

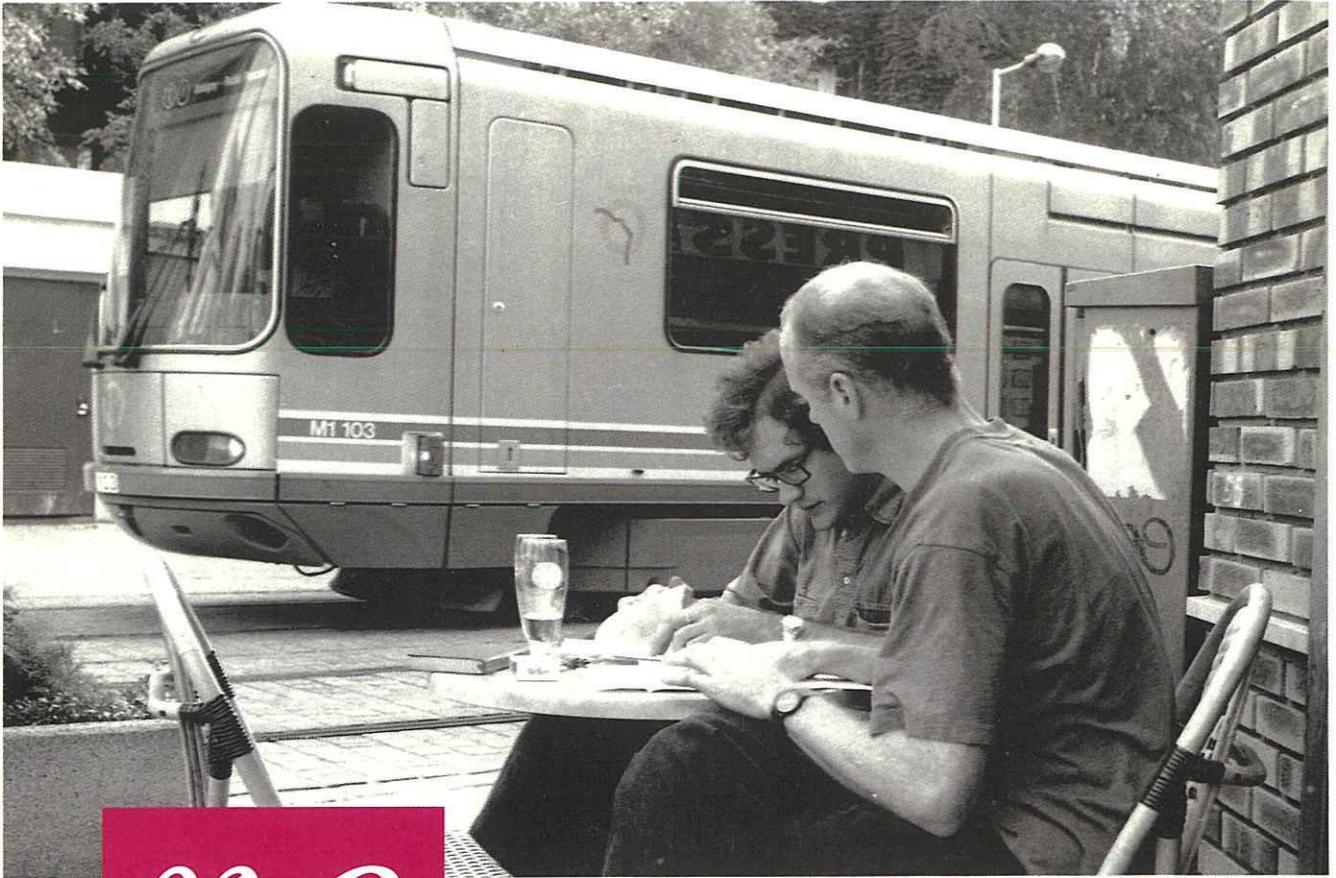
ENTRE LES LIGNES

Qualité: LE REGARD DES CLIENTS

**Au prix de
l'implication**

**L'abribus joue
la transparence**

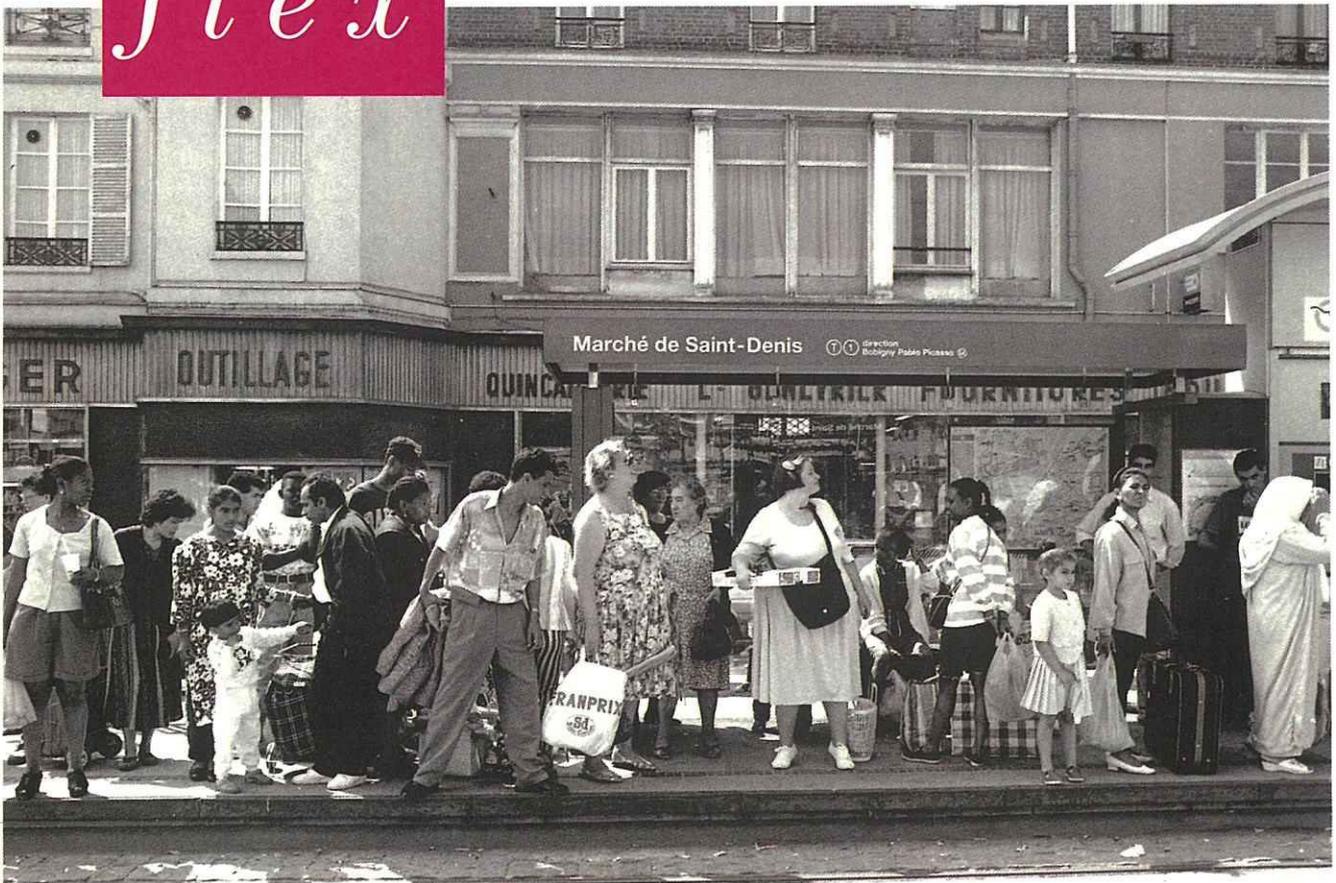




2

*re
flex*

TRAM, tram, tram...



PHOTOS : RAVAILLER/DGC



som maire

4 L'équipe
Equipement
bogies : implication
et esprit d'équipe.

Au prix de l'implication. L'équipe Equipement bogies des ateliers de Boissy a testé une nouvelle organisation du travail p. 4

Sous l'œil du PCC. Présentation du nouveau système informatique du PCC de la ligne B..... p. 7

E comme Eole. Le point sur la première étape du chantier de la 5^e ligne de RER..... p. 8

L'abribus joue la transparence. Portrait en situation du nouvel abribus Foster p. 10

l'échange selon les modes. Vers une meilleure gestion des échanges et une réelle complémentarité entre les modes de transport p. 12

Gare au Tigre ! Le Tigre, un outil qui permet de repérer tous les dysfonctionnements des gares de RER de la ligne B..... p. 14

Du beau, du neuf, Duplex. La station Duplex se refait une beauté. Touche finale pour la fin de cette année p. 16



16 Duplex,
dans ses
plus beaux atours.

3

dossier

Qualité : le regard des clients. Améliorer la qualité de son service est aujourd'hui un impératif pour la RATP

● Une action concrète couronnée par le Trophée Qualité ● p.17

actualité

TVM : un an après ● Raviver, version Train ● La borne du Printemps
● Ourcq en campagne ● p. 24

passionnément

André Bouchet, en Passe-partout ● L'atelier souterrain ●
L'Angleterre à portée de Métro ● p. 31

Entre Les Lignes. Délégation générale à la Communication-RATP : 53 ter, quai des Grands-Augustins, 75006 Paris. Tél. : 40 46 45 49 / 43 52. Directeur de la publication : Vincent Relave. Rédaction : Philippe Carron, Simone Feignier, Yvonne Kappès-Grangé, Alain Malglaive. Photographies : DGC, ITA-Audiovisuel. Conception et réalisation graphique : Textuel. En couverture : illustration Pascal. Aucher ; 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.

Au prix de L'IMPLICATION

Maintenance L'équipe « Equipement bogies » des ateliers de Boissy a testé une nouvelle organisation du travail et de nouvelles procédures pour une meilleure productivité. Motivation, responsabilisation de tous, avec à la clé le prix de l'Implication.

Comment faire face à l'augmentation de la révision tout en améliorant la qualité du travail réalisé et sans évolution notable des effectifs ? La réponse apportée par l'équipe « Equipement bogies » de l'atelier MRF de Boissy-Saint-Léger, dont chaque membre s'est totalement impliqué dans une démarche d'assurance qualité, lui a valu de remporter le 8^e prix de l'Implication, le 16 septembre dernier.

4 **L'utilisation intensive des matériels, les conditions sévères d'exploitation des lignes RER et le vieillissement naturel des organes entraînaient une montée en charge importante de la révision. Il fallait faire face à cette augmentation sans évolution notable des effectifs et avec amélioration de la qualité réalisée. Une réorganisation de l'activité de l'équipe « Equipement bogies » était nécessaire. Elle a été menée par Thierry Chatras, agent de maîtrise, mais « toutes les actions entreprises ont été élaborées conjointement par les opérateurs qui ne peuvent plus être de simples exécutants et doivent prendre des responsabilités ».** Une action menée dans l'esprit de la démarche assurance qualité afin de garantir la qualité du service rendu aux clients, en l'occurrence l'atelier d'entretien, l'exploitant et le voyageur.

L'équipe « Equipement bogies » de Boissy, composée de 7 agents, a été divisée en deux unités de production élémentaires (UPE). Une, de 3 agents, chargée de la révision des organes du MS 61, l'autre de celle des organes de frein qui équipent les bogies des matériels MI

UNE ÉQUIPE DE QUALITÉ

Vers une plus grande responsabilisation des équipes.

79 et MI 84, et plus particulièrement du P 80 avec 4 agents. Condition de la réussite de la démarche, cette équipe s'est structurée sur les plans de l'organisation et des matériels. De nouvelles procédures de révision ont été élaborées – avec création de fiches techniques détaillant toutes les opérations de maintenance –, les postes de travail ont été réinventés, des équipements créés – bancs de montage et démontage, de contrôle et d'essai – et l'outillage amélioré. Chacun a pu donner son avis et Gaël, Joël, Eric ou Christophe sont d'accord pour le reconnaître : « On est passé d'un travail artisanal avec outillage rustique à un travail industriel doté d'un équipement de dernière cri. » L'équipe a bénéficié d'une totale liberté pour s'organiser, pour se répartir le travail selon les aptitudes, les ●●●



PHOTOS : DUNAX, GAILLARD / DGC

ION



Au premier rang : Christophe Léonard, Fabrice Vezin, Eric Maudet. Au deuxième rang : Thierry Chatras, Dominique Fouque, Yvon Quentric, Richard Moya, Gaël Fourré, Joël Dalino et Patrice Charlat.

