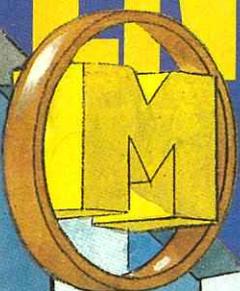
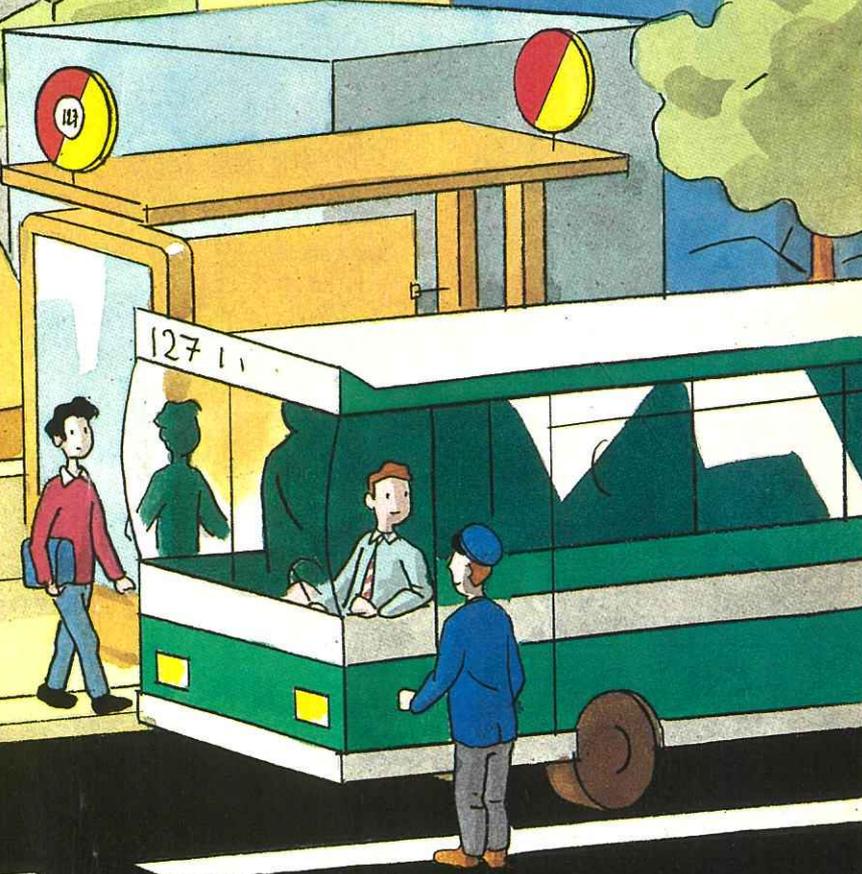


ENTRE LES LIGNES



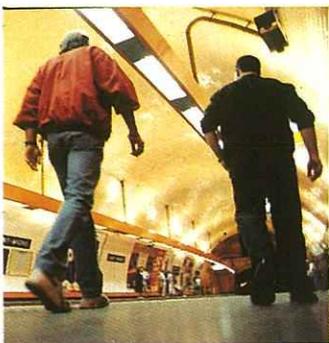
Echo,
millésime
91

Abadie image 3



— 3 —

LA « PETITE NUIT » DE ROMÉO



La Surveillance générale veille... Gros plan sur une nuit comme les autres.

— 6 —

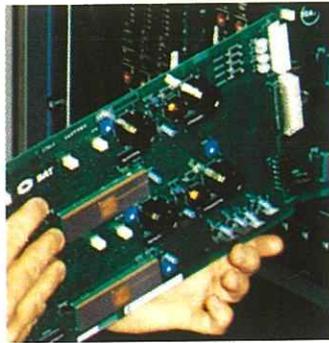
LA FIN DES PIÈCES JAUNES



Avec l'instauration des tarifs arrondis en août dernier, finie la petite monnaie.

— 7 —

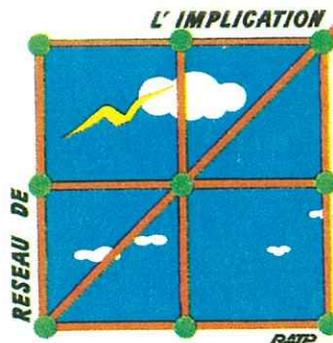
LES CIRCUITS DU DIALOGUE



Pose de jarretières, qualifications de circuits : des équipes organisent leur plan de travail.

— 9 —

PROJETS À SUIVRE



Le réseau de l'Implication pour suivre les projets présentés au prix de l'ADEFIPE.

— 10 —

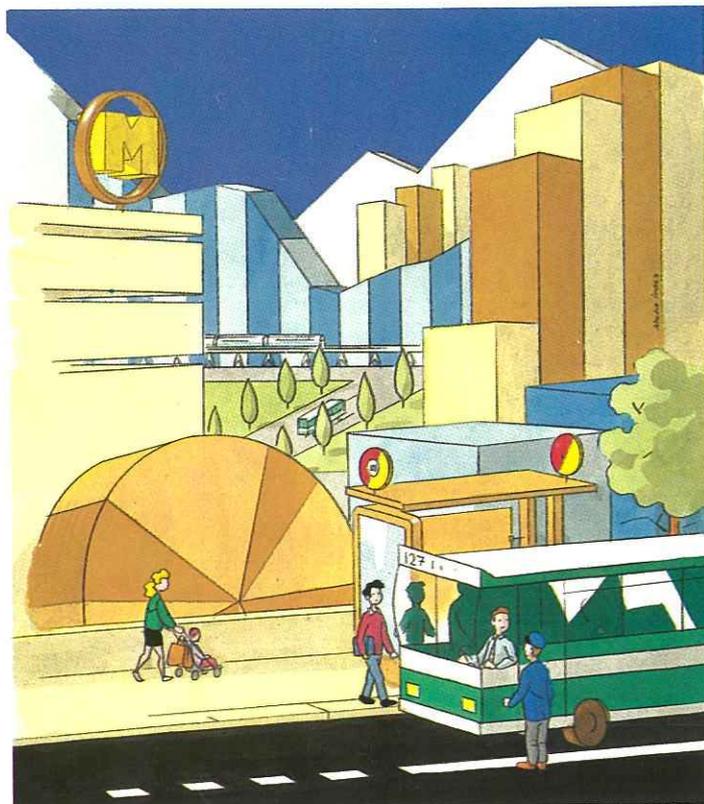
GÉNÉRATION VIDÉO



Nation RER : un nouveau centre de surveillance élaboré avec les agents.

— 16 —

ÉCHO, MILLÉSIME 91



Les résultats de l'enquête Écho IV viennent de paraître. Présentation.

— 13 —

LES NÉGOCIATIONS DU «PROGRÈS»

Le point sur les négociations en cours.

— 15 —

LES MOTS DU SILENCE

Gérard Lamartinie, conférencier, guide des malentendants dans les musées.

— 12 —

L'ANTICIPATION AU PRÉSENT

Le dépôt de Charlebourg lance la « maquette » pour mieux gérer le quotidien des machinistes.

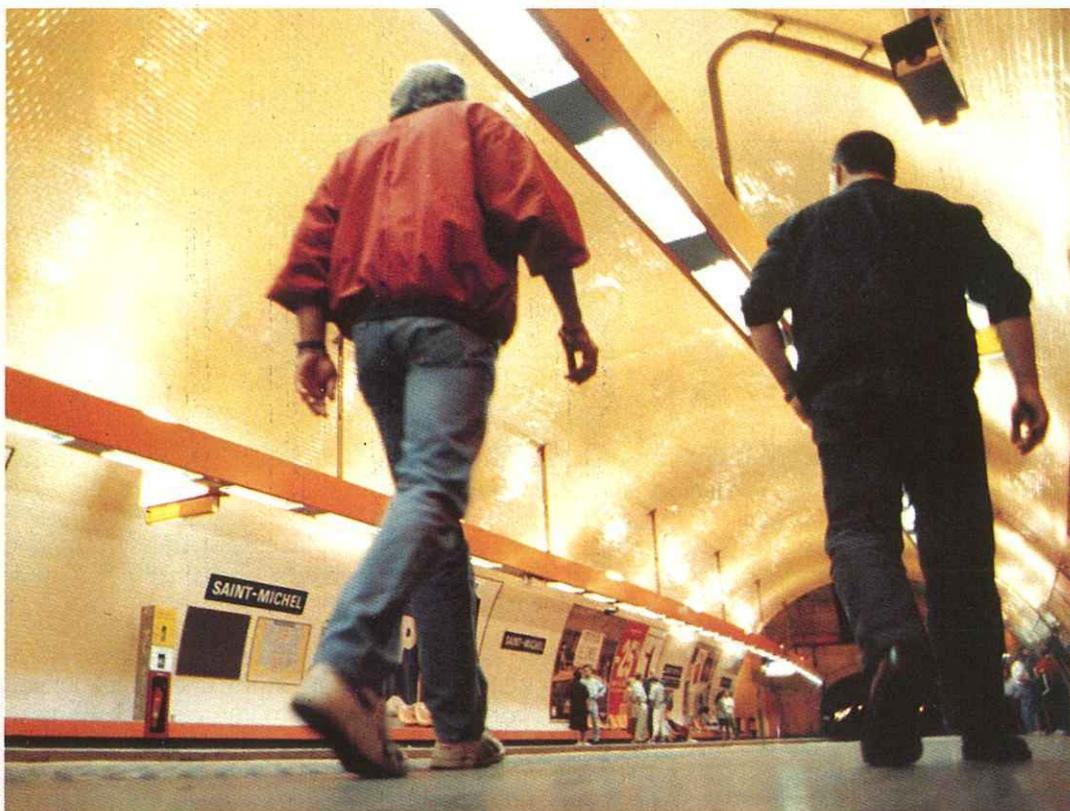
— 25 —

L'ACTUALITÉ

Les nouvelles de la RATP.

LA "PETITE NUIT DE ROMEO"

Surveillance générale 3



CHABROL/COM-AY

24 h sur 24, 310 agents de la SG arpentent les 60 km de quai du métro.

Le service de sécurité comprend deux unités, la Surveillance générale (SG) et le Groupe d'intervention et de protection des réseaux (GIPR), qui opèrent sur les trois réseaux (métro, RER et bus). Missions de prévention pour sécuriser les voyageurs et les agents de la Régie (présence visible, assistance, conseils...) et missions d'intervention (aide aux voyageurs et agents, respect de l'application de la police des chemins de fer, interpellations des barbouilleurs, agresseurs...). Ils sont 310 agents à la SG, travaillent en roulement 24 h sur 24, et ELL a suivi de bout en bout l'une de ces équipes. 18 h 00, Denfert. « Briefing » des équipes de la « petite nuit ». Dans une salle étroite, d'une sobriété exemplaire, une quinzaine d'agents, de

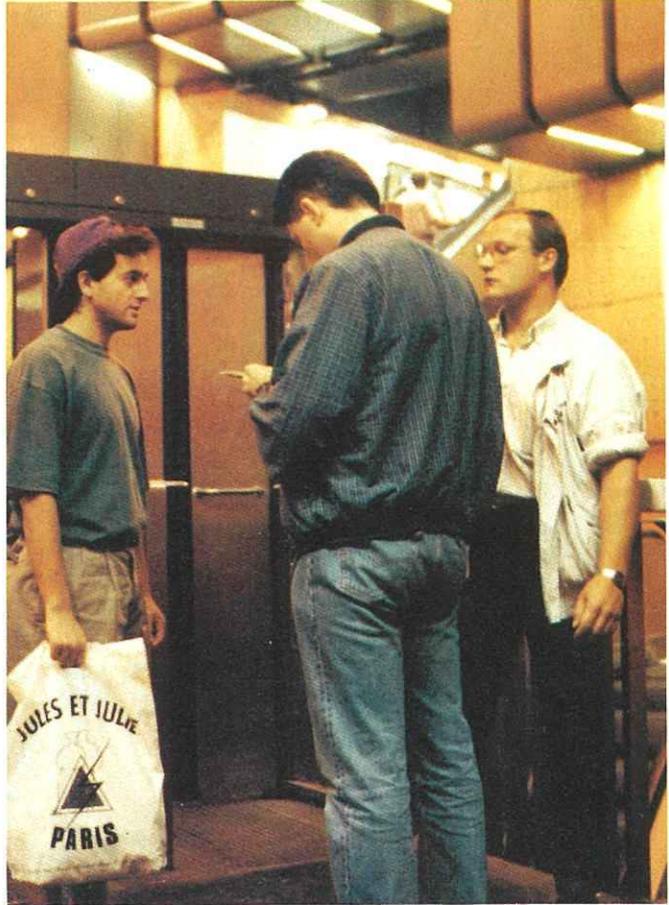
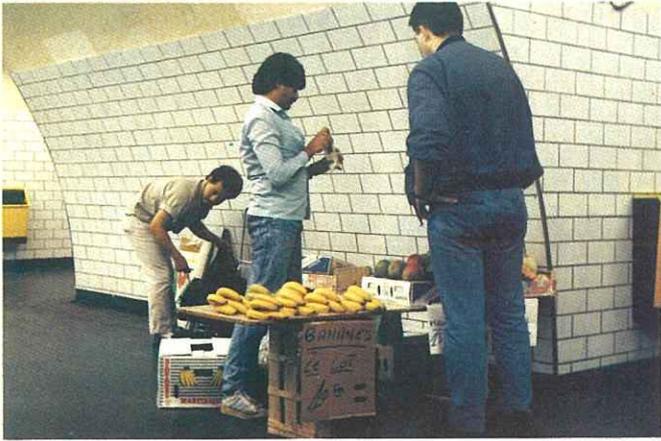
bouts, en civil, écoutent attentivement les ultimes informations et recommandations. « Avec 37 vols à la tire dans la journée d'hier, un effort particulier est à fournir en ce domaine... Je vous rappelle le

18 h 45 Contrôle "sauvette"

succès concernant l'interpellation, hier à la station Saint-Georges, d'un couple qui attaquaient les voyageurs à l'arme blanche... Vous continuez d'expulser les camelots... Je pense que vous avez pris note des nouveaux tarifs des infractions. Enfin, n'oubliez

pas de prendre contact ou de vous présenter au personnel de station... Des questions ? » Chaque chef d'équipe, de trois ou quatre agents, reçoit alors sa « feuille de route », en fait le secteur à couvrir, son talkie-walkie, et son « indicatif » d'appel : pour la SG, il s'agit de « ROMEO » suivi d'un numéro d'ordre différent pour chacune des équipes. 18 h 15, « ROMEO 82 » (c'est l'indicatif de l'équipe), gare RER Saint Michel. Dans le couloir de correspondance situé entre les deux quais étroits de la gare, deux vendeurs à la sauvette proposent des melons et bananes... Ils flairent immédiatement les agents de sécurité qui leur demandent leurs papiers d'identité. L'un des agents reste à l'écart pour mieux visualiser tandis que ses collè-

Voleurs à la tire, fraudeurs, camelots, musiciens... La Surveillance générale veille. Gros plan sur une nuit comme les autres...



Vendeurs à la sauvette, fraudeurs, musiciens... quelques-unes des missions de la Surveillance générale.

gues invitent les vendeurs à plier bagages. Avec une lenteur extrême et une incroyable maladresse, les deux vendeurs installent leurs cageots sur un caddie hors d'âge. « ROMEO 82 » les accompagne jusqu'à la sortie... Ce n'est qu'à cet endroit qu'ils récupèrent leurs papiers d'identité... « Avant, ils étaient concentrés sur le

réseau... depuis le décret concernant la saisie des marchandises, ils se sont éparpillés et sont donc moins faciles à localiser. » 18 h 50, l'équipe procède à une nouvelle expulsion d'un vendeur à la sauvette, dans la salle d'échange. Même scénario. Les melons et mangues disparaissent dans de hideux sacs en plastique... « Ils ont

tous maintenant des réserves cachées, car ils savent que l'on ne peut saisir que ce qui est visible ! »

19 h 00, station de métro Saint-Michel. « ROMEO » va essayer de repérer des « VAT » (voleurs à la tire). « On fait ça au feeling, ce sont les anciens qui nous apprennent... Mais il y a des indices révélateurs : une personne avec un blouson sur le bras, des regards furtifs ou, par exemple, lorsqu'ils descendent à trois et se séparent sur le quai... » Discrètement « planqués » derrière la vitre de la recette qui surplombe les quais et à proximité des lignes de contrôle qui dominent les escaliers, la mission de repérage commence... Bien qu'elle ne donne rien, un fraudeur est néanmoins intercepté. Sa copine lui avait ouvert les portes automatiques derrière la ligne de contrôle... C'est le PV indiscutable... 19 h 30, « ROMEO » part à Châtelet et continue à repérer d'éventuels « VAT » à l'intérieur de la rame.

Dans l'un des nombreux couloirs de correspondance, un autre vendeur à la sauvette : la table pliante et les quelques paires de lunettes

solaires disparaissent en un temps record : moins de dix secondes !

20 h 00, quai central du RER. Plusieurs joueurs de tam-tam ont attiré une foule dense, près d'une centaine de personnes. Le bruit est tellement assourdissant que les informations voyageurs sont inaudibles... « Il faut être très prudent... ces musiciens ont vraiment la foule avec eux... » Profitant à la fois de la fin du « morceau » et de l'arrivée d'une rame dégarnissant le quai, les agents de sécurité réussissent à les faire évacuer sans difficulté.

20 h 15, l'équipe décide de se rendre à Barbès. Nous croisons dans la salle de correspondance une équipe du SPSM qui opère un contrôle d'identité. Puis devant la recette, « ROMEO » interpelle un vendeur de billets. D'habitude, ce sont des demi-tarif et là, contre toute attente, ce sont des plein-tarif !... Contravention niveau 3 : 230 francs. Soudain, un musicien, guitare en bandoulière, demande à « ROMEO 82 » qu'il croit être de simples voyageurs de l'aider à franchir la ligne de contrôle RER-métro ! Esuyant un « incompréhensi-

Activités de la Surveillance générale : les chiffres

du 1^{er} janvier au 31 juillet 1991

— Nombre de personnes interpellées et mises à disposition de la police suite à :

- agressions de voyageurs 81

- agressions d'agents RATP 155

— Nombre de PV dressés à l'encontre des vendeurs à la sauvette

avec saisies 4 049

— Nombre de graffiteurs interpellés et mis à disposition de la police :

- mineurs 188
- majeurs 20

— Nombre de PV dressés à des musiciens non autorisés 376

— Nombre de personnes mises à disposition en application à la législation sur les stupéfiants 18

— Nombre d'interpellés mis à disposition de la police pour vols à la tire, à l'étalage, à l'arraché avec ou sans violence 51

— Escroquerie chèques volés 21

— Nombre d'agents de la SG blessés en service 105

La charte du métier sécurité

En concertation avec des agents de la SG et des délégués du personnel, une charte du métier sécurité a été mise au point en juin 1991. Présentée aux partenaires sociaux à l'occasion d'une intersyndicale, la charte a été envoyée nominativement à l'ensemble des agents de la SG et du GIPR.

