

Le transport et la sécurité

En faveur de l'habitat



Les nouvelles mesures pour faciliter
le logement des agents

Les mainteneurs à l'honneur



Le jury du Prix qualité Ile-de-France
a décerné une mention spéciale
aux ateliers de maintenance RER

La RATP est confrontée
aux problèmes
d'agression et d'incivilité.
Comment lutter
contre ce phénomène
de société ?

Panoramiques

P.3 Trafic et recettes 1997, en hausse

Dans la ville

P.8 Les clés des emplois jeunes

La RATP ouvre ses portes à plus de 400 jeunes. Leur arrivée permettra de développer de nouveaux services de proximité.

P.8



P.15

Aller-Retour

P.12 Le sourire en campagne sur la 11

Pour répondre au mécontentement des voyageurs de la ligne 11, la RATP a décidé de communiquer sur le mode de l'humour: une campagne visuelle et sonore invite les clients à se répartir sur toute la longueur du train.

Correspondances

P.14 Assistance au Liban

A la demande du Liban, Systra-RATP a réorganisé le transport de surface de Beyrouth. Mission réussie.

Ressources

P.22 En faveur du logement social

La RATP intensifie sa politique au service du logement social. Le détail des mesures en trois fiches.



P.22

DOSSIER

PRIORITE A LA SECURITE

- La RATP est en permanence confrontée aux problèmes d'agression sur ses réseaux. Devant l'amplification du phénomène, elle a multiplié les mesures autour de trois axes: prévention, sécurisation et répression. **P.16**
- Les machinistes et les contrôleurs vivent l'insécurité au quotidien. Reportage sur la ligne 268 en Seine-Saint-Denis. **P.18**
- La RATP a renforcé les dispositifs, à la fois pour protéger et venir en aide à l'agent victime d'une agression. Le détail des mesures. **P.20**
- La sécurisation dépend aussi de l'augmentation des effectifs de sécurité et sur le développement des équipements. Des chiffres clés. **P.21**



TROIS AXES POUR LA SECURITE

Depuis une dizaine d'années, la RATP est confrontée aux problèmes d'agression sur ses réseaux. Devant l'amplification du phénomène, elle a multiplié les mesures autour de la prévention, de la sécurisation et de la répression.

Nous sommes à la RATP, à la fin de l'année 1997. Le chiffre de la sécurité est en hausse: 10 000 incidents ont été enregistrés en 1997, contre 9 000 en 1996. Les mesures de sécurité sont en cours de mise en œuvre.

La prévention, avant tout locale, s'organise sur tout en direction des jeunes

Seuls, dans la RATP, on peut agir avec cet élan. C'est pourquoi nous avons décidé de lancer une campagne de prévention. La prévention, avant tout locale, s'organise sur tout en direction des jeunes.



Trois questions à

Patrick Decroix, responsable de la sécurité

Comment expliquez-vous l'augmentation des incidents de sécurité? La sécurité est un enjeu majeur pour la RATP. Elle est au cœur de notre mission. Nous sommes confrontés à de nombreux problèmes de sécurité. Nous devons agir de manière proactive pour prévenir les incidents. Nous avons mis en place de nombreuses mesures de prévention, de sécurisation et de répression. Nous allons continuer à travailler pour améliorer la sécurité de nos réseaux.

Arrêt sur **P.24** Le bus dans tous ses états

L'entreprise renouvelle son parc de bus. Le panorama de la flotte en images.

P.24



Parcours

P.26 Les soldats de la solidarité

Les agents du recueil social invitent les sans-abri à quitter le réseau et les conduisent dans des structures adaptées. Reportage le soir du nouvel an.

P.28 Qualité: des mainteneurs engagés

Les ateliers de maintenance viennent de recevoir une mention spéciale



du jury du Prix qualité Ile-de-France. Les raisons du succès.

Passionnément

P.30 Claude Chaumot est responsable maintenance du centre bus de Vitry. C'est un fou de vitesse et... de kart.

Mémoire

P.31 Une année au musée de Saint-Mandé

Entre Les Lignes : LAC A 85, 54, quai de la Rapée, 75 599 Paris Cedex 12. Délégation générale à la communication-RATP. Tél. : 01 44 68 36 62/36 51/36 42/37 33. Directeur de la publication : Vincent Relave. Responsable de la rédaction : Arnaud Corabœuf. Rédaction : Philippe Carron, Simone Feignier, Yvonne Kappès-Grangé, Jacques Teixeira. Photographies : SG-AV. Conception et réalisation graphique : Textuel. Couverture : Bertrand Chahrol. Photogravure : Mailing. Imprimerie : Torcy Quebecor N°ADFP 1791. Membre de l'Union des Journalistes et Journalistes d'Entreprise de France UJEF. Abonnement : 150 F (180 F pour l'étranger), pour 10 numéros. Les demandes sont à adresser à « Entre les Lignes », 54, quai de la Rapée, 75 599 Paris Cedex 12. Retraités de la RATP : vos changements d'adresse sont à transmettre par écrit au bureau des Pensionnés, 30, rue Championnet 75889 Paris Cedex 18.

entreprise Trafic et recettes 1997, en hausse

Devant l'Association des journalistes ferroviaires, Jean-Paul Bailly a présenté les chiffres de l'année 1997 (*).

L'année 1997 a été un bon millésime pour la RATP et le service public en Ile-de-France», a indiqué Jean-Paul Bailly, le jeudi 15 janvier, devant l'Association des journalistes ferroviaires. Le trafic des voyageurs a connu une progression de 2,7 % par rapport à 1996. «Après une mauvaise année 1995 et la quasi-stagnation en 1996, les chiffres de l'année 1997 sont franchement repartis à la hausse avec 2,347 milliards de voyageurs transportés contre 2,286 milliards en 1996.»

Plus précisément, le métro, qui assure près de la moitié du trafic des voyageurs, voit sa fréquentation augmenter de 2,2 %; les autobus parisiens et de banlieue de 3,7 %; le RER, quant à lui, ne progresse que de 1 %. «Mais, sur ce réseau, la baisse du trafic des années 1995 et 1996 avait été plus faible.» Les nouveaux modes de transport, notamment les deux lignes de tramway,

	Bus Paris + Les Noctambus	Bus banlieue	RER	Métro	RATP
1987	315,66	426,27	292,06	1 178,21	2 215,28
1988	329,66	442,80	291,60	1 192,75	2 260,02
1989	328,15	460,10	325,91	1 223,41	2 340,74
1990	327,85	465,50	361,82	1 222,37	2 380,84
1991	324,33	460,90	360,90	1 187,67	2 334,27
1992	332,64	473,98	367,16	1 201,42	2 377,87
1993	339,70	472,14	361,14	1 176,81	2 369,56
1994	335,45	473,58	363,79	1 169,86	2 364,53
1995	314,18	431,51	323,39	1 029,13	2 126,66
1996	336,69	473,81	350,55	1 091,61	2 285,94
1997	349,33	491,10	354,13	1 115,94	2 347,04

(*) En millions de voyageurs.

connaissent une progression spectaculaire de 14,3 %. En outre, la RATP s'est félicitée du succès du nouveau service Les Noctambus, dont la fréquentation a augmenté de 66 % entre septembre et décembre.

Les recettes, quant à elles, affichent la même tendance à la hausse puisqu'elles dépassent les 8 milliards de francs hors

taxes, soit 5,4 % de plus par rapport à l'année 1996. Succès remarquable aussi de Mobilis, qui progresse de 36 % par rapport au ticket Formule 1. «Des résultats qui annoncent un retour à l'équilibre budgétaire, à quelques dizaines de millions près», conclut Jean-Paul Bailly.

Jacques Teixeira

« Le Ticket du jour » à 19 heures

Depuis le 5 janvier, l'émission « Le ticket du jour » sur France 3 a changé d'horaire : de 19 h 55, elle a été avancée à 19 heures, juste avant le journal régional. Sa durée étant sensiblement raccourcie, le programme est exclusivement consacré à de l'information de service : prévisions de trafic, manifestations, travaux, conseils de déplacements... En bref, tout ce qui peut aider le Francilien à mieux se déplacer et concourir à utiliser les transports en commun. Un nouveau générique,

des infos pratiques d'une grande lisibilité sur un fond d'images, de quoi fidéliser et attirer des téléspectateurs à la tranche horaire la plus regardée.



Des agents enquêtent porte de la Chapelle

Plus de sécurité, surtout la nuit, plus d'informations sur le bus et le métro, une offre de transport par bus augmentée, une meilleure synchronisation bus-métro... Voilà quelques-unes des demandes exprimées par les voyageurs du pôle multimodal Porte-de-la-Chapelle (desservi par la ligne 12, et le centre bus d'Aubervilliers). Ce site doit progresser sur la multimodalité, surtout en cas de situation perturbée. L'enquête a été réalisée en novembre par des agents volontaires. Un moyen de montrer concrètement l'esprit d'écoute des agents de l'entreprise envers leurs clients.



Contact : Marc Beauhaire, CML, tél. : (01 44 6) 8 36 07.



Van Dyck, c'est fini

Depuis le 2 janvier 1998, les dernières formations, que dispensait encore le Centre de perfectionnement technique et administratif (CPTA) à Van Dyck, ont été transférées au centre bus de Vitry-sur-Seine. Rappelons que la première décentralisation du CPTA a été effectuée en juillet 1994 à Noisiel. Qu'il assure, chaque année, deux mille sept cents heures de formation à plus de mille huit cents agents. Que ces formations sont décentralisées et réalisées à Belliard, Lagny, Luxembourg, Noisiel et Vitry.

Renseignements : René Tassin, tél. : (01 48 1)5 22 60.

« Allô ! je t'appelle du métro »

Pour répondre au formidable engouement que connaît le téléphone portable, la RATP a décidé d'équiper progressivement ses trois cent quinze kilomètres de lignes souterraines de métro et RER avec un système rayonnant spécialement conçu pour le téléphone.

A terme, les usagers pourront émettre et recevoir des appels téléphoniques sur les quais, dans les couloirs et dans les rames.

Dès à présent, trois stations pilotes sont en service : Nation avec Itineris, Auber avec Bouygues Telecom, et Châtelet avec SFR. D'ici à la fin de l'année, la RATP prévoit la couverture des principales stations de correspondance du métro et du RER, ainsi que de la totalité des lignes 1 et 14.

Contact : Bernard Dupré, tél. : (01 48 1)5 20 68.

MARGUERITE/SG-AV



Un plan de même format mais la taille des caractères a été multipliée par deux.

Bien vu, le plan !

La RATP chouchoute ses clients seniors. C'est en les écoutant et pour répondre à une de leurs demandes souvent exprimée que le département Commercial vient d'éditer « Le plan lecture confort » du métro et du RER. Même format plié, même format ouvert, mêmes couleurs que le petit plan de Paris actuel, mais avec une différence : la taille des caractères ayant été multipliée par deux, on le lit sans effort ! Ce plan, édité à 700 000 exemplaires, est disponible, depuis février, dans le métro et le RER, les mairies de Paris, l'hôpital Broca et la Fondation nationale de gérontologie. « Le plan lecture confort » va faciliter la vie dans le métro des deux millions de seniors et aussi celle de tous ceux qui veulent « lire facile ».

Contact : Sophie Gillet, CML, tél. : 01 44 68 35 85.

T2 roule gagnant

Avec vingt-neuf mille voyageurs par jour comptabilisés en octobre, T2 – le tram Val-de-Seine – affiche son succès. L'objectif fixé étant de vingt-cinq mille voyageurs par jour en l'an 2000, il n'aura fallu que six mois à la ligne de tramway pour combler

toutes les attentes. Et T2 ne devrait pas s'arrêter là, puisque cette année le service sera renforcé aux heures de pointe, avec un tram toutes les quatre minutes.

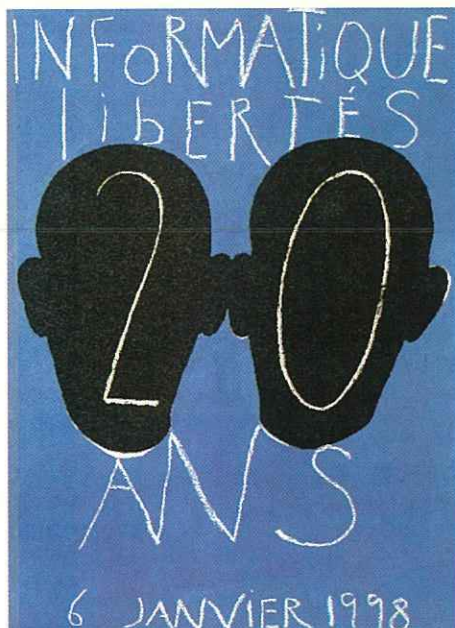
Contact : Didier Blanchet, Bus, tél. : (01 40 0)6 77 15.



DUPLY/SG-AV

La Cnil attribue ses prix

La loi Informatique et libertés, du 6 janvier 1978, a créé la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil). Le 6 janvier 1998, à l'occasion de ses vingt ans, la Cnil a offert l'occasion de distinguer six personnalités ou organismes qui se sont particulièrement illustrés dans ce domaine. Parmi eux, le groupe composé de La Poste, la RATP, la SNCF, la Société Générale et le Centre national des caisses d'épargne et de prévoyance, a reçu un prix « pour la conception et la promotion d'un porte-monnaie électronique anonyme ». Ce prix atteste qu'il est possible de conjuguer vigilance et esprit d'innovation. **Contact : Cnil, tél. : 01 53 73 22 22.**



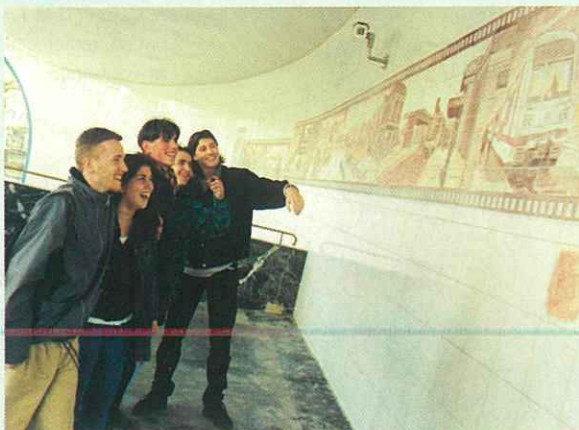
Pour le vingtième anniversaire de la Cnil, Jean-Charles Blais a choisi de créer un dessin représentant deux formes de visages à la fois emblématiques et anonymes.



