

ENTRE LES LIGNES

N° 60 AVRIL 1996 17 F



**Le Service
en station**



**République,
sur le front
de l'insertion**

Très sensible à l'accueil, la clientèle étrangère représente un marché porteur, tant financièrement qu'en termes d'image. L'écoute des agents de la RATP est toujours attentive.



MARGUERITE/SG.AV

Panoramiques

P.4 L'entreprise solidaire avec les jeunes

Dans la ville

P.10 République : l'insertion en marche

Une expérience pilote est actuellement menée à la station République. But de l'opération : créer des emplois de proximité en faveur des jeunes et des exclus et renforcer la qualité du service offert aux voyageurs.

Aller-Retour

P.14 Les femmes préfèrent l'auto

Les femmes représentent les deux-tiers de la clientèle de la RATP. Mais elles sont de plus en plus nombreuses à préférer la voiture. Elles regrettent le manque de sécurité et d'accessibilité des transports en commun.

Correspondance

P.16 Londres : la dure loi du marché

Le gouvernement britannique décide en 1985 la privatisation de l'ensemble de son réseau bus. Onze ans plus tard, le bilan reste mitigé à Londres et dans sa banlieue.



P. 17

Arrêt sur

P.24 La Hacquinière à la croisée des passages

La RATP a installé en deux jours un passage souterrain sur la ligne B du RER afin de remplacer le passage à niveau de La Hacquinière. Un ripage en images.

Parcours

P.26 Travailler avec un handicap

Quelque 20 handicapés occupent des postes d'exploitation ou de maintenance. Comment vivent-ils leur insertion dans l'entreprise ? Trois d'entre eux témoignent.

P.28 Réagir en douceur

L'équipe « Réagir » s'est donné pour mission d'interpeller en douceur les quêtés et de les orienter vers des structures d'accueil. Sur les pas du quatuor.

Passionnément

P.30 Le 11 mai dernier, salle Gaveau, Martin Lebel, a dirigé pour la première fois l'Orchestre philharmonique de la RATP. Portrait d'un maestro.

P.31 Du temps des bateaux en commun

En 1867, un service régulier de bateaux-voyageurs est organisé sur la Seine. La compagnie exploite quatre lignes de Suresnes à Ablon mais elle ne résiste pas à la concurrence du métropolitain et disparaît en 1917.

Sommaire



P. 14

Dossier

P.17 Le Service en station

Le Service en station est né il y a cinq ans. Depuis, il a évolué mais les objectifs restent les mêmes : privilégier la polyvalence des agents, améliorer leur compétence et répondre aux attentes des voyageurs. Les équipements – centres de liaison, distributeurs automatiques, téléaffichage, télésonorisation – sont mis en place par les services techniques. D'ici à 1997, tout le réseau en bénéficiera.

3



P. 24

Entre Les Lignes : LAC A 85, 54, quai de la Rapée, 75 599 Paris Cedex 12. Délégation générale à la communication-RATP. Tél. : 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, Alain Malignaive, Jacques Teixeira. **Photographies** : SG-AV. **Conception et réalisation graphique** : Textuel. **En couverture** : photo B. Chabrol/ SG-AV. **Photogravure** : TTAG. **Imprimerie** : Avenir Graphique, N°ADEP 1791. Membre de l'Union des Journaux et Journalistes d'Entreprise de France UJJEF. **Abonnement** : 150 F (180 F pour l'étranger), pour 10 numéros. Les demandes sont à adresser à « Entre les Lignes », 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, 9, rue Belliard 75889 Paris Cedex 18.

animation

Les 150 ans de ligne B

Du 10 au 16 juin 1996, la ligne B du RER célébrera les 150 ans de la ligne de Sceaux, mise en service le 23 juin 1846. Une semaine d'animations ponctuée de multiples « rencontres ». Voyageurs et agents de la ligne B dialogueront notamment sur le PARI RER, la prévention, l'histoire et les métiers de l'exploitation. Six gares seront concernées : Bourg-la-Reine (du 12 au 16 juin), Robinson (10 juin), Orsay (11 juin), Antony (12 juin), Massy (13 juin)

et Saint-Rémy-lès-Chevreuse (14 juin). Rencontres avec les jeunes de 11 à 15 ans d'une soixantaine de collèges ayant participé au concours de dessin « La ligne B du RER dans 150 ans ». Les meilleurs seront exposés dans les gares correspondantes. Les municipalités desservies par la ligne participent aussi à la fête : gares fleuries, animations musicales... Une opération de proximité et de convivialité résolument tournée vers l'avenir.

Contact : René Tribet, tél. : (44 6) 8 26 69.

l'événement

L'entrepr

Neuf organisations syndicales viennent de signer l'accord « Générations solidaires : pour l'emploi des jeunes ».
Le détail des mesures.

L'accord « Générations solidaires : pour l'emploi des jeunes », mis en place par la RATP pour une durée de trois ans, vient de trouver un écho largement favorable, puisque neuf organisations syndicales l'ont signé (CFDT, CGC, CGT-GISO, FO Exécution et ATMIC, Coordination des syndicats autonomes (SAM, SAT, GATC), Indépendants). Son contenu s'articule autour de trois points : la cessation progressive d'activité, le développement des pré-embauches de jeunes, la diminution des contrats emploi-solidarité (CES). Si un tiers des trois mille agents concernés par cette cessation progressive d'activité se porte volontaire, 500 embauches supplémentaires de jeunes seront réalisées. Pour Guy-Noël Payan, directeur général adjoint, « cet accord s'inscrit dans une politique globale d'insertion. Après le protocole Handicapés, l'accord sur la requalification des agents en inaptitude et



La gare de Sceaux au temps des voitures à cheval.

R 312 et chocolats à Saint-Maur

Surprise le 3 avril dernier pour les voyageurs de 4 lignes du centre bus de Saint-Maur : 10 kg de chocolats ont, en effet, été distribués sur les lignes 101, 201, 108 et 110. Une façon de fêter le 1er avril, bien sûr, mais surtout l'arrivée de nouveaux matériels.

21 R 312 ont remplacé les « vieux » SC 10 équipant ces lignes qui partent toutes de Joinville. L'occasion aussi pour le centre d'aménager leurs horaires et leurs dessertes, dépliants pour les voyageurs à l'appui.

Contact : Martine Proust, tél. : (40 0) 2 44 14.

Le 96 fête ses 50 ans

A l'occasion du cinquantenaire de la ligne 96, le centre bus des Lilas et l'équipe de la ligne ont organisé une journée « rétro » le 23 mars dernier. Grâce à un appel à témoins lancé sur la ligne quelques semaines auparavant,

une cinquantaine de voyageurs, ayant fréquenté cette ligne en 1946, ont fait part de leurs souvenirs à des Parisiens épris de nostalgie : « Dans les années 50, la boîte de vitesse craquait quand le bus grimpait la rue de Ménilmontant ».

Une voyageuse, une rose



MINOLISG-AV

ROYSG-AV



prise SOLIDAIRE AVEC LES JEUNES

la Convention pour l'insertion, signée avec la Région, cet accord marque une nouvelle dimension dans la lutte contre l'exclusion à l'extérieur comme à l'intérieur de l'entreprise. »

La cessation progressive d'activité. Elle consiste en un travail à mi-temps, payé à 70 % (rémunération statutaire, primes d'emploi, de gestion et de résultat) à partir de 50 ans et à 75 % pour ceux qui souhaiteront y accéder à partir de 55 ans. Les points retraite étant acquis au prorata de la rémunération du mi-temps, chaque agent, s'il le souhaite, peut surcotiser pour compléter ses annuités ; la part patronale correspondante est prise en charge par l'entreprise.

Deux départs en temps partagé seront compensés par le recrutement d'un jeune sous statut RATP à temps plein. Cette embauche sera réalisée en priorité dans le même secteur d'activité et dans la même catégorie. Un contrat entre l'agent et sa hiérarchie précisera les conditions d'application du mi-temps (journée, semaine, mois ou année), en fonction des souhaits du salarié et des contraintes liées à l'organisation du travail. S'il le faut, des

aménagements en temps partiel pourront être proposés pour faciliter l'acceptation des demandes. Une commission de suivi contrôlera l'application de ce principe.

Le développement de l'embauche par contrats de qualification. Ce dispositif marque la volonté de l'entreprise de créer des possibilités d'insertion pour les jeunes peu ou pas diplômés, débouchant sur des emplois qualifiants et stables. Il s'agit d'un dispositif de formation en alternance, d'une durée de 2 ans, avec un minimum de 600 heures de formation par an, pour des jeunes de moins de 26 ans. Ce dispositif concerne aujourd'hui les secteurs de la maintenance. En ce qui concerne les métiers de l'exploitation, des négociations avec les organisations syndicales vont s'ouvrir au niveau des départements concernés. L'embauche par le biais des contrats de qualification représentera au plus 50 % des recrutements, l'autre part continuera d'être assurée par le dispositif actuel.

Diminution progressive des CES. Cette mesure accompagne l'augmentation des contrats de pré-



embauche. Ils sont actuellement 612 dans l'entreprise. Pour les CES présents à la RATP, l'entreprise s'engage à favoriser leur accès à l'emploi, par la mise en œuvre d'un dispositif d'accompagnement fort. Bilan de compétences, définition de projets professionnels personnalisés, parcours de formation et de qualification déboucheront sur des emplois grâce à des partenariats externes adaptés.

Maintenant, les négociations sur l'organisation du travail avec les organisations syndicales devraient s'ouvrir, avant l'été 1996 ●

ILLUSTRATION : RAPAPORT

5

sur la ligne 84

Des roses par milliers, 6 000 exactement, ont été offertes aux clientes de la ligne 84 (Panthéon - Porte-de-Champerret) par des machinistes, des agents Prévention sécurité et des CES. C'était le 1er avril, mais ce n'était pas un gag : le personnel de la ligne avait souhaité surprendre de façon agréable ses clientes, qui représentent 70 % de la clientèle de la ligne. Une journée de promotion, accompagnée de l'envoi, par La Poste, de nouveaux dépliants « 84 » à 35 000 habitants des quartiers parisiens desservis par cette ligne du centre bus de Lebrun.

Contact : Yves Chevet, tél. : (40 0) 2 46 27.

La B rencontre ses clients



La ligne B du RER dialogue avec ses voyageurs. Après avoir affiché, depuis juin 1994, les résultats chiffrés de son engagement public, elle propose aujourd'hui trois rendez-vous à ses voyageurs. Ils seront l'occasion de dialogues sur le Pari RER et les actions quotidiennes menées par la ligne pour améliorer la qualité de service. Les rencontres auront lieu en juin, puis en octobre et janvier.

prévention

MRB : troisième trophée sécurité

Le 8 mars dernier, pour la troisième année consécutive, le département du Matériel roulant Bus (MRB) a organisé un forum de réflexion sur les accidents du travail. A cette occasion, il a été remis un trophée récompensant l'équipe

ayant obtenu les meilleurs résultats dans les domaines de la prévention liée aux risques professionnels. Cette année, le trophée a été remis à l'équipe Ateliers des essais et prototypes (AEP) de Châteaufort, pour avoir soldé

l'année 1995 sans accident de travail (3 en 1993 et 2 en 1994), et avoir particulièrement bien géré leur atelier en ce qui concerne la propreté, les risques, l'environnement et la prévention. L'équipe AEP se compose de 25 agents dont les tâches consistent à créer des prototypes à la demande de Bus et à soutenir le département SEC sur les opérations de mesure de pollution émis par les autobus.

Contact :

Jacques Bounot, MRB
tél. : (49 2) 55 171.



DUPUIS/SG-AV

matériel

MI 2N : mise en service en 1997

Arrivé en février, le premier matériel interconnexion à 2 niveaux, nommé communément MI 2N, a entamé une campagne d'essais qui se déroulera au cours de l'année 1996 sur la ligne A du RER. Ces essais sont destinés à valider la conformité du matériel au cahier des charges, mais aussi à former le personnel appelé à conduire et entretenir ce matériel d'une nouvelle génération. La mise en service est prévue pour 1997. Chaque élément permettra de transporter 1 200 voyageurs, soit une augmentation de 30 % par rapport aux trains actuels.