Pour la première fois en matière de sécurité, les règles élémentaires d'un tel service sont énoncées par écrit. Si la charte n'est pas contractuelle, car ces agents sont d'abord régis par le code du travail et le statut du personnel RATP, elle tente de symboliser une adhésion « psychologique », une sorte de code d'honneur, une référence permanente.

Sous forme d'un petit livret de poche, d'une trentaine de pages, elle rappelle la déontologie en matière de sécurité, les règles de comportement vis-à-vis des voyageurs et du personnel de la Régie.



vets flambants neuf, sacs à dos... « ROMEO 82 » réveille les dormeurs enfouis... Il s'agit de deux jeunes Anglaises, étonnamment insouciantes... Elles sont priées d'aller trouver un meilleur refuge. 23 h 30, le retour sur Denfert est amorcé... Les équipes de la grande nuit vont bientôt prendre la relève. ■

Philippe Carron

PHOTOS: CHABROL/COM-AY, DUMAX/COM-AY

ble » refus, il s'adresse à une autre personne... Pendant ce temps, l'équipe attend derrière la ligne de contrôle... Le musicien qui vient de réussir à passer prend alors à partie les agents : « C'est beau la solidarité ! » Contrôle immédiat et PV. « D'accord, j'ai compris la leçon, donc je n'ai pas besoin de payer l'amende ?... » 20 h 45, Barbès. « Avant 19 h 30, c'est le marché, ils sont une bonne vingtaine de vendeurs, le prolongement de Tati en somme ! » Direction Gare-du-Nord. Nous allons rendre visite au nouveau Centre de liaison qui s'est ouvert le 1^{er} juin 1991 : dix caméras « braquées » essentiellement sur la recette, quais et couloirs du secteur nord de la ligne 4. Une femme vient d'avoir un malaise sur un quai, les pompiers sont immédiatement appelés. L'équipe sillonne à nouveau la station Gare-du-Nord : touristes, désœuvrés, traînants, clochards... Dans une ambiance sinistre, un individu, la tête couverte de plaies purulentes et de bosses, un jean largement troué, avachi sur un siège, compte une liasse de billets crasseux... 21 h 45, retour station Bar-

bès. L'équipe va se présenter et saluer les agents de la recette. « Hier soir, nous avons eu de nombreux vols à la tire, essentiellement des portefeuilles de touristes étrangers. » Un peu plus tard « ROMEO » interpelle une jeune

20 h 45 Visite à la recette

femme, un bouledogue en laisse... Elle n'a pas de ticket, pas d'argent, elle est gentiment refoulée. « Pour les anciens, il y a quelques années, le travail était plus intéressant... On faisait plus de répression, maintenant on fait de la dissuasion, c'est du social ! » Puis c'est le tour d'un fraudeur : il paie immédiatement l'amende sur place avec un sourire désarmant... « Certains préfèrent payer tout de suite, car ils évitent ainsi une recherche éventuelle... » La

nuit est déjà bien avancée. 22 h 40, Belleville. Interpellation d'un musicien sans autorisation : 370 francs d'amende...

23 h 00, direction Montparnasse. Dans la rame, un jeune homme, les pieds sur la banquette. Contrôle. Pas de titre de transport, pas de papier, pas d'argent liquide : facture : 490 francs. Dans un couloir, un nouveau musicien, cheveux longs et blonds, « percussionniste ». Contrôle et émotion : « C'est le premier passeport soviétique, du jamais vu jusqu'à présent... » (nous sommes en pleine période du « putsch » à Moscou). Il est cordialement invité à sortir. Nous continuons à sillonner les interminables couloirs. « ROMEO 82 » va se présenter aux agents de la recette qui les accueillent avec gentillesse... Rien à signaler, mais visiblement ils sont rassurés... L'équipe reprend son inspection. « C'est une soirée particulièrement calme, la routine... D'autres soirs, c'est nettement plus mouvementé ! Les agressions deviennent alors plus violentes... » A l'extrémité d'un couloir, camping, deux magnifiques du-

LA FIN DES PIÈCES JAUNES

1^{er} août 1991, hausse moyenne de 5,8 % du prix des transports collectifs parisiens. Avec une nouveauté : les nouveaux tarifs sont arrondis aux 50 centimes près pour les prix inférieurs à 20 F et au franc près pour la majorité des prix supérieurs à 20 F. C'est la fin des « pièces jaunes » de 10 et 20 centimes ! Cette décision est le fruit d'une longue bataille que la RATP mène depuis plusieurs années auprès des pouvoirs publics.

« Nous savons d'expérience combien la vente s'est trouvée facilitée, les années où, d'aventure, les tarifs ont été fixés à des valeurs rondes. Le rendu de monnaie constitue la première source de conflit avec la clientèle. Lorsque l'on sait qu'il existe plus de cent cinquante tarifs différents, que la vente de billets représente vingt millions de transactions chaque mois — dont 40 % pour les billets à l'unité — et lorsque l'on connaît les problèmes d'appoint dans les recettes, les avantages apparaissent immédiatement. Pour les agents, mais aussi pour les voyageurs. Des tarifs arrondis sont plus faciles à retenir, et peuvent éviter des malentendus, la monnaie devient plus simple à rendre, ce qui par ricochet évite les pertes de temps, les files d'attente... », énumère Yves Picot, directeur du Département Commercial. Malgré tous ces avantages, la décision a mis longtemps à être prise. Et même à rentrer dans les faits, puisqu'une me-

sure moins ambitieuse, prise par le STP en 1988, n'avait pas été respectée. Il faut dire que le problème est complexe. Très souvent les modifications à faire pour assurer l'arrondi, tout en respectant l'accroissement moyen autorisé par les pouvoirs publics, sont minimes, mais la variation relative — le pourcentage d'augmentation — peut être importante et donner lieu à des campagnes d'opinion. Surtout lorsqu'il s'agit de titres de faible valeur, mais bien connus des usagers : le ticket, le carnet... Des mesures ont été prises pour éviter toute dérive de l'augmentation moyenne décidée par les pouvoirs publics : ainsi, chaque année, l'évolution du tarif des différents titres de transport ne doit pas s'écarter de plus de 2 % de l'évolution arrêtée par les pouvoirs publics. Côté agents, cette mesure rencontre un succès certain. Les machinistes sont unanimes : « Les gens semblent faire plus facilement l'appoint depuis que le prix du ticket est passé à 5,50 F au lieu de 5,20 F. Mais une voyageuse a payé hier son ticket uniquement avec des pièces jaunes ! » (un machiniste du 144, entre deux tours). « C'était une source de conflits permanents avec les voyageurs, ils n'avaient jamais l'appoint » (un machiniste du 163). « Le fait d'avoir moins de monnaie à rendre permet au machiniste de gagner du temps à l'arrêt » (un contrô-

leur, ancien machiniste sur le 157). Receveurs et buralistes sont plus nuancés :

« L'arrondi des tarifs ne change rien, les voyageurs continuent d'utiliser des pièces jaunes pour payer » (une receveuse, station Pont-Neuf. A côté du guichet, un écriteau manuscrit « Préparez votre monnaie, merci d'y penser »). « C'est super, ça évite de jongler avec les pièces, et ça diminue les risques d'erreurs » (un receveur, ligne A). « Plus de petite monnaie, c'est énorme. Les voyageurs aussi sont plus contents » (une receveuse, station Châtelet). « Ça ne change pas grand-chose, surtout que le problème d'appoint n'existe pas sur toutes les lignes ». « Les prix arrondis, c'est plus simple pour nous, maintenant je garde les pièces de 20 centimes pour mes collègues qui les utilisent pour les distributeurs de boissons » (des buralistes).

Mais le dossier n'est pas clos. La RATP avait demandé que le prix du carnet de 10 tickets soit fixé à 35 F. De fait, il est à 34,50 F. Le Président de la RATP a donc saisi les pouvoirs publics pour souhaiter une application totale de l'arrondi dès l'an prochain. ■

Yvonne Kappès-Grangé

Une vente de tickets simplifiée, des files d'attente réduites... avec l'instauration des tarifs arrondis, finie la petite monnaie !



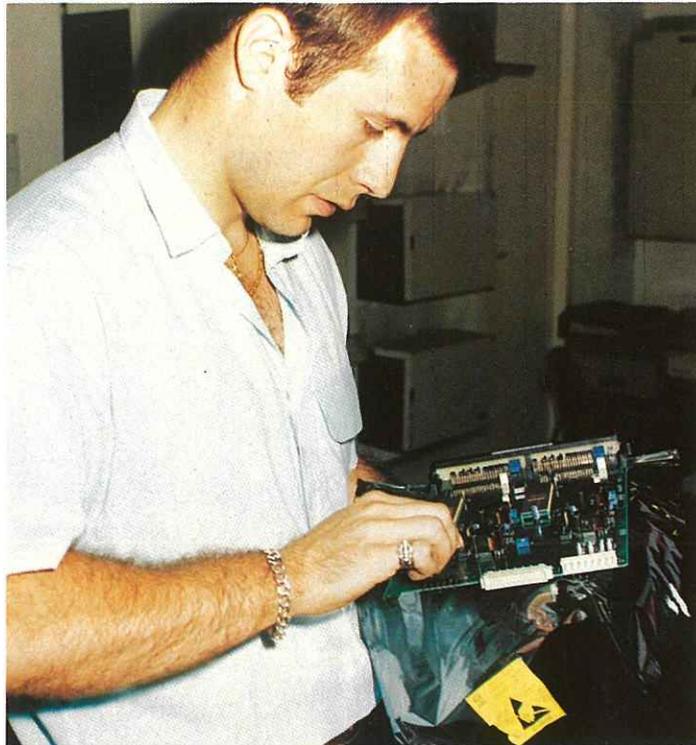
LES CIRCUITS DU DIALOGUE



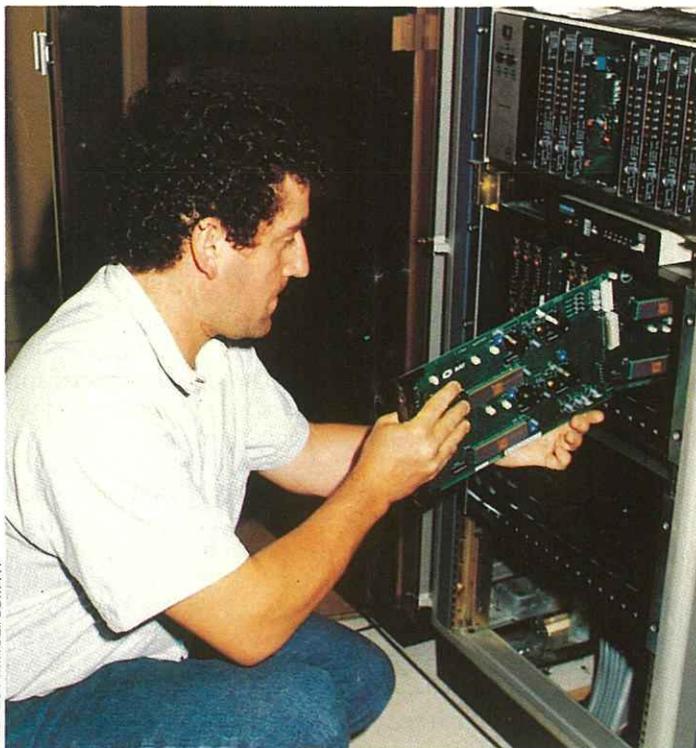
Vendredi 23 août, à 8 h 00, Châtelet. Dans les locaux donnant sur l'un des accès aux quais du terminus de la ligne 11, les agents du secteur Constitution et qualification des liaisons (département SIT), reçoivent de la part des agents de maîtrise leurs dossiers travaux pour la journée. A eux maintenant de s'organiser, car ici la décentralisation se vit au quotidien. Les missions de ces agents, qui interviennent dans tous les secteurs de la RATP, sont de créer des circuits de télécommunication en posant des jarretières (fils de jonction avec d'autres fils), d'installer des modems (modulateur/démodulateur pour émettre et recevoir depuis un terminal d'ordinateur), et de qualifier ces circuits.

José Trujillo et Jean-Jacques Horliac, qui forment une même équipe... depuis Mozart (promo 76-79), reçoivent trois dossiers. Examen des demandes, organisation du plan du travail, choix du moyen de transport, préparation du matériel, petit café avec les camarades qui vont eux aussi partir dans toutes les directions. Suivons l'équipe sur le premier dossier. Objectif : établir une liaison informatique de type Racine entre l'immeuble Jules-Vallès du département Métro et la nouvelle agence commerciale qui a ouvert ses portes en juillet à la station République dans le cadre du nouveau service en station de la ligne 11.

Départ en Renault Express, car le matériel est assez volumineux. Première étape, Jules-Vallès. Dans une pièce climatisée, au sous-sol, pose d'un modem « origine », puis dans un local voisin, la salle des répartiteurs, mise en pla-



José Trujillo (en haut) prépare le modem « origine » que Jean-Jacques Horliac (en bas) met en place dans un local climatisé du sous-sol de l'immeuble Jules-Vallès.



PHOTOS : MINOLI/COM-AY

d

Décentralisation oblige : les équipes des télécom organisent chaque jour leur plan de travail.

8 ce de deux jarretières entre les paires 77 et 78 et les paires 107 et 108 des câbles 9108 et 9107. Ces précisions montrent que tout fil de l'immense toile d'araignée composée des 18 000 circuits de télécommunications de la RATP, est évidemment répertorié avec une grande précision. « *Puisqu'il s'agit d'un circuit informatique, il faut quatre fils, soit deux jarretières composées chacune d'un fil blanc et d'un bleu* », précise José. Les soudures sont réalisées en un temps record avec un mini fer, gros comme un stylo, qui fonctionne à gaz et s'allume avec un briquet. « *Ce qu'il y a de bien dans notre travail, c'est que l'on a la liberté de s'organiser* », précise Jean-Jacques. « *De 8 h 00 à 16 h 21, nous avons la responsabilité de notre organisation, poursuit-il, c'est moins stressant. Parfois, l'heure du déjeuner est décalée selon les circuits à constituer, et les rendez-vous avec les PTT ou les entreprises soutraitantes.* » « *En moyenne, on a trois heures pour l'établissement d'une liaison, qualification comprise* », indique José. Nouvelle étape : le quai direction Montreuil de la station Charonne de la ligne 9. Ici, il y a simplement deux jarretières à poser dans une de ces armoires que l'on voit sur les quais de toutes les stations. Comme beaucoup, celle-ci est « décorée » afin de dissuader efficacement les graffeurs. Opération similaire à Voltaire. « *Avec les camarades, nous formons un secteur très soudé, nous avons tous les mêmes méthodes de travail. Il y a une confiance mutuelle entre nous et Hervé (Hervé Donjon, le responsable du secteur), c'est pour cela que ça tourne* », dit avec conviction José. « *Entre nous, on organise notre travail en fonction du programme établi et des lieux ; on reste ensemble ou on se sépare pour limiter les déplacements* », indique Jean-Jacques, mais, ajoute José, « *dans les locaux très isolés, il faut mieux être deux pour des raisons de sécurité* ». Dernière étape, République. Tout d'abord, pose d'une jarretière dans le local répartiteur téléphonique, où il fait 34 °C, le climatiseur ne marchant pas ! Puis installation

d'un modem à l'agence commerciale, ce qui va permettre ainsi au terminal déjà en place (M 305 Olivetti pour les connaisseurs) d'être connecté sur site central par l'intermédiaire du réseau Racine. Il est 11 h 00. Il faut maintenant réceptionner la liaison, c'est-à-dire la qualifier. Pour cela José retourne à Jules-Vallès avec ses appareils de mesures, et la qualification se fera ainsi de bout en bout, modem compris. Tout est bon. NF (nécessaire fait). Hervé Donjon, qui est le responsable du secteur Consti-

En 1990, nous avons créé 1 580 circuits représentant 5 220 points de coupure, en avons modifié 371 et déposé 667. Depuis le début de cette année, nous avons reçu, par rapport à l'année passée, 25 % de dossiers de travaux en plus. La mise en place des infrastructures du Nouveau service en station sur les lignes 4 et 11 a entraîné une charge de travail supplémentaire qui n'ira pas en diminuant. Heureusement, en juin, deux agents supplémentaires ont étoffé l'équipe grâce à un redéploiement des ef-



MINOLICOM-AY

tution et qualification des circuits qui regroupe en tout 16 agents, explique que « *la mission du secteur est la mise en place, la modification ou la suppression des circuits sur câbles métalliques, sur câbles en fibre optique ou encore sur liaisons numériques, ainsi que la qualification des circuits et des équipements d'extrémité, les modems* ». Il précise que « *deux fibres optiques permettent à elles seules d'acheminer simultanément 7 500 communications téléphoniques, et qu'avec les liaisons numériques à modulation par impulsions codées (MIC), la capacité de transport de deux circuits normaux est multipliée par 15.*

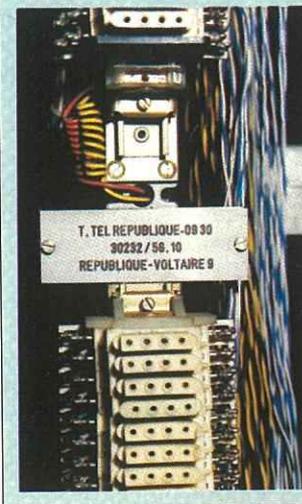
fectifs à l'intérieur de l'unité locale ».

Le secteur dépend de l'unité locale technique Production du transport de télécommunications, qui regroupe une cinquantaine de personnes. Le responsable de cette unité, Alain Ugolini, un des spécialistes de la fibre optique en France, rencontre tous les deux mois les agents du secteur d'Hervé Donjon. « *J'attache beaucoup d'importance à la communication, au dialogue avec les équipes, dit-il. Il faut qu'il y ait entre nous un climat de confiance. Les gens doivent être responsabilisés. C'est comme ça que l'on peut obtenir des résultats.* » ■

Alain Malgaive

Les télécommunications à la RATP

Les activités de télécommunications (département SIT) relèvent principalement de trois UDT: Infrastructures et services de télécommunications qui a pour domaine les réseaux et les services, Installations locales du transport voyageurs (nécessaires à l'exploitation métro, RER et bus), et Installations locales des établissements (bâtiments administratifs, dépôts, ateliers, attachements techniques), qui traitent des terminaux et des connexions. Le secteur Constitution et qualification des liaisons (voir article) est rattaché à la première. En établissant des connexions, des liaisons d'une paire de fils à une autre, de répartiteurs en répartiteurs, les agents de ce secteur créent de nouveaux circuits, ou les modifient. C'est ainsi que la RATP dispose d'environ 18 000 circuits, dont 100 en fibres optiques (les autres étant en fil de cuivre), ce qui représente une longueur de circuit de 120 000 km (1 200 km en fibres optiques). Cela concerne le téléphone, le téléphone haute fréquence des cabines de conduite métro et RER, les péages, les alarmes, les bornes de départ des bus, le radiotéléphone des bus dans sa partie câblée, les liaisons informatiques... Pour s'y retrouver, une base de données, SISMIC.