Les autres équipes de l'Implication :

- **TRAJET PLUS - MTR**
(voir article page 22)

- **CONDUITE CONFORT SUR MATERIEL R 312 - BUS**
Sensibilisation des machinistes à une conduite confort et réduction des coûts : A. Blochet, E. Lellouch, B. Desardilier, J. Guettier, D. Jallageas, R. Nicolas, J. Rodriguez.

- **LA VENTE EN ENTREPRISE - MTR**
Vente directe de la Carte Orange en entreprise par les agents de la ligne 4 : L. Vulcain, N. Michon, L. Parichon, C. Pruvost, L. Regad, V. Van Eckoutte, J-C. Bigot, M. Jouanneau.

- **AMELIORATION DE LA MAINTENANCE ET DES INFORMATIONS ET EQUIPEMENTS AUX POINTS D'ARRET - MRB**
Un guide précise le rôle des intervenants et formalise les règles de fonctionnement : M. Lemercier, M. Delvove, D. Battavoine, T. Blachet, C. Cordier, E. Lengagne, H. Massacret.

- **DEFI II - QUALITÉ DE SERVICE RENDU AUX VOYAGEURS - MTR**
La ligne 12 encourage les initiatives commerciales de ses agents de station : L. Herrada, V. Ansselin,

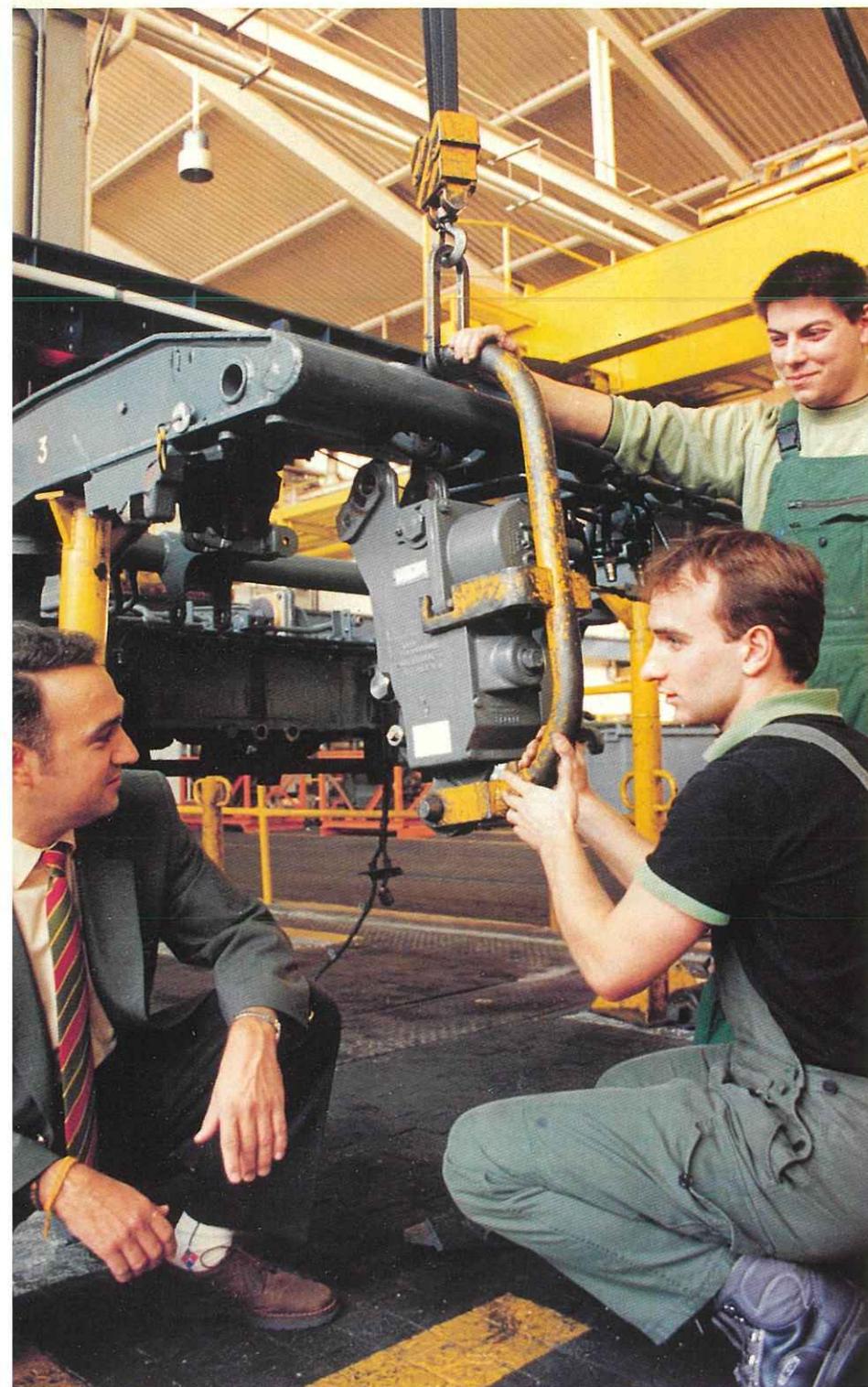
L. Balesi, N. Blanchard, B. Carrarini, C. Debozzi, S. Gallab, F. Montoya, J-P Louisy, B. Roynard, J-B Vincenti.

- **DES PANNES ET NOUS - MRB**
Le centre de Pleyel réduit le nombre de pannes sur un autobus : Ph. Vernhes, P. Becel, O. Buard, T. Calatayud, D. Dubreuil, S. Duperray, G. Grimaldi, R. Jorre, M. Millot, P. Ravaudet, D. Rouvière, J-P Thomas.

- **LES ARRETS SE DEVOIENT - BUS**
L'équipe du centre de Croix-Nivert réalise

des fiches historiques à propos des points d'arrêt de la ligne 70 : N. Huet, G. Brazon, F. Delage, P. Lancelle, J-P Ouvrard, F. Souidi, N. Taupin.

- **MAITRISER LE TIGRE EN TOUTE SECURITE - RER**
Permettre aux opérateurs d'exploitation des gares du RER de mieux maîtriser leur territoire : G. Vuille, M-J Tesoro, F. Bladie, C. Denibaud, G. Dussautoir, H. Etienne, G. Fauchart, F. Guespin, A. Ouchene.



Un prix à l'échelle nationale

Le Trophée de l'Adefipe a été remis, le 7 octobre, à La Colle-sur-Loup, à deux équipes. Les gagnants

ex-aequo sont Aéroports de Paris pour son action « L'équipe outillage » et Air Inter pour « Bienvenue à bord ».



« On est passé d'un travail artisanal avec outillage rustique à un travail industriel doté d'un équipement de dernier cri. »

●●● préférences de chacun : « A condition de tenir compte des impératifs techniques de production et de coût, de réviser l'organe de frein en temps et en heure, on de s'organise comme on l'entend. »

Dans le cadre de l'assurance qualité, chaque agent engage individuellement sa responsabilité sur le travail qu'il réalise, par rapport au travail de l'équipe, en émargeant une fiche suiveuse, véritable carnet de santé de l'organe qui le suit tout au long des opérations de révision jusqu'au contrôle final. Mais dans le cadre de la démarche d'efficacité collective à laquelle les agents ont adhéré en 1993 (cf ELL n°25), ceux-là ont demandé que la prime soit une prime d'équipe. En conséquence, si un défaut de maintenance apparaît, la diminution de la valeur de la prime est appliquée à tous.

L'engagement et la motivation de tous ont permis de créer un véritable esprit d'équipe de l'avis même de Christophe :

« On a envie de voir notre métier reconnu, de montrer qu'on sait entretenir des trains... on ne parle pas assez de la maintenance du matériel roulant... on se sent plus fier d'appartenir à la RATP que par le passé... ». Cette action a aussi permis aux agents de mieux connaître leurs clients, comme Fabrice de l'équipe « Montage mécanique bogies », et surtout les agents d'exploitation, les conducteurs, comme Richard : « Je suis arrivé dans un monde totalement inconnu, j'ai découvert les ateliers et réalisé que les agents des ateliers sont conscients que le bon fonctionnement dépend de la qualité de leur travail ... »

Motivation, implication, responsabilisation de tous : résultat, une baisse très importante de l'absentéisme, un turn-over nul, aucun organe de frein de type P 80 retourné depuis le début de l'année pour défaut de maintenance, contre 5 en 1993, des gains de productivité globale de l'ordre de 60 % par rapport à 1990.

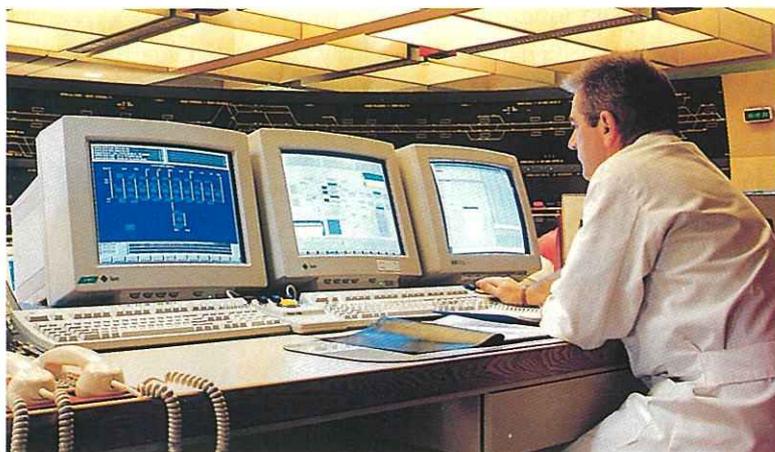
Une démarche qui n'a pu être réalisée que grâce à la compétence, aux connaissances, à l'esprit d'équipe et à l'implication des agents qui ont su transmettre savoir et expérience pour un travail de qualité ●

Simone Feignier

Equipement Mise en service de SIEL sur la ligne B, extension du contrôle de la ligne D, le système informatique du PCC de Denfert a été renouvelé et modernisé. Présentation.

Sous l'œil DU PCC

Depuis septembre, SIEL est en service dans toutes les gares RATP de la ligne B (ELL n° 45, octobre 1994). En septembre 1995, les trains de la ligne D traverseront Paris, et leur prise en charge par le PCC de la ligne B, aujourd'hui limitée au tronçon Gare-du-Nord - Châtelet-Halles, sera étendue jusqu'à Gare-de-Lyon. L'opération immobilière de Denfert-Montsouris va entraîner des modifications des positions de garage des trains de la ligne B. Autant d'éléments qui ont conduit à renouveler le système informatique de suivi des trains du PCC de la ligne B installé à Denfert-Rochercau depuis 1985. Il en a été de même du système informatisé de commande de l'alimentation en énergie électrique des caténaires. Décision prise en mars 1993, mise en service en septembre 1994. « Il a fallu faire très vite, indique Gérard Chandesris de l'unité Systèmes de conduite du transport (ESE), maître d'œuvre de l'opération. Tout a été conditionné par la volonté de mettre en service le système SIEL dès la rentrée 1994. Pas le temps d'innover. Nous avons repris le nouveau système informatique de la ligne A en l'adaptant aux spécificités de la ligne B, en



Un outil informatique adapté aux spécificités de la ligne B.

particulier à la circulation simultanée des trains de la ligne B et de la ligne D dans le centre de Paris ». Ce n'est pas une mince opération.

Le nouveau système de suivi des trains permet à la fois le pilotage de la chaîne d'information des agents des gares (CIA), de SIEL, de l'affichage sur les quais, du tableau de contrôle optique et des consoles des différents opérateurs du PCC, des informations transmises à Orlyval, de celles échangées avec la SNCF à Gare-du-Nord et demain à Gare-de-Lyon, et même d'une console installée à l'atelier de Massy (MRF) pour le suivi des matériels. « L'opération a été menée en dialogue permanent avec les exploitants du RER, précise G. Chandesris, les spécifications ayant été définies par l'Ingénierie d'exploitation ferroviaire. Dans l'équipe de pilotage, un agent de maintenance détaché a permis de faciliter la prise en compte des problèmes d'entretien ». Ainsi, la création du nouveau PCC de la ligne A (ELL n°45, octobre 1994) et la modernisation de celui de la ligne B viennent d'aboutir en même temps, dans le respect des délais. Le plein technologique pour un meilleur service des voyageurs ●

Alain Malgaive

PHOTOS : CHABROL / DGC.

