

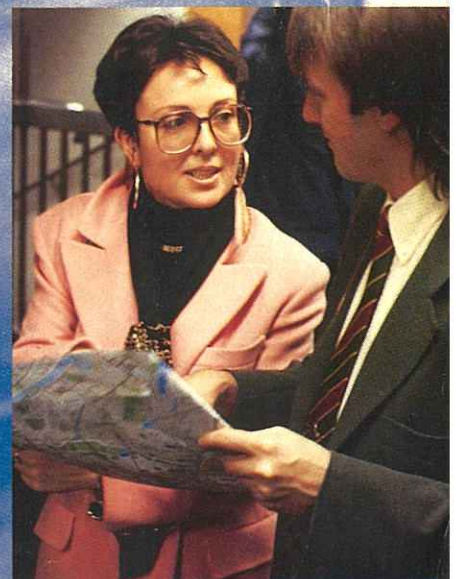
ENTRE LES LIGNES

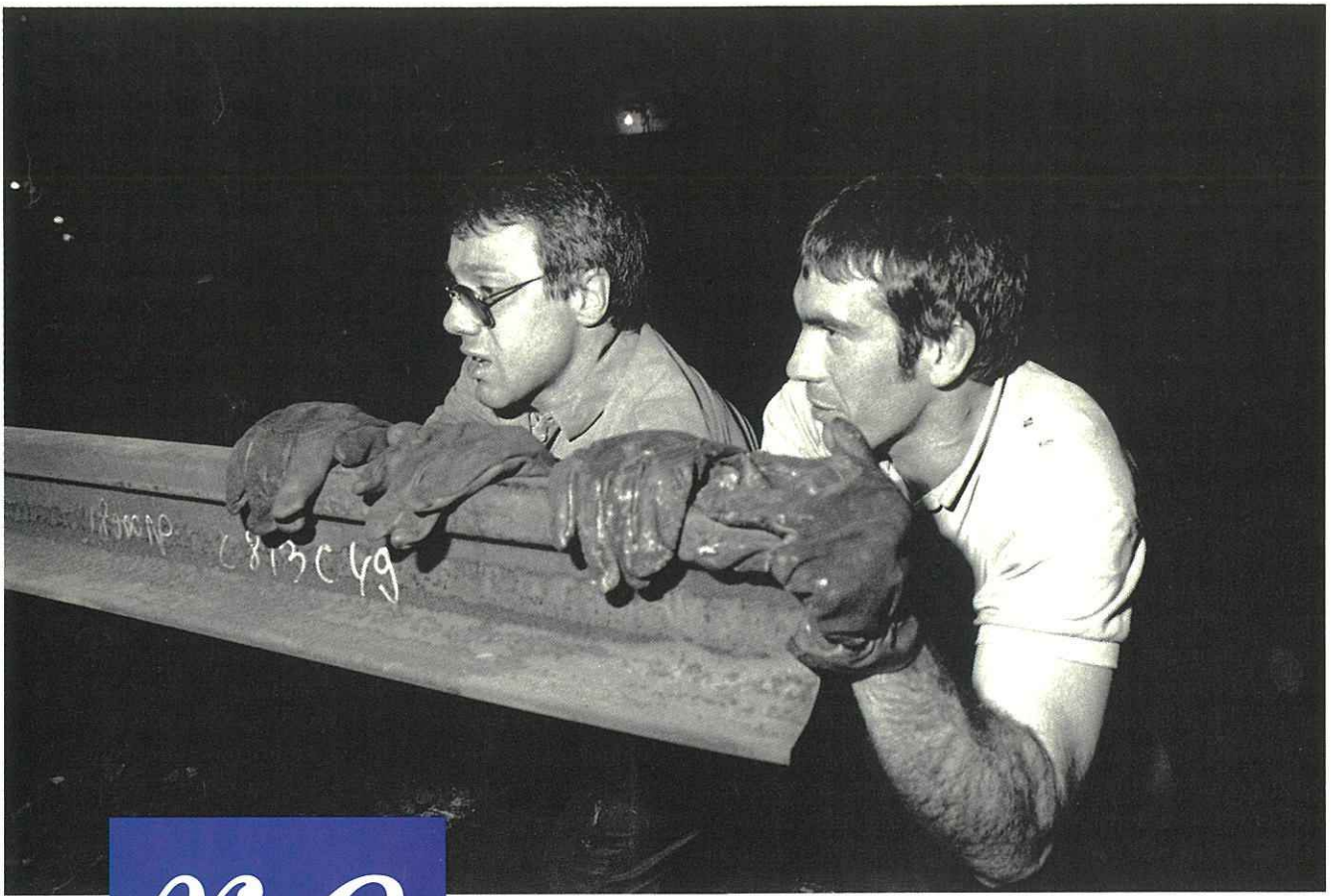
L'avion
à portée de bus



À la rencontre
des sans-abri

*NSS : le service
qui fait
la différence*





*re
flex*

LES TRAVAILLEURS DE LA NUIT Décharge
de rails sous tunnel par les ouvriers d'ITA.

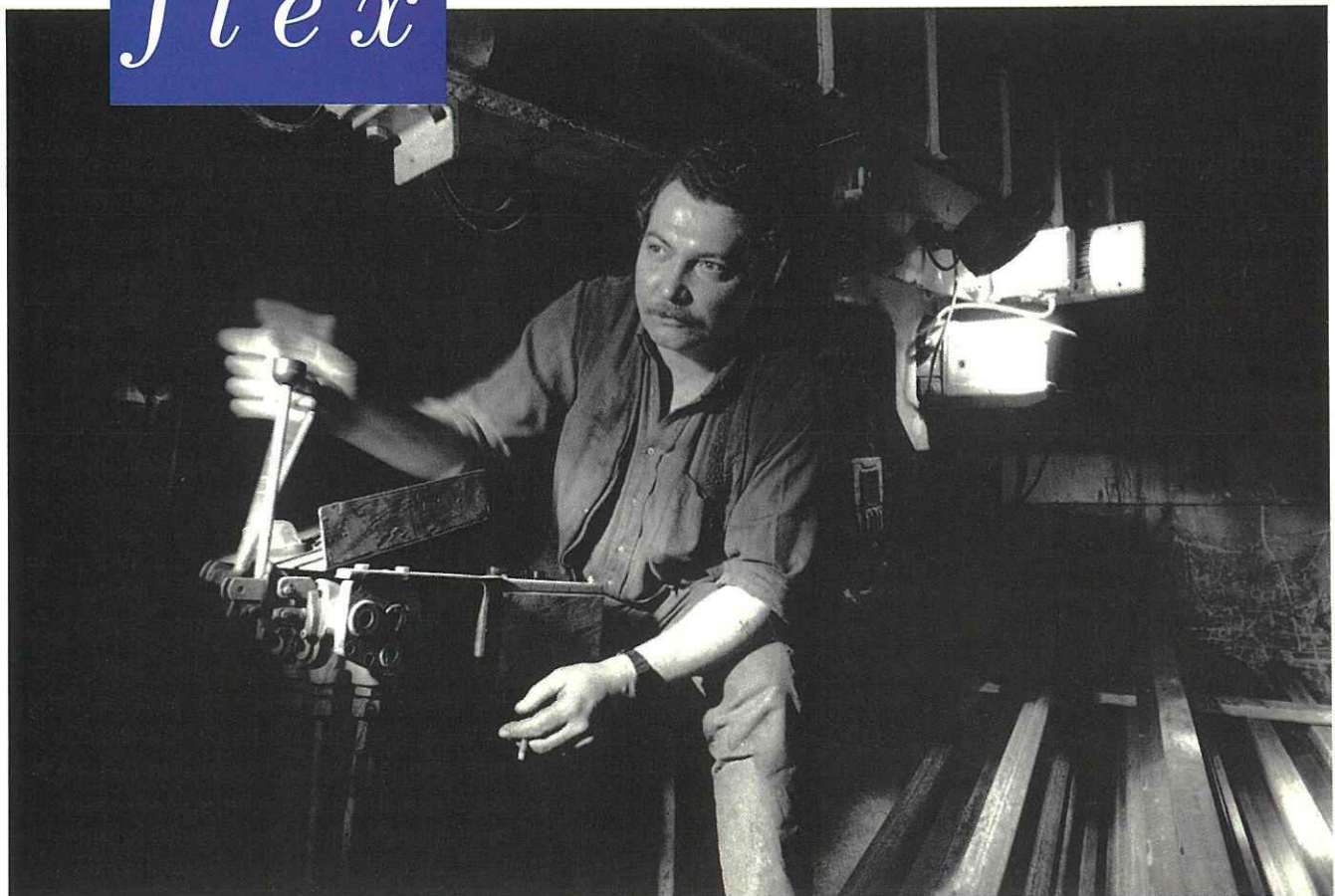


PHOTO : CHABROL / COM-AY

som maire



Entre les Lignes se met à la page. Une maquette repensée pour vous permettre un accès simple et clair aux informations p. 4

Une instance de conciliation. Les trois membres de l'Instance de conciliation donnent les raisons de leur engagement p. 6

A la rencontre des sans-abri. La RATP lance le plan Atlas. Une action de solidarité où riment efficacité et humanité p. 8

19,5 milliards de francs pour 1993. Le budget de fonctionnement de la RATP pour la nouvelle année p. 12

L'avion à portée de bus. L'aéroport de Roissy en 45 minutes chrono ! p. 14

Le contrôle par secteur. Une journée avec les équipes de contrôle de la Brigade anti-fraude p. 16

14 Une livrée repérable du premier coup d'œil pour les douze Roissybus, un transport adapté aux attentes de la clientèle aérienne.

8 Près de 1 500 SDF se retrouvent chaque jour dans le métro. Atlas, un plan pour leur venir en aide.



dossier

NSS : le service qui fait la différence. Expérimenté depuis plus d'un an sur les lignes 4 et 11, le Nouveau service en station arrive à l'heure des premiers bilans
 ● Qualité de service, reconquête du territoire, valorisation du personnel... les résultats du NSS passés au crible des agents et des voyageurs ● p. 19

19 Agent mobile, pilote, opérateur conseiller commercial, de nouvelles perspectives de carrière pour les agents du Nouveau service en station.

actualité

Saint-Maur, vingt-deuxième centre Bus ● Le MF 88 est arrivé ! ● Trois mille bornes Bi-Bop pour avril ● RVI fournira 68 bus articulés à la RATP ● p. 26

passionnément

Un mini-musée à Champs-Élysées ● F. Baselli, l'œil du peintre ● Pierre Perret à Auber ● La ligne 10 en concerts ● p. 31



27 Le MF 88, un avant-goût du matériel de l'an 2000.

Rédaction : 53 ter, quai des Grands-Augustins, 75006 Paris. Tél. : 40 46 45 49/43 52. Directeur de la publication : Francis Lorentz. Responsable de publication : Vincent Relave. Rédaction : Entre les Lignes, La Lettre, 6 44 44 (Journal téléphonique) : Philippe Carron, Simone Feignier, Yvonne Kappès-Grangé, Alain Malglaive. Photographies : COM-Audiovisuel, ITA-Audiovisuel. Conception et réalisation graphique : Textuel. En couverture : photos de Chabrol, Marguerite, Dumax / COM-AV. Photogravure : TTAG. Imprimerie : Avenir Graphique. N°ADEP 1791. Membre de l'Union des Journaux et Journalistes d'Entreprise de France UJJE. Abonnement : 130 F (150 F pour l'étranger), pour 10 numéros. Les demandes sont à adresser à « Entre les Lignes », 53 ter, quai des Grands-Augustins, 75006 Paris.

Pour bien commencer l'année, **Nouveau**
Entre les Lignes a mis ses habits
neufs. Des encadrés, des fiches
techniques, des entrées de
lecture multiples... un éventail
de nouveautés pour vous
permettre un accès simple et
clair aux informations. Et
maintenant, à vous d'apprécier...

Entre les Lignes

SE MET A LA PAGE



4 **J**anvier 1993 : *Entre les Lignes* se refait une maquette. Pas par goût du changement, ni par frénésie esthétique, mais par souci de vous, ses lecteurs. La RATP change, se modernise ; ELL, journal de l'entreprise, se doit d'accompagner cette évolution pour mieux répondre à vos attentes d'information. Des attentes qu'il a d'abord fallu cerner. En 1991, certains d'entre vous ont donc participé à une étude de lectorat avec, au menu, un examen approfondi de plusieurs numéros d'ELL.

Un premier constat : vous êtes attachés à un journal qui vous informe bien pour la majorité d'entre vous (61 % d'après Echo IV), qui accompagne toute votre carrière et qui vous est familier. Mais vous souhaitez un accès plus simple et plus clair aux informations, plus rapide aussi. L'avalanche d'imprimés qu'on reçoit, tant dans sa boîte aux lettres que par courrier interne, oblige à aller directement à l'essentiel.

