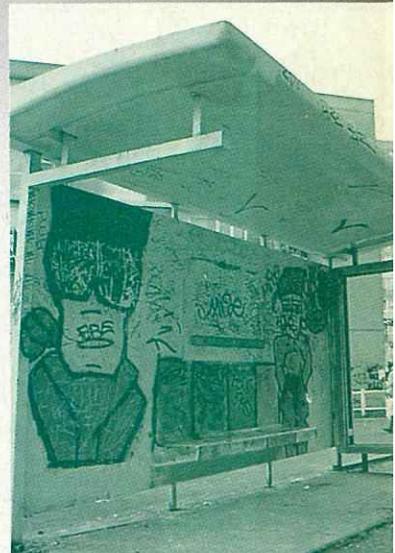


ENTRE LES LIGNES



**La « maquette »
sauvée de l'oubli**



**Bus banlieue :
sécurité
renforcée**

Recettes :
UN DÉFI À RELEVER

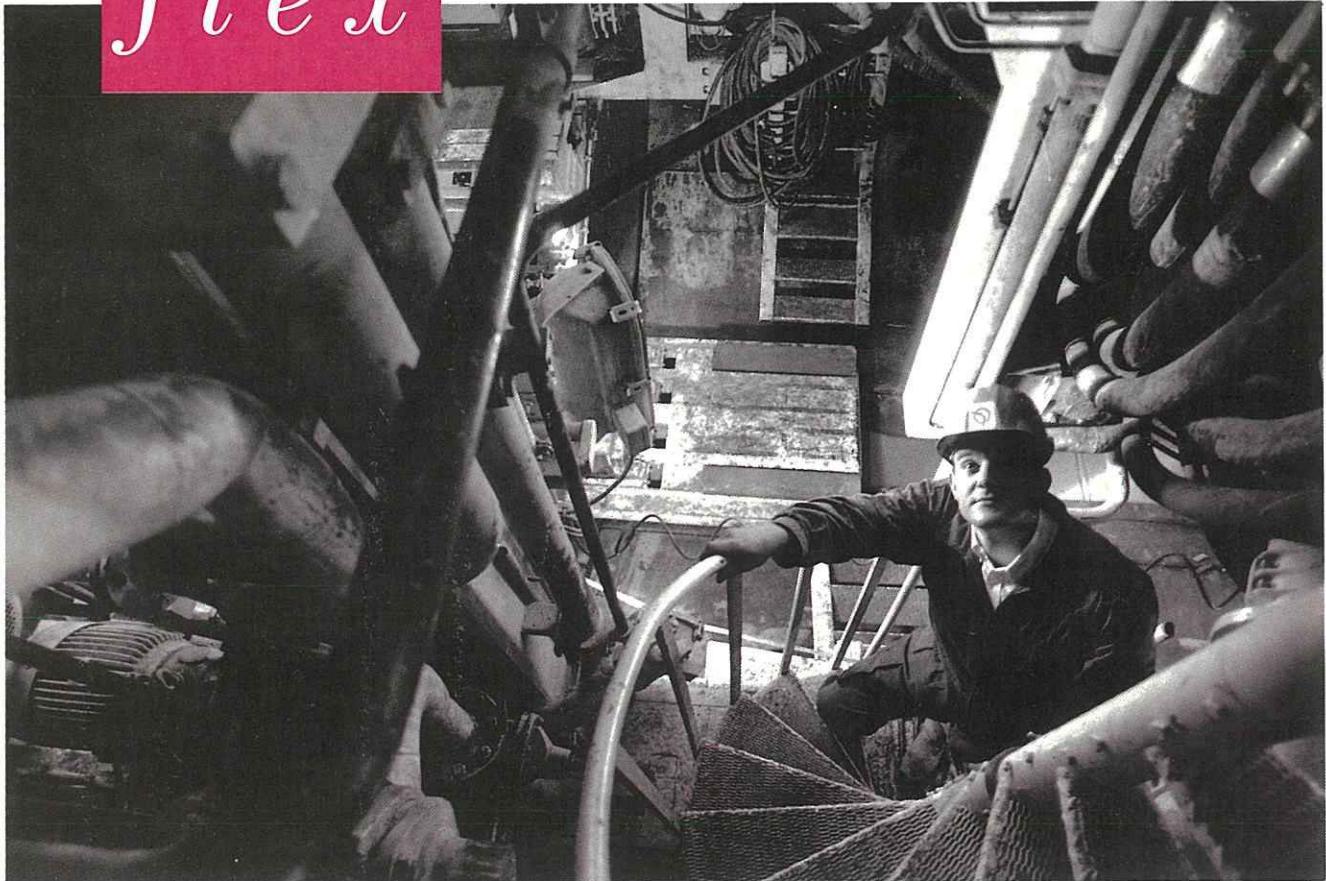


**Francis Lorentz :
la RATP et la
régionalisation**



reflex

Le tunnelier de Météor : voyage au centre de Paris.



PHOTOS : CHABROL / COM.AV

sommaire



IMPLICATION 1000"

8 Bonnets phrygiens et charlottes tiennent le haut du podium pour le 7^e prix de l'Implication.

17 Marco Polo, une opération de promotion pour relancer les ventes de cartes Orange mensuelles.

Une chance à saisir. *Francis Lorentz : la RATP et la réorganisation des transports publics en Ile-de-France* p. 4

Pré-Saint-Gervais au plus près. *Une nouvelle organisation de la maintenance se met en place pour le MF 88* p. 6

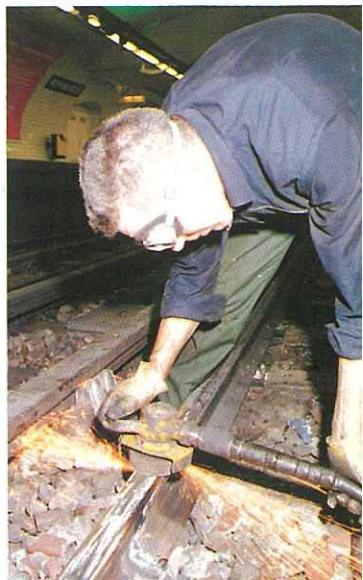
La 4 ressuscite Danton. *En septembre 1992, la station Odéon arbore les couleurs de la Révolution. Une exposition-animation qui a remporté le prix RATP de l'Implication* p. 8

Nocturne sur voies. *Plongée dans l'univers des poseurs de voie. A la découverte d'un métier* p. 10

Des bus à portée de vue. *Des équipes de sécurité accompagnent leurs collègues des centres de Pavillons et de Gonesse* p. 12

Sauvée de l'oubli. *L'Ecole technique de Noisy-le-Grand redonne vie à la « maquette de Lagny »* p. 15

10 Quatre cents poseurs de voie exercent aujourd'hui leur métier à la RATP. Une exposition-démonstration leur était consacrée en octobre dernier.



dossier

A la recherche de la clientèle perdue. *Pour mettre un frein à la chute de ses recettes directes, la RATP lance une série d'actions de reconquête et de fidélisation de ses voyageurs* ● *Explications pour une crise* ● p. 17

actualité

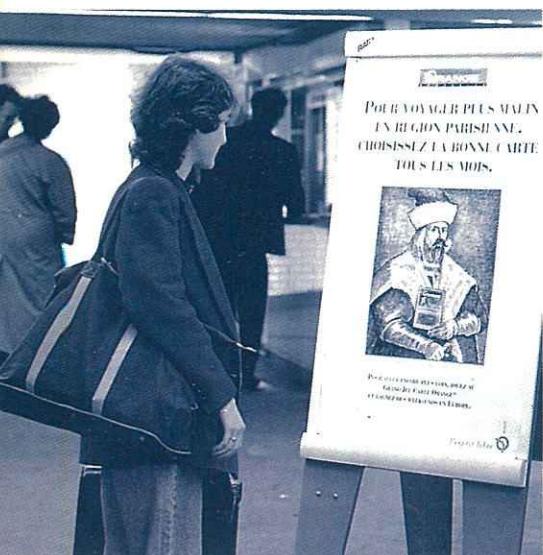
Le NSS sur la ligne 3-3 bis ● **« Trajet Plus » : une solution d'avance** ●

Le Comité de prévention et de sécurité à l'Unesco ● p. 24

passionnément

Le mécano de la Peugeot ● **Le design ferroviaire au Centre Pompidou** ●

Les visites de Sauvabus ● **Les concerts de la rentrée** ● 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 téléphoné) : Philippe Carron, Simone Feignier, Yvonne Kappès-Grangé, Alain Malglaive. **Photographies** : COM-Audiovisuel, ITA-Audiovisuel. **Conception et réalisation graphique** : Textuel. **En couverture** : photos de Chabrol, 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.

Une chan

Le ministre de l'Equipement, des Transports et du Tourisme a récemment annoncé qu'il envisageait de déposer devant les Assemblées, lors de la session du printemps 1994, un projet de loi pour réformer l'organisation des transports publics en région Ile-de-France. Rien n'est encore décidé, mais il s'agirait, notamment, de remplacer le Syndicat des transports parisiens par une Agence régionale des transports d'Ile-de-France et de transférer progressivement la responsabilité de l'organisation des transports en Ile-de-France de l'Etat vers la Région, sur une période de dix ans à partir de janvier 1995.

Ainsi la politique d'aménagement de l'Ile-de-France serait en conformité avec celle des autres régions françaises gérées par les élus responsables de cette région.

EN CRÉANT UNE MISSION STRATÉGIE, L'ENTREPRISE SE DONNE LES MOYENS D'ÊTRE UNE VÉRITABLE FORCE DE PROPOSITION

C'est donc l'Etat qui, aujourd'hui, travaille à la mise en place de cette agence. J'ai cependant créé à mes côtés une mission Stratégie pour que la RATP soit une force de proposition dans la réflexion engagée quand nous serons invités à y participer.

ce À SAISIR

Cette décentralisation de l'Etat vers la région peut être pour nous une chance à saisir pour préciser nos objectifs et nos moyens. En effet, j'ai toujours souhaité que nous puissions négocier des objectifs de développement de qualité de service et de gestion à trois ou cinq ans, dans le cadre desquels nous serions jugés sur nos résultats. Une Agence régionale des transports forte, responsable et proche des problèmes quotidiens de nos clients, serait pour nous un bon interlocuteur. Pour accroître son efficacité, l'entreprise a besoin d'avoir un interlocuteur bien identifié, un contrat, et des responsabilités claires. C'est en ce sens que la réforme régionale est importante pour nous.

Entreprise multimodale au rayonnement international, la RATP est considérée comme un interlocuteur privilégié dans le cadre de cette nouvelle organisation. Il m'a été confirmé, sans aucune ambiguïté, qu'elle conserverait son unité et son statut d'entreprise nationale dépendant de l'Etat et responsable d'une mission de service public.

LA RATP CONSERVERA SON UNITÉ ET SON STATUT D'ENTREPRISE NATIONALE DÉPENDANT DE L'ÉTAT

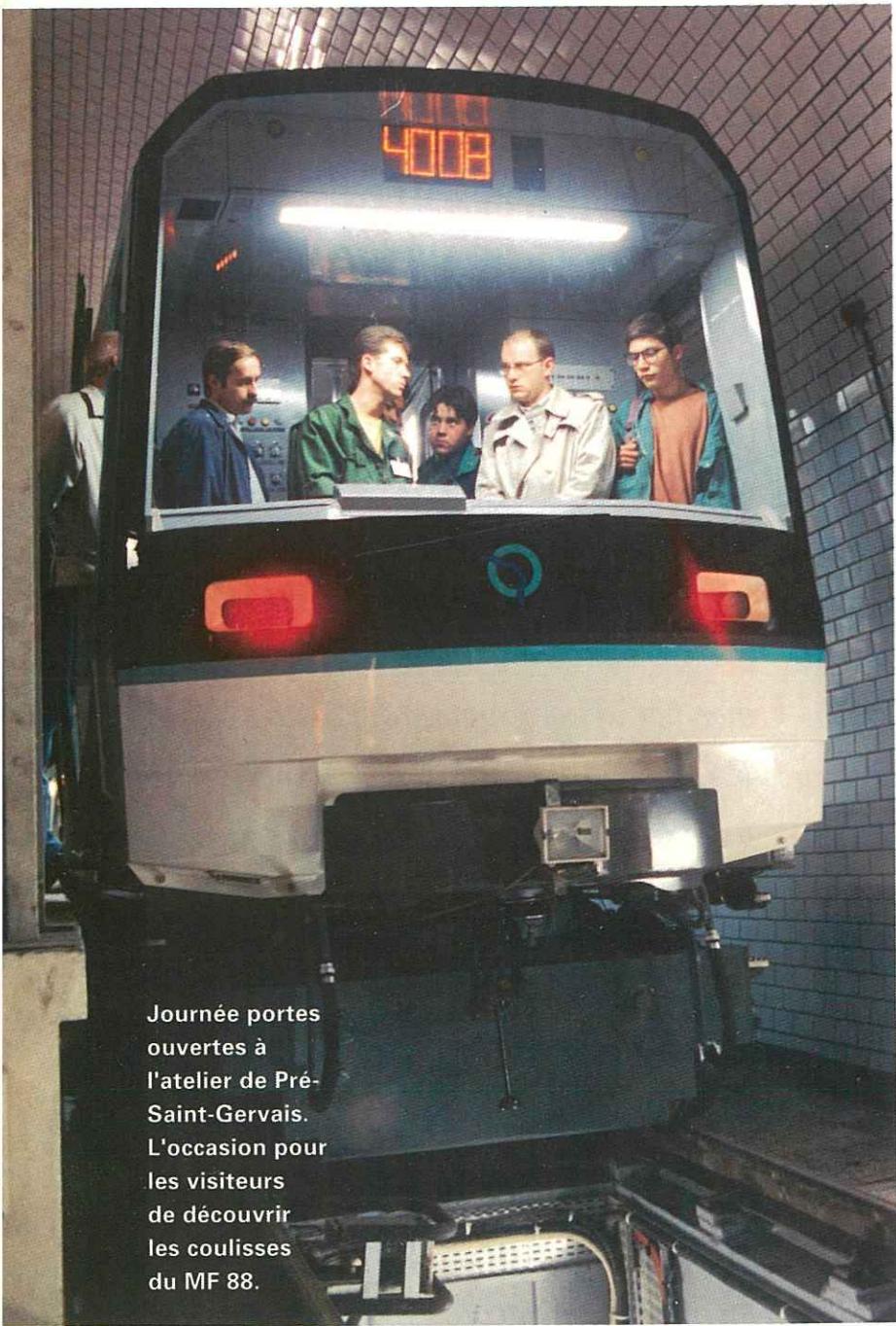
Ce n'est qu'au printemps, au terme du processus législatif, que nous saurons véritablement si, et comment, cette réforme se fera. Mais dans tous les cas, les réflexions engagées à cette occasion sur les développements futurs de la RATP seront poursuivies et conduiront à l'été 1994 à redéfinir nos objectifs pour la période 1995 - 1997.