30 mètres de fresque à Joinville

Un partenariat entre la ville de Joinville-le-Pont et le département RER a donné naissance à une grande fresque de trente mètres de long, qui se déroule sur la façade de la gare RER de Joinville (ligne A). Elle présente en dix séquences la ville et son histoire, chacune d'entre elles reprenant un élément de la précédente, selon le principe

de l'image animée. L'artiste décorateur, Christophe Ansay, est également l'auteur de la fresque qui orne la salle des billets de la gare de Sucy-Bonneuil.



DUPUY/S3-AV

7 mars

● Concert de l'Orchestre philharmonique de la RATP, salle Gaveau, à 20 h 45. Au programme : Berlioz, Brahms et Strauss (voir rubrique Passionnement page 30).

13 mars

● Date limite de retour des dossiers d'inscription au Prix de l'Implication et au Trophée qualité de septembre 1998. Les dossiers complétés sont à envoyer au délégué qualité de département.

9 au 23 mars

● De retour du Gart à Dijon, vingt opérateurs de Bus, MRB et SIT organisent une exposition photo itinérante dans les centres bus :
- Charlebourg, du 9 au 16 mars ;
- Saint-Denis, du 16 au 23 mars.

23 au 28 mars

● Ligne 5, opération « café » à l'occasion de la mise en service de Magister. Stations Eglise-de-Pantin et Bastille.

du 30 mars au 29 mai

● Reprise de l'exposition « Métro-Cité » ou le chemin de fer métropolitain à la conquête de Paris (1871-1945). Maison de la RATP à Lyon-Bercy.

31 mars

● Pôle multimodal de La Défense : début des travaux dans la Grande Halle. Ceux de la gare routière devant débiter le 17 juillet.

jusqu'au 27 avril

● Musiciens des rues de Paris... et du métro. Exposition au musée des Arts et Traditions populaires, 6, avenue Mahatma Gandhi, dans le bois de Boulogne. Tél. : 01 44 17 60 00.



MARGUERITE/SG-AV

Le bus des métiers passe par l'école

A l'initiative de la préfecture des Hauts-de-Seine (92) et sous la responsabilité de l'association Défi 92, un bus, dénommé « bus des métiers », prêté et entretenu par le centre de Charlebourg, se déplace dans les collèges du département. Conduit et animé par Rabah Bouraya, embauché dans le cadre d'un emploi ville, le bus circule de 10 à 16 heures, permettant ainsi aux élèves et à leurs professeurs d'aller à sa

rencontre. A son bord, des professionnels des métiers de bouche, du paysage, du bâtiment, de la métallurgie... Une occasion pour ces professions manuelles de se faire connaître et « d'aider, par tous les moyens, les jeunes à trouver un emploi », précise Joëlle Le Mouel, sous-préfet chargée de la politique de la ville.

Programme sur les tournées du bus : Arnaud Blauwart, Défi 92, tél. : 01 40 97 20 83.

Des enfants citoyens

90 % des enfants affirment que la citoyenneté est utile. Interrogés sur le mot qualifiant le mieux cette notion, 34 % mettent en tête l'égalité devant la politique (25 %), la solidarité (20 %) et la ville (19 %). Les enfants se sentent tout d'abord citoyens de leur ville (30 %) puis de la France (22 %), de leur quartier (20 %), du monde (19 %), mais peu de l'Europe (8 %). S'ils pouvaient exercer leur citoyenneté, ils demanderaient d'abord plus d'espaces verts (29 %), la réduction de la violence (22 %), une ville plus propre (16 %), mieux vivre ensemble (15 %), la sécurité pour tous (14 %) et du travail pour tous (9 %). Sondage Ipsos-RATP réalisé auprès de 853 élèves de classes de sixième sur un échantillon pris parmi les 10 000 Franciliens concernés par des actions pédagogiques sur la citoyenneté menées, chaque année, depuis trois ans par la RATP.

Afficher le respect



Depuis le 14 janvier, les bus de la ligne 133 (centre bus de Flandre) affichent, avec le slogan « Respect! », une campagne de prévention locale pour renouer le dialogue avec les jeunes, et les moins jeunes (voir dossier p. 16). Autour de cinq thèmes : la musique, le cinéma, l'aventure, la science-fiction et le sport, parce que le respect mutuel est au cœur des relations. Ce sont des agents du centre bus qui ont participé à la conception de la campagne et de ses thèmes, avec un travail de réflexion qui a duré plusieurs mois. Cette action de prévention pourrait relancer des partenariats avec d'autres acteurs de la Ville, élus, principaux de collèges... Une idée qui pourrait gagner d'autres lignes, à commencer par la 249.

Contact : Jean-Michel Godard, BUS Flandre, tél. : (01 48 0) 4 18 69.



SUTTON/SG-AV

La pub assure ses arrières

Renault Formula 1, le film *The Game* et les chaussures Timberland : trois premières campagnes publicitaires qui ne se sont pas contentées des espaces habituels – appelés « culs de bus » – réservés sur l'arrière des autobus. La totalité du fond des voitures de bus, vitre comprise, est en effet devenu support publicitaire. C'était en novembre et décembre sur certaines lignes de Paris et de banlieue (47-73-81-94 et 289). Une nouvelle façon, pour la publicité, de s'afficher. A voir...

Contact : Jacques Goiran, CML, tél. : (01 44 6) 8 35 89.

La chouette a du succès

Le nouveau réseau Les Noctambus, mis en place dans la nuit du 1^{er} au 2 septembre, connaît un succès commercial qui dépasse toutes les prévisions, même les plus optimistes. En quatre mois, de septembre à décembre, 528 000 voyageurs ont emprunté le nouveau réseau de nuit. A savoir, une augmentation de plus de 50 % par rapport aux deux

anciens réseaux de nuit (Noctambus et transport du personnel). Si cette tendance se confirme, l'objectif annuel de 40 % de voyageurs supplémentaires est en passe d'être atteint. Grâce à ce succès, les lignes A, C, E, F, G et J ont été renforcées le week-end.

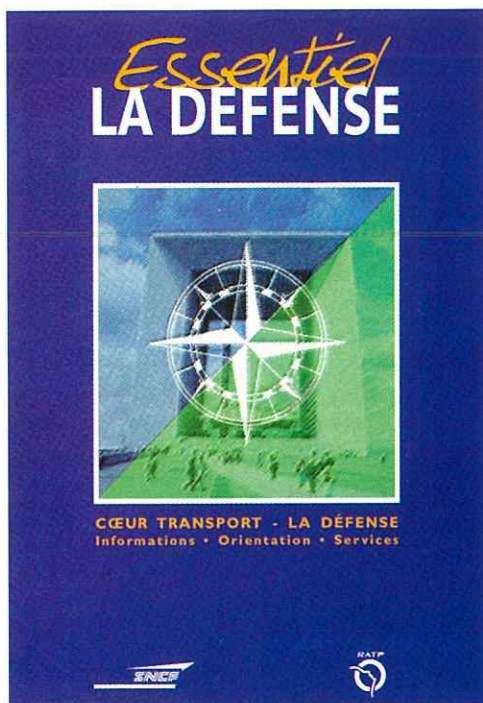


Essentiel : une boussole pour La Défense

La tour Gan, la mairie de Colombes, le départ du 275, l'heure du dernier métro, l'adresse pour les pertes de Carte Orange...

« Essentiel La Défense », un guide d'information permet désormais à tous les agents travaillant sur le site de répondre aux nombreuses demandes des voyageurs. Conçu par un groupe de travail comprenant des agents de Bus, RER, Métro et de la SNCF, ce document au format de poche est évolutif. Chaque page peut être remplacée pour une mise à jour. Un guide essentiel, au moment où les travaux de la salle d'échange démarrent.

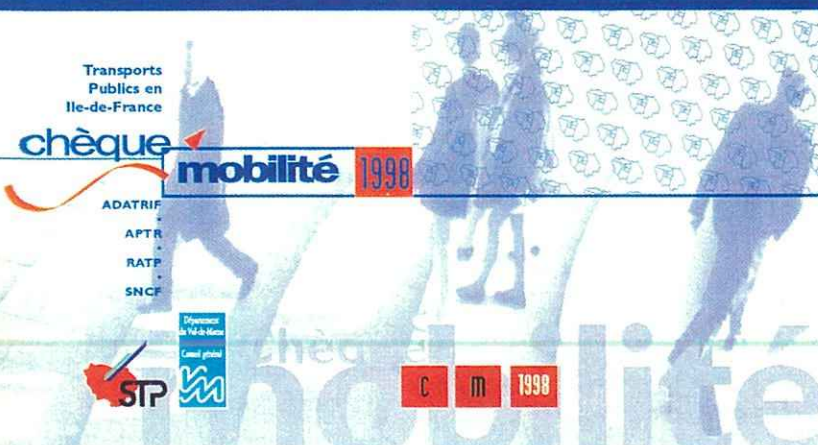
Contact : François Mazza, responsable multimodal, RER, tél. : (01 49 2) 5 50 55.



Un « chèque mobilité » pour les chômeurs

En Ile-de-France, les demandeurs d'emploi les plus défavorisés, les RMistes et les jeunes de moins de 26 ans en parcours d'insertion recevront prochainement une aide au transport sous la forme d'un « chèque mobilité », a annoncé, jeudi 15 janvier, le Syndicat des transports parisiens (STP). Les bénéficiaires recevront, à un rythme semestriel, un carnet de chèques mobilité, d'une valeur unitaire de 50 francs, semblables à des tickets-restaurant, valables sur les réseaux

de la RATP, de la SNCF et des transporteurs privés de la région. Environ 270 000 personnes sur les 700 000 chômeurs, RMistes et jeunes de moins de 26 ans que compte la région sont concernés par ce dispositif. L'enveloppe financière de celui-ci est de 390 millions de francs, dont le financement est assuré par le STP, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité, les Assedic, le conseil régional et les huit départements composant l'Ile-de-France.



La RATP recrute pour le mondial

● A l'occasion du mondial, la RATP recrute environ 400 jeunes, en priorité des enfants d'agents. Les critères de sélection : 18 ans minimum, pratique d'une langue étrangère, disponibilité sur la période 2 juin - 12 juillet. Salaire : sur la base du Smic horaire (38 heures hebdomadaire). Les agents souhaitant déposer les candidatures remettront directement leurs demandes à leur responsable d'unité au plus tard le 15 mars prochain.

Les Achats font des économies

● 313 millions de francs : c'est le montant des économies concrétisées par les quarante équipes qui ont travaillé dans tous les secteurs de l'entreprise sur l'optimisation des achats. Rappelons que l'objectif de l'opération Achats, lancée en janvier 1997, est de réaliser un milliard de francs d'économie en trois ans.

Vélo 1

● La part des vélos dans l'ensemble des déplacements à l'année est passée de 1%, avant l'installation des pistes cyclables, à plus de 5% en septembre 1997. (Source : TEC, n° 145, nov.-déc. 1997.)

Vélo 2

● Le premier abri à vélos relevant de l'opération 1998 a été installé, à la mi-décembre, à Fontenay-sous-Bois (Val-de-Marne). Au cours de l'année 1998, la RATP installera vingt-deux abris sur dix-huit sites.

Vélo 3

● La RATP et la Ville de Paris étudient la possibilité d'installer des abris à vélos près des portes de Paris.

Passage à niveau supprimé

● Le passage à niveau n° 19, situé sur la ligne B, dans Palaiseau (Essonne) est définitivement fermé depuis le 19 janvier 1998. Après des travaux menés par ITA, un passage souterrain pour piétons sera ouvert à la fin de l'année. Les rampes d'accès pour personnes à mobilité réduite seront prêtes en mars 1999.

Bus : de nouveaux valideurs

● Des valideurs magnétiques remplacent les anciens BC30 à bord de mille quatre cents bus parisiens. L'opération se déroulera de février à avril. En automne, les bus de banlieue commenceront à s'équiper à leur tour. Fin de l'opération prévue pour l'an 2000.

Les clés des emplois

Les emplois jeunes sont créés depuis octobre dernier.

Pour qui et pourquoi ?

Créer 350 000 emplois pour les jeunes en leur offrant une perspective d'avenir dans le domaine des activités d'utilité sociale et de proximité : tel est l'objectif essentiel de la loi du 16 octobre 1997 reprenant le projet de Martine Aubry, ministre de l'Emploi et de la Solidarité.

Le mode d'emploi des nouveaux contrats jeunes développé ci-après permettra de se faire une idée plus précise de ce qu'ils signifient : quel domaine d'activité ? Quels bénéficiaires ? Quels employeurs ? Quel contrat ? Quel financement ?

Les activités

Elles doivent répondre à des besoins émergents ou non satisfaits. Classés par thème, depuis l'environnement jusqu'à la solidarité en passant par l'éducation, la liste des métiers est longue : agent d'entretien des rivières, animateur sportif, culturel et touristique en milieu rural, assistant de crèche parentale, agent de vie quotidienne des quartiers, agent d'ambiance dans les transports, animateur de soutien scolaire... En ce qui concerne les adjoints de sécurité, ces emplois font l'objet d'un article spécial de la loi, qui prévoit qu'il s'agit d'agents de droit public recrutés par l'Etat et placés auprès des fonctionnaires des services actifs de la police nationale, pour exercer des missions d'accueil et de sécurisation.

Les bénéficiaires

Ce sont les jeunes de 18 à 26 ans, y compris les titulaires de contrats emploi

Créer 35 000 emplois pour les jeunes dans les domaines des activités d'utilité sociale et de proximité : c'est l'objectif de la loi du 16 octobre 1997.

VU/P.O. DESCHAMPS

jeunes



Trois questions à

Jean-Pierre Chardonneau*

Comment s'effectue le recrutement des emplois jeunes dans votre association ?

La sélection se fait en collaboration avec les Points accueil-information-orientation (PAIO) et les missions locales, organismes communaux déjà impliqués dans le recrutement et la formation des jeunes. Ils assurent à la fois le suivi professionnel et social des jeunes.

Nous recrutons plutôt ceux issus de quartiers difficiles, car ils ont une bonne connaissance du terrain et souvent une bonne capacité à dialoguer.

En quoi leur formation consiste-t-elle ?