7

E comme ÉOLE

SNCF Le chantier Eole poursuit son avancée souterraine.
Le point sur la première étape du chantier de la 5^e ligne de RER.

Actuellement, trois grands chantiers se développent au centre de Paris, la jonction Gare-de-Lyon - Châtelet-les-Halles de la ligne D du RER (ouverture en septembre 1995), la ligne de métro Météor, de Tolbiac-Masséna à la Madeleine (fin 1997), puis Saint-Lazare (en l'an 2000), et depuis 1992, une nouvelle ligne du RER, la ligne E comme Eole. Entièrement SNCF, cette ligne reliera, à son achèvement, l'est à l'ouest de l'Île-de-France en traversant le cœur nord de Paris, en souterrain sur 7 kilomètres, entre les quartiers de La Villette/Aubervilliers et de Pont-Cardinet/Batignoles (*voir plan*).

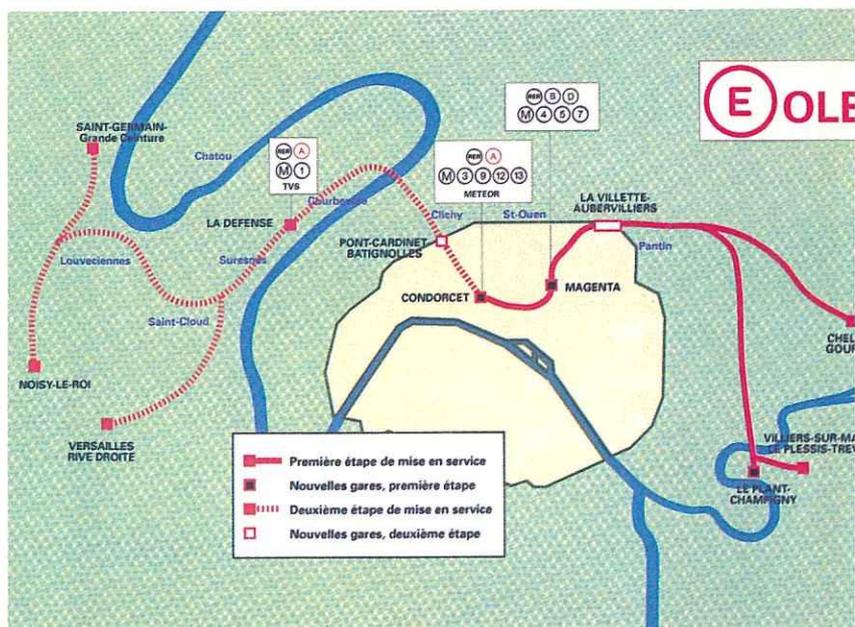
La réalisation se fera en deux étapes.

La première étape consiste à aménager différentes infrastructures existantes en banlieue est, et à créer une liaison souterraine formée de deux tunnels, entre le quartier des gares de l'Est et du Nord et le quartier Saint-Lazare. Cela implique la construction de deux grandes gares souterraines à quatre voies, les gares Magenta et Condorcet, ainsi qu'une gare à air libre, le Plant-Champigny, en banlieue est. Mise en service en 1998, cette première étape permettra aux voyageurs de la banlieue est d'atteindre directement le quartier Saint-Lazare, offrira une liaison directe entre le quartier Gare du Nord/Gare de l'Est et le quartier Saint-Lazare, et contribuera à décharger la ligne A du RER.

La deuxième étape consiste à poursuivre la liaison souterraine sur 3 km dans Paris, à partir de Saint-Lazare et jusqu'aux voies de la banlieue ouest, à aménager des infrastructures ferroviaires existantes en banlieue ouest, et à créer deux autres gares dans Paris, l'une en partie souterraine à Pont-Cardinet, et l'autre, en surface, dans la partie ouest du XIX^e arrondissement. Les études des

L'ÎLE-DE-FRANCE, D'EST EN OUEST

correspondances entre Eole et le réseau RATP sont menées par Sofretu, et la Régie assurera elle-même les études et le suivi des travaux de la liaison sous la station Havre-Caumartin de la ligne 9 du métro. Actuellement, les travaux ne concernent que la première étape d'Eole. Le gros œuvre du tunnel est terminé en amont de la gare Magenta. Les galeries préliminaires des deux gares souterraines sont achevées. Le volume de chacune de ces futures gares est d'une fois et demie celui de la tour Montparnasse couchée à 30 mètres de profondeur, avec un chantier entièrement en souterrain. Quant au tunnelier, appelé Martine, qui doit creuser et construire les deux tunnels parallèles de 1 700 mètres de long entre les deux gares, il a commencé la réalisation du tunnel sud à partir de la gare Magenta, en direction de la gare Condorcet. Accès à l'ensemble des différents chantiers par 15 puits dont 14 seront réutilisés pour des accès ou des ouvrages techniques. « *Un chantier à l'ère de l'environnement*, précise Gilles Frèche, responsable communication des





travaux Eole. Les deux tiers des déblais vont être acheminés sur bandes transporteuses par les souterrains nouvellement construits, évacués à la base de la Cour Maroc, dans le XVIII^e arrondissement, puis transportés dans des conteneurs par voies ferrées, pour remblayer d'anciennes carrières dans le secteur de Meaux. Tout est fait pour réduire la circulation des camions dans Paris, car à l'inverse des chantiers Météor et de la ligne D, nous ne disposons pas de voies d'eau pour l'évacuation des déblais. » Travailler en milieu urbain est toujours un défi ●

Alain Malglaive

Tunnel terminé en amont de la future gare Magenta, avec latéralement la bande transporteuse de déblais.

Conteneur d'évacuation de déblais avant pose sur une plate-forme ferroviaire. Ce système permettra d'évacuer ainsi 800 000 m³ de déblais.



Eole : le coût

Le coût de la première étape d'Eole est de 5,425 milliards de francs

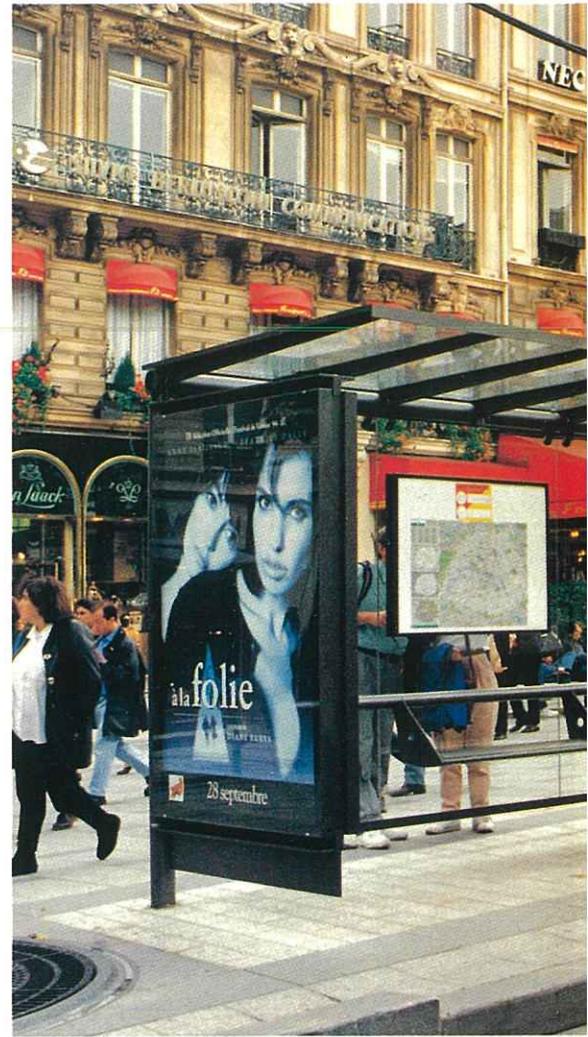
(aux conditions économiques de juin 1991).

Le financement est assuré par l'Etat

(40 %), la région d'Ile-de-France (40 %) et la SNCF (20 % sur prêt spécial de la région).

Équipement

Il est en verre, léger, moderne, c'est le nouvel abribus installé depuis peu sur les Champs-Élysées. Né du designer Normann Foster. Quelque 400 abribus nouvelle génération seront progressivement installés dans la capitale.



10

L'abribus joue LA

Transparence. C'est bien la caractéristique principale du nouvel abribus qui sera progressivement implanté à Paris et en banlieue. Designer : Normann Foster, d'où l'appellation d'abri Foster. Structure métallique légère et ligne très moderne, glaces transparentes, caisson publicitaire latéral double face, siège suspendu à la structure, et, nouveauté, un toit transparent, légèrement incliné vers l'arrière. Ce sont les caractéristiques de cet abri, réalisé et mis en place par la société Decaux dans les municipalités avec lesquelles elle a passé un contrat, dont Paris. L'objectif poursuivi est la meilleure intégration possible de l'abri dans l'environnement urbain. Programme : 900 abris Foster à Paris sur les

EN
BANLIEUE
AUSSI

1 620 qui existent actuellement dans les sites touristiques, mais pas uniquement, 400 étant implantés d'ici à la fin de l'année. Le nouvel abri a été installé aux arrêts bus des Champs-Élysées qui viennent de se parer de « nouveaux habits » pour rester la « plus belle avenue du monde ». De véritables lettres de noblesse pour l'abri Foster ! Resteront dans la capitale quelque 700 abris standard Decaux.

En banlieue où sont implantés plus de 5 000 abris, les premiers abris Foster ont été mis en place à Chilly-Mazarin dans le cadre de l'opération Autrement Bus Sud (Nord Essonne). Le programme d'implantation n'est pas encore déterminé. « Reste à adapter la signalétique à ce nouveau

PHOTOS : SUITON / DGC

Multimodalité

Comment mieux gérer les échanges et complémentarité entre les modes de transport ? Signalétique, information, confort...

tout est mis en place pour une meilleure qualité de service au voyageur.

L'échange se

La RATP exploite l'un des plus grands réseaux multimodaux de transports urbains du monde. L'intermodalité, à savoir faciliter les échanges et la complémentarité entre les modes, est devenue un enjeu important pour l'entreprise. A cet égard, le site de Bobigny a été choisi, en 1992, comme site prototype pour lancer une véritable gestion multimodale (*ELL fév. 93*). Depuis, d'autres pôles d'échanges plus importants ont fait l'objet d'études et de projets, notamment à Gare-du-Nord (*voir l'encadré*) et à la Grande-Arche de la Défense où une transformation radicale de l'espace est prévue, notamment grâce à une clarification et à un réaménagement des services de la RATP (vente, information...) et à une distinction évidente des arrivées et départs des bus (*ELL sept. 94*). Le STP et la Région, en collaboration avec la RATP, ont d'abord travaillé la multimodalité à travers les problèmes de signalétique, comme à Saint-Germain-en-Laye, puis à Juvisy (*ELL mars 94*) ou à Cergy-Pontoise, avec la mise en place d'une information dont la cohérence couvre tous les supports (plans de quartier, plans des réseaux locaux, signalétique aux points d'arrêt...). Un pôle d'échanges est souvent source d'obstacles pour les voyageurs : visibilité (panneau masqué, signalétique absente...), lisibilité (surabondance d'informations, incohérence des

Marie-Françoise Carlier, chargée de mission multimodale sur le site de Bobigny, anime les équipes métro et bus.

Trois questions à Gérard Stagliano*

Q : Le point sur le volet managérial ?

R : Nous poursuivons les rencontres qui permettent aux agents du bus et du métro de visiter leur environnement réciproque, d'en comprendre le fonctionnement... C'est une vaccination indispensable pour acquérir une culture commune.

Q : Quelles sont les difficultés rencontrées ?