C'est dans cet environnement favorable que nous devons nous mobiliser pour faire de la RATP le service public le plus apprécié de l'Ile-de-France, celui dont les Franciliens seront fiers pour sa qualité de service et de gestion, son écoute des besoins des voyageurs et des collectivités.

Francis Lorentz



Pré-Saint-Gervais



Journée portes ouvertes à l'atelier de Pré-Saint-Gervais. L'occasion pour les visiteurs de découvrir les coulisses du MF 88.

Maintenance Pour assurer l'entretien du MF 88, une nouvelle organisation de la maintenance a été mise en place : cinq niveaux pour en améliorer la qualité et réduire les temps d'intervention.

Sur la ligne 7 bis, Louis Blanc - Pré-Saint-Gervais, l'ancien poste de visite de Pré-Saint-Gervais vient d'être aménagé en atelier de maintenance « auprès » de la ligne. Il a fallu transformer la fosse de visite en fosse d'entretien, créer sur le quai central de la station terminus des locaux techniques et sociaux, et doter le site des moyens industriels nécessaires tels que pont, stockage, outils divers.

L'atelier « auprès » de la ligne correspond au deuxième des cinq niveaux de la nouvelle organisation de la maintenance définie pour assurer l'exploitation et l'entretien du matériel MF 88 qui va être mis en service sur la ligne 7 bis. L'organisation de la maintenance mise en place sur ce site prend en compte les particularités du matériel MF 88 fortement informatisé et son environnement (voir encadré).

« L'objectif recherché, précise Pierre Leprisé, en charge de la recherche et du développement dans le groupe Méthodes et installations industrielles (MII) du département MRF, est d'assurer une maintenance en qualité pour un coût global optimisé, prenant en compte toutes les dimensions, tant humaines qu'organisationnelles, techniques ou industrielles. Pour cela, une équipe de MII a proposé une nouvelle politique de maintenance et, dans le cas du matériel MF 88, a développé les moyens correspondants, tout en faisant participer les futurs agents d'entretien concernés par cette mise en œuvre. Il s'agit d'une stratégie à long terme, l'organisation mise en place pour le MF 88 préfigurant la méthode qui sera utilisée pour la maintenance des rames MP 89 de la ligne 1, de Météor et des futurs matériels. »

Les missions des agents de l'atelier « auprès » de Pré-Saint-Gervais – ils sont six – sont les dépannages immédiats des trains, les opérations de maintenance préventive dont la durée d'intervention est inférieure à deux heures, le suivi technique des signalements, la formation des nou-

S AU PLUS PRÈS

Un soutien logistique intégré

Le SLI est un système qui permet d'optimiser la maintenance dans tous les domaines par l'intermédiaire de moyens attachés à l'informatique. Sur le matériel MF 88, l'informatique embarquée permet les échanges entre les différents blocs techniques de commande et de régulation (portes, énergie, traction, freinage...) répartis

tout au long du train. Pour cela, le conducteur dispose d'un écran tactile qui l'informe sur l'état de fonctionnement du matériel. Une liaison hyperfréquence, ou un branchement direct sur l'équipement informatique embarqué, permet un dialogue entre le train et l'atelier. Ce système facilite les actions de maintenance

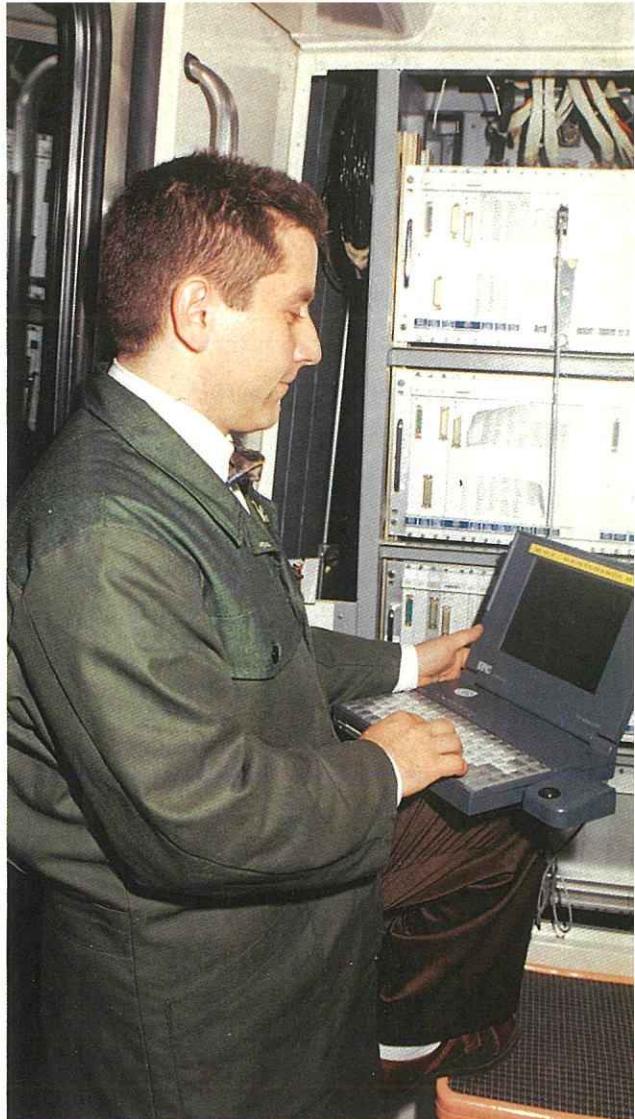
en indiquant les équipements défaillants et ceux dont l'usure nécessite une opération d'entretien à court terme. Dans les ateliers, il est également possible d'avoir accès à la documentation technique du train, au catalogue des pièces détachées, à l'état des opérations de maintenance déjà programmées.

veaux agents. Ce niveau « auprès » de la ligne doit permettre de réduire sensiblement les immobilisations de matériels roulants, et par conséquent de diminuer le parc de réserve.

En aval, le niveau 1 est assuré par le conducteur qui fait partie de l'organisation de la maintenance : transmission de signaux, interventions de dépannage sur trains en ligne... En amont, l'atelier « au loin » de la ligne 7 bis, le troisième niveau de maintenance, est celui de Saint-Fargeau chargé de l'entretien du matériel des lignes 3 et 3 bis (MF 67). Il a dû être aménagé pour l'entretien correctif du matériel MF 88 et les opérations cycliques.

Enfin, le pilotage de la révision du matériel (niveaux de maintenance 4 et 5) sera assuré depuis l'atelier de révision de Choisy, les organes étant pris en charge par différents ateliers spécialisés. « *Les agents de maintenance de l'atelier de Pré-Saint-Gervais sont des volontaires, et moi-même je suis venu attiré par la nouvelle technologie du MF 88* », précise Carlo

Une organisation et des équipements adaptés aux dépannages immédiats et au suivi technique du MF 88.



Tésoro, l'un des deux contremaîtres de l'atelier. Ce qui a été intéressant, c'est que le groupe MII nous a demandé notre avis sur l'aménagement de l'atelier et ses moyens industriels et informatiques ; nous avons pu suivre le chantier, et nous participons maintenant aux essais de nuit du matériel roulant. On a un peu l'impression d'être des pionniers ! »

Alain Malglaive



Implication En septembre 1992, la République fêtait ses 200 ans. Et l'équipe du secteur centre de la ligne 4 faisait de la station Odéon un hymne à Danton. Une exposition-animation récompensée par le prix RATP de l'Implication.

De l'audace, encore de l'audace, toujours de l'audace ! » L'équipe du secteur centre de la ligne 4 s'est approprié cette fameuse réplique de Danton pour monter une exposition-animation historique à la station Odéon célébrant le bicentenaire de la Première République, proclamée le 21 septembre 1792. L'audace a payé car l'équipe a remporté le 7^e prix RATP de l'Implication. « Nous cherchions un moyen pour aller au-devant du voyageur, une sorte de détonateur... », explique Evelyne Lamothe, conseillère commerciale. Au-dessus de la station Odéon se dresse la statue de Danton mais également le café, le cinéma, la rue Danton ! Et par la « bienveillance » du calendrier – cette manifestation s'est déroulée du 21 au 27 septembre 1992 – « le prétexte était tout trouvé pour commémorer cet anniversaire », selon François-René de Bayle, « l'historien » de l'équipe. Depuis la mise en application du Nouveau service en station sur la ligne 4 (voir le dossier NSS, ELL n° 28 de janvier 1993)

• • • • • **Dernière minute**

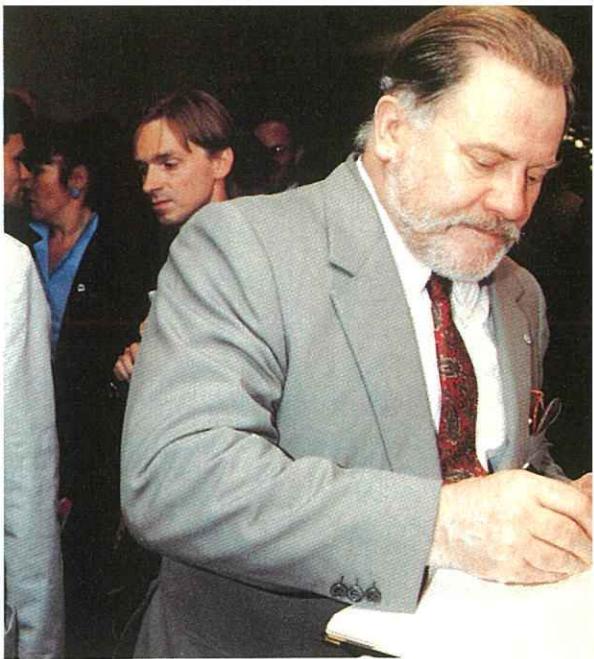
Le prix Adefipe 1993 a été décerné à l'équipe du réseau « Bus Océane » (groupe CGFTE) pour des actions visant à insérer et à sauvegarder le transport public dans les quartiers difficiles du Havre.

• • • • •



DE L'IMPLICATION 1992

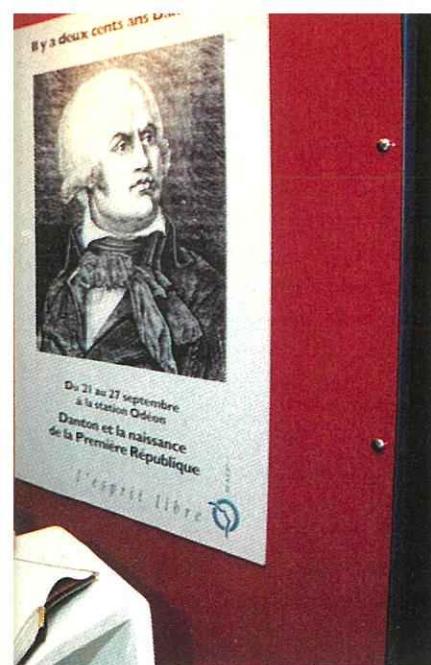
La 4 ressuscite



et notamment avec l'apparition d'équipes mobiles, la démarche vers le client n'est pas toujours évidente : « *Cette animation devait permettre de débloquer les inhibitions... Le NSS offre beaucoup de disponibilité, de souplesse, de mobilité dans la répartition des tâches ; et il y avait une telle volonté, une telle motivation des agents du secteur pour réaliser cette exposition que la réussite ne pouvait qu'être au rendez-vous* », raconte Philippe Peyr, chef du secteur. Le bouche à oreille ayant bien fonctionné, l'appel au volontariat a réuni près de 50 demandes ! « *Chacun s'est impliqué dans ce qui l'intéressait : chercher de la documentation, des photos, contacter les écoles, les commerçants, les associations du quartier, la mairie... Il fallait bâtir un argumentaire historique incontestable* », poursuit François-René.

A l'interne, l'équipe a également sollicité de nombreux départements : ITA pour la réalisation de la vitrine comportant une réplique du buste de Danton, la Manufacture pour les panneaux et la sonorisation, CML pour les affiches annonçant la manifestation, le service photo de la COM... Et l'inauguration en présence du comédien Bernard Fresson a véritablement consacré cette opération.

Totalement imprégnés de la vie de Danton, les agents de l'équipe se sont plusieurs fois concertés : comment aborder le voyageur ? « *Dès qu'il ralentit le pas, on*



Le 21 septembre 1992, Bernard Fresson inaugure l'exposition.

l'aborde gentiment en développant l'historique de la vie de Danton... Ça se joue en dix secondes pour l'accrocher ! explique Philippe.

L'argumentaire historique sous forme de prospectus distribués à 3 000 exemplaires, la musique et les chants de l'époque, les calicots, les bonnets phrygiens, tout cet environnement visuel et sonore ont fait rêver les voyageurs qui ont signé le Livre d'or mis à leur disposition (plus de mille signatures !). « *Cette animation marquait bien le changement entre l'ancien et le nouveau service... Nous n'avions plus de complexe pour aborder les voyageurs qui nous témoignaient tant d'enthousiasme, d'émotion même !* » raconte Lucette Parichon, conseillère commerciale. « *Il faut améliorer notre image, prouver aux voyageurs que nous ne sommes pas seulement des vendeurs de billets ou des contrôleurs mais des agents d'accueil, parfois des historiens et sûrement des amis* », poursuit François René. Epanouissement personnel, solidarité de l'équipe, volonté de communication, valorisation du travail, cette initiative de l'équipe a fait recette : « *Notre démarche est de ne jamais laisser le client avec un point d'interrogation. A toute question, il faut donner une réponse, et ce principe nous l'appliquons d'ailleurs à l'agence commerciale* », conclut Evelyne. ●

Philippe Carron

ANTON

Prix de l'Implication : les dix équipes

EQUIPE 1 : MTR,
US FDC Groupe stations « Sofia, une nouvelle formation pour les agents de station » (voir *ELL* n° 30 de mars 1993) : C. Chantereau, V. Meneust, P. Dutreuilh, M. Impériale.

EQUIPE 2 : BUS,
Centre d'Ivry, Ressources humaines « Amélioration de la vie au travail et plus grande satisfaction des attentes des agents machinistes » :

R. Alcaraz, G. Masson, A. Barbo, A. Trichereau, C. Peyrodes, B. Desmidt.

EQUIPE 3 : ESE,

Unité de distribution RER-DR, CEA de Val de Fontenay « Tous derrière les barreaux » (voir *ELL* n° 13 de juin 1991) : G. Rousseau, J.C. Balland, D. Chopin, R. Douillet, D. Marot, G. Pinto, C. Pueyo, M. Turbien.

EQUIPE 4 : ESE,

AE-MHT, secteur électronique Toul « Nouveau détecteur de défaut terre (DDT) » : M. Peillet, Goubier, Bertrand, Richard.



EQUIPE 5 : MTR,

UDO ligne 4, secteur centre : voir l'article.