D'abord, en une formation initiale et continue, interne à l'association : une semaine de formation à la citoyenneté et une semaine à leur métier en tant qu'agents de proximité et d'environnement (APE) pour les divers partenaires : EDF, RATP, La Poste... Ils apprennent les règles de fonctionnement, chaque entreprise déléguant un formateur. Une remise à niveau leur est également assurée. Ensuite, ils bénéficient d'une formation individualisée, propre à chaque projet professionnel : sécurité, nettoyage, information...

Le but étant de créer de véritables filières de professionnalisation.

Quelles sont leurs perspectives d'avenir ?

Pour ces jeunes, ces emplois sont un tremplin, la référence d'un employeur et un moyen privilégié de se faire connaître auprès des entreprises dans lesquelles ils travaillent. Parmi tous ces nouveaux services, qui restent à définir, certains pourraient aboutir à la création de micro-entreprises où le jeune aurait la possibilité de se mettre à son compte. A nous de faire émerger ces services et de les porter.

* Directeur de l'association Partenaires pour la ville, boucle nord des Hauts-de-Seine.

solidarité ou d'un emploi de ville. Egalement, les personnes de moins de 30 ans ne percevant pas les allocations d'assurance chômage ou les personnes handicapées.

Les employeurs

Ce sont les collectivités territoriales, les établissements publics et personnes morales de droit public, les organismes privés à but non lucratif (associations, fondations, comités d'entreprise, mutuelles...) et les organismes d'HLM.

Le contrat

Il s'agit d'un contrat de droit privé à durée indéterminée ou déterminée, obligatoirement de cinq ans (non renouvelable) pour les collectivités territoriales, ➔



Paroles d'agents

Que signifient pour vous les emplois jeunes à la RATP ?

Laurent Contogouris, machiniste hors ligne au centre d'Asnières.

• Un réconfort pour le machiniste, la clientèle se sentant un peu plus en sécurité et, grâce à eux, on peut mieux discuter avec les jeunes quand on entre dans les cités.

Annie Bergmann, agent Carte Intégrale à Gare-de-Lyon.

• On aimerait avoir plus d'infos, on ne sait rien. Qui en bénéficie ? Combien sont-ils payés ? Quel type de contrat ?

Romuald Fidelin, régulateur au centre bus d'Ivry.

• On n'a pas été informés. Ce sont des emplois au rabais, de façon à pallier le manque d'effectif ponctuel. C'est aussi positif, car ce qui manque aux jeunes, c'est le contact avec les entreprises, et là ils peuvent se faire connaître.



Parmi les grandes activités urbaines répondant aux critères de la loi emploi jeune : l'accueil, l'orientation et l'information aux voyageurs.

SUTTON/SC-AV

→ les personnes morales de droit public et les établissements publics à caractère administratif. La rémunération minimale correspond au Smic. Ces contrats sont à temps plein ou, sur dérogation, à temps partiel. L'Etat apporte une aide forfaitaire correspondant à l'équivalent de 80 % du Smic (cotisations patronales comprises), soit 92 000 francs par an et par emploi.

Il est important de noter que la loi emplois jeunes a prévu trois verrous

pour éviter son détournement. Le premier concerne les collectivités locales, pour lesquelles ces emplois ne pourront pas être de la nature de ceux correspondant à leurs missions traditionnelles. Le second les associations, stipulant que les emplois jeunes ne pourront venir en remplacement du départ d'un salarié, quel qu'en soit le motif. Enfin, le troisième énonce que la loi n'est pas applicable aux services aux personnes à domicile.

Le coup d'envoi par la RATP

La RATP qui s'était déjà fortement engagée en 1997 avec les emplois de ville (Les Blagis, les Grands Frères, boucle nord des Hauts-de-Seine...) entend contribuer à la réussite du plan emplois jeunes. Elle vient de signer un accord-cadre, « Nouveaux services, nouveaux emplois », avec le gouvernement et s'engage à participer à la création de mille emplois en trois ans, dont quatre cents dès cette année.

A ce titre, le budget 1998 a prévu une enveloppe de près de 22 millions de

*Accueil, accompagnement, médiation, animation ...
Leur arrivée permettra
aux nouveaux
services de proximité
de se développer.*

francs. Au 1^{er} janvier 1998, l'entreprise compte 194 emplois jeunes: 46 pour les stations République et Place-d'Italie, 28 dans le secteur de la boucle nord des Hauts-de-Seine, 8 dans le secteur des Blagis, 12 à Saint-Denis, 48 pour les Compagnons du voyage et 52 ex-Grands Frères en mission sur différentes lignes de bus. Les trois réseaux, Métro, RER et Bus, ont déjà programmé leurs demandes pour 1998 en ayant identifié un certain nombre de secteurs supplé-



mentaires, soit un peu plus de cinq cents emplois jeunes. L'entreprise a donc déterminé quatre grandes activités urbaines répondant aux critères de la loi emplois jeunes.

Il s'agit de l'accompagnement des personnes en difficulté sur les espaces publics (activité exercée par les Compagnons du voyage), la médiation, la prévention et la sécurisation dans les espaces publics (cités, sorties d'école, gares...), l'accueil, l'information, l'orientation et, enfin, les nouveaux services de proximité (animation d'espace public). Elle a également identifié les territoires devant accueillir ces activités. Pour

La RATP s'engage à participer à la création de mille emplois en trois ans, dont quatre cents dès cette année.

Paroles d'agents

Richard Yvon,
agent d'accueil RER,
réserve mobile.

• C'est bien pour eux, mais par rapport aux agents RATP...
Que vont-ils faire vraiment ?
La même chose que nous ?

Jean-Sébastien Lacroix,
agent de maîtrise SIT,
péage et monétique.

• C'est une avancée pour tous ceux qui sont en attente d'un travail. Mais au-delà de cinq ans, cela doit déboucher sur un emploi, sinon c'est reculer pour mieux sauter.

→ Dans la jungle des contrats jeunes

Les trois principaux dispositifs existants :

- **les CES ou contrats emploi solidarité :** créés en décembre 1989. Contrats à durée déterminée à temps partiel (20 heures par semaine) au Smic, soit 2 500 francs nets par mois. 306 000 en juin 1997 ;
- **les CIE ou contrats initiative emploi :** créés en juillet 1995.

Contrats à durée indéterminée ou déterminée (un an au minimum, deux ans au maximum), à temps complet, au moins le Smic. Destinés aux chômeurs de longue durée. 430 000 en juin 1997 ;

- **les CEV ou contrats emploi ville :** créés en janvier 1996. Contrats à durée déterminée, à temps partiel (30 heures par semaine) au Smic, soit 4 400 francs nets par mois. 10 000 CEV en juin 1997.

Train de travaux Gare-du-Nord

Janvier 1998 : lancement par la SNCF et la RATP des travaux pour le réaménagement complet du pôle multimodal Gare-du-Nord. Après l'aile des trains de grandes lignes, c'est au tour de l'espace des trains de banlieue et des espaces RATP, métro et RER, de se lancer dans un grand lifting. Il faut dire que le site actuel n'était plus en mesure de satisfaire aux attentes de ses voyageurs. Difficultés d'orientation, manque de cohérence entre les espaces RATP et SNCF, lieux peu sécurisants et vétustes, les critiques s'accumulaient à l'encontre de la première gare d'Europe (cent millions de voyageurs par an). La gare du Nord, construite en 1861, va donc s'agrandir, avec une halle vitrée, sœur jumelle de l'actuelle petite halle. Les lieux gagneront en espace et en lumière naturelle, plus sécurisante. Finies les bousculades aux heures de pointe : des couloirs élargis, des accès plus directs entre les différents modes et des escaliers mécaniques faciliteront les déplacements de correspondances. Enfin, l'accueil, point noir dans cette gare qui reçoit de nombreux voyageurs occasionnels, a été repensé, avec une nouvelle signalétique et une qualité de l'information améliorée par le développement d'une synergie RATP-SNCF. Le coût global de cette opération s'élève à plus de 250 millions de francs : 190,5 millions pour la SNCF et 60 millions pour la RATP. Fin des travaux au début de l'année 2001.

Un rallye citoyen

Comment sensibiliser les jeunes pour qu'ils respectent le travail et les contraintes des machinistes, des voyageurs, de la police... en un mot, leur environnement urbain ? Par exemple, en créant une ligne fictive d'autobus. Ce projet, imaginé par l'Association pour une meilleure citoyenneté des jeunes (APMCJ), a été proposé aux élèves d'établissements scolaires contactés par les responsables prévention sécurité des centres bus. Six d'entre eux ont pris en charge cette opération : Pavillons, Nanterre, Saint-Denis, Aubervilliers, Lilas et La Maltournée. La démarche associe professeurs et élèves dans le travail d'élaboration de la ligne : lieux à desservir, horaires, itinéraire... Les scolaires doivent effectuer leur propre enquête de terrain, contacter mairies, commissariats, commerçants... Pour mener à bien l'ensemble de ces travaux programmés sur l'année scolaire, les centres bus apportent leur assistance : visite guidée des lieux de travail, « vécu » raconté par les machinistes, méthodes de « graphiquages », élaboration d'un tableau de marche expliqué par la cellule technique... A la fin mai, chaque ligne fictive constituera un rallye citoyen en roulant une journée avec des voyageurs – un ticket spécial devant être élaboré à cette occasion par les scolaires –, chaque centre mettant ses moyens à leur disposition.

Contact : Nathalie Lieupart, Jean-Claude Zaoui, APMCJ, tél. : (01 49 5) 7 87 88 et 7 87 96.

favoriser leur développement, la RATP, en concertation avec les élus a fait appel à deux modes d'intervention partenariaux. D'une part, avec l'association des Compagnons du voyage et, d'autre part, avec des « entreprises partenaires pour la ville » : transporteurs, bailleurs sociaux, EDF, La Poste, services urbains... C'est dans cette perspective que ces différentes entreprises partenaires de la ville ont signé une charte visant à mutualiser leurs efforts et leurs moyens pour développer sur certains sites ces nouvelles activités. Quatre associations fonctionnent actuellement : Partenaires pour la ville, boucle nord des Hauts-de-Seine, Partenaires pour la ville de Saint-Denis et la Compagnie de gestion des emplois partagés à Paris (République et Place-d'Italie) et l'Association pour l'emploi dans le Val-de-Marne.

Enfin, la RATP s'est engagée dans l'accord-cadre à tout mettre en œuvre pour que soient pérennisées les activités créées et pour que les postes de travail correspondants soient maintenus au-delà de la période de cinq ans. ■

Philippe Carron

**Contact : Numéro Vert spécial
RATP : 0 800 510 510.**



Devant le mécontentement croissant des usagers de la ligne 11, la RATP a décidé d'entrer en action. Une campagne visuelle et sonore invite les voyageurs à se répartir sur toute la longueur du train afin d'éviter

Le sourire

le phénomène d'entassement.

Une opération réalisée avec les agents de la ligne.

en campagne sur la 11



Christophe Servat, sous-chef du terminus Châtelet : « Un visuel invite les voyageurs à préférer les deux voitures de queue marquées de l'autocollant "sourire". »

Les usagers de la ligne 11 du métro ne supportent plus de subir les situations d'entassement dans les rames aux heures de pointe. Ils l'ont fait savoir, haut et fort, à la RATP ainsi qu'aux élus. « *Comprenons-nous bien, explique Pierre Blanchet, du comité des usagers de la ligne 11, notre action n'a aucune velléité d'agressivité à l'encontre de la RATP. Bien au contraire, nous sommes très respectueux des services publics. Pourtant, nous n'acceptons plus d'être transportés comme des sardines dans une boîte.* »

Cinq voyageurs et demi au mètre carré

Message reçu cinq sur cinq par la RATP. « *Le phénomène d'entassement que ressentent les voyageurs s'explique par la configuration des stations, justifie Michel Boutaric, directeur de la ligne 11. Ainsi, en direction de Châtelet, les accès – sortie et correspondance – se trouvent en tête. Par conséquent, les voyageurs anticipant leurs sorties montent en tête.* » D'après une étude récente, on comptait dans les deux premières voitures cinq voyageurs et demi au mètre carré, contre trois et demi dans les deux dernières. « *Le phénomène est amplifié, poursuit Michel Boutaric, par le fait que sur la ligne 11 les trains ne comportent que quatre voitures. De plus, le trafic des voyageurs est en*

légère progression. » Comment faire alors que les infrastructures du réseau et la capacité des trains ne peuvent évoluer ? « *Il y a deux solutions*, répond Michel Boutaric. *Dans quelques jours, nous allons mettre en circulation un train supplémentaire aux heures de pointe. Ainsi, l'intervalle en matinée passera de 2 min 15 à 2 min 05. En attendant, nous avons engagé une campagne de sensibilisation des voyageurs pour les inciter à se répartir sur toute la longueur des trains.* » Une campagne, visuelle et sonore, entamée à la fin de novembre et qui durera tout au long de l'année 1998.

Des annonces visuelles et sonores

« *Nous avons choisi de communiquer sur le registre de l'humour*, explique Christophe Servat, sous-chef du terminus Châtelet, à l'origine de l'idée. *Un visuel, représentant un visage souriant, invite les voyageurs à préférer les deux voitures de queue marquées de l'autocollant "sourire". Le tout étant appuyé par des annonces sonores.* » Ainsi, des dizaines d'affiches et des centaines d'autocollants ont été installés sur les chevalets des stations, à l'intérieur des rames et sur les deux dernières voitures. « *Une opération exemplaire réalisée grâce au personnel de la ligne : agents des stations, conducteurs, agents de la maintenance et chefs de manœuvre* », précise Christophe Servat. La balle est maintenant dans le camp des voyageurs. ■

Jacques Teixeira



MARGUERITE/SG-AV

Hola España sur la ligne 13

La fête du Mondial a commencé sur la ligne 13. Elle s'est mise à l'heure espagnole pendant trois journées, du 26 au 28 janvier, à l'occasion du premier match joué au Stade de France, France-Espagne.

Cette opération préfigurait les animations prévues pour la Coupe du monde de football, au printemps, qui verront des stations de métro jumelées avec les trente et une nations étrangères participant au Mondial.

