

# Entre <sup>es</sup> lignes

ACC

AVRIL - MAI 2000 - N°100

17 F



**BIENVENUE**  
**À LA TÉLÉBILLETTE**





# Événement Service attentionné: une relation personnalisée

*Le Service attentionné, accordé à chaque client qui en exprime le besoin, existe déjà chez de nombreux agents. Pour le généraliser, on définira ce qu'est une relation réussie entre un agent et un voyageur. Explications.*



**A**ccompagner les projets de service de l'entreprise jusqu'aux destinataires in fine, les clients, c'est l'ambition du Service attentionné. «Le Service attentionné est une forme de la démarche qualité qui va au-delà de la certification, explique Sylviane Delmas, chargée de la mission Engagements de service au département Commercial. C'est avant tout un état d'esprit avec de forts enjeux d'image, de respect et de crédibilité vis-à-vis des voyageurs.»

## **Réussir dans la relation avec le voyageur**

La démarche qualité a démarré il y a cinq ans avec l'instauration des standards qualité. Elle se poursuit et s'intensifie aujourd'hui avec la certification en vue d'une généralisation à tous les réseaux.

Au-delà du professionnalisme ainsi reconnu, ce que les voyageurs attendent d'une entreprise de service comme la nôtre, c'est une personnalisation de la relation. Réussir dans la relation avec le voyageur quand il en a besoin, c'est déjà ce que pratiquent de nombreux agents. C'est du Service attentionné. Il est apprécié de nos voyageurs et perçu aujourd'hui comme une multitude d'initiatives individuelles. «Pour être identifié comme un positionnement d'entreprise, il faut une référence interne sur laquelle chacun puisse s'appuyer, susceptible d'inspirer des actions locales.» Ce référentiel, en cours d'élaboration, définira ce qu'est une relation réussie entre un agent et un voyageur.

Le Service attentionné rassemble plusieurs critères : il est fonction de la circonstance, présent au quotidien, sur

l'initiative de l'agent ou de l'équipe, il est perçu comme dédié à chaque client. Toute relation engendre une dynamique, dont le bénéfice pour l'agent pourrait se traduire par de la considération de la part des voyageurs, une maîtrise des situations difficiles, une meilleure confiance en soi et la satisfaction du service rendu. «Le Service attentionné doit être reconnu comme une vraie compétence professionnelle, dont il faudra tenir compte dans le parcours professionnel des agents en contact avec le public.»

Les associations de consommateurs et les partenaires sociaux sont associés à la définition du Service attentionné. Le projet va s'enrichir de la consultation auprès des opérateurs, avant l'été.

Nadine Guérin



MARGUERITE DGC-AV

## Le Sprague sur les rails

Depuis le 30 avril dernier, le Sprague circule tous les quinze jours sur la ligne 6. Un circuit touristique d'environ 80 minutes entre les stations Kléber et Nation. Le train ne marque pas d'arrêt sur ce parcours mais une pause sur les ponts de Bir-Hakeim et de Bercy pour permettre aux amateurs de faire des photographies. Des comédiens assurent les commentaires et présentent à la fois les sites, les stations, et certains aspects techniques du matériel. Nostalgiques du métro d'antan, touristes... faites vos réservations dès maintenant au 01 44 68 38 12. Plein tarif: 80 F, tarif réduit: 40 F pour les enfants de moins de 12 ans et les parents d'agents et gratuit pour les agents. Après réservation, les places seront à retirer à l'Espace Clients de la RATP - 189, rue de Bercy (gratuit pour les agents) Les dates des circuits: 14 mai, 28 mai, 18 juin, 2 juillet, 16 juillet, 19 juillet au soir, 30 juillet, 13 août et 27 août.

**Contact : (01 44 6) 8 38 12**



D.R.

## Une 4 CV à Lyon-Bercy

Si la plaque d'immatriculation est d'origine, la voiture - et c'est bien dommage - ne l'est pas! Cette 4 CV a, en effet, été cédée à la RATP par une association de collectionneurs avant d'être restaurée en 1999 aux ateliers de Cannes La Boca Industrie. Copie des voitures de régulation du réseau d'autobus des années cinquante, elle figure en bonne place auprès de divers matériels de la RATP, à Lyon-Bercy. Installée par le département du Patrimoine depuis le mois d'octobre, elle peut y être encore admirée, d'ici à l'été, avant de prendre le chemin du futur musée des Transports de Colombes.