EQUIPE 6 : PPP,

Unité Protection sociale, secteur des enquêtes « Modernisation du secteur des enquêtes » :

J.-P. Joubert, C. Levy, C. Guidou, V. Gorge, C. Bordier, Y. Hamoniaux, C. Neuville, A. Plé, A. Cahu, G. Jeannes.

EQUIPE 7 : MRB,

Centre de Malakoff « Le plexi bus » (voir *ELL* n° 27 de décembre 1992) :

D. Crosnier, M. Giraud, J.-P. Heckly, P. Destours, M. Decayeux, J. Alexia.

EQUIPE 8 : BUS,

Centre des Lilas

« Projet qualité globale ligne 76 » :

J.-L. Weigl, T. Misrahi, R. Pomies, Auzou, Thepaut, Martins, Moenig, Delaunay, Gaudin.

EQUIPE 9 : SIT,

ITV Métro télévision et Métro ligne 4 « In video securitas » :

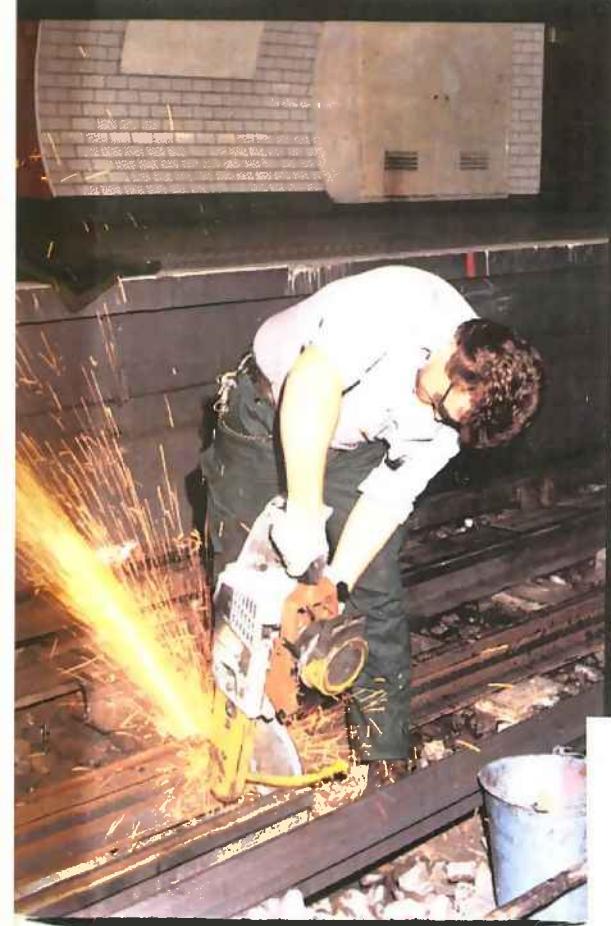
J.-C. Costa, Frouin, Daire, Casabianca, Baily, Roffe.

EQUIPE 10 : MTR,

UO ligne 8 « Maîtriser son avenir pour ne plus le subir » (voir *ELL* n° 30 de mars 1993) : Caglini, J.-C. Dorgere, S. Dumontet,

C. Decoux, S. Morel, T. Lamari, J.-M. Bieuville, J.-P. Mondot.

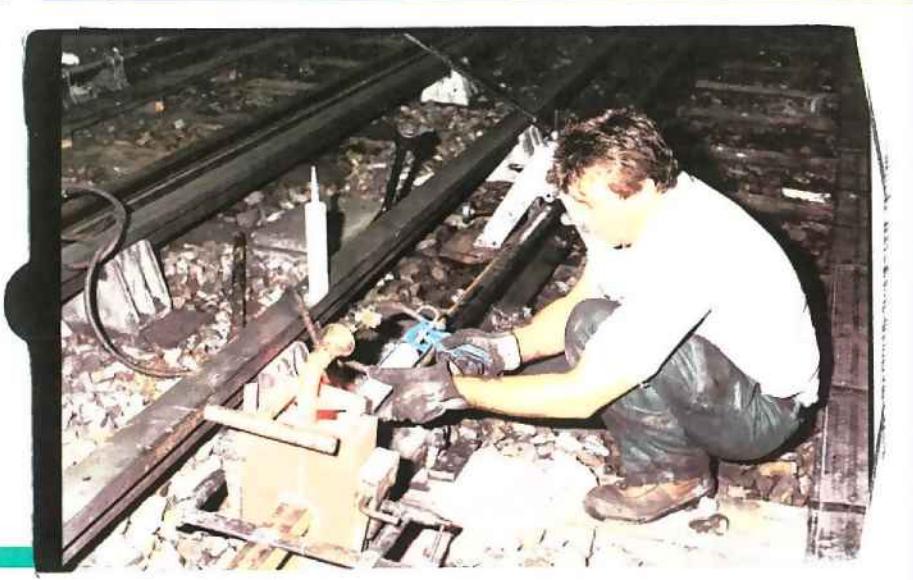
Métier Pour la première fois, une exposition ouverte au public sur le métier de poseur de voie s'est tenue à République, le 23 octobre dernier. Par son apprentissage, son environnement, ses contraintes et ses dangers, ce métier occupe une place particulière dans la gamme de ceux pratiqués à la RATP. Ils sont 400 à l'exercer au sein de l'unité Voie. ELL les a accompagnés toute une nuit.



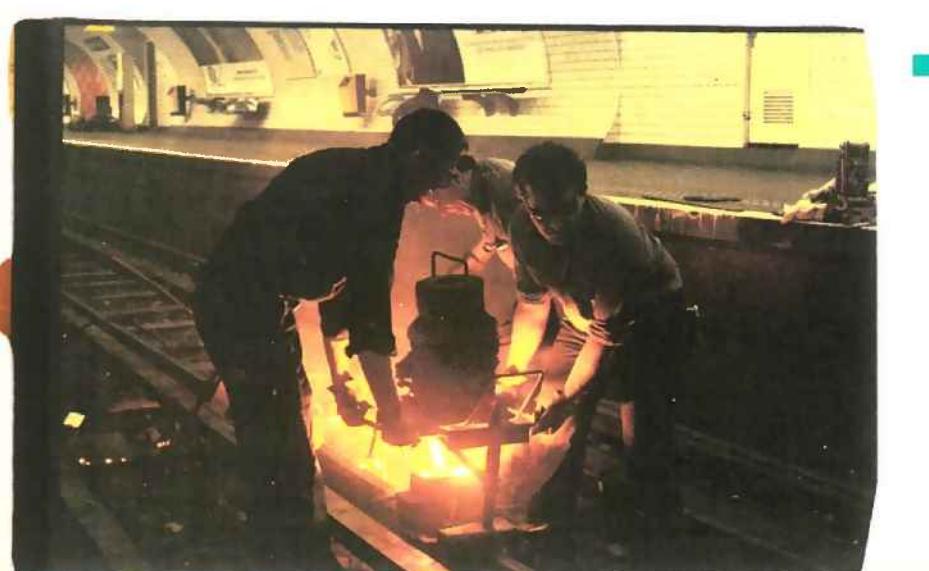
RENOUVELLEMENT D'UN RAIL

10 Coupure du rail à la tronçonneuse : trois minutes suffisent pour sectionner le rail à l'endroit où sera pratiquée la soudure aluminothermique.

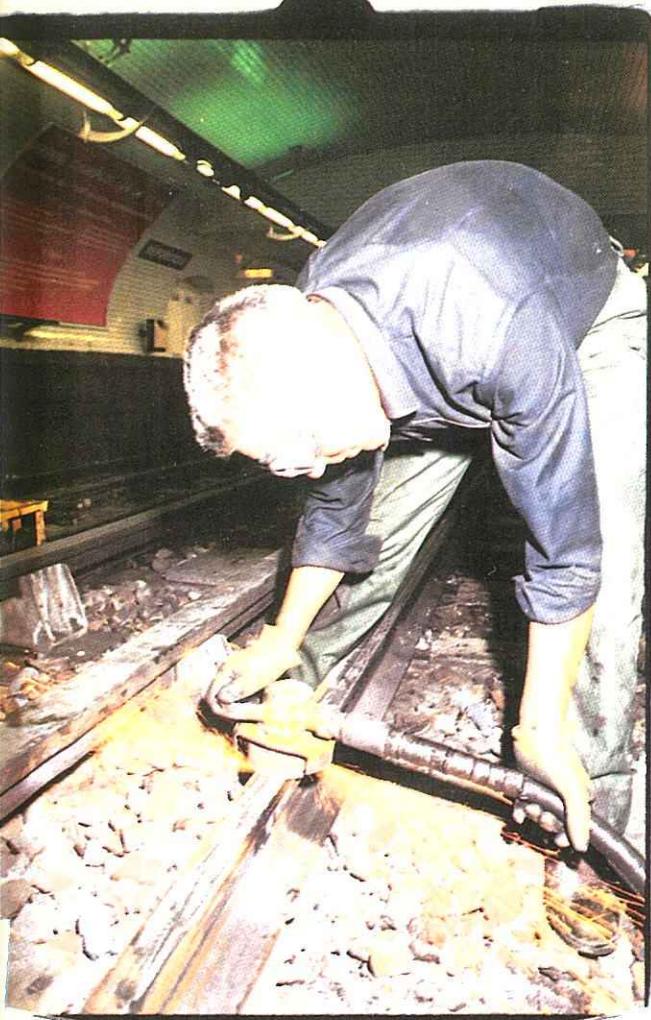
Un moule est soigneusement posé à la jonction du rail existant et du rail neuf préalablement ajustés et séparés par un espace de 23 mm pour réceptionner le métal d'apport.



Nocturne SU



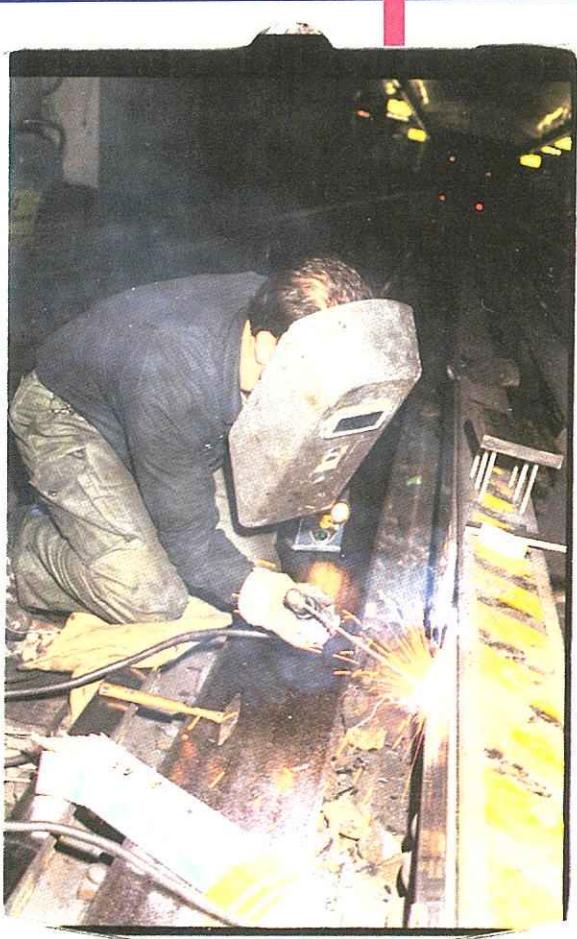
La réaction exothermique de l'aluminium et de l'oxyde de fer à 2 800° liquéfie le métal d'apport. Le moule est ensuite rapidement déplacé pour permettre le découpage de l'excédent de métal.



A l'endroit de la soudure, on meule le rail pour lui rendre son profil lisse et géométrique.

ENTRETIEN DES VOIES

Au droit de coupure des barres de guidage sur les lignes « pneus », l'usure des abouts nécessite son « rechargement » pour reconstituer la partie métallique.

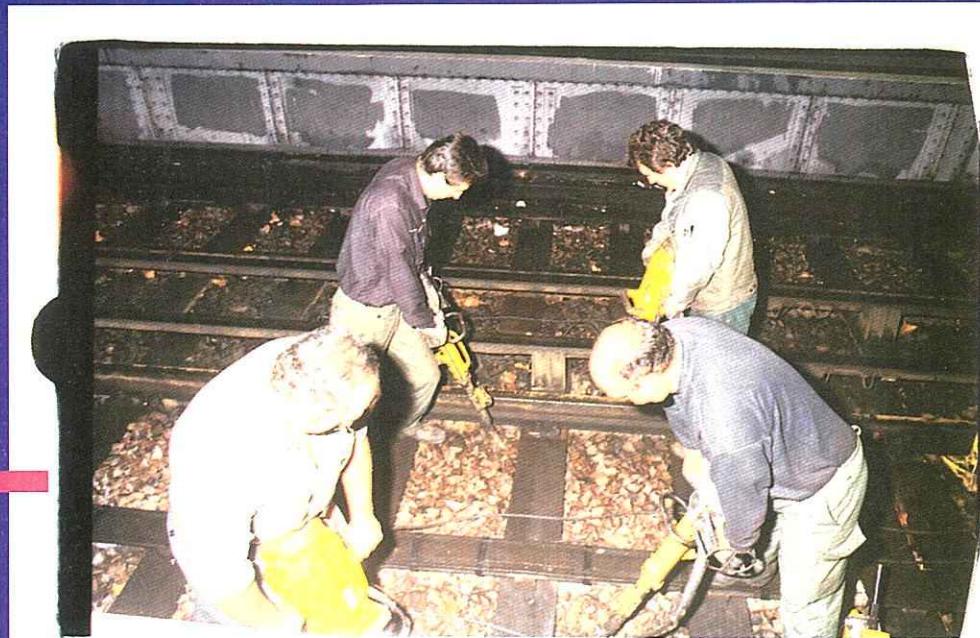


TEXTE : PH. CARRON ; PHOTOS : ARDAILLON / COM-AV

11

ENTRETIEN DES VOIES

Pour assurer une parfaite stabilité des voies, on procède au bourrage du ballast, en quinconce et face à face, de manière à tasser parfaitement les cailloux sous les traverses.



Des bus à portée



12 Le nom des Bosquets – si médiatisé – évoque immédiatement des images de cité graffitée, de jeunes désœuvrés, de machinistes agressés, de bus dégradés. Un scénario que l'on retrouve dans nombre de cités de banlieue. Fallait-il pour autant baisser les bras, cesser de desservir ces quartiers, répondre aux agressions par l'arrêt de service ? Le plan sécurité Bus, lancé expérimentalement aux centres Bus de Pavillons et de Gonesse le 5 avril dernier, avec la création de deux camps de base, tente d'apporter une autre solution. Premier objectif, protéger et rassurer les machinistes en assurant un contrôle discret sur les lignes difficiles.