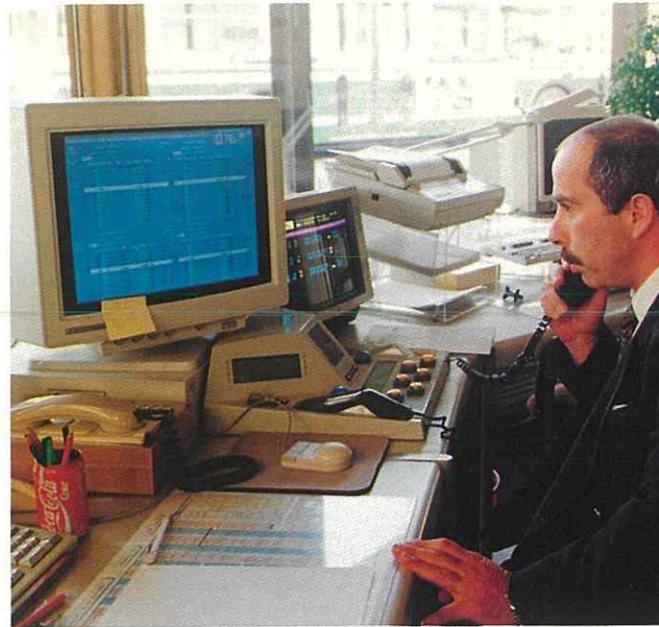
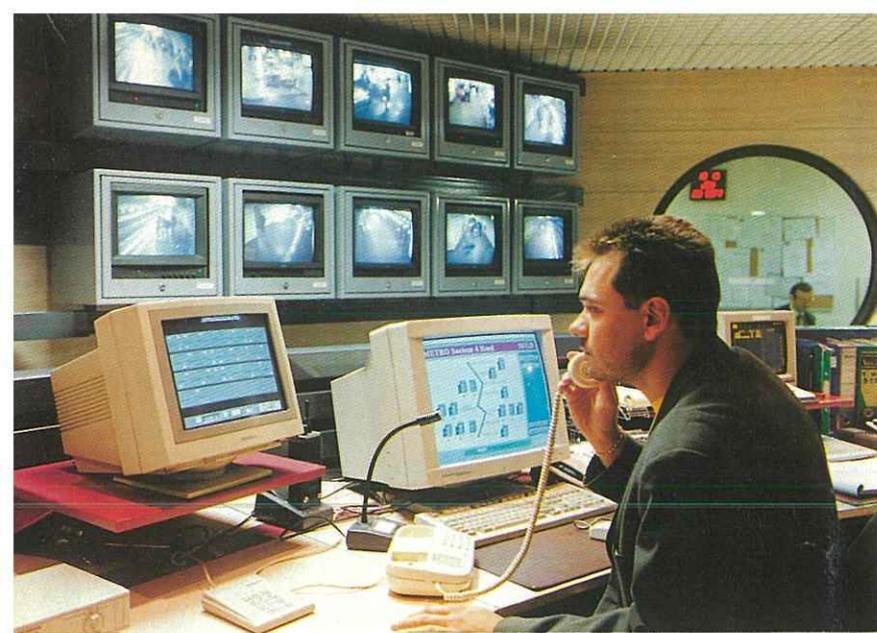
R : On finit par raisonner en pôle multimodal d'une façon un peu restrictive. Si l'on sait exactement quoi faire en cas de perturbation sur le site lui-même, on ne sait pas jusqu'où il faut descendre l'information ! Jusqu'à l'autre bout de la ligne 5 ? La zone d'action ne doit être ni trop étroite, ni trop grande au risque de noyer l'efficacité.

Enfin, une volonté commune mieux affichée des réseaux serait vraiment souhaitable.

Q : Les mentalités ont-elles changé ?

R : Incontestablement, dès qu'il y a une perturbation, le réflexe de prévenir les collègues sur l'autre réseau est immédiat. Et nos voyageurs l'ont parfaitement remarqué.

*responsable multimodal du site de Bobigny



en LES MODES

présentations...), difficulté de franchissement des lignes de contrôle (pannes, nombre insuffisant...). Si le voyageur doit se « sentir bien » dans ces espaces, son information reste prioritaire : « *L'apport essentiel de la multimodalité sur un complexe d'échanges reste l'information voyageurs, que ce soit en situation normale ou perturbée,* explique Danièle Gatti, de l'unité Espaces de transport au département Commercial. *Tout voyageur d'un complexe d'échanges qui demande, par exemple, à un agent de la RATP un renseignement bus alors qu'il est sur le métro, ne doit pas être systématiquement renvoyé sur l'autre réseau !* »

Cette qualité de service implique à la fois une motivation des agents – cela suppose qu'ils soient sensibilisés à ce problème – et une coopération sans faille des différents réseaux d'exploitation, amorcée par des actions de formation transversales et locales. Pour faciliter les initiatives qui se font jour dans l'entreprise, le département Commercial va mettre à leur disposition, d'ici à la fin de l'année, un guide pratique basé sur l'expérience de Bobigny, véritable outil mode d'emploi pour une mise en multimodalité. En effet, une quinzaine de fonctions ont pu être identifiées pour assurer le label « qualité de service multimodal » : coordination des horaires et des modes de transport, signalétique, informations en temps réel,

A gauche, le centre de liaisons Gare-du-Nord (ligne 4). Les chefs d'escale de la SNCF sont maintenant en relation directe pour signaler leurs perturbations.

A droite, la gare routière de Gare-du-Nord est également avertie en cas de perturbations importantes sur les réseaux SNCF.

harmonisation de la fonction vente, confort d'attente, animation du personnel et gestion patrimoniale...

La SNCF s'est également engagée dans cette voie. Et à l'initiative de la RATP, le lancement d'un club multimodal est proposé d'ici à la fin de l'année : les problèmes rencontrés par les exploitants sur le terrain – information, signalétique, maintenance, sécurité, propreté – méritant d'être traités en concertation. La RATP et la SNCF ont déjà convergé pour développer leur savoir-faire et leur expertise en commun. Une volonté d'ouverture qui devrait servir d'exemple pour le futur pôle Tolbiac-Masséna de la ligne Météor ●

Philippe Carron

13



Le pôle Gare-du-Nord

Depuis deux ans, un programme de recherche a été mené en partenariat avec le Plan urbain, la SNCF et le département du Développement de la RATP sur le site Gare-du-Nord. Pour la première fois, des agents de la SNCF, du métro,

du RER, du bus, se sont rencontrés et ont « découvert » leurs sites respectifs. Les problèmes d'information voyageurs, de maintenance, sécurité, propreté ont été étudiés dans le cadre de groupes de travail. Ces échanges ont

notamment permis de mettre au point un réseau d'information téléphonique en cas de situation perturbée : chacun sait exactement qui prévenir afin de répercuter l'information adéquate aux voyageurs, en temps réel.





Qualité Le « Tigre » permet de repérer tous les dysfonctionnements et anomalies des gares de la ligne B du RER. Un outil de gestion efficace de traitement et qui permet aux agents de s'approprier leur gare.

14

Une équipe d'agents des gares de la ligne B du RER est partie à la chasse. Une chasse peu banale : celle des dysfonctionnements. Ils traquent ainsi, sans relâche, toutes les pannes techniques qui engendrent le mécontentement des voyageurs : appareils de contrôle défaillants, panneaux indicateurs de destination hors service, absence d'éclairage... ainsi que tout ce qui relève du commercial : les plaintes des voyageurs, un agent qui ne porte pas sa tenue, un accueil négligé... A l'image du tigre, redoutable chasseur, ils ont adopté un autre « Tigre » tout aussi efficace : le tableau indicateur gare reflet évolutif (*voir encadré*). Affiché dans le bureau du chef de service, il est consultable en permanence par tous les acteurs de l'entreprise : c'est l'outil de gestion par le visible.

Au premier coup d'œil, tout agent – de l'opérateur au cadre – peut repérer les anomalies flagrantes : une succession de croix relatives à une même rubrique révèle un « point noir ». Quotidiennement, et pour chaque service – jour, mixte, nuit – le chef

Un appareil de contrôle est défaillant. Le chef de service, Franck Bladié, vérifie d'abord s'il est réparable sur place.

de service vérifie donc les installations de sa gare, note les dysfonctionnements, passe les dépêches aux services techniques pour intervention et, enfin, inscrit les croix sur le tableau indicateur en regard des pannes correspondantes. « Depuis que Tigre fonctionne, les signalements sont plus immédiats, notamment ceux relatifs aux appareils en contact du public qui occasionnent des queues interminables en cas de panne », explique Franck Bladié, chef de service à Arcueil. La diversité des rubriques incite d'ailleurs au signalement systématique : un poste dégarni pour des problèmes de personnel ou les félicitations de clients sont dorénavant signalés. « Le Tigre met en évidence les points noirs. Dans le cadre du REM, nous sommes maintenant en contact direct avec nos interlocuteurs de maintenance. Les délais de résolution sont ainsi raccourcis d'autant plus qu'ils savent que nous nous appuyons sur le Tigre ! », poursuit Franck. Un outil qui a également permis d'instaurer un dialogue de confiance avec l'encadrement. En effet, chaque week-end, l'assistant de secteur effectue un relevé du Tigre conjointement avec le chef de service.

PHOTOS : ROY / DGC.



◀ L'écran de l'ADUP indique « hors service ». Franck constate qu'il s'agit d'un défaut de monnaie et qu'il faut procéder à son réapprovisionnement.



◀ Le panneau indicateur de direction (PID) est en panne. Franck va adresser immédiatement une dépêche au pôle technique.



Depuis le local ► technique, Frank dépanne des voyageurs coincés dans le monte-charge.

Le TIGRE mode d'emploi

Il s'agit d'un tableau mensuel, par gare nominative. Les rubriques – ou dysfonctionnements – ont été constitués à partir des résultats de l'enquête « Baromètre satisfaction des voyageurs », réalisée par le département Commercial (ELL mai 93), et de l'opération « En direct avec la ligne B » (ELL octobre 93). Les 61 rubriques sont réparties en 3 catégories : – installations

techniques au service des clients (33) – sécurité, info, comportement, contact, accueil (27) – sûreté de fonctionnement (1). Le tableau mentionne également le total des recettes quotidiennes. Il est rempli par le chef de service : une croix par jour et par anomalie constatée. Un relevé hebdomadaire contradictoire permet d'affecter une cotation ou coefficient (de 1 à 3) pour

chacune des croix en fonction du degré de pénalisation. Puis, chaque mois, toutes ces données sont informatisées : le programme affecte à ces cotations un barème – nombre de points – qui varie en fonction de la pénalisation envers les clients (de faible à très fort). Un indice mensuel est alors calculé permettant de suivre l'évolution du bon fonctionnement de la gare.

Il s'agit d'attribuer pour chaque croix une cotation (de 1 à 3) afin de distinguer les anomalies très pénalisantes de celles qui le sont moins pour le voyageur ou l'agent. Un débat contradictoire qui permet de passer du quantitatif au qualitatif. « Grâce au Tigre, les chefs de service se sentent à nouveau conscients de leurs responsabilités. Ils se sont totalement réappropriés leurs gares », estime Franck. La ligne 10 qui avait déjà initialisé, début 1993, une application similaire, (ELL n°38), partageait également ce sentiment.

Depuis sa mise en place en octobre 1993 à Arcueil, puis à Denfert, Lozère et Antony, le département RER a constaté une remontée immédiate des problèmes doublée d'une volonté collégiale de les solutionner : mieux identifiées, mieux suivies, les anomalies sont traitées plus rapidement, de manière participative et en étroite relation avec le pôle technique. La généralisation du Tigre dans toutes les gares de la ligne B est prévue au début de l'année 1995. Un « Tigre royal » pour les voyageurs ●

Philippe Carron

Du beau, du neuf, **DUPLEIX**

Aménagement Le temps de se refaire une beauté, la station Dupleix a fermé cet été. Un gain de temps et d'efficacité pour des travaux qui seront achevés dès la fin de cette année.

Dupleix, une paisible station aérienne de la ligne 6, dans le XV^e arrondissement. Et pourtant, un véritable tour de force vient d'y être réalisé ! Son réaménagement général a demandé onze mois alors qu'habituellement ce type de travaux nécessite dix-huit mois. « Pour réaliser une partie des travaux, la RATP a été autorisée par le Syndicat des transports parisiens, le STP, à fermer la station, l'été, durant deux mois, du 4 juillet au 4 septembre 1994. Une première à la RATP ! » déclare avec satisfaction Serge Angelin (ITA), responsable des travaux. D'où gain de temps, mais aussi économies budgétaires. « Certes les habitants du quartier ont dû marcher un peu plus. Mais ils étaient peu nombreux à cette époque de l'année et les stations voisines, La Motte-Picquet-Grenelle et Bir-Hakeim, ne sont séparées que d'environ 400 mètres de Dupleix », indique Fabrice Odelot, de l'unité Maîtrise d'ouvrage des espaces (MTR).

Le réaménagement de la station comprend, tout d'abord, l'établissement de deux escaliers mécaniques compacts qui relient l'espace d'accueil situé au niveau de la rue à celui de chacun des quais. Puis le déplacement des lignes de contrôle et de sortie, le remaniement de la salle des billets avec la démolition et la reconstruction de locaux d'exploitation et du bureau de station, du type de celui de Château-de-Vincennes (ELL n° 42 mai 1994). Enfin, la rénovation des accès fixes et des quais, l'asphalte



Un bureau de station à air libre, semblable à celui du Château-de-Vincennes.