**Contact - Archives historiques, PAT, tél. : (01 44 6) 8 21 06 ou 07.**

## La ligne 14 fait son cinéma

Images inattendues pour les voyageurs de la ligne 14: le film du centenaire est projeté en continu à la station Bercy. Cent ans de métro qui revivent en deux minutes et demie. D'après les premiers échos, la clientèle apprécie, et certains empruntent même plusieurs fois l'escalier mécanique pour le voir et le revoir...



DUPUY/DGC-AV

## Un milliard de plus pour les transports collectifs

**Jean-Claude Gayssot, ministre de l'Équipement et des Transports, a annoncé le 8 mars dernier à l'Assemblée nationale un effort financier**



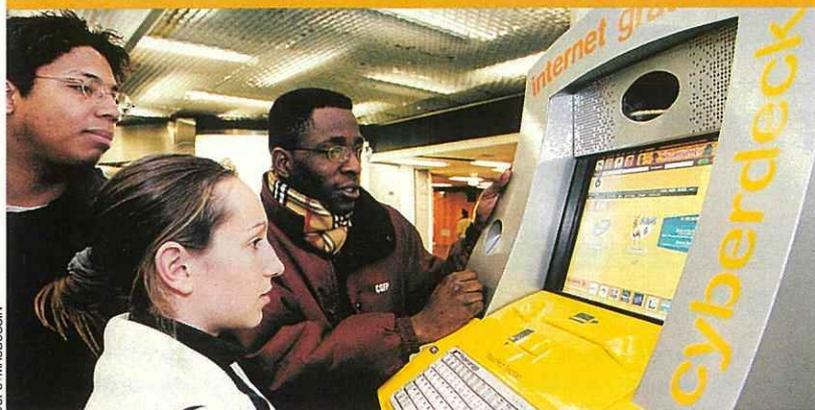
ARFF/GEORGES GOBET

**supplémentaire de un milliard de francs en faveur des transports collectifs. Cette mesure, qui prendra effet à partir de 2001, s'ajoutera à l'enveloppe de 1,2 milliard de francs allouée aux transports en commun. Selon Jean-Claude Gayssot, cette somme devrait être consacrée pour moitié « aux opérations lourdes d'aménagement des transports collectifs en Ile-de-France et en province ». La seconde moitié de l'enveloppe devrait être distribuée aux préfets pour une affectation aux plans de déplacements urbains (PDU).**

## Surfer sur le Net dans le RER

**D**epuis début mars, quatre gares du RER (Denfert-Rochereau, Luxembourg, Port-Royal et Châtelet-les-Halles) sont équipées de bornes internet. À la disposition du public, ces bornes permettent de surfer gratuitement sur le Net, de consulter du courrier électronique et même d'effectuer des achats par carte bancaire. Cette initiative préfigure la politique d'innovation de services de la RATP. C'est le succès de l'expérimentation menée depuis août 1999 à la gare de Port-Royal qui a conforté les différents partenaires (Pacific Digital Telecoms et Naxos) dans la poursuite de cette opération.

**Contact - Jean-Pierre Texier, CML, tél. : (01 48 0)4 14 42.**



DUPONT/MAUBUSSIN

## Franklin-D.-Roosevelt, la nouvelle donne

Commencés au début de février, les travaux d'étanchéité de la station Franklin-D.-Roosevelt devront s'achever le 10 juin, manifestation de Johnny Hallyday oblige ! Le chantier, avec des emprises importantes sur la surface, se déroulera en trois phases afin de gêner le moins possible la circulation sur

l'avenue des Champs-Élysées. En sous-sol, parallèlement, les travaux réalisés dans le cadre du renouveau du métro participeront à la mise en valeur de la station. La restructuration des commerces, de nouvelles dimensions pour la salle des billets, notamment, devraient lui redonner son lustre d'antan.

## Ligne de vie, troisième vague

La campagne institutionnelle « ligne de vie » se poursuit... Trois nouveaux visuels se sont affichés sur les murs de la capitale et de l'Ile-de-France. Objectif : accompagner la mobilité de chacun, en donnant aux voyageurs qui fréquentent la RATP quotidiennement l'image d'un lieu où ils peuvent continuer à vivre, un lieu où l'on travaille pour eux et que l'entreprise s'emploie à rendre attractif.



D.R.

## Le guide Bus découverte 2000

Le guide *Bus découverte 2000* propose, comme chaque année, des circuits en bus d'une demi-journée ou d'une journée, des voyages de plusieurs jours en France et à l'étranger. Une nouveauté, cette année, des journées en TGV et autocar.