Une expérience nouvelle pour les agents de sécurité : « *Le bus était une inconnue pour nous. Au métro, nous sommes sur notre territoire ; là, nous allons sur le territoire des délinquants. Les interventions sont plus délicates, notre champ d'action se limite au bus. Il a fallu changer nos méthodes* », raconte Didier Mathet, responsable de l'unité Prévention au département Environnement et sécurité. Les équipes sont de quatre personnes : deux agents en civil montent à bord du bus, se font discrètement reconnaître du machiniste, tandis que le reste de l'équipe « couvre » le bus à bord d'une voiture banalisée, reliée à la Permanence générale et au PC de Denfert. Leur mission

Reliés à la Permanence générale et au PC de Denfert, deux agents de sécurité suivent discrètement le bus dans lequel deux de leurs collègues ont pris place.

Sécurité

Accompagner les machinistes afin de réduire les risques de conflit, une action rendue possible par la création des camps de base de Pavillons et de Gonesse. Réactions.

est de rassurer par leur présence et de n'intervenir qu'en cas de flagrant délit touchant les personnes ou en cas de dégradation du matériel. « *Il n'est pas question de nous substituer à la Brigade de surveillance, ni à la police*, précise Eric Vandenberghe, responsable de la Mission expérimentale Bus (SEC). *Notre rôle, c'est d'assurer la sécurité de nos collègues dans l'exercice de leur métier.* » Les équipes vont cependant servir de filtre face à la délinquance, en n'appelant la police qu'en présence de problème majeur, et en intervenant directement sur les incidents. Leur action dans ce cas doit être discrète et rapide pour ne pas impliquer le machiniste, et entraîner des représailles. Comme le



PHOTOS : CHABROL / COM-AV

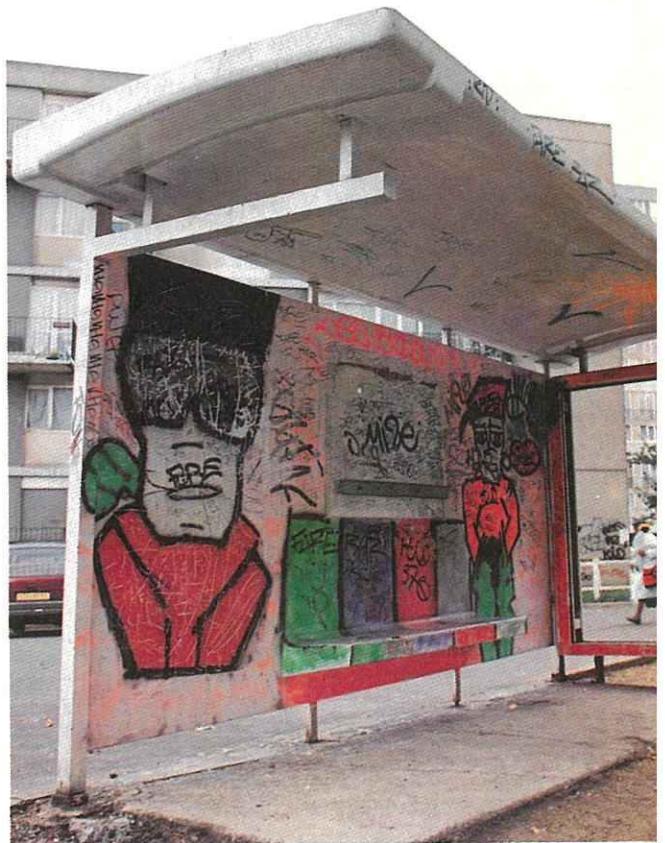
DE VUE

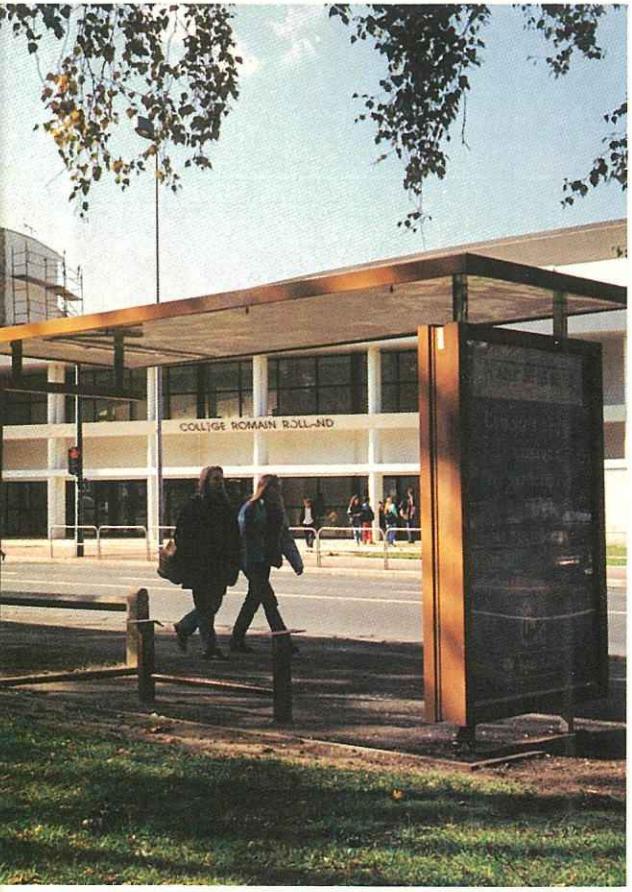


remarque l'un d'entre eux, sur le 256 : « *Les représailles c'est le problème. Si j'oblige aujourd'hui un jeune à payer, demain il reviendra avec ses copains.* » Dans ces quartiers défavorisés, le phénomène de bandes est omniprésent, et il ne s'agit pas pour les quatre agents de sécurité d'aller à l'affrontement. L'agression est multiforme ; c'est plutôt le ressenti du machiniste qui lui donnera son importance que le fait lui-même. Chacun vivra différemment l'insulte répétée, le crachat, le geste de violence. A Pavillons comme à Gonesse, l'agression prend le plus souvent la forme de jets de pierres lancées contre le bus par des enfants de 12 ans, insaisissables, pour lesquels la RATP représente souvent le dernier symbole de l'Etat.

Repérer les lieux, les heures, les personnes est l'objectif que se sont fixé actuellement les agents de sécurité. Cette connaissance du terrain leur permettra d'agir plus efficacement. « *On sait qu'on ne résoudra pas tout seul les problèmes d'insécurité dans les ●●●*

Ci-contre, l'arrêt bus des Bosquets, symbole d'une cité laissée trop longtemps à l'abandon.





DES ACTIONS MENÉES EN CONCERTATION AVEC LES MACHINISTES

••• banlieues mais, malgré tout, pour nous c'est très motivant d'aider les collègues, une complicité s'est établie avec les machinistes. »

Même si les moyens semblent parfois dérisoires, les machinistes se montrent dans l'ensemble satisfaits. « *Au Bus, on attendait leur venue avec impatience* », raconte Michel Faure, CPS de Gonesse. Un machiniste du 268 précise : « *Je ne les ai pas encore vus, mais par le bouche à oreille je sais qu'ils sont sur le réseau, c'est rassurant* » ; tandis qu'un collègue du 168 ajoute : « *Ils devraient être plus nombreux, avec des voitures plus rapides... mais il ne faut surtout pas arrêter l'expérience.* »

Les camps de base et surtout les terminus se révèlent être des lieux de rencontre et d'échange d'informations.

Les indications données par un machiniste peuvent permettre des interventions en amont – et rapides. Aux équipes de sécurité de prendre en compte ces demandes, souvent transmises par les chefs de régulation. Ainsi, ils suivront plus particulièrement les lignes où la BS est en train d'effectuer un contrôle, ils accompagneront le machiniste qui vient de subir un incident et qui continue son service. « *Nous nous calons sur les horaires des délinquants : ils se lèvent tard et vivent la nuit. 60 % des agressions ont lieu entre 16 et 21 heures, 12 % après 21 heures* », explique Eric Vandenberghe. A partir de 12 h 30, les équipes tournent, jusqu'à 2 heures du matin, où elles accompagnent le dernier bus au centre. Aux centres Bus de continuer à relayer l'information sur les agressions. Pour Gérard Dubois, CPS à Pavillons, c'est primordial. « *Nous rectifions le bouche à oreille par une large diffusion d'affichettes : aux machinistes, nous indiquons les suites médicales et judiciaires ; aux voyageurs, nous expliquons les faits. Nous voulons nous donner les moyens de continuer à assurer le service sur l'ensemble de notre secteur.* »

En cinq mois, les agents de sécurité ont rencontré 5 429 machinistes et accompagné 2 987 bus. Il ne reste donc plus qu'à transformer l'essai. Prochains centres concernés : probablement La Maltournée et Charlebourg ●

Simone Feignier et Yvonne Kappès-Grangé

Rendez-vous au camp de base

Créés en avril dernier aux centres de Pavillons et de Gonesse, les camps de base sont le point de coordination des personnels des départements Bus et Sécurité. Si la responsabilité des actions de prévention et de sécurité relève des centres, ces camps agissent en tant que « conseil et assistance ».

Comme pour les expéditions en haute montagne, ce sont des lieux de rencontre, de discussions et de concertation entre les agents de SEC,

les machinistes, les CPS et les APS, avant le démarrage des opérations à mener.

Doté de véhicules et de moyens de communication par BUS, chaque camp comprend trois équipes de quatre agents (venus du GIPR et de la Surveillance générale). Un agent de maîtrise de SEC est chargé des contacts réguliers avec commissariats, municipalités, écoles et collèges des communes concernées.

Les équipes

interviennent en deux services, mixte et de petite nuit. Leur zone d'intervention correspond à deux des sept secteurs de la Brigade de surveillance. A Pavillons, les équipes couvrent la zone de desserte des lignes du centre, alors que, pour Gonesse, elles interviennent sur les zones desservies par les lignes de Gonesse mais aussi sur certaines lignes des centres d'Asnières, d'Aubervilliers, de Flandre, des Lilas et de Pleyel.



Sauvée de l'oubli

15

Mémoire De 1942 à 1987, la « maquette de Lagny » a permis aux agents de se former à l'exploitation d'une ligne de métro. Aujourd'hui, ce morceau d'histoire de la RATP reprend vie grâce à l'Ecole technique de Noisy-le-Grand.

Cest un véritable travail de titan que nous avons entrepris, avec des élèves et des enseignants de l'Ecole technique, en restaurant la maquette dite "de Lagny". » Pour Alain Lacroix, responsable de l'application des programmes de formation au Centre de formation technique de Noisy-le-Grand, « nous devions prendre en charge cette remise en état car, plus qu'un outil de formation, la maquette est une page d'histoire de la RATP ». Après avoir servi à la formation de tant d'agents de 1942 à 1987, elle avait sombré malheureusement dans l'indifférence générale. Aujourd'hui, près de dix années plus tard, elle est arrachée à l'oubli et à la poussière : depuis le mois de mai de cette année, l'Ecole technique de Noisy-le-Grand restaure, à la demande du département du Patrimoine, un élément de

UN TRAVAIL D'ARTISTE

la maquette. Sur les périodes d'atelier, et à la discréption des enseignants, des élèves de BEP Maintenance et leurs professeurs (Marcel Charton, cours de construction mécanique, et Raynald Agranat, cours de visite et diagnostic) s'attachent à en faire revivre la pièce maîtresse : le viaduc de Passy et la station Juvisy. « C'est un travail très délicat, une œuvre de modélisme, souligne Marcel Charton, ce n'est pas notre métier mais nous nous sommes tous beaucoup investis dans cette aventure ; malheureusement, nous ne disposons pas d'assez de temps avec les cours à assurer. » Ponçage, mise à nu, remise en état... la maquette (70 % de bois avec armatures en acier) retrouve sa jeunesse. Certains éléments doivent être remplacés ou reconstruits, tels les piliers, les armatures. Quand les pièces manquent, des ●●●

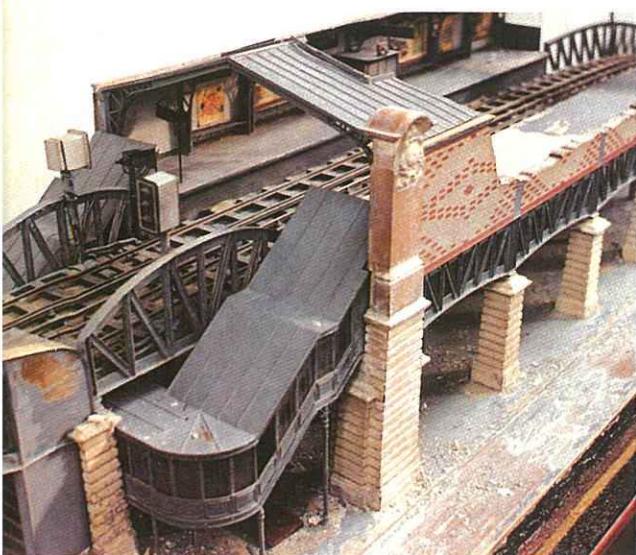
● ● ● moules sont refaits. Les pièces sont recoulées en étain et en plomb. Les éclats de peinture sont soigneusement conservés, avant de décaper, pour pouvoir se rapprocher le plus possible de la couleur d'origine. L'éclairage est également refait et la signalisation remise en état par une société extérieure. Une restauration effectuée par enseignants et élèves dans les règles de l'art : « *Il n'est pas question de bricoler, c'est du vrai travail d'artiste* », précise Alain Lacroix. Et la maquette en vaut bien la peine. « *Cette maquette est en effet plus qu'un objet technique, elle fait partie de la mémoire de la RATP* », souligne Philippe Martin, chargé de projet au département du Patrimoine, qui rappelle qu'une première maquette fut réalisée pour le stand de la CMP¹ à l'Exposition universelle de Bruxelles en 1934. Après avoir été amé-

Une ligne imaginaire

- Longueur : 196 mètres de voies doubles.
 - Stations : 18, dont une aérienne à l'extrémité de la reproduction du pont de Passy, portant le nom de villes de France (Dijon, Grenoble, Lorient, Quimper...).
 - Terminus : un terminus principal « Avignon », un terminus intermédiaire « Toulon » et un secondaire « Ugines ».
 - Trains : 32 trains en heure de pointe, mettent 20 minutes pour aller d'un terminus à l'autre, mûs par des moteurs d'essuie-glaces provenant des bus de l'époque.
 - Alimentation : par un troisième rail comme dans la réalité, mais la tension n'est que de 24 volts. Signaux, aiguilles, rupteurs d'alarme fonctionnent comme les vrais.
 - Echelle : 1/100 pour les stations, 1/50 pour les longueurs de voies afin d'obtenir une vitesse des trains comparable à celle du réseau, 1/43 pour les trains.



La maquette de Lagny : quarante-cinq ans de bons et loyaux services



liorée, elle fut présentée à l'Exposition de Paris de 1937. Ces présentations spectaculaires vont servir de point de départ à la réalisation de la maquette d'instruction du personnel, installée en 1941 dans une salle de l'atelier de Porte d'Italie.