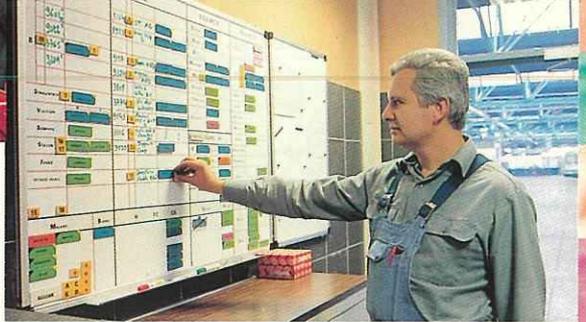
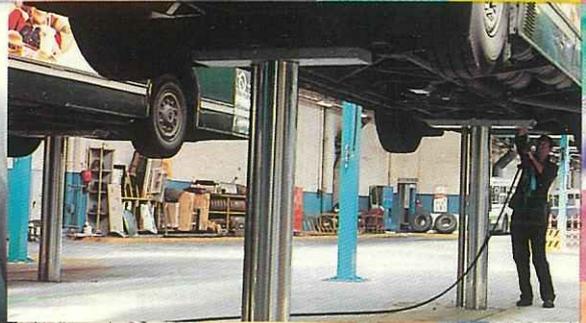
étant remplacé par des grands carreaux clairs. A ces trois opérations principales, il faut ajouter les travaux nécessités par la lutte anti-pigeons. Station aérienne oblige. Les travaux ont commencé début février 1994 par le gros œuvre des escaliers mécaniques. Pendant les deux mois de fermeture, tout a été mis en œuvre par les différents intervenants pour réaliser le maximum des travaux. D'ici à la fin de l'année, les aménagements et les finitions de l'ensemble seront terminés sans gêne majeure pour les voyageurs et les riverains. « Un succès dû aussi aux efforts et à la grande cohésion des différentes équipes ITA, ESE et SIT intervenant sur le chantier », ajoute Serge Angelin. Bravo à tous ! ● Alain Malglaive

**dos
sier**

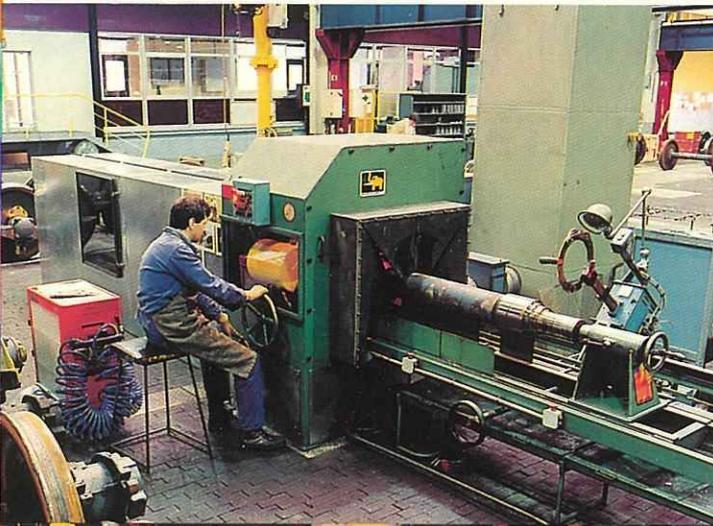
FACE À DES **CLIENTS** DE PLUS EN PLUS EXIGEANTS, AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SON **SERVICE** EST AUJOURD'HUI UN IMPÉRATIF POUR LA RATP. AU-DELÀ DU **TRANSPORT** QU'ELLE SAIT MAITRISER, L'ENTREPRISE DOIT **S'ADAPTER** AU NOUVEAU RAPPORT CLIENT-SERVICE DANS LES DOMAINES AUSSI **Qualité** DIVERS QUE LA PROPRETÉ, L'ACCUEIL, LA SÉCURITÉ, L'INFORMATION. UNE DÉMARCHE QUALITÉ QUI **IMPLIQUE** L'ENSEMBLE DES AGENTS.

17





Notre démarche **QUALITÉ**





Le rapport du client au service évolue et la RATP doit s'y adapter. En suivant une logique plus humaine et plus commerciale pour une démarche qualité tournée vers la clientèle.

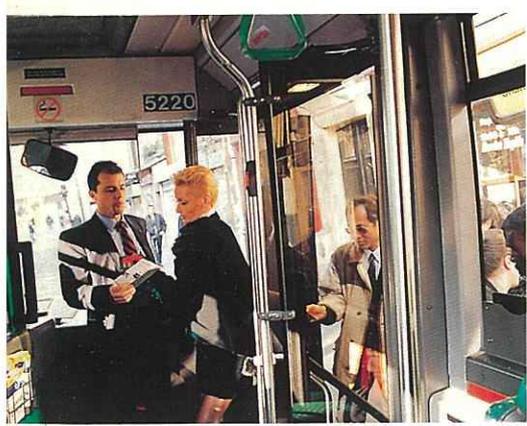
La qualité, ce n'est pas nouveau à la RATP : depuis longtemps, de nombreux agents se sont investis pour assurer un meilleur service aux voyageurs et améliorer les performances de l'entreprise. « *Ce qui est nouveau, remarque Bernard Averous, Délégué général à la Qualité, c'est le rapport du client au service. Nous-mêmes, quand nous allons à la Poste, dans une banque, un hôtel ou à l'hôpital, qu'il s'agisse d'un organisme public ou privé, nous sommes de*

plus en plus exigeants. Il en est de même pour notre clientèle qui a évolué, qui n'accepte plus aujourd'hui ce qu'elle acceptait il y a dix ou vingt ans. »

UNE CLIENTÈLE DE PLUS EN PLUS EXIGEANTE

D'autre part, les entreprises bougent – c'est le cas notamment d'EDF GDF, des télécoms, de l'hôtellerie – et font porter leurs efforts sur l'amélioration du ser-

vice. « *Si nous n'agissons pas dans le même sens – et vite –, nous serons de plus en plus "décalés". Ne pas améliorer notre service aujourd'hui, c'est régresser dans l'opinion ; or, notre légitimité passe aussi par l'opinion publique.* » La RATP connaît une situation paradoxale : alors que son outil technique est très performant, la satisfaction de ses voyageurs est très moyenne. Ils sont en effet désormais plus sensibles à ce qui entoure le ●●●



La qualité est une démarche de responsabilisation, elle doit être un concept riche et motivant, un souci de tous les instants et ce à tous niveaux hiérarchiques.



PHOTOS : ARDAILLON, CHABROL, COLLET, DUMAX, GALLARD, GASTON, MARGUERITE, ROY, THIBAUT, DCC.

Une délégation, un trophée

« La qualité n'est pas faite par la Délégation générale à la Qualité, elle est réalisée par tous les agents de l'entreprise. » Animer la démarche Qualité est en effet le rôle de la Délégation générale à la Qualité, rattachée à la Direction générale. L'équipe, constituée de quatre personnes, s'appuie sur le réseau des correspon-

dants qualité pour stimuler cette démarche, sachant que les vrais acteurs de la qualité sont tous les agents de l'entreprise, tous niveaux hiérarchiques et toutes compétences confondus. C'est pour reconnaître les meilleures actions d'amélioration du service et valoriser la motivation des équipes qui

les ont menées que la Direction générale a décidé de créer un Trophée Qualité. Il a été remis pour la première

fois le 16 septembre 1994, au cours de la Journée de l'Implication et de la Qualité de service, à l'équipe de la

Jean-Paul Lascaux, Sylvie Gomez, Bernard Averous et Maurice Jallageas.



ligne 13, pour sa réalisation « Trajet Plus », équipe qui conservera exceptionnellement la statuette. Mais à partir de 1995, le Trophée Qualité sera remis en compétition tous les ans. Encore faut-il concevoir l'objet symbolisant la qualité. Un appel aux artistes sera lancé en ce sens dans l'entreprise.

●●● transport : propreté, accueil, sécurité, information en situation dégradée notamment. Tout en maintenant la performance de l'outil technique, c'est donc sur ces points qu'il est urgent de s'améliorer – ou de continuer à s'améliorer – si on ne veut pas être dépassé par rapport à l'évolution des autres entreprises. Un certain nombre d'actions ont été entamées, très prometteuses : PARI RER sur la ligne B, Trajet Plus sur la ligne 13 du métro (qui a remporté le premier Trophée Qualité), Défi II sur la 12 et Service Compris

sur le bus 74. Ces actions prouvent bien qu'on se préoccupe d'améliorer la qualité de service. Mais, on ne doit plus se limiter à quelques opérations. Il faut changer d'échelle et mener aujourd'hui des centaines, des milliers d'actions. L'entreprise a une attitude trop autocentrée et n'est pas suffisamment préoccupée par le service à rendre à ses clients. Elle doit se tourner vers le voyageur, être à l'écoute de ses demandes, et même plus, « penser et agir en client », voir le service à travers les yeux du client. C'est-à-dire, passer de la logique technique de l'exploitant à une logique où les préoccupations commerciales, humaines et économiques sont toutes aussi présentes. Un exemple : deux bus se suivent, le

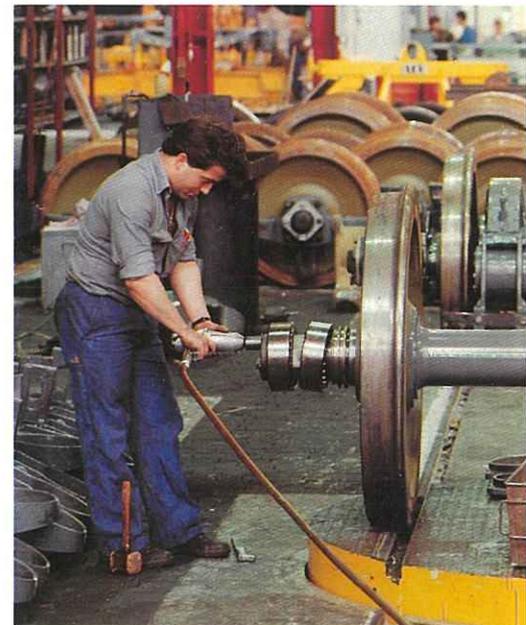
premier bondé, le suivant vide. Pour l'exploitant, le taux de remplissage est de 50 %. Cela peut paraître satisfaisant, mais aucun voyageur n'est transporté dans des conditions acceptables !

UNE MÉTHODOLOGIE POUR LA QUALITÉ

Améliorer la qualité de son service est aujourd'hui un impératif pour la RATP, mais la qualité, c'est quoi ? La qualité, ce n'est pas le luxe – la 2 CV était un produit de qualité, la Rolls aussi. La qualité



Pour obtenir la qualité, il est essentiel de favoriser les échanges entre les différents secteurs de l'entreprise, les contacts entre les personnes, car il ne peut y avoir qualité sans solidarité.



Déjà, des actions

Des actions qualité ont été déjà engagées dans l'entreprise. A titre d'exemple, on peut rappeler PARI RER. L'ensemble de l'équipe de la ligne B s'est engagé publiquement, le 2 juin 1994, à améliorer la qualité dans quatre domaines : propreté, accueil,

régularité des trains et information. Et à communiquer aux voyageurs les résultats, par affichage, dans les trente gares de la ligne, une fois par trimestre. Améliorer la régularité des bus et l'information des voyageurs mais aussi la tenue des agents, l'habillage des voi-

tures... La ligne 74 du centre de Pleyel s'y emploie avec Service Compris. Une enquête satisfaction clientèle réalisée sur la ligne en 1992 et les remarques des agents permettent d'identifier les problèmes. Après sensibilisation du personnel, des actions sont menées

vers les voyageurs, telles que rénovation des points d'arrêt, mise à disposition d'un micro pour les machinistes afin d'assurer une meilleure information au service de la clientèle. Côté métro, encourager les initiatives des agents de station, c'est possible sur la 12.

Avec Défi II, la ligne souhaite mieux répondre en temps réel aux besoins de sa clientèle, et chacun – encadrement et agents – s'engage à améliorer le service. Un projet qui s'inscrit dans une logique de management et qui concerne l'ensemble de la ligne 12.