**Renseignements : (01 49 2)8 49 05, 06 et 07.**



### 15 mai à fin juin

- « Le métro, ma muse », une série de trente émissions à l'occasion du centenaire du métro, diffusée sur France 3 à 13 h 15 du lundi au vendredi.

### 21 mai

- 7<sup>e</sup> Brocante de Pleyel au centre bus de Pleyel.

### 24 mai

- Exposition du service social (GIS) sur le droit de la famille : « Famille : droits et devoirs » aux ateliers d'Italie (MRF).

### 27 mai

- Concert de l'orchestre philharmonique de la RATP salle Gaveau à 20 h 30. Places gratuites à retirer au 44, rue des Maraichers ou par téléphone au (0140 0)2 49 36.

### 28 mai

- 10<sup>e</sup> édition du Cross Inter-Unités au parc de Lagravère (Ile Marante) dans les Hauts-de-Seine.

### jusqu'à fin mai

- Timbre commémoratif du Centenaire du métro « 1900-2000 le métro » disponible dans les bureaux de poste principaux.

### du 6 au 9 juin

- Cinérail 2000, 9<sup>e</sup> festival international du film ferroviaire se tient à Paris.

### 21 juin

- Exposition du service social (GIS) sur le droit de la famille : « Famille : droits et devoirs » aux ateliers d'Auteuil (MRF).

### du 17 mai au 9 juillet

- Le centre bus de Vitry représente la RATP à l'exposition « Des enjeux et des hommes », organisée par la ville de Vitry.

### 17 juin

- Journées portes ouvertes au centre bus d'Ivry.

## Porte-Dauphine célèbre Guimard

Du 8 au 30 mars, dans le cadre du centenaire du métro, la RATP a proposé une exposition consacrée à Hector Guimard. Une manifestation organisée à Porte-Dauphine (ligne 2) où se mêlaient photos et vidéos. L'occasion de découvrir ou redécouvrir le patrimoine laissé par cet architecte ambassadeur de l'Art nouveau. L'œuvre de Guimard, décriée lors de sa sortie en 1900, est aujourd'hui célébrée. En effet, les quatre-vingt-six entrées, qui existent toujours, sont désormais classées à l'Inventaire des monuments historiques.

**Contact - Nathalie Herrera, MTR ligne 2, tél. : (01 40 0) 2 38 47.**

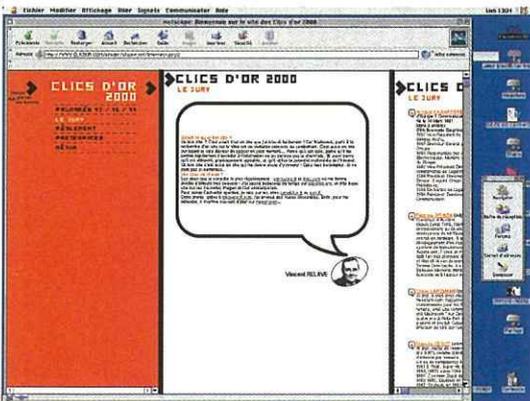


## Clics d'or : Internet à Châtelet

Du 19 février au 4 mars, la RATP a parrainé le Grand Prix du public avec RTL pour l'opération les Clics d'or. Principale compétition du Net français, cette opération, créée en 1997 sur l'initiative de CB-News et de Yahoo! France, élit la meilleure page personnelle sur le site www.clicdor.com. Jusqu'alors réservée aux personnes averties, cette manifestation s'ouvre aujourd'hui au grand public. À cet effet, la RATP a installé

un espace Clics d'or, composé de douze micro-ordinateurs, à la gare de Châtelet-les-Halles (ancienne boutique de «ticket chic, ticket choc»). Des animateurs, présents sur le stand, sensibilisaient les voyageurs à l'Internet. Les Clics d'or ont récompensé «le meilleur du Web» au cours d'une cérémonie au Carrousel du Louvre.

**Contact - Patrick Salerno, DGC, tél. : (01 44 6) 8 38 83.**



## Aubervilliers au féminin



Après la visite de la ligne 14 l'an passé, près d'une quarantaine de femmes, conjointes de préfets et de sous-préfets, ont été accueillies le 9 mars au centre bus d'Aubervilliers. Une approche sur le terrain d'une entreprise de service public.