Elle est transférée, en 1953, rue de Lagny, où elle dispose de locaux plus vastes : longue maintenant de 196 mètres, la maquette permet de reproduire les conditions d'exploitation normales d'une ligne de métro parisien. L'arrivée de Sosie en 1980 devait malheureusement marquer bientôt pour elle l'heure de la retraite. Laissée ensuite pratiquement à l'abandon, et après avoir connu divers avatars, elle a été stockée en piteux état au poste de redressement d'Ivry. C'est en 1992 que le département du Patrimoine décide de sauver la maquette et propose au Centre de formation technique de Noisy-le-Sec (PHF) – dont l'Ecole avait participé à la construction – de prendre en charge sa restauration. Comme les Sprague et les autobus à plate-forme, la maquette de Lagny fait partie du patrimoine de la RATP. A ce titre, elle doit être entretenue et conservée. Le Centre de formation technique de Noisy-le-Sec a relevé le défi. A d'autres unités, à d'autres départements de prendre maintenant le relais, en assurant la remise en état des éléments restants •

Simone Feignier

1. Compagnie du Métro de Paris.

LES TRANSPORTS EN COMMUN N'ÉCHAPPENT PAS AUX EFFETS DE LA CRISE ÉCONOMIQUE. LE **TRAFIG** RESTE STABLE MAIS LES RECETTES DIRECTES DE LA RATP SONT **EN BAISSE**. POUR TENTER DE REMONTER UNE PENTE DANGEREUSE POUR L'AVENIR, L'ENTREPRISE LANCE UNE SÉRIE D'ACTIONS DE **RECONQUÊTE** ET DE **FIDÉLISATION** DE SA **CLIENTÈLE** : CAMPAGNES DE COMMUNICATION, PROMOTION DE LA **CARTE ORANGE**, RELANCE DE LA VENTE EN ENTREPRISE, RENFORCEMENT DE LA LUTTE ANTI-FRAUDE... UN PROGRAMME AMBITIEUX.

17

Recettes



A la recherche

DE

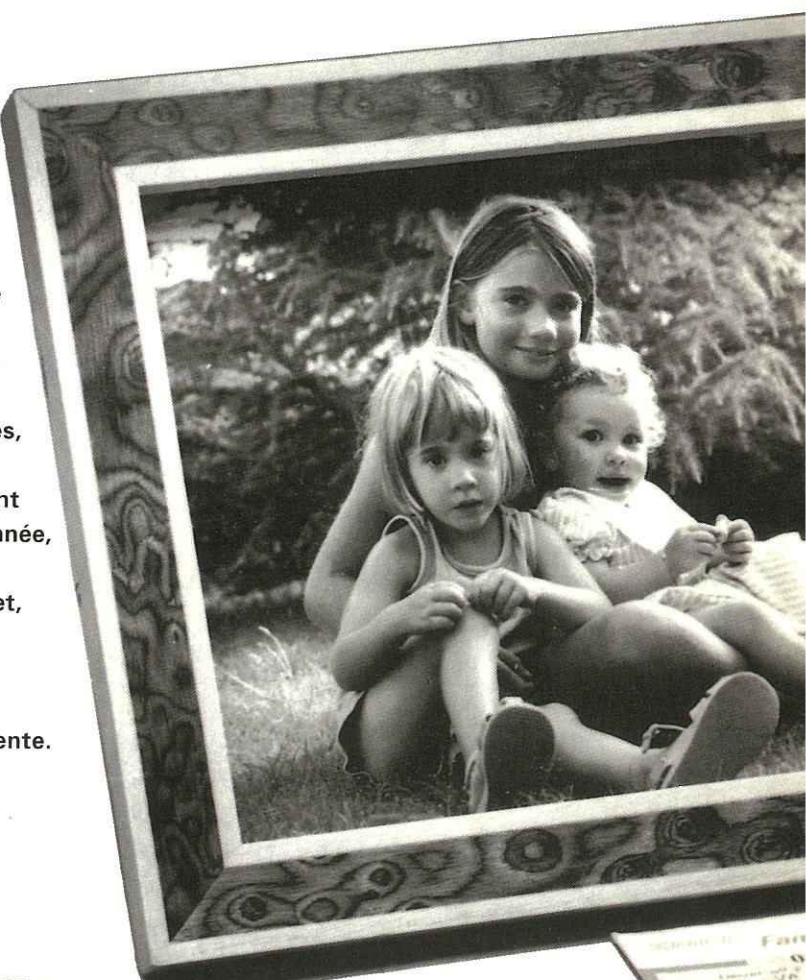
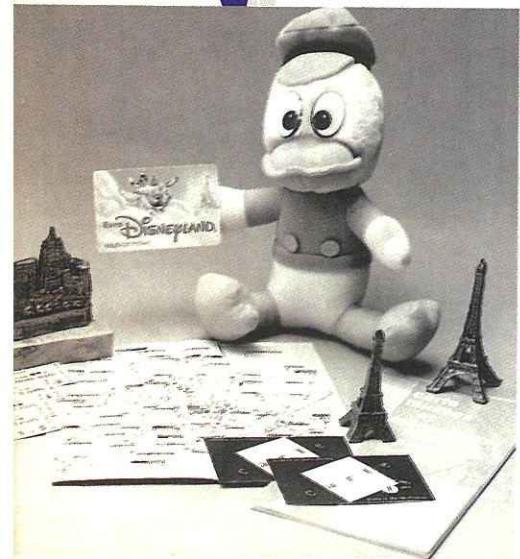
RECETTES DE LA RATP

(À TARIF CONSTANT 1993 - TENDANCE CVS)

Total 1993/1992
- 2,82 %

637 MF
mars 1987

Dans le contexte de baisse des recettes directes de la RATP, les titres touristiques, Paris-Visite ou Euro Disney, n'ont pas joué, cette année, les exceptions. De janvier à juillet, leur vente a en effet diminué de 12 % par rapport à l'année précédente.



Stimulation du réseau de vente, multiplication des points de contacts agent-client, campagnes institutionnelles... la RATP développe une gamme d'actions destinée à fidéliser ses voyageurs.

dosier

Recettes

LA CLIENTÈLE PERDUE

640 MF
juin 1993

« Pour voyager plus malin, choisissez tous les mois la bonne carte »... Orange, bien sûr ! Derrière cette opération de séduction, se profile un constat pour l'entreprise : la RATP perd des clients et surtout des recettes. Depuis quelques mois elle a lancé une série d'actions pour reconquérir et fidéliser ses voyageurs. Avec pour objectif immédiat, dès la fin de l'année 1993, la relance des ventes de cartes Orange mensuelles. En attendant d'autres actions. Pleins feux sur la carte Orange mensuelle : elle permet, en effet, de fidéliser le client, évite la fraude, et son produit rentre dans les recettes directes de l'entreprise. Or, le voyageur a tendance à s'orienter aujourd'hui vers le choix de titres « courts », le billet, la carte Orange hebdomadaire, qui permet de s'adapter au temps des vacances

– un calcul subjectif car, sur l'année, le coût de 11 cartes mensuelles est inférieur à celui de 47 semaines de cartes hebdomadaires. Pour deux zones, la différence entre les deux titres représente deux mois de transport au bénéfice de la carte Orange mensuelle.

DES MÉTHODES COMMERCIALES À ADAPTER

Le département Commercial a donc mis sur pied, d'octobre à décembre, une opération de stimulation des ventes dans le métro et le RER accompagnée d'une opération de communication, afin d'inciter les utilisateurs de titres hebdomadaires à acheter des cartes Orange mensuelles. « *C'est en transformant "l'agent-distributeur humain" en vendeur, en agissant sur sa motivation, que l'on arrivera à orienter les ventes vers la CO mensuelle* », explique François Adam, responsable de l'unité Politique et Animation des ventes à CML. Mais l'opération de stimulation ne va pas sans poser des difficultés : les produits que l'on vend sont anciens – la carte hebdomadaire de travail a été créée en 1942, la carte Orange en 1975 –, il faut agir au moment de la vente de la CO hebdomadaire car l'action de conviction ne peut pas se faire pendant la période de vente des cartes mensuelles, en raison des ●●●

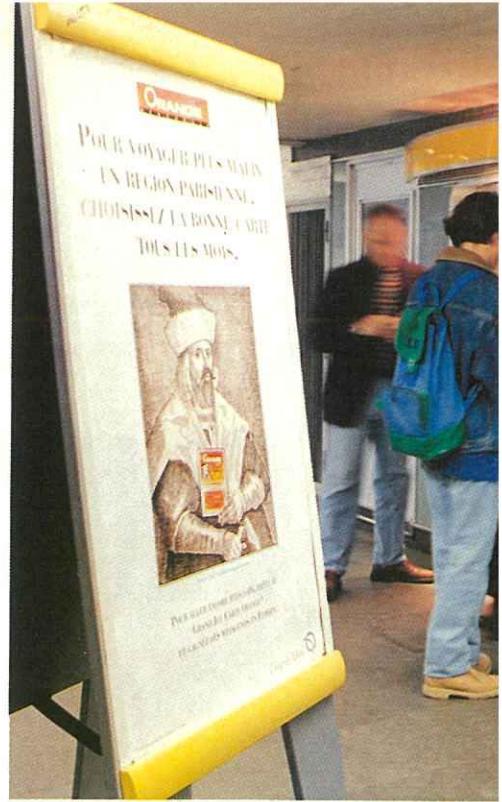
19

SCHÉMA : SOURCES : CGF / PHOTOS : CHABROL / COM-AV



Un nouveau bureau de station pour changer l'image de la vente. A l'initiative de CML, et avec les départements d'exploitation, il a été conçu par le cabinet GBGM. A voir à « Château de Vincennes » (L. 1), au printemps 1994.

La carte Orange s'affiche pour mieux séduire les voyageurs...



●●● files d'attente en fin de mois. Enfin, la présence de l'hygiaphone ne facilite pas le contact avec la clientèle, ne rend pas aisée la modification des comportements. « Mais, au-delà de cette opération, l'occasion nous est fournie d'adapter nos méthodes de vente, de donner aux agents chargés de la vente une perception nouvelle de la fonction vente et de leur rôle de vendeur; elle permet également, indique François Adam, de sensibiliser et de motiver l'ensemble de l'encadrement des réseaux aux ventes et aux recettes. Si l'on veut être performant, il nous faudra transformer le réseau de distribution de la RATP en un véritable réseau de vente. » Avec

ses 480 bureaux de station et ses 1 500 dépositaires, c'est le plus important réseau de vente d'Ile-de-France en termes d'horaires d'ouverture, de service rendu et de couverture géographique. La RATP dispose d'un réseau très puissant – mais considéré jusque-là comme mineur – en particulier face au réseau déclinant de la SNCF banlieue, qui a engagé en 1992 une politique de désengagement avec la création de « PANG » (points d'accès non gérés).

DES POINTS DE VENTE PLUS NOMBREUX

Mais un bon réseau de vente ne suffit pas. « Si l'on veut capter la clientèle, le "taux de percussion" doit être fort. Ce qui signifie que le nombre de lieux de vente des titres de transport – autant de points de contact entre agent-vendeur et client – doit être augmenté, la "pression psychologique" à l'achat des titres de transport renforcée. » A multiplier donc, à côté des recettes, le nombre de dépositaires, la vente directe en entreprise – en organisant sa prospection –, l'installation d'agences commerciales sur la

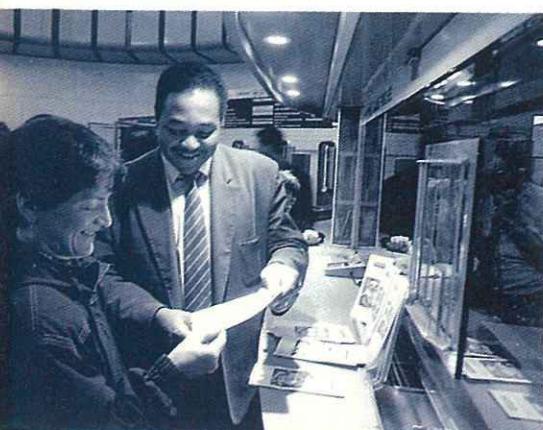
LA CARTE ORANGE EN CHIFFRES

Entre 1991 et 1993 les ventes par abonnement ont baissé : 133 000 clients fidèles ont été perdus, dont 127 000 utilisateurs de carte Orange mensuelle ou annuelle.

Selon deux enquêtes IFOP menées en 1986-87 et 1991-92, si le nombre de voyageurs carte Orange a augmenté (+ 10,84 %), la RATP a perdu 1,25 % du marché au profit de la SNCF (+ 0,27 %) et des cars privés (+ 0,47 %).

voie publique, les automates en station. On ne vendra sans doute jamais un titre à domicile, mais la vente par correspondance pourrait être réalisée. « Même si nos titres de transport sont discutables, critiquables, vieillots, il faut les vendre et l'on ne peut imaginer vendre plus en diminuant les points de contact. »

Pour faire face à la baisse des recettes, la RATP se doit de jouer sur tous les tableaux. Outre l'opération carte Orange, elle compte mener des actions dans trois domaines où elle peut obtenir un effet à court et moyen termes. Il s'agit tout d'abord de la clientèle



Aller au devant du client pour mieux le convaincre.

Marco Polo mène campagne

Le grand voyageur vénitien a été choisi pour promouvoir l'action de stimulation des ventes de cartes Orange mensuelles, « Pour voyager plus malin, choisissez tous les mois la bonne carte », menée au cours du quatrième trimestre 1993 dans le métro et le RER. L'objectif était de faire progresser les ventes de cartes Orange en

amenant les utilisateurs de CO hebdomadaires à acheter des titres mensuels. A cet effet, l'encadrement a été informé, sensibilisé, à charge pour lui de motiver les agents de station et de leur expliquer le déroulement de l'action, l'argumentaire de vente et la façon de vendre. Avec un challenge à l'appui récompensant l'ensemble des agents de la ligne

ayant effectué le plus de ventes COM. Une opération complétée par une campagne de publicité, des messages radio et un dépliant-jeu remis par les agents à la clientèle. Si l'opération s'avère efficace, d'autres actions seront menées au printemps, époque favorable, comme l'automne, aux changements de comportement.