Hola España s'est déroulée dans six stations de la ligne 13 : Duroc, Invalides, Champs-Élysées-Clemenceau, Miromesnil, Saint-Lazare et Saint-Denis-Porte-de-Paris. Vidéo et exposition de peinture espagnole – Goya, Miró, Picasso... – invitaient les voyageurs à découvrir les richesses culturelles de l'Espagne. Des animations particulières – peintres improvisant des toiles devant les voyageurs, musiciens et danseurs, cours de castagnettes – ont eu lieu à Saint-Lazare et à Miromesnil avec, dans cette dernière station, la projection de trois films de Pedro Almodovar. Champs-Élysées-Clemenceau se transformait en antenne du Centre culturel espagnol Cervantès : des jeunes peintres réalisant des peintures en direct, une batterie

d'ordinateurs permettant aux voyageurs de découvrir les richesses de l'Espagne au moyen de cédéroms, et d'apprendre sa langue.

Côté décoration, les tripodes de toutes les stations de la ligne 13 étaient aux couleurs de l'opération Hola España. Les bus aussi étaient de la fête : les six lignes ayant leur terminus à Porte-de-Paris arboraient de petits drapeaux colorés, sang et or.

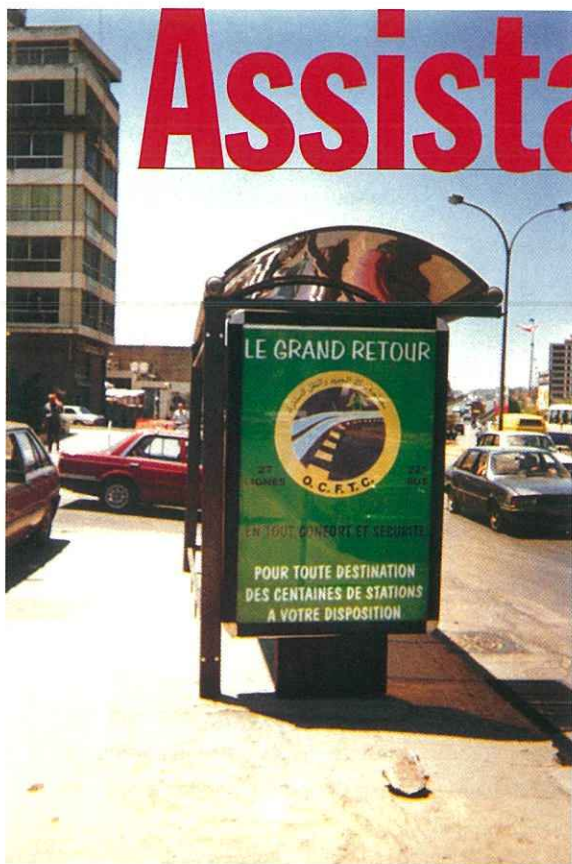
Une animation appréciée des voyageurs : « C'est inattendu, ce serait bien si ça se produisait plus souvent », « cela nous change du métro de tous les jours, c'est professionnel, c'est beau ». Prochain rendez-vous, au printemps, pour la découverte des cultures des trente et un pays participant à la Coupe du monde de football.

Les bus se sont également mis à l'heure espagnole : les six lignes ayant leur terminus à Porte-de-Paris ont arboré de petits drapeaux colorés rouge et or.



CHABROL/SG-AV

Assistance au Liban



A la demande de l'Office des chemins de fer de Beyrouth, Systra-RATP a réorganisé le transport de surface de la ville.



Deux lignes de bus pilotes fonctionnent depuis six mois déjà. Chronique d'une mission d'assistance réussie.

Le réseau bus de Beyrouth est en place depuis juillet 1997. Quelque 40 000 voyageurs utilisent quotidiennement les sept lignes existantes.

Seuls trente-cinq bus publics circulent encore à Beyrouth quand la RATP-Systra se voit confier une mission d'assistance par l'Office des chemins de fer et des transports en commun du Liban. Elle se déroule de juin 1996 à août 1997 et consiste en une réorganisation générale des transports de bus (définition d'un organigramme et mise en place des différentes directions, dont celle de l'exploitation commerciale et de la communication). Avec la création de deux lignes pilotes. L'objectif pour l'Office étant d'instaurer un nouveau réseau de transports de surface. Le rôle du chef de la mission d'assistance, Olivier Sirjean, chargé d'études systèmes de transport à Bus, est de coordonner, de planifier et de contrôler les actions des différents partenaires.

« Nous avons travaillé avec trois partenaires. L'Iaurif, déjà présent au Liban, pour les questions d'aménagement de voirie ; la Semvat – Société des transports de Toulouse – pour l'exploitation

– conception de l'offre, définition des itinéraires, points d'arrêt – et le commercial – information des voyageurs, réseau de vente et signalétique – ; enfin, Team international, partenaire libanais, assurait l'adaptation du projet au contexte local, notamment en matière de réglementation. »

La RATP délègue sur place une dizaine de personnes du Développement, de Bus et du Nouvel Espace Formation à Bus. Olivier Sirjean est également l'interlo-

cuteur du PDG de l'Office. « Les relations entre les différents partenaires se sont effectuées dans une bonne entente. La seule difficulté rencontrée était due à la demande pressante du gouvernement libanais afin que le réseau fonctionne le plus rapidement possible – surtout à partir du moment où les bus ont été livrés –, pour empêcher la desserte de Beyrouth par des sociétés privées. Toutefois, nous voulions évaluer toutes les difficultés et être sûrs de nos décisions. »

Dans l'urgence

Pour répondre à la demande des Libanais, l'exploitation est lancée sans information pour les voyageurs. Une mise en service faite dans l'urgence, alors que, dans le même temps, une grande complexité administrative ralentit la formation des cinq cents conducteurs... Deux lignes tests ont démarré en janvier 1997. Elles permettent de vérifier et de recalculer certains points, tels que la définition des itinéraires. Le 1^{er} juillet 1997, la nouvelle organisation des transports de surface est réalisée à Beyrouth. Mission accomplie. ■

Simone Feignier

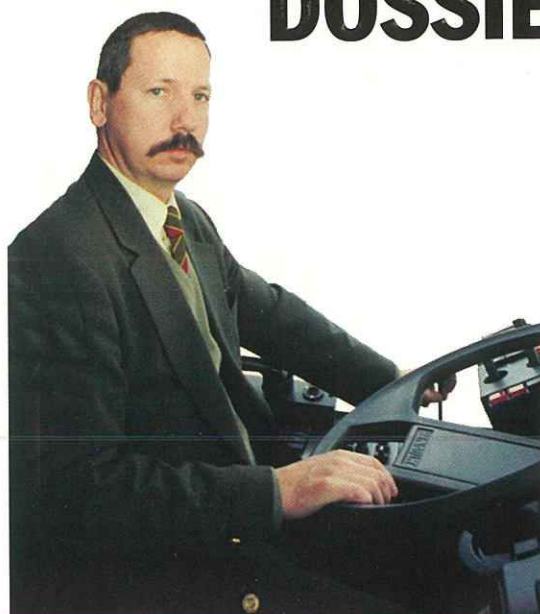
Beyrouth en chiffres

Le grand Beyrouth au 1^{er} juillet 1997 :

- 2 millions d'habitants.
- 80 % du trafic est constitué de voitures particulières.
- Les transports en commun : 40 000 voyageurs par jour.
- 7 lignes de bus, 500 conducteurs, 200 bus tchèques Karosa motorisés par Renault, 25 bus PR100, 3 dépôts de bus.
- Projet de réseau à Tripoli, Saïda et dans la région du mont Liban, la Bekaa. Réseau urbain et interurbain.

LES MACHINISTES EN PREMIERE LIGNE

Le plan Vigipirate a renforcé la sécurisation des réseaux Métro et RER. En revanche, le réseau Bus connaît toujours une situation préoccupante, surtout **en banlieue**. On compte actuellement deux ou trois agressions chaque jour contre des agents.



CHABROL/SG-AV

RATP: PRIORITE A LA SECURITE

UN SOUCI NATIONAL

Le 9 décembre dernier, le ministre des Transports, Jean-Claude Gayssot, organisait une table ronde à la suite de la **vague d'agression** qui sévit dans les transports en commun à **Paris** et en **province**. Les mesures prises concernent la prévention, la sécurisation et la répression. La sécurité est plus que jamais au cœur des débats.

DES CHIFFRES CLÉS

80 % des agresseurs d'agents du réseau ferré sont remis à la police. En 1997, **761 jugements** ont été rendus, ils concernaient **1 078 agents victimes** d'agression. En 1997 toujours, le coût de la sécurité sur le budget de l'entreprise s'est élevé à **400 millions de francs**, dont les trois quarts consacrés aux effectifs et un quart aux équipements.

A retenir

L'assistance juridique est à la disposition de l'agent, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au 01 49 57 82 52 et au Numéro Vert

APPEL GRATUIT
N° Vert 0 800 13 39 36



CHABROL/SG-AV



TROIS AXES POUR LA SECURITE

La sécurisation repose sur l'action des agents de sécurité et sur le développement des équipements.

Depuis une dizaine d'années, la RATP est confrontée aux problèmes d'agression sur ses réseaux. Devant l'amplification du phénomène, elle a multiplié les mesures autour de la prévention, de la sécurisation et de la répression.

Nancy, Montpellier, Dijon... A la fin de l'année 1997, les actes de violence à l'égard du personnel des transports en commun se multiplient en province. Ils sont amplifiés par les médias. En réponse à ce phénomène, le ministre des Transports, Jean-Claude Gayssot, organise une table ronde le 9 décembre. Les mesures décidées se situent autour de trois axes: prévention,

La prévention, avant tout locale, s'organise su

sécurisation, répression. La plupart de ces actions sont déjà instaurées à la RATP, confrontée au problème de la sécurité de son personnel depuis une dizaine d'années. *« La sécurité commence par la prévention dans les écoles pour se terminer devant les tribunaux, et passe par les actions de sécurisation des exploitants. Ce sont les facettes d'un même problème, explique Alain Caire, directeur du département Environnement et*

Sécurité. Mais la RATP ne pouvant agir seule doit s'appuyer sur les partenaires naturels que sont les municipalités, l'Education nationale, la police et la Justice... » La prévention, avant tout locale, s'organise surtout en direction des jeunes : actions pédagogiques dans les collèges afin de faire connaître les missions de l'entreprise, sorties sportives et de loisirs pour rapprocher les agents de leur jeune clientèle... La RATP a créé en 1995 la Fondation d'entreprise pour la citoyenneté, qui agit en partenariat avec l'APMCJ (Association de prévention pour une meilleure citoyenneté des jeunes). En 1996, 46 000 journées de loisirs ont été organisées pour des adolescents de banlieue. La sécurisation repose sur l'augmentation des effectifs de sécurité (800 agents en 1997) et sur le développe-

ment des équipements (voir encadré page 21). En 1997, le coût de la sécurité sur le budget de l'entreprise s'est élevé à 400 millions de francs, dont les trois quarts ont été consacrés aux effectifs et un quart aux équipements. La répression est du ressort des tribunaux (voir encadré page 20). La RATP, via son département Juridique, mène depuis 1990 des actions de sensibilisation auprès des magistrats pour qu'ils obtiennent une meilleure connaissance des conditions de travail des exploitants et des risques que ceux-ci encourent. Le département Juridique de la RATP travaille actuellement à faire modifier le code pénal, afin que soit considérée comme aggravée toute agression commise envers un agent d'un service public de transports en commun. Ce qui inclut, bien sûr, les agents de la RATP. Mais jusqu'où l'entreprise peut-elle aller par rapport à un phénomène qui dépasse son domaine de responsabilité? Quelle part d'investissements, financiers et humains, doit-elle y consacrer à l'heure des restrictions budgétaires? Quelle part doit être prise en charge par les pouvoirs publics?

Par ailleurs, la situation est différente selon les réseaux. On constate une tendance générale à la baisse du nombre d'agressions sur le métro et le RER, où 80% des agresseurs d'agents sont remis à la police. L'installation du plan Vigipirate, depuis les attentats, a renforcé la sécurisation de ces réseaux. Ce n'est pas le cas sur celui du Bus – surtout de banlieue –, qui connaît une situation toujours très préoccupante, avec deux ou trois agressions par jour contre des agents. Pour Pierre Weil, directeur du département Bus, l'insécurité est un

Trois questions à

... Patrick Declerck, ethnologue et psychanalyste*.

Comment analysez-vous la recrudescence actuelle de la violence observée dans les transports en commun ?

Parce que l'on a refoulé ou minimisé pendant très longtemps le phénomène, on est tout d'un coup confrontés à une explosion. Elle résulte de la conjonction d'un seuil de saturation, entraînant les mouvements de grève des agents de transports en commun, avec une couverture médiatique telle qu'elle a déclenché un effet de boule de neige.

Pourquoi les bus sont-ils particulièrement touchés ?

Nous sommes en face d'un système paradoxal : ce sont les plus pauvres, les plus éloignés géographiquement et sociologiquement du travail qui doivent payer le plus cher. Ce système tend à installer une partie de la population – particulièrement les jeunes – dans une attitude délinquante de fraude – y compris parfois pour aller à l'école. L'usage des transports en commun risque alors de s'effectuer dans un climat de délinquance et de répression.

Quelles solutions pourraient être envisagées ?

La violence est le résultat d'une interaction entre le service public et une population. Il faut mener une réflexion sur une nouvelle donne : repenser la tarification, les stratégies de contrôle... Il existe une contradiction manifeste entre les injonctions de l'entreprise, demandant formellement au machiniste d'être le garant du règlement, tout en attendant de lui des comportements passifs pour éviter le conflit. Dès lors, le machiniste risque d'appliquer le règlement en fonction de son état d'esprit du moment, et la perception des règles est ainsi brouillée, arbitraire, pour l'usager. En outre, la RATP dessert des quartiers comprenant des populations d'ethnies et de cultures différentes. Il convient d'examiner soigneusement les enjeux liés à cette rencontre de cultures : celle de la Régie et celle d'une partie de la population de ces quartiers.