PROJETS A SUIVRE

« Après le prix de l'Implication RATP 1989, la nécessité s'imposait de se retrouver, de prolonger l'extraordinaire expérience vécue par chacun. Il ne fallait pas laisser s'installer des "frustrations", mais plutôt détourner et recueillir cette énergie au profit d'actions futures. L'idée d'un club a été suggérée, mais un réseau qui rassemble autant qu'il délègue nous a paru la structure idéale. Autrement dit, nous sommes un groupe informel... », explique Jean-Paul Charbuillet (ITA/Voie), l'un des premiers membres. Ainsi naît en mars 1990 le réseau de l'implication RATP grâce à la volonté d'un groupe d'agents qui n'ont pas voulu accepter de voir sacrifier l'enthousiasme et l'élan de créativité personnelle mis en œuvre pour participer à la journée de l'implication RATP.

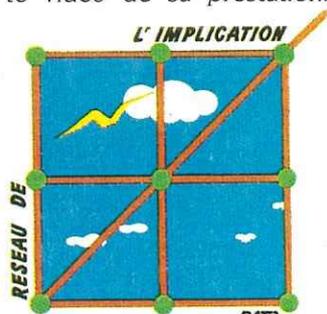
Cette journée a pour objectif de faire connaître des projets conçus et réalisés dans tous les secteurs de l'entreprise grâce à l'implication du personnel.

Le prix décerné à cette occasion sélectionne le projet RATP qui participera alors au prix ADEFIPE.

Le réseau a pour objectif de promouvoir l'esprit d'implication, de révéler et surtout d'aider les projets nouveaux en levant notamment les freins et les obstacles d'ordre administratif auxquels les équipes intéressées se heurtent parfois.

Quelles ont été les étapes et les réalisations du réseau ? « Grâce au réseau, depuis l'année dernière, la représentation du jury du prix de l'Implication RATP, exclusivement composé de membres de la Direction et des mem-

bres fondateurs de l'ADEFIPE, est maintenant constitué pour moitié de membres du réseau avec une composition différente chaque année », précise Alain Bleinhant (PHF). « L'année dernière, l'ADEFIPE ne disposait pas d'un budget suffisant pour filmer cette journée nationale. Le réseau a alors dépêché sur place deux de ses membres spécialisés en vidéo, Jean-Paul Joubert et Serge Rivière (ESE). Le réseau a également fait filmer la journée de l'Implication RATP 1990 avec l'aide de la cellule audiovisuelle du département COM afin de remettre à chaque équipe participante la cassette vidéo de sa prestation.



Logo du réseau de l'implication réalisé par Françoise Saverdal.

C'était très important car il existe peu de supports pour faire connaître la journée de l'implication et celle de l'ADEFIPE », indique Jean-Jacques Bernard (COM/RP). « Il fallait dépasser l'esprit concours. La récompense première c'est de s'impliquer. La volonté de ne pas oublier tous ceux qui ont contribué à l'ambiance magique de ces journées est un souci permanent du réseau... », poursuit Claude Moreillon (PPP/CCAS). La journée d'information organisée par le réseau le 24 mai dernier à Noisiel, animée par Pierre-Alain Douay, chargé de mission au minis-

tère des Transports, membre fondateur de l'ADEFIPE et du jury 1990, a permis d'établir un premier bilan et d'aborder les projets futurs.

« Une équipe pivot a pour mission d'assurer les tâches administratives, de conserver les documents, fichiers, trophées et cassettes vidéo... L'animation du réseau fonctionne en relais pour faire exister non seulement les actions proposées, mais aussi pour susciter et développer des projets nouveaux et promouvoir ainsi l'esprit d'implication », explique Yvette Bohler-Bernier (ESE) également au réseau depuis son origine. Grâce à J.-P. Charbuillet et à ses contacts auprès d'universitaires intéressés par les expériences du réseau, des équipes ayant fait partie des journées de l'implication RATP à Noisiel et des agents intégrés dans des démarches participatives, se sont retrouvés le 18 juin dernier à l'Université de Lausanne, invités par M. Carle, professeur HEC dans cette université. Contact réussi car ce professeur a accepté la présidence du prochain jury du prix de l'Implication qui s'est déroulé le 19 septembre en présence de représentants européens d'entreprises de transport et d'universitaires (résultats en page 30).

Rappelons qu'en 1988 une équipe de la voie (NV) avait brillamment triomphé à ce prix, qu'en 1989 une équipe de conducteurs de la ligne 8 et en 1990 l'équipe de reprographie de SIT s'étaient particulièrement distinguées. ■

Philippe Carron

Contactez le réseau :
J.P. Charbuillet 48.04.18.18.
Y. Bohler-Bernier 41 173.
J.C. Dorgère 36 003.

Poursuivre l'élan créatif engendré par la journée de l'Implication, un but que se sont fixés les fondateurs du « réseau ».

GENERATION VIDEO

d

Depuis

le 14 septembre, la gare RER de Nation est équipée d'un nouveau centre de surveillance. Une installation moderne élaborée avec les agents.

Premier d'une nouvelle génération, le nouveau centre de surveillance de la gare de Nation de la ligne A du RER a été mis en service dans la nuit du 13 au 14 septembre : c'est le premier d'une nouvelle génération. Lignes sobres, mur écrans, éclairage basse luminosité. Il remplace, au même endroit, dans la salle d'échanges supérieure, celui qui datait du début du RER lors de l'ouverture de la ligne Nation-Boissy-Saint-Léger, en décembre 1969. Dans leurs fonctionnalités, les équipements étaient devenus obsolètes, archaïques et peu conformes à la dynamique de modernité promue par l'entreprise. Dès décembre 1986, les services techniques chargés de l'entretien des installations du centre ont fait une proposition de modernisation, prenant bien entendu en compte les techniques de pointe de l'informatique. Un groupe de travail interdirections regroupant exploitants et mainteneurs a permis de définir les spécificités fonctionnelles. Après décision du client, le département RER, les travaux ont commencé en juin 1990.

« Avec l'accord des futurs utilisateurs des consoles informatiques ont remplacé voyants et claviers », indique Daniel Flouzat, le chef de projet, du département SIT. « Ainsi, on a pu augmenter les fonctionnalités de l'outil et la fiabilité des équipements. Il en est résulté une modification des conditions du travail des agents, et c'est pour cela que j'ai proposé leur participation active à la définition de l'aménagement du local et du poste de travail », poursuit-il avec fierté. Cette démarche a du reste trouvé pleinement sa place dans les mesures de décentralisation mises en œuvre

par le département RER. Les fonctions du centre restent les mêmes : surveillance et commande des installations de la gare, des escaliers mécaniques, de la sonorisation et de l'interphonie, de l'éclairage, des péages, des épaissements et de la ventilation, de la détection incendie et du désenfumage. Mais l'outil est plus performant. Seule la téléphonie ferroviaire est restée sous sa forme traditionnelle mais plus moderne. Toutes les informations arrivent sur 10 moniteurs vidéo couleurs qui reçoivent les images de 50 caméras (2 autres moniteurs étant affectés aux alarmes des

ment le pré-enregistrement de messages. Les opérations de prise et fin de service sont pré-programmées. Les images vidéo peuvent être enregistrées à la demande.

Escaliers mécaniques, ventilation, éclairage et détection incendie sont gérés par des automates programmables, et sonorisation et vidéo par micro-ordinateurs, deux minicalculateurs de gestion, dont un de secours, assurant la marche de l'ensemble. Un badge magnétique est nécessaire pour utiliser le système et garantir la sécurité des télécommandes.

« Autre nouveauté, précise Daniel Flouzat, les alarmes sont transmises en parallèle dans les secteurs d'entretien des départements SIT ou ESE selon le cas. De plus, des tests automatiques d'analyse de fonctionnement sont réalisés cycliquement, et depuis un Minitel, il est possible d'interroger l'état du système. Ces dispositions jointes au renouvellement des équipements de télécommande augmentent considérablement la disponibilité des systèmes et facilite le travail des mainteneurs. » Les anciens équipements ont été installés dans un centre provisoire afin de pouvoir réaliser ces travaux tout en assurant la continuité de l'exploitation. Jean-Michel Fraisse et Denis Berton de SIT ont été chargés respectivement de la surveillance des travaux, des tests et de la mise en place du système, avec la collaboration d'agents des départements ITA et ESE. Une étude d'ergonomie a permis d'enrichir le projet. Elle a pris tout son sens par la démarche participative menée avec les futurs utilisateurs du centre, qui s'est déroulée de fin novembre 1990 à fin janvier 1991 pour définir le pos-

L'avis des agents

escaliers mécaniques), et sur quatre consoles informatiques de visualisation. Celles-ci donnent à tous moments l'état des systèmes avec leur implantation en gare, et les télécommandes sont effectuées par manipulation d'une boule roulante. Tout ce qui concerne la sécurité technique — détection incendie et désenfumage — est maintenant géré par un agent de sécurité, un pompier, comme dans les autres centres de surveillance du tronçon central du RER. Pour cela, il dispose d'une console, les trois autres étant à disposition de l'agent de surveillance du RER. D'ici à la fin de l'année, une autre console sera installée en liaison avec le Système d'information sur l'exploitation de la ligne (SIEL, voir rubrique *Actualité*). La sonorisation a été refaite ; elle couvre maintenant l'ensemble de la gare et le système permet égale-



Consoles informatiques, moniteurs vidéo couleurs, mini-calculateurs de gestion... Efficacité et modernité pour le centre de surveillance de Nation.

te de travail et son environnement. Jacques Martinaud, l'un des sous-chefs de gare de Nation RER, a participé à cette démarche avec les cinq titulaires du poste. « A ma connaissance, dit-il, c'était la première fois à la RATP que l'on demande l'avis des agents sur les installations, aussi nous avons répondu de bon cœur à la demande. Nous nous sommes réunis six fois avec nos collègues de SIT, un spécialiste de l'ergonomie des postes de travail, l'encadrement de la ligne A, l'équipe projets du groupe de soutien Gares, et même une fois avec M. Schwebel, le directeur du RER. Pour bien se rendre compte du projet, on nous projetait des diapos prises sur une maquette, et on avait l'impression d'y être déjà. Nous avons pu ainsi donner notre avis à chaque stade de l'étude. Je peux dire que les

agents de SIT se sont mis à notre disposition, et qu'ils ont été très ouverts à toutes nos demandes, y compris celles formulées après ces réunions. La création, à côté du centre, d'un local d'accueil des voyageurs en difficulté et celle d'un coin cuisine pour nous, découlaient des vœux exprimés lors de ces rencontres ».

En fait, la modernisation du centre a permis la création d'un pôle unique regroupant tous les locaux de service de la gare, ce qui renforce la sécurité, facteur important de l'amélioration du cadre de vie des agents. Ainsi les bureaux de vente, le bureau du chef de service, les locaux d'accueil-assistance et le centre de surveillance sont reliés maintenant par un couloir de service qui supprime les transferts en zone publique qu'imposait l'ancienne configuration. Enfin, le confort

d'ambiance a également été soigné. Les locaux de service ont été aménagés en bonne harmonie avec le centre de surveillance, par Anne-Marie Kletzlen, architecte au département ITA (AMOF). Auber sera le prochain centre de surveillance à être ainsi modernisé, en 1993, après valida-

tion du fonctionnement de celui de Nation. La conception technique de cette installation de type informatique rejoint celle des secteurs du Nouveau service en station, et les enseignements tirés de l'opération vont enrichir le SIT dans ce domaine. ■

Alain Malgaive

Formation

Tous les agents du RER susceptibles d'intervenir dans le nouveau centre de surveillance de Nation ont bénéficié d'une formation de six heures trente. Elle a permis d'utiliser le nouvel équipement dans les conditions réelles d'exploitation.

« Après une première approche au cours de laquelle les agents trouvent parfois

l'outil un peu compliqué, et un moment d'adaptation souvent plus court chez les jeunes que chez les autres, tous pensent que cela est en définitive intéressant parce que plus technique que précédemment, mais aussi plus agréable », déclare Jacques Martinaud, chargé avec un agent du centre de Lagny de cette formation.

L'ANTICIPATION AU PRESENT

Pour mieux gérer le quotidien des machinistes, Charlebourg lance la « maquette ». Récit d'une expérimentation.

Une grande partie des machinistes ne connaissent pas encore « la maquette », et pourtant, derrière cette appellation sibylline, se cache un outil de gestion informatisé qui devrait bientôt leur apporter une amélioration qualitative certaine de leur vie au quotidien. « Jusqu'à présent, les dépôts d'autobus disposaient d'outils, mais non adaptés à une gestion locale du dépôt... L'inconvénient majeur étant que ces outils étaient élaborés par un organisme central, ne tenant pas suffisamment compte des configurations spécifiques de chaque dépôt », avance Didier Tournot, chef de projet de la maquette et responsable du dépôt de Charlebourg. Un exemple typique est celui du nombre théorique de machinistes affecté à chaque dépôt, calculé par le service central selon une formule unique quel que soit le dépôt ou les lignes qu'il exploite, même si des paramètres de « singularisation » viennent pondérer cette « standardisation ». Avec la réorganisation, le dépôt devient une unité décentralisée qui s'engage sur des contrats d'objectifs d'exploitation propres, entouré de trois services (ressources humaines, transport et maintenance). C'est dans ce nouvel environnement que le dépôt de Charlebourg a lancé depuis janvier 1991 la conception et l'expérimentation d'une maquette, à savoir un outil de gestion décentralisée pour les dépôts d'autobus. Son « père spirituel », Hervé Tanguy, chercheur à l'École polytechnique, continue activement de participer à la mise en place de la maquette au dépôt de Charlebourg. De-

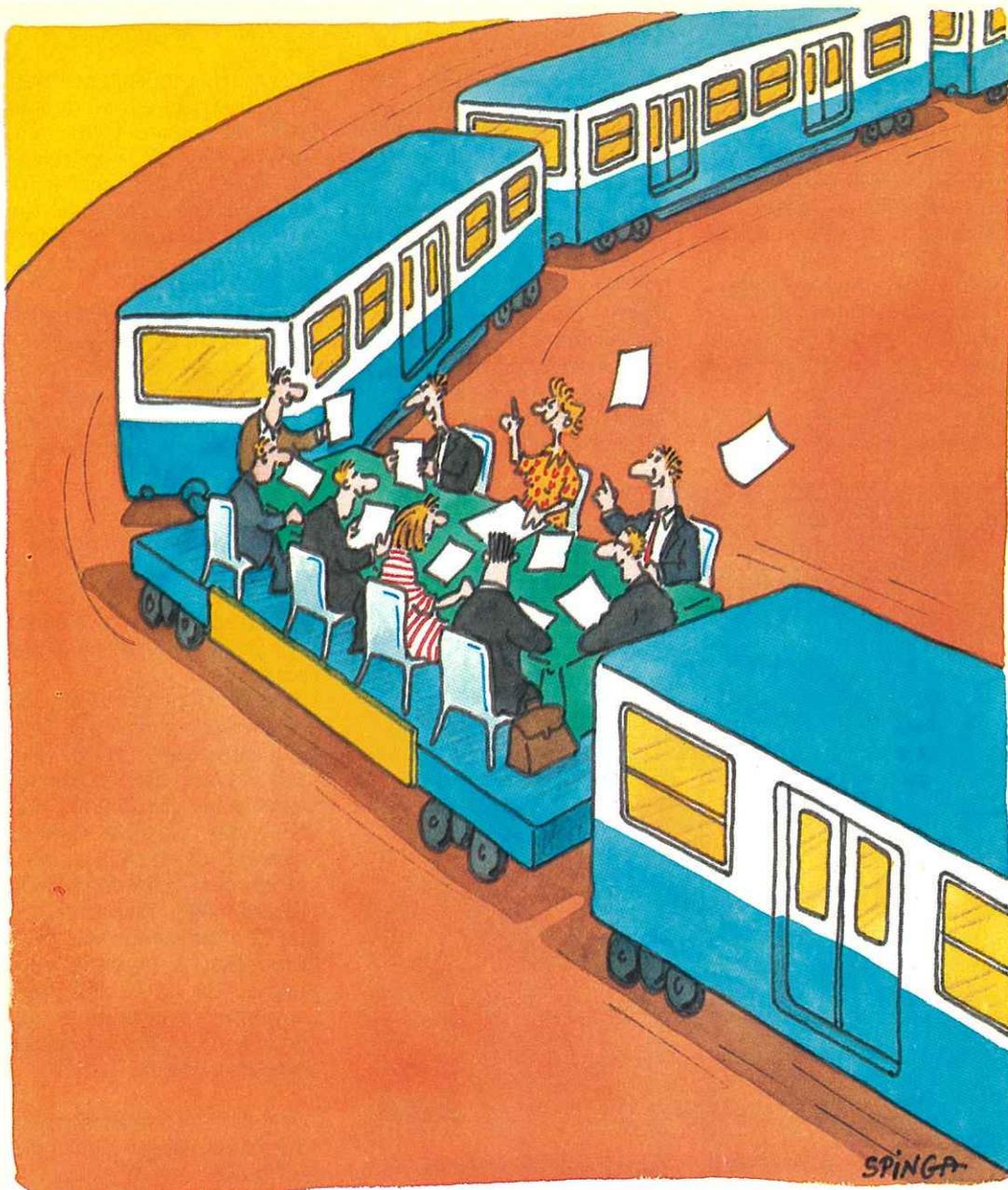
puis, quatre autres dépôts ont bien voulu rejoindre le « club » des expérimentateurs : Asnières, Malakoff, Montrouge et Thiais. Mais c'est à Charlebourg que les travaux sont le plus avancés. « La maquette est un outil simple d'utilisation et de conception. Il s'agit d'un tableur, très convivial, qui contient, pour un dépôt donné, des informations statistiques pointues d'exploitation ligne par ligne, et également des statistiques d'effectifs, les congés, les absences... » Ainsi, il sera possible, grâce aux indica-

Une gestion plus souple

teurs et aux paramètres entrés avec l'informatisation de leurs interactions, de simuler prévisionnellement l'adéquation entre l'offre de transport (matériel, exploitation des lignes, trafic...), et les ressources en effectifs. « Avec un tel outil on pourra véritablement discuter à la fois sur le dimensionnement de l'offre et la mise à disposition des moyens... Cela conduit à passer progressivement d'une logique de fonctionnement administratif à une logique de gestion de la production. » Chaque dépôt disposera d'indicateurs pertinents reflétant correctement son activité, et autorisant une anticipation sur plusieurs mois. Chaque chef de ligne, grâce à ces indicateurs, pourra ainsi mieux gérer sa ligne. « En suivant les résultats, en simulant les prévisions de trafic, il adaptera plus finement ses tableaux de

marque. Par exemple, la mobilisation, dans un souci de sécurité, d'un important volant de machinistes un jour de pont, peut s'avérer disproportionné, le trafic réel, ce jour-là, étant très faible... on aurait pu alors octroyer davantage de TC. » Les avantages dont bénéficieront les machinistes quand la maquette sera généralisée à l'ensemble des dépôts sont véritablement appréciables : « Avec une véritable gestion performante du dépôt que je vais engager, les machinistes vont pouvoir mieux gérer à l'avance, sur plusieurs mois, leur emploi du temps de travail et de congés, car ils disposeront enfin des éléments pour cela. Dans la même veine, ils pourront bénéficier d'une différente répartition de l'ensemble des congés qui pourraient être mieux adaptés vis-à-vis des besoins du service. Une souplesse appréciable ! La politique de détachement ou du transfert de personnel pour pallier les insuffisances dans d'autres dépôts sera considérablement améliorée, car mieux maîtrisée. Enfin, on assurera une meilleure coordination avec la gestion des services spéciaux (manifestations, expositions...) commandés par les STL. » L'année 1992 sera consacrée à la mise en place progressive et au développement de cet outil dans l'ensemble des dépôts. « Le dépôt de Charlebourg ne va pas s'arrêter en si bon chemin... Nous allons nous attaquer en effet aux problèmes de maintenance avec le même souci d'améliorer au quotidien la vie des agents de ce service », conclut D. Tournot. ■

Philippe Carron



LES NEGOCIATIONS DU "PROGRES"

« Une plus large concertation avant les négociations et un esprit constructif certain des partenaires sociaux, c'est ce qui caractérise la période actuelle », selon Gisèle Lardreau, responsable de la mission de Coordination sociale, et plus particulièrement chargée du suivi des négociations sociales dans l'entreprise. La stratégie sociale de la RATP pour les cinq années à venir

est définie dans le « Progrès Partagé », document élaboré après une large concertation menée avec les départements et les organisations syndicales, et diffusé à l'ensemble des agents*. La politique sociale doit permettre de mieux répondre aux attentes des voyageurs, aux besoins de l'entreprise et aux aspirations de son personnel. Trois points forts se dégagent

du « Progrès Partagé » : tout d'abord, l'accompagnement de la décentralisation et de la modernisation de l'entreprise ; c'est ensuite l'évolution des métiers, avec en particulier la création de métiers de développement à la suite des métiers de base, la signature d'un accord cadre sur les conditions de l'introduction des actions de changement et des technologies nouvelles

Alors que les consultations sur les grands thèmes développés dans le « Progrès Partagé » sont en cours, ELL fait le point de la situation.