En finir avec la fraude

Chaque année, la fraude visible progresse. Elle représenterait, en 1993, 550 millions de francs de manque à gagner pour la RATP. Si, en 1993, une baisse est amorcée au métro, et si la hausse semble enrayée au RER, les chiffres n'en demeurent pas moins inquiétants. D'autant plus qu'avec la montée du chômage, les contrevenants deviennent plus nombreux. Pour l'unité anti-fraude : « Il faut être présent partout, pour lutter contre la fraude, éviter qu'elle ne se banalise, mais aussi pour déstabiliser le fraudeur, qu'il n'ait nulle part un sentiment d'impunité. » Désormais, les contrôles se font tous azimuts, aux péages, aux cor-

respondances, dans les voitures. Un bon moyen de découvrir la fraude invisible, comme l'usage abusif du demi-tarif (en hausse), de titres de transport falsifiés... Les corps de contrôle spécialisés deviennent plus mobiles, exploitant leur connaissance du terrain et des phénomènes locaux de fraude pour mieux cibler leurs actions. Les équipements antifraude se multiplient : fin 1994, 800 portes à vantaux pivotants d'un nouveau modèle équiperont le métro, et 250, le RER. Mais la tâche reste considérable d'autant que de nouveaux modes de fraude voient le jour, et que les recouvrements des amendes deviennent

– signe des temps – plus difficiles. A Bus aussi, où les chiffres ont fait un bond en avant, on s'interroge sur des méthodes de contrôle mieux adaptées aux différentes populations de fraudeurs, méthodes qui vont du sans suite au PV, en passant par la régularisation et surtout l'indemnité forfaitaire. On supprimera prochainement, sur le 28 et le 38, le libre-service et, sur les futurs R 312, la troisième porte, qui favorisent des attitudes de fraude : monter par la porte de descente, ne pas présenter son titre de transport au machiniste. Autant de mesures intégrées dans le plan antifraude qui sera lancé au début de l'année 1994.



régulière, avec une relance de la vente en entreprise et des campagnes de communication visant à informer les voyageurs des améliorations apportées.

Autre domaine, la tarification – secteur où l'entreprise doit tenir compte de ses partenaires –, en jouant sur des hausses différenciées entre les titres de transport, en lançant un titre destiné aux jeunes, en résolvant certains pièges tarifaires et en réalisant des adaptations. Et à moyen terme, en menant une réflexion complète de la tarification en Ile-de-France. Dernier domaine d'actions, la fraude, avec notamment l'intensification des actions de contrôle pour éviter le phénomène de banalisation, et la volonté de sanctionner systématiquement le non-respect des règles d'utilisation des titres.

Reste le problème de ceux qui n'empruntent pas – ou plus – les réseaux de la RATP : comment les atteindre si ce n'est au moyen de campagnes institutionnelles. Comme celle qui est menée actuellement dans la presse quotidienne, informant des améliorations apportées au service et démontrant la modernité de l'entreprise. Le tout sur un ton humoristique, pour séduire de futurs clients... ●

Les causes D'UNE E

La crise économique a entraîné un changement de comportement chez les consommateurs. Les recettes directes de la RATP en sont l'une des victimes. Explications.

Les Franciliens boudent-ils leurs transports en commun ? En tout cas les indicateurs virent au rouge : depuis 1990, le trafic reste stable (-0,7 %), malgré une augmentation de l'offre – prolongement de la ligne 1 et de la ligne A et restructurations liées à Autrement Bus. Mais la chute des recettes directes de la RATP est plus inquiétante encore : fin août, elles enregistraient un manque à gagner de 140 millions de francs, par rapport aux prévisions du budget révisé de 1993. Un manque à gagner qui pourrait atteindre 180 millions de francs à la fin de l'année, soit 2 à 3 % des recettes du trafic. L'unité Ges-

tion du département Commercial, sous la direction de Michel Beck, a analysé le phénomène.

Toutes les enquêtes le montrent, le coût des logements à Paris et dans la première couronne a poussé la plupart des Franciliens à s'installer en grande banlieue. Banlieues où la RATP, peu ou mal implantée, subit de plein fouet la concurrence. Si le nombre moyen des trajets par coupon de carte Orange reste pratiquement inchangé, il baisse de 4 % pour la RATP au bénéfice de la SNCF et des cars privés. Sur un trajet SNCF banlieue – Paris, effectué avec un coupon 1-6 zones à 496 francs, la RATP perçoit 114,08 francs en recettes directes, moins que sur un coupon 1-2 zones à 208 francs, sur lequel il lui revient 203,22 francs, car ce titre dessert des secteurs où la Régie occupe une situation de monopole.

Eloignement de Paris, qui renforce les effets de la conjoncture économique, de cette « crise » omniprésente. En 1992, le nombre des demandeurs d'emploi a augmenté de 65 000 en Ile-de-France. Que l'on invoque le chômage, la baisse du pouvoir d'achat, la morosité, il demeure que le voyageur est plus « regardant » sur ses dépenses. Il calcule, suppute et se tourne vers des titres de transport apparem-



ment moins onéreux que la carte Orange mensuelle, achetant des billets, quitte à renoncer aux voyages supplémentaires, considérés désormais comme superflus, de sorties ou d'achats.

QUAND PARIS PERD SES PARISIENS

Nos clients ont changé leur comportement ; c'est le règne de la budgétisation et du cocooning.

Autres concurrents des titres traditionnels de transport, les cartes Emeraude et Améthyste, attribuées par les collectivités locales aux personnes âgées de plus de 65 ans, sous certaines conditions de revenus. Les recettes correspondantes apparaissent alors dans les remboursements de pertes de recettes, d'où une baisse des recettes directes. Entre janvier 1990 et avril 1993, le nombre de ces titres sociaux a augmenté d'environ 41 000. Autant de personnes qui



Voiture mon amour

Voiture ou transports en commun, coût du carburant contre prix du ticket, chaque Francilien, surtout avec l'éloignement des lieux d'habitation souvent situés en grande couronne, s'est posé la question. Mais en ne prenant en compte que les coûts directs (carburant, entretien, assurances, amortissement, stationnement, fiscalité) sans tenir compte des coûts

indirects (bruit, pollution, congestion, accidents, voirie, subventions). Sur la base des seuls coûts directs, la voiture peut apparaître à l'usager comme plus rentable, surtout s'il n'est pas seul à bord. Pourtant, le Compte régional transport établi, à la demande du STP, par l'unité Stratégie d'entreprise et Economie des transports du département Développement,

montre que la voiture particulière est trois fois plus coûteuse que les transports en commun (3,70 F contre 1,38 F). Coûts externes et consommation d'espace représentent une part prépondérante et il devient indispensable, dans l'étude des projets, de prendre en compte à côté des données techniques et financières directes, les critères socio-économiques.



L'automobile, un concurrent de poids pour les transports collectifs.

se détournent de la carte Orange.

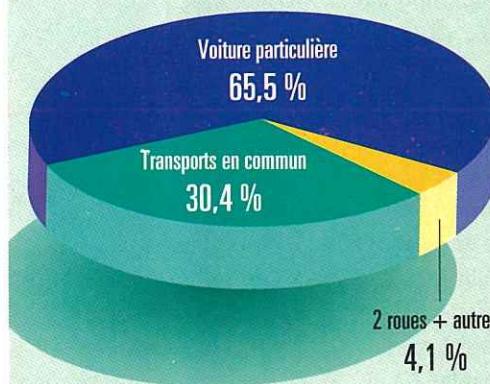
Enfin, jeu de bascule classique, l'augmentation du nombre de fraudeurs, qui voient leurs rangs grossis par toute une population touchée par la crise économique, entraîne une baisse des ventes de titres de transport. Et décourage les payeurs.

Mais le concurrent le plus sérieux de la RATP, - et de l'ensemble des transports en commun, reste la voiture particulière. Son coût d'usage baisse régulièrement, tandis que le prix des transports en commun augmente. Sans parler de l'offre de confort.

Chômage, concurrence, fraude, déséquilibres financiers, les perspectives pour 1994 demeurent sombres. Il s'agit pour la RATP de relever un nouveau challenge pour aborder en force l'an 2000. Avec la mobilisation de tous ●

Dossier réalisé par Simone Feignier et Yvonne Kappès-Grangé

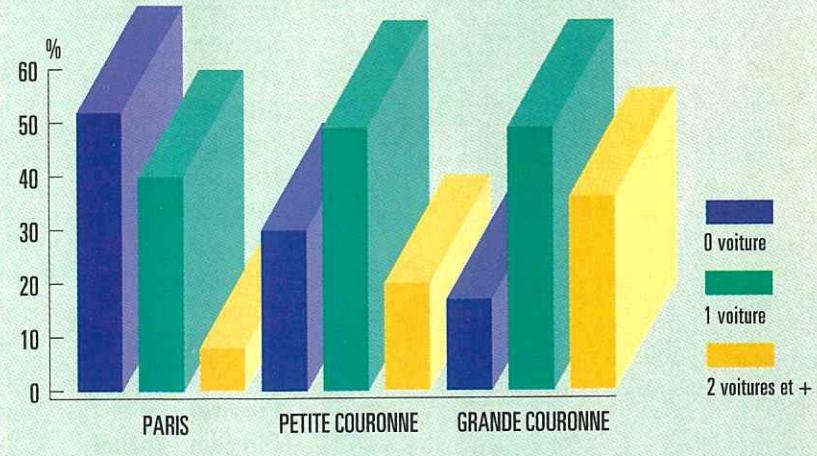
LES DÉPLACEMENTS PAR MODE DE TRANSPORT EN ILE-DE-FRANCE*



- + 2,6 millions (+ 13,3 %)
- + 2,4 millions en voiture particulière (+ 21,1 %)
- + 0,4 million en transports en commun (+ 7,7 %), mais
 - 1 % dans Paris (RATP)
 - + 4,6 % sur les relations Paris-banlieue (RATP + SNCF)
 - + 22,2 % sur la banlieue seule (SNCF + transporteurs privés)

*Enquête globale de transport 1991 - 1992 (résultats provisoires)

VOITURES À DISPOSITION DES MÉNAGES*



*Enquête globale de transport 1991 - 1992

Chantier

MÉTÉOR ENTRE EN SEINE

Mardi 28 septembre, le spectacle est sur la Seine, c'est la mise en place du premier caisson de la traversée sous-fluviale de Météor. La ligne traverse le fleuve entre les stations Seine Rive Gauche et Dijon sur la rive droite (voir *ELL* n° 35). Le chantier est situé entre le pont de Tolbiac et le pont National. Il s'agit de construire sur place, d'immerger et d'installer, dans une fouille préalablement réalisée dans

le lit de la Seine, quatre caissons en béton qui, reliés entre eux, formeront le tunnel de Météor. La partie supérieure de l'ouvrage sera située à 2 mètres au-dessous du fond du fleuve. Chaque caisson mesure 34 mètres de long et pèse 1 800 tonnes. La mise en place du dernier interviendra en avril 1994. Ce sera la neuvième traversée sous-fluviale de la Seine par le métro ou le RER.

La descente du premier caisson de la traversée sous-fluviale de la Seine.



Organisation, le Nouveau service en station arrive sur la ligne 3-3 bis (p. 26). **Info voyageurs**, « Trajet Plus », une solution d'avance (p. 27). **Environnement**, points d'arrêt sous surveillance (p. 28). **Animations**, le Comité de prévention et de sécurité expose à l'Unesco (p. 30).

Entreprise

MOBILISATION CONTRE L'EXCLUSION

Martine Aubry, ancien ministre du Travail, a présenté, le 5 octobre dernier, sa Fondation agir contre l'exclusion (FACE). Convaincus que l'exclusion (chômeurs, mal-logés, marginaux...), devenue un phénomène de masse, est un problème central pour la société, treize PDG, dont Francis Lorentz pour la RATP, ont décidé, aux côtés de Martine Aubry, de constituer le capital de la fondation et de mobiliser leurs entreprises

pour soutenir l'action de ceux qui sont au contact de l'exclusion. Les agents de la Régie, qui vivent quotidiennement les conséquences croissantes du processus d'exclusion, se doivent d'être solidaires de cette initiative sociale. Parmi les six sites retenus par la fondation (Marseille Nord, Vaulx-en-Velin...), à la demande des élus, en vue de mener une action globale à l'égard de l'exclusion, celui englobant les communes de



Martine Aubry aux côtés de Francis Lorentz : la solidarité au programme.

Bagnolet, Bourg-la-Reine, Fontenay et Sceaux intéressent directement l'entreprise.

QUI IRA À LYON-BERCY ?

Les premiers emménagements dans l'ensemble immobilier de Lyon - Bercy (voir *ELL* n° 34) auront lieu au deuxième trimestre 1995. Il a été décidé en septembre par le Conseil de direction d'installer dans le nouvel ensemble : la Présidence et la Direction générale, une partie des effectifs des départe-

ments CGF, CML, COM, PHF, PRS, les Missions, les équipes de direction des départements BUS, MTR, RER, SEC, ainsi que les ingénieries des Systèmes et des Projets¹, d'Exploitation ferroviaire (IEF), le département DEV, les Affaires internationales et Systra (société créée en juin

1992 rassemblant Sofretu et Sofrerail). L'ouverture de l'ensemble Lyon - Bercy va entraîner la libération de deux sites majeurs : les Grands-Augustins et Charenton Liberté, le personnel de ce dernier site étant transféré à Vincennes-Nadar.

1. Incluant l'Ingénierie générale technique (IGT).

LA RATP EN CAMPAGNE

La RATP met ses voyageurs au centre de ses préoccupations, et entend le faire savoir. La campagne institutionnelle lancée mi-septembre multiplie des visuels alliant information et clin d'œil. Elle repose d'abord sur une publicité informative, qui met en avant les services fondamentaux que l'entreprise assure à ses voyageurs. Avec quatre thèmes : le crédit illimité – c'est la carte Orange –, le contrat avec l'entreprise – via le ticket –, un kilométrage illimité et le temps de transport garanti. En même temps, la campagne montre une RATP qui bouge – et sait mettre

ses innovations au service de ses voyageurs – en développant la sécurité par télésurveillance par exemple. Avec un but affiché : coller à la réalité de l'entreprise. Du coup, l'actualité est présente, au travers d'annonces sur la mise en service du Trans Val-de-Marne, la création des compagnons du voyage... ou tout autre événement constituant la vie de l'entreprise. A suivre dans votre journal préféré... Durée de la campagne : jusqu'à la fin de 1993. Supports : journaux quotidiens et hebdomadaires. Budget : 10 millions de francs. Réalisation : Euro RSCG.