CHABROL/SG-AV

L'articulé, nouvelle livrée

C'est désormais avec une livrée aux couleurs de la RATP, que les bus articulés vont circuler dans Paris. Un coup de peinture réalisé aux ateliers de Châteaufort lors de la révision de ce matériel.



CHABROL/SG-AV

commercial

Café et promotion Carte Orange à Gambetta

Début avril, Jacques Rapoport, directeur du département Métro, a tenu à participer au lancement de la nouvelle campagne de promotion de la Carte Orange (ELL n° 59). Présent à

la station Gambetta de la ligne 3, il a remis, avec les agents, aux voyageurs – et voyageuses –, « les invitations Carte Orange ». Tasse de café en prime, à la surprise de tous.



DUPUIS/SG-AV

distinction

Boissy : 2^e en logistique

La plate-forme de Boissy du département Logistique s'est classée deuxième derrière EMI (3^e distributeur français de disques) – sur 35 concurrents –, lors

du concours annuel du Grand Prix de la réalisation Logistique organisé par *Logistique Magazine*. Un beau résultat pour une première inscription !

partenariat Transporteur de champions

CSKA Moscou, Panathinaïkos d'Athènes, FC Barcelone, Real Madrid, ces noms vous rappellent quelque chose ? C'est la RATP qui a assuré, du 9 au 11 avril dernier, le transport des quatre équipes de basket qualifiées pour la finale des championnats d'Europe des clubs de basket au palais omnisports de Paris-Bercy. La RATP marque ainsi son intérêt pour un sport qui touche particulièrement les jeunes.



CHABROL/SG-AV

La RATP tisse sa toile sur Internet

La RATP a obtenu les droits d'exploitation d'un logiciel de recherche d'itinéraires Métro développé par un chercheur de l'université de Jussieu. Dorénavant intégré dans le service Internet de la RATP (1), actuellement gratuit, ce logiciel est l'un des plus consultés. Il concerne le

réseau du métro parisien mais également les réseaux étrangers. L'entreprise compte donc bénéficier de la renommée de ce logiciel pour retrouver sa clientèle et l'inviter à se connecter désormais au service RATP. Une manière de fidéliser ces utilisateurs

avant que l'entreprise n'installe, au cours du second semestre 96, le système Pivi (recherche d'itinéraires beaucoup plus sophistiqués que celui du métro Jussieu) dont l'accès sera payant. (1) Connexion gratuite au serveur RATP sur Internet. <http://www.RATP.fr>.

environnement



Tabac : la prévention toujours prisee

D'après la revue Tabacs, du dernier trimestre 1995, les Français consomment de moins en moins de cigarettes : 88 milliards en 1995 contre 90 en 1994. D'où l'occasion de faire un point sur l'application du décret antitabac entré en vigueur, dans les espaces publics RATP, en novembre 1992. Lors d'une campagne menée sur le RER en 1994, il se révélait que les résultats, quant au respect de l'interdiction de fumer, étaient déjà décevants. En vingt-cinq jours de campagne, 6 000 fumeurs furent interceptés, dont un tiers de femmes et

deux tiers d'hommes. Mais 95 % d'entre eux ont accepté d'éteindre leurs cigarettes, avec le sourire, une fois interpellés par nos agents. En 1996, qu'en est-il du respect de cette réglementation ? « Aujourd'hui, il faut avouer que l'on préfère afficher un profil bas. Nous savons que, malgré toutes les

campagnes orchestrées par le département, cette réglementation est difficile à appliquer dans les faits », explique Robert Terrisse, responsable de l'unité Environnement et Propreté au département SEC. Depuis le 31 mai, une nouvelle campagne de sensibilisation anti-tabac a démarré au Métro.



MARGUERITE/SG-AV

agenda

14 mai

● Journée à Noisiel de pré-sélection des équipes concourant au prix de l'Implication RATP.

20 mai - 30 novembre

● Station Château-de-Vincennes : réfection du toit de la salle des billets, accès et locaux du personnel.

1^{er} juin

● Ouverture de l'exposition au Musée de Saint-Mandé sur le renouveau du tramway en France.

15 et 22 juin

● Journées d'initiation au golf : leçons, prêt de matériels... 250 F par journée.
Contact : Elisabeth Vivet au 44 73 41 53

10 -16 juin

● Les 150 ans de la ligne de Sceaux : animations, expositions, rencontres... dans différentes gares de la ligne B.

18 juin

● Journée du prix de l'Implication RATP et Trophée Qualité à Issy-les-Moulineaux.

22 juin

● Portes ouvertes au Centre bus de Nanterre à l'occasion de ses 20 ans.

aménagement

Invalides : des bureaux rénovés

C'est à Invalides, dans une ancienne station désaffectée, en bout de quai direction Créteil, que se trouvent les nouveaux bureaux du management de la ligne 13, jusque-là disséminés en différents

points de la station. Les plans ont été réalisés par un architecte extérieur, puis des équipes d'ITA AMI-Travaux métro et ITA-Bâtiment ont réalisé le projet piloté par le cadre technique de la ligne 13.



NATANSKI/SG-AV

Les travaux ont été importants, depuis le gros œuvre avec enlèvement de la voie existante et mise en place d'une dalle, jusqu'à l'aménagement et la décoration. Cette dernière utilise comme matériaux le hêtre, le verre et du carrelage blanc : une heureuse association qui étonne et séduit dans cet univers souterrain.

Contact : Jacques Grausem, L.13, tél. : 6 21 38.

Travaux à ciel ouvert Château-de-Vincennes

La ligne 1 continue de faire peau neuve : après la réfection des couvertures de quatre stations du tronçon central, c'est au tour du terminus Château-de-Vincennes d'entrer en travaux, du 20 mai au 30 novembre. Régulièrement, d'importantes infiltrations d'eau

se produisent dans les locaux techniques et ceux du personnel, dans la salle des recettes, alors qu'elle vient d'être complètement réaménagée et dotée de nouveaux équipements. Pour refaire l'étanchéité totale, la RATP doit entamer des travaux à ciel ouvert,

en trois phases, le long de l'avenue de Paris. Après une gestion réussie du chantier de Louvre-Rivoli (ligne 1), ITA devra de nouveau faire montre de son savoir-faire pour concilier efficacité et intérêts des riverains et des automobilistes.

Contact : Joëlle Assimon - ITA - tél. : (48 0)4 28 49.

Les platanes qui bordent l'avenue de Paris seront replantés après les travaux.



MARGUERITE/SG-AV

tourisme

Ballade en bus

Avec le printemps, il est revenu. Depuis le 7 avril et jusqu'au 29 septembre, Balabus traverse la capitale de la gare de Lyon à la Grande Arche de La Défense, les dimanche et jours fériés. A son volant, des machinistes de la ligne 73 et des « hors lignes » de Charlebourg. Le parcours a été

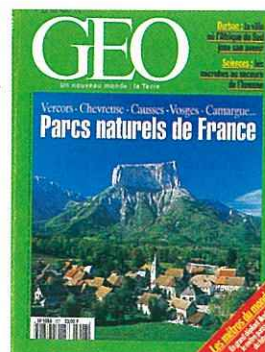
allongé et modifié, des repères historiques sont fournis aux machinistes pour mieux informer les touristes. Avec 65 000 voyages réalisés en 1995, Balabus remporte un succès qui ne devrait pas être démenti en 1996.

Contact : Michel Rouat et Didier Vandon, tél. : (44 6)8 43 07.

entreprise

Le métro vu par Géo

Géo, magazine de voyages et de découverte a consacré un dossier au métro en mai. Au sommaire, les métros dans le monde, les coulisses du métro parisien, le métro de l'avenir à travers des techniques du futur. Pour un voyage en 21 pages – et en images – au centre de l'entreprise.



Centre bus : Gonesse devient Saint-Denis

depuis le 31 mars, le centre bus de Gonesse s'appelle centre bus Saint-Denis. Une nouvelle appellation appropriée à la géographie des lieux : le centre est effectivement situé sur la commune de Saint-Denis. A l'origine, le premier dépôt dans ce secteur avait été construit route de Gonesse. Ce nouveau nom de baptême entérine un partenariat déjà bien établi avec cette commune. Un gage de fidélité apprécié par la mairie.

MARGUERITE/SG-AV



personnel

La paye se raconte aux agents

40000

c'est le nombre de feuilles de paie, parfois complexes, établies chaque mois.

L'unité Paye a souhaité aller à la rencontre des agents pour expliquer ce bulletin de salaire. Elle était au centre bus de Point-du-Jour où, le 2 avril dernier, près de 150 agents de Bus et MRB sont venus, très intéressés, faire part de leurs interrogations et, en particulier, celles concernant les retenues pour grève. L'unité Paye mène cette démarche « à la demande » dans les centres bus : 4 avril au Lilas, 16 avril à Asnières, 30 avril à Malakoff, et 6 juin à Fontenay-aux-Roses.

Contacts DRH : Martine Vinatier-Gallier (44 6)8 37 13 et Philippe Debril, tél. : (44 6)8 28 47.



SUTTON/SG-AV

renovation

Le MP 73 a encore de l'avenir

Le MP 73 aura bientôt vingt-cinq ans, mais c'est un matériel qui se comporte encore bien et il a été décidé de rénover la totalité du parc, soit 233 voitures. Il équipe actuellement la ligne 6 et partiellement la 11. Un appel d'offres a été lancé en mars pour la rénovation de série des 228 voitures MP 73 dont les premières devraient être mises

en exploitation à partir de l'automne 1997. Première phase de la rénovation : une maquette a été réalisée à partir d'une voiture d'une ancienne rame par l'équipe de Patrick Tajan, chef du projet à MRF - atelier de Fontenay. Elle sert à la mise au point d'une rame de pré-série, en cours de « fabrication » à Fontenay et qui sera mise en service en

septembre prochain. Deux aménagements intérieurs étaient proposés : une version aux couleurs de Paris (beige, bordeaux, rouge et bleu) et l'autre aux couleurs de la ligne 6 (tons de vert et de bleu). Eclairage, plans, notices en langues étrangères et ergonomie de la loge de conduite ont été étudiés avec PRO et CML. La maquette a été testée auprès des voyageurs et des conducteurs, en février, à l'atelier de Fontenay. Le choix des voyageurs s'est porté sur la version ligne 6 et a été entériné par la RATP. Une remise à niveau, tant esthétique que technique, qui permettra de prolonger la vie de ce matériel d'une quinzaine d'années environ.



ROY/SG-AV

lu dans la presse



Le journal du département Environnement et Sécurité interviewe dans son dernier numéro Bernard Plasait, sénateur de Paris, adjoint à la mairie chargé de la circulation, du stationnement, du transport et de la voirie, sur les problèmes

de pollution que connaît la capitale. Bernard Plasait déclare notamment : « Je suis optimiste. [...] Nous disposons d'un réseau de transports en commun tout à fait remarquable qui assure les deux tiers des déplacements dans la capitale. [...] Sans doute, certains aménagements de voirie seront-ils de nature à améliorer la vitesse commerciale des bus. Le contrôle et le respect du stationnement devront aussi prouver leur efficacité à cet égard. Les matériels et les équipements que développe la RATP contribueront également à améliorer l'activité du réseau. Mais je pense qu'une information des usagers, complète et facilement accessible, sur les moyens de transports à leur disposition et sur les temps de parcours, participera bien davantage encore à l'adoption du bon mode de déplacement ».

Du côté de chez SEC, journal du département Environnement et Sécurité, n° 7, mars-avril 1996.



Savoir-Faire présente un dossier sur l'information voyageurs. « La RATP a élaboré au fil du temps une grande variété de systèmes d'information qui font d'elle un acteur de la ville au service des voyageurs.

Toutes ces données ont été regroupées dans une même base de données -Suroit- qui fournit en données cohérentes tous les systèmes d'information voyageurs. Ces systèmes représentent un potentiel de diversification que la RATP ne manquera pas d'exploiter pour d'autres usages. »

Savoir-Faire, n° 17, 1^{er} trimestre 1996.

République : L'INSERTION EN MARCHÉ

La station République fait l'objet d'une expérimentation dans les domaines de l'accueil des voyageurs et de l'insertion des jeunes et des exclus. Avec la création de 26 emplois de service, ces derniers constituent un lien nouveau entre la ville et la RATP. Explications.