## Rencontre RATP - associations de consommateurs

**L**a réunion plénière annuelle entre Jean-Paul Bailly et les organisations nationales de consommateurs et d'usagers de transports s'est tenue le 7 mars. Les associations ont apprécié le suivi plus rigoureux de leurs propositions. Cela grâce à la mise en place, en 1999, d'un système de fiches consignant les remarques et les suggestions des associations. Constat a été fait du climat satisfaisant dans lequel se déroule la concertation RATP-associations depuis maintenant quatre ans. La RATP a reçu les félicitations des associations pour les efforts engagés sur la qualité de service.

Elle est invitée à poursuivre son action dans la démarche de certification, la création de produits tarifaires et la maîtrise des conflits sociaux. Néanmoins, des progrès restent à faire, en particulier dans le domaine de l'information et de l'accès aux points d'arrêt. En 2000, la concertation avec les associations portera sur le projet du plan d'entreprise : les engagements de service, l'information en situation perturbée, la certification des pôles multimodaux, l'écologie urbaine et le MF2000. **Contact - François Tissanié-Noir, tél. : (01 44 6) 8 32 91 ; Geneviève Knoll-Duval, tél. : (01 44 6) 8 35 45.**

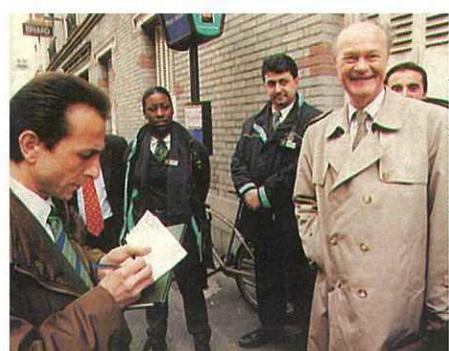
## Des photos pour un passage

Dans la nuit du 31 janvier 1999 au 1<sup>er</sup> janvier 2000, Bertrand Chabrol, Bruno Marguerite et Jean-François Mauboussin, photographes de la Délégation générale à la communication, ont réalisé un reportage à Paris sur cette nuit de fête. Ces photos sont regroupées dans un ouvrage de soixante-cinq pages, baptisé *Passage*, qui se compose de trois chapitres : « dans le ciel », « dedans », « dehors ». L'occasion de vivre ou de revivre cette nuit de réveillon exceptionnelle.



Le livre, édité aux Éditions Textuel, est en vente au prix de 119 francs à l'Espace clients de la Maison de la RATP.

**Contact - Bertrand Chabrol, DGC, tél. : (01 48 0) 4 10 44.**



DUPUY/SCAVAY

## Visite du STP à la Brigade de surveillance

Le 8 mars, M. Dobias, vice-président du STP, et ses collaborateurs ont été reçus à la Brigade de surveillance (Bus) dans ses locaux de Mont-Cenis. Après une présentation

des activités de l'unité et de la démarche de certification – une première concernant le contrôle –, les participants se sont rendus sur le terrain. Une visite sur la ligne 60 puis sur le PC, où l'accent a été mis sur la bonne coordination des moyens (antifraude, agents chargés de la surveillance des itinéraires, police), leur a permis d'observer le travail des équipes et leur professionnalisme.

**Contact - Chantal Arduini, Bus, tél. : (01 44 9) 2 20 41.**



D.R.

## Le théâtre, source de réinsertion

Du 25 avril au 14 mai, la Compagnie du Labyrinthe présentera *Le Concile d'amour* au théâtre de la Tempête à la Cartoucherie de Vincennes. Un projet soutenu par la Fondation d'entreprise RATP et approuvé lors du dernier conseil d'administration. Sous la direction du metteur en scène Serge Sandor, ce texte d'Oscar Paniza sera joué par une troupe d'une quarantaine de personnes en situation de grande précarité issues de foyers sociaux, d'associations ou accueillies dans des centres d'hébergement. Un projet de création théâtrale qui a pour objectif la réinsertion sociale et professionnelle par un suivi individuel et des stages de formation. En 1998, *Les Bas-fonds* de Gorki, joués au Palais de Chaillot, avait permis à la moitié d'entre eux de se réinsérer. Le CRE, convaincu par l'enjeu de cette création, a inscrit cette pièce dans les coups de cœur du programme de la billetterie au prix de 50 francs l'entrée afin d'encourager les agents de la RATP à applaudir cette troupe originale.