* Il mène actuellement une étude au centre bus de Montrouge.

out en direction des jeunes



Aide précieuse pour les machinistes, les ex-Grands Frères gèrent les comportements d'incivilité, nombreux sur le réseau Bus.

problème que l'entreprise ne peut empêcher à elle seule. La RATP doit toutefois s'adapter pour limiter les risques : présence humaine renforcée, équipement des bus avec des cabines anti-agression, système de radio-localisation des bus par satellite, formation des agents aux situations conflictuelles (voir encadré page 21)... Cependant, il n'existe pas de solution miracle pour éviter les incidents. « Cela fait désormais malheureusement partie du métier de machiniste que de gérer les comportements inciviques. Un service comme la RATP ne peut fonctionner contre la clientèle qu'il transporte. Il faut donc éviter d'entrer dans une logique où le territoire à desservir est un territoire ennemi, car cela risque de déboucher à terme sur la disparition des bus. » Depuis 1997, des tables rondes, ➔

→ regroupant tous les deux mois la direction et les syndicats de Bus, abordent les différents aspects de la sécurité. Une réflexion sur l'évolution du métier de machiniste est programmée pour cette année. Avec quatre cents emplois jeunes prévus pour 1998, particulièrement destinés à Bus, qui assureront présence humaine et médiation urbaine, un nouveau type de réponse s'esquisse, mais elle ne saurait masquer la nécessité, pour l'entreprise, de s'adapter aux mutations de la société.

LA LIGNE 268 AU QUOTIDIEN

Les machinistes et les contrôleurs sont en permanence confrontés à des situations conflictuelles. Reportage en Seine-Saint-Denis.

On n'a pas peur de prendre le volant, mais quand on voit une bande de jeunes à un arrêt, on se demande ce qui nous attend », « le machiniste n'est plus respecté, il a perdu toute autorité », « si l'on ne dit rien, tout va bien », « nous nous sentons très seuls à bord du bus ». Ce sont les opinions exprimées par les machinistes du 268, du centre bus de Saint-Denis. De Porte-de-Paris à Villiers-le-Bel, la ligne dessert Pierrefitte, Sarcelles, banlieues difficiles du nord de Paris. Le 268 est une ligne où il y a en permanence de petits incidents, mais l'insécurité s'y rencontre surtout la nuit (le 268 est exploité de 5 à 2 heures du matin) et, selon Daniel Vigier, responsable de ligne, « le secteur le plus difficile est la gare de Villiers-le-Bel, surtout le week-end, quand les bandes de jeunes, désœuvrés, errent. Il y a aussi les sorties de collèges ». En fait, tout dépend du comportement du

Quatre cents jeunes dans le cadre des emplois jeunes (photo ci-contre) assureront, particulièrement sur le réseau Bus, présence humaine et médiation urbaine.

CHABROUSSE-AY



→ Les hommes de la sécurité

Les agents de sécurité de la RATP :

Le GPSR, Groupe de protection et de sécurité des réseaux, est constitué de 710 agents. Il s'est décentralisé en cinq formations : Khéops Paris, à Lyon-Bercy ; K1 à Bourg-la-Reine et un camp de base au centre bus de Thiais ; K2 à La Défense et trois camps de base aux centres bus de Saint-Denis, Charlebourg et Nanterre ; K3 à Bobigny-Picasso et deux camps de base à Pavillons-sous-Bois et Flandre ; K4 à Fontenay-sous-Bois avec un camp de base à La Maltournée et le Groupe cynophile.

Des agents de sécurité sont détachés pour assurer la sécurité des agents du contrôle sur le RER et des équipes mobiles sur le métro : la MAC (Mission d'assistance au contrôle) sur le RER, et les CSA (Contrôle, sécurité, assistance) sur le métro.

La police nationale :

Deux unités spécialisées dépendant de la préfecture de police :

- le SPSM, Service de protection et de sécurité des réseaux. Près de 400 policiers remplissent un rôle de prévention, de dissuasion et de répression, dans le métro et le RER. Il peut recevoir le soutien des CRS et de la gendarmerie mobile ;
- le CRFP, Commissariat spécial des réseaux ferrés parisiens, entité de police judiciaire. Organisé en sept antennes qui sont chargées de réprimer les infractions pénales commises dans le métro, le RER et les gares SNCF de Paris.

Le machiniste ne se sent plus

machiniste. Selon Pascal Auvray, « le métier a évolué et on ne peut plus exercer le vrai métier de machiniste-receveur. Certains ne s'y font pas et vont sur Paris ». Pour Serge Candré, « c'est pour cette raison que l'on regarde de côté afin de ne pas voir, même si c'est frustrant pour les personnes qui paient ». Et si l'incident survient ? « L'essentiel est de garder son calme et d'établir le dialogue. Quand on répond vivement, le lendemain, on risque d'avoir à faire face à toute une bande », constate Mourad Makroum. Pascal n'intervient que « s'il y a un risque pour les autres passagers. Le stage sur les situations conflictuelles permet d'apprendre comment éviter que la pression monte ». En cas d'incident grave, les machinistes appellent la Permanence générale Bus. « Mais les agents du GPSR arrivent souvent trop tard,

Denis et de Flandre. Ils travaillent en équipe de six. « Le travail en équipe est important pour nous. Il nous permet de nous surveiller en permanence, de nous aider en cas de difficultés, apprécie Michel. Nous devons contrôler toutes les lignes, même les secteurs les plus chauds, sinon on perdrait vite la maîtrise du territoire et il serait très difficile de revenir ensuite. On peut être à tout moment insultés, gazés, on peut recevoir des coups, brutalement, sans raison... » Afin d'éviter les conflits, « nous devons nous adapter, tenir compte de mentalités différentes de la nôtre, remarque Jeannine. Ainsi, les Africains ne veulent pas être contrôlés par des femmes et on ne doit pas toucher leur photo. Notre attitude diffère selon le comportement de la personne

Pascal Auvray, machiniste sur le 268 : « Il faut se constituer une carapace, se persuader que les réflexions ne nous visent pas, nous, mais l'entreprise, la société. »

tout dépend du lieu où ils se trouvent... », regrette Mourad. Le machiniste se sent seul dans son bus, pas vraiment soutenu, « ni par l'entreprise ni par les voyageurs qui devraient se montrer solidaires », « ça se retourne toujours contre nous, les voyageurs ne prennent pas notre parti », « l'insécurité est semblable pour nos voyageurs et pour nous ». La Seine-Saint-Denis est un département difficile et, pourtant, les contrôleurs, eux aussi, montent en ligne. Jeannine Leneveu, Michel Alberca et leur chef d'équipe, Gérard Miatti, font partie du secteur deux de la brigade de surveillance, desservant essentiellement par les lignes des centres bus de Saint-

à qui on a affaire. On fera acheter un billet au même sympa, mais on n'aura aucune indulgence en cas d'insulte. Avec l'expérience, nous avons appris à connaître les gens : certains trichent, certains mentent, disent qu'ils n'ont pas d'argent, alors qu'ils sont parfois mieux habillés que nous... » Des actions sont menées en accord avec certains principaux de collèges. « Le bus entre dans la cour du collège. Nous remettons les enfants sans titre de transport au proviseur qui prévient les parents, explique Gérard. Nous n'avons pas peur d'aller travailler, mais, bien sûr, pendant un incident, même si on ne le montre pas, on est inquiets. Quand il nous arrive d'aller sur des lignes de Paris, nous sommes ravis, c'est presque de tout repos ! »

respecté il a perdu toute autorité

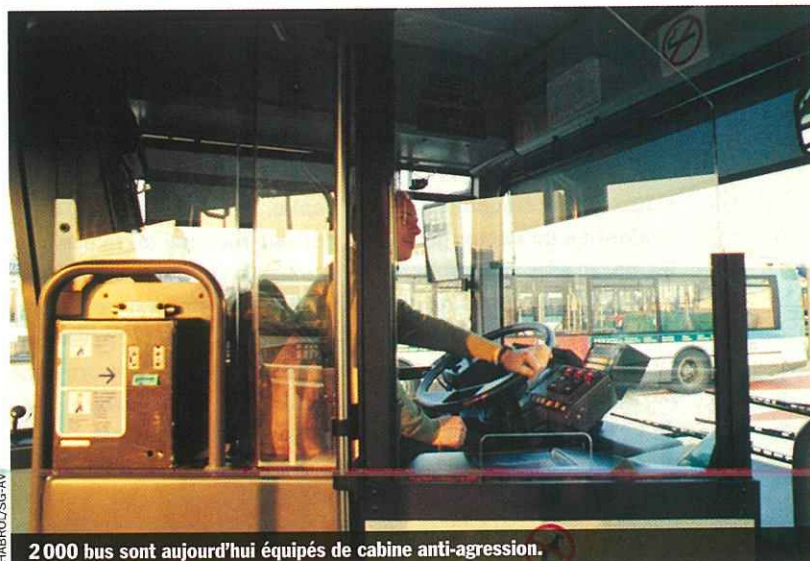
Paroles d'agents

Montmartre, ligne 8, Lydia

Les pickpockets opèrent, sous nos yeux, devant la recette. Si on les laisse faire, tout va bien, mais il est difficile de ne pas réagir. Ayant même repéré le geste qui nous permet d'alerter le centre de liaison, ils nous menacent de nous attendre à la sortie, en fin de service.

RER, Noisiel, Michel

On a perdu notre territoire. Le danger, c'est quand il faut sortir de la recette pour aider un voyageur, il faut s'attendre à tout. Les plus de 18 ans ne nous créent pas d'ennuis, ils sont majeurs et savent qu'ils risquent des poursuites.



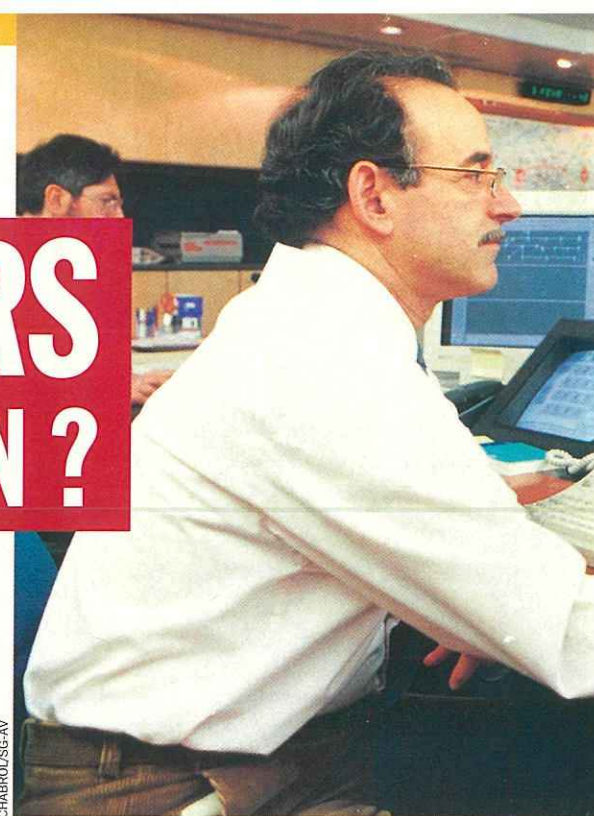
CHABROL/SG-AV

2 000 bus sont aujourd'hui équipés de cabine anti-agression.

QUELS SECOURS EN CAS D'AGRESSION ?

Système d'alarme sur les réseaux Métro, Bus et RER, assistance administrative, judiciaire et médicale, aide psychologique de l'agent en cas d'agression... La RATP a renforcé ses dispositifs pour assurer un meilleur suivi de ses agents. Le détail des mesures.

Certes, l'agent se sent souvent isolé sur son lieu de travail, mais l'entreprise a installé des systèmes de protection. Sur le métro, mis à sa disposition, une alarme discrète parvient au centre de liaison du secteur de la ligne, au centre de surveillance sur le RER, avant d'être prise en charge par le PC Sécurité. A Bus, où les voitures circulent sur des territoires urbain et périurbain, la



CHABROL/SG-AV

procédure d'aide au machiniste est différente. Celui-ci déclenche une alarme, qui est reliée à la Permanence générale Bus (PG), située à Lyon-Bercy. Un opérateur la prend en charge immédiatement et reçoit l'écoute d'ambiance qui lui permet de vérifier ce qui se passe à bord de la voiture. Cette écoute, de vingt secondes, peut

Des instances de ré-accueil assurent un

être renouvelée si cela est nécessaire. De son côté, le machiniste est informé par un message codé que l'on s'occupe de l'incident. Sur l'écran de l'opérateur de la Permanence, le bus est identifié, ainsi que le secteur où il se trouve. Quand la ligne est équipée du système de localisation « Aigle », c'est le plan du secteur qui est visualisé avec l'indication précise de l'emplacement du bus et celle de son déplacement. La gravité de l'incident confirmée, la voiture d'intervention Bus, le PC Sécurité de Lyon-Bercy et les forces de sécurité locales (police et GPSR) interviennent dans les meilleurs délais.

A la suite d'une agression, le souci de l'entreprise est de ne pas laisser son agent seul, de le soutenir psychologiquement et de l'aider à effectuer toutes les démarches médicales, administratives et judiciaires nécessaires à la constitution de son dossier. Il est accompagné par un agent d'encadrement, qui se préoccupe des besoins immédiats de l'agent et le raccompagne à son domicile. A son retour sur la ligne, un entretien de « ré-accueil » permet de faire le point avec lui, de prendre en compte ses demandes éventuelles sur son service. Un suivi post-traumatique lui est proposé avec, au choix, un médecin de la médecine de soins, un psychologue et un médecin du travail ou une assistante sociale du

→ Le point de vue d'un magistrat

Le 13 janvier 1998, des jeunes gens blessent à coups de poing un machiniste qui a refusé de s'arrêter entre deux arrêts. Les deux principaux auteurs, âgés de 18 ans, sont interpellés deux jours après, mis en garde à vue puis jugés en comparution immédiate le 17 janvier. Ils sont condamnés à six mois avec sursis, cent vingt heures de travail d'intérêt général, plus une indemnisation pour l'agressé. Michèle Bernard-Requin, premier substitut chef de la huitième section du Parquet de Paris, commente : « J'ai demandé la comparution immédiate pour l'exemplarité, car il s'agit là, en sus du traumatisme inadmissible subi par la victime, d'un trouble de l'ordre public. Si les agresseurs avaient eu un casier judiciaire, j'aurais réclamé de la prison ferme. Je suis favorable à une réponse rapide à la violence, sans faiblesse, mais ne débouchant pas sur une incarcération systématique. L'agression sur un agent de la RATP, personne chargée d'une mission de service public, est un délit prévu par le code pénal. Favoriser la rapidité par la procédure de comparution immédiate permet le jugement du mis en cause dans un délai de vingt-quatre ou de quarante-huit heures après l'agression. » En 1997, les tribunaux ont jugé en comparution immédiate 120 affaires, sur les 761 décisions de justice concernant 1078 agents victimes.