République, carrefour de cinq lignes de métro, station représentative des problèmes rencontrés sur le réseau, a été choisie pour mettre en œuvre une expérience pilote avec un double objectif : la qualité du service offert aux voyageurs et l'insertion de jeunes et de chômeurs. Au-delà du réaménagement complet des espaces voyageurs (agence commerciale, recettes, sonorisation, signalétique...), l'originalité de cette opération concerne les nouvelles prestations destinées aux jeunes et aux exclus.

Privilégier l'apprentissage

En matière d'insertion, l'opération République a permis la création de vingt-six emplois d'agents de proximité, baptisés « employés République service ». Dans ce domaine expérimental, la RATP a préféré confier ces embauches à deux entreprises : Comatec, entreprise de nettoyage, et DPS (Dialogues partenaires services), entreprise d'insertion.

Cette dernière a embauché douze personnes dans le cadre d'un contrat initiative-emploi (CIE) de un an qui s'adresse aux chômeurs de longue durée et aux bénéficiaires du RMI. DPS s'est engagée à prendre en charge leur reclassement en fin de contrat.

Ces personnes exercent deux activités nouvelles : un ramassage quasi instantané des déchets non adhérents ; une assistance aux voyageurs sous forme d'accompagnement, soit vers les agents RATP, soit à l'extérieur de la station. Ces accompagnements constituent les nouveaux emplois dits de proximité. « C'est tout l'intérêt de cette démarche, rapporte Jean-Paul Sbeghen, directeur général de DPS, et pour mieux cerner ces emplois, nous allons lancer une enquête auprès des acteurs économiques en





Les nouveaux agents de proximité de la station République peuvent notamment accompagner des voyageurs vers leur destination dans le quartier.

surface de la station République pour définir avec eux leurs besoins en termes de services. Le cirque d'Hiver et un théâtre nous ont d'ailleurs déjà sollicités et sont tout à fait intéressés par ces accompagnements depuis la station. »

L'autre partie de ces embauches a été réalisée par Comatec dans le cadre du contrat de nettoyage qui lie cette entreprise à la RATP. Quatorze personnes ont été embauchées, en CDD de un an. Il s'agit là de jeunes sans qualification inscrits à l'ANPE depuis plus de huit ans et qui vont bénéficier en alternance d'une formation à l'Institut de l'environnement urbain. « Cet institut appartient au même groupe que le nôtre, la CGEA, commente Marianne Cailliez, responsable de la communication à Comatec. A la fin

de leur CDD, ces jeunes pourront être embauchés directement chez nous ou éventuellement entrer dans une autre société du groupe. Par ailleurs, dans le cadre de l'institut, nous privilégions l'apprentissage, car c'est une réponse efficace et "diplômante" en matière d'emploi pour les jeunes. »

Ces vingt-six emplois représentent une masse salariale annuelle de 2,3 millions de francs, dont la moitié est financée par la RATP et le reste par Comatec et Métrobus Publicité.

Un « point info » oriente les jeunes

République offre également une nouvelle prestation inédite à l'égard des jeunes. Au cœur même de la station, un « point info

jeunes » – local offert par la RATP à la ville de Paris – les accueille et les oriente en fonction de la nature des problèmes posés : emploi et formation professionnelle. Orientation concrétisée par la prise d'un rendez-vous personnalisé : le jeune sort de République avec le nom d'un lieu et d'une personne habilitée à traiter son problème. « Deux préoccupations se sont pleinement exprimées dans cette initiative, précise le maire de Paris, Jean Tiberi. La première consiste à donner une priorité particulière à la politique d'insertion des publics les plus fragilisés face au travail. La seconde est la création de services de proximité qui répondent parfaitement aux besoins des Parisiens. En l'occurrence, ce point d'information dans une station de ➔

Au cœur de la solidarité urbaine

Création d'emplois de proximité, emplois d'insertion et de qualification... En matière de solidarité urbaine, la RATP intensifie ses actions et recherche de nouveaux partenariats.

→ *métro où passent de nombreux jeunes est tout à fait pertinent.* » Enfin, la Fondation RATP est particulièrement impliquée dans cette expérimentation. Outre le pilotage des embauches, elle a, par l'intermédiaire de l'Ecole des citoyens, assuré leur formation initiale.

Développer les services de proximité

La Fondation poursuivra, tout au long du projet, une formation personnalisée complémentaire pour le compte des agents de DPS. Reste que la recherche de nouveaux services de proximité constitue pour la Fondation un objectif prioritaire : *« Ces services sont vraisemblablement liés à l'amélioration de la convivialité urbaine locale, à la qualité de l'environnement et au développement du service à la personne, explique Maurice Sepierre, secrétaire général de la Fondation. Et ce projet ne pourra être véritablement développé et pérennisé qu'à la condition d'associer plusieurs partenaires décidés à mettre en commun les moyens qu'ils y consacrent. »* Rendez-vous est pris dans six mois, à l'heure du bilan.

Au-delà de sa mission de service public de transport de voyageurs, la RATP doit faire face à la dégradation de son environnement liée au chômage et à l'exclusion.

Sa politique de solidarité urbaine se traduit par un effort important sur le terrain de l'emploi direct et de l'insertion. *« Pour cela, explique Claude Masson, responsable de l'emploi et de la formation (DRH), elle distingue deux approches. La première concerne le développement d'emplois nouveaux pour l'entreprise, liés à ses métiers et à l'évolution de son environnement. La seconde est axée sur le développement*

d'emplois liés aux métiers de la ville, créés en partenariat avec d'autres acteurs urbains. »

En tant qu'employeur, la RATP privilégie les emplois qui mettent en contact les agents avec les voyageurs. Cette politique a permis, en cinq ans, de les augmenter de 1500. Elle englobe aussi les emplois d'insertion et de qualification. Ce sont les contrats emploi-solidarité dont une partie importante a été affectée à des missions dans les gares du RER ou en renfort des équipes d'assistants prévention services. A l'avenir, la RATP va intensifier son effort d'embauche de personnes

L'exemple EDF-GDF

Depuis 1991 et les événements de Vaulx-en-Velin, EDF et GDF se sont engagés dans des actions de solidarité.

En 1993, un accord national a été signé avec les partenaires sociaux en faveur de l'emploi et contre l'exclusion. Décliné localement par 150 unités sur 200 que compte l'entreprise, il constitue un réseau de 3 500 personnes.

Près de 500 actions, dont les principales concernent :

- l'insertion des jeunes sans qualification : un millier de jeunes en contrat de qualification ;

- les contrats aidés relatifs aux CES, soit 2 000 personnes.

40 % d'embauche hors EDF ;

- le soutien aux entreprises d'insertion : conseils, mise à disposition de personnel, don de matériel....
- l'aide à la création d'emplois de proximité :

repassage, crèches, nettoyage et entretien de matériel informatique... ;

- l'aide à la création d'emplois liés à l'environnement : entretien et réhabilitation des chemins de berges et de halage.



PHOTOS : CHABROL/SG-AV

Deuxième activité nouvelle à République :
le ramassage instantané des déchets.

peu ou pas diplômées qu'elle qualifiera dans ses métiers. Une autre approche concerne les emplois créés lors de partenariats externes. Il s'agit de l'insertion par l'économie (Denfert-Montsouris et Stade de France) et la création d'emplois de proximité (République, Compagnons du voyage et « emplois de ville »).

« On ne peut rien faire seul »

La récente convention signée avec le conseil régional d'Ile-de-France vient renforcer ces dispositifs. *« On ne peut rien faire seul. La participation de notre entreprise dans la lutte contre l'exclusion ne pourra être efficace que par le biais de multiples partenariats avec les entreprises publiques et privées, les institutionnels et avec les professionnels de l'insertion, notamment la Fondation de la citoyenneté »*, conclut Claude Masson ●

**Philippe Carron
et Jacques Teixeira**

Un espace multimédia au palais de la Découverte

La RATP a aménagé une salle du palais de la Découverte en espace multimédia, « Cyber Metropole ». Depuis le 2 avril, et jusqu'au 15 octobre, dix-neuf ordinateurs Compaq permettront au public, avec l'aide des CES de la RATP, de se familiariser avec l'outil informatique. Le public pourra également découvrir différents CD-Rom éducatifs et culturels et un jeu « Max et les clics », plus particulièrement destiné aux jeunes. Quatre postes sont également connectés sur Internet. Il était donc naturel que Cyber Metropole accueille, le 3 juin prochain, le deuxième Trophée de la Citoyenneté organisé par la RATP pour les jeunes de 6^e des collèges d'Ile-de-France. Vingt classes sélectionnées sur 300 participeront à la finale comportant, bien sûr, des jeux informatiques axés sur la citoyenneté. La sélection se fait, soit au palais de la Découverte, soit dans les collèges s'ils disposent d'ordinateurs, à l'aide d'un jeu informatique comportant des questions sur la ville de Paris. Grâce au kit pédagogique, étudié depuis deux ans par les enfants, leurs professeurs et l'aide d'agents de la RATP (ELL n° 58), « Cyber Metropole » est une autre façon de sensibiliser les jeunes sur les thèmes de la connaissance de la ville et des systèmes de transport, l'information sur les métiers, l'emploi, la formation professionnelle, la prévention et la sécurité. ▼

Qui graffite répare

Parce que la pédagogie par l'exemple est irremplaçable, le tribunal de grande instance de Meaux et la RATP viennent de signer une convention sur la « réparation en nature des dommages matériels ». Cet accord concerne les mineurs et les jeunes majeurs, responsables d'actes de vandalisme sur le matériel RATP, comme les lacérations de banquettes, les graffiti... Son but est de « faire assurer par l'auteur des dégradations la remise en état du bien qu'il a dégradé personnellement, ou de tout autre bien de même nature ». Les magistrats peuvent ainsi proposer une alternative à une condamnation en jugement. Si le jeune accepte – avec l'accord des parents pour un mineur –, il devra se rendre dans un atelier pour effectuer un travail, dont la durée maximale est fixée à quatre demi-journées. Ensuite, son dossier sera définitivement classé. En cas de refus, l'affaire connaîtra une suite judiciaire. Avec cette convention, les ateliers de Boissy-Saint-Léger ligne A pourront recevoir des jeunes pour les remises en état. Depuis plusieurs années, des actions analogues sont menées dans douze centres bus, en concertation avec les parquets de Paris, Nanterre, Bobigny et Créteil. Cette nouvelle convention est d'autant plus intéressante que l'on note actuellement une recrudescence des graffiti et des lacérations sur nos réseaux.

13



CHABROL/SG-AV

Les femmes constituent notre principale clientèle. Mais elles lorgnent de plus en plus sur la voiture particulière. Selon une récente étude, les Franciliennes regrettent le manque de sécurité et d'accessibilité des transports en commun. Constats pour l'avenir.



Les femmes PRÉFÈRE

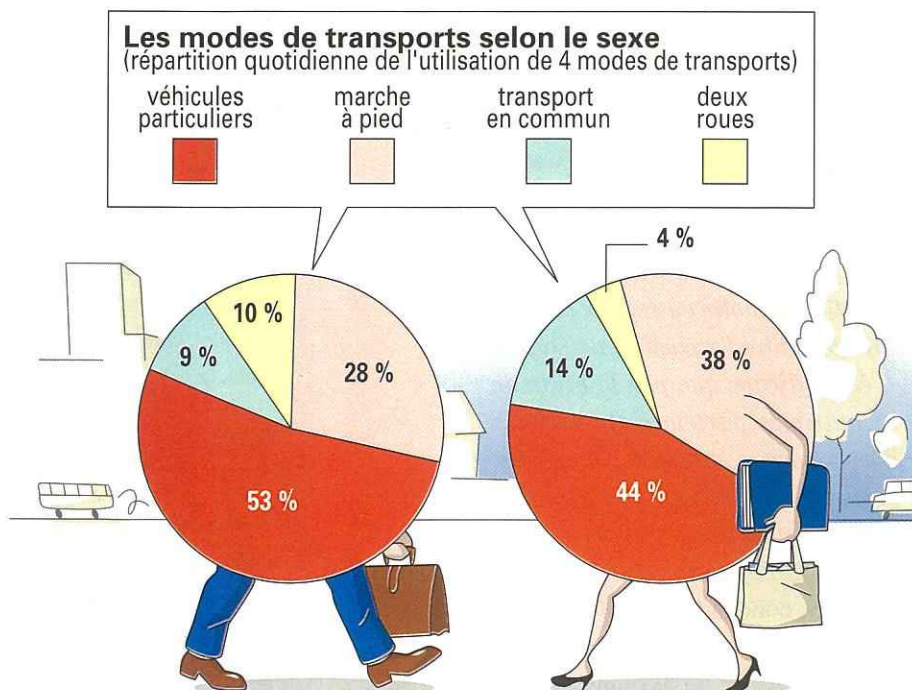
14

On les a longtemps cru captives des transports en commun, il n'en est rien. Principales utilisatrices des transports publics, elles sont pourtant de plus en plus attirées par la voiture. C'est ce qui ressort d'une étude réalisée par le Gart (Groupement des autorités responsables des transports), présentée le 5 mars dernier.