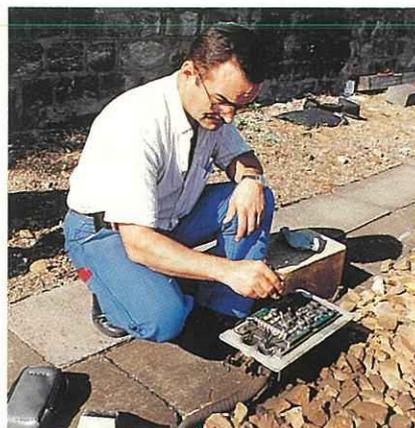
commence donc par la définition du service que l'on veut rendre. Le niveau de qualité que l'on souhaite atteindre doit être clairement défini : assurer par exemple un trafic avec moins de 5 % des trains accusant un retard de plus 5 minutes en heure de pointe au RER, par exemple. Il s'agit ensuite d'assurer la conformité du service à l'objectif, aux standards que l'on s'est fixés, mais aussi de traiter la défaillance quand elle se produit. En y remédiant au plus vite et en s'organisant – notamment par le retour d'expérience – pour éviter

qu'elle ne se reproduise : tout dysfonctionnement doit être source d'enseignements. Traiter le défaut, certes, mais tout en s'occupant du client, en l'informant, en l'aidant à résoudre le problème qu'on lui a posé par notre dysfonctionnement. L'objectif de la démarche Qualité est l'amélioration du service quotidien – la qualité n'est pas une belle cerise sur un mauvais gâteau, c'est un bon gâteau – de façon progressive et permanente.

S'IMPLIQUER DANS DES ACTIONS CONCRÈTES

Reste maintenant à transformer le discours Qualité en actions concrètes dans les unités, à favoriser le plus possible les initiatives locales d'amélioration du

service. Au management de créer les conditions qui permettront aux agents de rendre le service attendu par le voyageur. La démarche Qualité implique l'ensemble de l'entreprise : à chacun de prendre ses responsabilités ●



La boussole

Il n'y a pas de qualité sans initiative locale. Mais, pour changer le service aux yeux du client, ces initiatives doivent être impérativement cohérentes et suivre une même direction : pour le client il n'y a qu'une entreprise et qu'un seul service à rendre. Pour

orienter les mille actions quotidiennes des uns et des autres dans une direction commune, quatre axes prioritaires ont été retenus. Parce qu'ils nous orientent, nous guident, ils sont « notre boussole ». Nous voulons que nos clients disent de nous :

– la RATP, c'est sûr.

Sécurité des personnes et du transport, régularité du service, information du client en cas de perturbation, disponibilité des équipements.

– la RATP, c'est net.

Propreté, état des équipements, RAVIVER.

– la RATP, c'est simple.

Les dysfonctionnements incompréhensibles pour le client (la monnaie, les pièges tarifaires), l'information de base au point d'arrêt et en station.

– à la RATP, ils ont le sens du service.

Respect et considé-

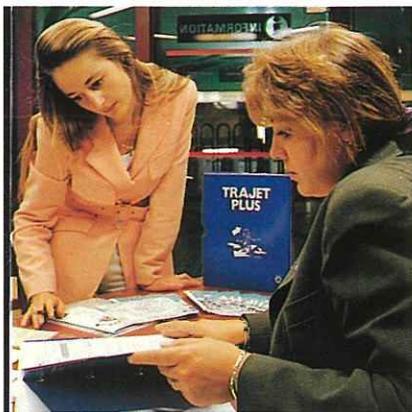
ration du client par la qualité de l'accueil dans les lieux et par les agents RATP. Quatre appréciations conformes aux orientations du Président.

Trafic interrompu, voyageurs perdus... L'équipe de la ligne 13 s'est mobilisée pour proposer des itinéraires de remplacement. « Trajet Plus », une action concrète couronnée par le Trophée Qualité.

Trajet à LA C

En cas d'interruption de trafic, comment venir en aide à la clientèle, comment la guider pour qu'elle puisse terminer son parcours ? C'est la question à laquelle la ligne 13 s'est efforcée de répondre. Ce qui lui a valu de remporter le premier Trophée Qualité, décerné le 16 septembre dernier. Toute l'équipe de la 13 est unanime pour constater que « si le voyageur accepte l'incident, en revanche, il ne comprend pas que les agents ne le conseillent pas sur l'itinéraire de remplacement à suivre. De son côté, l'agent ne disposant pas d'informations, est insa-

tisfait, se sent dévalorisé. Il devenait urgent d'agir pour améliorer la situation ». L'encadrement organise tout d'abord en 1992 des réunions de réflexion avec une dizaine d'agents volontaires, ayant suivi le stage Pollen. « Puis nous avons pris l'affaire en main, nous avons exploré les différents éléments de la chaîne d'information existants – PCC, informateur du PCC, CIT – et étudié l'information selon le nouveau service en station. » Trois impératifs se dégagent : améliorer la qualité de l'échange agent/client, offrir une information personnalisée et



Une enquête réalisée en juillet-août 1994 montre que 97 % des agents de la ligne connaissent Trajet Plus et tous le trouvent utile. Parmi les 67 % qui ont eu l'occasion de l'utiliser, 93 % ont trouvé le renseignement recherché.



EDF-GDF : la garantie des services

Vous emménagez dans un nouveau domicile, nous nous engageons à mettre en service le compteur existant dans les deux jours ouvrés seulement. » Depuis le 16 mai dernier, les 102 centres d'EDF GDF Services* se sont engagés auprès de leurs clients à

offrir un service de qualité. Huit engagements qui portent sur les délais d'intervention, qu'il s'agisse d'installation, de dépannage, de rendez-vous ou de réponse au courrier. Et, en cas de défaillance, EDF GDF Services s'engage dans un neuvième point à

indemniser sa clientèle sous la forme d'un chèque de 150 francs. Chaque client a été informé de cette démarche par courrier personnalisé avec lettre d'accompagnement et document présentant la garantie des services. Mais, au-delà de son

premier objectif, la satisfaction du client qui passe par la qualité du service et par sa rapidité de réalisation, la garantie des services porte une autre ambition : la construction d'un service public moderne, à la fois performant et proche de



valoriser l'agent en lui permettant de répondre aux demandes du client. Des idées surgissent, et, compte tenu des moyens dont disposent les stations, l'une est retenue. Il est décidé de constituer un guide prévoyant, en cas d'interruption de trafic, les itinéraires de remplacement par métro, bus, RER ou à pied, proposables à partir de chacune des trente stations de la ligne. « Trajet Plus » est né.

DE L'IDÉE AU GUIDE

« L'idée paraît simple, mais l'établissement des itinéraires ne fut pas une mince affaire. En raison de l'exploitation en fourche de la ligne, du grand nombre de possibilités de tronçons interrompus, de la déserte de secteurs de banlieue importants où le maillage des lignes de bus est moins important que dans Paris ». Ce fut aussi une occasion d'échanges, l'équipe ayant pris contact avec les collègues titulaires des stations pour obtenir les informations spécifiques à chaque lieu. « Grâce à Trajet Plus, nous pouvons

répondre facilement et rapidement aux voyageurs. Finies les recherches désespérées sur les plans de Paris ou de banlieue perdus au fond de l'armoire du bureau de recettes par des agents éternés, se sentant dévalorisés face à des voyageurs mécontents. La situation s'est améliorée : on dispose maintenant des principaux itinéraires de remplacement, prévus de façon claire dans le classeur pour que même l'agent de

réserve, qui ne connaît pas la station, puisse aider le voyageur. » S'y ajoutent des données générales sur la ligne, ses caractéristiques et son exploitation.

« Trajet Plus », une illustration d'une action réussie grâce aux agents qui ont su, pour améliorer la qualité de leur service, se mettre à la place du client. ●

Dossier réalisé par
Simone Feignier



L'équipe gagnante : Guy Levilly, Françoise Brunesseau, Guy Gervais, Olivier Branjauneau, Mireille Nobilet, Thierry Darras, Eric Delannée, Pierre Lemaréchal et Vincent Faudé.

Service et produit

ses clients. Un premier bilan aujourd'hui : EDF GDF Services est au niveau de qualité sur lequel elle s'est engagée (l'expérimentation d'une année, commencée en 1993 dans 14 centres, avait donné moins de 2°/° de défaillance). Mais l'action qualité n'est

pas un « coup », le client sera de plus en plus exigeant : EDF GDF Services envisage de passer de ses engagements sur des points précis à une véritable charte de la qualité.

*EDF GDF Services est la direction chargée de la distribution.

Dans ce dossier, l'accent a été mis sur la qualité de service à offrir au voyageur. Mais la qualité ne concerne pas seulement les services, elle implique tous les acteurs et secteurs de l'entreprise, en particulier les techniciens, les mainteneurs. Le sens du service n'est pas réservé aux

voyageurs; chacun doit, en interne, se soucier de ceux qui vont utiliser son travail. Chacun peut se poser ces questions : qui sont mes clients ? quels sont leurs besoins ? comment y répondre ? La recherche de la qualité d'un produit entraîne une nouvelle organisation des équipes de pro-

duction, une nouvelle façon de concevoir le produit, exige l'implication et la contribution de chacun. L'équipe « Equipement bogies » de l'atelier MRF de Boissy (voir article en pages 4 à 6) est une parfaite illustration de ce que peut être une démarche qualité dans un secteur de maintenance.

Chantier, suivez l'avancée de Météor (p. 26).
Commercial, à l'Orange toute ! deux opérations pour développer les ventes de cartes (p. 27).
Animation, Auber a la forme (p. 28). **Prévention**, des agents comme parrains des lycéens (p. 29).
Social, au bras des Compagnons (p.30).

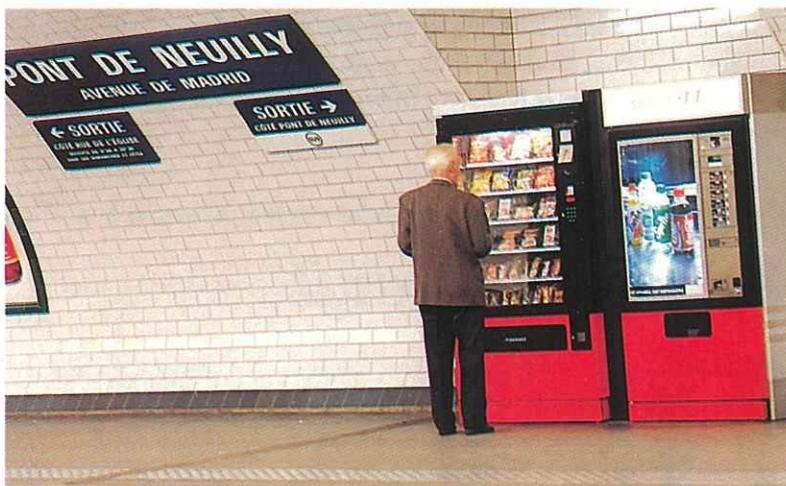
Environnement

AUTOMATIQUEMENT BON

Une petite faim ou une grande soif ? Autant d'envies faciles à satisfaire, grâce à l'installation de 74 distributeurs automatiques de boissons en bouteilles, de cacahuètes et autres barres chocolatées sur 12 stations de la ligne 1. Installés à l'essai, ils sont spécialement étudiés pour résister au vandalisme, graffitis et effractions

de toutes sortes. Les denrées proposées ont été soigneusement choisies : les bouteilles – avec bouchon pour permettre leur transport – sont en polyéthylène recyclable, les emballages métalliques – cannettes, papier alu – proscrits en raison des risques de court-circuit. Et les boissons chaudes en gobelet ont été jugées

trop polluantes. Sur la 1, on se dit « agréablement surpris » par la faible quantité de déchets enregistrée, et par l'absence d'acte de vandalisme. Reste à prouver la viabilité et la rentabilité de ces distributeurs dans le temps : ils ont six mois pour faire leurs preuves.



LAGNY ROULE AU GAZOLE « PROPRE »

Depuis le 7 octobre, tous les bus du centre de Lagny roulent au gazole à faible teneur en soufre – moins de 0,05 % – (ELL Sept. 94) dans

le cadre de la lutte contre la pollution. Un programme technique de suivi est en cours d'élaboration afin de mesurer l'efficacité de ce carburant : émis-

sion de fumée, consommation, qualité de l'air dans le centre... En collaboration avec l'unité Etudes essais du département MRB.

RAVIVER, VERSION TRAIN

En partenariat avec le département ITA et les exploitants, le département SEC a lancé au début de l'année l'opération RAVIVER (voir ELL n° 41 avril 1994). Cette opération permet d'améliorer le ressenti des voyageurs en restaurant dans le détail l'ensemble des aménagements

visibles dans les stations et les gares. Afin de compléter cette opération, la RATP a décidé de réaliser une opération « RAVIVER » TRAIN. Dans un même esprit, elle va porter sur les espaces intérieurs réservés aux voyageurs dans les matériels ferroviaires.