Aussitôt dit, aussitôt fait, sans pour autant bouleverser la structure du journal - articles, dossier, actualités - qui vous est familière, ni oublier la règle première de tout journal « privilégier l'informa-

**LÉGENDES,
INTERTITRES,
RELANCES...
DES JALONS
POUR
ALLER À
L'ESSENTIEL**

tion ». Le but recherché : vous donner davantage de renseignements, sous une forme plus attrayante... Des entrées de lectures multiples sont donc là pour faciliter l'accès au texte : légendes de photos, intertitres, relances...

Des encadrés, des fiches techniques accompagnent les articles et apportent des données supplémentaires, en permettant des éclairages différents. Pour les lecteurs pressés, un « chapô », placé avant le texte, reprend les points importants de l'article. La rubrique Actualité, que vous appréciez tout particulièrement, est entièrement refondue : elle est désormais mieux hiérarchisée, plus facile à parcourir. Enfin, des photos plus nombreuses, des reportages plus complets, permettent de valoriser les différentes facettes de chaque sujet.

Une gageure qui n'a d'autre ambition que de mieux vous faire connaître et mieux vous aider à vous retrouver au sein de l'entreprise. Bienvenue donc aux lecteurs zappeurs, aux lecteurs-feuilleter, aux piocheurs d'informations et aux lecteurs passionnés, nous avons repensé ELL pour vous ●

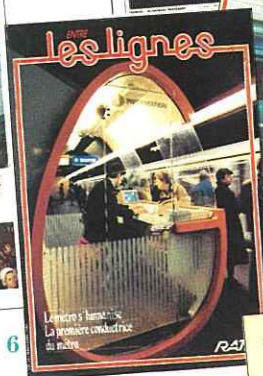
La Rédaction



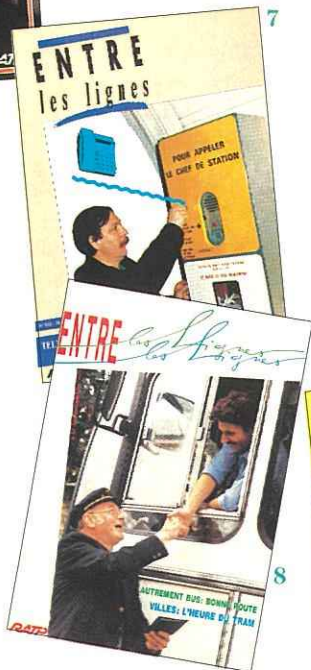
L'équipe d'ELL : Simone Feignier, Yvonne Kappès-Grangé, Philippe Carron, Vincent Relave, Alain Malglaive.



4



6



5



9

FAITS ET CHIFFRES

ELL c'est :

10 numéros par an
de 32 pages;
5 tonnes 450 de
papier par numéro;
60 000 exemplaires
distribués
à domicile aux
38 000 actifs
et à 19 000 retraités
de la RATP ;
une équipe de
4 journalistes
appartenant
à la mission
Communication

interne;
8 photographes
de l'unité
Audiovisuel
(département
Communication
publique);
une équipe de
concepteurs
et de metteurs
en page
(agence Textuel).
ELL est imprimé
sur les rotatives
de l'Avenir
graphique.



3

2

1. JUILLET 1972 :

le journal
d'entreprise qui
s'appelle **RATP
informations**,
voit le jour.
Trimestriel,
format tabloïd,
il est imprimé
en rouge et noir.
« **RATP
informations** veut
être un moyen de
liaison entre nous
tous à tous
les échelons (...).
Mieux nous
connaître c'est
à coup sûr mieux
nous comprendre ».

2. JUILLET 1975 :

Naissance d'**Entre
les Lignes**, mêmes
couleurs, même
format. Et déjà plus
de pages. « Nous
voulons proposer
à nos lecteurs
un titre nouveau,
personnalisant
davantage
le journal (...).
Entre les Lignes,
au ton plus
journalistique
et au graphisme
plus moderne,
nous a semblé
être un titre
susceptible de
mieux "typer"
nos activités. »

3. MARS 1976 :

ELL passe à
la couleur... et
change sa maquette.

4. JANVIER 1978 :

Changement de
logo et de maquette
pour ELL,
qui augmente sa
pagination :
12 pages.

5. JANVIER 1979 :

Nouveau change-
ment de
une et de maquette.
ELL comprend
désormais quatre
pages quadri
et un supplément
en bichromie.

6. MARS 1982 : ça

y est, ELL devient
magazine : la une ne
change pas,
mais le format est
réduit. En tout,
32 pages d'infos
largement
illustrées.

7. SEPTEMBRE

1988 : modification
de la maquette,
qui devient
moins « sage ».

8. FÉVRIER 1990 :

nouvelle formule
pour ELL. La une
et la maquette
sont entièrement
repensées,
accompagnant ainsi
une importante
refonte éditoriale,
qui marque une
volonté d'augmenter
la lisibilité du
journal.

9. ET JANVIER

1993 : découvrez
ELL new look...

Une instance de CC

Social Tous trois ont accepté de siéger à l'Instance de conciliation de la RATP, avec leur volonté de dialogue, leur force de conviction, leur expérience. En avant-première, ils s'en expliquent pour ELL.

Simone Rozès :

J'ai accepté la présidence de l'Instance de conciliation, parce que je suis attachée au droit de grève comme conquête de la démocratie, même dans le service public, mais que je reste aussi attentive aux droits des usagers. Cette instance m'a donc semblé une expérience à tenter, car je pense que les problèmes qui se posent dans l'entreprise doivent être examinés à leur début, pour essayer de trouver une solution par le dialogue et l'écoute, et éviter les épreuves de force. Le droit de grève est inscrit dans la Constitution, c'est un droit précieux, mais fragile, qui court un danger si l'usage en est abusif. Lors d'arrêts de travail répétés, il se produit chez les usagers un rejet, une remise en cause de son principe. On oublie trop souvent que la grève reste un recours ultime, surtout dans le cas d'une entreprise comme la RATP, qui occupe une position de monopole dans le domaine des transports en commun. C'est un acte dont pâtissent ceux qui ne possè-

« TROUVER
UNE
SOLUTION
PAR LE
DIALOGUE
ET
L'ÉCOUTE »

Simone Rozès,
présidente honoraire
de la Cour de
cassation.



dent pas d'autre moyen de transport, c'est-à-dire la majorité des travailleurs de base.

Parce que les faits de grève finissent souvent devant les tribunaux, j'ai eu à me prononcer sur ce type de conflits au cours de ma carrière. Je sais qu'avec du temps, de la sérénité et de la compréhension, on parvient à désamorcer les antagonismes. Il m'est aussi arrivé d'être désignée comme médiateur par un tribunal, dans des désaccords opposant des instances privées. Mais, contrairement au médiateur, nous n'avons pas pouvoir de décision, ce qui me paraît une bonne chose : c'est aux partenaires sociaux qu'il appartient de s'entendre.

Notre réussite n'est pas assurée. Nous espérons rencontrer nos différents interlocuteurs dans un climat de confiance, mais nous savons déjà que certains, n'étant pas d'accord avec la création de cette instance, risquent de refuser de venir nous voir. C'est regrettable, il faut savoir qu'en cas d'échec, on peut toujours redouter des solutions plus radicales ».

Roland Dufeu :

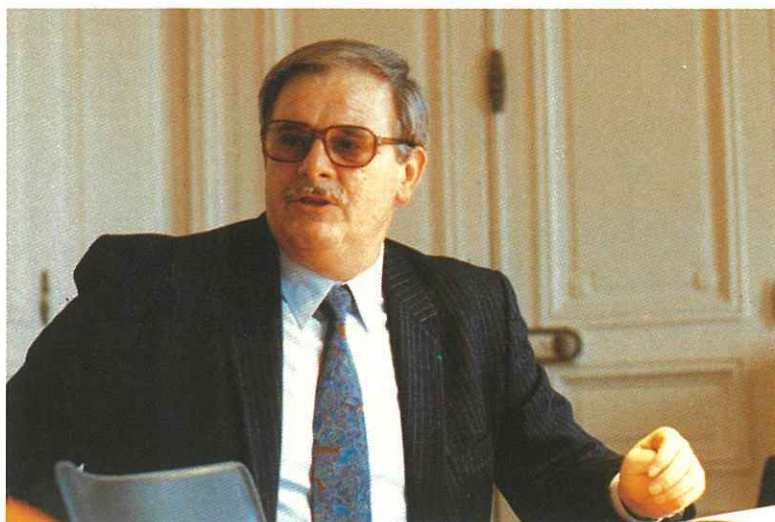
Je crois qu'il aurait été anormal que cette commission ne soit composée que de personnes étrangères à la RATP, qui ignorent tout de son histoire. Je pense avoir une connaissance sociale et humaine de l'entreprise, une connaissance intime des courants qui la traversent. J'ai voulu mettre ce savoir au service des salariés. L'entreprise publique RATP est une nécessité pour la Région Ile-de-France, tout doit être fait pour que cette entreprise fonctionne, pour que les agents n'oublient pas qu'ils travaillent pour la collectivité. Le droit de grève est constitutionnel, le droit au travail aussi. Toutes les catégories de personnel doivent être solidaires, or des actions corporatistes donnent une image négative de l'ensemble des agents : je crains qu'aujourd'hui, les solidarités internes ne soient oubliées.

Quant à moi, j'opposerai l'intérêt collectif des Franciliens aux intérêts corporatistes, et ma démarche s'inscrit dans une nécessaire réflexion sur le syndica-

NCILIATION

lisme français. On a pris trop souvent l'habitude de demander pour obtenir, sans rien donner en échange. Les syndicats devraient être capables de revendiquer et de proposer. Actuellement à la Régie, c'est encore trop souvent la Direction seule qui propose.

Bien qu'ancien syndicaliste, je ne représente que moi-même. Certains diront que je suis un alibi pour la Direction, mais je n'ai jamais été l'otage de personne, et je ne le serai pas. Si un jour je me trouve en présence d'un dossier qui mette en danger l'entreprise RATP, le service public RATP ou le statut du personnel, je le dirai. Dans ma conscience, je ne trahis ni mes origines ni le syndicalisme que je pratique depuis trente ans. »



Antoine Martin :

Au hit-parade des services publics modernes, je classerai en tête la RATP, loin devant les banques ou même la SNCF. Je suis un utilisateur permanent de la RATP, lorsque je viens à Paris. Le métro et le RER forment un réseau extraordinaire grâce auquel j'évite les embouteillages et j'arrive à l'heure à mes réunions. J'ai d'autre part beaucoup appris en travaillant, il y a quelques années, avec votre entreprise dans des secteurs où elle est pilote, celui des automatismes par exemple. Je la savais donc une entreprise moderne, mais j'ai découvert que le climat social y était un peu lourd et ternis-



Antoine Martin,
conseiller à la
présidence du groupe
BSN, Président du
conseil d'adminis-
tration de l'ANPE.

Roland Dufeu, ancien
Secrétaire général de la
Fédération autonome
des transports. Entré
à la RATP en 1963, il a
été syndicaliste de
1965 à 1991, date de
son départ en retraite.

sait son image. J'ai cependant accepté ce rôle dans l'Instance de conciliation car j'ai pensé être en situation d'ouverture suffisante.

J'attends qu'on se serve de moi, de ce que j'ai appris au cours de quarante ans de vie professionnelle. J'ai commencé ma carrière comme chef des ventes chez Citroën puis chez Simca. La vente est une fonction qui oblige à communiquer, à comprendre, à convaincre. C'est un bon apprentissage des relations sociales, qui m'a aidé dans ma seconde carrière, lorsque j'ai exercé les fonctions de directeur des Relations humaines à BSN. Je sais par expérience que les conflits naissent toujours d'un déficit de communication, d'explication.

J'ai appris qu'on ne peut pas décider seul des changements, il faut expliquer, négocier, ne pas répondre simplement au cahier de revendications des syndicats, mais rappeler que les directions ont aussi leurs revendications. C'est comme cela que j'ai négocié à BSN : trouver ensemble des solutions. Je veux garder la porte ouverte, aller au devant de l'information. J'ai l'intention de me promener dans les différents services de la RATP, d'aller en ligne avec un conducteur, de faire la soirée au côté d'un machiniste... Je suis disponible pour vous écouter » ●

Propos recueillis par
Yvonne Kappès-Grangé



Instance, mode d'emploi

CRÉATION :
le 29 octobre 1992.
MISSION : faciliter
le rapprochement
des points de vue et
aider à la recherche
d'un accord.
POUVOIRS : elle
ne dispose pas de
pouvoirs de décision.
Après son interven-
tion elle renvoie les
négociateurs face à

leurs responsabilités.
Elle assure l'analyse
des faits, la recher-
che d'une solution,
la transparence de
la démarche et
de ses conclusions.
COMPOSITION :
Un président,
Madame Rozès,
ainsi que deux
assesseurs,
Messieurs Martin et

Dufeu. Un choix qui
relève de la direc-
tion de la RATP.
FONCTIONNEMENT :
elle peut être saisie
par l'une ou l'autre
partie, mais est
libre de décider si
elle se saisit ou non
d'un dossier. Elle
intervient avant que
les préavis de grève
ne soient déposés.