14 et l'évaluation des postes ; la troisième dominante concerne la progression des carrières avec la mise en place, notamment, de fourchettes d'ancienneté de niveau ; elles permettent d'échapper à la règle des quotas qui bloque l'avancement lorsque la répartition démographique est défavorable. C'est sur la base de cet « outil », le « Progrès Partagé », que sont conduites les négociations sociales, notamment par métiers et familles professionnelles, ainsi que sur la formation. Certaines intersyndicales ont déjà abouti, d'autres sont en cours ou débiteront avant la fin de l'année.

NOUVEAU SERVICE EN STATION

Le nouveau service en station a été l'une des premières négociations à s'inscrire dans l'esprit de la stratégie sociale de l'entreprise avec la signature d'un protocole d'accord, le 21 mai 1991 (par le Groupement autonome toutes catégories, l'Union syndicale FO des administratifs, techniciens, maîtrise, ingénieurs et cadres, le Syndicat indépendant du personnel d'exécution et le Syndicat chrétien du personnel).

La nouvelle organisation a pour objectif d'améliorer le service rendu aux voyageurs, ce qui nécessite une implication réelle des agents. Elle entraîne une diversification des activités qui demandent de nouvelles compétences. Liés à la modification de leur contenu, les nouveaux emplois ouvrent aux agents de station des perspectives de déroulement de carrière motivantes.

Ils ont en effet, à terme, la possibilité d'atteindre dans les métiers de développement, l'équivalent des niveaux M2/P2 actuel.

Ce sont ces nouvelles mesures de déroulement et de développement de carrière des agents de station qui font l'objet du protocole, applicable dès sa signature.

MAÎTRISE POLYVALENTE

Au cours des six réunions intersyndicales, tenues en février, mars et novembre 1990, ont été examinées et négociées les conditions de

mise en place des agents de maîtrise polyvalents dans les unités opérationnelles décentralisées du RER et du métro, avec un volet portant sur leur déroulement de carrière.

Ce dossier, présenté ensuite aux CDEP, résultait, pour la partie organisationnelle, d'une large concertation au sein d'un groupe de travail, avec le personnel concerné et ses représentants.

Cette nouvelle gestion est effective depuis le 1^{er} mars der-

portant sur ces thèmes, une démarche participative a été retenue : l'envoi au personnel concerné du dossier, enrichi au fur et à mesure des négociations, a permis de donner une information régulière.

MÉTIER DE SÉCURITÉ

Après deux intersyndicales les 19 avril et 30 mai 1991, un protocole d'accord relatif à l'évolution des métiers de sécurité est signé le 30 mai (par l'Union syndicale FO des ad-

l'accueil des consultants. Des discussions ont eu lieu depuis la fin de l'année 1990, tant dans le cadre de la concertation avec le personnel infirmier (qui a participé à plus de 80 %) qu'au cours de nombreuses réunions syndicales tenues en 1991.

La modernisation des spécialités de la station centrale médicale a fait l'objet d'un protocole d'accord signé le 25 juillet dernier par toutes les organisations syndicales, exceptée la CGT.

GESTION DES CADRES

L'ensemble des syndicats, sauf la CGT, viennent de signer un accord sur l'évolution de la politique de gestion des cadres.

L'accord, dont le contenu a été envoyé à tous les cadres de l'entreprise, précise les modalités de mise en œuvre de certaines dispositions, telles l'entrée dans les cadres, l'insertion des jeunes cadres, la formation et les itinéraires professionnels, contractualisation et appréciation des performances. Il propose une progression de la grille qui comportera 6 niveaux, et de nouvelles conditions dans les premiers niveaux.

D'autres négociations sont en cours ou à mener d'ici la fin de l'année.

Commencées en juin 91, quatre réunions intersyndicales ont permis d'élaborer un projet d'accord collectif sur la formation. Il répond à la nécessité de mettre en place des mesures volontaristes dans le double souci d'assurer à la fois la modernisation du service assuré et le développement professionnel et personnel des agents.

La concertation va se poursuivre avec la réorganisation de l'encadrement des dépôts ainsi que sur l'évolution des métiers de machiniste, de maintenance et du tertiaire, les CDEP ayant, dans le cadre de leurs missions propres, vocation à examiner les dossiers dans leurs dimensions économiques, organisationnelles et sociales.

Un calendrier social important pour les mois à venir. ■

* voir « Entre les Lignes » n° 13 juin/juillet 1991

Simone Feignier



ILLUSTRATIONS ORIGINALES DE N. SPINGA

nier sur le RER et le 1^{er} mai au Métro.

RÉORGANISATION À SIT

Au département SIT, la réorganisation des UDT « Installations locales du transport voyageurs » et « Installations locales des établissements » a fait l'objet de 7 réunions intersyndicales tenues entre le 11 janvier et le 5 avril 1991, suivies d'une consultation du CDEP.

La nouvelle organisation, mise en place le 1^{er} mai 1991 a pour but de faire converger les préoccupations des agents et celles de l'entreprise : plus de motivation, de responsabilités, plus de possibilités d'évolution pour les agents, accompagnées pour l'entreprise de la mise en place de la décentralisation et du souci en particulier, d'améliorer les conditions de travail et de favoriser les échanges de compétences. Tout au long des négociations

administratifs, techniciens, maîtrises, ingénieurs et cadres, le Groupement autonome toutes catégories, le Syndicat indépendant cadres, maîtrise, administratifs et assimilés, l'Union CGC-RATP, le Syndicat indépendant du personnel d'exécution et le Syndicat chrétien du personnel RATP). Les dispositions du protocole, applicables au 1^{er} janvier 1991, concernent en particulier des perspectives de carrière plus motivantes où l'engagement personnel associé à la formation permet un épanouissement pour chacun.

MODERNISATION DU MÉDICAL

La mise en place à Lachambeaudie d'un nouveau type de fonctionnement des spécialités du Médical fondé sur leur autonomie a plusieurs objectifs : entre autres, reconnaître le professionnalisme, enrichir les tâches et améliorer les conditions de travail du personnel infirmier, améliorer



Gérard Lamartinie « affronte » au musée du Louvre « Le Serment des Horaces » de J.-L. David.

LES MOTS DU SILENCE

Si vous passez au musée du Louvre, peut-être remarquerez-vous un petit groupe de personnes, les yeux attentivement fixés sur un guide à la gestuelle particulièrement rapide et mobile, étrangement silencieux mais étonnamment expressif... Ce guide est un agent de la Régie ! « *Je suis sourd et muet depuis l'âge de six ans, à la suite d'une méningite* », explique Gérard Lamartinie, entré à la RATP en 1963 avec un CAP de menuisier. Pourquoi la RATP ? « *Toute ma famille, depuis 30 ans, travaille à la Régie... Je n'aimais pas du tout la menuiserie, et grâce au concours interne, en 1967, je suis entré comme opérateur au service informatique* où je travaille actuellement.* » Ce début de « dialogue » n'aurait pu avoir lieu sans la traduction simultanée de Béatrice Derycke, présidente et professeur d'histoire de l'art de l'association Art visuel international des sourds. G. Lamartinie, après avoir beaucoup voyagé, notamment en

Asie, amateur photographe averti, prend contact avec cette association par l'intermédiaire de sa compagne. Ainsi, en novembre 1989, il s'inscrit à l'association qui

L'histoire de l'art en trois ans

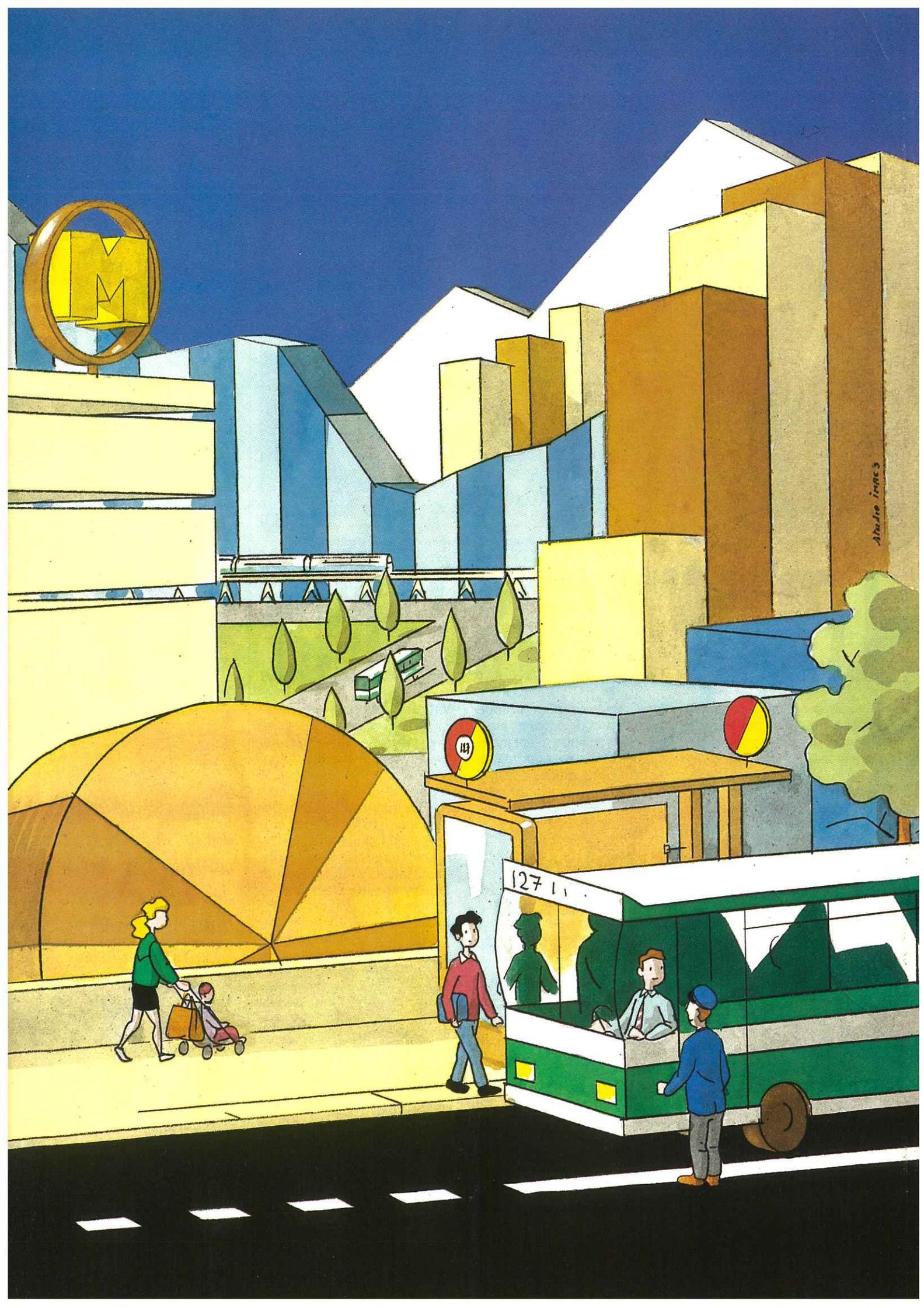
forme, pour les musées nationaux, des conférenciers sourds s'exprimant dans leur langue naturelle, la langue des signes, qui permet une transmission directe des connaissances artistiques et culturelles au public sourd. Le contenu pédagogique dure trois années et est sanctionné, chaque année, par un contrôle des connaissances en Histoire de l'Art et en langue des signes par un jury constitué de personnalités du monde des sourds, conser-

vateurs et conférenciers. « *Pour avoir du temps de libre, j'arrivais plus tôt le matin, et grâce à la compréhension de mon responsable d'unité et de mes collègues, j'ai pu suivre régulièrement ces cours.* » Ces études exigent un minimum d'au moins deux heures de travail quotidien, sans compter plusieurs heures chaque week-end et beaucoup de lecture. « *Cette association constitue une première mondiale pour ce type de formation ; j'ai déjà fait plusieurs conférences, il existe vraiment une ouverture, un intérêt énorme, les élèves se passionnent... Ce que je souhaiterais, c'est que les agents de la RATP apprennent la langue des signes, la communication serait effectivement plus riche, sinon cela reste trop superficiel, jamais en profondeur...* » Ils sont 25 agents sourds et muets à travailler dans différents services de la Régie... ■

Philippe Carron

* Département SIT, Unité Poste traitement sécurité.

Gérard Lamartinie, agent et conférencier, guide des malentendants dans les musées. Quand le geste remplace la parole.



ECHO, MILLESIME 91

Du 5 au 29 mars 1991, plus de 2 000 salariés de la RATP ont participé à la quatrième édition d'Echo.

Une enquête dont les résultats ne peuvent que renforcer la volonté de changer l'entreprise.

Echo IV, cru 91, est arrivé ! C'est la quatrième année que la RATP se fait « tirer le portrait », en organisant une vaste enquête d'opinion auprès de ses agents. Effet de mode, sondage de routine ? « *Echo est tout sauf une simple photographie de la Régie* », réplique Denys Pierre, responsable de l'Observatoire social. « *L'entreprise peut être comparée à un corps vivant qui évolue : le sondage devient alors un outil de diagnostic.* »

Il est vrai que la gestion des relations sociales au sein de l'entreprise a évolué depuis trente ans. Les attentes des salariés se sont développées, diversifiées, et les responsables du personnel ont dû se doter d'outils d'analyse, pour mieux connaître et comprendre les attitudes, les demandes du personnel de l'entreprise, pour pouvoir programmer les réponses. Le sondage est l'un de ces outils. Mais il faut savoir interpréter les résultats : « *Les données d'Echo IV ne présentent ni cassure, ni rupture avec les années précédentes — ce qui est logique au niveau d'un grand corps social comme la RATP —*, commente Yves Schwartz de l'Observatoire social. *Les chiffres se modifient peu, c'est normal : le niveau d'attente et d'exigence des salariés augmente au fur et à mesure que leur situation s'améliore : c'est l'échelle de référence qui bouge. Parfois au-delà de la situation réelle. Ainsi la crainte de l'avenir, ressentie très fortement, traduit surtout le malaise d'une population qui se sent mal aimée, qui doute de sa place future à la Régie. Et qui demande une information accrue.* » Quant au

mode d'emploi, « *Echo n'est qu'un recueil d'informations parmi d'autres — la ligne hiérarchique, la voie syndicale sous toutes ses formes, les CDEP et le CRE, les délégués du personnel... sont aussi des sources d'informations sur la vie sociale de l'entreprise, rappelle Denys Pierre. La direction de l'entreprise ne prend évidemment pas ses décisions à partir du sondage, celui-ci constitue seulement une aide à la réflexion, des données qui seront utilisées lors de réunions de travail, pour aboutir à des projets, lesquels seront négociés ensuite en réunion intersyndicale.* »

Toutefois, il faut choisir les outils de son temps. Des entreprises comme IBM pratiquent des sondages depuis des lustres. Il existe aussi à la RATP une expérience respectable des sondages ; il y a plus de quinze ans que des enquêtes partielles, par secteurs ou par thèmes, sont réalisées. Sans atteindre, bien sûr, l'ampleur d'Echo. L'intérêt d'un sondage d'opinion tel que Echo se devine bien vite, comme l'explique Denys Pierre : « *A la lecture d'Echo III, nous nous sommes aperçus que les agents souhaitaient comprendre la finalité de leurs activités, les intégrer dans la logique d'ensemble de l'entreprise, qu'ils recherchaient des plages d'autonomie dans le travail quotidien. Et voulaient en finir avec la paperasserie. En quelque sorte, Echo III a légitimé a posteriori la décentralisation.* »

Autres exemples : l'élaboration — et la négociation en cours — d'un accord collectif sur la formation, qui répond aux aspirations des agents, comme à

leurs inquiétudes sur l'avenir de leurs métiers. La mise en place de contrats d'objectifs donneront une meilleure information, réclamée dans Echo IV, sur les objectifs des départements et des unités décentralisées. L'affichage de la stratégie sociale de l'entreprise à travers le « Progrès Partagé », document reprenant notamment la demande d'amélioration de la vie au quotidien et les questions sur l'avenir des métiers... Quant à la décentralisation, si l'enquête peut devenir un élément de mesure des politiques mises en œuvre, il est encore trop tôt pour en parler, puisque Echo IV a été réalisé dix mois après son lancement.

« *A travers Echo, nous prenons le pouls du climat social de l'entreprise, explique Yves Schwartz. Et certains l'ont bien compris : nous avons reçu des demandes de départements pour affiner les analyses à partir de nouvelles enquêtes, car la Régie est faite de microclimats. Un exemple : nous allons réaliser des questionnaires complémentaires locaux à la demande de ESE et de ITA, centrés sur le fonctionnement des unités. Ces nouvelles enquêtes devraient permettre de déboucher sur un dialogue lors de réunions de restitution et sur des actions concrètes de progrès. D'autres départements y avaient déjà pensé et ont demandé que quelques questions spécifiques à leur département soient intégrées à Echo IV. Ce que nous avons fait.* »

En 1992, Echo connaîtra une nouvelle phase de développement pour s'adapter aux évolutions de l'entreprise. Rendez-vous dans Echo V. ■

ECHO IV EN DÉTAIL

Le sondage a été réalisé sur un échantillon tiré au sort, statistiquement représentatif de toutes les catégories de l'entreprise, et composé de 3 415 agents qui ont reçu une invitation à venir répondre au questionnaire sur leur temps de travail. Le questionnaire comportait environ 200 questions, groupées par thèmes. Les interviews, d'une heure environ, se sont déroulées sur micro-ordinateur comme Echo III (Echo I et II avaient été réalisés sur un questionnaire papier, envoyés dans les attachements). L'introduction de l'ordinateur, qui permet un traitement rapide du questionnaire, assure la spontanéité des réponses, et partant, leur authenticité.