**Contact - Natalie Huard, DGA, tél. : (01 44 6) 6 48 87.**

## Un printemps poétique

Du 20 au 26 mars, la RATP a participé à la deuxième édition du Printemps des poètes sous le parrainage de Catherine Arditi. Pour le lancement de cette manifestation, des animations poétiques et musicales ont été proposées sur deux anciens bus à plate-forme, devant le *Café charbon* dans le

11<sup>e</sup> arrondissement de Paris. Les jours suivants, un bus à plate-forme s'est rendu dans divers endroits de la capitale et a servi de scène poétique itinérante. Pour célébrer notamment la poésie de Prévert et Desnos.

**Contact - Michel Garret, DGC, tél. : (01 44 6) 8 36 54.**



D.R.

## La septième brocante de Pleyel

● La septième brocante du centre bus de Pleyel aura lieu le dimanche 21 mai, de 9 heures à 18 heures, sur le parking du centre, 19, boulevard Anatole-France, 93200 Saint-Denis. Un circuit en TN4H agrémentera la journée.

## Philidor-Maraîchers s'expose

● Du 20 au 25 mars, une exposition au 44, rue des maraîchers dans le 20<sup>e</sup> arrondissement de Paris, a présenté les différentes phases du réaménagement du site Philidor-Maraîchers. Cette manifestation, destinée autant aux agents de la RATP qu'aux riverains, a montré plus particulièrement le projet du centre socioculturel du comité d'entreprise de la RATP, qui était expliqué conjointement par des représentants de la SEDP-RATP et des élus du CRE.