Desserte

LA 10, PLUS SIMPLEMENT

Depuis le 3 octobre, 95 % des trains assurent la desserte du terminus Boulogne-Pont de Saint-Cloud de la ligne 10, contre 75 % auparavant, grâce à la mise en service du matériel MF 67 qui a

remplacé les rames articulées. Une amélioration pour le voyageur qui voit son trajet simplifié et son temps de parcours, entre les terminus de Boulogne et de la gare d'Austerlitz, réduit.

TVM, UN AN APRÈS

TVM vient de fêter, après seulement un an d'existence, son 5 millionième voyageur.

Le 1^{er} octobre 1993, était mis en service le Trans Val-de-Marne - TVM -, le plus important site propre réservé aux bus en Europe, entre le Marché international de Rungis et la Gare RER de Saint-Maur Créteil. De 14 000 voyageurs quotidiens sur l'ancienne ligne 392, les voyageurs se sont retrouvés 17 000 quelques semaines après la mise en service, et près de 20 000 après quatre mois de fonctionnement, soit une augmentation de trafic de 38 % en semaine et de près de 80 % les samedis et dimanches ! Depuis, le trafic augmente régulièrement et se situe aujourd'hui aux environs de 22 000 voyageurs par jour. Un succès qui n'a pas empêché le centre de Thiais et le département Commercial de lancer une opération promotionnelle à la rentrée, du 19 septembre au ●●●



RATP Entre les Lignes n°46 - novembre 1994

LA B DÉCOLLE

Après le prolongement de la section SNCF de la ligne A à Cergy-le-Haut en août dernier (*ELL n° 44 de septembre 1994*), une nouvelle extension du RER est mise en service. A partir du 13 novembre 1994, la section SNCF de la ligne B dessert l'Aéroport de Roissy par une deuxième gare, Roissy -

Aéroport Charles-De-Gaulle 2, en correspondance avec le TGV. Ainsi, hors Paris, les trois gares TGV en Ile-de-France sont desservies par le RER : Massy-Palaiseau par les lignes B et C, Roissy - Aéroport Charles-De-Gaulle par la ligne B, et Marne-la-Vallée Chessy Parc Disneyland par la ligne A.

LE 24 PASSE À LA ZAC

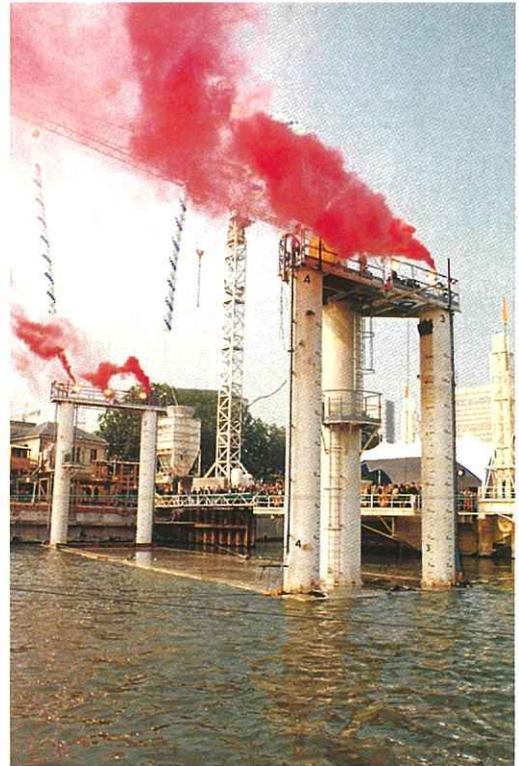
Depuis le 1^{er} octobre, la ligne 24 - Gare Saint-Lazare - Maisons-Alfort Ecole Vétérinaire - est déviée dans le 12^e arrondissement afin de desservir la ZAC de Bercy,

secteur en pleine évolution. Mais l'emplacement, dans les deux directions, de l'arrêt Lachambeaudie, qui dessert la Station centrale médicale, n'est pas modifié.

Gibert Birau a été désigné 5 000 000^e voyageur de TVM. C'est un habitué de la ligne qu'il emprunte, depuis sa création, entre la gare de Choisy et l'arrêt Georges Halgout à Thiais.

A cette occasion, il s'est vu remettre par Jacques Goiran (CML) son « cadeau » : un séjour d'une semaine, pour deux personnes, à la Guadeloupe.

●●● 8 octobre, afin de faire mieux connaître et démontrer les avantages de TVM, fiabilité, régularité et confort. Une action menée auprès des voyageurs de TVM, pour les fidéliser, et vers une clientèle à conquérir – écoles, lycées, universités, centres hospitaliers et de retraite, centres culturels et sportifs, administrations et services, et zone d'activité du Marché international de Rungis. Avec pour objectif d'atteindre le chiffre des 25 000 voyageurs par jour, d'ici à la fin de l'année.



La fête, au moment où la partie supérieure du caisson disparaît dans l'eau de la Seine.

Chantier MÉTÉOR, NOUVELLE ÉTAPE

Jonction faite au fond de la Seine entre les 12^e et 13^e arrondissements. Le quatrième et dernier caisson de la traversée sous-fluviale de Météor a disparu dans les eaux de la Seine, le 28 septembre, un peu en amont du pont de Tolbiac. L'occasion d'une

rencontre amicale sur le chantier entre des agents d'ITA, d'IDP, de différents services techniques et des entreprises réalisant les travaux. Sous la présidence de Jean-Paul Bailly qui a remercié « tous ceux qui se sont mobilisés pour réussir Météor ».

Commercial A LA RENCONTRE DES CLIENTS

Pour augmenter et diversifier sa clientèle, la RATP a participé, fin septembre, au salon Top Résa, qui regroupe chaque année les professionnels du tourisme. Une occasion pour l'entreprise, de proposer aux agences de voyages, ses produits Affaires - Formule 1,

dessertes aéroports- et Tourisme - Paris Visite... Déjà, en avril dernier, une démarche semblable au Rendez-vous de Paris, avait eu des retombées encourageantes : en six mois, 400 000 francs de commandes supplémentaires en provenance de nouveaux clients.

PHOTOS : DUMAX, MINOLI, SUTTON / DGC ; DR.



La fiche TVM

- Site propre de 12,5 km avec système d'aide à l'exploitation qui régule le trafic et gère la priorité aux feux tricolores.
- **Vitesse** : 22 km/h, soit un gain de temps de 16 mn.
- **Fréquence** : 5 mn aux heures de pointe, 10 en heures creuses.
- **Desserte** : 23 stations, en correspondance avec le RER A et C, la ligne 8 et une vingtaine de lignes d'autobus.
- **Parc** : 19 autobus articulés.

ENQUÊTE AU CHÂTEAU

La mise en place d'une nouvelle signalétique de sortie à la station Château-de-Vincennes en mai 94 (ELL n°43, juin 94) a fait l'objet d'une enquête qualitative auprès d'utilisateurs familiers et non familiers du métro. Les résultats sont globalement positifs, notamment : les panneaux directionnels sur le

quai d'arrivée font l'objet d'une compréhension immédiate ; la fonction du plan de quartier est clairement perçue ; la simplification de l'appellation des sorties est bien comprise ; le fléchage systématique du cheminement est considéré comme un point fort ; les pictogrammes (taxi, escalator) font l'objet d'une



bonne compréhension. Il reste cependant des problèmes de visibilité et de lisibilité de l'information sur certains supports. Ces résultats vont permettre de valider et de faire évoluer la signalétique sur l'application Place-d'Italie (prévue en novembre) les options retenues à Château-de-Vincennes.

LA BORNE DU PRINTEMPS

La borne interactive installée depuis mars 94 à l'Office du tourisme de Paris sur les Champs-Élysées (ELL n°43, juin 93) vient de déménager. Jusqu'à la fin de l'année, c'est le magasin du Printemps Haussmann (sous-sol du magasin de la Mode, Espace « Service ») qui l'accueille. Située sur un lieu de passage, à proximité du bureau



de détaxe pour les touristes étrangers, fera-t-elle mieux que les 2 000 consultations enregistrées

pendant les mois de juillet et août à l'Office du tourisme ? Des dépliants en français et anglais sont

disponibles dans différents présentoirs du magasin pour inciter les touristes à aller consulter la borne.

A L'ORANGE TOUTE !

Depuis le 20 octobre, le département Commercial a lancé simultanément deux opérations devant développer les ventes de Cartes Orange mensuelles. La 1^{re}, « Objectif Carte Orange », est une opération de stimulation qui fait appel à tous les agents de vente du réseau interne Métro,



RER et Bus. Chacune des équipes a pour objectif d'accroître de +2% les ventes des coupons pendant deux périodes : du 20/10 au 19/01/95 et

du 20/01 au 19/04/95. En fin de période, si l'objectif est atteint ou dépassé, chaque membre de l'équipe sera récompensé par un cadeau. La seconde, « Ciné Orange », (du 20/10 au 5/01/95) est une opération de promotion, en association avec la SNCF, qui permet aux clients Carte Orange

de participer à deux grands jeux offrant des places de cinéma ou divers cadeaux-surprises lors de l'achat de leur titre. Un mini dossier comprenant l'argumentaire, le mécanisme et les récompenses, a été remis aux agents des ventes. A l'Orange, toute !

En bref

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS.
L'expérimentation du Dossier médical informatisé se poursuit dans le centre médical de Pantin et dans les services de gastro-entérologie. En 1995, l'expérimentation sera étendue aux centres de Bourdon, Pavillons, Saint-Fargeau et Vallès ainsi qu'aux services de cardiologie et rhumatologie. Les agents concernés par l'expérimentation peuvent avoir accès à leurs données médicales en écrivant aux médecins chefs consultants, 19, place Lachambeaudie, 75570 Paris Cedex 12.

ALLEZ-Y EN BUS.
Le Centre bus de Lebrun est partenaire de l'Auditorium Saint-Germain pour la saison musicale 94-95. Des dépliants donnant le programme des concerts sont distribués dans les autobus 63 et 84, lignes dépendant du centre et desservant l'Auditorium, 4 rue Félibien, 75006 Paris.

LES TPV ARRIVENT.
Les nouveaux terminaux point de vente (TPV), modèle Dassault (ELL n° 39), ont été installés à Gabriel-Péri, Mairie-de-Clichy, Porte de-Clichy et Brochant sur la ligne 13. Sur la ligne A du RER, ce sont les gares de Noisiel, Lognes, Torcy, Bussy et Chessy qui testent le même prototype.

Aménagement

PANTIN, TOUT NEUF

Agréable, pratique, moderne : pour répondre à une attente de la clientèle et des agents, le terminus des lignes de bus, 145, 147 et 247 du centre bus de Pavillons-sous-Bois, situé à Eglise de Pantin, vient d'être transformé. Depuis le 14 septembre, il est doté d'équipements modernes et d'installations de confort pour les machinistes. Pour les voyageurs

ont été créés un passage souterrain qui leur permet d'accéder directement et à l'abri

des intempéries de la ligne 5 à la nouvelle gare routière, ainsi qu'un parking.



Qualité

PARI RER : LE BAROMÈTRE

Le deuxième baromètre PARI RER a été affiché le 10 octobre dans toutes les gares de la ligne B du RER. Les résultats des 4 thèmes : Régularité, l'accroissement du nombre de trains en retard à l'heure de pointe a entraîné une diminution de la régularité.

Une dégradation due plus spécialement à des incidents ou des travaux en zone SNCF, ainsi qu'à des inondations suite à de gros orages. Accueil et information, en hausse mais encore insuffisants. Propreté, une faible baisse qui incite à améliorer les efforts.



UN FORUM QUALITÉ À CHAUSSÉE D'ANTIN

Les agents de station de la ligne 7 organisent du 5 au 10 décembre, à la station Chaussée d'Antin, un forum qualité avec des partenaires extérieurs : AGF, Relais H, la Chambre de Commerce de Paris et le Mouvement Français pour la Qualité. A cette occasion, les agents de la ligne vont notamment

présenter leur nouveau système d'information voyageurs en situation perturbée. Baptisé « Dialogue », une console visualisant la position des trains sur la ligne permettra à un informateur de répercuter, par appel général, les différentes étapes de la perturbation à tous les agents de station. Ces derniers pourront alors guider les

voyageurs, par messages sonores, à l'aide d'un manuel prévu à cet effet. Des panneaux modulaires destinés aux voyageurs entrants seront également disponibles. Stands de démonstration, podiums animation, débats, questionnaire sur la qualité de l'accueil attendu par les voyageurs, compléteront ce forum.