L'ensemble de l'opération s'est déroulée sur 75 sites (dépôts, ateliers, stations de métro ou RER, bâtiments administratifs). Pour les agents effectuant uniquement des services de nuit, l'enquête a été menée dans cette plage horaire. Ou en week-end pour d'autres secteurs. Pour réaliser Echo IV, l'Observatoire social a fait appel à Estel, un cabinet d'études et de sondages qui bénéficie d'une vaste expérience dans des entreprises telles que Renault ou EDF-GDF. Au total, 2 463 salariés ont répondu au questionnaire du 5 au 29 mars 1991. Le taux de participation sur l'ensemble de l'entreprise est de 72 %, taux qui varie selon le département et la catégorie professionnelle. Les chiffres de participation les plus élevés s'observent au département Bus, où plus de neuf agents sur dix ont répondu au questionnaire, et au département Métro où le taux de participation s'élève à 81 %.

Le taux de participation a été plus faible chez les cadres (71 %) et chez la maîtrise (68 %) que parmi le personnel d'exécution (74 %).

Deux principes régissent ce sondage : l'anonymat, toujours respecté, et la transparence vis-à-vis des partenaires sociaux : les résultats sont annoncés et communiqués. Pascale Valette explique : « Cette communication autour des résultats d'Echo correspond à la volonté de faire de cette enquête un outil à la disposition de tous dans l'entreprise. L'intérêt rencontré par cette démarche l'an dernier avec Echo III — quelque 3 000 exemplaires du rapport de synthèse diffusés et une quarantaine de réunions de restitution organisées dans les départements et les unités — confirme le bien-fondé de cette orientation. »

PREMIERS BILANS

*Image de l'entreprise, carrière, intérêt
du travail, relations hiérarchiques, information...
des inquiétudes et des espoirs.*

Version 1991, l'image que vous donne de vous Echo IV ne présente pas de rupture avec les portraits que les précédentes enquêtes Echo ont pu dresser. Une continuité donc, mais avec des changements, des évolutions, qui signalent vos réactions face aux transformations que vit actuellement l'entreprise. Votre attachement à l'entreprise, votre sentiment d'appartenance se confirme. Il faut dire que l'image que vous avez de la RATP a évolué : plus de compétence technique, plus de dynamisme commercial, la RATP est en train de changer, et vous êtes sept sur dix (contre un peu plus de la moitié l'an dernier) à la juger en pleine évolution. Mieux, vous notez l'amorce d'une réhumanisation de l'entreprise (elle reste impersonnelle pour 52 % contre 59 % l'an dernier). Avec des réserves : manque de considération et manque d'innovation dans le domaine social. (Mais Echo IV a été réalisé avant la publication du « Progrès Partagé ».)

Vous êtes fiers de votre entreprise, dont vous parlez facilement à l'extérieur (74 % contre 56 % l'an dernier), et de la qualité des services offerts aux voyageurs (61 %). Pourtant, à la question « Que pensez-vous de l'image de la RATP dans le public ? », vous vous réfugiez à 39 % dans un « ni bonne, ni mauvaise » (contre 21 % l'an dernier). Tout se gâte lorsque l'on aborde la maîtrise par la RATP de son environnement : que ce soit sur le terrain de la fraude, de la sécurité ou de la propreté, en un an votre scepticisme s'est accru.

Votre satisfaction au travail est un point acquis : vous êtes une majorité (59 %) à exercer une activité qui correspond à vos souhaits, surtout côté cadres et agents de maîtrise —

les bacheliers en revanche, ne partagent pas cette satisfaction. Intérêt du travail, qualité de l'ambiance et des relations professionnelles, sécurité de l'emploi, horaires, autant de points qui emportent l'adhésion de la grande majorité d'entre vous. Avec la formation : 81 % des personnes ayant bénéficié d'un stage durant les douze derniers mois ont déclaré qu'il avait correspondu à leur attente. Mais le tableau s'assombrit lorsqu'on parle de l'avenir professionnel : vous êtes près d'un sur trois à penser que votre métier risque de disparaître.

Pour les salaires, votre appréciation rejoint celle de l'ensemble des salariés français. Dans les enquêtes d'opinion, les rémunérations sont l'un des domaines où l'on enregistre les appréciations les moins positives. Une enquête COFREMCA de juin-juillet 1990 précisait que « plus d'un salarié sur deux a le sentiment d'être très nettement sous-payé par rapport à son travail ». Elle signalait également que « si la motivation salariale est en légère baisse dans les administrations et les entreprises privées, elle est en revanche en hausse dans les entreprises publiques ». Il n'est donc pas surprenant que vous soyez seulement 40 % à trouver votre salaire correct. Côté management, le courant ne passe pas toujours : si les relations avec votre chef direct sont plutôt bonnes, il semble que les responsables hiérarchiques aient encore des progrès à faire en matière d'animation des équipes de travail, d'explication des objectifs, de concertation dans les décisions. Ainsi, vous n'êtes que 27 % à déclarer que votre chef sollicite souvent votre avis — alors que 80 % des cadres affirment consulter leurs collaborateurs... Quant à la décentralisation, engagée en mai 1990, il est en-

core trop tôt pour que vous en sentiez les effets à grande échelle, seulement les frémissements. Outre le sentiment de vivre une période de transformations, vous percevez une légère amélioration sur le plan de la concertation entre les unités, et sur celui de la décentralisation des décisions. Mais vous êtes un sur deux à ne pas avoir perçu de changement quant à la réduction des niveaux hiérarchiques... Affaire à suivre donc. Mais peut-être n'êtes-vous pas suffisamment informés. Si vous restez fidèles à « Entre les Lignes », qui demeure pour vous la meilleure source d'informations par les médias (61 %), vous êtes seulement quatre sur dix à estimer l'information suffisante dans le domaine du travail quotidien, et moins d'un tiers à la juger suffisante par ailleurs. Même si vous êtes moins nombreux à découvrir des informations concernant l'entreprise par des sources extérieures (44 % au lieu de 62 % dans Echo III).

Transformation de l'entreprise, inquiétude quant à l'avenir, autant de raisons qui vous poussent à réclamer une meilleure information et qui peuvent donc expliquer la faiblesse du score de la RATP. Sans chausser des lunettes roses, on peut dire que l'entreprise bouge, que les agents en ont conscience, mais souhaitent ne pas rester à la traîne du mouvement. ■

LES RÉSULTATS PAR MÉTIERS

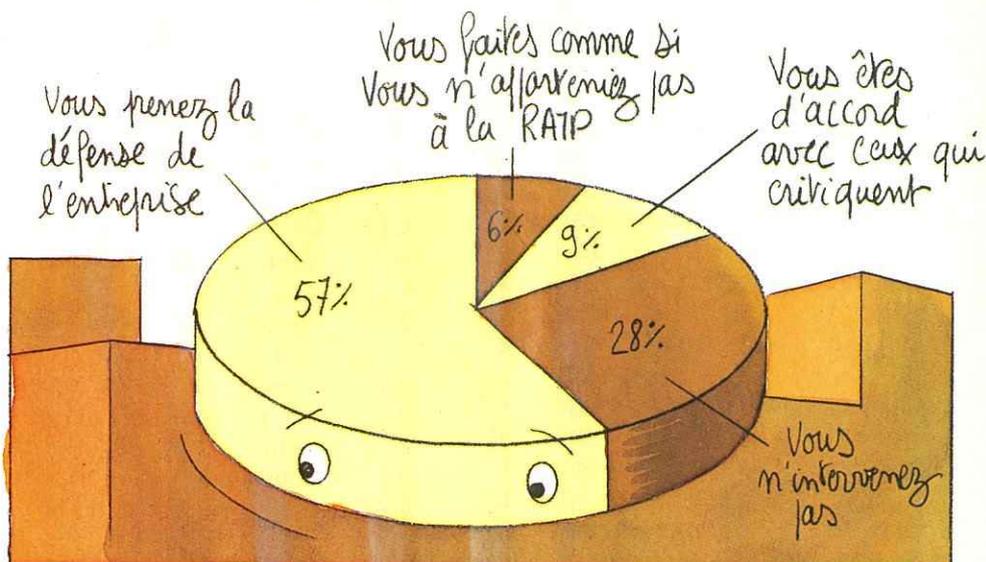
MACHINISTES

C'est la satisfaction qui domine

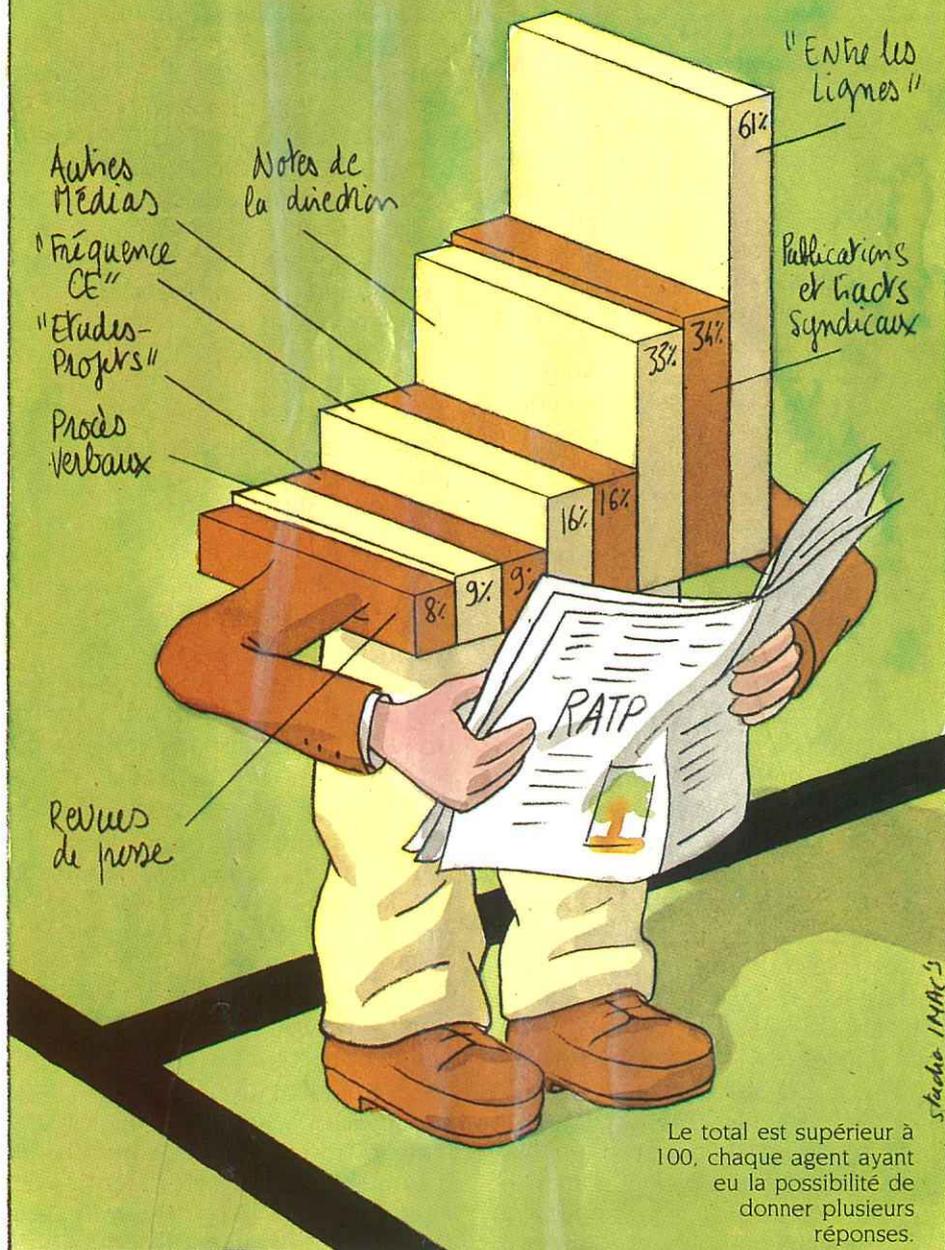
En chiffres, vous formez le corps le plus important de la Régie : il ne faut donc pas s'étonner, si votre état d'esprit reflète celui de l'ensemble des agents.

Votre activité vous convient : travail intéressant, avec de réelles responsabilités (pour 83 % — chiffre le plus élevé — contre 72 % en moyenne), quoique peu varié. Vous trouvez, plus souvent que l'ensemble des agents, l'occasion d'utiliser vos compétences. Mais le tableau se modifie lorsque l'on aborde les conditions de travail ; les horaires conviennent à seulement 58 % d'entre vous (contre 80 % en moyenne), même si on note une amé-

LORSQU'ON CRITIQUE DEVANT VOUS LA RATP



LES MÉDIAS QUI INFORMENT LE MIEUX



Le total est supérieur à 100, chaque agent ayant eu la possibilité de donner plusieurs réponses.

lioration par rapport à l'année précédente. Insuffisance de l'aménagement et de l'équipement du poste de travail, charge de travail trop importante, bruit, saleté, température, et surtout tension psychologique souvent forte (49 % pour une moyenne 33 %), autant de facteurs qui vous poussent — et vous seuls — à invoquer des conditions de travail trop contraignantes, pour expliquer votre désir de mobilité. Pourtant, avec de bonnes perspectives de carrière, un métier sûr (sauf pour 5 % contre une moyenne de 29 %), vous avez, sans conteste, confiance en l'avenir. L'image de l'entreprise ? Elle vous paraît bonne, et si vous avez perçu une certaine dégradation de celle-ci auprès du public, vous êtes nombreux — avec les agents de station — à penser que vous pouvez contribuer à l'améliorer (76 % contre 64 % en moyenne).

CONDUCTEURS

Mécontentement sur toute la ligne

Si, comme pour 59 % des agents, votre activité correspond à vos souhaits, avec de réelles responsabilités et des conditions de travail satisfaisantes, vous êtes cependant les plus critiques dans presque tous les domaines : salaire insuffisant, manque de variété du travail (77 % contre 49 % en moyenne), nuisances (saleté, odeurs...), carences de l'information, notamment sur la carrière, les activités de votre unité, le fonctionnement et les projets de votre département.

Si les relations avec votre responsable hiérarchique direct sont bonnes, vous trouvez que votre avis est trop rarement sollicité et vous n'êtes que 5 % (contre 22 % en moyenne) à penser que vos suggestions sont prises en compte. De tous les agents d'exécution, vous vous sentez les plus « exécutants »...

Malgré un sentiment d'appartenance à l'entreprise très développé, vous êtes peu nombreux à prendre sa défense. Peut-être parce que vous êtes vous-mêmes très critiques : manque de dynamisme, d'humanité et d'innovation dans le domaine social, mauvaise gestion, l'évolution de l'entreprise vous laisse sceptiques. Vous êtes d'ailleurs 47 % à estimer que la RATP a une mauvaise image dans le public (contre 37 % en moyenne), et que cette image se détériore encore. Sentiments qui se doublent d'un manque de confiance dans la capacité de l'entreprise à maîtriser son environ-

nement : vous avez constaté (59 % contre 47 % en moyenne) une augmentation de l'insécurité sur les réseaux. Mécontentement et inquiétude incitent 74 % d'entre vous (contre 58 % en moyenne) à reconnaître que les projets de la RATP suscitent des craintes pour leur avenir personnel.

TECHNICIENS

Dans les sommets des pourcentages

Avec 76 % de satisfaits de leur activité professionnelle, vous tenez, après les cadres, le haut des pourcentages, grâce à un travail intéressant, permettant d'utiliser vos compétences, et surtout varié (70 % contre 51 % en moyenne). Côté conditions de travail, c'est vous qui manifestez le plus votre satisfaction, à 90 % pour les horaires (contre 80 % en moyenne), à 72 % pour l'aménagement et l'équipement du poste de travail (contre 55 % en moyenne), à 64 % pour votre charge de travail. Et vous apparaissez comme les agents d'exécution les plus satisfaits de leur salaire. L'image de l'entreprise ? Là encore votre réponse est positive, surtout en ce qui concerne sa compétence technique — que vous incarnez ! — sa capacité d'innovation et son dynamisme commercial.

Un point noir pourtant : l'avenir. Si vous êtes parmi les moins nombreux à penser que votre métier risque de disparaître, près de la moitié d'entre vous estime que les perspectives de carrières sont mauvaises .

AGENTS ADMINISTRATIFS

Attention ! vigilance

En un an, votre mécontentement s'est brusquement accru, et on vous retrouve maintenant dans le rouge des pourcentages. Votre travail en lui-même n'est pas en cause : vous le trouvez intéressant (à 78 % contre 70 % en moyenne) et varié (65 % contre 51 %). Même si pour 48 % d'entre vous (contre 41 % en moyenne), il ne correspond pas à vos désirs. Rien à redire non plus sur vos relations avec votre responsable hiérarchique direct : il sait animer et motiver son équipe (pour 6 sur 10 d'entre vous). Alors ? Le malaise est ailleurs : l'image que vous avez de votre entreprise va en se dégradant : vous êtes les moins fiers de parler de la RATP à l'extérieur (61 % contre 74 %

et surtout, face aux critiques, seuls 35 % d'entre vous (contre 57 %) prenez sa défense. Vous devenez franchement pessimistes en abordant l'aspect humain de l'entreprise, ce qui n'était pas le cas l'année dernière dans Echo III. Et surtout, l'avenir vous apparaît bien sombre, vous vous interrogez sur la place que vous réserve l'entreprise de demain : un métier en danger de disparition, de mauvaises perspectives de carrière, ce que vous savez des projets de l'entreprise vous inspirent des craintes quant à votre avenir personnel.

Vous éprouvez depuis un an un profond malaise, vous vous sentez rejetés par l'entreprise. Agents administratifs-entreprise : une relation à restaurer ?

AGENTS DE MAÎTRISE

Oui... mais

Est-il vraiment étonnant de découvrir que vous, les agents de maîtrise, exprimiez dans l'ensemble un niveau de satisfaction intermédiaire, entre cadres et agents d'exécution ?

Satisfaction professionnelle, intérêt (ce malgré une légère détérioration) et variété du travail, utilisation des compétences, vous êtes parmi les plus satisfaits de votre sort. Même si l'on sollicite trop rarement votre avis. Votre attachement s'exprime d'abord... à l'égard de votre département, avant votre unité et votre entreprise.