Efficacité et humanité, tels sont les maîtres mots du plan Atlas, lancé par la RATP pour venir en aide aux sans-abri. Une action de solidarité menée en collaboration avec associations et collectivités locales.

Atla

A la rencontre

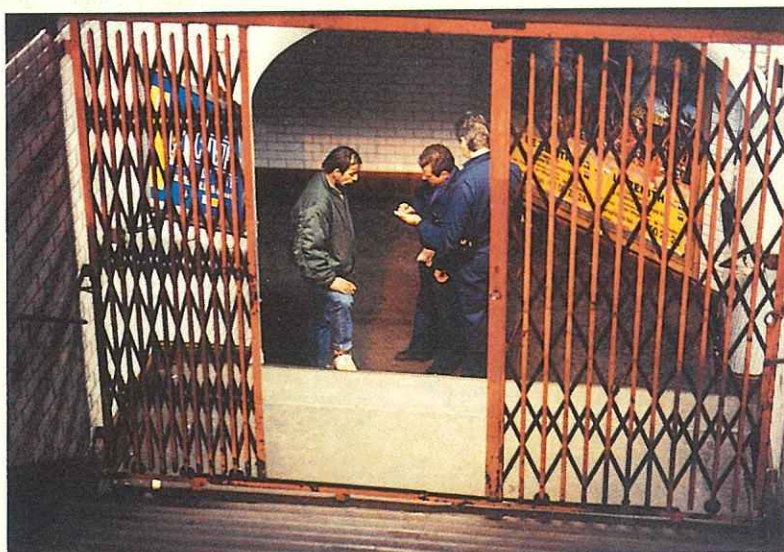
DES SANS-ABRI

Un sans-abri qui s'installe dans le métro perd ses repères en trois semaines. L'aider à s'en sortir, c'est l'empêcher de mourir tout à fait ». S'appuyant sur ce constat, le département Environnement et Sécurité a mis sur pied, depuis le mois de décembre, le plan Atlas : Aide, Transport, Logis, Accueil, Soins. Un grand service public ne peut ignorer ce problème humain, les sans-abri sont sur ses réseaux et il est de son devoir de s'en préoccuper.

Ce plan, mené avec les départements Métro, BUS, RER et MRB, vise à traiter les SDF avec efficacité et humanité.

Atlas se décline en trois étapes : il consiste en quelque sorte en « un traitement chronique » avec le ramassage quotidien, pendant toute l'année, des personnes sans domicile fixe, un « traitement d'urgence » avec la création de quatre pôles d'accueil en période de froid hivernal, et un « traitement de crise », exceptionnel, avec l'ouverture de stations de métro, en cas de très grands froids.

Au rythme de trois à quatre passages par jour, les vingt agents de la BAPSA (Brigade d'assistance pour les sans-abri) emmènent les SDF hors du métro pour les conduire au CHAPSA de Nanterre (Centre d'hébergement et d'accueil des personnes sans abri). « Il s'agit là d'un ramassage journalier autoritaire, précise Claude Dagiral, responsable de l'unité Sécurité des réseaux (département Environnement et Sécurité), en application de la réglementation de la police des chemins de fer et pour lequel la présence d'un policier du SPSM est requise ». La connaissance du réseau, des stations les plus fréquentées par les



PREMIÈRE ÉTAPE : LOCALISER LES SDF SUR LE RÉSEAU

clochards, et les indications données par le personnel de station permettent à chaque service de fixer l'itinéraire de passage des bus. Premier objectif d'Atlas, une plus grande efficacité. Grâce à une meilleure connaissance des lieux où se trouvent des SDF au moyen des signalements des APS (Agents propreté surveillance) et des agents de station qui disposent désormais d'un numéro de téléphone relié au Central sécurité de Denfert.

Efficacité toujours avec la création prochaine de sept secteurs d'intervention dans le métro, sachant que cette formule permettra aux différents services de la BAPSA (jour, mixte, petite nuit et grande nuit) de couvrir tout le réseau en deux jours. Efficacité renforcée mais aussi souci d'humanité dans le ramas-

PHOTOS : MARGUERITE / COM-AY



MARIE-PIERRE, ASSISTANTE SANITAIRE

Marie-Pierre Borde est entrée à la RATP en octobre dernier à l'unité Sécurité des réseaux (SEC), après avoir travaillé avec Mère Thérèse, puis au Centre d'hébergement et d'accompagnement pour les sans-abri de Nanterre. Elle accompagne sur le terrain, depuis le mois de novembre, en tant qu'assistante sanitaire, les équipes de la

BAPSA (constituées chacune de quatre agents de la Surveillance générale et d'un gardien du SPSM, et disposant d'un bus et d'un machiniste du centre de Flandre). La présence de Marie-Pierre Borde répond au souci du plan Atlas d'agir avec plus d'humanité dans le ramassage des sans-abri.

9

sage des SDF. Depuis le mois de novembre dernier une assistante sanitaire, connaissant bien le milieu des SDF et apte à donner les premiers soins ou à décider d'une hospitalisation, accompagne la brigade sur le terrain. Ces améliorations sont aussi une façon de revaloriser la fonction des agents de la BAPSA. Ils suivront une formation pour améliorer leurs relations avec les sans-abri, et savoir limiter au maximum l'emploi de la coercition.

« Atlas-Plus » est la deuxième phase du plan : au ramassage des SDF s'ajoute, pendant l'hiver, du 1^{er} décembre au 30 mars, la création de quatre pôles d'accueil : Les Halles, République, Gare du Nord et Nation.

Des repas chauds sont proposés depuis le 7 décembre près des entrées de métro. Il n'est pas question pour la RATP d'intervenir à ce stade, en allant au-delà de son rôle de transporteur. ●●●

Les sans-abri en chiffres

- Sur 2 000 marginaux vivant en sous-sol, ils sont approximativement 1 500 sans-abri, dont 9 % de femmes.
- Ils sont âgés de 26 à 40 ans (37 %), 41 à 45 ans (16 %), moins de 25 ans (8 %), plus de 65 ans (3 %). Avec un accroissement, pour les 41-45 ans de 3,6 % par rapport aux chiffres de 1987,

les 26-40 ans ayant diminué de 2,7 % dans le même temps.
- En majorité français, les 30 % environ restent se répartissent entre Maghrébins 13 %, puis originaires de la CEE, ex-RFA, pays de l'Est et Polonais.
- Répartis sur 200 stations du métro dont les plus fréquentées

sont (sans ordre) Gare du Nord, Gare de l'Est, Strasbourg-Saint-Denis, République, Saint-Lazare, Les Halles, Châtelet, Gare de Lyon, Montparnasse, Concorde et Gare d'Austerlitz et Nation. On peut noter la présence de SDF polonais depuis 1990 à Concorde, puis à Auber et à Jussieu en 1992.



● ● ● Ce sont des organismes caritatifs (Armée du Salut en particulier) qui assurent ces services entre 20 heures et 22 h 30 environ. En contre-partie, ces organisations ne servent plus des repas chauds dans les stations ce qui avait pour effet de stabiliser les SDF sur le réseau.

Le rôle de la RATP dans « Atlas Plus » est d'informer, par l'intermédiaire des agents de station, des APS et des agents de sécurité, les SDF sur la présence de ces pôles et de les inciter à les rejoindre. Incitation et, en aucun cas, obligation, comme c'est le cas pour le ramassage quotidien. On considère que, pour une personne sans abri, rejoindre l'un de ces pôles volontairement est le témoignage d'un effort, d'une volonté de se sortir de sa situation et une aide peut alors devenir envisageable.

Autre rôle joué par la RATP, le transport du SDF -qui l'accepte- contrairement au ramassage quotidien qui, lui, est autoritaire à Nanterre. Un bus sera donc présent sur les pôles d'accueil dans ce but. L'entreprise reste ainsi strictement dans sa fonction et ne souhaite d'ailleurs pas en sortir.

Un hiver très rigoureux, une période de grand froid atteignant -20 degrés : on se trouve en situation de crise et la troisième phase du plan Atlas, Atlas-Orsec est déclenchée. Des locaux fer-

Qui sont-ils ?

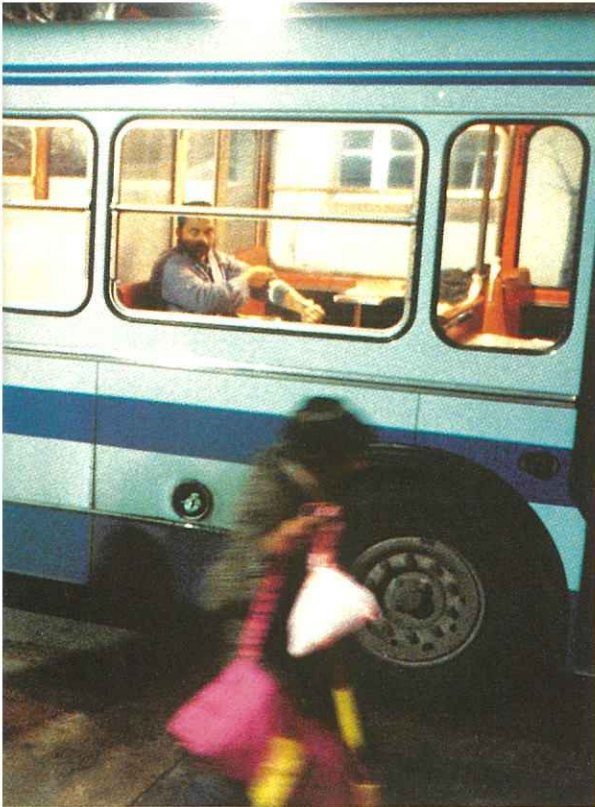
Parmi les «marginiaux» du métro, on doit distinguer les personnes «sans domicile fixe» ou «sans-abri», vivant en sous-sol, clochards traditionnels ou plus revendicatifs, faisant la manche de façon passive, zonards avec animaux. Mais une typologie précise n'est pas facile à établir, et la confusion est vite faite avec ceux qui travaillent dans le métro : vendeurs à la sauvette, quêteurs professionnels ou sympathiques, manche agressive, toxicomanes, agresseurs et musiciens.



més à l'exploitation pourront être ouverts, sur décision de l'entreprise ou à la demande expresse des autorités de tutelle, et aménagées avec des moyens extérieurs de l'Armée, de la Police... afin d'éviter de se trouver confronté au problème sans y être préparé.

Atlas a été condamné par Zeus à porter la voûte du ciel sur ses épaules. Mais la RATP n'est pas Atlas et ne peut ni ne veut agir seule. Pour Claude Dagiral « *le problème des SDF ne peut se traiter que dans un système de partenariat (collectivités locales, tutelles, associations...) où la RATP joue le rôle de catalyseur. Elle donne l'impulsion, aux autres partenaires de prendre le relais pour les services relevant de leurs compétences* » ●

Simone Feignier



UNE NUIT COMME LES AUTRES

De la Porte de la Villette au centre d'hébergement de Nanterre, en passant par Gare-de-l'Est, Barbès, Voltaire, Porte Dorée... Marie-Pierre Borde va, durant toute une nuit, accompagner la BAPSA dans sa tâche de ramassage des sans-abri. Aucune résistance de la part des SDF

«qui savent qu'on va venir les chercher pour les conduire à Nanterre. Seul problème, les sans-abri accompagnés d'un animal ; on ne peut les emmener à Nanterre car les animaux ne sont pas acceptés. Dans ce cas, l'action de la BAPSA se limite à faire sortir du métro le sans-abri.»

«Un passé lourd d'échecs : des problèmes familiaux, des difficultés scolaires, le refuge dans l'alcool et enfin la perte d'un emploi, goutte d'eau qui fait déborder le vase : aucun SDF n'a choisi cette vie, la réalité s'impose à eux, ils ne s'en sortiront pas, sauf exception.»