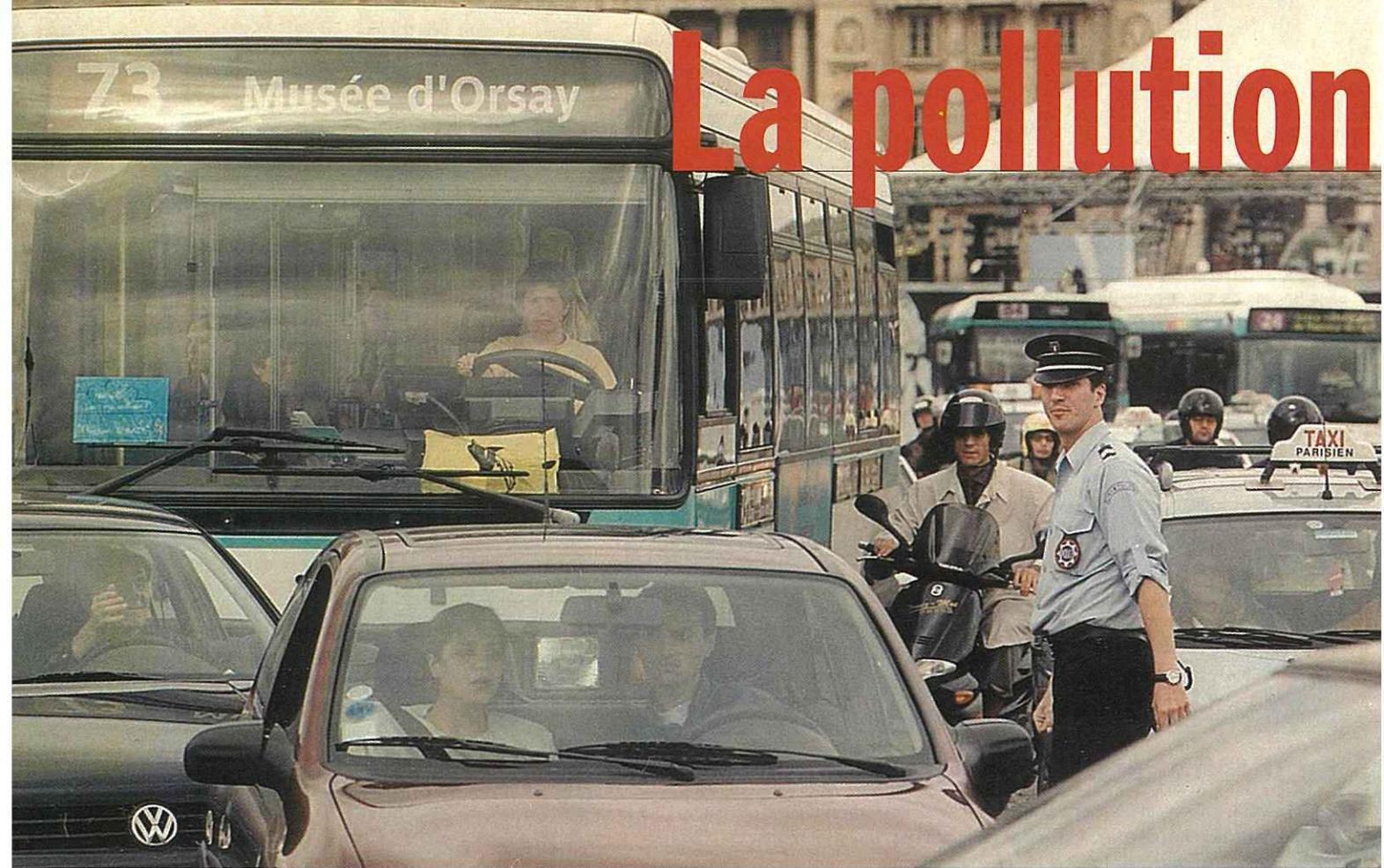
## Ivry a cent ans

● Le centre d'Ivry a eu cent ans le 17 mars 2000. La date du 17 juin a été retenue pour célébrer cet événement en même temps que se déroulera la fête de la jeunesse sur ladite commune. Au programme : journée portes ouvertes, voyages à bord de véhicules anciens...

## Le Crous dans le métro

● Du 20 au 24 mars, le Centre national des œuvres universitaires et les centres régionaux d'Ile-de-France (Crous) se sont installés dans le métro pour aller à la rencontre des étudiants et des futurs étudiants. Une opération d'information aux stations Les Halles (ligne 4), Saint-Denis-Université (ligne 13) et Créteil-Université (ligne 8) afin d'expliquer quels sont les critères sociaux et quelles sont les démarches pour obtenir des aides de l'État en matière de bourses ou de logement.

# La pollution



La journée sans  
voiture organisée  
à l'échelon européen  
le 22 septembre  
prochain sera  
le point d'orgue  
de la lutte contre  
la pollution.  
La RATP est  
partenaire  
de cette opération  
en Ile-de-France.



PHOTOS : MALIBOUSSIN/DGC-AV

# dans le collimateur

*A l'approche de l'été, la pollution pointe son nez. La RATP, acteur majeur de la ville, développe une politique d'écologie urbaine pour lutter contre ce fléau.*



Les sites propres ou couloirs réservés sont une des solutions pour faciliter le développement des transports collectifs et lutter contre l'envahissement de la voiture particulière au sein de la ville.

une entreprise porteuse des valeurs d'écologie urbaine et en même temps apparaître comme une entreprise qui pollue et gaspille», commente Françoise Duchézeau, déléguée générale à l'écologie urbaine de la RATP.

C'est pourquoi la RATP a engagé un programme 2000 bus propres en l'an 2000, elle développe également des carburants différents comme le GNV, GPL, l'aquazole (mélange de gasoil et d'eau), le traitement des déchets, la lutte contre le bruit, etc. Les transports publics doivent être irréprochables et la RATP entend bien poursuivre dans cette voie. ■

Yan Rodriguez

Les transports en commun constituent une réponse à la pollution en ville. En effet, dans la capitale aux heures de pointe les transports collectifs contribuent pour 1% de la pollution, alors qu'ils assurent 75% des déplacements. Au vu de ces résultats, le pouvoir politique se mobilise avec le Plan de déplacement urbain qui vise à réduire la place et l'usage de la voiture dans l'espace public au profit des transports en commun, de la marche à pied et du vélo.

Concernant plus précisément les pics de pollution, la loi sur l'air mise en application en 1996 et l'arrêté interpréfectoral (cf. encadré) régissent les mesures prises dans les transports urbains. Ainsi, lorsque le seuil d'alerte est dépassé (soit plus de 400 microgrammes de dioxyde d'azote ou plus de 360 microgrammes d'ozone par mètre cube dans l'air), les transports collectifs sont gratuits dans l'ensemble de l'Ile-de-France. A cela s'ajoutent, une limitation de vitesse pour l'ensemble des véhicules et la mise en

place d'une circulation alternée dans Paris et dans les communes limitrophes. Au-delà de ces mesures législatives, la RATP augmente l'offre de transports, notamment en dehors des heures de pointe. Ces décisions s'inscrivent dans une politique plus large, celle de l'écologie urbaine. « On ne peut pas être