Vous serez cependant plus nombreux que la moyenne à prendre la défense de la RATP si elle est critiquée, alors que vous partagez avec les cadres le sentiment d'une détérioration de son image. Un jugement renforcé par votre pessimisme quant à la capacité de l'entreprise à maîtriser les problèmes de fraude et de sécurité. Enfin, vous souffrez d'un certain flou dans les réorganisations résultant de la décentralisation.

AGENTS DE STATION

L'envie de bouger !

Côté travail, c'est la morosité qui domine. Il ne correspond pas à ce que vous souhaitiez faire (59 % contre 41 % en moyenne), il manque d'intérêt, de variété. Vous utilisez peu vos compétences, votre avis, rarement sollicité, n'influe que fort peu sur les décisions prises. Et c'est vous qui

supportez le plus de nuisances dans votre travail quotidien, avec au menu, la saleté, les odeurs, le bruit, l'éclairage... ! On comprend alors votre désir de mobilité (63 % d'entre vous contre 43 % en moyenne souhaitent changer de poste de travail).

Tout cela vous conduit à donner une image de la RATP négative : vous êtes les moins nombreux à la juger techniquement compétente, innovante, commercialement active... et les plus nombreux à la qualifier de paperassière et impersonnelle. Avec, en outre, la conviction que la RATP souffre d'une mauvaise image auprès du public.

Et pourtant, si vous êtes les plus nombreux à penser que votre métier risque de disparaître (53 % contre 29 % en moyenne), vous êtes pourtant moins inquiets que la plupart de vos collègues sur vos perspectives de carrière. Le nouveau service en station n'était pas encore lancé sur les lignes 4 et 11 au moment de cette enquête : peut-être saura-t-il susciter des échos positifs et répondre à cette attente ?

OUVRIERS QUALIFIÉS (OQ)

Mi-figue, mi-raisin

Un seul point de réelle satisfaction pour vous : les conditions de travail. Les horaires conviennent à 90 % d'entre vous, et c'est d'ailleurs dans l'aménagement du temps de travail que le maximum de progrès a été réalisé selon vous ces dernières années.

Cela étant dit, votre travail ne correspond aux désirs de 53 % d'entre vous (moyenne 59 %), et il est pour vous moins intéressant que pour la majorité des agents. Vous êtes surtout seulement 36 % à avoir l'occasion d'utiliser vos compétences. Ce qui explique peut-être que vous ayez un jugement plus nuancé que vos collègues, quant à la compétence technique de l'entreprise.

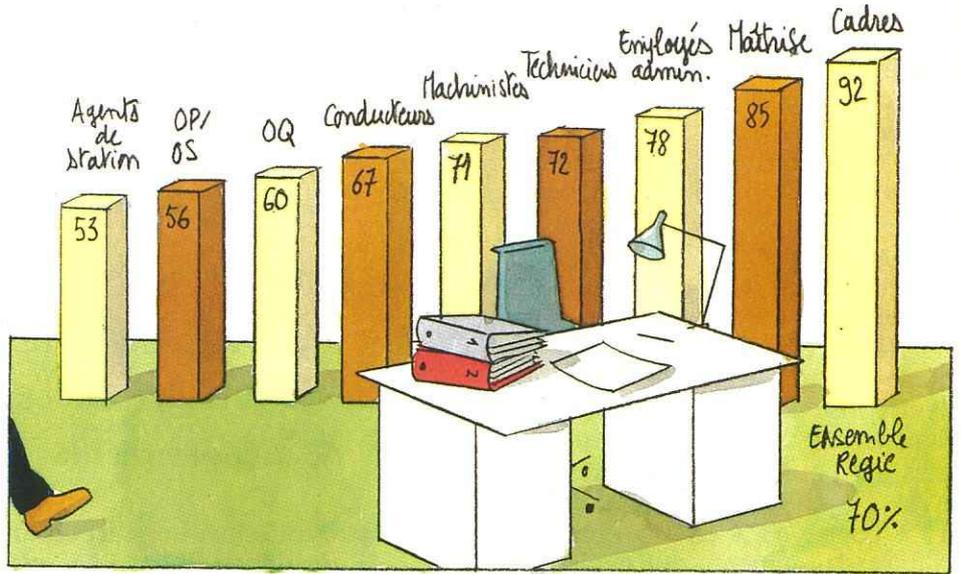
L'avenir aussi vous préoccupe : 61 % d'entre vous jugent mauvaises leurs perspectives de carrière, 66 % estiment que leur connaissance des projets de l'entreprise ne peut les rassurer quant à leur avenir personnel.

OPI/OS

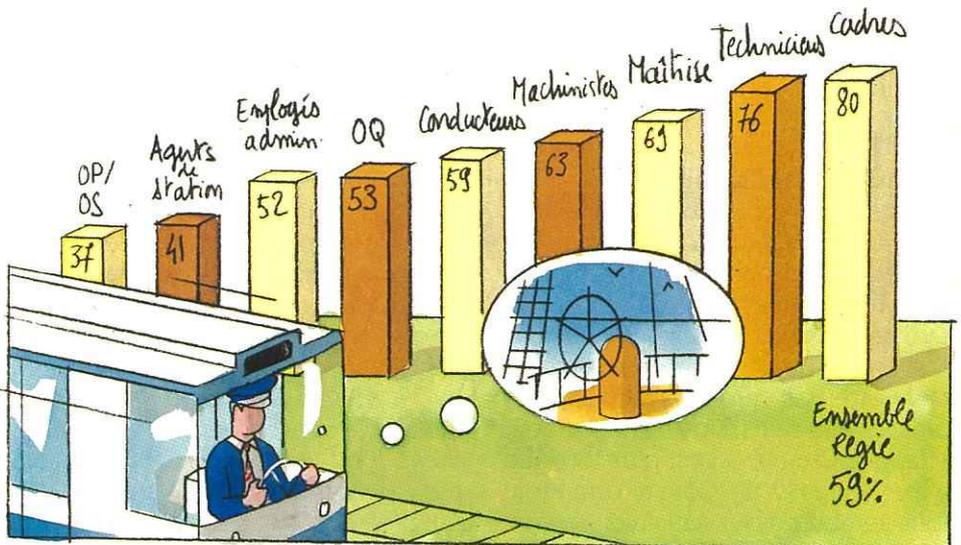
Fiers de l'entreprise

Si l'on vous compare aux ouvriers qualifiés, vous apparaissez plus satisfaits de votre vie professionnelle, et

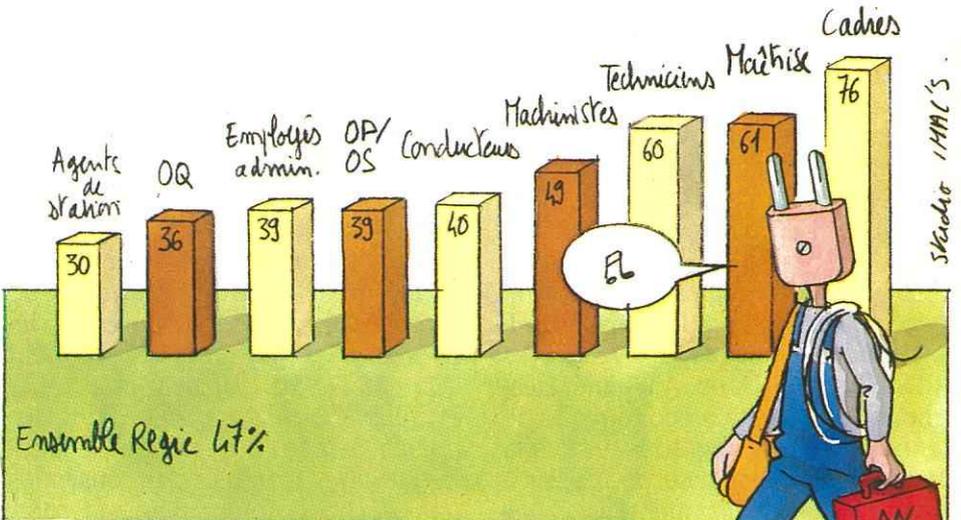
VOTRE TRAVAIL EST INTÉRESSANT



VOTRE ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE ACTUELLE CORRESPOND À CE QUE VOUS VOULIEZ FAIRE



DANS VOTRE TRAVAIL QUOTIDIEN, VOUS AVEZ SOUVENT L'OCCASION D'UTILISER VOS COMPÉTENCES



ce, malgré un travail peu gratifiant : vous êtes 37 % seulement à déclarer qu'il correspond à vos désirs, 56 % (contre 70% en moyenne) à le juger intéressant, et 39 % à utiliser souvent vos compétences (47 % en moyenne). Désavantages contrebalancés par les conditions de travail, les salaires, et les avantages sociaux offerts par la Régie. Mais à vous aussi l'avenir apparaît inquiétant : risque de disparition du métier, mauvaises perspectives de carrières...

Pourtant, vous avez une bonne opinion — et même la meilleure — de l'entreprise : compétence technique, dynamisme, efficacité sont des termes qui pour vous la caractérisent. Avec en plus celui « d'humaine » (à 51 % contre 43 % en moyenne). Autant d'arguments qui expliquent que vous soyez fiers de la RATP et que vous en preniez la défense. Une façon pour vous, peut-être, d'exprimer une certaine gratitude à l'entreprise qui vous a intégrés et qui vous offre des opportunités de promotion sociale.

CADRES

Situation satisfaisante

8 fois sur 10, vous exercez une activité qui correspond à vos souhaits, 9 fois sur 10, vous trouvez votre travail intéressant et varié, faisant appel à votre sens des responsabilités et à vos compétences. On sollicite souvent votre avis, qui est pris en compte dans les décisions. Votre attachement à l'entreprise (46 %) est plus fort que la moyenne (32 %). Côté information, vous semblez assez satisfaits, sauf en ce qui concerne les carrières et les projets de votre département : vous rejoignez alors l'ensemble des agents, dans une attitude très critique.

Alors, heureux les cadres ? Pas complètement. La mauvaise image de la RATP dans le public vous préoccupe, et vous êtes de ceux qui pensez le plus qu'elle s'est détériorée (45 % contre 39 %), et que vous ne pouvez rien faire pour remédier à cette situation. Malgré la confiance que vous mettez en l'excellence de la technique RATP, en sa capacité d'innovation, vous ne la jugez pas suffisamment active sur le plan commercial, peu efficace, mal gérée... Vous êtes 40 % (contre 29 % en moyenne) à estimer que la situation économique de l'entreprise s'est dégradée, et que la RATP a peu de chance de réussir à maîtriser son environnement. ■

RETOURS D'ECHOS

Baromètre du climat social, outil de gestion, le sondage d'opinion est utilisé à différents niveaux de l'entreprise. Des responsables de départements et d'unités expliquent.

Henri Schwebel, directeur du département RER, est formel : « *Echo IV est un outil précieux, un regard de première importance sur la perception du fonctionnement d'un département. Il représente un constat objectif d'une situation, de nature à recadrer l'idée que l'on se fait sur celle-ci. Il faut privilégier les actions qui correspondent le plus aux manques détectés. Au RER, certains résultats d'Echo IV nous interpellent. Il ressort par exemple de cette enquête que la perception du management par les agents, ne correspond pas à ce que nous attendions, ni aux objectifs que nous nous étions fixés. Il en va de même pour le degré de connaissance des projets du département. Il est vrai que ce sondage a été réalisé alors qu'au RER, nous étions en pleine phase de transformation d'organisation de l'encadrement. Ce qui peut expliquer les résultats. Cependant, il faut que nous en tirions les conséquences.* »

« **Au regard d'Echo, la ligne 11 est peut être atypique du département Métro, comme la ligne 4, du fait de la mise en service du nouveau service en station (NSS),** précise Dominique Chaumet, responsable UDO. *Mais la mise en place du NSS répond — a posteriori — aux problèmes des agents de stations tels qu'ils apparaissent dans Echo : ils formaient une population déçue de son métier, et se sentaient considérés comme les oubliés de l'exploitation. Du moment que celui-ci ne disparaît pas, toute évolution devient enrichissement. Les agents de la ligne 11 ont été très motivés par les propositions contenues dans le NSS. Lorsque nous ferons,*

d'ici un mois, l'évaluation du NSS on devrait y trouver des réponses différentes, traduisant un comportement plus enthousiaste, voire plus mûr que ce qui ressort d'Echo. »

« **Echo, nous connaissons bien,** explique Marc Fichou, responsable UDO, *puisque Créteil a été le dépôt pilote pour la restitution d'Echo III au personnel, en 1991. L'équipe de l'Observatoire social est venu présenter et débattre des résultats, au cours d'une vingtaine de séances d'expression directe. Cette opération a été plutôt bien perçue par le personnel. Par ailleurs, le département Bus avait demandé que soit intégré, dans Echo IV, des questions plus spécifiques à poser aux agents de ce département. Il s'agissait de cerner les attentes des machinistes concernant les mécanismes d'information et d'évaluation professionnelle, pour déterminer d'éventuelles pistes de recherche afin d'améliorer l'organisation des dépôts. Un exemple : à la question « Quelles sont les personnes qui selon vous participent à votre évaluation professionnelle ? », 46 % seulement des machinistes interrogés ont nommé leur chef de ligne. Il y a donc là une information à revoir. A travers Echo, nous avons le sentiment du machiniste de base.* »

« **Cette enquête complète la perception que nous avons du climat social de SIT par d'autres sources d'information.** Pour Daniel Cherouvier, du département SIT, *potentiel humain, formation, communication. C'est aussi un outil de gestion. Et de dialogue avec les instances représentatives. Les données qu'il révèle nous permettent d'examiner le détail des performances obtenues sur certains des*

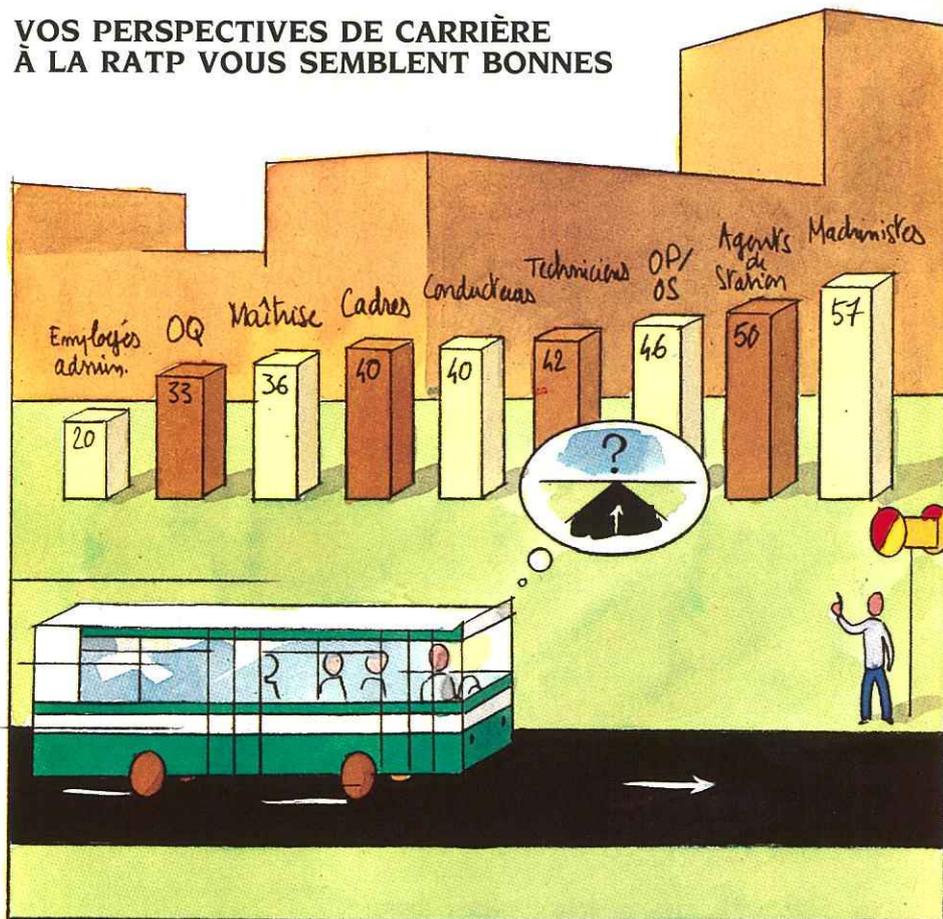
thèmes spécifiques à SIT, et intégrés dans Echo IV. Ainsi, au niveau de l'image du management, ou de la qualité des relations hiérarchiques, le score de notre département est bon : il récompense les efforts entrepris depuis un an et demi. En revanche, à la question « SIT vous apparaît-il comme homogène ou comme une mosaïque ? », c'est (sans surprise) la seconde proposition qui a été retenue par la grande majorité des agents. Pour examiner le chemin parcouru après un an de fonctionnement, il serait souhaitable de reposer cette question, car les comparaisons seront plus révélatrices. Aujourd'hui, nous manquons de références, mais nous avons un beau défi à relever. »

Pour Jacques Flahaut, responsable du groupe Ressources humaines de MRF « L'enquête 1991 montre les signes d'une évolution lente, non d'une révolution. Mais le baromètre va vers "beau temps". Echo est une photo dynamique, puisque comparative ; elle indique les points sur lesquels on peut progresser. Si, dans certains départements, des différences apparaissent par secteur, à MRF elles existent plutôt par métier. Ainsi, la réaction des ouvriers non qualifiés est intéressante : même si leur activité ne correspond pas à ce qu'ils auraient souhaité, ils ne sont cependant pas les plus mécontents ».