Patrick Henry, médecin des "sans-abri"

« Clodo, marginal, sans-abri, clochard, ou SDF », l'appellation importe peu pour Patrick Henry, qui vient de rejoindre l'équipe de l'unité Sécurité des réseaux (département Environnement et Sécurité) après avoir été médecin hospitalier au Centre d'accueil et de soins hospitaliers de Nanterre. Ces clochards, personnages autrefois sympathiques et tranquilles, images typiques de Paris, n'ont plus grand-chose à voir avec le marginal d'aujourd'hui. « Désocialisé, son attitude est devenue revendicative et sa présence participe au sentiment d'insécurité du métro. » Des solutions ? tout dépend de la longueur du temps vécu dans ces conditions de marginalisation. « Si des solutions de réinsertion sociale sont possibles pour un petit nombre

d'entre eux, 80 à 85 % des sans-abri sont irrécupérables, sauf cas exceptionnels, en raison de l'insuffisance des circuits sociaux, mais aussi à cause de la conception actuelle de la philosophie de l'aide : on veut à tous prix les réinsérer dans la société. Or, dans la plupart des cas ce n'est plus possible : c'est la "stabilisation" de leur état qui doit être l'objectif poursuivi, afin d'éviter qu'ils ne "touchent le fond" ». Pendant la dizaine d'années passées au Centre d'hébergement et d'accompagnement pour les sans-abri de Nanterre (CHAPSA), Patrick Henry a donné près de 52 000 consultations : « pour moi cela consistait bien sûr à soigner, mais aussi et surtout à comprendre les gens qui venaient, toujours de leur plein gré, en consultation. Dans

leur situation, les seuls contacts avec la société sont les agents de la BAPSA -les bleus- et le médecin ; il est donc indispensable d'établir une relation de confiance, c'est ce dont ils ont le plus besoin, même si les premiers contacts commencent souvent par une certaine violence verbale ». Sur les gens qui sont ramassés de façon systématique dans le métro, 80 % attendent les équipes de la BAPSA, 15 % acceptent docilement de se laisser emmener et 5 % font des difficultés. Cependant quand on les interroge, ils se plaignent tous du ramassage autoritaire : un paradoxe dans leur attitude qui s'explique par leur besoin d'exister, d'établir des relations. « En 1984, j'étais le seul médecin - "le médecin

des clodos" - à exercer dans ces conditions. Aujourd'hui, la pauvreté se développe mais je ne suis pas pessimiste : de plus en plus de gens s'y intéressent, en particulier à la RATP. L'entreprise a pour priorité d'assurer le transport de ses voyageurs, elle doit donc réagir contre la présence des clochards sur son réseau ; cependant elle a conscience de devoir le faire dans des conditions humaines : c'est le plan Atlas. Mais les SDF ont touché le fond, ils sont allés trop loin, ils ne peuvent plus faire la démarche de s'en sortir : c'est donc à nous d'aller au-devant d'eux. »



Budget Pour 1993, produits et charges s'équilibrent à 19,5 milliards de francs. Un budget de fonctionnement en augmentation de 3,6 % par rapport à celui de 1992.

En 1993, le service offert sur les réseaux devrait progresser de près de 1 %. En effet, cette année sera marquée par une amélioration de l'offre constituée par des extensions - Autrement Bus Sud, Trans Val-de-Marne - mais aussi par la prise en compte des effets en année pleine des mises en service intervenues en 1992. La prévision de trafic s'établit à 2 450 millions de voyages contre 2 445 millions inscrits au budget révisé 1992. Les niveaux de service envisagés sont, en km-voitures, de 200,65 millions sur le métro, 84,63 millions sur le RER, 1,61 million sur le tramway, et 152,41 millions sur les bus. L'effectif des agents utilisés est fixé à 38 000. L'objectif initialement retenu pour 1994 se trouve réalisé avec une année d'avance en raison des résultats qui commencent à être obtenus en termes de productivité.

Les besoins nouveaux en effectif, 310 agents, liés au développement de l'offre de services, à l'augmentation des travaux de maintenance et au renforcement de la sécurité sur les réseaux, seront plus que couverts par des redéploiements affectant les secteurs de la maintenance et des activités du tertiaire. Par ailleurs, la sous-traitance du nettoyage des bus se traduira par une réduction en moyenne de plus de cent postes. Sur ces bases, le budget d'exploitation de 1993 s'établit à 19 585 MF hors taxes ⁽¹⁾.

Quant aux produits, ceux relatifs au transport se montent à 15 948 MF avec des tarifs maintenus à leur niveau actuel, pendant toute l'année et une indemnité compensatrice ⁽²⁾ de 6 072 MF TTC. Dans l'hypothèse où les tarifs seraient relevés uniformément de 5,8 % au 1^{er} mai 1993, et

PRODUITS : 19 585 MF

Les produits du transport : 15 948 MF, comprennent les recettes du trafic, les remboursements de pertes de recettes pour réductions tarifaires (Cartes Orange ; familles nombreuses, mutilés ; Cartes Émeraude et Améthyste), les recettes prévues au titre des subventions pour maintien ou création de dessertes déficitaires, et l'indemnité compensatrice.

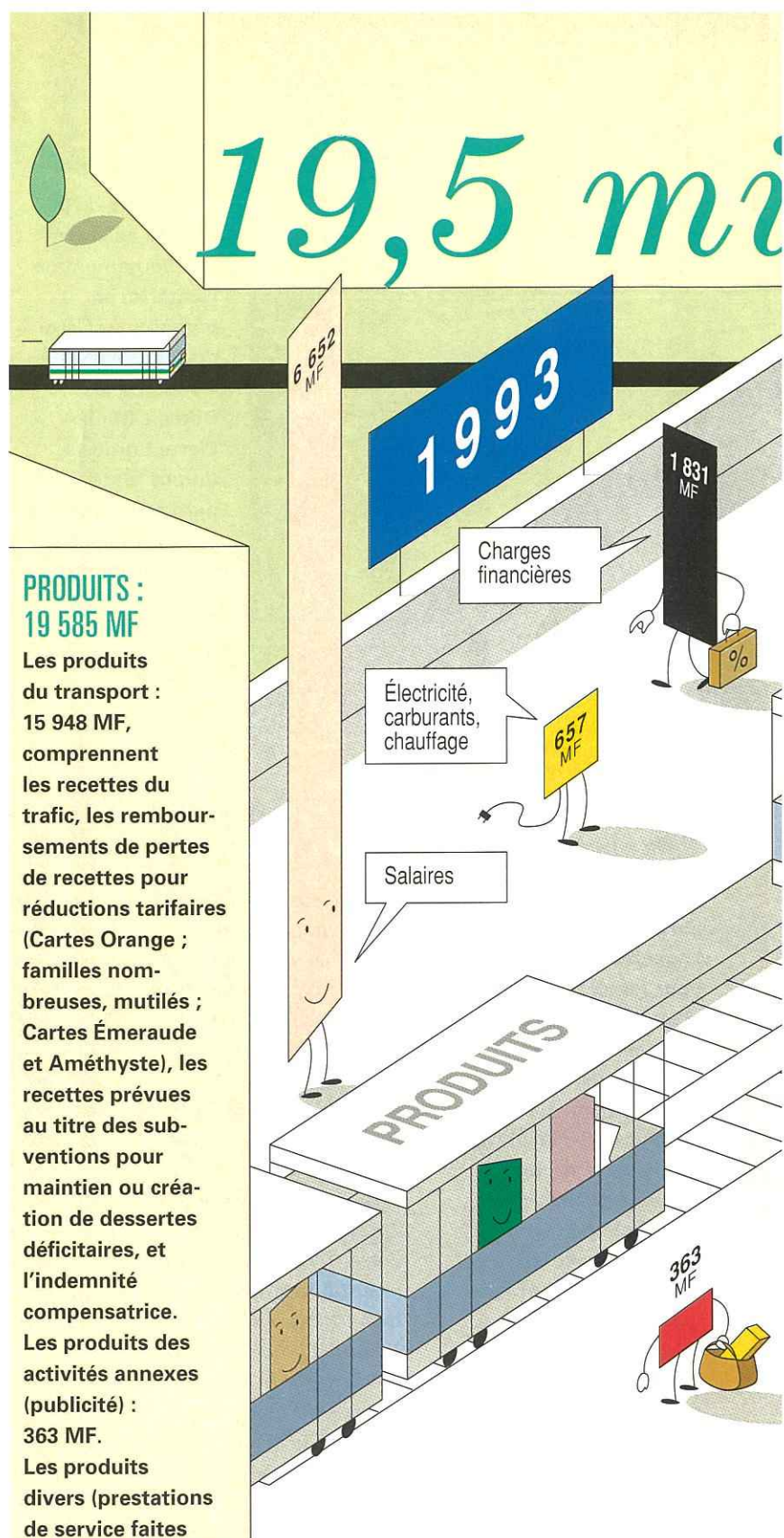
Les produits des activités annexes (publicité) : 363 MF.

Les produits divers (prestations de service faites à des tiers) : 1 492 MF.

Le montant des produits en atténuation des charges d'amortissement : 1 581 MF.

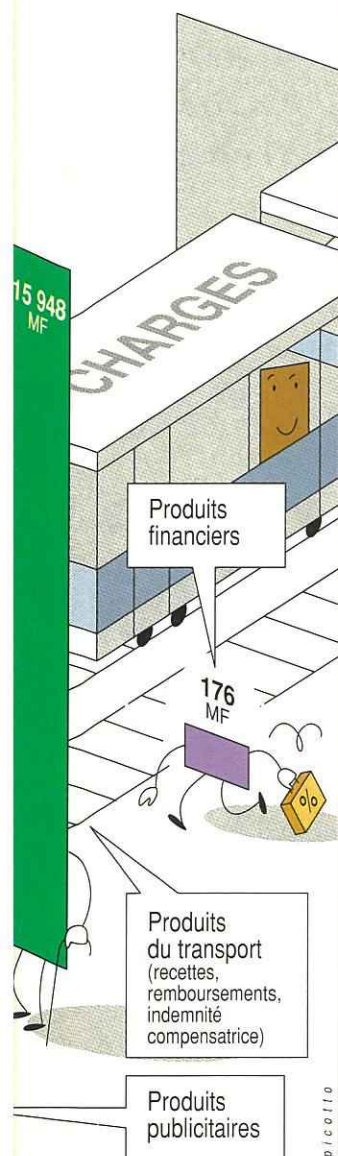
Les produits financiers : 176 MF

Les produits exceptionnels : 25 MF.



compte tenu d'un montant total de versement transport ⁽³⁾ affecté à la RATP de 3 998 MF TVA comprise, l'indemnité compensatrice nécessaire à l'équilibre du budget s'établirait à 5 777 MF. L'évolution des produits des activités annexes (363 MF par rapport à 1992) est de +0,6 % en raison de la mauvaise situation actuelle du marché publicitaire. L'augmentation des produits divers (+57 MF par rapport à 1992)

Milliards de francs POUR 1993



CHARGES : 19 585 MF

Les consommations en provenance de tiers :

3 274 MF, comprennent
- les dépenses d'énergie : 657 MF
- les charges relatives aux lignes affrétées : 258 MF
- les charges de circulation facturées par la SNCF dans le cadre de l'interconnexion des lignes RER : 166 MF

- les « matières et autres charges externes » (MACE) : 2 193 MF, dont 41 MF pour la sous-traitance du nettoyage et de la charge en carburant des bus, et 40 MF

pour la dotation de modernisation.

Les charges de personnel : 11 262 MF, dont
- les charges sociales : 2 229 MF
- l'insuffisance du compte retraite : 2 381 MF.

Les impôts, taxes et versements assimilés : 726 MF.

Les dotations aux comptes d'amortissement et de provisions : 2 319 MF.

Autres charges : 26 MF.

Les charges financières : 1 831 MF.

Les charges exceptionnelles : 47 MF.

La provision pour aléas : 100 MF.

termes de la loi, les charges se montent également à 19 585 MF. Dans les consommations en provenance de tiers (3 274 MF), la diminution des charges relatives aux lignes affrétées (258 MF contre 307 MF en 1992) est due à la fin du contrat d'affrètement concernant la ville nouvelle de Saint-Quentin-en-Yvelines. L'augmentation des « matières et autres charges externes » (+5,2 % par rapport à 1992) résulte en particulier de la hausse des prix et des conséquences du vieillissement du parc des matériels roulants et des installations fixes.

L'estimation des charges de personnel (11 262 MF) repose sur une augmentation de la masse salariale à effectif constant de 3,10 % par rapport aux salaires résultant de l'accord salarial conclu pour 1992. Par rapport à 1992, les impôts, taxes et versements assimilés (726 millions de francs) progressent de 8,4 %. L'évolution importante de ce poste trouve son origine notamment dans l'évolution spécifique de la taxe professionnelle qui s'établit à 468 MF en 1993, soit +8,3 %. Les charges financières sont évaluées à 1 831 MF compte tenu d'une hypothèse de taux d'intérêt à long terme de 8 % (1 741 MF en 1992) ●

Alain Malglaive

provient notamment du développement des prestations facturées à la SNCF pour l'entretien du matériel roulant RER et de l'accroissement des prestations de services faites à des tiers. Enfin, les produits en atténuation des charges d'amortissement (1 581 MF) ont pour objet de compenser l'effet sur les charges de la Régie de l'amortissement des immobilisations. Le budget étant en équilibre aux

UN
BUDGET
EN
ÉQUILIBRE

(1) Arrêté du budget de l'exploitation de l'exercice 1993 datant du 15 janvier 1993.

(2) L'indemnité compensatrice est versée à 70 % par l'Etat et à 30 % par les départements de l'Ile-de-France pour financer la différence entre le module d'équilibre et le prix du billet RATP de carnet.

(3) Le versement transport est financé par les employeurs.



Desserte L'aéroport de Roissy en 45 minutes chrono ! Un itinéraire adapté, un matériel spécifique, une livrée repérable au premier coup d'œil... Après le succès d'Orlybus, Roissybus peut voir l'avenir en rose.

L'avion A PORTEE DE BUS

14

L'Opéra relié directement à l'Aéroport Charles-de-Gaulle, c'est chose faite depuis le 1^{er} décembre avec la mise en service de Roissybus. Si actuellement 25 millions de passagers, transportés par 70 compagnies aériennes, empruntent chaque année les trois aérogares de Roissy, d'ici 2010 le nombre de voyageurs aériens va tripler. Il fallait donc impérativement trouver des solutions de desserte pour éviter l'asphyxie inévitable des voies d'accès routières et du stationnement.