TVM

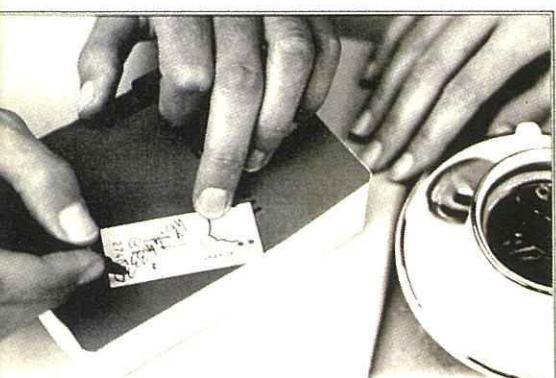
LA VOIE LIBRE

Deuvième ligne de transport en commun de surface en site propre, Trans Val-de-Marne a été mis en service le 1^{er} octobre entre le marché international de Rungis et la gare RER de Saint-Maur - Créteil (voir *ELL* n° 31 et 35). Le parcours, qui traverse Saint-Maur, Créteil, Choisy-le-Roi, Thiais et Chevilly-Larue, s'effectue en 35 minutes environ, avec la régularité du métro ou du tramway alliée à la souplesse d'utilisation du bus. Les 23 stations sont équipées de quais, d'abris et d'écrans vidéo annonçant le temps d'attente, comme pour le tramway. Les correspondances avec les autres lignes de bus, avec le métro ou le RER sont aménagées pour faciliter le transit des voyageurs. Enfin, les stations les plus fréquentées disposent d'un distributeur de titres de transport. Le site propre a été construit en veillant à son intégration dans le milieu urbain, en particulier dans la traversée des centres-villes. Un millier d'arbres ont été plantés le long du parcours de TVM. Le service est assuré par 19 bus articulés ●●●

ÉQUIPEMENT

Dix-neuf bus articulés en site propre, qui ont la régularité du métro ou du tramway.

25



Voici le seul contrat au monde qui vous propose
400 lieux de rencontre et 282 lignes
de bus, de métro, de RER pour vous y rendre.

— Tous les jours, 38 000 personnes s'engagent sur près de 9 millions de voyages à aller toujours plus vite et toujours plus loin. On n'en fera jamais assez pour vous donner l'esprit libre.

l'esprit libre 



COULEURS

Une livrée qui associe les couleurs de la RATP à celle du Val-de-Marne.

26

●●● PR 180-2 du centre de Thiais, arborant une livrée spécifique qui conjugue les couleurs institutionnelles de la RATP (vert jade et bleu foncé) et la couleur du Val-de-Marne (bleu clair). Ils sont équipés de dispositifs d'annonce sonore et visuelle des stations. Les dépenses d'infrastructures (598 MF) ont été financées moitié par l'Etat et moitié par la région d'Ile-de-France. L'acquisition du matériel roulant (33 MF) a été à la charge de la RATP.

Quant à l'opération Autrement Bus TVM, elle a été mise en service également le 1^{er} octobre. Cette restructuration du réseau Bus s'étend sur 7 communes et concerne 12 des 22 lignes d'autobus situées dans le secteur. « Globalement, TVM et Autrement Bus TVM se traduisent par 5,8 millions de kilomètres réalisés en année pleine et par l'affectation de 15 machinistes supplémentaires », précise Jean-Pierre Raviot, le responsable TVM au département Bus.

Maintenant TVM a « la voie libre », tel a été le thème de la campagne de communication lancée au moment de sa mise en service. Aux voyageurs d'en profiter.

Organisation

LE NSS SE DÉVELOPPE

Le compte à rebours a commencé sur la ligne 3-3 bis pour la mise en œuvre du Nouveau service en station. La réalisation des locaux techniques est engagée depuis juillet dernier, les appels d'offres pour les équipements ont été lancés, et les premiers distributeurs automatiques seront livrés en février 1994. La formation des agents – maîtrise et opérateurs – aux nouveaux métiers (animateurs, agents d'équipes mobiles, agents de remplacement opérateurs,

pilotes) et aux nouveaux équipements commence ce mois-ci ; elle inclura une formation au relationnel. Comme sur les lignes 4 et 11, la ligne sera divisée en secteurs – Ouest, de Pont de Levallois à Sentier ; Est, de Temple à Gallieni et ligne 3 bis – gérés depuis les centres de liaison de Havre-Caumartin et de Gambetta.

Démarrage du NSS sur la ligne 3-3 bis en octobre 1994 pour le secteur Est, et en décembre 1994 pour l'Ouest.



Sécurité ▲

EXERCICE INCENDIE SUR LA LIGNE 3

15 000 m³ de fumée sous tunnel, trente victimes dans la rame, une centaine de pompiers de la brigade des sapeurs-pompiers de Paris dans l'interstation : un exercice incendie était organisé dans

la nuit du 28 au 29 septembre entre Saint-Maur et Parmentier sur la ligne 3. Un exercice jugé satisfaisant et effectué en présence de représentants de réseaux extérieurs.

SITUATION PERTURBÉE : LA LIGNE A FAIT FACE

Le 15 septembre 1993, à 5 h 07, à la suite d'un incident de chantier, le trafic est totalement interrompu entre les gares Nation et Auber

NOTE D'INFORMATION AUX VOYAGEURS

Des travaux ont été réalisés dans la nuit du 14 au 15 Septembre sur la ligne A.

A 5 heures, lors de la reprise du courant, un important court-circuit s'est produit à hauteur de Châtelais-les-Halles.

Pour permettre l'intervention des Services Techniques nous avons dû interrompre le trafic entre Nation et Auber. L'exploitation des branches de banlieue, bien que perturbée, a pu être assurée.

A 8h55, le trafic a été retrouvé sur l'ensemble de la ligne A.

Nous vous demandons de bien vouloir nous excuser des perturbations que vous avez dû subir dans vos déplacements.



du RER ligne A. Il est rétabli à 8 h 55. Face à cet incident qui perturbe fortement les déplacements de ses voyageurs, la ligne A décide de réagir : en expliquant les causes de l'arrêt et en présentant les excuses de l'entreprise. Pendant la journée, 150 000 avis à diffuser et de grandes affiches sont imprimés et acheminés en urgence. A 17 heures, agents des gares, contrôleurs RER,

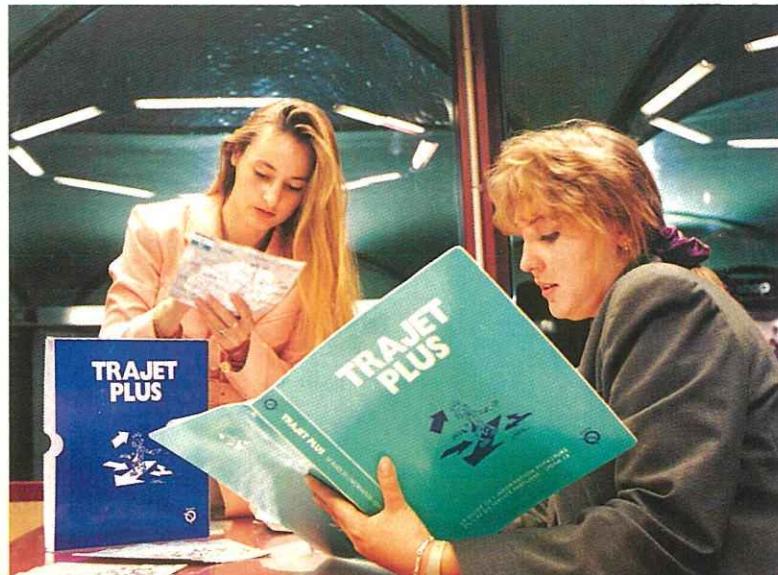
encadrement commencent leur distribution dans les gares du tronçon central de la ligne A de La Défense et Nation, jusqu'à 19 h 30. Sur la ligne B, entre Gare du Nord et Cité Universitaire, des affiches sont apposées sur les chevalets. Coup de chapeau, donc, à tous ceux qui se sont mobilisés pour assurer l'information aux voyageurs. Voyageurs qui ont apprécié, et ont su le dire aux agents.

« TRAJET PLUS » : UNE SOLUTION D'AVANCE

À la suite d'un incident – technique ou de voyageur – le trafic de la ligne est momentanément interrompu. Le souci n° 1 du voyageur dans une telle situation est de trouver un itinéraire de remplacement. Huit agents de station de la ligne 13 ont trouvé la solution : un classeur baptisé « Trajet Plus » renferme des

fiches indiquant les différents itinéraires de substitution possibles selon la partie de ligne condamnée. Chacune des 23 stations de la ligne possède « sa » fiche personnalisée, avec son plan de quartier détaillé, les différents modes de rabattement existants, les temps de parcours, les annonces sonores à

faire... Plusieurs mois de travail pour consigner tous les cas d'interruption quelles que soient la ou les stations concernées. Le classeur à anneaux permet aussi une mise à jour permanente des fiches. En place depuis le début du mois d'octobre, un outil professionnel au service des voyageurs.



En bref

BUS EN BULLES. Le centre Bus de La Maltournée participe au 4^e Festival de la bande dessinée organisé à Lognes du 6 au 17 décembre prochain, sur le thème « Les transports dans la BD ».

Sur le stand RATP, réalisé par le centre de La Maltournée, figureront en bonne place « Félix le Bus » et « Gaston Lagaffe, fou du bus ». Le centre Bus assurera également le transport d'élèves des collèges sur les lieux d'exposition ainsi que des navettes depuis la gare du RER de Lognes.

UNE EXPO SUR LA 8. Du 9 au 14 octobre, une exposition, réalisée par les agents de la ligne 8, s'est tenue à bord d'un Sprague à la station Concorde. L'objectif était de présenter les travaux effectués par les jeunes de onze collèges voisins de la ligne à l'issue de leur stage sur la 8, l'hiver dernier (ELL n° 30, mars 1993). Trois cents jeunes avaient été accueillis sur la ligne par 75 agents pendant des périodes de quatre jours.

LES R 312 DE LA 24. Depuis le 1^{er} octobre, la ligne 24 Saint Lazare - Alfort-Ecole vétérinaire est équipée de matériel R 312 remisé au centre de Créteil. Particularité : les commandes des portes centrales et arrière, réservées à la descente, sont activées par le machiniste et non par les voyageurs comme sur les autres bus de ce type. Il s'agit de lutter contre la fraude en empêchant l'ouverture de ces portes pour faire monter des voyageurs qui échappent ainsi au contrôle.

MODÉLISME FERROVIAIRE. Les 20 et 21 novembre, l'Association des modélistes ferroviaires de la RATP organise une journée portes ouvertes sur ses activités, à la gare RER de La Varenne-Chennevières (ligne A). Une manifestation ouverte à tous.

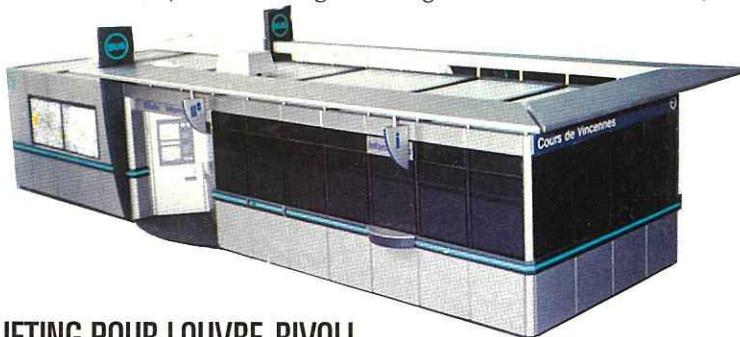
DISTRIBUTEURS DE BOISSONS. Le café, le jus d'orange ou le chocolat plus cher depuis octobre. Il vous en coûte désormais 1 F – au lieu de 0,40 F – pour obtenir un gobelet aux distributeurs automatiques situés dans les immeubles et les locaux du personnel. Avec cette augmentation, le nouveau montant correspond à peu près à la moitié du coût réel de la fourniture.

UN MOBILIER URBAIN MODULABLE

Un nouveau mobilier urbain bus fera bientôt son apparition dans Paris. Le module complet abritera le Poste de commande locale (PCL), la salle d'attente des machinistes, le bureau de vente des titres de transport, des sanitaires, des locaux techniques et locaux d'entretien. Mais, en

certaines points des itinéraires et en fonction des besoins, ce mobilier, modulable, pourra ne comporter qu'un ou plusieurs éléments, par exemple la salle pour les machinistes uniquement. Les lauréats du concours lancé pour sa conception ont été désignés en juin : il s'agit du designer

Concept Frenoy et de l'industriel Erge 2000. Répondant à un souci d'intégration au site parisien, à des critères d'esthétique et de confort pour le personnel, le projet est présenté ce mois-ci à la Commission du mobilier urbain. Un prototype devrait être installé, début 1994, cours de Vincennes. ▼

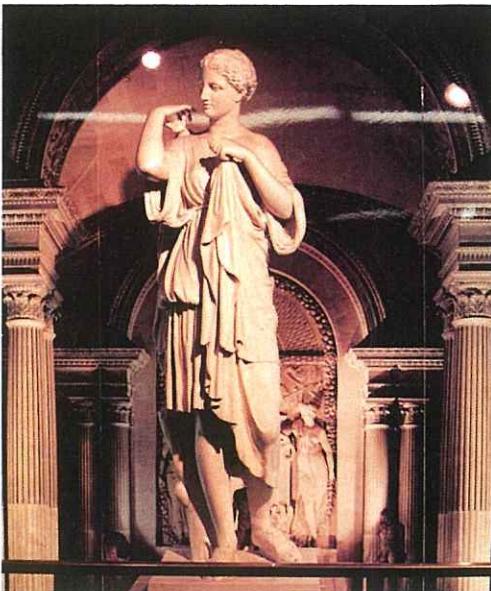


LIFTING POUR LOUVRE-RIVOLI

Si vous passez par la station Louvre-Rivoli, arrêtez-vous un instant. Au premier abord, vous ne remarquerez peut-être rien, mais regardez de plus près : tous les éléments qui la composent ont reçu un coup de jeune, le premier depuis plus de vingt-cinq ans que cette décoration existe. Objets et statues écaillées, photos écornées ou lacérées, la station avait subi les outrages du temps et deux attaques de tagueurs, en mai 1991 et janvier 1992. Ces graffitis avaient d'ailleurs entraîné un nettoyage et la protection des murs. Pour compléter cette

opération, le département SEC, en liaison avec ITA, a fait restaurer les statues, parfois sur place, par l'atelier de moulage du Louvre, changer les photos et traiter celles-ci contre les

graffitis, refait l'intérieur des vitrines... Rien de spectaculaire, mais depuis la fin septembre, la station la plus prestigieuse du métro est de nouveau à la hauteur de sa réputation.



Environnement

ATMOSPHÈRE, ATMOSPHÈRE ▲

La vitesse de l'air dans les parties publiques souterraines relève des paramètres bioclimatiques de confort ressentis par le voyageur. La RATP, soucieuse de cet élément d'appréciation très subjectif, considère que cette vitesse ne doit pas dépasser 5 m/s en pointe de durée inférieure à 20 secondes et 4 m/s en régime établi. L'unité Laboratoires

au département LOG a procédé, à la station Simplon, à des essais pour tester la réaction de personnes soumises à ces courants d'air, grâce à la collaboration sans faille de CES (contrat emploi-solidarité). L'analyse des données recueillies sera effectuée par le Laboratoire de physiologie et de psychologie environnementale de Strasbourg. Résultats au printemps 1994.