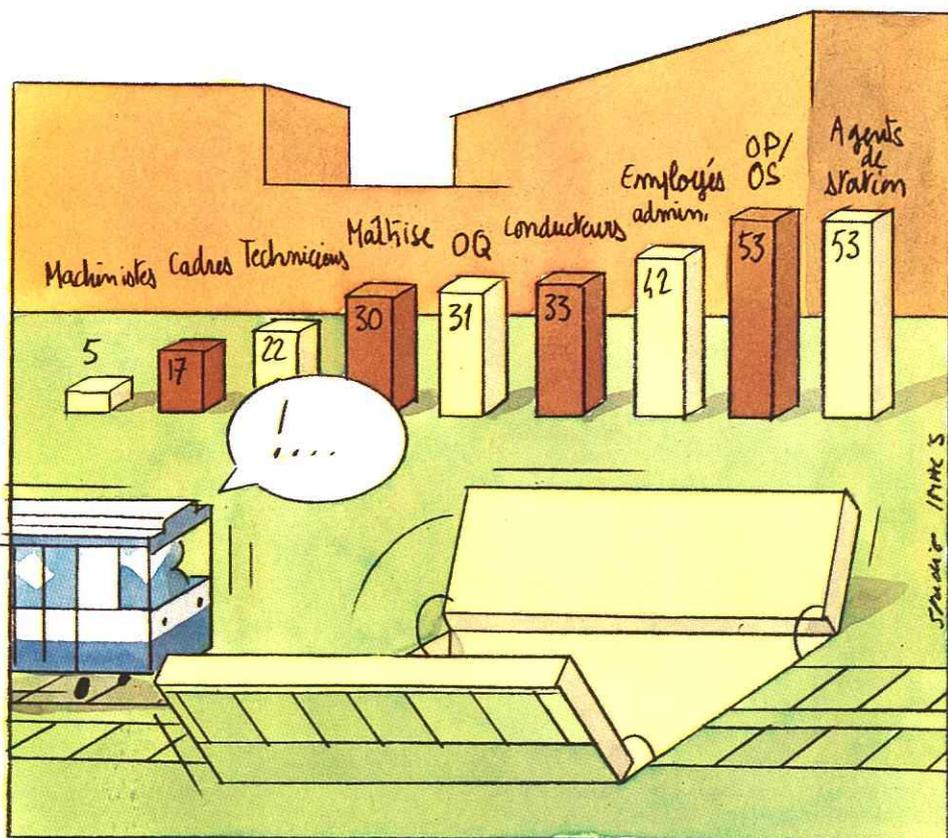
« **A ESE, nous avons mis en place,** sur le mode d'Echo, un questionnaire complémentaire local, qui sera une sorte d'indicateur de la décentralisation au niveau des unités », explique Michel Denisart, responsable du groupe de soutien Ressources humaines. Nous savons déjà, à partir de questions spécifiques posées dans Echo IV, que les expériences pilotes de décentralisation menées au sein du département — à Val-de-Fontenay, à Saint-Albin — sont mal connues, mais que la décentralisation suscite un espoir d'autonomie et de responsabilités, de compétences mieux utilisées. A partir du questionnaire propre à ESE, nous évaluerons mieux la perception que les agents ont des actions de décentralisation. Nous souhaitons nous servir de ces résultats pour alimenter une réflexion au travers de réunions avec les agents, pour examiner leur réactions et leurs propositions. Alimenter en quelque sorte la dynamique de la décentralisation. » ■

Dossier réalisé par
Yvonne Kappès-Grangé

VOS PERSPECTIVES DE CARRIÈRE À LA RATP VOUS SEMBLERENT BONNES



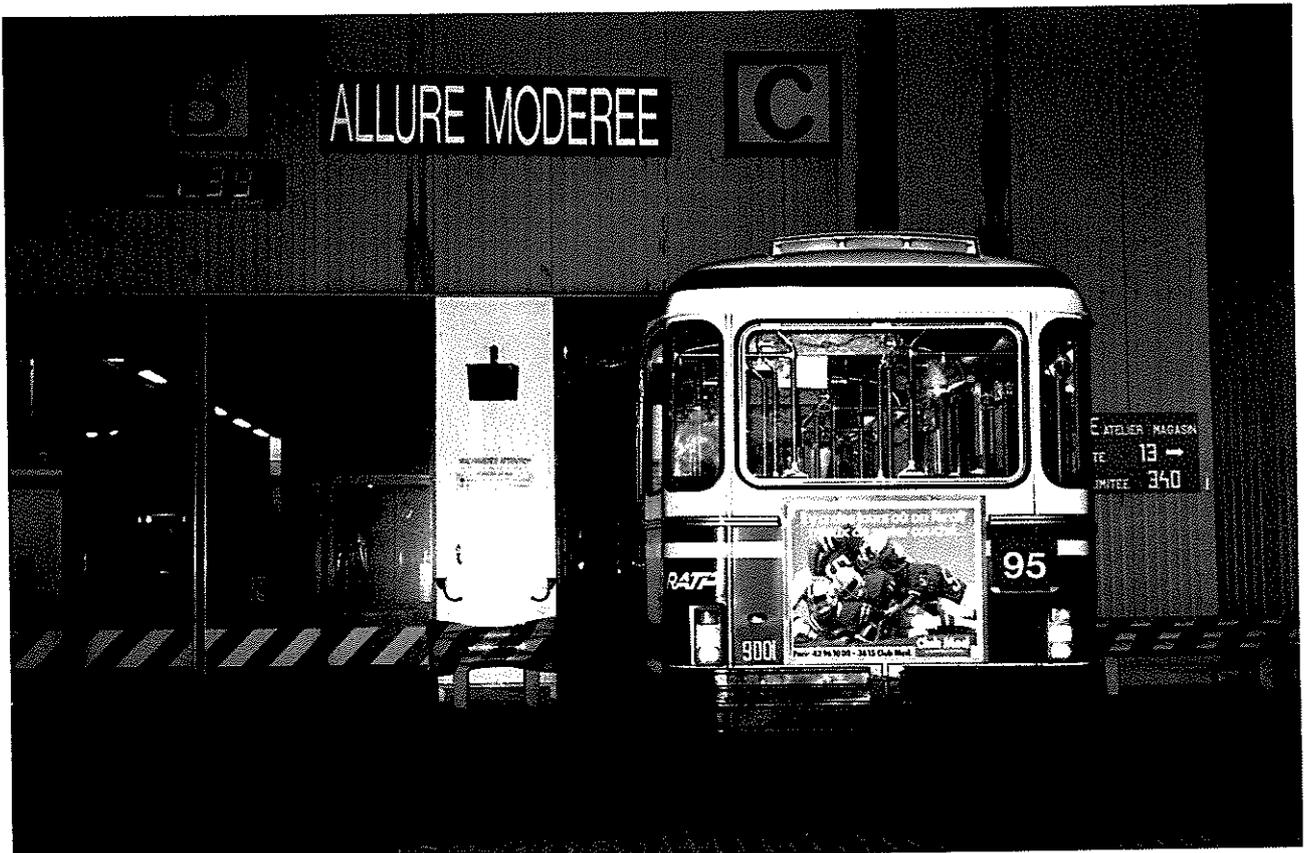
MON MÉTIER RISQUE DE DISPARAÎTRE





LIGNE 95

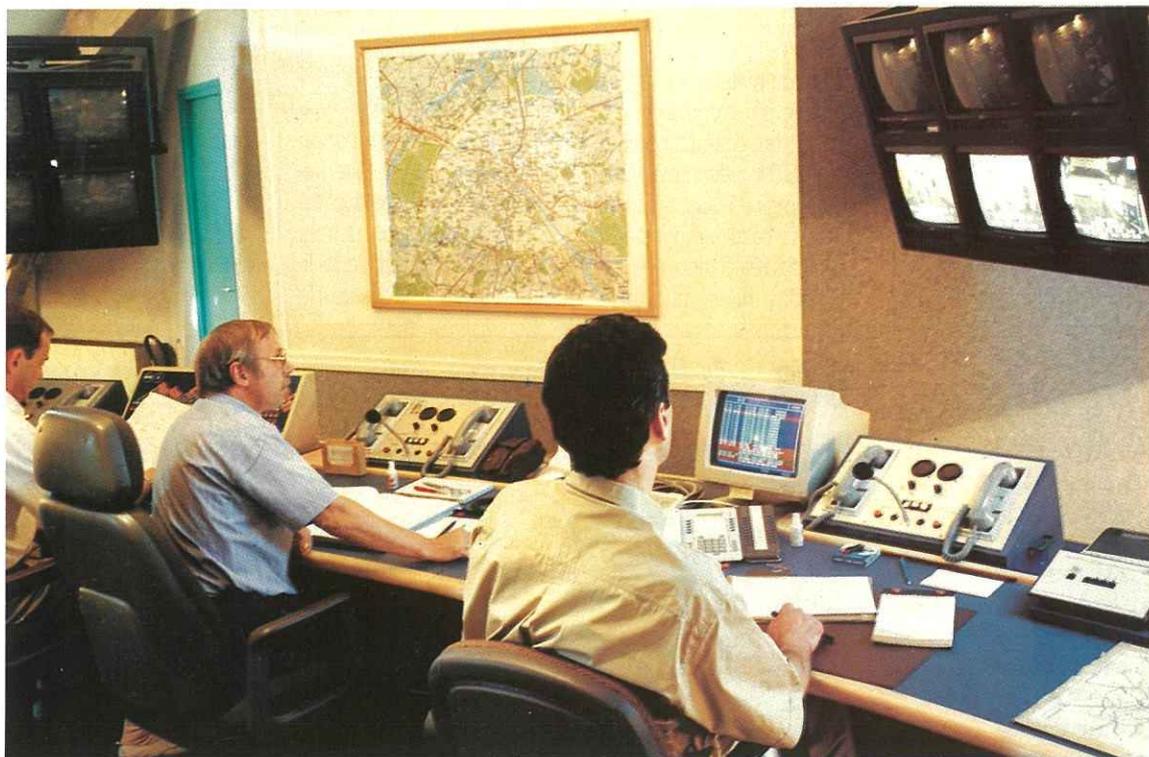
Deux machinistes de Belliard, Bertrand Bouveau et Michel Perdriol parcourent, en bus et en photos leur ligne. Instantanés.



**SOFRETU à Mexico • R312 sur le 62 • Des machinistes à Lyon •
Ilotage pour les bus du 92 • Siel • La Photothèque, rue de
Lagny • Alexis sur le 26 • Un téléphone plus performant •**

NOUVEAU PC SECURITE A DENFERT

Pièce capitale du dispositif de sécurité mis en place par la RATP, le nouveau PC du département Environnement et Sécurité (SEC) est en service depuis juillet dernier à Denfert. Pour une meilleure sécurité, il dispose des matériels les plus performants dont l'utilisation va se développer. Les nouveaux locaux, aménagés dans les combles de la gare de Denfert-Rochereau, sont entrés en fonction six mois après le début des travaux, ce qui constitue une réelle performance pour l'UDT Bâtiments du département ITA, Michel Davain ayant été chargé de cette réalisation. C'est au PC Sécurité, en cas d'incident de personnes dans le métro, le RER et dans les bus, qu'est prise la décision de faire intervenir les équipes de sécurité de la RATP ou d'aviser la Police nationale. Pour cela les opérateurs du PC doivent être rapidement informés des incidents, et les



Le PC Sécurité de Denfert-Rochereau. D'ici quelques mois, un grand écran informatique digitalisé remplacera le plan du réseau.

délais d'intervention réduits au maximum. Pour répondre à ces objectifs, de nouvelles techniques sont mises en œuvre. Un systè-

me de vidéo détection (*ELL n° 7*) est expérimenté pour une période de neuf mois dans quatre stations sensibles : Les Halles, Réaumur-Sébastopol, Strasbourg-Saint-Denis, République. Capteurs de bruits, de mouvements rapides, de présence, d'intrusion, associés avec un ensemble de caméras, déclenchent une alarme dans l'un des deux centres de surveillance de sécurité situés à République et à Strasbourg-Saint-

Denis, poste qui va ouvrir prochainement. Les informations ainsi reçues par les agents de sécurité de ces centres locaux sont interprétées. Il faut, en effet, distinguer le voyageur qui court parce qu'il est en retard de celui qui vient de voler un sac. S'il s'agit réellement d'un problème de sécurité, les informations sont immédiatement transmises au PC de Denfert qui les reçoit en particulier sur écrans vidéo et sur conso-

les informatiques. Au-delà de cette période d'expérimentation, l'objectif est d'équiper une quinzaine de stations en vidéo-détection. Parallèlement le nouveau service en station est expérimenté sur les lignes 4 et 11 (*ELL n°s 12 et 13*) et les centres de liaisons de Strasbourg-Saint-Denis et de République sont situés dans les mêmes locaux que les centres de surveillance de sécurité afin de faciliter les échanges d'informations. ▶

LE BON REFLEX (E)

La photo vous passionne, vous promenez un regard curieux, différent, sur le métro, le RER, les réseaux d'autobus : en bref sur votre lieu de travail ; « Entre les Lignes » vous ouvre grandes ses pages.

Envoyez-nous vos photos (noir et blanc). Les meilleures seront sélectionnées par la rédaction et publiées dans la page REFLEX. Les photos non retenues seront retournées à leurs auteurs.

Des bornes alarme sécurité à disposition des voyageurs vont, par ailleurs, être expérimentées dans les stations des secteurs du nouveau service en station. Elles seront reliées directement au PC Sécurité. Certaines pourront être associées à une caméra. Les alarmes des bureaux de recette aboutissant au standard de sécurité de Bourdon (département MTR) seront également reliées à terme au PC sécurité. Courant 1992, un grand écran informatique digitalisé de haute définition sera installé au PC de Denfert. Cet équipement disposera d'une base de données cartographiques de différentes échelles allant de l'ensemble de la zone desservie par la RATP aux plans de quartiers et à ceux des stations. Les alarmes seront intégrées à cet ensemble. Ultérieurement, le positionnement des véhicules de sécurité pourra aussi être visualisé, ainsi que celui des bus lors des appels des machinistes avec la pédale de détresse. Les opérateurs du PC de Denfert sont en relation par radio avec les agents de sécurité mais les possibilités de ce type de transmission sont actuellement limitées. Jean-Pierre Daliès, responsable de l'unité spécialisée Etudes et recherche (SEC) décrit le futur réseau radio sécurité qui se mettra en place progressivement sur plusieurs années, comme « un réseau continu entre la surface et le souterrain, couvrant l'ensemble du secteur desservi par le réseau métro, RER et bus, c'est-à-dire une zone autour de 35 km de Paris, comportant un canal type police, et un second canal du type radio-téléphone ». Ainsi le PC Sécurité de Denfert met en œuvre de nouveaux outils permettant l'amélioration du service au quotidien, et leur utilisation se développera dans les années à venir.

SOFRETU À MEXICO

Le 13 août, une nouvelle ligne de métro de 17 km, la ligne A, était mise en service en banlieue sud-est de Mexico. Dans sa plus grande part construite en surface au milieu de la route de Puebla dont les chaussées ont été complètement reconstruites, la ligne A relie La Paz à Pantitlan, terminus est des lignes 1,5 et 9 du métro. Contrairement au reste du réseau, cette ligne de banlieue utilise un roulement sur fer et l'alimentation électrique du matériel roulant est assurée par caténaires sous 750 V en courant continu. SOFRETU, présente à Mexico depuis 25 ans, a assuré dans ce cas les études et le suivi de réalisation des installations fixes, principale-



ment la voie, la distribution de l'énergie, le pilotage automatique (première application de SACEM en dehors du tronçon central de la ligne A RATP), le poste de

commande centralisé. Pour cela, et selon les moments, de 5 à 20 personnes de SOFRETU ont travaillé à Mexico depuis le début 1990. Performances : 17 km

en 17 mois ! Le métro de Mexico, long maintenant de près de 170 km, transporte par jour un peu plus de voyageurs que le métro de Paris long de 200 km !

BUS : ÎLOTAGE DANS LES HAUTS-DE-SEINE



Depuis la mi-juin, l'expérience « contrôle/sécurité » menée dans les Hauts-de-Seine, d'abord sur les lignes 304 et 272, a été étendue cet été à l'ensemble des lignes situées dans la boucle de la Seine. Les objectifs de cette expérimentation dans une zone particulièrement sensible

sont de faire accepter aux voyageurs la présence de contrôleurs de la Brigade de Surveillance (BS) sur toutes les lignes, et de réapprendre à certains d'entre eux à payer. Afin d'éviter des réactions de rejet, les équipes plus petites sont composées de 4 ou 6 personnes selon le

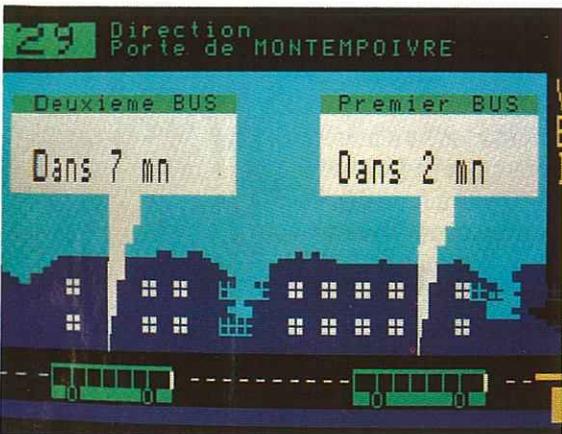
type de matériel, et réparties dans 2 ou 3 bus qui se suivent. Les équipes restent en contact radio permanent entre elles et avec les voitures d'accompagnement qui permettent aux contrôleurs ainsi qu'aux agents de sécurité placés en renfort, de se déplacer rapidement en cas de

problème. Cette opération fait suite à la réflexion lancée fin 1990 par le département Bus sur l'évolution des missions de la BS et sur le métier de contrôleur. Elle a pour but de mettre au point de nouvelles méthodes de travail, contribuant à améliorer la qualité du service et à renforcer la sécurité. Les premiers résultats de l'expérience sont encourageants : grande souplesse d'action, relations nouvelles avec les machinistes, et surtout avec les voyageurs à qui sont rappelés les principes de la tarification, impact sur la fraude. La présence d'agents RATP en tenue à la montée et en voiture a un indéniable effet dissuasif. « C'est vraiment plus convivial pour tous », déclare un contrôleur. Par petites équipes, les contrôleurs qui sillonnent le secteur, deviennent peu à peu les îlots du réseau Bus.

ALEXIS SUR LE « 26 »

Patienter ou aller prendre un café? Les voyageurs du « 26 » (gare Saint-Lazare-Cours de Vincennes) ont désormais le choix. Grâce à Alexis (système d'Aide à L'EXploitation et à l'InforMation des voyageurS), installé cet automne dans quatre points d'arrêt de la ligne : Lafayette-Dunkerque, Marché Secrétan, Place Gambetta, direction Cours de Vincennes, et Pyrénées-Belleville vers Saint-Lazare. Ce nouveau système d'information des voyageurs permet d'indiquer, sur un écran couleur intégré dans le toit des abribus, le temps d'attente avant le passage des deux prochains bus, avec mention de la direction. En mai et septembre 1990, cinq premiers abribus de la ligne 29 (gare Saint-Lazare-Porte de Montempoivre) avaient été équi-

pés avec ce système d'information au point d'arrêt, apprécié par les voyageurs, comme en témoigne une enquête effectuée au printemps 91. Le système est bien compris par la clientèle, qui l'utilise et apprécie l'information. Il réduit l'incertitude sur le temps d'attente, le voyageur peut désormais choisir : attendre ou partir ; l'attente est supportée plus tranquillement puisque l'on connaît sa durée. Elle est intégrée dans le même temps de transport. Mais, dans le même temps, Alexis « perturbe » l'image du bus parisien, dont l'incertitude sur le temps d'attente est une composante. « *Un élément de fantaisie est supprimé... ce n'est plus mon bus si je sais à quelle heure il va passer...* » L'attente ferait-elle partie du charme de l'autobus ?



Quatre nouveaux points d'arrêts équipés avec Alexis sur le « 26 ».