Parce que les femmes sont souvent amenées à faire coexister vie professionnelle et vie familiale, elles doivent gérer au mieux leur temps. Mais leur marge de manœuvre est étroite : 3 heures de temps libre par jour, contre 3 heures 35 pour les hommes. D'où une volonté de rentabiliser les trajets, en regroupant plusieurs motifs de déplacement. Sur ce plan, l'automobile apparaît d'un usage infiniment plus souple que les transports en commun. L'appel de la voiture se fait encore plus pressant chez les femmes habitant en banlieue : la combinaison des obligations familiales et professionnelles avec un réseau de déplacement complexe rend de plus en plus incontournable l'achat d'une

deuxième voiture dans un ménage. Autre constat, si les femmes bougent autant que les hommes, leur temps de déplacement journalier demeure inférieur. Explication : comme elles assurent encore l'essentiel des tâches domestiques et éducatives, c'est la proximité de leur lieu de travail qui joue lors du choix du domicile, avant celui du conjoint. Et, lors d'un déménagement,

c'est elles qui demanderont le plus souvent une mutation. Comment, pour les transports en commun, fidéliser cette clientèle ? Sans doute en sachant prendre en compte ses attentes. Si certaines restent proches de celles des hommes – ponctualité, information, qualité, propreté, confort –, d'autres critiques apparaissent plus spécifiques. La sécurité – agressions et





81 % des femmes déplorent le manque d'accessibilité des transports en commun pour les personnes chargées ou accompagnées d'enfants en bas âge (problème avec les tourniquets, les fermetures et les ouvertures des bus notamment).

MARGUERITE/SG-AY

NT L'AUTO

accidents – devient une préoccupation majeure. La fraude est trop importante, inadmissible, les voyageuses préconisent une réduction des tarifs et une augmentation des amendes ; tout en trouvant les contrôles gênants (à 14 % contre 9 % chez les hommes). Et que dire de l'accessibilité : 81 % des femmes utilisant la RATP se plaignent que les transports publics ne sont pas faits pour les personnes chargées ; sans parler des tourniquets, des systèmes d'ouverture et de fermeture des bus, de la montée et de la descente. Un point apparaît positif : les boutiques et les commerces dans les gares et les stations.

Les transports publics sont-ils conçus pour les femmes ? Dans son étude, le Gart constate des progrès ponctuels, mais surtout conclut que « les transports en commun sont presque toujours conçus par les hommes, alors que le pragmatisme des femmes pourrait apporter une dimension plus humaine, moins technique ».

En un mot, les rendre plus proches des attentes de notre clientèle ●

Yvonne Kappès-Grangé

Créteil en direct

Depuis le 12 mai, les habitants de Créteil, desservis par la ligne 8 du métro, ne sont plus tenus d'interrompre leur trajet à Maisons-Alfort-Les-Juilliottes.

En effet, à certaines heures de la journée, les utilisateurs de cette ligne, n'avaient qu'un train sur deux pour se diriger vers Créteil, le second s'arrêtant aux Juilliottes. Or, compte tenu de l'affluence sur cette portion de ligne, leur mécontentement allait en grandissant. Désormais, toutes les rames de métro iront directement à Créteil «...à l'exception de neuf rames, entre 18 heures et 20 h 30, qui utiliseront encore Maisons-Alfort-Les-Juilliottes pour terminus, ce qui réduira de moitié le temps d'attente entre Les Juilliottes et Créteil, explique Jean-Claude Le Nagard, responsable clientèle. Cette opération a été rendue possible grâce à l'augmentation, à l'effectif, de cinq conducteurs. De fait, l'offre de trains s'en trouve sensiblement augmentée. De plus, une réflexion menée par le Métro pourrait déboucher. Il suffirait de relier deux voies entre Créteil-Préfecture et Créteil-L'Echat. Ce qui permettrait de garer les neuf rames posant actuellement problème. » Pourquoi un terminus intermédiaire ? Le 10 septembre 1974, date du prolongement de la ligne de Maisons-Alfort-Les Juilliottes à Créteil-Préfecture, des contraintes techniques et de personnel ne permettaient pas le garage de toutes les rames à Créteil. D'où l'obligation de conserver cette station comme terminus. Depuis le 12 mai, tous ces problèmes ont trouvé une solution ... pour la plus grande satisfaction du voyageur.



12h: Ecole militaire.
12h30: Fontaine Saint Michel.



DR.

Une des cinq affiches placardées sur 1450 panneaux dans Paris et sa banlieue et dans 630 cadres dans le métro.

Campagne de pub : une nouvelle vague

Du 3 au 18 juin, la RATP lance une nouvelle vague de publicité sur les radios et en affichage. Ses maîtres mots : la connivence, la gaieté, la couleur, toujours en combinant des noms de stations ou de lieux évocateurs d'activités. Il faut dire que les Franciliens ont plébiscité la précédente campagne de mars : 78 % se souviennent des affiches, 70 % les ont trouvées attirantes. Les Franciliens se sont laissé séduire par son humour et ont particulièrement apprécié l'astronaute guitariste ! Même succès pour les messages radio. Mieux, cette campagne a donné envie à plus de 70 % des interviewés de prendre les transports en commun. Du coup, l'image de la RATP s'améliore : elle est perçue comme acteur légitime de la vie urbaine, conjuguant l'humour, l'efficacité et la légitimité. Campagne gagnée ? Il reste maintenant à amplifier ces résultats par la deuxième vague d'affiches et de messages radio. En attendant de voir si les chiffres - pour l'instant prometteurs - du trafic et des recettes suivent.

1985 : le gouvernement britannique décide la privatisation de l'ensemble de son réseau bus. Les sociétés privées entrent en lice. Onze ans ont passé et à Londres, le bilan reste mitigé. Etat des lieux.

Londres : LA DURE LOI DU MARCHÉ



EXPLORER : COSTA SAMUEL

Les réseaux de bus de Londres et de son agglomération sont maintenant privatisés. Onze ans après le début de la déréglementation instaurée par le gouvernement britannique pour enrayer la chute inexorable du trafic voyageurs, quel bilan peut-on établir aujourd'hui ? Pour l'appréhender, il faut distinguer le réseau urbain du Grand Londres de celui de la capitale.

Hors Londres, toutes les restrictions tarifaires ont été levées en 1986. Les dernières statistiques disponibles en 1993 (*Revue Transport Public*, octobre 1993) montrent

qu'en sept ans, les tarifs ont enregistré une augmentation de plus de 30 % supérieure à l'inflation. Conséquence : le taux de fréquentation a chuté d'environ 22 % bien que le service offert en kilomètres-voiture ait augmenté de 20 %. La concurrence intense qui s'est développée dans le secteur hors Londres a influencé à la baisse les salaires et les coûts d'exploitation des entreprises. Ces diminutions ont permis d'augmenter le service offert. Si le nombre de voyageurs a globalement diminué, l'augmentation des tarifs a été compensée par la réduction des subventions

(plus de 80 % des kilomètres-voiture parcourus sont rentables). Au total, si le contribuable y a gagné, les usagers et le personnel y ont sans doute perdu.

Quant au réseau de bus londonien, sa privatisation est intervenue beaucoup plus tardivement (1993-1994). Les sociétés privées qui bénéficient de contrat d'exploitation renouvelables sont soumises à des tarifs réglementés par le *London Transport*. Les résultats d'ensemble sont positifs puisque le service offert a augmenté de 15 %, le taux de fréquentation est resté stable et les coûts par kilomètre-voiture ont baissé de 25 % (*Transport Public*, octobre 1993).

Quelques indicateurs qualité, établis par le *London Transport Buses* (extraits de l'*Annual Business Plan 1995/1996*) auprès de la clientèle des réseaux bus, apportent les appréciations suivantes : 58 % des voyageurs sont satisfaits de la propreté intérieure des bus, 63 % trouvent le personnel serviable. Quand on sait que 69 % des bus partent à l'heure, la marge de progression reste encore importante ●

Philippe Carron

Points de vue



Cinq agents du centre de Charlebourg (J.-P. Trolès, C. Raton, J.-P. Levieil, M. Maucolin, S. Damy) et leur directeur D. Tournot sont allés visiter un centre bus londonien, le 31 janvier.

Impressions :

• « Nous avons été surpris par l'âge du matériel : les bus ont 30 ans, certains

sont équipés de moteur de bateau. Les sièges sont bas, étroits et peu confortables, le sol est un plancher de bois. »

• « Les arrêts n'ont pas de nom mais seulement le numéro des lignes qui passent par cet arrêt. »

• « Du receveur au cadre, la retraite est à 65 ans. »

COMPÉTENCE ET POLYVALENCE

Privilégier la polyvalence
des agents et améliorer
leurs compétences
contribuent à asseoir
un Service en station tourné
vers **les attentes des clients.**



Dossier



PHOTOS : CHABROU/SG-AV

DU CÔTÉ DES ÉQUIPEMENTS

Centres de liaison, distributeurs automa-
tiques, téléaffichage, télésonorisation,
téléphones portables..., **des équipements**
à la hauteur du nouveau Service en station.

17

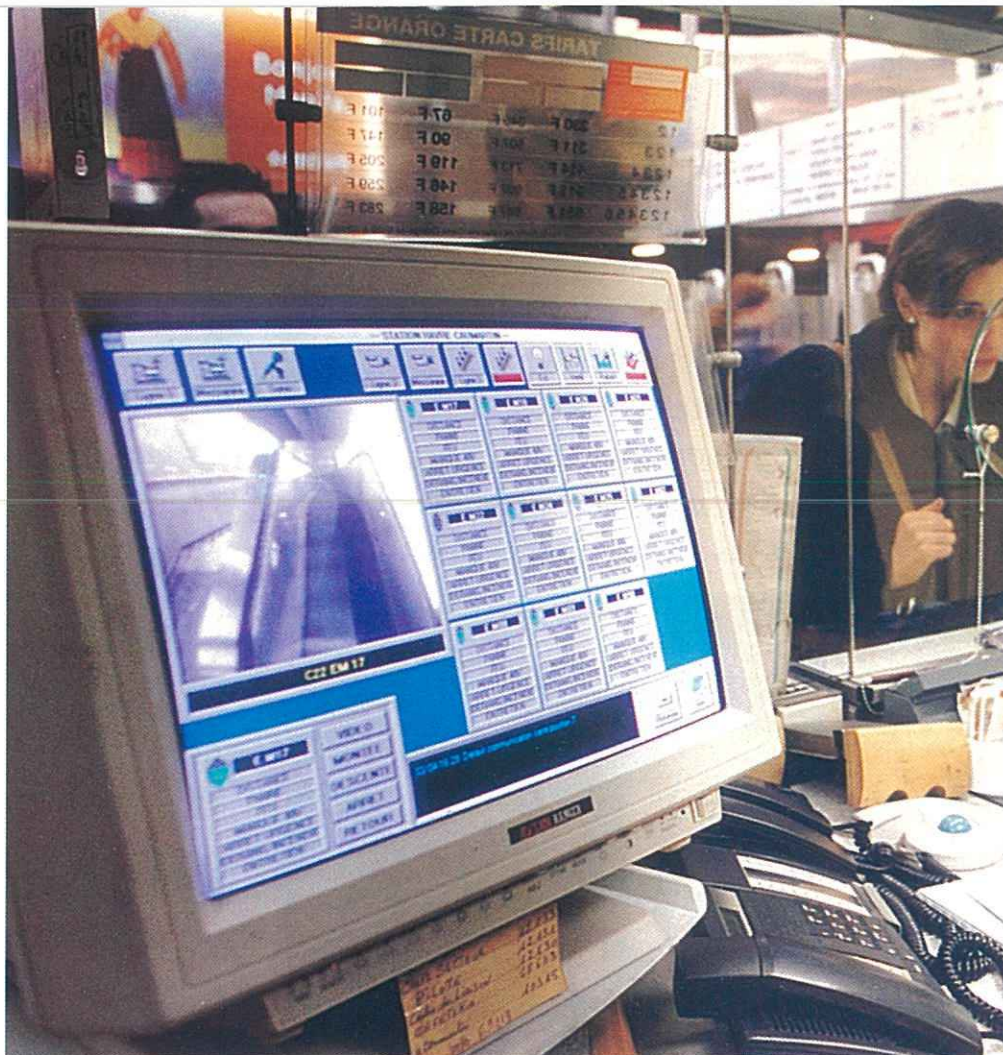
Le service en station

CONCERTATION, FORMATION ET INFORMATION

Concertation, formation et infor-
mation se trouvent au cœur des
démarches qui guident la prépa-
ration du Service en station.
Trois exemples d'actions,
menées sur **les lignes 1, 2 et 9.**