Dans le même temps les pouvoirs publics manifestaient leur volonté de favoriser la desserte par transports en commun et un groupe de travail était mis en place en octobre 1989 par le ministre des Transports. Au sein de ce groupe « Deflassieux », la RATP propose la solution « Roissybus ». Ce projet de desserte de l'aéroport Charles-de-Gaulle (aérogares CDG 1, CDG 2 et T 9) par une ligne directe à partir du centre de Paris est accepté en 1991.

Pour être attractive, la desserte par Roissybus se devait d'offrir un service efficace et de qualité, bien adapté à sa clientèle aérienne. Elle répond à cet

PARÉS POUR LE VOYAGE

Les 12 Roissybus arborent une décoration spéciale, évoquant le voyage aérien et réalisée en adhésifs. Ils sont décorés par les peintres de l'atelier de Carrosserie de Championnet de MRB (sur la photo, Daniel Leguay) qui effectuent la pose des adhésifs en une trentaine d'heures environ pour chaque bus. Ce sont les mêmes peintres qui sont chargés de la décoration des points d'arrêt de Roissybus dans les trois aérogares.

impératif sur de nombreux plans. Le point de départ de la ligne tout d'abord.

L'Opéra est le centre du quartier des affaires, lieu principal d'origine et de destination des passagers de Roissy. C'est aussi un point facilement accessible, en correspondance avec quatre lignes de métro, la ligne A du RER et douze lignes d'autobus.

Autre atout, la durée du trajet jusqu'à l'aéroport : 45 minutes en moyenne. L'itinéraire retenu est le plus dégagé et le plus sûr en temps même, s'il n'est pas le plus court en distance. Et si, malgré tout, des problèmes de circulation survenaient, Roissybus a prévu des itinéraires

PHOTOS : DUMAX / COM-AY



Toutes les liaisons Paris - Roissy

CARS AIR FRANCE

Desserte CDG 1
et CDG 2 de 5 h 40
à 23 heures,
Place de l'Etoile,
toutes les 15mn,
Porte Maillot,
toutes les 20 mn.
Trajet : 40 mn.
Tarif : 48 F.

Desserte CDG 2

de 7 h à 21 heures
Gare Montparnasse,
toutes les heures.
Trajet : 60 mn.
Tarif : 64 F.

ROISSYBUS

Desserte CDG 1,
CDG 2 et T9 de

5 h 45 à 23 heures,
rue Scribe
toutes les 15 mn.
Trajet : 45 mn.
Tarif : 30 F.
ou Carte Orange,
cartes Paris-Visite
et Formule 1
(zones 1 à 4 +
aéroports).

ROISSYRAIL

Desserte CDG 1,
CDG 2 et T9 par
navette depuis la
gare de Roissy/CDG
de 4 h 56 à 0 h 15
toutes les 15 mn
trajet entre Gare
du Nord et Roissy :
35 mn.

Tarif : 33 F en

2^e classe, 49 F
en 1^{re} classe
(billet combiné
métro-RER-navette
Aéroports de Paris).

TAXI. Tarif :

environ 170 F depuis
le centre de Paris.



UNE VOIE ROYALE

De la rue Scribe
à la place Saint-
Augustin, du boule-
vard Malesherbes
à la porte
d'Asnières, du
périphérique
à l'autoroute en
passant par la porte
de la Chapelle :
l'itinéraire le plus
fiable possible
a été retenu pour
Roissybus, qui
emprunte des
axes larges dans
des quartiers
agréables.

15

de substitution. Ce qui est possible en raison de l'absence de points d'arrêt intermédiaires et de l'équipement en radiotéléphonie reliant les machinistes aux régulateurs de Fort- d'Aubervilliers. A clientèle spécifique, matériel particulier. La ligne est équipée d'un matériel moderne : 12 PR 100/2, véhicules puissants permettant une vitesse suffisamment élevée sur l'autoroute, qui ont bénéficié d'aménagements particuliers : tous les sièges installés dans le sens de la marche pour assurer plus de confort aux voyageurs, trois porte-bagages et des annonces sonores bilingues en français et anglais. Un passager sur trois prenant l'avion pour la première fois, Roissybus

DES ANNONCES BILINGUES INFORMENT LA CLIENTÈLE INTER- NATIONALE

devait pouvoir se repérer aisément. La décoration extérieure, évoquant le voyage aérien, l'identifie facilement comme ligne de desserte d'un aéroport.

Les machinistes du centre de Flandre, sensibilisés à l'accueil, ont reçu une formation pour mieux connaître les attentes de la clientèle aérienne et l'environnement de la ligne.

Complémentaire des dessertes existantes par les cars Air France et Roissy-Rail*, Roissybus escompte un trafic annuel de 750 000 voyageurs. L'augmentation prévue du nombre de passagers sur Roissy et le succès d'Orlybus, avec 3 millions de voyageurs par an, peuvent inciter à l'optimisme ●

Simone Feignier

* Les lignes 350 et 351 assurent désormais uniquement la desserte des zones techniques de l'aéroport de Roissy.

«Petit train», contrôle à la montée ou en voiture, la lutte contre la fraude dans les bus peut prendre différentes formes. Avec une priorité : une action décentralisée privilégiant la dissuasion.

fraude



Tiens, les contrôleurs sont là !», crie malicieusement un jeune montant à Saint-Denis, dans un bus de la ligne 156. Effectivement, deux contrôleurs en tenue, de la Brigade anti-fraude et de sécurisation, portant bien en vue la barrette «contrôle», sont à l'intérieur du bus, de chaque côté de la porte avant. En fait, ils ne sont pas seuls. Un autre agent, en tenue également, se trouve au niveau de la porte centrale pour décourager les éventuelles montées par cet accès réservé à la descente.

Enfin, le responsable d'équipe et l'animateur de contrôle qui dispose d'un talkie-walkie, tous deux en civil, sont également dans le bus, parmi les autres voyageurs, mais prêts à intervenir. Ce matin du 2 décembre, c'est l'équipe 4 du secteur de Gonesse qui opère ainsi sur le 156 Porte-de-la-Chapelle - Saint-Denis-Général Leclerc. Tout se passe dans le calme. Il y a bien quelques voyageurs qui, a priori, pensaient ne pas payer. Ceux-là, après hésitation, se résignent à sortir un ticket, ou à en acheter un au détail, auprès du machiniste. Six francs ! A moins qu'ils ne changent d'avis au dernier moment, et décident de rester sur le

PHOTOS : DUNAX / COM-AY

Le contrôle





Trois objectifs pour le contrôle

Les trois objectifs de la politique de contrôle :

- Contenir la fraude dans un premier temps puis, dès que possible, la faire régresser. Il s'agit d'utiliser plus la dissuasion que la répression, et d'appliquer la technique la plus appropriée à chaque type de fraude.
- Garantir les

recettes du département Bus. Dans l'acquittement des pénalités, il convient de privilégier les recettes directes et les abonnements.

- Faire respecter autant que faire se peut la « police des chemins de fer ».

Il s'agit de faire en sorte que le comportement de chacun permette à tous de

vivre le plus agréablement possible le temps de transport. Les actions ayant un aspect éducatif doivent être privilégiées par rapport aux actions uniquement répressives. Dans ce domaine, il faut tenir compte des diverses cultures et de l'environnement dans lequel on se situe.

trottoir... pour attendre le prochain bus, même sous la pluie ! Et puis, il y a ceux qui n'ont pas reporté le numéro de leur Carte orange sur le coupon hebdomadaire ou mensuel. Ils étaient nombreux ce 2 décembre. Les contrôleurs rappellent alors à chaque « contrevenant » la nécessité de reporter ce numéro, et leur proposent avec insistance de le faire eux-mêmes immédiatement. Surprise devant tant de prévenance, la personne ne peut pas dire non, même si cela ne permettra pas une utilisation aussi aisée de la carte par l'ensemble de la famille. La morale de l'histoire est tirée, lors de notre arrivée au terminus, par Roger Bensaid, le responsable d'équipe : *« voilà un trajet sans histoire, pourtant nous avons fait acheter plus d'une dizaine de tickets et évité sans aucun doute des utilisations frauduleuses de Cartes Orange. Dans la très grande majorité des cas, cela se passe comme ça. Mais bien entendu nous sommes aussi amenés à dresser des PV. »*

12 h 30. Dans une salle du centre de Gonesse, c'est le debriefing/briefing, c'est-à-dire la mise en commun de l'expérience vécue par chaque équipe. L'équipe du matin que nous venons de suivre sur la

« CE MATIN,
NOUS
AVONS FAIT
ACHETER
PLUS DE
TICKETS »

ligne 156 retrouve les trois équipes de l'après-midi. Pour conduire cette réunion qui dure une vingtaine de minutes environ, il y avait ce jour là trois des six responsables du secteur de Gonesse, Sylvie Tournoux, responsable des relations avec les dépôts, Anne Trochu qui suit la gestion d'une partie du personnel, et Daniel Labonde qui assure les relations extérieures, commissariats, établissements scolaires, mairies.

L'équipe du matin a commencé son travail à 5 h 30 dans cette même salle avec un briefing. Elle relate le travail effectué en particulier sur les deux navettes du 137 N qui quittent la Mairie de Saint-Ouen à 7 h 53 et à 7 h 55 pour desservir le collège Sisley de Villeneuve-la-Garenne, bus sur lesquels il y a parfois des incidents avec les jeunes. Objectif : « fraude zéro », mais dans le contexte d'un « contrôle éducatif » - la nécessité de payer son transport et de respecter l'environnement - et d'une sécurisation des machinistes. Programme pour les trois équipes de l'après-midi, de 12 h 30 à 20 heures : le « petit train » sur le 142, entendez par là, une équipe dans trois bus qui se suivent, pour décourager les personnes qui, voyant des contrôleurs dans le bus, attendent le suivant en espérant ainsi ne pas payer. Mais l'on a rappelé aussi lors de cette réunion une opération exceptionnelle menée la veille, entre 16 heures et 18 h 30, sur le 153 sur lequel il y a eu ●●●

PAR SECTEUR



●●● récemment des incidents. Au terminus Saint-Denis-Porte-de-Paris, des agents en tenue ont effectué le contrôle à la montée.

Dans les bus, mêlés aux voyageurs, des agents en civil sécurisaient les machinistes par leur présence.

Sans dévoiler sa fonction, l'un d'eux est intervenu comme simple voyageur auprès d'une personne qui voulait absolument monter avec une poussette alors qu'il y avait beaucoup de monde. Une certaine tension, mais pas d'incident.

L'équipe de nuit du secteur de Gonesse commence son travail à 19 heures et le terminera à 2 heures, avec toujours briefing au début et debriefing à la fin. Le secteur de Gonesse dispose en tout de sept équipes de six personnes chacune, dont une effectuant son service en deux fois, 7 heures - 12 h 15 et 14 h 15 - 17 heures. Il couvre une trentaine de lignes de bus et, depuis décembre, un tronçon de la ligne de tramway.

« Contrôle à la montée, contrôle en voiture, mais il n'y a plus de Groupe mobile de contrôle, les GMC, de contrôle à la descente, de contrôle effectué par des agents en civil. Que de changements intervenus dans les activités de la Brigade ces derniers mois », indique Line Gontié, chargée en particulier de la communication au niveau de l'UDO Brigade de surveillance. On passe ainsi d'une approche répressive

LE BRIEFING-DEBRIEFING

Bilan de la matinée, programme de l'après-midi, les équipes se retrouvent chaque jour pour se passer le relais.

à une approche plus dissuasive et plus commerciale, d'un travail plus qualitatif que quantitatif. « Cela représente beaucoup de changements pour les agents de la Brigade, poursuit-elle, changement d'objectifs de contrôle, de manière de travailler, d'état d'esprit, et pourtant ils ont joué le jeu, ils ont su s'adapter ».