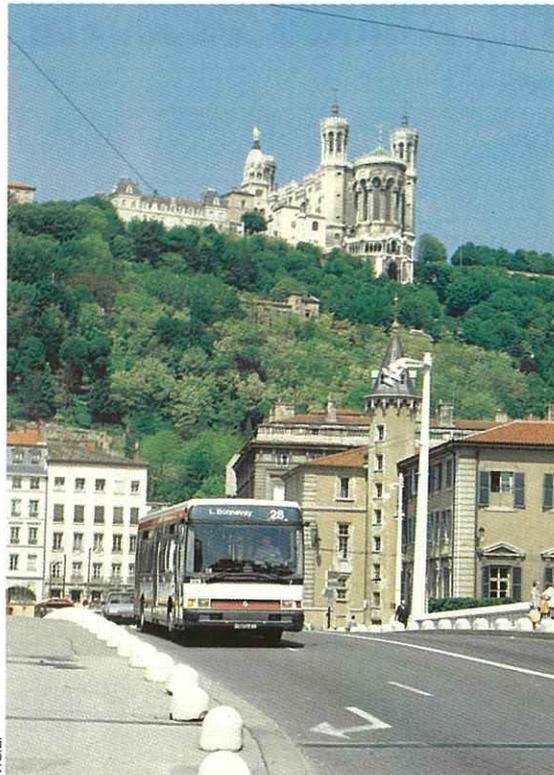
R312 sur le 62

Le 30 septembre, la ligne 62, Porte-de-Saint-Cloud-Cours-de-Vincennes, a été équipée en matériel R312. A cette occasion, des dépliants donnant les caractéristiques de la ligne et du nouveau matériel devaient être distribués dans les bus.

Le R312 est en service maintenant sur 15 lignes : lignes 26, 28, 38, 62, 66, 74,

81, 94 dans Paris, et en banlieue : 136, 141, 144, 194, 195, 295 et 308, ce qui correspond à un parc de 370 voitures.

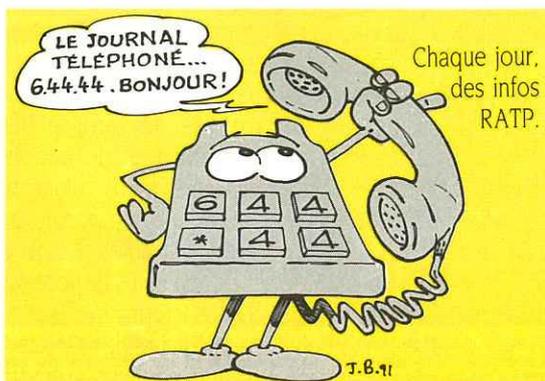
Les deux prochaines lignes à être équipées d'ici la fin de l'année 1991 sont le 53 (Levallois-Opéra) le 4 novembre, et le 92 (Gare-Montparnasse-Porte-de-Champerret) le 2 décembre.



LORSQUE LES MACHINISTES DE LA RATP CONDUISENT LES BUS DE LYON

En septembre, une vingtaine de machinistes de la RATP ont conduit des bus des TCL dans les rues de l'agglomération lyonnaise. Il s'est agi, avec des machinistes de Marseille et de Roanne, de porter une aide momentanée au réseau d'autobus de Lyon. En effet, les TCL manquaient de conducteurs, par suite de problèmes de recrutement et de délais de formation,

tro, Gorge-de-Loup-Grange-Blanche, était mise en service le 9 septembre et que le réseau de bus était partiellement restructuré. Il faut préciser qu'à Lyon les conducteurs du métro proviennent du réseau de surface, et que la ligne D est en conduite manuelle (son automatisation intégrale interviendra courant 1992). Les TCL sont très sensibles à l'aide ainsi apportée et remercient vivement la RATP.



RADIOTÉLÉPHONIE

● **Renouvellement de la radiotéléphonie du réseau de surface : cette opération qui vient d'être décidée concerne les bus, les services techniques et la Surveillance générale. Le marché comprend l'équipement de 4 200 véhicules, la fourniture de 650 portatifs, la mise en place des infrastructures.**

EN TRAVAUX

● **Ligne 1 : la pose de la voie du prolongement à La Défense est achevée à plus de 90 %. Ligne 2 : le renouvellement des voies ballastées entre Charles de Gaulle - Etoile est réalisé à 70 %. Ligne A : la pose de la voie du prolongement de Torcy à Chessy est effectuée à près de 90 %. Trans-Val-de-Marne : les travaux ont démarré pour une durée de deux ans avec le montage d'une passerelle enjambant le carrefour Pompadour.**

LA TENUE À CRÉTEIL

● **Le dépôt de Créteil sera le premier à afficher la nouvelle tenue pour l'ensemble des machinistes et des agents de maîtrise qui la porteront à compter du lundi 21 octobre, à titre expérimental, et pour une durée de trois mois.**

REVUE DE PRESSE INTERNE



« Bus Info » présente le réseau opérationnel des assistants de gestion. Les 23 assistants focaux de gestion des unités décentralisées Bus-MRB, qui viennent de prendre leurs fonctions, ont une mission transversale à chaque unité. Leur rôle consiste essentiellement en des observations et des analyses économiques et financières, conduisant à des prévisions. Premier exercice pratique : la préparation du budget d'exploitation 1992 ; prochaine priorité : la mise au point d'outils de suivi économique. « A travers la désignation des assistants de gestion, c'est une nouvelle étape de la décentralisation qui se prépare. Une étape qui devrait à terme déboucher sur des unités décentralisées transformées en

pôles de la vie économique de l'entreprise ». « Bus Info » n° 39 - 21 août 1991

« Actualités », le journal des ateliers de Championnet, présente un dossier sur les nouvelles perspectives pour les Opérateurs de Production, un métier réservé aux ouvriers non-qualifiés et mis en place dès septembre aux ateliers de Championnet. Ce métier, qui permet un véritable développement de carrière, implique des connaissances technologiques, une expérience professionnelle, une autonomie technique de réalisation, de gestion et d'organisation.



Ces nouveaux agents de production tiendront effectivement un certain nombre de postes occupés actuellement par des agents qua-

liés (et rendus vacants par des départs, en retraite, des mobilités...). L'opérateur de production ne sera pas remplacé par un nouvel OS/OP, pour atteindre le seuil fixé de 7-8 % du personnel d'exécution.

« Actualités » - Les ateliers de Championnet - n° 4 sept/oct. 1991



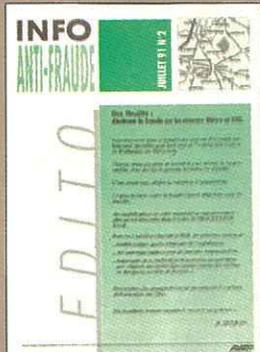
« Info Ligne 6 » s'est livré à une petite enquête sur les plaintes de voyageurs de janvier à avril 1991. « Dans l'ensemble, la 6 se trouve au-dessous du nombre moyen de réclamations par ligne. La première source de réclamations est constituée par les erreurs de vente, soit 32,8 % du total des réclamations, suivie par le fonctionnement des appareils distributeurs ou les problèmes posés pour les rembourse-

ments (25,7 %). Et pratiquement au même niveau : les péages (19,1 %) et les grèves qui constituent une source de réclamations ponctuelle, mais importante (19 % au mois de mars). » « Info ligne 6 » - août 1991 n° 5

Mieux informer les voyageurs lors des perturbations du trafic, tel est le mot d'ordre que s'est donné la ligne 2, en organisant six tables rondes, qui ont regroupé 46 agents volontaires, tous métiers confondus, et 35 voyageurs, pour la plupart membres d'associations. « Info Ligne 2 », dans un numéro spécial, propose un compte rendu de ces tables rondes, au cours desquelles cinq thèmes se sont dégagés : l'information des voyageurs, la concertation, la formation, les conditions



de travail et la communication interne. Ils constituent aujourd'hui des axes de travail pour la ligne. Début des actions : fin 91, début 92. « Info Ligne 2 » - août 1991 - numéro spécial



« Info Anti-Fraude » présente le bilan des retours de lettres au Centre de Traitement des Infractions avec mention « n'habite pas à l'adresse indiquée ». La population des 18-25 ans est celle qui pose le plus de problèmes d'adresse (53 %). C'est aussi celle qui change le plus souvent de domicile... Le taux de retour des lettres de province est anormalement haut : ce constat recouvre souvent le cas de nouveaux parisiens ne signalant pas leur changement d'adresse. « Info Anti-Fraude » - juillet 1991 - n° 2

UN TÉLÉPHONE PLUS PERFORMANT

Le 26 octobre, l'immeuble des Grands-Augustins va être relié à un autocommutateur d'une nouvelle génération. Cet autocommutateur numérique va permettre, au fur et à mesure des remplacements des postes téléphoniques, d'offrir des services supplémentaires tels que la messagerie vocale, la transmission de données simultanée à la

téléphonie, l'identification de l'utilisateur appelant... Un tel équipement est progressivement mis en place dans les établissements de l'entreprise rattachés au central téléphonique de Bercy dont le fonctionnement doit être arrêté fin novembre dans la perspective de la construction de la Maison de la RATP. C'est ainsi que cinq autocommutateurs numéri-

ques sont installés ou en cours de mise en place : Noisy le 6 juillet, Vincennes le 12 octobre, les Grands-Augustins le 26 octobre, La-chambeaudie le 23 novembre et Gare-de-Lyon le 30 du même mois. Indiquons que ces cinq autocommutateurs assureront près de la moitié des raccordements téléphoniques de l'ensemble de la RATP.

PRIX DE L'IMPLICATION : LES RÉSULTATS

C'est l'équipe de l'unité ligne 6 « stations et trains » du département Métro, sur les neuf engagées, qui a remporté le prix de l'implication RATP 1991 qui s'est déroulé le jeudi 19 septembre dernier à Noisiel. Avec leur opération « INFO + » dont « Entre les

Lignes » présentera le contenu dans son prochain numéro, les agents de l'unité ligne 6 vont donc défendre brillamment les couleurs de la RATP aux journées de l'ADEFIPE. Celles-ci se dérouleront les 9, 10 et 11 octobre prochain à Port-d'Albret, près de Biarritz.

CANOË-KAYAK

Depuis un an, la section canoë-kayak (née en 1946 !) de l'USMT possède en son jeune président une valeur internationale : Pascal Halko (assistant presse au département Communication publique), athlète de haut niveau sous contrat avec la RATP, champion du monde 1989 par équipes aux États-Unis et, récemment, vice-champion du monde par équipes 1991 en Yougoslavie. Un palmarès éloquent qui a permis de « réveiller » cette section tombée en sommeil en lui apportant, avec son arrivée, une vingtaine d'adhérents de son ancien club de Sucy-en-Brie. « Ils forment actuellement le noyau dur des cinquante adhérents que compte la section, car ils pratiquent toute l'année, et presque tous sont licenciés à la Fédération française de canoë-kayak. » Canoë ou kayak, chaque catégorie comprend trois types de courses : en ligne, sur un plan d'eau comme pour l'aviron, en rivière sportive (eau vive) avec la descente et le slalom (seules ces deux dernières disciplines sont pratiquées au club). « Nous possédons une di-



Pascal Halko aux championnats du monde de canoë-kayak 1991 en Yougoslavie.

zaine de compétiteurs en slalom et en descente de niveaux national et international, alors que le gros de l'effectif fait du tourisme sportif. Ils participent à des compétitions régionales, et avec un entraînement bi-hebdomadaire, ils souhaitent avant tout progresser techniquement pour accéder en toute sécurité aux classes de rivières supérieures... La sécurité passe par une parfaite maîtrise technique. » Le tourisme sportif s'organise essentiellement le week-end, sur des lieux décidés en commun, le plus souvent les rivières

du Morvan pour l'initiation, ou dans les Alpes qui drainent les plus beaux parcours. « Notre objectif en compétition est de grossir les effectifs afin de former plusieurs équipes de niveau national, car on manque d'individualités... et il faut trois bateaux pour faire une équipe. » Le tourisme sportif ne requiert pas de grandes capacités physiques, est ouvert à tous, mais exige plutôt une bonne maîtrise technique. Le niveau de compétition est nettement plus « dur » physiquement et impose une grande expérience. « Comme pour

les pilotes de courses automobiles de Formule 1, il faut être capable de visualiser mentalement le tracé idéal tout au long des six kilomètres de descente... avec un écart maximal de dix centimètres !... » Le club est ouvert tous les jours et, la Mame étant parfaitement éclairée, chacun peut pratiquer en nocturne. « Le débutant apporte son maillot de bain et sa serviette, car le matériel d'initiation est fourni. » Le « capitaine », Pascal Halko, peut être contacté au : 48 85 86 05 (domicile) et 40 46 45 82 (bureau).

CALENDRIER

● **OCTOBRE**
7-13 :

information sur l'environnement architectural aux arrêts des lignes 24,72 et 80, à l'occasion de la semaine de l'architecture.

Mi-octobre : achèvement de la fresque de la voûte de la station Chaussée d'Antin-Lafayette de la ligne 9.

19 : journée portes ouvertes au dépôt de Créteil : présentation de la nouvelle tenue.

19 : journée portes ouvertes au terminus de Balard de la ligne 8, et l'après-midi à l'atelier de Javel.

30 : inauguration de la Base de formation à la sécurité à Porte Maillot (article dans ELL de novembre).

Fin octobre : début du championnat de football intercités.

● **NOVEMBRE**
Début novembre :

le Nouveau service en station appliqué sur le secteur centre de la ligne 4, de Strasbourg-Saint Denis à Saint-Germain-des-Prés.

4 : la ligne 54 équipée en matériel R312. Jusqu'à fin décembre : exposition Orlyval à Châtelet-les-Halles

TRAVAUX SUR LA D

● Les travaux des deux tunnels du tronçon Châtelet-les-Halles - Gare de Lyon de la ligne D du RER seront exécutés à l'aide d'une machine à forer à partir de puits d'attaque situés boulevard de la Bastille.

ABONNEMENT
OU REABONNEMENT
ANNUEL A

ENTRE LES LIGNES

JOURNAL
D'ENTREPRISE DE LA
RATP

Téléphone de la
Rédaction : 40 46 46 98
ou 40 46 41 32

Nom : _____ Prénom : _____

Raison sociale : _____

Fonction : _____ Adresse complète : _____

Code postal : _____ Commune : _____

Pays étranger : _____

SE RÉABONNE Indiquer votre n° d'abonnement _____

S'ABONNE À "ENTRE LES LIGNES" (10 numéros) au tarif suivant

FRANCE : 130,00 francs **ETRANGER : 150,00 francs**

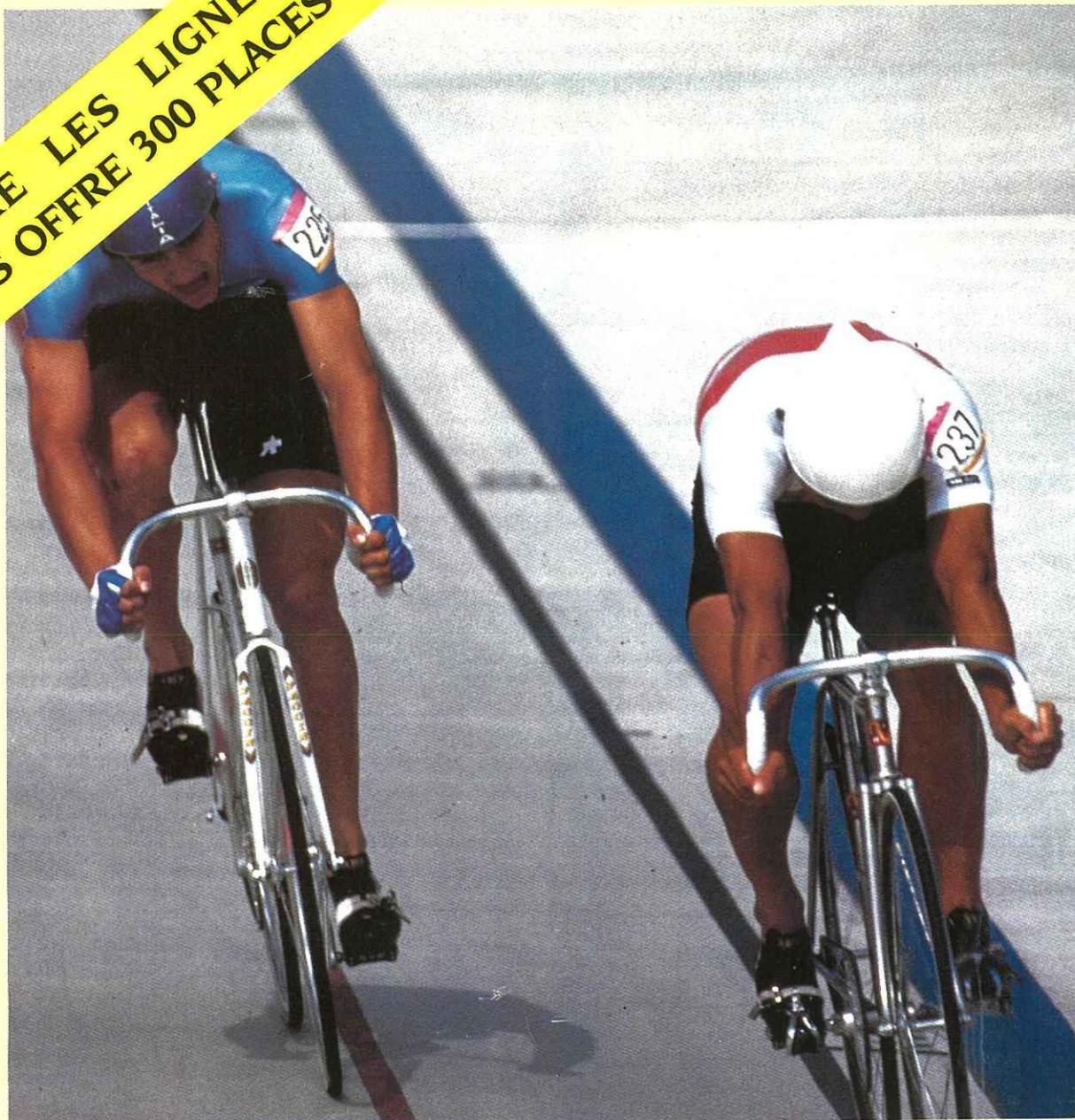
à compter du : (mois) _____ (année) _____

Retourner cette demande accompagnée de son règlement établi à l'ordre de la RATP à l'adresse suivante :

RATP "ENTRE LES LIGNES" Bureau R 10 53 ter, quai des Grands-Augustins
75006 Paris

Cette offre ne concerne pas les agents de la RATP, actifs ou retraités.

« ENTRE LES LIGNES »
VOUS OFFRE 300 PLACES



PRESE-SPORTS

OPEN DES NATIONS A BERCY

8-9-10 novembre 1991

Huit équipes nationales — Allemagne, Belgique, Danemark, Espagne, États-Unis, France, Italie et URSS — s'affronteront dans des disciplines « classiques » de championnat du monde de cyclisme. La **RATP** est partenaire officiel de cette manifestation.

« **Entre les Lignes** » offre à ses lecteurs 300 places.

Pour bénéficier de cette proposition sur l'une des trois journées, retournez le coupon ci-joint avant le 1^{er} novembre à :

« **Entre les Lignes** » - **Communication interne Bureau 611**

53 ter, quai des Grands-Augustins, 75006 Paris

Les 300 premières réponses seront retenues. Les bénéficiaires recevront leur place pour l'une

de ces trois journées par courrier à leur adresse personnelle.

Aucune demande par téléphone ne sera prise en compte.

----- **Bon à retourner** -----

Je souhaite assister à une journée de l'Open cycliste de Bercy

Nom :

Prénom

Matricule :

Attachement :

Adresse personnelle

.....