Paroles d'agents

Bastille, ligne 5, Alline

C'est tout au long du service des menaces, des insultes, au moindre problème (incident de trafic, dernier train manqué), ou même sans raison. On est responsable de tout. Les plus grosses difficultés ont lieu le week-end, à la sortie des boîtes.

RER, Lognes, Brigitte

Tous les jours, les mêmes jeunes, de 12 à 14 ans, nous narguent. Ils font la fermeture à 1 h 30 le matin, l'ouverture à 5 heures. Le week-end, ils squattent carrément la station. Ils nous demandent de la monnaie de 200 ou de 500 francs en billets de 50, le prix d'un sachet de drogue. On ne réagit pas, sauf dans les cas graves, par peur des représailles, car on sait qu'on ne sera pas soutenu.

La Permanence générale Bus (PG) de Lyon-Bercy reçoit les Informations transmises par le machiniste. Sur son écran, l'opérateur identifie le bus et le secteur où il se trouve.

département PPP. Sur les lignes de métro, des groupes « Prévention, agression » et des instances de ré-accueil s'installent pour assurer un meilleur suivi des agents agressés. Ré-accueil toujours, mais à Bus, où l'encadrement (responsable Prévention Sécurité, responsables Ressources humaines, régulateurs ou équipes RH), qui

suivi de l'agent **agressé**

assure l'entretien de ré-accueil, a reçu une formation spécifique par un cabinet spécialisé dans les traumatismes consécutifs à une agression.

Des procédures particulières sont aussi en place sur les réseaux. Au RER, les frais occasionnés par l'agression sont remboursés à 100 % pour les prothèses, prise en charge éventuelle – laissée à l'appréciation des unités – pour le remplacement de vêtements, la confection de papiers d'identité, etc. Au Métro, ces frais sont gérés par les unités, tandis qu'à Bus, une harmonisation des pratiques est en cours d'étude.

L'agression est considérée comme un accident du travail mais, en matière de rémunération, un code spécial lui a été attribué, en 1994, et l'agent reçoit désormais l'intégralité de son salaire en cas d'arrêt de travail. Elle est également maintenue pour une inaptitude temporaire. Quant au département Juridique, il s'assure du suivi du dossier et assiste l'agent à l'audience. Si l'agresseur se révèle insolvable, l'agent pourra être indemnisé sur un fonds spécial du département Juridique. Autant de mesures significatives du souci de solidarité de l'entreprise à l'égard de ses agents victimes d'une agression pendant leur travail.

Simone Feignier et Yvonne Kappès-Grangé

Les équipements en chiffres

→ **900 caméras de télésurveillance** dans **42 stations de métro** des lignes 3, 4 et 11 et à Louvre-Rivoli, et dans les pôles de RER Auber et Gare-de-Lyon.

→ **160 bornes d'appel voyageurs** sur le RER et la ligne 3-3 bis.

→ **Réseau radio souterrain** renouvelé sur le métro et dans les intergares du tronçon central de la ligne A du RER.

→ **Le PC 2000 : deux salles opérationnelles** : l'une, le PC Sécurité, exploitée par la RATP, et l'autre par la police.

→ **Algie, radiolocalisation des bus** sur 5 lignes – 47, 62, 256, 272, T2 – et Les Noctambus. **Objectif** : 4 000 voitures équipées à l'horizon 2000.

→ **2 000 bus** pourvus de cabines anti-agression. **A terme**, 2 420 bus en seront équipés.



CHABROL/SG-AV

En faveur du logement social



Exemple de logements
locatifs de type PLA
(prêt locatif aidé)
à Créteil.

PATRICK TOURNEBEUF

Mise à disposition de studios pour les nouveaux agents, transformation de locaux industriels en habitation, prêts pour l'accession à la propriété... la RATP intensifie sa politique en faveur du logement. Revue de détail.

Parmi les priorités de la RATP, le logement des agents tient une place prépondérante. Une politique confirmée par le récent dispositif en faveur des jeunes agents, entrant dans l'entreprise, qui leur propose des studios (voir la fiche pratique ci-contre). « La RATP continue à mobiliser des moyens financiers importants pour faciliter le logement des salariés dans le secteur locatif social ou pour les aider à accéder à la propriété », commentent Francette Faroud et Jean-Paul Mélaine, responsables du Point

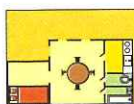
Habitat à Lyon-Bercy. La moyenne annuelle de logements offerts aux agents est d'environ mille unités. L'entreprise a pour objectif de réserver en 1998 près de deux cent cinquante nouveaux logements à Paris et dans les trois départements de la petite couronne (Hauts-de-Seine, Seine-Saint-Denis et Val-de-Marne). « Le but est d'améliorer les conditions de vie des agents en les rapprochant de leurs lieux de travail », poursuit Francette Faroud, responsable du secteur locatif.

Un parc de plus de 9 000 logements

Par ailleurs, l'entreprise a lancé un programme de transformation de locaux industriels en logements, avec le concours de ses filiales, la SEDP et Logis Transports. La première livraison interviendra en mars au-dessus de la sous-station Laborde, dans le VIII^e arrondissement, où quarante studios sont en cours de construction. L'aménagement de l'ancien centre bus du Hainaut est également en fin de travaux.

Logis Transports livrera, en avril 1998, cent vingt-sept logements locatifs de type PLA (prêt locatif aidé), et la SEDP cinquante-trois logements en accession à la propriété. Rappelons que le parc, constitué de plus de neuf mille logements, concerne 96 % des logements de type HLM-PLA destinés aux familles dont les revenus ne dépassent pas un plafond réglementaire de ressources. L'entreprise veille par conséquent à faire en sorte que ces logements bénéficient au personnel d'exploitation : près de 95 % des logements attribués en 1997 l'ont été aux opérateurs, pour l'essentiel des agents d'exploitation prioritaires. Enfin, les enveloppes de prêts pour l'accession à la propriété ont été maintenues en 1998 au même niveau de celles de 1997, avec une baisse des taux significative (voir fiche pratique ci-contre). « Actuellement, on peut estimer qu'il y a plus de quinze mille agents en activité propriétaires – ou qui l'ont été – avec l'aide de la RATP », conclut Jean-Paul Mélaine, responsable du secteur accession. ■

Philippe Carron



PRÊT LOCATIF AIDÉ

Conditions d'attribution de logements HLM

● Bénéficiaires :

■ agents sous statut ou en CDI ayant au moins six mois d'ancienneté dans l'entreprise.

● Conditions de ressources :

■ il existe des barèmes.

Par exemple, les salaires mensuels nets de l'année 1996 ne doivent pas avoir été supérieurs à 9 300 francs pour un célibataire, à 10 900 francs pour un couple sans enfants ayant un seul salaire et à 13 600 francs pour deux salaires. Les barèmes complets au Point Habitat à Lyon-Bercy (voir contact ci-après).

● Montants et superficies :

■ un deux-pièces, de 42 à 56 mètres carrés, de 2 600 à 3 300 francs, charges comprises ;

■ un trois-pièces, de 62 à 78 mètres carrés, de 2 700 à 3 700 francs, charges comprises ;

■ un quatre-pièces, de 70 à 90 mètres carrés, de 3 000 à 4 600 francs, charges comprises.

■ A noter : le montant du loyer ne doit pas dépasser 30 % du revenu net familial (condition exigée par l'organisme propriétaire). Il est également demandé la photocopie des six dernières quittances de loyer

(pour les agents en retard de paiement de loyer, contacter l'assistant social du secteur d'attachement).

Contact

Point Habitat à Lyon-Bercy, tél. : (01 44 6) 8 30 57, ou 8 30 33, ou 8 26 28, ou 8 39 59, ou 8 36 26, ou 8 21 48, fax : (01 53 4) 6 44 00.

ACHAT



Prêts d'accession à la propriété ou à son agrandissement

● Bénéficiaires :

■ agents commissionnés sous statut ou en CDI.

● Conditions générales :

■ pour une résidence principale située dans une commune agréée par le conseil d'administration de la RATP (essentiellement à l'intérieur des cinq premières zones de la Carte Orange)

■ 10 % d'apport sur fonds personnels ;
■ un taux d'endettement inférieur à 30 %.

● Montants :

■ Prêt de septième catégorie (1 % patronal) :
110 000 francs (zone 1),
100 000 francs (zones 2 et 3),
90 000 francs (zones 4 et 5),
au taux de 2 % sur dix ou douze ans.

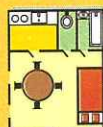
■ Prêt de deuxième catégorie, pour les cadres et maîtrise :
120 000 francs (zones 1, 2 et 3),
90 000 francs (zones 4 et 5),
au taux de 4 % sur dix ou douze ans.

■ Pour les opérateurs :
150 000 francs (zones 1, 2 et 3),
90 000 francs (zones 4 et 5),
au taux de 4 % sur dix ou douze ans.

Contact

Point Habitat à Lyon-Bercy, tél. : (01 44 6) 8 30 57, ou 8 30 33, ou 8 26 28, ou 8 39 59, ou 8 36 26, ou 8 21 48, fax : (01 53 4) 6 44 00.

LOCATION



Conditions d'attribution des studios

● Bénéficiaires :

■ les jeunes agents entrant à la RATP sous statut ou en CDI.

● Inscription :

■ lors des formalités d'embauche, s'adresser au bureau du recrutement (DRH), 44, rue Louis-Blanc, Paris X^e, ou contacter Claude Glace au 01 49 28 91 90 ou au 89 190 en interne.

■ En poste, s'adresser au responsable des ressources humaines (RRH) du département ou au bureau des attributions du Point Habitat à Lyon-Bercy, tél. : (01 53 4) 6 42 36, ou 6 42 46, ou 6 42 47, ou 6 42 52, ou 6 44 88.

● Montants et superficies :

■ de 1 700 à 2 500 francs, charges comprises, de 28 à 40 mètres carrés.

Contact

Point Habitat à Lyon-Bercy, tél. : (01 44 6) 8 30 57, ou 8 30 33, ou 8 26 28, ou 8 39 59, ou 8 36 26, ou 8 21 48, fax : (01 53 4) 6 44 00.

Pour renouveler son parc de bus, la RATP vient de passer commande de huit cent cinquante bus à RVI (Renault véhicules industriels), après un appel d'offres européen. Le marché comprend une première tranche, dite « ferme », de trois cent soixante-dix éléments, qui sera livrée en 1998-1999. Deux autres tranches « conditionnelles » devraient suivre : d'abord, deux cent quatre-vingts autobus, qui seraient livrés sur la période 1998-2000, puis, lutte contre la pollution oblige, deux cents véhicules à gaz. Pour ces derniers, la RATP est tenue par la réglementation européenne de réaliser un nouvel

Le bus dans tous ses états



DUPIVE/SO-AR

appel d'offres qui sera lancé en mars 1998, pour une livraison envisagée à la fin du premier semestre 1999.

Leur durée moyenne de vie étant de quinze ans, la RATP est amenée à renouveler ses bus au rythme de trois cents à trois cent cinquante véhicules par an, pour un parc de quatre mille. En s'adaptant aux exigences nouvelles de sa clientèle. Après avoir réglé le problème de l'accessibilité en achetant des bus à plancher bas, c'est maintenant le souci de l'environnement qui pousse la RATP à commander des bus « propres ». Diesel, gaz, électricité : le débat est ouvert.

Contact : J.-P. Charrier, MRB, tél. : 2 22 24.

Le **PR100** a été mis en service en **1974**. Il dessert les aéroports d'Orly et de Roissy. Grâce à une vitesse de pointe de 90 kilomètres à l'heure (67,7 pour un R312), le PR100 peut rouler sur autoroute. **Un parc de 89 voitures.**



ROY/SO-AR



Les bus à gabarit réduit.

Les mini et midi-bus équipent surtout des services communaux, dépendant de municipalités situées à la périphérie de Paris. Le mini-bus, de 5,5 mètres de long, a une capacité de 19 voyageurs; le midi-bus, 9 mètres, de 75 voyageurs.

Un parc de 54 voitures.



Les **autobus électriques** ont été mis en service en **1996**. Ils circulent sur la ligne Montmartrobus. Leur achat par la RATP montre la volonté de l'entreprise de participer à la lutte contre la pollution. Mais il s'agit d'un bus de petite capacité – trente voyageurs –, pour un coût comparable à celui d'un bus Agora. La RATP envisage cependant la commande d'une quinzaine d'éléments afin d'équiper les services communaux des municipalités qui souhaiteraient participer à ce financement. **Deux voitures circulent actuellement.**

Le **PR180** a été mis en service en **1982**. C'est un bus articulé de 18 mètres de long, qui circule sur les lignes très chargées. Il va être remplacé petit à petit par l'Agora articulé à plancher bas. Ce dernier circule depuis la fin de l'année 1997 sur la ligne 43, et devrait équiper le PC.

Un parc de 304 voitures.



Le **SC10** a été mis en service en **1965**. C'est le plus ancien des matériels et le plus polluant de la flotte. Avec une durée de vie moyenne de quinze ans, les SC10 devraient complètement disparaître en 2003. Pour commencer sans eux l'an 2000, il faudrait investir 840 millions de francs supplémentaires pour leur renouvellement anticipé.

Un parc de 1541 voitures.



L'**Agora** a été mis en service en **1996**. C'est le bus « standard » à plancher bas que commande actuellement la RATP. Il intègre les équipements d'aide à l'exploitation et de sécurisation : radiotéléphonie, Aigle, Altair. Coût à l'unité : 1,09 million de francs. **Un parc de 293 voitures.**

Le **R312** a été mis en service en **1988**. Il possède une capacité de transport accrue, par rapport au SC10 qu'il remplace progressivement (104 places contre 85). Il mesure 12 mètres de long (11 mètres pour le SC10), ce qui a posé des problèmes de remisage dans certains centres bus, problèmes aujourd'hui résolus grâce à la construction d'un vingt-troisième centre :

Vitry-sur-Seine.

Un parc de 1.592 voitures.