POINTS D'ARRÊT SOUS HAUTE SURVEILLANCE

Comment maintenir, en permanence, des points d'arrêt impeccables ? 21 machinistes volontaires, sur les 53 que compte la ligne 96 du centre des Lilas, ont décidé d'effectuer eux-mêmes un suivi du bon état et de la propreté de tous les points d'arrêt de leur ligne. Ils se sont donc répartis la surveillance de deux ou trois points d'arrêt

– chacun ayant toujours les mêmes pour éviter le double signalement –, en consignant sur une fiche standard pré-imprimée les éventuelles dégradations qu'ils ont pu visualiser depuis leur poste de conduite. En collaboration avec les équipes MRB de maintenance du centre pour une intervention plus rapide. Simple et efficace.

LA RATP DANS LA COURSE

Seconde édition de la Course pour l'environnement, sous l'égide du conseil régional d'Ile-de-France, de Joinville à Neuilly-sur-Marne. Cette manifestation a notamment regroupé, les 18 et 19 septembre dernier, les acteurs économiques franciliens, dont la RATP (centres Bus de La Maltournée et de Saint-Maur, ligne A du RER, ligne 1 du métro, département SEC), favorables à la préservation de l'environnement et du cadre de vie. Outre la course

traditionnelle des radeaux parrainés par les entreprises (La Poste, EDF, Renault...), une course de vélo en tandem 8 places sur les bords de Marne, et un salon de l'environnement grand public avec démonstration de voitures électriques ont contribué à donner à ce rendez-vous annuel sa dimension écologique. Les équipes de la Régie – radeau et tandem – ont terminé 3^e dans chacune des épreuves, sur la cinquantaine de participants.



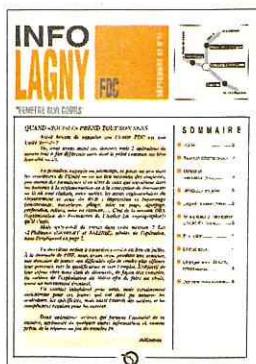
Animations

GARE DU NORD : MODES D'EMPLOI

La semaine du 13 au 18 décembre sera consacrée à une animation – tables-rondes, colloques – sur le thème « Gare du Nord : modes d'emploi ». Une exposition, destinée aux agents de la RATP et de la SNCF, se tiendra dans la mezzanine de l'enceinte TGV. Elle présentera les résultats d'une recherche menée par le minis-

tère de l'Équipement, la SNCF et le département du Développement pour la RATP, autour de deux thèmes : l'accessibilité aux espaces et aux services du site pour les voyageurs et la coordination des prestations des agents des deux entreprises. Un problème d'actualité pour la troisième gare du monde pour le trafic voyageurs.

Revue de presse



FDC a reçu en juillet, pendant une semaine, onze jeunes en difficulté, afin de rendre plus efficace leur parcours vers la qualification et vers l'emploi. Stagiaires dans un organisme extérieur de formation, ils ont pu acquérir les savoirs de base qui leur manquent et découvrir de façon active les métiers par un séjour alterné en entreprise(s) et notamment à la RATP. A cette occasion, les formateurs du FDC ont été « étonnés par les connaissances de certains stagiaires quant au service de la

recette, et par les questions pointues posées sur ce sujet ». Si, à l'issue du stage PAQUE (Programme de préparation active à la qualification et à l'emploi), un tiers de ces jeunes parvient à se sortir de la « galère » et des ANPE, pour s'insérer dans le monde du travail, selon les formateurs de FDC, ce sera en partie gagné.

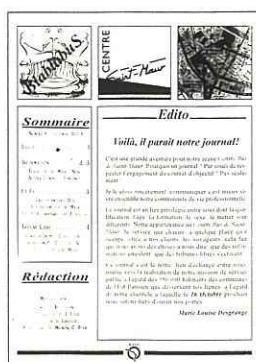
« *Info Lagny* », journal du centre de Formation Développement du Métro, n° 11, septembre 1993.

Sur la 6, les agents de contrôle de ligne ont mis en place un comptage de la fraude visible pour « quantifier le taux de fraude visible, et ensuite adapter le contrôle en fonction de celui-ci ».

Le but : non plus estimer les résultats de la lutte antifraude à partir du nombre d'infractions constatées (BIF et PV), mais à partir du taux de fraude visible, pour le réduire et le stabiliser. Au palmarès de la fraude, sept stations ont ainsi été retenues : Nation recettes A et B, Chevaleret, Glacière, Pasteur recette B, Passy et Trocadéro. La moyenne globale fait apparaître un taux de fraude de 3,70 % pour les heures

pleines et de 4,21 % aux heures creuses.

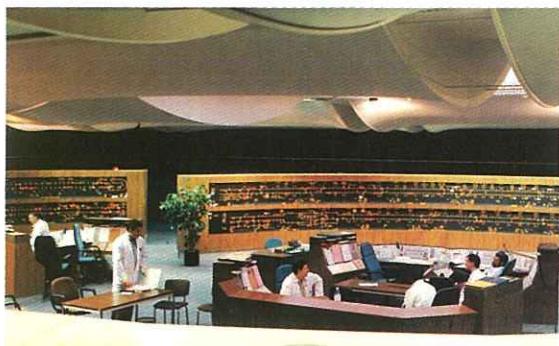
« *Info Ligne 6* », n° 11, septembre 1993.



Promu centre à part entière au début de l'année, Saint-Maur se devait de créer son propre support d'information. C'est chose faite avec *Blablabus*, sorti en septembre dernier. Au sommaire de ce premier numéro, des informations générales sur l'entreprise, a présentation des actions menées par le centre, et de petites rubriques Vie pratique, sport, histoire... De quoi pour chacun, y trouver son compte.

« *Blablabus* », journal du centre de Saint-Maur, n° 1, septembre 1993.

SI LE PCC M'ÉTAIT CONTÉ



Pendant six mois, du 17 décembre 1993 à la mi-mai 1994, le PCC de Bourdon sera présent à la Cité des sciences et de l'industrie de la Villette. Le musée a en effet choisi la ville comme

thème annuel ; la ville, ses fonctionnements, ses enjeux, ses évolutions et ses métiers souvent inconnus du grand public... Une maquette, munie de cinq écrans télé,

présentera donc la fabrication du transport, avec ses trois acteurs que sont le conducteur, le chef de départ, le chef de régulation, chef d'orchestre du PCC, tous responsables de la sécurité ferroviaire. De la première rame aux travaux de nuit, ce sont vingt-quatre heures de la vie du métro qui seront évoquées, pour le plus grand intérêt des 500 000 visiteurs attendus.

POUR ALLER AU THÉÂTRE, PRENEZ LE BUS

Les 2 et 16 octobre après-midi, des « Scènes de famille » se sont déroulées dans le bus 127 entre le terminus Ile-de-France et la place des Victoires à Neuilly-sur-Marne. Présentées par la

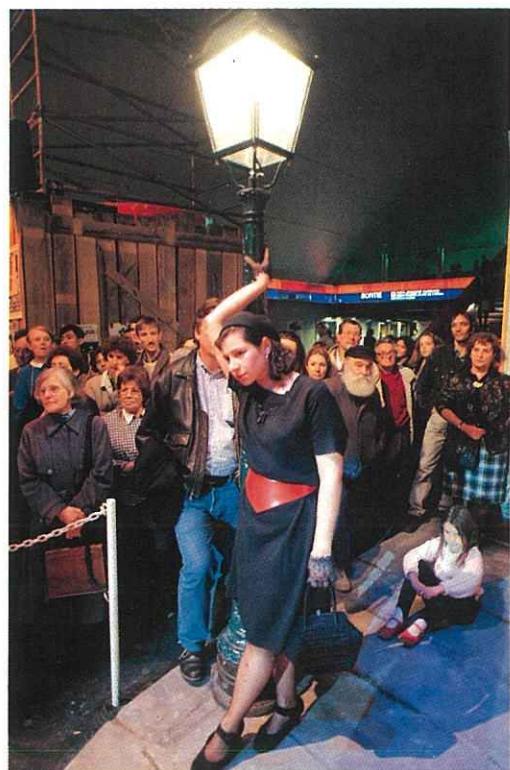
compagnie « Des Uns et des Autres » les créations faisaient appel au théâtre mais aussi au mime, à la danse, au chant et aux marionnettes... Pour la troisième année consécutive, le bus 127 s'est ainsi

transformé en scène de théâtre itinérante, à l'occasion des opérations de prévention et de sécurité menées par le centre de La Maltournée avec le Centre culturel Salvador-Allende de Neuilly-sur-Marne.

AUBER NE REGRETTE RIEN

Du 9 au 19 octobre dernier, à l'occasion du trentième anniversaire de la mort d'Edith Piaf, la station Auber avait retrouvé le parfum des rues des années 50 : chanteurs

de rue, marionnettistes, mimes se produisaient dans un décor reconstitué de café, de mercerie, de pâtisserie... Les voyageurs n'ont pas regretté le déplacement... ▼



UNE EXPO POUR LA PRÉVENTION

A l'occasion de la conférence au palais de l'Unesco sur le thème de la jeunesse, du sport et de l'internationale – lutte antidrogue et contre le dopage – du 25 octobre au 15 novembre dernier, la RATP et le Comité de prévention et de sécurité ont organisé une exposition sur le sport et la cité. Une mappemonde de trois mètres de diamètre, en alu

brossé, reprenait sur neuf panneaux les thèmes lancés par le comité (VTT, championnat de football intercités, basket de rue, concours photo « 24 h dans la cité »...) ainsi qu'une vidéo retracant ses initiatives sportives et culturelles qui constituent depuis plus de trois ans la politique d'action sociale de la RATP auprès des jeunes des banlieues.



passion nément

Voir, lire, écouter

EN AVANT LA MUSIQUE !

La saison musicale 1993-1994 de l'Orchestre philharmonique de la RATP débute le 27 novembre. Au programme,

Samuel Barber, Johannes Brahms, Antonin Dvorak. Places à retirer à l'orchestre, 44, rue des Maraîchers, tél. : (40 0)2 49 36.

LE DESIGN FERROVIAIRE AU CENTRE GEORGES-POMPIDOU

Depuis le 20 octobre et jusqu'au 10 janvier, le Centre Georges-Pompidou organise une exposition sur les créations du designer Roger Tallon, intitulée « Les itinéraires d'un designer industriel »¹. C'est lui qui, en particulier, a finalisé le train Corail, a créé la signalétique et la cartographie du RER, l'esthétique

du TGV Atlantique, celle du funiculaire de Montmartre. Le futur matériel MP 89 (Météor et ligne 1 du métro) va être construit selon l'un de ses dessins. La mise en scène de l'exposition a été réalisée par le designer.

1. Tous les jours de 12 h à 22 h, sauf le mardi. Entrée : 20 F.

Portrait, Michel, amoureux de vieilles voitures, nous présente une cinquantenaire vrombissante. **Voir, lire, écouter**, RER, TGV, funiculaire de Montmartre... le design ferroviaire n'a plus de secrets pour Roger Tallon. Le Centre Georges-Pompidou lui rend aujourd'hui hommage.

LES VISITES DE SAUVABUS

L'association Sauvabus propose trois visites. « Les chantiers du métro » : nuit du 19 au 20 novembre (235 F), « Le centre

d'instruction du métro » : samedi 4 décembre (197 F), et « Le bus du Père Noël », avec notamment une promenade en

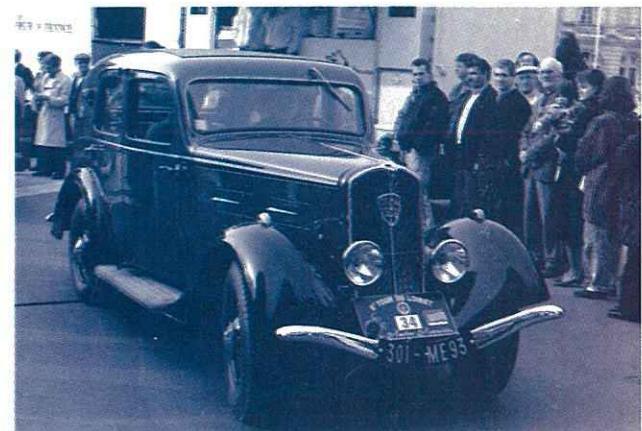
autobus dans Paris illuminé, buffet campagnard et soirée dansante : samedi 18 décembre (250 F). Inscriptions au 45 90 64 87.

Portrait LE MÉCANO DE LA PEUGEOT

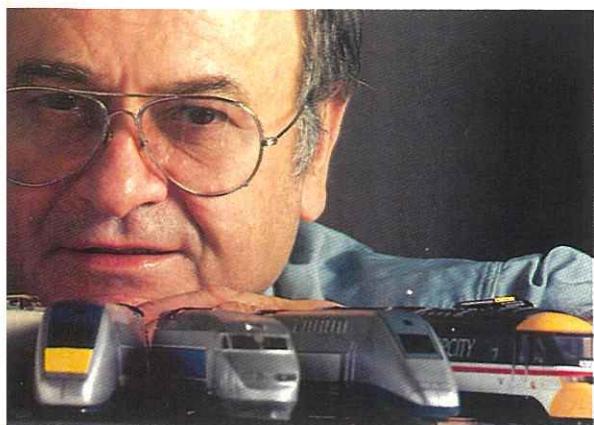
Luisante, le capot bordeaux et l'aile noire, en parfait état de marche, elle est née en 1935 et a pour nom Peugeot 301 D. Quand Michel Follet, l'heureux propriétaire, en parle, son visage s'illumine : « *Elle a plus de 50 ans, mais elle dure toujours. C'est ferme à conduire et, si on va trop vite, plus de 60 km/heure, elle vous rappelle à l'ordre ; mais 1 000 km en trois jours ne lui font pas peur.* » Pour lui rendre son état d'origine, il aura fallu à Michel un an et demi en y consacrant tous ses week-ends, ses soirées, une partie de ses vacances et son savoir-faire de

Collectionneur ?

Modeste, Michel énumère ses trouvailles : une traction Citroën 11 B de 1953, une 201 Peugeot de 1932 et un camion Citroën type 23 de 1947, le prochain sur la liste à être restauré. « *Moi qui suis des années 60, je préfère les voitures de l'entre-deux-guerres... Le tout, c'est de ne pas acheter plus que ce qu'on peut restaurer.* »



La Peugeot 301 D de Michel Follet est de sortie.



Méfiez-vous des imitations !
Seule la Carte Orange mensuelle
vous permet un nombre
de voyages illimités.



Comme dans les contes de fées, la Carte Orange mensuelle vous permet de vous déplacer aussi souvent et aussi loin que vous le voulez sur l'ensemble du réseau de transport en commun de l'Ile-de-France durant un mois entier. C'est plus pratique, plus économique et plus tranquille pour ceux qui ne veulent pas se retrouver à pied d'un instant à l'autre.

RATP

l'esprit libre

En même temps que Marco Polo, une citrouille s'est affichée en 450 points de métro et du RER, pour vanter la carte Orange. Et accompagner l'action de stimulation des ventes de cartes Orange mensuelles menée au cours de ce dernier trimestre.