Dans son bureau du Mont-Cenis, Claudé Schildknecht, le responsable de l'UDO Brigade de surveillance du département Bus, fait le point : « la Brigade anti-fraude et de sécurisation, telle qu'elle fonctionne maintenant, a été mise en place début novembre. Malgré les difficultés inévitables, l'opération s'est, dans son ensemble, bien passée. La division en sept secteurs, six pour la banlieue et un pour Paris, permet d'appliquer une sorte d'ilotage, chaque agent ayant une bonne connaissance de la zone dans laquelle il intervient. Les contacts avec les centres Bus et les institutions locales sont développés au quotidien. Le travail se fait au plus près du terrain dans une structure décentralisée. Tout ceci continue à se rôder dans un climat de confiance réciproque. Dans la Brigade anti-fraude et de sécurisation, nous avons aujourd'hui 336 personnes. En 1993, nous aurons 42 personnes de plus, soit une équipe de plus par secteur. Cela montre bien la priorité attachée par la RATP à la lutte contre la fraude et à la sécurisation des machinistes » ●

Alain Malglaive



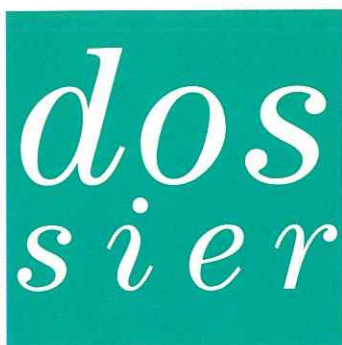
La BS se met en quatre

Outre la Brigade anti-fraude et de sécurisation (BAS) décrite dans l'article, la Brigade de surveillance comporte trois autres brigades. La BSI ou Brigade de surveillance des itinéraires est chargée de l'amélioration de la circulation des bus de Paris sur les sections les plus chargées d'une

quinzaine de lignes. Elle comprend 43 agents ne pouvant plus exercer leur métier de machiniste. Composée de gradés en civil, la BSP ou Brigade de surveillance du personnel a pour mission d'améliorer la qualité de service au quotidien dans ses aspects relationnels entre le personnel

d'exploitation et la clientèle. Enfin, la nouvelle Brigade polyvalente, d'une vingtaine de gradés, mise en place en octobre, a pour but le renforcement de services tels que les STL, le CIT, ou des équipes chargées d'opérations exceptionnelles comme les opérations Autrement Bus, l'ouverture du tramway...





EXPÉRIMENTÉ DURANT UN AN SUR LES LIGNES 4 ET 11, LE **NOUVEAU SERVICE EN STATION** ARRIVE À L'HEURE

DES PREMIERS BILANS. LES VOYAGEURS EN SONT-ILS SATISFAITS ? A-T-IL RÉPONDU À SES **OBJECTIFS** ? QUELS SONT SES EFFETS SUR LE DÉROULEMENT DE **CARRIÈRE** DES AGENTS ? ELL A MENÉ L'ENQUÊTE. LES RÉSULTATS SONT ENCOURAGEANTS :

UNE **INFORMATION VOYA-**

Bilan NSS

GEUR EFFICACE, UNE BAISSSE DE LA **FRAUDE**, DES STATIONS PLUS PROPRES, DES HORIZONS PROFESSIONNELS NOUVEAUX POUR LE PERSONNEL... RESTE UN IMPÉRATIF : LE NSS NE PEUT VRAIMENT RÉUSSIR QU'EN SE DÉVELOPPANT SUR L'ENSEMBLE DU RÉSEAU.



A photograph of a woman with a backpack standing at a service counter. The counter has a sign that reads 'MONTARNASSE - BIENV'. The woman is looking at the counter. In the background, there is a person sitting at a desk.

MONTARNASSE - BIENV

Le service qui
FAIT LA DIFFERENCE

Qualité de service, reconquête du territoire, valorisation du personnel... les lignes 4 et 11 tirent les enseignements d'un an de Nouveau service en station.

Mis en service en juin 1991, le Nouveau service en station (NSS) est fondé sur une nouvelle forme d'organisation du travail qui s'appuie sur un découpage des lignes en secteurs. Appliquée à titre expérimental sur quatre secteurs représentant deux lignes de métro (lignes 4 et 11), cette nouvelle structure a trois objectifs essentiels : satisfaire la clientèle, maîtriser le territoire et valoriser le personnel en développant son professionnalisme et en favorisant la constitution d'équipes solidaires.

Appréhendé au moyen d'enquêtes (avant/après) menées sur un panel d'environ 500 personnes avec l'assistance de sociétés extérieures spécialisées, le bilan au

point de vue des voyageurs, apparaît positif : deux voyageurs sur trois ont déclaré « qu'après, c'était mieux qu'avant ».

L'INFORMATION VOYAGEUR, ÇA MARCHE !

Le premier objectif du NSS est de satisfaire la clientèle : la vente est le domaine qui a le plus marqué le public avec l'apparition des automates de vente (billets et coupons Carte Orange) plébiscités par près de 80 % des utilisateurs. L'information voyageur en situation perturbée est également notée en hausse dans l'enquête « avant/après ».

« C'est vraiment le point le plus fort, remarque Michel Courtier, res-

ponsable du secteur sud de la ligne 4, et notamment avec les grèves de la fin novembre, on a pu mesurer l'efficacité d'un tel système ». Les trois centres de liaison de la ligne 4, Montparnasse, Strasbourg-Saint-Denis et Gare-du-Nord sont connectés à l'ensemble du réseau métro. Connaissant à tout moment l'état du trafic sur chaque ligne, les opérateurs affectés dans ces centres ont pu donner, en temps réel, une information ciblée aux voyageurs à l'aide de la sonorisation et du téléaffichage installés dans chacune des stations de la ligne. Les trois agences commerciales de la ligne 4 (Montparnasse, Les Halles et Gare-du-Nord) sont un lieu dont l'impact sur l'image ●●●

Ligne 11 : les points forts du NSS

La ligne 11 a permis de tester une variante d'organisation dans le but d'évaluer une structure technique différente, avec un seul secteur réparti en quatre sous-secteurs dotés de centres de liaison secondaires.

Le bilan concernant la satisfaction de la clientèle rejoint celui de la ligne 4 avec un point fort concernant l'information voyageur en station, notamment en situation perturbée. La propreté des stations a particulièrement

été remarquée par la clientèle depuis que les trois grosses stations, République, Belleville et Arts et Métiers sont nettoyées de nuit grâce à l'effort très actif de la Comatec qui s'est calquée sur le NSS. Comme sur la ligne 4, la lutte contre la fraude, une des priorités de la ligne 11, est un facteur de satisfaction. L'indicateur interne mesurant la fraude visible et calculé tous les trois mois environ, montre que l'objectif a été atteint pour l'année 1992 : en démar-

rant avec un taux de fraude visible de 3,89 % en janvier 1992 pour descendre à 2,85 % en décembre 1992, les niveaux constatés restent toujours inférieurs à ceux correspondant aux objectifs programmés pour cette année. Le contrôle sur la ligne 11 est effectué par quatre équipes mobiles tournant simultanément sur les quatre sous-secteurs avec la seule contrainte de consacrer 30% minimum de son temps de travail à la lutte

contre la fraude.

Enfin, le suivi de l'absentéisme pour maladie, baromètre social significatif, connaît un ratio de quatorze journées d'absence par agent par rapport au ratio de seize journées qui était déjà un objectif relativement bas assigné pour 1992. Avec la mise en place du NSS sur la ligne 11, toutes les missions ont été redéfinies, depuis l'animateur au chef de secteur, afin que chacun repère clairement son rôle à jouer.

●●● de la RATP vient juste après celui des distributeurs. Nouvel espace de rencontre entre les agents et les voyageurs, l'activité principale de l'agence concerne la vente des cartes intégrales et les réponses aux demandes de renseignements. « Ils sont surpris par la qualité de l'accueil qui leur est réservée... Le bouche à oreille fonctionne bien à propos de la vente des cartes intégrales, note Daniel Lebouil, responsable du secteur nord de la ligne, et sans aucune publicité particulière, on arrive à réaliser près de 20 % des ventes ! »

SOMBRE PÉRIODE POUR LES FRAUDEURS

Deuxième objectif du nouveau service en station, la maîtrise du territoire vise notamment à diminuer fortement le taux de fraude. Élément important de la nouvelle organisation, l'intensification du contrôle assuré par les agents des équipes mobiles s'est traduit par une augmentation significative du nombre d'interventions : ainsi, le nombre d'infractions ayant donné

lieu à l'établissement d'un bulletin d'indemnité forfaitaire (paiement immédiat) ou d'un procès verbal d'infraction (paiement différé) a été multiplié par cinq environ sur la ligne 4, tandis que le taux de fraude mesurée sur le secteur nord de la ligne accusait une baisse de 0,5 %. « Les agents de contrôle arrivent à faire payer immédiatement, en moyenne 35 % des voyageurs en infraction..., explique Alain Chauvet, responsable du secteur centre de la ligne 4, et pour réussir un tel résultat, il s'agit d'agents qui savent négocier et maîtriser totalement une situation délicate ». La reconquête du territoire passe

également par l'expulsion quotidienne des vendeurs à la sauvette, des clochards... Un travail de routine difficile et peu spectaculaire.

Troisième et dernier objectif du NSS, la valorisation du personnel comprend plusieurs aspects : le déroulement de carrière, la gestion des effectifs, la constitution d'équipes solidaires et les initiatives qui découlent d'un tel système.

Ce type d'organisation a permis d'offrir aux agents de nouvelles perspectives de carrière. Les deux métiers de développement - opérateur conseiller commercial et pilote - ont la faveur des agents.

Perspectives pour une nouvelle carrière



Les agents du NSS bénéficient d'un déroulement de carrière avantageux :

- Animateur/Agent mobile, métier de base, il correspond au traditionnel métier d'agent de station. Le temps de passage est de 4 à 9 ans pour passer, d'un niveau à l'autre, depuis le niveau 4 au niveau 7 (il est en moyenne de 23 ans pour les chefs de station passant du niveau 4 au niveau 6);
- Opérateur Conseiller

commercial, dit «OCC», c'est le premier métier de développement ; l'agent est choisi parmi les animateurs. Le temps de passage est de 3 à 6 ans pour passer, d'un niveau à l'autre, depuis le niveau 7 au niveau 9;

- Pilote, deuxième métier de développement, l'agent est choisi au sein des OCC. Le temps de passage est de 2 à 5 ans pour passer, d'un niveau à l'autre, depuis le niveau 8

On enregistre aujourd'hui 75 % de volontaires pour les équipes mobiles (contre 25 % au départ !) et une baisse significative du taux d'absentéisme, indicateurs qui prouvent un impact positif sur le personnel. Avec le NSS, c'est la possibilité de connaître, tour à tour, plusieurs métiers (voir encadré).

DES HABITUDES QUI VOUS COLLENT À LA PEAU

Cette gestion du personnel, assurée par le pilote est dorénavant effectuée à l'aide d'un nouveau logiciel développé par le département SIT. Cet outil informatique permet d'assurer une gestion et une rotation plus équitable de l'ensemble du personnel. Serge Lagrange, directeur de la ligne 4, conscient des problèmes d'effectif, est catégorique : « Avec la mise en place du NSS, du point de vue effectif, il y a un seuil sous lequel il ne faut pas tomber sous peine de perdre toute efficacité. Je pense qu'aujourd'hui, en fonction

des résultats qu'il obtient, le nouveau service en station est justement l'un des meilleurs garants pour assurer la continuité des effectifs présents sur le terrain. Mais il faut que chaque acteur soit conscient de l'enjeu et donc de son implication personnelle ». Valoriser le personnel, du cadre à l'opérateur, c'est aussi offrir une structure lui autorisant une réelle autonomie de travail, la prise en compte d'initiatives concourant à améliorer le service rendu aux voyageurs. Par exemple, la vente directe de Cartes Orange en entreprises (la FNAC, les hôpitaux parisiens, le ministère de l'Équipement...) permet aux agents d'aller à l'extérieur, d'établir une autre communication, d'apporter une image positive de la RATP tout en rendant un réel service. Reste la démarche - aller au devant du voyageur - qui pose encore problème. Les agents, habitués pendant des années à voir le voyageur derrière la recette, éprouvent de réelles difficultés à « aller au contact ». Pour Serge Lagrange, ce problème est com-

plexe : « La culture d'entreprise est un peu ralentissante, mais les comportements de certains agents, d'ailleurs très minoritaires, peuvent totalement contrarier les comportements de tous les autres. Nous sommes dans une phase où toutes les exagérations se voient... L'agent doit admettre qu'il appartient à une entreprise et qu'à ce titre il est le premier responsable, par son comportement, de l'image de son entreprise. Plus on tardera à généraliser le service en station et plus cela prendra du temps » ●



au niveau 12. Il faut noter que dans le nouveau service en station, l'appréciation professionnelle sera prise en compte pour déterminer le passage d'un niveau à l'autre. Dans

le cadre de la généralisation du NSS, l'animateur et l'agent mobile démarrent avec un niveau supplémentaire, du niveau 5 au lieu de 4, pour terminer au niveau 8

au lieu de 7. Le Conseiller commercial et l'opérateur pourront terminer avec un niveau supplémentaire, soit le niveau 10 au lieu de 9.

DES ÉQUIPES SOLIDAIRES.

De l'animateur au chef de secteur, des réunions quotidiennes permettent à chacun de trouver sa place dans la nouvelle organisation, en fonction de ses souhaits et des impératifs de service.



Le Pilote débutera au niveau 9 (au lieu de 8). Les temps de passage restent inchangés dans la situation future.



Les a

Jeune agent fraîchement entré à la Régie, ancien agent qui en a vu « d'autres », sceptique ou déterminé, enthousiaste ou opposé, attentiste ou volontaire, nostalgique ou résolument positif, aucun d'eux ne souhaite retourner à l'ancien système. Et ils ont tous leur « bilan en tête ».