Organisation

DU NOUVEAU, À L'EST

Samedi 1^{er} octobre : le secteur est de la ligne 3/3 bis, des stations Portes-des-Lilas à Gambetta et de Galliéni à Réaumur-Sébastopol adopte une nouvelle organisation. Le Nouveau service en station s'est mis

en place avec un centre de liaison à la station Gambetta. Après les lignes 4 et 11 et en attendant son installation sur l'ensemble de la ligne 3/3 bis, prévue pour le début de l'année prochaine.

LE REM À BOURG-LA-REINE

Le pôle technique de Bourg-la-Reine, sur la ligne B du RER (ELL Fév. 94), vient de franchir une étape importante dans le cadre du Rapprochement exploitation-maintenance (REM). En effet, depuis le 26 octobre, deux équipes de huit opérateurs et techniciens du département ESE ont été mis en place

sur ce site pour assurer la maintenance des équipements électriques et électromécaniques de la ligne B au sein d'une même unité baptisée « MER ». Pour mémoire, rappelons qu'auparavant, l'intervention du personnel de trois unités différentes était nécessaire pour ces mêmes opérations.



Animation

AUBER EN RYTHME

En avant-première des XVIII^e Championnats du monde de gymnastique rythmique et sportive (du 6 au 9 octobre), l'équipe de France junior a fait une démonstration

le 28 septembre dernier à Auber. Au programme : souplesse et élégance autour de ballons et de rubans. Les voyageurs ont apprécié le spectacle.



DOISNEAU DANS LE MÉTRO

Hommage à Robert Doisneau à la station Porte-d'Italie, du 15 au 30 septembre, dans le cadre du 11^e « Festival 13 » (5 septembre-16 octobre 1994), festival culturel qui

se déroule chaque automne dans le XIII^e arrondissement de Paris.

Une cinquantaine de clichés, sur les quelque 350 000 négatifs réalisés par cet habitué du quar-

tier, ont été exposés. Les voyageurs ne sont pas restés indifférents et ont pris le temps de se souvenir de l'œuvre de ce photographe, disparu le 1^{er} avril 1994.

OURCQ EN CAMPAGNE

Ourcq, c'est aussi une bataille, en 1914, qui fit partie de la vaste offensive de la Marne. Pour commémorer son 80^e anniversaire, la station de la ligne 5 qui porte ce nom organise une exposition d'archives du 11 au 18 novembre et des animations avec les écoles voisines sur le thème de la citoyenneté. Avec un temps fort : le 11 novembre,

la présentation d'un des bus de la CGO qui, bien que moins célèbres que les taxis de la Marne, ont aussi

servi au transport des troupes. La station Ourcq, qui vient d'être rénovée, ne craint plus de se montrer.



Prévention

LA 8 SUR LE CHEMIN DE L'ÉCOLE

Comment faire respecter les agents, le matériel et les installations par les jeunes voyageurs ? La ligne 8 reprend son action de sensibilisation vers les scolaires, avec une nouveauté cette année, un partenariat avec les centres bus de Croix-Nivert et Cré-

teil. Neuf collèges situés entre Balard et Créteil, les deux terminus de la ligne, participent à cette action. Neuf équipes constituées d'un agent de station, d'un conducteur et d'un machiniste chacune, parraineront pendant toute l'année scolaire 1994-95 une classe de

4^e, soit des rencontres d'une demi-journée chaque mois. Au programme les métiers de l'exploitation MTR et BUS, les principaux moyens de communication à SIT, le Contrôle itinérant et la Brigade de surveillance... Avec présentation au collègue et visite sur site.

Revue de presse



« Certains voyageurs se plaignent des crissements sur certaines lignes de métro. Ils ont été entendus : toutes les roues du matériel MF 77 seront remplacées par

des roues insonorisées, au fur et à mesure de leur échange normal. Elles réduisent le niveau sonore de 20 dBA environ. Les oreilles sensibles apprécient. »
Enjeux. Journal du département Commercial, n° 21, septembre 1994.



Lorsque des agents ont des comportements exemplaires, il est bon de le faire savoir. Et c'est ce que fait le centre de Malakoff. Ainsi René Violle, machiniste sur le 128, a spontanément

porté aide à un cycliste pris d'un malaise diabétique, et aussitôt appelé les secours. Puis il a ramené la bicyclette au terminus de la Porte d'Orléans, en attendant que son propriétaire, hospitalisé, se rétablisse. Autre exemple : Patrick Mangeot a retrouvé la montre en or perdue par une cliente. Ravie, celle dernière a tenu à lui remettre un chèque, pour récompenser sa probité.
Conclusion : ces actions concourent à valoriser l'image de l'entreprise et renforcent notre légitimité de transporteur public.
Malak'Bus Info, août 1994

Social

VIVEMENT LE PETIT DEUXIÈME !

L'allocation parentale d'éducation vient d'être remaniée par un décret du 1^{er} septembre 1994. Dorénavant, un couple (marié ou non) peut bénéficier de cette allocation dès le deuxième enfant à charge au lieu

du troisième auparavant. Elle est donc ouverte aux personnes qui ont cessé totalement ou partiellement leur activité professionnelle à l'occasion de la naissance, de l'accueil ou de l'adoption d'un deuxième

enfant de moins de 3 ans. Les agents qui remplissent au moins ces deux conditions peuvent obtenir de plus amples renseignements en appelant le bureau des prestations familiales au 81 704 ou 49 28 17 04.

AU BRAS DES COMPAGNONS

« Les Compagnons du voyage » (ELL déc. 93) ont ouvert deux nouveaux centres le 1^{er} septembre dernier : Créteil-Charenton (tél. : 48 93 06 23) et Le Raincy (tél. : 43 81 83 43). Avec ceux d'Austerlitz et de Sébastopol,

ces quatre centres emploi, au 1^{er} octobre, 261 CES qui ont effectué 34 200 accompagnements de personnes handicapées sur les réseaux de transport en commun. Outre les établissements scolaires et spécialisés, les Compa-

gnons du voyage recherchent de nouveaux clients, notamment au travers de partenariat avec des municipalités et des caisses de retraite. Rappelons que le tarif d'un accompagnement s'élève à 54 francs



Identité visuelle DES BUS EN VERT ET EN BLEU

Le premier SC 10 repeint aux couleurs de la nouvelle identité visuelle est sorti en septembre des ateliers de Championnet. Une opération qui concerne les 20 bus de la ligne 39, qui desservira, porte de Ver-

sailles le Congrès de l'UITP en 1995. Rappelons que 12 PR 180 – sur les 85 prévus – ont déjà été rénovés et mis à la nouvelle identité visuelle. Enfin, l'atelier a également repeint 190 R 312 sur les 600 prévus.

Mémoire AFIN QUE NUL N'OUBLIE

Les Associations d'anciens combattants, résistants et déportés, prisonniers et victimes de guerre de la RATP, groupées au sein du Comité d'Entente ont commémoré au Fort-Neuf de Vincennes le souvenir du com-

mandant Louis Bouchet et de ses six compagnons fusillés par les Allemands pour faits de Résistance le 22 août 1944. Une cérémonie particulièrement importante en cette année du Cinquantenaire.



LIBRE CHOIX DE CONSULTATIONS

L'extension du libre choix des consultations médicales à l'extérieur de l'entreprise – inscrit dans le Progrès Partagé – se poursuit. Depuis le 1^{er} octobre, trois autres spécialités en bénéficient : la der-

matologie, la proctologie, la phlébologie. Sous certaines conditions : consultations hors des heures de service, sans relève ; avance des fonds pour la consultation et les médicaments ; rem-

boursements dans la limite des tarifs de la Sécurité sociale. Les soins dans ces spécialités sont toujours assurés gratuitement, dans les mêmes conditions qu'auparavant, à l'Espace Santé.



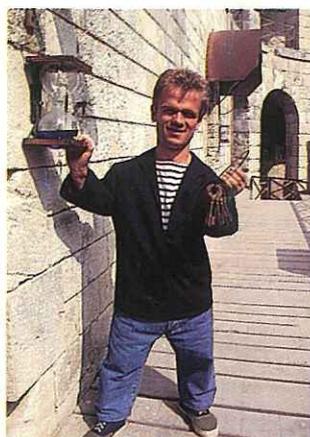
passion nément

Portrait, André Bouchet joue les « Passe-partout » pour la TV. **Lire, voir, écouter,** Suzanne Hay aime peindre les atmosphères souterraines. **Sport,** le foot en toute amitié.

Portrait IL EST PASSÉ PAR ICI...

Il court de cellule en cellule sans jamais y pénétrer. Et pourtant il en possède régulièrement les clés. Et il est très connu à la télé... Vous l'avez deviné : c'est « Passe-partout », le guide facétieux de Fort-Boyard. De son vrai nom André Bouchet, il travaille à la RATP, à la comptabilité d'entreprise au département CGF. Voilà maintenant cinq ans – depuis la 1^{er} émission ! – qu'il guide au pas de course les candidats de ce jeu. « J'étais au chômage... Suite à un casting télé où l'on recherchait une personne de petite taille pour courir dans un fort, j'ai été

retenu sur une trentaine de postulants ». Sportif accompli (natation, ski), un physique qui « passe » bien, deux atouts qui ont grandement contribué au choix du producteur. Déjà, en 1987, il avait tourné dans le clip de Mylène Farmer, « Tristana ». Mais André n'a pas la « grosse tête » : lucide, il sait que cinéma et télévision sont des parenthèses dans sa vie, d'autant que c'est davantage le hasard qui l'a poussé sous les caméras plutôt qu'une réelle volonté d'être acteur. En fait, son souhait le plus



cher est de trouver un travail à temps plein. Après 18 mois de bons et loyaux services, son contrat se termine fin novembre à la RATP. « J'ai déposé un dossier de candidature pour devenir un agent à part entière car j'aime cette entreprise où j'ai si bien été accueilli.

D'ailleurs mon père, maintenant retraité, était machiniste sur le 194 ! ». A suivre...

Sport FOOT TOUJOURS

Sous le signe du sport et de l'amitié, l'unité Anti-fraude du département Métro a

organisé un tournoi de football à six. Il s'est déroulé le 27 août dernier au

stade de la porte de Bagnolet. Avec la participation de la ligne 8 du métro, MTR Charonne, Métro ESE, l'Anti-fraude, FDC – finaliste – et le RER, vainqueur du tournoi.

Lire, voir, écouter À PORTÉE DE MÉTRO

Il suffit de prendre le métro pour s'y rendre, c'est plus simple ... c'est un des visuels de la campagne d'affichage vue dans les couloirs et sur les

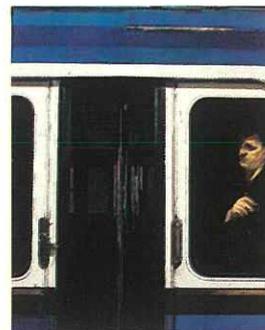
quais du métro et du RER du 28 août au 11 septembre. A l'occasion de l'ouverture d'un nouveau magasin Marks & Spencer à Paris.



L'ATELIER SOUTERRAIN

« Susanne Hay est fascinée par la vie artificielle des souterrains, par l'ambiguïté de cette atmosphère menaçante qui suscite la claustrophobie mais aussi protège du monde extérieur ». Elle a installé son chevalet dans les couloirs, dans les voitures du métro où elle travaille avec des modèles, transformant ainsi le monde souterrain en atelier

de peinture. Ses toiles ont été exposées du 28 septembre au 25 octobre à la galerie Jean-Louis Tapiau, 58, rue de l'Université, 75007 Paris.



3615 RATP

1,27 F 10 min

*– Toujours pas là, pourtant
en tapant 3615 RATP,
il aurait trouvé
l'itinéraire le plus rapide.*

*– Eh oui, le minitel
c'est pas fait
pour les manchots.*



En plus des itinéraires (SITU), le 3615 RATP c'est aussi l'état du trafic (TRAF), les horaires (HORA), les tarifs (TARI), les trajets pour se rendre aux aéroports (AERO), les infos pratiques (INFO), les actualités en bref (ACTU), les événements culturels (MAGA), sans oublier Orlyval (VAL).

TOUTES LES INFOS SUR 3615 RATP, VOUS AUSSI, PENSEZ-Y.

l'esprit libre



Deuxième campagne d'affichage cette année pour le 36 15 RATP.

En trois vagues de deux semaines en automne, courant octobre, novembre et décembre.