Depuis sa création il y a cinq ans, le Service en station a évolué, mais les maîtres mots restent les mêmes, efficacité et convivialité. Il est aujourd'hui étendu à trois nouvelles lignes de métro, et d'ici à 1997 tout le réseau en bénéficiera. Pour les agents, c'est un changement radical d'organisation. Explications.



18

Des services en

Ce printemps, les lignes 1, 2 et 9 mettent en place le Nouveau service en station appelé désormais le Service en station. D'ici à la fin de l'année 1997,

l'ensemble du réseau connaîtra la nouvelle organisation. Depuis sa première mise en place en 1991, le Service en station a évolué, mais l'objectif reste le même. Il s'agit d'améliorer le service rendu à la clientèle, d'accroître les

contacts entre voyageurs et agents. Pour mieux répondre aux attentes de la clientèle en termes d'information, de vente, de disponibilité des agents et de maîtrise du territoire. Pour le personnel, il constitue une avancée dans le déroulement de leur carrière et dans l'accès à de nouveaux métiers et à de nouvelles

Désormais, le service s'attache à mieux prendre en compte les spécificités de chaque ligne

responsabilités. Enfin, le Service en station s'accompagne de la mise en place d'équipements performants. Le service s'améliore et, désormais, s'attache à mieux prendre en compte les spécificités de chaque ligne : ici, on laisse encore un guichet supplémentaire certains jours de la semaine et on tient compte des souhaits des agents pour le choix des fonctions à exercer, là on distingue équipes mobiles chargées du contrôle de celles assurant les essais et le contrôle des installations. Deux enquêtes menées en septembre 1995 auprès d'agents des lignes N2S et des lignes « non N2S » permettent de dégager un certain nombre de points forts. Le nouveau Service en station constitue un changement radical d'organisation. Pour les jeunes agents, c'est la sortie d'un système archaïque, une opportunité de se réaliser dans le travail. C'est également la possibilité de prendre des initiatives avec, en filigrane, la question de la reconnaissance des

3 questions à Fernand Sebban*

Sur les lignes bientôt concernées par le Service en station, beaucoup d'agents sont inquiets.

Le sont-ils à juste titre ?

Que certains agents voient arriver le Service avec appréhension, cela me paraît normal, toute nouveauté entraînant un sentiment d'inquiétude. Mais, depuis 1991, première date de mise en place du N2S, nous avons beaucoup progressé et le principe de l'organisation n'est plus remis en question. Les agents sont maintenant certains qu'on prend mieux en compte leurs souhaits pour l'exercice de leur métier. Le Service en station est une chance pour notre clientèle, pour les agents et pour l'entreprise.

Les échos des autres lignes N2S « ont la vie dure » et des interrogations reviennent souvent, notamment celle sur la baisse des effectifs. Qu'en est-il ?

Du début (en 1991) à la généralisation du service (mi-1997), et après la mise en place des agences commerciales, les effectifs totaux des agents de station passeront de 3 800 à 4 100 agents, soit une augmentation globale de 300 opérateurs environ. Le Service en station permet d'augmenter les effectifs en contact avec la clientèle (hors guichet) de 900, passant de 600 au contrôle à près de 1 500 dans la nouvelle organisation.

Deux autres interrogations reviennent souvent : polyvalence signifie-t-elle perte de compétences, et quelles sont les responsabilités respectives du chef de secteur et du pilote ?

Animateurs de station ou en équipes mobiles, les agents remplissent des fonctions diversifiées. Cette diversité est enrichissante pour eux et ne peut qu'augmenter leurs compétences dans le cadre d'un véritable itinéraire professionnel. En ce qui concerne les responsabilités du pilote et du chef de secteur, je sais que, pour certains, les rôles ne paraissent pas clairement définis. Depuis 1995, la répartition est maintenant très nette : le pilote a pour mission d'appliquer, par délégation, les décisions prises par l'agent de maîtrise chef de secteur qui exerce l'autorité hiérarchique et les responsabilités de management.

*Responsable du secteur
« Accueil et Service » au département Métro.

Le Service en station en chiffres :

- Plus de 4000 agents concernés.
- Un budget de plus de 600 MF.
- Des délais très courts de réalisation (moins de 2 ans).
- Une centaine de stations traitées simultanément.
- 100 agents des départements techniques chargés des études et de la réalisation.

CHABROL/SG-AV

plus

efforts accomplis. Le Service en station, c'est aussi plus de sécurité grâce aux équipements radio, et les agents des guichets sont moins isolés avec le passage des équipes mobiles. Les objectifs du Service en station, tous les agents en ont entendu parler et sont d'accord sur les principaux : amélioration du service, lutte contre la fraude, maîtrise du territoire. 40 % des agents N2S (contre 33 % de non N2S) estiment qu'un objectif du service est d'améliorer les possibilités de carrière. 36 % des agents N2S craignent des suppressions de postes contre 49 % de non N2S. Les effets du N2S : en positif, diminution de la fraude, les locaux du personnel. Sont également citées les relations avec l'encadrement, la qualité du service rendu, la sécurité des clients. L'efficacité des équipements est majoritairement reconnue.

En conclusion, moins les agents connaissent le N2S, plus ils le craignent, plus ils le connaissent, plus ils l'apprécient ●

Pour la maîtrise d'œuvre, la mise en place du Service en station connaît quelques écueils : retards d'installation des équipements, manque de disponibilité des équipes, problèmes de coûts...

Pour les services techniques, un défi à relever d'ici à 1997.

CHABROL/SG-AV



Relever le défi des équipements

Les quelques retards d'installation de certains équipements en station entraînent l'impatience des lignes qui, parfois, ne peuvent pas assurer la formation de leur personnel. Je suis bien conscient de ces difficultés. » Francis Moisi est maître d'œuvre général pour la mise en place du Service en station sur l'ensemble du réseau. Rattaché au pôle MTPI, il a pour rôle de coordonner les maîtrises d'œuvre, soit une centaine de personnes des départements ITA, SIT et ESE. Il travaille en liaison avec le chef de projet Service en station, Jean-Yves Quémener, et le maître d'ouvrage, Fernand Sebban, tous deux du département Métro. « Le contrat passé prévoit d'équiper, en deux ans, dix lignes du métro en respectant délais et coûts. C'est un enjeu très important, mais je rencontre des difficultés en ce qui concerne la disponibilité des équipes. Elles sont, en effet, sollicitées par d'autres projets, tels Météor ou République. Pour compenser, il faut faire appel à la sous-traitance. La situation est aujourd'hui quelque peu "acrobatique", d'autant qu'il faut aussi tenir compte des contraintes d'exploitation et des priorités des lignes... » Autre difficulté, l'évolution du projet Service en station : les équipements ont été réduits avec, cependant, la volonté de donner au personnel des aménagements de qualité et de sécurité (local ajouté

pour que les agents puissent retirer l'argent des Adup en dehors de la vue du public, par exemple). Tout cela en conservant les mêmes contraintes de délais... Le Service en station, pour les secteurs techniques, c'est une grande aventure à gagner d'ici à la fin de 1997 ●

Fiche technique



VENTE

Les Adup, distributeurs automatiques, assurent la vente des billets et des coupons de Carte Orange.

INFORMATION

Téléaffichage : premiers écrans de la nouvelle génération à Havre-Caumartin, ligne 3. Ils donnent des informations sur le trafic, émises par le Centre de liaisons. Télésonorisation : les annonces sont faites par l'opérateur du Centre de liaisons ou par l'animateur station.

PÔLE

Il comprend :

- le Centre de liaisons équipé de superviseurs assurant notamment téléaffichage, suivi des trains, visualisation de la station, télésonorisation ;
- les bureaux du personnel et des espaces sociaux ;
- des radios portables à la disposition des équipes mobiles pour communiquer à vue en station et avec le Centre de liaisons.

Trois lignes, trois actions

Sur la ligne 9, un processus minutieux a été mené pour élaborer la nouvelle organisation des roulements. Sur la 2, une formation « sur mesure » pour les agents. La ligne 1, quant à elle, développe une action de communication avec ses clients. Trois lignes, trois actions spécifiques.

Information et consultation sont les maîtres mots de la démarche originale élaborée par l'équipe de Jean-François Portier, directeur de la ligne 9, pour permettre la mise en place des agents dans la nouvelle organisation ; tous les postes devant être réattribués.

La démarche est lancée le 26 décembre 1994. Une note envoyée à chacun des 278 agents concernés explique la démarche et les consulte sur les roulements souhaités. Ce document sera le premier d'une longue série. Mai 1995 : élaboration d'un synoptique par les cadres de la ligne avec indication des roulements existants, souhaités et réalisés. Juin : proposition des règles de mise en place. Juillet : compte rendu des audiences avec les organisations syndicales. A la rentrée, en octobre et novembre, les agents choisissent leur roulement. Sur 275 agents consultés, 246 roulements ont été attribués, 11 agents n'ont pas voulu en changer et 120 repos ont été attribués en tenant compte du conjoint. Cette démarche a permis de satisfaire les agents de la ligne. Les lignes 7 et 8 souhaitent s'en inspirer à leur tour...

Autre démarche essentielle dans la préparation du service : la formation des agents. « Nous souhaitons que la formation donnée soit la plus adaptée possible aux spécificités

de la ligne 2, précise Laurence Baudouin, responsable Formation. Nous avons donc décidé d'agir en partenariat avec l'unité Formation développement compétences (FDC). Un « Contrat formation ligne 2/FDC » a été passé et quatre formateurs ont été « dédiés » à la ligne, de mai 1995 jusqu'au début de l'année 1996, pour nos 250 agents. Les formateurs ont rencontré l'équipe de direction de la ligne, les agents de maîtrise ont participé à des réunions de ligne. Ils ont pu avoir une bonne connaissance de nos agents et de notre fonctionnement. Au cours de la première journée d'information sur le service, nous avons voulu prendre le temps d'expliquer la nouvelle organisation, de répondre aux questions, de lutter

contre de très nombreuses idées reçues. Nous avons surtout tenu à « dédramatiser », en précisant que l'on tiendrait compte des souhaits des agents. »

Un dernier exemple d'action, celle-ci tournée vers le voyageur, notamment menée sur la ligne 1 : elle concerne la communication avec les clients. Le Service en station permet l'amélioration du service, encore faut-il le montrer clairement aux voyageurs, informer la clientèle en l'amusant, au moyen d'une campagne d'affichage qui met en valeur des animaux, symboles des qualités du Service. De plus, lors de chaque lancement du Service, une opération de promotion avec jeu-concours est proposée à la clientèle de la ligne. Elle peut s'accompagner d'opérations spécifiques, à l'initiative des lignes qui le souhaitent. Sur la

ligne 1, la promotion a lieu du 21 au 25 mai. Six points d'accueil à Château-de-Vincennes, Gare-de-Lyon, Palais-Royal, Etoile, Porte-Maillot et Esplanade-de-La Défense, permettent aux agents et aux voyageurs de se rencontrer autour d'un café. Dans les autres stations de la ligne 1, animateurs et agents des équipes mobiles distribuent les dépliant du concours. Un jeu prétexte pour que voyageurs et agents prennent l'habitude de se rencontrer ●

» Est maître des lieux celui qui les organise »

1995-1996, notre manière à nous d'avancer, c'est d'améliorer point par point votre voyage quotidien avec un métro plus accueillant, plus simple à utiliser, plus net.