● Cyrille, agent mobile et volontaire pour le contrôle : « On est tous équipé de talkie-walkie pour communiquer avec le centre de liaison et cela change énormément les données du problème : un certain nombre de fraudeurs refusent de donner leur identité... On appelle alors le centre, sous leurs yeux, pour demander l'intervention des services de sécurité, et ils finissent pratiquement tous par céder et payer ! Dans le NSS, les agents sont plus déterminés depuis l'apparition du

24

ELL est allé sur le terrain, à la rencontre des acteurs qui font vivre quotidiennement, depuis plus d'un an, le Nouveau service en station.

Du côté des associations

Les représentants des usagers des transports en commun ont depuis le début manifesté un grand intérêt pour le projet du NSS. Deux de ces associations ont donné leur avis : La Fédération Léo Lagrange : « Le nouveau service en station doit répondre aux attentes des voyageurs : plus de présence des agents, des contacts améliorés avec les usagers, une meilleure information en cas de perturbations... Pour l'instant, on ne voit pas les effets

de cette nouvelle organisation. Ce n'est pas une révolution... En tout cas ce n'est pas encore perceptible par le voyageur ». La FNAUT : « Le principe du nouveau service en station est une bonne chose car il correspond aux souhaits des voyageurs. Mais on n'a pas encore bien vu, ni perçu dans le métro, les effets de ce nouveau service... excepté lors des dernières grèves de novembre, avec une meilleure information, notamment les annonces sonores différenciées sur



les quais. Les agences commerciales font un bon travail, encore faut-il les trouver comme celle de Gare du Nord ! Nous

demandons aussi plus de contacts avec les agents et plus de présence : là, il reste encore beaucoup de travail à faire ».

cteurs DU NSS

dos
sier

Bilan NSS

peut donner aux voyageurs des informations sur les grèves ou sur les animations, expositions qui ont lieu dans le métro ».

● Eliane, pilote : « Je suis très satisfaite du NSS qui devrait s'étendre à toutes les lignes. Le travail d'organisation des équipes est délicat car je dois tenir compte à la fois des compétences et des caractères de chacun ! Tout dépend de la manière de leur présenter les missions... Les agents ne vont pas au-devant des voyageurs parce que cela ne correspond pas à leurs habitudes et ça les dérange... Mais en se parlant beaucoup on y arrivera ! »

● Laurent, chef de secteur : « Je contrôle les activités des équipes ambiance, de l'information voyageur, de la propreté, de la sécurité... C'est un changement total dans la façon de travailler, notamment avec l'ouverture sur de nouveaux outils, comme l'informatique. On a atteint un certain nombre d'objectifs que l'on s'était fixé, en ce qui concerne la fraude et l'information voyageurs en situation perturbée. Les échos favorables recueillis sur le terrain par les agents des équipes mobiles, par les mini sondages effectués, par le nombre de plaintes de voyageurs qui a considérablement chuté, prouvent que cet objectif d'information a été couronné de succès. En revanche, les messages écrits sur le téléaffichage ne ne sont pas toujours pertinents. Des difficultés également au niveau des équipes mobiles qui ne vont pas au-devant du voyageur sans doute par manque de formation spécifique. Une chose est sûre, il faut jouer la clarté avec les agents, les faire participer, les impliquer, ce que permet l'organisation du NSS » ●

Dossier réalisé par Philippe Carron
Photos : Chabrol / COM - AV

VOTRE TICKET, S'IL VOUS PLAÎT !

Reliés en permanence au centre de liaison par talkie-walkie, les agents de contrôle des équipes mobiles contribuent à la reconquête du territoire.

slogan de la reconquête du territoire, et finalement on compte beaucoup moins d'altercations avec les voyageurs. Cette liaison permanente est vraiment le point fort du NSS ».

● Jean-René, agent mobile chargé de l'ambiance : « La rotation des agents sur tous les postes est en dessous de ce que j'imaginais et je constate que certains agents ne font presque exclusivement du contrôle que pour arrondir leur fin de mois... A part cela, la disponibilité des agents est plus grande, pour aider les personnes en difficulté par exemple, et c'est un grand pas en avant vis-à-vis de la clientèle. Elle s'est rendu compte de notre présence, déjà par les contrôles plus fréquents, et après avoir été d'abord surpris, choqués même pour certains, les voyageurs se sont bien habitués et se sentent maintenant plus rassurés ».

● Patrick, opérateur conseiller commercial : « Mise à part la vente des cartes intégrales et les renseignements d'itinéraires, les services rendus à la clientèle sont multiples. Si un voyageur a un

malaise ou est blessé, je téléphone à son employeur pour le prévenir, j'appelle sa famille pour la rassurer, et c'est la moindre des choses ! On essaie toujours d'être le plus efficace possible. On a plus de relations avec l'encadrement parce qu'ils sont avec nous sur le terrain et cela change la qualité des rapports. Il reste toujours un problème quant au changement des mentalités qui se fait plus ou moins vite. Il faudrait encore mieux définir les tâches, les relations avec les chefs de secteur... Je sais, par exemple, que le même travail peut différer selon les secteurs. Est-ce une bonne chose ? Sous couvert d'homogénéité entre les secteurs, certaines initiatives sont bridées et cela au détriment de l'enthousiasme du départ ».

● Annie, animatrice de station : « On peut enfin donner une meilleure information car on a le matériel adéquat. Avec les caméras sur les quais et la vidéo dans la recette, en cas d'incident on peut réagir plus vite et plus précisément... L'amélioration au niveau de la sécurité est indéniable. Grâce au téléaffichage on

Centre Bus, baptême du petit dernier. **Télécoms**, 3 000 bornes Bi-Bop pour avril. **Chantier**, prolongement de Météor. **Prévention**, une expo photo à Châtelet-Les-Halles. **Matériel**, RVI fournira 68 autobus articulés à la RATP...

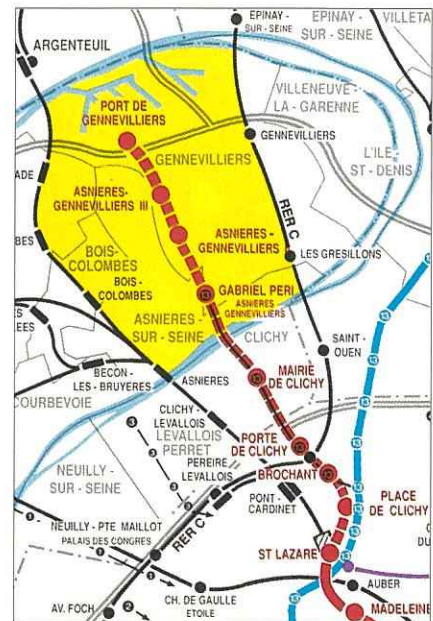
Centre Bus

SAINT-MAUR, VINGT-DEUXIÈME CENTRE BUS

La RATP compte désormais 22 centres Bus. Au premier janvier 1993, Saint-Maur - qui était une remise depuis 1971 rattachée au dépôt de Créteil est redevenu un centre à part entière. Cette décision vise à mettre tous les centres sur un pied d'égalité et particulièrement les centres de moins de cent voitures comme Lebrun, Asnières et désormais Saint-Maur. Une volonté qui va dans le sens de la décentralisation et du souci de privilégier le management de proximité dans des unités à taille humaine. Première application concrète, l'encadrement exploitation a rejoint à Saint-Maur la maintenance et la gestion des ressources humaines, se rapprochant ainsi

des opérateurs. Au total, le nouveau centre compte 357 personnes, pour huit lignes exploitées (dont une sur Paris) et 92 voitures. Avec un secteur géographique de six communes : Saint-Maur-des-Fossés, Joinville-le-Pont, Champigny-sur-Marne, Villiers-sur-Marne, Charenton-le-Pont et Saint-Maurice. Pour Marie-Louise Desgranges, directeur de Saint-Maur,

« l'ouverture de ce "nouveau" centre est une opportunité de fonctionner d'entrée de jeu en centre de résultats dans le cadre du rapprochement exploitation maintenance. » En attendant Saint-Maur se prépare à redéployer son activité, avec l'arrivée du Trans Val-de-Marne et la restructuration du secteur des boucles de la Marne.



Chantier

MÉTÉOR À PORT-DE-GENNEVILLIERS

Le projet de prolongement de la ligne Météor, de Saint-Lazare à Port-de-Gennevilliers, répond à trois objectifs : il élimine la saturation de la ligne 13, et il permet d'améliorer la desserte de Clichy, d'Asnières et de Gennevilliers, tout en renforçant celle de Saint-Ouen et Saint-Denis. Il assure également le développement du pôle « Boucle Nord de la Seine - Gennevilliers ». La section Saint-Lazare - Port-de-

Gennevilliers se développe sur 8,4 km. Elle est composée, sur 3,9 km des ouvrages existants de la ligne 13 qu'il faut adapter, et sur 4,4 km d'ouvrages à construire répartis en deux sections : Saint-Lazare - Brochant avec une nouvelle station Place-de-Clichy, et Gabriel Péri-Asnières-Gennevilliers - Port-de-Gennevilliers, avec le complexe de maintenance à proximité du terminus.



Un design non agressif et facilement identifiable.

Sécurité

BORNES D'APPEL : REVUES ET CORRIGÉES

Les voyageurs se plaignaient de mal repérer les interphones du métro et du RER. A la demande du département Environnement et sécurité, le département Commercial a donc repensé leur design, pour les rendre immédiatement repérables, à l'exemple – mais non au modèle – des bornes d'appel de la SNCF. Dans le même temps, le fonctionnement des interphones a été revu par SIT et ITA : désormais, des interphones seront raccordés au PC sécurité de Denfert-Rochereau, avec un filtrage intermédiaire confié aux exploitants

(le centre de liaison pour le métro et le centre de tri pour le RER). En cas de problème important, l'exploitation pourra avertir le PC sécurité dans la minute. Cette mesure concernera d'abord, en 1993, les lignes A et B du RER, soit environ 200 bornes. Les lignes de métro seront équipées au rythme de l'installation du nouveau service en station sur le réseau, soit à terme 900 bornes, sans tenir compte de celles existant déjà sur les quais. Une action de sécurisation du voyageur qui va dans le sens des priorités de la RATP.

Matériel

LE MF 88 EST ARRIVÉ !

Le nouveau matériel métro à roulement fer, le MF 88 pour les spécialistes, est arrivé directement à l'atelier MRF de Bobigny. Les 18, 21 et 22 décembre, des remorques routières ont livré, depuis les usines ANF Industrie de Crespin dans le Nord, les trois voitures de la rame prototype. Présentée à la presse le 29 décembre, cette première rame de trois voitures, longue de 46,44 mètres, va effectuer des essais dynamiques sur le réseau jusqu'à la fin mars. Ensuite elle circulera haut-le-pied sur la ligne 7 bis Pré-Saint-Gervais - Louis-Blanc, ligne à laquelle elle est destinée. Elle sera mise en service voyageurs dans le courant de l'année, et les huit autres rames destinées à cette même ligne seront livrées de juillet à décembre 1993. Il s'agit d'une petite série qui va permettre de valider différents choix d'architecture mécanique pour les matériels des futures générations. C'est un matériel novateur, résultat de l'expérimentation de BOA, qui préfigure les matériels fer de l'an 2000. Le MF 88 est équipé d'essieux orientés conçus et testés par ●●●



DE L'USINE A LA 7 BIS

La conception et la réalisation de la caisse et du roulement, l'intégration des équipements et les essais ont été réalisés par ANF Industrie. GEC Alsthom a fourni les équipements de traction et de freinage électrique, ainsi que les moteurs électriques.

27



LE POSTE DE CONDUITE

Le poste de conduite occupe toute la largeur de la caisse. Il a fait l'objet d'une étude ergonométrique approfondie. Pour répondre à leur demande, il a été donné aux conducteurs la possibilité de conduire debout.

●●● la RATP, qui évitent les crissemments en courbe, les usures ondulatoires des voies, ainsi que les vibrations. A chaque extrémité, le roulement comprend un ensemble de deux essieux, un essieu directeur et un essieu orienté. Chaque roulement intermédiaire comporte un essieu orienté moteur ou porteur. Autre caractéristique issue du BOA, de larges intercirculations entre les voitures décroissent l'espace intérieur et permettent une meilleure répartition des voyageurs.

Le design a été réalisé par la société MBD. Les larges baies vitrées et teintées disposées entre les portes d'accès font du MF 88 un métro ouvert et accueillant. En août 1989, ce matériel a fait l'objet d'une enquête auprès de voyageurs lors de la présentation d'une maquette grandeur nature à la station Porte-Maillot.



TOUT POUR PLAIRE

A l'intérieur, intercirculation, ouverture sur l'extérieur, intensité de l'éclairage et le choix de couleurs gaies. L'originalité des sièges réside dans le fait qu'ils sont fixés aux parois latérales et ne possèdent pas de pied afin de faciliter le nettoyage du sol.



Qualité

LE 176 AFFICHE LE SOURIRE

Les 18 et 19 décembre dernier, le 176 avait le sourire. Les voyageurs se sont vu remettre par des machinistes de la ligne -tous volontaires- un étui de Carte orange contenant un ticket.