Le **GX317 Heuliez** a été mis en service en **1995**. C'est le premier autobus à plancher bas, pour en faciliter l'accès. Il a été expérimenté sur la ligne 20 (centre de Lebrun) avec une palette rétractable pour permettre l'accès aux personnes en fauteuil roulant.

Un parc de 124 voitures.

Les soldats de la solidarité

Les agents du Recueil social partent à la rencontre des sans-abri et les incitent à quitter le réseau. Ils les conduisent dans des structures adaptées. Reportage le soir du nouvel an auprès d'une équipe partagée entre difficultés et espoirs.

16 heures. Porte de la Villette, dans les locaux du Recueil social (*voir encadré*). Pendant que les Parisiens se préparent à festoyer, les agents du Recueil social, eux, s'apprêtent à passer une nuit habituelle, sous le signe de la solidarité.

16 h 15. Autour de Luc Le Duigou, responsable de l'entité, Christian Cazin, Pascal Chambose, Laurent Gatto, Albert Manuguerra, Frédéric Paprotta, Arnaud Riffard, Josselin Taxis et Stéphane

Vacquier s'équipent : combinaison grise, gilet, gants, téléphone cellulaire... Ensuite, ils prennent connaissance de leur itinéraire. « *Ce soir, en raison d'un réveillon organisé pour les SDF, l'arrivée au centre d'hébergement de Nanterre (Chapsa) est avancée à 22 heures et il n'y a pas de service en "grande nuit". De plus, comme tous les 31 décembre, les SDF se sentant abandonnés par la société, augmentent leurs doses d'alcool et d'agressivité.* » Par conséquent, l'équipe a été renforcée. Ils seront huit au lieu de quatre.

17 heures. Départ pour Gallieni à bord d'un bus, spécialement aménagé, conduit par Jacky Thomas, machiniste au centre d'Aubervilliers. « *Une conduite tout en souplesse, s'il vous plaît, adaptée à la population des SDF.* »

17 h 50. Gallieni. Intervention pour trois SDF sur le quai. « *Messieurs, bonsoir! Vous ne pouvez pas rester ici toute la nuit. Venez avec nous, nous vous offrons le café à bord du bus.* » Dix minutes de conversation suffisent à persuader les trois « clients ». Pourtant, l'un d'entre eux exprime des difficultés à se déplacer. Trois agents seront nécessaires pour le porter. « *Il a ingurgité une telle quantité d'alcool que ses jambes ne répondent plus.* » Hissés à



MAUBOUSSIN/SGAV



MAUBOUSSIN/SGAV

bord du bus, bien au chaud, les trois compères se voient offrir du café, des gâteaux, des cigarettes... et, fête de fin d'année oblige, des crottes de chocolat. « *Ils savent qu'ils sont bien accueillis. Ils nous connaissent et on les connaît bien. D'ailleurs, ils nous appellent les soldats de la misère.* »

18 h 15. Croix-de-Chavaux. Encore trois SDF, mais en compagnie d'un chien. « *Une situation de plus en plus fréquente. Malheureusement, il n'existe pas de structure qui accepte les chiens, alors il faut leur demander de quitter le réseau. Nous n'avons pas le choix.* »

19 h 50. Après Mairie-de-Montreuil, Porte-de-Vincennes et Daumesnil, l'équipe doit intervenir à Gare-de-Lyon. Cette fois, l'affaire est sérieuse. Quatre

A bord d'un bus spécialement aménagé, les agents du Recueil social offrent aux sans-abri du café, des gâteaux et des cigarettes.

ces scènes de gens hagards, perdus, abandonnés... Un gâchis humain. » En accord avec l'association, l'équipe récupère des plateaux-repas. « Quand on arrive au Chapsa, la cuisine peut être fermée. Donc, pas de repas ! C'est insupportable ! Aussi, on s'arrange toujours pour que les gens en aient toujours un avant d'y venir, c'est plus sûr. » Au menu : sauté de veau, pommes boulangères et galette des rois. A l'intérieur du bus, l'ambiance est retombée. Une certaine amertume a fini par gagner l'équipe. « Il nous est pénible parfois de faire face à de telles situations... Bon, allons-y ! »

20 h 40. Place-d'Italie, un jeune homme demande à monter dans le bus. « Il est complètement perdu, comme le sont de plus en plus de jeunes. Le fait de discuter avec nous peut favoriser, en lui, un déclic. C'est important. » Il est fréquent que l'équipe croise le chemin d'« anciens », qui se sont sortis de la galère. « Heureusement. C'est ce qui nous tient. »

22 heures. Arrivée au Chapsa, juste à temps. Tout le monde descend.

Bilan : douze SDF accompagnés au Chapsa et douze autres sortis du réseau : les plus désocialisés ■

Jacques Teixeira

jeunes et un chien refusent de quitter le réseau. « Ils ont décidé d'en découdre avec nous. D'habitude, ils ne font pas de difficulté. Mais, ce soir, ils ont absorbé beaucoup de boissons et de drogues. » De plus, des voyageurs se mettent de leur côté. « Dans ce cas, il faut convaincre ceux-ci du bien-fondé de notre action avant d'intervenir. »

En un quart d'heure, l'affaire est réglée, sans heurt, mais avec l'intervention de l'agent SPSM. De retour au bus, le débat entre les agents est vif entre les partisans de la fermeté et ceux qui prônent la discussion. « Lors de nos interventions, nous avons besoin des deux façons de procéder. Parfois, il faut savoir être ferme, tandis que dans certaines situations la souplesse est

préférable. L'important est de le comprendre, c'est ça l'esprit d'équipe. »

20 h 15. Plus loin, au centre d'accueil de la Halte de la gare de Lyon. Une cinquantaine de personnes sont attablées. « Comment ne pas se révolter devant



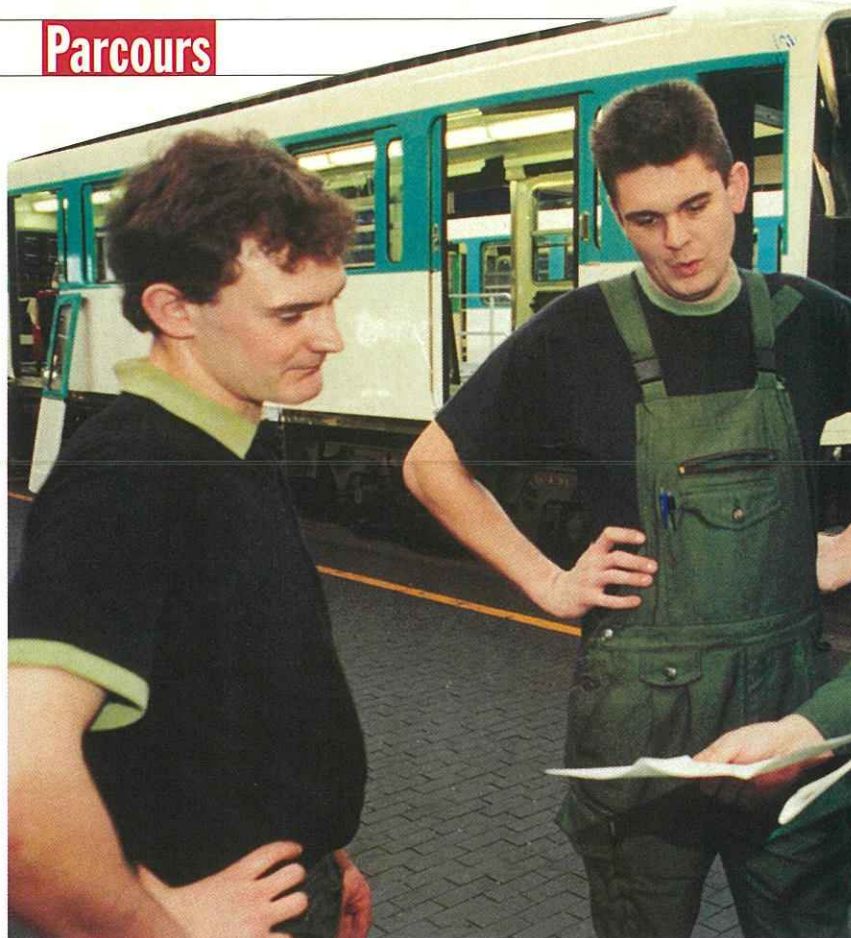
Zoom sur le Recueil social

Le Recueil social dépend de l'unité Formation-Prévention (SEC). Composée de quarante-trois agents en activité vingt-quatre heures sur vingt-quatre, cinq jours sur sept : 4 h 39-12 h 15, 10 h 44-18 h 20, 16 h 24-minuit (petite nuit) et 23 h 19-6 h 55 (grande nuit). Les agents sont formés pour l'approche des phénomènes de grande exclusion et sont titulaires d'un diplôme de secourisme. Ils sont

assistés par un agent de police du SPSM. Leur action s'adresse aux SDF les plus désocialisés. Prônant le dialogue et la reprise du contact humain, ils proposent aux SDF de les conduire dans un centre d'hébergement, pour la plupart, ou vers un lieu d'accueil de jour pour d'autres. En 1997, 13 127 personnes ont été transportées vers un hébergement ; 2 728 vers un lieu d'accueil de jour.

Entreprise il y a plus de cinq ans, la démarche qualité de la maintenance RER porte ses fruits. Le jury du Prix qualité Ile-de-France vient de décerner une mention spéciale aux ateliers de Massy, Torcy, Sucy et Rueil. Les raisons du succès.

Qualité : des mainteneurs engagés



Le 8 décembre 1997, les ateliers de Massy, de Torcy, de Sucy et de Rueil (MRF), soit huit cent cinquante agents chargés de la maintenance des trains des lignes RER, se sont vu décerner une mention spéciale par le jury du Prix qualité Ile-de-France. « *Pas encore le Grand Prix, certes, explique Henry Freté, évaluateur pour le Mouvement français de la qualité (MFQ), mais c'est un référentiel qui reconnaît, d'une part, les progrès accomplis par l'ensemble du personnel engagé dans la qualité et, d'autre part, positionne les ateliers par rapport aux autres candidats.* »

Tout commence en 1992. A cette époque, l'unité directrice du matériel roulant (UDM) du RER constate que 30% des incidents techniques, qui affectent la circulation des trains en ligne, sont dus à une défaillance liée aux opérations de maintenance. « *Dès lors, l'unité s'engage dans une démarche qualité associant l'assurance de la qualité et la qualité globale, explique Gérard Stanislas, responsable assurance qualité de l'unité. L'assurance de la qualité va nous permettre de répondre concrètement aux exigences de nos clients : l'exploitation et, bien sûr, le voyageur.* »

Déclinée, activité par activité, elle englobe toutes les activités transversales : achats, mouvement, ordonnancement, magasin, etc. Les résultats ne se font pas attendre. Trois certifications ont été délivrées, en 1996 et 1997, par l'Association française pour l'assurance qualité. Deux pour l'atelier de Sucy, certifiant les activités

« *rénovation des matériels roulants* » et « *révision bogies, essieux, moteurs, équipements freins* ». Une pour l'atelier de Rueil, certifiant l'activité « *révision électrovalves, moteurs de portes* ». Au-delà de l'assurance par la qualité, la qualité globale engage tout le personnel – opérateurs, encadrement et direction – vers les voies de l'excellence. « *Ainsi, poursuit Gérard Stanislas, la participation au prix du MFQ implique un*

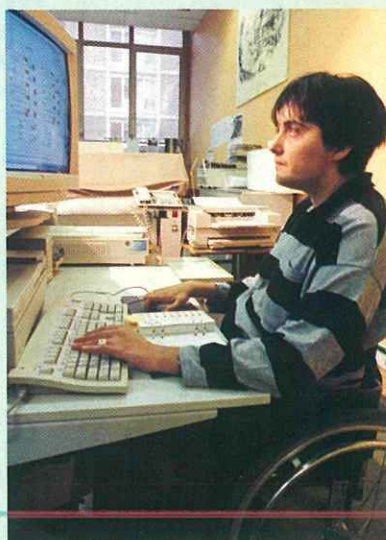
→ Parcours d'un RAQ

Gérard Stanislas connaît bien les métiers de la maintenance. Entré à la RATP en 1973, en qualité d'électricien-ajusteur à MRF, il a occupé les fonctions de technicien de 1978 à 1984 et d'agent de maîtrise de 1984 à 1996. Depuis, il est responsable assurance qualité au sein de l'UDM du RER.

Henry Freté,
évaluateur pour
le Mouvement
français de la
qualité (MFQ).

Handicapés : l'insertion gagne

Le nouveau protocole d'accord pour l'emploi des personnes handicapées à la RATP vient d'être signé par l'ensemble des familles syndicales. Ce protocole, portant sur la période 1998-2000, reconduit les dispositions de l'accord précédent (1995-1997). Il organise un plan d'embauche en milieu ordinaire de travail (pas d'emplois réservés), des plans de sensibilisation, de formation, d'insertion; il inclut également toutes les recherches pour maintenir dans l'entreprise des agents atteint de handicap. Enfin, le protocole prévoit de confier des travaux et des services à des entreprises employant un personnel handicapé. Avec une nouveauté : le nombre d'embauches est porté de 45 à 60 personnes au minimum pour la période 1998-2000. Il convient, en effet, de rappeler que si le précédent protocole prévoyait l'embauche de 45 personnes handicapées, la RATP en a embauché en définitive 55. Des chiffres réconfortants à l'heure où la loi sur l'insertion, qui fête ses dix ans, s'applique de plus en plus difficilement dans les entreprises.



L'unité MF67 certifiée ISO 9002

L'unité MF67 du département MRF a obtenu, le 17 décembre dernier, la certification ISO 9002 (assurance de la qualité dans les processus de production et de maintenance). Sont concernés l'ensemble des activités de maintenance des trains MF67 des ateliers des lignes 5 (Bobigny) et 10 (Auteuil) et une partie des activités de l'atelier de révision de Choisy (révision des essieux, réducteurs, moteurs de traction, électrovalves et moteurs de portes). Ce sont 180 mainteneurs qui voient ainsi leur professionnalisme, leur implication et leur engagement reconnus. « Nous obtenons cette certification moins de deux ans après avoir engagé la démarche assurance qualité, précise Frédéric Blamoutier, responsable Qualité aux ateliers de Choisy. L'objectif étant d'améliorer de façon continue le service assuré tant à nos clients internes – MTR – qu'externes – les voyageurs. » Il n'est pas question pour l'unité MF67 de s'endormir sur ses lauriers, car la certification peut être remise en question : un audit de suivi aura lieu en 1998 et 1999, en vue du renouvellement de la certification, la troisième année. Tout en se préparant, à l'horizon 2000, à la certification ISO 14001 qui, à la qualité, adjoint le respect de l'environnement.