Plan. Voilà comment. **Travaux d'abord.** Pendant plusieurs mois, hommes et moyens vont être mobilisés pour l'installation de nouveaux équipements de communication, d'information et de surveillance, ainsi que de distributeurs automatiques de billets... Remise en état, dans le même temps. Nous continuons de raviver les espaces du métro : peintures refaites, carrelages remplacés à l'identique, mobilier remis à neuf, le tout maintenu en bon état de propreté, le plus souvent possible. **Formation aussi.** Elle nous apprend à mieux nous organiser et à utiliser nos nouveaux équipements pour mieux vous servir : vous accueillir, vous informer, vous aider en cas de difficulté. Chariots, investissements, formation, même objectif : nous rendre, jour après jour, plus efficaces et plus présents. Le métro, nous nous employons tous les jours à le rendre mieux organisé. Avec le sourire.

C'est ça, notre sens d'un service encore plus public.



RATP
La meilleure façon d'avancer

Une même campagne d'affichage accompagne la préparation du Service en station sur chaque ligne.

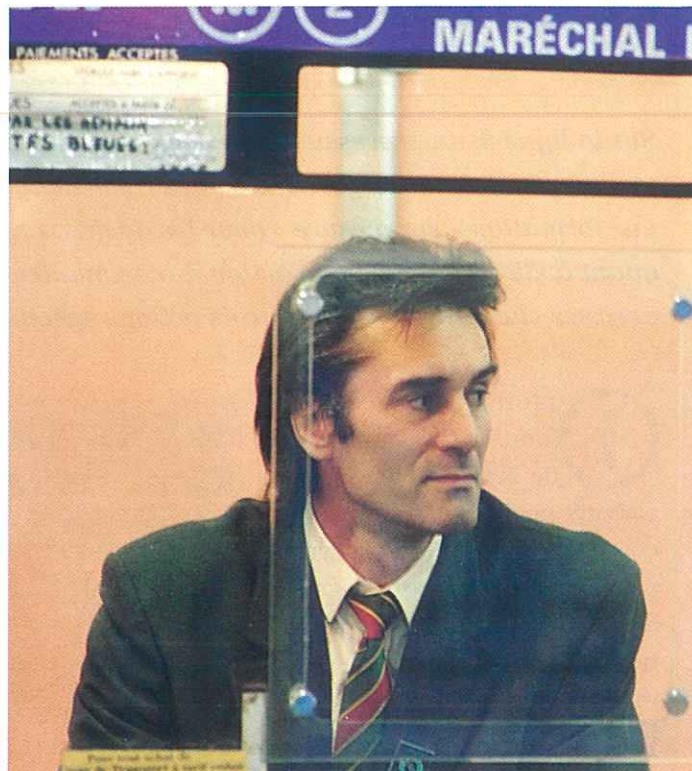
Passé les premières craintes liées à la mise en place du Service en station, les agents apprécient plutôt la nouvelle organisation du travail et en parlent avec sérénité. Mais des interrogations subsistent. Reportage sur le terrain.

Michèle Guitard :

« Des bouleversements positifs pour moi »

Pendant vingt-quatre ans, Michèle Guitard a occupé le poste de receveuse titulaire à Pont-de-Levallois, sur la ligne 3. « En terminus, je faisais partie d'une équipe, on s'entraidait, les voyageurs m'appelaient par mon prénom. L'annonce de la mise en place du N2S m'a fait peur : peur de perdre les collègues, de devoir aborder les gens, d'aller

dans une autre station, d'effectuer du contrôle. J'étais très angoissée, persuadée que je ne pourrais jamais y arriver. Et puis, peu à peu, je m'y suis mise, épaulée par des collègues compréhensifs. Aujourd'hui, je pense que ces bouleversements ont été positifs pour moi : je suis en contact avec plus de collègues, le contrôle se passe bien à la condition d'être correcte et de garder son sang-froid. Quant à mes habitués, je les rencontre parfois dans une rame à l'occasion d'un contrôle... »



PHOTOS : CHABROL/SG-AV

Ce qu'ils

Christine Blondel,

« J'aime le changement »

« J'aime le changement et le Service en station me convient parfaitement... » Christine Blondel, opératrice sur la ligne 3, a l'habitude de remplir différentes fonctions puisqu'elle était agent de réserve sur la ligne 5. N2S appelle deux remarques pour Christine. Le contrôle, tout d'abord, effectué par les équipes mobiles. « Soit le contrôle est dissuasif et toute équipe peut le faire, soit il est répressif et, dans ce cas, il est nécessaire d'avoir une équipe très solidaire, très soudée pour faire face aux situations délicates. Or, avec N2S, une équipe mobile peut être composée de personnes souhaitant faire du contrôle et d'autres pas... Deuxième point, l'absence de titulaire en recette qui entraîne l'absence de responsabilité, que ce soit pour le classement des notes, le suivi de la monnaie, la tenue de la recette. C'est un peu le règne de l'individualisme, du chacun pour soi ! »

Lionel Briend :

« Nos métiers doivent évoluer, question de survie »

« L'entreprise bouge et nos métiers aussi doivent évoluer, c'est une question de survie. Je suis donc favorable au Service en station. De plus, ajoute Lionel Briend, opérateur sur la ligne 2, il est utile de se remettre régulièrement en question. La formation ne m'a pas tout appris sur l'organisation nouvelle, mais elle m'a donné des recettes pour travailler différemment. Elle a mis en évidence des erreurs commises à l'occasion de nos contacts avec la clientèle. J'ai apprécié de pouvoir discuter – et même d'être critique – avec nos formateurs qui avaient une bonne connaissance de nos contraintes. Cela a permis un enrichissement mutuel et devrait me donner des billes pour faire face aux situations les plus diverses ! »



Martine Delhotel :

« Des interrogations subsistent »

« Comme toute nouveauté, la mise en place du Service en station fait un peu peur, reconnaît Martine Delhotel, agent de station sur la ligne 2, à Victor-Hugo. J'ai suivi la formation au tout début, en mai 1995, et j'aurais aimé en savoir plus sur la nouvelle organisation. On sera seul en recette dans chaque station. Comment pourrions-nous assurer la vente et répondre aux clients ? Nous avons des échos des lignes sur lesquelles N2S a été mis en place : les agents nous disent que les voyageurs préfèrent continuer à acheter leurs titres à la recette plutôt que d'utiliser les Adup. En tant qu'équipes mobiles, qu'allons-nous faire pendant notre service ? Du contrôle ? La surveillance du nettoyage ? Je n'ai pas de réponse à ces questions, ce qui me rend un peu réticente, mais attendons de voir ce qui va se passer... »

23

en disent

Salvatore Motisi :

« J'ai plus de responsabilités qu'autrefois »

Salvatore Motisi est animateur de station, à Barbès-Rochechouart, sur le secteur nord de la ligne 4. « Je ne voulais pas faire de contrôle. A l'annonce de la mise en place de N2S, j'ai envisagé de demander ma mutation, mais la prime aidant... je suis finalement resté. Je ne le regrette pas. Dans certaines stations à fort trafic – comme Gare-du-Nord, Gare-de-l'Est ou Barbès –, on a réinstallé un deuxième agent au côté de l'animateur : être titulaire en recette me convient, je ne fais pas de contrôle, le travail est plus riche, j'ai plus de responsabilités qu'autrefois... » Autre point positif de N2S, le déroulement de carrière : « J'étais au niveau 4, N2S m'a permis de gagner des échelons. Aujourd'hui, j'ai réussi le concours d'opérateur-conseiller commercial et je vais obtenir le niveau 7. Je pourrai être pilote dans quelques temps. La période est favorable, on a besoin de pilotes » ● Simone Feigner

La Hacquinière À LA CROISÉE

Il n'aura fallu que deux jours à la RATP, les 23 et 24 mars derniers, pour aménager un passage souterrain pour voitures et piétons sur la ligne B du RER, afin de remplacer le passage à niveau de la Hacquinière. La méthode employée, dite de « ripage », a permis une mise en place rapide et spectaculaire. Une opération minutée et étroitement surveillée par les équipes d'ITA IDI, car le droit à l'erreur est impossible : l'exploitation de la ligne ne devait être interrompue qu'un week-end. Pari tenu. Il reste maintenant à construire la chaussée du passage souterrain, pour l'ouvrir à la circulation en juillet 1996. Les travaux seront terminés en 1997, avec l'aménagement de la zone piétonne autour de la gare et la construction d'une bretelle de retournement pour les poids lourds de trop haut gabarit. Cinq passages à niveau subsistent sur la B, dont la suppression est programmée, sécurité oblige. Pour ceux qui auraient raté l'événement, le prochain « ripage » est prévu en 1998 au passage à niveau n° 20, gare du Guichet, ligne B.

Un « pont-cadre » a été construit pendant les six mois précédents à côté de la plateforme du passage à niveau supportant les voies. Ses dimensions 10,10 m de large, 19 m de long, 4,90 m de hauteur, correspondent à un poids total de 900 tonnes. ▼



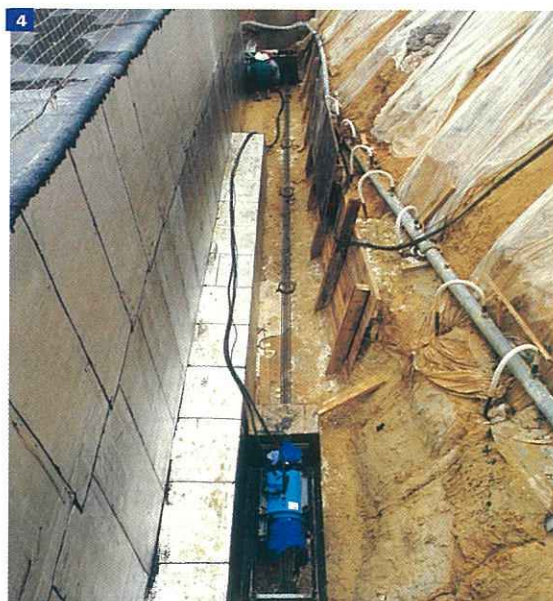
La Hacquinière, un passage à niveau sur la ligne B. Les travaux pour créer un passage souterrain ont commencé en 1995. Objectif : améliorer les conditions de sécurité.



▲ 23 mars : 1 heure 30 à 4 heures 30 : les équipes d'ITA et de ESE déposent les voies et les signaux. Jusqu'à 12 heures, 1 000 m³ de terre sont excavés pour laisser place au passage souterrain.

inière DES PASSAGES

12 heures : début du « ripage » du pont-cadre (à gauche). Il est tiré avec des câbles mis en tension par des vérins hydrauliques horizontaux. Chaque câble, qui peut supporter une force de traction de 250 tonnes, est enroulé au fur et à mesure. Pour faciliter le glissement du pont-cadre, on injecte un coulis – mélange d'argile, d'eau et de billes de verre – entre l'ouvrage et l'aire de préfabrication. ▼



PHOTOS : DR.

▲ Des contrôles minutieux sont opérés tout au long du « ripage ». Pour signaler toute dérive de l'ouvrage, des écrans affichent les mesures de l'avancement, prises par des roulettes latérales fixées au cadre. Pour vérifier le guidage, un laser est fixé en arrière, à l'extérieur de l'ouvrage. Son rayon doit rester dans le centre d'une cible fixée à l'avant de l'ouvrage.