## Mesures draconiennes en Ile-de-France

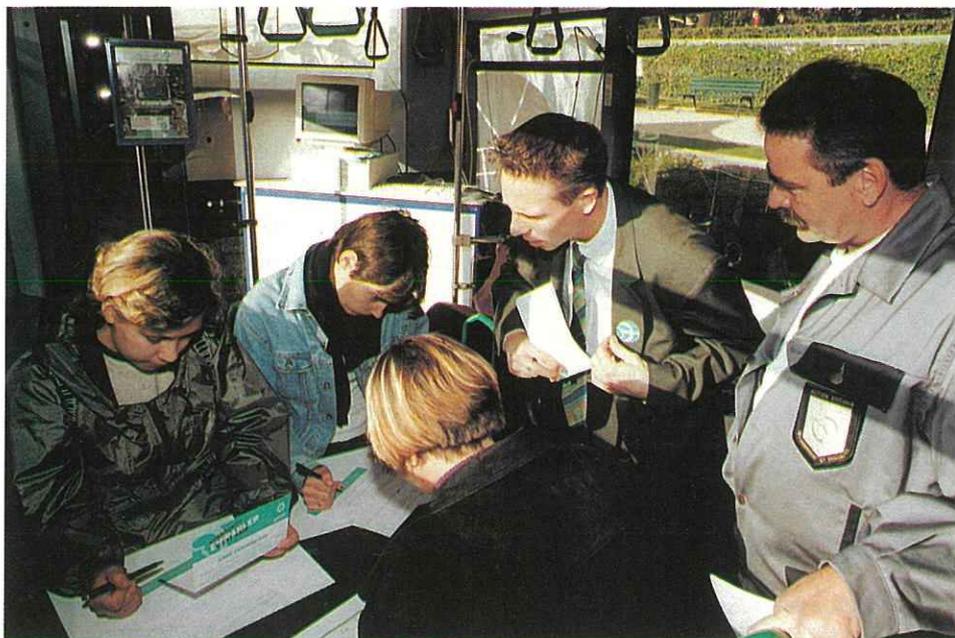
L'arrêté interpréfectoral, signé le 24 juin 1999 en Ile-de-France, sur la nouvelle procédure en cas de pic de pollution, vise encore les trois mêmes polluants : le dioxyde d'azote, le dioxyde de soufre et l'ozone. Mais il instaure désormais deux niveaux de réaction, le niveau « d'information et de recommandation » et le seuil d'alerte. L'ancienne procédure datant de 1994 prévoyait trois niveaux. Les seuils de pollution imposés dans la capitale sont parmi les plus contraignants en Europe, d'après la préfecture de Paris et d'Ile-de-France. L'information du public et la circulation alternée sont déclenchées quand le dioxyde d'azote dépasse respectivement 200 microgrammes par

mètre cube et 400 microgrammes par mètre cube pendant une heure. En comparaison, le premier niveau proposé par la Commission européenne est de 400 microgrammes par mètre cube sur trois heures. Quant aux Etats-Unis, le premier seuil dit « public alert » est de 1130 microgrammes par mètre cube, soit six fois plus qu'à Paris. Autre changement, le déclenchement de la procédure ne se fera plus en fonction du constat de la présence de la pollution, mais à la suite d'une prévision aujourd'hui possible grâce aux outils et aux modèles d'évaluation développés par Airparif et les laboratoires universitaires franciliens, qui intègrent les données fournies par Météo-France.

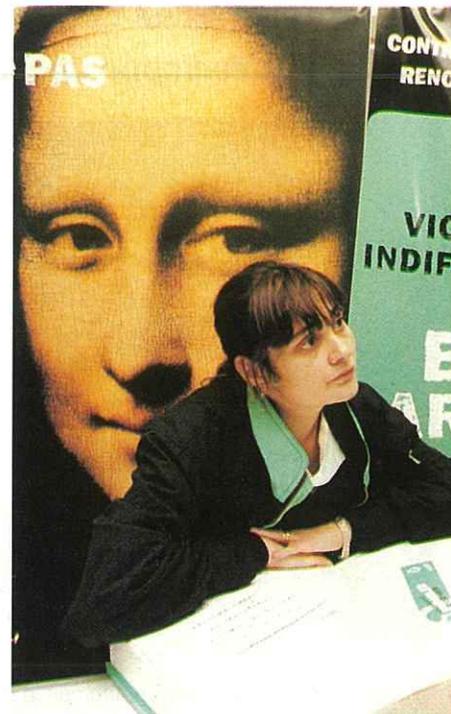
# Violence, indifférence.