Contact : Frédéric Blamoutier, MRF,
tél. : (01 40 4) 8 74 65.

passage au crible des activités de production et de l'organisation, bien sûr; mais aussi de l'implication du personnel, des relations sociales, etc. » Cela offre la possibilité aux évaluateurs du MFQ de vérifier si l'engagement de l'encadrement est réel et s'il est connu de tous.

Dire ce que l'on fait et faire ce que l'on dit

Selon Xavier Clusel et Bruno Galliou, mécaniciens d'entretien à l'atelier de Sucy : « Quand on nous a présenté la démarche, il est vrai, nous étions sceptiques. Mais on s'est vite rendu compte que notre travail et notre professionnalisme n'étaient pas remis en question, bien au contraire. Cela permet de dire ce que l'on fait et de faire ce que l'on dit. De plus, nos idées sont prises en considération, ce qui améliore nos relations avec l'encadrement. Tout cela va dans le bon sens. Et, même si la nouvelle organisation nous procure plus de travail, nous ne pourrions plus revenir à l'ancien système. » Après la mention, pourquoi pas le prix en 1998 ? ■

Jacques Teixeira

De gauche
à droite :
Xavier Clusel
et Bruno Galliou,
mécaniciens d'entretien
à l'atelier de Sucy,
et Gérard Stanislas,
responsable assurance
qualité de l'unité.

Shopping Un bus de collection

La fabrication du Saviem SC10 à plate-forme est relancée... en modèle réduit ! Le bus est présenté dans sa livrée de 1976, avec sa décoration de l'époque. Sa longueur : 256 centimètres. La coque est en matière plastique, mais le châssis renforcé de métal. Un regret : les portes ne



s'ouvrent pas. Attention ! cette fabrication est limitée à mille exemplaires. Prix réduit pour les agents de la RATP : 361,80 francs, + 50 francs de frais de port.
Contact : Société Norev, 6, rue de l'Ozon, 69300 Caluire, tél. : 04 72 10 62 80.

Aurore Au pays de Cau

Pauvre France, comédie de Jean Cau, est le dernier spectacle présenté cette saison par Aurore, la troupe théâtrale de la RATP. Il sera donné, en matinée à 15 heures, les samedis 17, 14, 21 et 28 mars, les dimanches 8, 15, 22 et 29 mars. Deux soirées sont proposées les samedis 21 et 28 mars à 20 h 30. Salle de la Mutuelle RATP, 62, quai de la Rapée, 75012 Paris. Prix des places : 60 francs.

Location au (01 40 0) 2 49 39.

Concert Marche, concerto, symphonie

Berlioz, Brahms et Strauss sont à l'affiche du prochain concert donné par l'Orchestre philharmonique de la RATP. Prévu tout d'abord pour le samedi 28 février, il est reporté au samedi 7 mars, toujours à la salle Gaveau, à 20 h 45. Le programme : « Marche hongroise » (*La Damnation de Faust*) d'Hector Berlioz, le *Concerto pour cor et orchestre en mi bémol majeur, opus 11*, de Richard Strauss, et la *Symphonie n° 2 en ré majeur*, de Johannes Brahms. Réservation au : (01 40 0) 2 49 36.



CHABROL/SG-AV

Portrait Cap sur un champion de kart

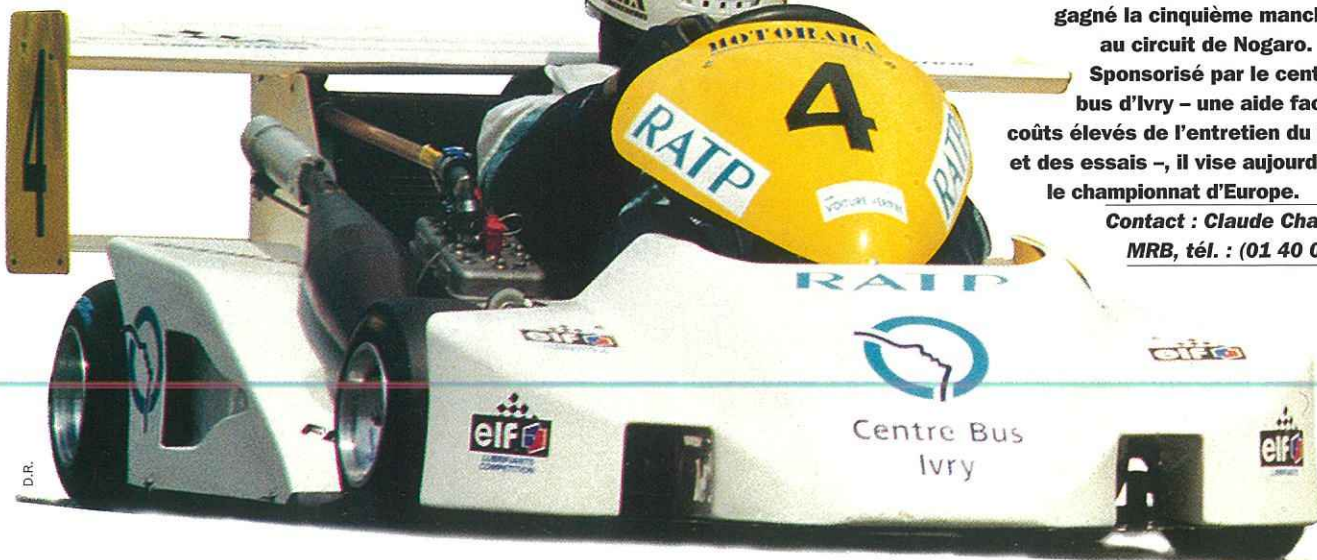
Claude Chaumot est responsable maintenance du centre bus d'Ivry. On pourrait penser que, pour ses loisirs il entend changer d'univers : eh bien non, il se consacre encore à la mécanique automobile, mais l'autobus cède alors la place au kart ! « Je n'éprouve pas de passion particulière pour le kart, mais tout jeune déjà je m'intéressais à tout ce qui se déplaçait rapidement, aussi bien la voiture que la moto : c'est la

vitesse qui me passionnait. » A 17 ans, Claude achète son premier kart. Compétitions régionales et nationales se succèdent avant de s'arrêter complètement cinq ans après, travail et famille obligent !... Mais le virus est toujours là et, une

dizaine d'années plus tard, au début des années 90, il achète un kart 125 cm³ puis, à partir de 1996, Claude participe à des compétitions en 250 cm³ sur circuit automobile. Il y retrouve sa chère vitesse, puisqu'un superkart peut aller jusqu'à 250 kilomètres à l'heure. A son palmarès, il a terminé quatrième au championnat de France 1996, après avoir remporté l'une des épreuves sur le circuit Paul-Ricard, et sixième de ce même championnat en 1997, en ayant gagné la cinquième manche au circuit de Nogaro.

Sponsorisé par le centre bus d'Ivry – une aide face aux coûts élevés de l'entretien du kart et des essais –, il vise aujourd'hui le championnat d'Europe.

Contact : Claude Chaumot, MRB, tél. : (01 40 0) 2 31 72.



D.R.

■ A lire

Quand le métro passait la Seine

« Le métro et la Seine » : tel est le titre du numéro des *Cahiers de la mémoire*, publiés par le département du Patrimoine. Il relate l'histoire des traversées sous-fluviales et des viaducs qu'emprunte le métro pour franchir à plusieurs reprises le fleuve. Prix : 10 francs.

Métro Cité

Ce livre, grandement illustré, retrace l'histoire du chemin de fer métropolitain, de son origine jusqu'en 1945, à partir d'archives inédites. Il réunit le travail d'historiens, de géographes, de sociologues et de journalistes. Cet ouvrage a été réalisé sous la direction des Archives de Paris et de la RATP. Prix : 195 francs.

Métro et RER d'hier et d'aujourd'hui

L'affiche présentant les différents matériels des origines (première rame Westinghouse de la ligne 1 et automotrice Z de la ligne de Sceaux de 1938) à nos jours (MP89 deux versions, avec cabine de conduite pour la ligne 1 et système automatique d'exploitation pour Météor et Altéo, matériel interconnexion à deux niveaux de la ligne A du RER). Réalisée par l'unité Mémoire de l'entreprise (PAT), l'affiche est en vente au prix de 30 francs à la Médiathèque, 8, avenue des Minimes, à Vincennes, et à l'Espace clients de la Maison de la RATP.

**Contact : PAT, tél. : (01 49 57 87 09).
Espace clients, tél. : (01 44 68 21 00).**

Une année au musée

Le musée de Saint-Mandé ouvrira ses portes le 15 mars prochain. Venez découvrir ses nouvelles pièces : le Mercedes-Heiliez 0305, le master Renault, le car Chausson VIP...

Le 23 novembre, le musée des Transports urbains de Saint-Mandé a fermé ses portes pour l'hiver. Au terme d'une saison marquée par une augmentation du nombre de visiteurs individuels et de celui des scolaires, grâce aux visites pédagogiques instaurées cette année et qui sont très appréciées des enseignants et des élèves.

11 910 entrées ont été enregistrées, soit une augmentation de près de 10 % par rapport à l'année précédente.

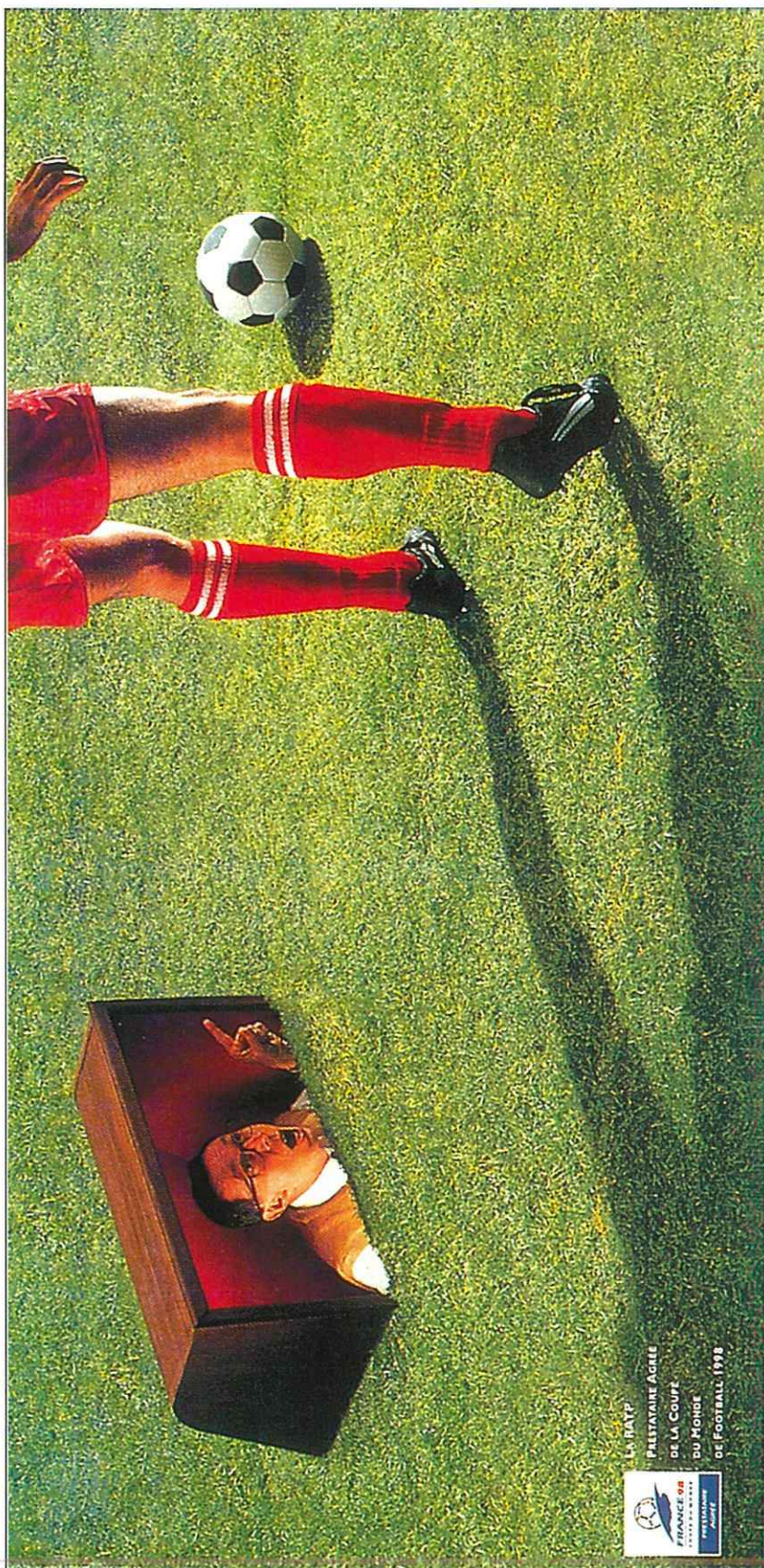
Côté collection, le musée s'est enrichi de plusieurs pièces, dont le Mercedes-Heiliez 0305, offert par la SMTU (Montpellier), le master Renault pour handicapés, offert par la Semtao (Orléans), le car Chausson VIP, offert par les usines Chausson, et le wagon échelle de l'ancien dépôt ELRT de Marcq.

Rendez-vous au musée le dimanche 15 mars, à 14h30, pour sa réouverture, jusqu'au 31 octobre. Ce sera la dernière saison avant son déménagement, puisque le site doit être libéré et remis à la ville de Saint-Mandé le 1^{er} janvier 1999.

Contact : musée des Transports urbains, interurbains et ruraux, 60, avenue Sainte-Marie, 94160 Saint-Mandé, tél. : 01 43 28 37 12.

On enregistre une augmentation des entrées de près de 10 % par rapport à l'année précédente.





LA RATP
PALATAIRE AGREE
DE LA COUPE
DU MONDE
DE FOOTBALL 1998

RATP



LA MEILLEURE
FAÇON D'AVANCER

**17h50: Théâtre du Châtelet,
18h: Stade de France.**