Certains d'entre eux ont permis à des voyageurs de gagner des cadeaux : écharpe, porte-monnaie, tee shirt... En tout 7 500 étuis et 300 cadeaux ont été distribués. Cette opération est née d'un constat fait par les machinistes de la ligne qui ressentent un sentiment grandissant d'indifférence de la part des voyageurs.

Indifférence qui se double de mécontentement face à la baisse de l'offre de service du 176 (Pont-de-Neuilly-Colombes Petit-Gennevilliers). En effet, avec la création d'Autrement Bus 92 Nord et le prolongement de la ligne 1 à la Défense, la fréquentation a diminué et les attentes ont augmenté. D'où ces deux journées de promotion organisées par le centre de Charlebourg, à l'initiative de l'équipe de ligne. Une opération de valorisation d'image du 176 qui a été un véritable succès pour les machinistes.

Anniversaire

LA LIGNE B FÊTE SON CRÉATEUR

Le 5 décembre dernier, la ligne B célébrait le bicentenaire de la naissance de Claude Arnoux, créateur de la ligne B. C'est en effet lui qui obtint en 1844 la concession d'une ligne de chemin de fer allant de Paris à Sceaux. Agents

et voyageurs se sont retrouvés à l'exposition photographique organisée devant la mairie de Bourg-la-Reine. Un circuit en matériel Z de Bourg-la-Reine à Robinson et une balade en autobus TN étaient également au programme.



Rénovation

LE NOUVEAU PML DE PONT-DE-LEVALLOIS

Fruit d'une étroite collaboration entre le personnel d'exploitation et les unités décentralisées techniques, le nouveau poste de manœuvre local

(PML) de Pont-de-Levallois - Bécon sur la ligne 3, a été mis en service le 21 novembre dernier, remplaçant les installations datant de 1939.

Prévention Matériel

PHOTOS POUR UN DIALOGUE

Près de 3 000 photos seront exposées dans la salle d'échanges de la gare RER de Châtelet-Les-Halles, du 25 janvier au 7 février 1993. Le thème : des images de la ville, des banlieues... Les auteurs : plus de 5 000 jeunes des établissements scolaires. Cette exposition est le résultat du concours photo «24 heures dans la cité» lancé par le Comité de prévention et de sécurité afin de maintenir le dialogue entre la RATP et les jeunes. Le 27 janvier, toujours à Châtelet, le jury d'honneur annoncera les gagnants : prix de la meilleure photo, de la meilleure qualité technique, de la meilleure idée...

RVI FOURNIRA 68 AUTOBUS ARTICULÉS

La RATP a passé avec Renault Véhicules Industriels un marché de 68 bus articulés (PR 180-2). Dix-neuf d'entre eux constitueront le matériel roulant destiné à équiper le Trans Val-de-Marne (mise en service en septembre 1993). Onze remplaceront les voitures circulant sur la ligne Orlybus. Enfin, trente-huit sont destinés au renouvellement de véhicules de type semblable, exploités sur des lignes classiques et parvenus au terme de leur durée de vie. Le prix moyen d'un bus est de 1,7 million de francs.

Télécoms

BI-BOP, LE VOILÀ !

Dès avril 1993, avec un téléphone de poche, sans fil, on pourra appeler un correspondant, dans la rue, en particulier à proximité des accès du métro. Trois mille bornes radio du réseau Pointel de France Télécom sont en cours

à condition de se localiser sur une borne et de rester dans la zone d'appel. La RATP expérimentera le système dans les salles d'échanges de la Défense et de Châtelet dès l'ouverture de ce réseau. Les voyageurs munis de leur combiné pourront ainsi



Fin 1993, avec un réseau de 9 000 bornes en Ile-de-France, le service Bi-Bop parie sur 40 000 abonnés, 500 000 en 1995 et 1,2 million d'ici cinq ans.

d'installation sur Paris - Ile-de-France, dont 370 principalement dans les accès du métro et du RER. Fixée sur le mât de la trémie ou sur le porte-plan, une antenne est reliée à une borne radio, elle-même connectée au réseau France Télécom. Pour téléphoner, il suffit de se placer dans le rayon d'action d'une borne, de 50 à 200 mètres. Dans un an, il sera possible de recevoir des appels

téléphoner et une telle possibilité pourra être étendue à d'autres salles dans le cadre du Nouveau service en station. Et au-delà, sur le réseau téléphonique RATP, il est envisagé d'utiliser le système pour les besoins de l'entreprise. Une opération menée par l'unité Installations locales du transport voyageurs (SIT) en étroite collaboration avec France Télécom.

Social

ALCOOLISME : L'INFORMATION EN TOURNÉE

Une démarche de prévention contre l'alcoolisme a été engagée par le département Protection, Prestations et Prévention sociales (PS2 et PS3), en liaison avec l'association Amitié-Présence de la RATP et le Comité de Paris de prévention de l'alcoolisme. Démarrage de l'opération au centre Bus de Belliard où des rencontres avec les machinistes et les agents d'entretien se sont déroulées en novembre et décembre autour de petits-déjeuners au moment des prises de service, de 5 heures à 8 h 45. Un appareil Simalc (SIMulateur d'ALCoolisme), présenté par le Centre de psychologie du travail permet à chaque agent de connaître son taux d'alcoolémie pendant les heures suivant la prise d'alcool. Cette action se poursuivra prochainement dans les centres de Thiais, Flandre, Montrouge, Ivry et La Maltournée.

Revue de presse



● *Info ligne 2* annonce une action sécurité à l'encontre des pickpockets qui perturbent régulièrement le service en gênant la fermeture des portes. La ligne 2 étudie la mise en place d'annonces

sonores préenregistrées, en français et anglais, dans les stations Stalingrad, La Chapelle, Anvers, Blanche et Place-de-Clichy, particulièrement fréquentées par les voleurs à la tire. *Info Ligne 2*, n° 7, décembre 1992.



● *Charl'Info* donne, dans son dernier numéro, la parole à un machiniste présent sur le stand RATP au Forum ANPE au Cnit, les 20 et 21 octobre dernier. « J'ai été très surpris de voir un grand nombre

d'étudiants très diplômés, de niveau bac + 4 ou + 5, à la recherche d'un emploi, n'hésitant pas à parcourir tous les stands, avec leur CV à la main. De telles situations vous portent à réfléchir. On se sent un peu inquiet pour l'avenir lorsque l'on constate que des personnes bardées de diplômes ne trouvent pas de travail... Dans leur démarche, nos visiteurs semblaient d'abord motivés par la stabilité de l'emploi. »

Charl'Info, journal du centre de Charlebourg, n° 26, décembre 1992.



● La 10 publie les résultats de Baromètre, un questionnaire réalisé début 1992, pour connaître l'opinion des agents sur leur travail. L'analyse finale indique que « nous nous sentons plutôt

bien à la RATP, nous ne sommes pas si mal informés, ni mal formés. Il y a un certain esprit d'équipe. Bien sûr l'organisation doit encore progresser. Quant à la décentralisation, elle n'est pas encore en place. Nous ne ressentons ni délégation, ni possibilité d'implication, ni prise en compte de nos carrières, et pourtant nous avons bien l'impression que c'est la réponse à ces trois thèmes, plus l'accroissement des effectifs, qui permettraient d'améliorer la qualité de service rendu au voyageur. »

Info ligne 10, n° 7, octobre 1992.

Information

LIGNE 96 : SUIVEZ LE GUIDE !

Depuis le mois d'octobre 1992, la ligne 96 présente à l'intérieur des voitures des informations voyageurs en cinq langues - français, anglais, allemand, espagnol et italien - sur la tarification et les titres de transport.

Cette expérience, très bien accueillie par les voyageurs, a conduit les machinistes du centre Bus des Lilas, aidés par leur chef d'équipe de ligne et le bureau des maquettes des

Grands-Augustins, à la réalisation d'un guide diffusé aux usagers depuis la fin du mois de décembre 1992 : les centres d'intérêt desservis par la ligne 96, les fréquences de passage, les différents services assurés...



Portes ouvertes

L'HOMME AU VIOLONCELLE

« J'ai tant de souvenirs, émouvants ou cocasses, liés à la pratique des transports en commun, aux autobus à plateforme que j'empruntais, mon violoncelle

sur le dos ! »
Maurice Baquet, comédien, musicien, homme de théâtre et de cinéma, a été le « parrain » de la Journée portes ouvertes du centre Bus de Charlebourg le 21

novembre dernier. Près de 2 000 visiteurs ont pu notamment découvrir les métiers du bus et les « dessous techniques » (mécanique, carrosserie, électricité...).



PHOTOS : DR / DUWAX-CARRIER / ROY / MINOLI / ARDAILLON / COM-AV

Classique ou jazzy, médiévale ou moderne, le métro se met en **Musique**, tandis que la RATP s'expose au Grand Palais et transforme la station Champs-Élysées en mini-musée des **Beaux-arts**. Et F. Baselli sort ses pinceaux...

Musique

LA LIGNE 10 EN CONCERTS

La ligne 10, qui dessert plusieurs sites médiévaux, s'est associée au Musée national du Moyen Âge (musée de Cluny) pour offrir à ses voyageurs un Noël musical accompagné de jeux. Du 14 au 18 décembre, un concert était



Un après-midi médiéval à la station Cluny-La-Sorbonne.

donné chaque après-midi dans une station de la ligne : Cluny-La Sorbonne,

Duroc, La Motte-Picquet et Austerlitz, par les ensembles Ulteira et Alegria.

Beaux-arts

LE MINI-MUSÉE

Quand la RATP se prend pour un musée, cela donne une exposition à la station Champs-Élysées : du 14 au 19 décembre, des toiles, gravures, dessins, sculptures, eaux-fortes... étaient exposés dans une salle de la station aménagée en

« mini-musée ». C'était à l'occasion du Salon des artistes français qui se tenait au Grand Palais : ce dernier avait accepté de prêter des œuvres. Dans le même temps, un stand, installé au Grand Palais par les agents de la ligne 13, présentait les œuvres d'art qui décoraient le métro et le RER.

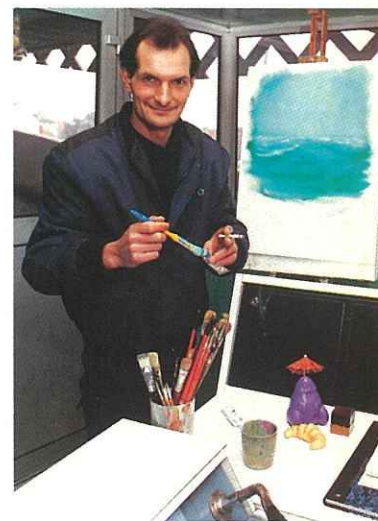
31

BASELLI : L'ŒIL DU PEINTRE

Ce sont trois années passées au Cachemire et au Népal qui ont révélé à Francesco Baselli son goût pour la peinture : « *Moi qui n'avait jamais touché à un pinceau, j'ai ressenti le besoin de peindre en contemplant les paysages de l'Orient.* » Aujourd'hui, dix ans après, surveillant du parking RATP de la station Villejuif-Louis Aragon, il n'a pas pour autant mis

de côté ses pinceaux. Entre deux rondes il travaille sur son chevalet installé dans la cabine de surveillance, près des écrans de contrôle et sous les yeux de sa chienne Ourika. Peinture naïve ou proche de l'expressionnisme, paysages, portraits ou représentations symboliques, F. Baselli peint en fonction de son inspiration ou sur commande. « *Ici, je peux mener de front mes deux*

activités : la peinture ne m'empêche pas d'être vigilant, surtout l'après-midi. Le matin, entre les rondes, c'est plus calme. » Il n'oublie ni les voyageurs ni les agents à qui il a offert une fresque, représentant une station au bord de la mer, mise en place dans la recette de la station Villejuif-Louis Aragon. Et maintenant ? F. Baselli a des projets, en parti-



culier celui de montrer le métro et son quotidien, en installant son chevalet sur les quais pour peindre en présence des voyageurs...



PIERRE PERRET À AUBER

Le 23 décembre, dans la salle des échanges d'Auber, pendant que l'Harmonie de la RATP jouait les airs de ses chansons les plus connues, Pierre Perret dédicait ses livres et ses disques vendus au profit de l'Orphelinat. Mais il a également chanté « Bercy Madeleine ».

DU 25 AU 29 JANVIER

**AUBER ET
FRANCE MUSIQUE
INVITENT
TOUS CEUX QUE
LA MUSIQUE
TRANSPORTE.**



* BSCG

Du 25 au 29 janvier, de 17 h 30 à 19 h 00, à la station Auber, France Musique et la RATP vous offrent des concerts, retransmis en direct. Vous pourrez écouter du jazz, des chansons, et bien sûr, de la musique classique...



470 affiches 62x100 apposées sur les quais du métro et RER, du 18 janvier au 1^{er} février, 4 000 avant-bus réservés du 26 janvier au 1^{er} février : la RATP s'affiche pour informer ses voyageurs sur les concerts donnés à AUBER