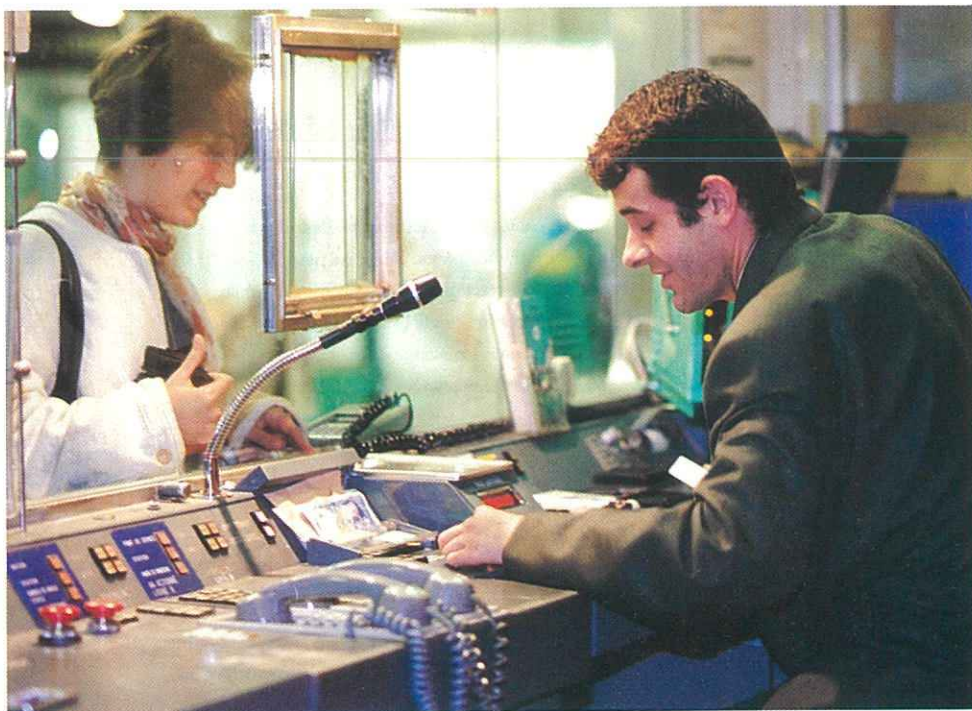
25

Au fur et à mesure de l'avancement du pont-cadre, les pelleteuses effectuent le réglage devant l'ouvrage. Fin du « ripage » à 18 heures. ▼



Dimanche 24 mars, 14 heures. Une fois le béton séché, pose de la voie et des signaux. L'opération est terminée le 25 mars à 5 heures du matin.

Agencements « sur mesure » et solidarité spontanée permettent à 20 handicapés de mener leur vie professionnelle à des postes d'exploitation ou de maintenance. Trois d'entre eux témoignent.



Alain Dreyer : « Ce qui m'a totalement étonné, c'est l'incroyable entente immédiate avec mes collègues. »

Alain Davaine : « Quand je conduis, je fais fonctionner en permanence le recyclage d'air du bus. »



Depuis janvier 1995, l'application du protocole en faveur des handicapés a conduit la RATP à embaucher vingt personnes dans le cadre permanent. Ces emplois concernent des postes en milieu ordinaire de travail. Aussi, le protocole a prévu un important volet relatif aux formations spécifiques et aux possibilités d'adaptation des postes (ergonomie, horaires...) favorisant l'insertion du travailleur handicapé (ELL n° 52 et 55). Comment ces agents vivent-ils cette insertion dans l'entreprise ?

Trouver son équilibre

Sonia Cohen-Skali a 24 ans. Elle travaille depuis juin 1995 aux Études techniques et plans à Championnet. « Je suis sourde profonde. Je travaille sur un appareil reproducteur de plans de pièces de bus. » Dès son arrivée, son poste est aménagé : un Minitel pour communiquer, un voyant

lumineux pour l'avertir des appels, un autre pour la sécurité incendie. « Je suis tellement étonnée que l'on s'occupe de moi ! Mes collègues sont très gentils, m'aident à bien faire mon travail. » Et, pour mieux communiquer, ils lui parlent lentement, en articulant convenablement afin qu'elle puisse lire sur les lèvres. « Je me sens bien à la RATP. Maintenant j'aimerais m'orienter vers l'informatique. » Alain Davaine est machiniste au centre bus Saint-Denis depuis mai 1995. Son handicap : de graves problèmes respiratoires dus à un travail en carrière souterraine d'extraction de gypse. Très sensible, notamment aux fumées issues du gazole, il se presse bien plus que ses collègues machinistes

pour aller prendre son bus à l'intérieur du centre. « Quand je conduis, je fais fonctionner en permanence le recyclage d'air du bus, été comme hiver. Et je peux affirmer que c'est très efficace ! » Heureusement pour lui, son mal s'estompe progressivement. Sur la

UN HANDICAP



Sonia Cohen-Skali :
« Je me sens bien à la RATP. Maintenant, j'aimerais m'orienter vers l'informatique. »



ligne 177, il est un machiniste heureux. « J'avais vraiment envie de conduire un bus ! Après avoir fait du hors ligne, j'ai demandé un roulement sur la ligne 177. Personne ne la voulait. Une ligne réputée difficile, car elle traverse la Cité des Francs-Moisins, un

quartier très chaud. Malgré cette réputation, je n'ai jamais rencontré de problème. De la chance, certes, mais aussi parce que je me sens bien dans ma tête : cet équilibre m'a sans doute préservé des ennuis. »

Un parcours peu banal

Alain Dreyer, 25 ans, agent de station sur la ligne 6, embauché le 1^{er} janvier 1996, a suivi un parcours peu banal. Il y a deux ans, son boitement ne l'avait pas empêché de postuler un emploi au GIPR. « Mes résultats sportifs étaient bons. En fait, j'ai été recalé pour une raison médicale tout à fait étrangère à mon handicap ! » Puis, pendant un an, il « galère », entre autres aux Halles de Rungis, à décharger pendant douze heures

des 38 tonnes. « J'ai récidivé pour entrer à nouveau à la RATP. Je souhaitais avoir une place stable et plus conforme à mon léger handicap. » Grâce au protocole, sa candidature a été acceptée. « Ce qui m'a totalement étonné, c'est l'incroyable entente immédiate avec mes collègues ! Et c'est bien la première fois que je rencontre une telle mentalité ! » s'exclame Alain. Décontracté, il maîtrise parfaitement son handicap. « Je veux être logé à la même enseigne que les autres. La pitié n'est pas ce qui va aider à s'en sortir. Une personne handicapée tient à son indépendance et n'aime pas être assistée... » Alain Dreyer est également ambitieux : « Je vais maintenant faire tout mon possible pour grimper dans cette entreprise... » ●

Philippe Carron

Points de vue

« Dès l'application du protocole en faveur des handicapés, j'ai désigné deux médecins, Georges Avril et Bernard Poisson, chargés des visites d'embauche des candidats handicapés, précise le docteur Alain Delattre, médecin chef au service médical du travail. Ils se sont donc spécialisés dans ce domaine pour bien maîtriser les problèmes de ces postulants. » Depuis janvier 1995, plus de 200 visites pour une vingtaine d'embauches.

« Le problème consiste à réaliser l'adéquation entre le handicap et les aptitudes aux postes de travail, explique le docteur Bernard Poisson. Or les postes proposés sont des postes ordinaires d'exploitation ou de maintenance. Nous devons donc proposer soit des restrictions d'utilisation, soit des aménagements. L'idéal serait de bénéficier de postes prédéterminés, aménageables à tout coup. Et cela suppose leur connaissance préalable et complète. »

Comment se réapproprier le territoire du métro sans conflit avec les quêtés ? L'équipe « Réagir », créée à l'initiative de quatre agents du contrôle, s'est donné pour mission de les interpeller, en douceur, en les orientant vers des structures d'accueil. Témoignages.

Réagir EN DOUCEUR



L'équipe Réagir donne aux quêtés des adresses d'associations à l'

28

Une récente enquête* a montré que les voyageurs supportent mal les quêtés dans les rames de métro, mais, dans le même temps, les voyageurs souhaitent que la RATP trouve des solutions en évitant la répression.

Message reçu. A l'instigation de quatre agents du contrôle itinérant du Métro, une expérience est en cours sur la ligne 1. En constituant Réagir (reconquérir avec efficacité, aider, gérer et intervenir sur le réseau), ces agents se sont donné comme mission d'évincer, en douceur, la population des quêtés, vendeurs de journaux, musiciens, marionnettistes et SDF, et de leur proposer des solutions selon leur situation, à l'aide de guides qu'ils ont eux-mêmes élaborés et fait traduire en différentes langues.

L'équipe est composée de Valérie

Forest, Antoine Naso, Pascal Genty et Arnaud Paix ; leurs interventions s'effectuent en civil et en dehors des rames.

« L'idée a mûri après les grèves de décembre. Nous avons remarqué que les rames de métro étaient, de plus en plus, envahies par cette population, explique Valérie Forest. Il fallait "réagir". Nous en avons discuté entre nous et nous nous sommes mis d'accord sur un projet. Il fallait se réapproprier le territoire du métro mais sans heurter, ni les quêtés, ni les voyageurs, d'où la solution d'opérer en civil et au moment où ils changent de voiture. »

Une fois le contact établi, il faut déboucher sur des propositions.

« Si c'est un musicien, affirme Antoine Naso, nous lui conseillons de demander une autorisation à

la RATP. Pour un vendeur de journaux, nous le persuadons de ne plus agir à l'intérieur des rames. Pour un quêté, nous lui donnons tous les renseignements d'associations qui sont susceptibles de l'aider... »

« Pour les SDF, nous signalons leurs présences au pôle Humanitaire de la RATP, déclarent Pascal Genty et Arnaud Paix, mais certaines interventions sont plus délicates, c'est le cas notamment avec les toxicomanes. Nous essayons de leur apporter un peu de chaleur. Nous leur faisons sentir que nous comprenons leur douleur. Dans la mesure du possible, nous les orientons vers une structure d'accueil. »

Cette action demande des qualités humaines et une grande force de caractère. Leur formation initiale

◀ Valérie Forest :
« L'idée a mûri après les grèves de décembre. »

Pascal Genty : ▶
« Nous essayons de leur apporter un peu de chaleur. »

◀ Antoine Naso :
« Nous conseillons aux musiciens de demander une autorisation à la RATP. »

Arnaud Paix : ▶
« Certaines interventions sont délicates. »



Le métro déploie ses CSA

L'expérimentation des équipes CSA (contrôle, sécurisation, assistance) est arrivée à son terme. Son objectif, aider à une meilleure maîtrise du territoire, passait par la sécurisation des voyageurs

et des agents, la lutte contre la fraude, l'éviction des indésirables. Cette expérimentation a donné lieu à un bilan* dont les résultats, positifs, permettent de décider son extension à l'ensemble du métro.

Ainsi, une enquête menée auprès de 304 opérateurs (131 conducteurs et 173 agents de station) montre que les CSA sont visibles, reconnus et qu'ils rassurent. D'ailleurs, 213 agents (56 % des agents de station interrogés) ont déjà fait appel à leurs services et ont apprécié leur rapidité d'intervention.

Et ils souhaitent l'extension de l'opération à l'ensemble du réseau.

Même écho chez les 1 138 voyageurs interrogés*, bien que ces derniers aient parfois du mal à identifier les CSA. En parallèle, le bilan chiffré de l'activité des CSA apparaît impressionnant. Du 14 novembre 1994 au 31 octobre 1995, ils ont réalisé pour le contrôle : 60 000 PV,

12 300 BIF (bulletin d'indemnité forfaitaire) ; pour la sécurisation : 7 300 évictions d'indésirables, 400 saisies ; pour l'assistance : 2 000 aides à la fermeture des stations, 450 assistances à agent.

La généralisation des CSA correspond bien aux besoins pour la maîtrise du territoire et pour l'assistance à la fermeture des stations. Mais la mise en place et les effectifs seront laissés à l'appréciation de chaque directeur de ligne, en fonction des réalités de son environnement.

* Enquêtes menées, début novembre 1995, en interne par la Sofres, et auprès des voyageurs par Insight Marketing.



MARGUERITE/SG-AV

Médical : 75 % de clients satisfaits

Les clients de PPP sont-ils satisfaits des services qui leur sont offerts ? Une enquête a été menée, du 10 au 20 mai 1995, dans les secteurs socio-administratifs, à l'espace Santé et au service médical du travail.

On note un bon taux de participation moyen de 41 %. Les clients sont satisfaits de la qualité du service : 75 % l'ont dit et ont souligné des aspects particulièrement appréciés. Il s'agit de l'accueil (amabilité du personnel et accueil téléphonique) et de la compétence du personnel (la qualité des informations fournies et l'efficacité du service sont jugées

« plutôt bonnes » ou « bonnes »). Des améliorations sont cependant à apporter : l'information en cas d'attente prolongée, le respect des heures de rendez-vous et les plages horaires d'accueil.

Enfin, une meilleure information sur les règlements et une simplification des procédures sont fréquemment réclamées. A la suite de ces résultats, reste à étudier des actions.

Telles l'augmentation du nombre de consultations sur rendez-vous dans les centres médicaux, la mise en place d'un serveur Minitel pour aider les agents en matière d'assurance maladie et l'informatisation de la gestion des convocations au service médical du travail.

Contact : Isabelle Galassi, tél : (44 6) 8 37 51.

PHOTOS : CHABROL/SG-AV

guides qu'ils ont eux-mêmes élaborés.

est polyvalente. « Ils doivent être capables de passer, selon la situation, du relationnel au commercial en passant par l'humanitaire et, quand il le faut, au répressif », explique Daniel Lebouil, responsable de l'entité.

Une expérience concluante

Mais les résultats sont probants. « Voyager sur la ligne 1, entre 9 et 18 heures, était devenu un enfer. On ne pouvait plus monter dans un train sans buter sur un quêté ou un vendeur de journaux. Or, depuis l'intervention de l'équipe Réagir, cette population est moins nombreuse. Expérience concluante », affirme Jean-Jacques Miche de Malleray, responsable du secteur est de la ligne 1 du métro.

Rappelons que des expériences auprès des populations SDF, en partenariat avec le pôle Social et Humanitaire, se déroulent sur certaines lignes du métro. Un problème complexe qui n'a de solution que par l'implication de tous ●

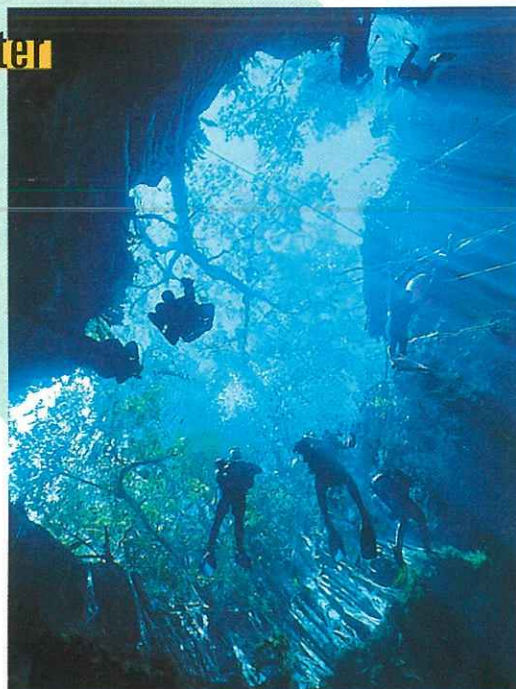
Jacques Teixeira

(1) Enquête réalisée par RFC, en mars 1996 : Les « indésirables » dans le métro et le RER.

lire, voir, écouter

Tournage en apnée

Jean-Michel Pradon, agent à la brigade de surveillance Bus, revient du Mexique où il a tourné un film pour Canal +, *Le Dernier Souffle*. Cette vidéo de 26 minutes, tournée dans l'île de Cozumel, retrace la passion de Jean-Michel, l'apnée (ELL n° 53). Le tournage a été aussi l'occasion pour lui de battre un record du monde : 52 mètres en eau douce et en poids constant au Cenote de Timul, un ancien puits sacré. Il prépare aujourd'hui



ALEXIS ROSENFELD

d'autres records du monde : en statique (7,16 m) et en dynamique en mer (137 m).

Le passage du film est prévu sur Canal + au mois de mai. Surveillez vos programmes...

13 artistes à Montmartre

Les agents du centre de Belliard ont exposé leurs œuvres à Montmartre. Et ils avaient invité à participer leurs collègues artistes des autres centres bus. Du 15 au 21 avril derniers, treize agents de la RATP ont présenté plus d'une centaine d'œuvres – peintures, sculptures, objets artisanaux –, grâce au soutien des Compagnons de Montmartre, une association dont le centre de Belliard est membre. L'occasion pour chacun de participer à la vie culturelle d'un vieux quartier parisien.

MARGUERITE/SG-AV

distinction

Pascal Halko, haut le trophée !

Pascal Halko, athlète de haut niveau à la RATP (attaché de presse à la DGC), a reçu le Trophée 1996 du meilleur sportif parisien décerné par le Comité départemental olympique et sportif de Paris, pour son titre de champion du monde

par équipe 1995 de canoë biplace. Ce prix récompense également ses performances de haut niveau obtenues l'année dernière : outre le titre de champion du monde, 2^e de la Coupe du monde et vainqueur de la Coupe de France.

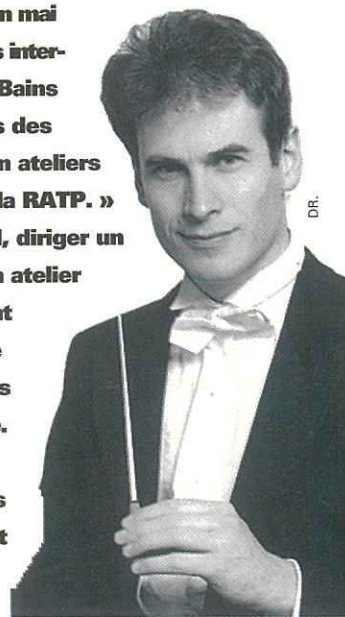


MARGUERITE/SG-AV

portrait

Martin Lebel, le nouveau maestro

Le 11 mai, salle Gaveau, Martin Lebel a dirigé pour la première fois l'Orchestre philharmonique de la RATP. A 32 ans, il est le nouveau chef d'orchestre des Formations musicales de l'entreprise, retenu sur concours en novembre dernier parmi une trentaine de candidats. La musique est, depuis toujours, sa passion. Il pratique, enfant, le violoncelle et le piano puis, inscrit au conservatoire de Paris, suit les classes de contrepont, fugue, orchestration et direction d'orchestre. Il dirige ensuite différents orchestres, des pays de Savoie, d'Avignon et Nancy, avant de participer cet été à un stage aux Etats-Unis avec Seiji Ozawa. Professeur d'écriture (composition) au conservatoire de Douai, il a été également professeur de direction d'orchestre au conservatoire du XV^e arrondissement. Ses premières impressions ? « Pour le moment, je découvre les musiciens des différentes formations. Ce sont des amateurs, de tous âges, motivés, avec lesquels je pense pouvoir effectuer un travail régulier et très intéressant. A l'occasion des répétitions, nous connaissons des moments de très forte émotion ; les premiers contacts me paraissent prometteurs. A nous de savoir bien travailler ensemble. Avec l'orchestre, nous allons étudier le *Requiem* de Brahms pour un concert à l'église de la Trinité. Nous projetons de participer avec l'Harmonie, en mai 1997, au Concours international d'Aix-les-Bains et nous préparons des représentations en ateliers ou en centres de la RATP. » Pour Martin Lebel, diriger un orchestre dans un atelier de matériel roulant ou dans un centre bus ne semble pas poser de problème. « On donne bien des concerts dans les églises qui n'ont pas été conçues pour cela ! »



DR.

Afin que nul n'oublie

« Témoins du deuil et de l'hommage des vivants aux morts, les monuments et les plaques commémoratives de la RATP marquent la volonté du personnel et de la direction – ici confondus – de continuer à évoquer les disparus, de les faire participer à la renommée, au prestige, à l'identité même de l'entreprise. » Un ouvrage qui vient de paraître, *Le Deuil en hommage* leur est désormais consacré. Réalisé par Noëlle Gérôme, ethnologue au CNRS, en étroite collaboration avec le département Patrimoine

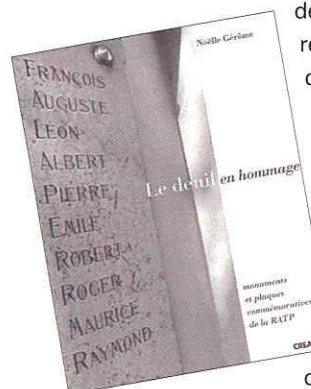
de la RATP, ce livre retrace l'histoire d'une émotion souvent profonde et d'une culture d'entreprise enracinée. Noëlle Gérôme, *Le Deuil en hommage*, préface

de J.-P. Bailly,

Créaphis éditeur, 1996, 144 p., 98 F.

Contact : US Mémoire de l'entreprise,

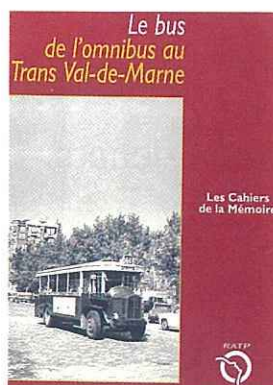
tél. : (49 5) 7 83 08.



Le bus, tout un roman !

Après le métro, c'est au tour du bus d'être présenté dans *Les Cahiers de la mémoire*. Des carrosses à cinq sols au Trans-Val-de-Marne, en passant par les omnibus, toute l'histoire de ce transport en commun

est recensée. Pour aider le lecteur, une chronologie détaillée sert de repère. Et les illustrations sont là pour réveiller notre mémoire. Contact : US Mémoire de l'entreprise, tél. : (49 5) 7 83 08.



PHOTOS : DR.



De 1867 à 1917, les bateaux-voyageurs transportèrent quelque 15 millions de voyageurs par an.

Du temps des BATEAUX EN COMMUN

Les bateaux-bus ont-ils un avenir sur la Seine ? Si la question reste posée, on peut pourtant dire, à coup sûr, qu'ils y ont un passé.

Mille huit cent soixante-sept, grande première : à l'occasion de l'Exposition universelle, un service régulier de bateaux-voyageurs est organisé pour la première fois sur la Seine. Et l'innovation rencontre le succès ; jusqu'en 1886, trois compagnies – les Bateaux omnibus, les Hironnelles, les Bateaux express – se disputent les clients, puis fusionnent dans la Compagnie générale des bateaux parisiens. Transportant en moyenne 15 millions de voyageurs par an, elle exploite quatre lignes de Suresnes à Ablon. Mais elle ne résiste pas à la concurrence du métropolitain, ni aux conséquences économiques de la Première Guerre mondiale, et elle disparaît en 1917.

1921 marque la reprise du transport fluvial d'avril à octobre par la

STCRP (ancêtre de la RATP), preuve de la faveur du bateau auprès du public.

1934 sonne le glas des bateaux en commun ; les attentes de la clientèle évoluent et l'utilisateur des nouveaux autobus Renault TN recherche des déplacements rapides. Depuis, le phénomène ne s'est jamais démenti !

En 1995, les grèves de fin d'année ont remis les bateaux au goût du jour, mais la rareté, le coût et la lenteur de ces derniers les cantonnent, jusqu'à ce jour, à une clientèle touristique ●

Les Invitations Carte Orange : Les Sorties



Allez au restaurant avec la Carte Orange.

Non seulement la Carte Orange mensuelle vous permet de dîner dans les restaurants. Batifol de votre quartier, mais elle vous offre aussi un dessert spécialement conçu pour vous : le gâteau au chocolat amer orange*. Retrouvez le guide des invitations Carte Orange au guichet de votre gare, station ou point de vente habituel. **La Carte Orange.**

Si on l'écoutait, on serait toujours dehors.



SNCF

ÎLE DE FRANCE

*Offre valable du 1^{er} avril au 30 juin inclus sur présentation de votre coupon mensuel en cours de validité.