*« Violence, indifférence, en parler, c'est agir » : tel était le thème des débats auxquels la RATP et six associations caritatives ont convié agents et voyageurs, les 22 et 23 octobre. Une initiative qui débouche sur des actions de lutte contre l'incivilité.*

**N**e pas répondre à la violence par la violence. Il faut, au contraire, se former à répondre par la tolérance. » Une prise de conscience collective montrant que c'est souvent l'agressivité qui conduit à des situations conflictuelles. Tel est le résultat de l'opération « Violence, indifférence, en parler, c'est agir » des 22 et 23 octobre derniers. Opération, sur l'initiative de six associations caritatives, à laquelle s'est associée la RATP. Ces journées ont permis à chacun, agents et voyageurs, de s'inter-



BERTRAND CHABROL



roger sur leur comportement individuel et d'échanger leurs impressions sur un sujet de société préoccupant. Ainsi, un certain nombre de témoignages et de propositions écrites, formulés sur des questionnaires « libre contribution » disponibles sur le réseau, ont été recueillis pour combattre l'indifférence, un sentiment souvent vecteur de violence. Quelques thèmes récurrents ont été évoqués. Il s'agit, notamment, du renforcement de la présence humaine sur le réseau (35 %) et l'amélioration du dialogue et de la communication, citée à 25%... De plus, les actions de respect de la réglementation en vigueur sont globalement appréciées, en veillant toutefois à ce que ces opérations n'aient pas de connotation agressive. Enfin, 5% des réponses proposent de s'engager dans des actions de prévention et d'amélioration tant de la convivialité que de l'ambiance. Pour lutter contre l'indifférence et

## Les rencontres locales de voyageurs

**Le principe des rencontres locales de voyageurs est fondé sur le mode des conférences de consensus. Ce concept, né au Danemark, a généralement été utilisé pour des sujets liés au développement de nouvelles technologies. À la RATP, ces rencontres traiteront de la lutte contre l'incivilité et l'indifférence, ainsi que de la promotion du respect de l'autre. Ces rencontres supposent la sélection**

**d'une quinzaine de voyageurs, présentant des profils différents, en vue d'élaborer des propositions concrètes. Une formation, dispensée au préalable par des experts, prépare le groupe à auditionner publiquement les représentants présents. À l'issue de ces échanges, les membres retenus formulent un avis sur le sujet traité à travers la production d'un rapport public.**

# ... suite

## Le centre bus de Vitry expose sous un chapiteau

**D**u 17 mai au 9 juillet, le centre bus de Vitry représentera la RATP lors d'une exposition intitulée « Des enjeux et des hommes », organisée par la ville de Vitry-sur-Seine. Cette manifestation porte sur la richesse technique des entreprises situées sur la commune : RATP, EDF, SNCF, Lyonnaise Communication, Avenir... Sous un grand chapiteau, un spectacle audiovisuel guidé présente autour de grands thèmes (transport, logistique, énergie,

communication, santé et solidarité...) les outils et les hommes, les concepts et les moyens qui vont influencer le XXI<sup>e</sup> siècle. Un agora standard à plancher bas, équipé d'un filtre à particules, accueillera le public, qui validera son ticket « RATP - Des enjeux et des hommes » pour accéder à l'exposition. Un espace partenaire, face au chapiteau, permettra à chaque entreprise de disposer d'un lieu de dialogue et de rencontres.

## IAPR : six mois d'expérimentation

**A**ider les agents victimes d'agression dans l'exercice de leur fonction et le personnel de l'administration, telle est la vocation de l'Institut d'accompagnement psychologique post-traumatique et prévention et de recherche (IAPR). Hormis la réponse immédiate aux situations d'urgence (deux cent vingt), les six mois d'expérimentation ont porté sur sept centres bus (Malakoff, Lagny, Pavillons, Flandre, Saint-Denis, Saint-Maur, Vitry). Au total, cet institut comptabilise quatre cents suivis d'agents, pour la plupart des réseaux bus (76 %) et métro (21 %), à la suite d'une agression ou d'un choc psychologique (incident, suicide d'un voyageur...). Cette structure, créée le 1<sup>er</sup> septembre 1999 et composée de psychologues cliniciens, répond donc à un véritable besoin des agents victimes de traumatisme. Une mission qui se décline en plusieurs axes de travail : l'accompagnement des victimes et la prévention des agressions, la formation et le conseil à

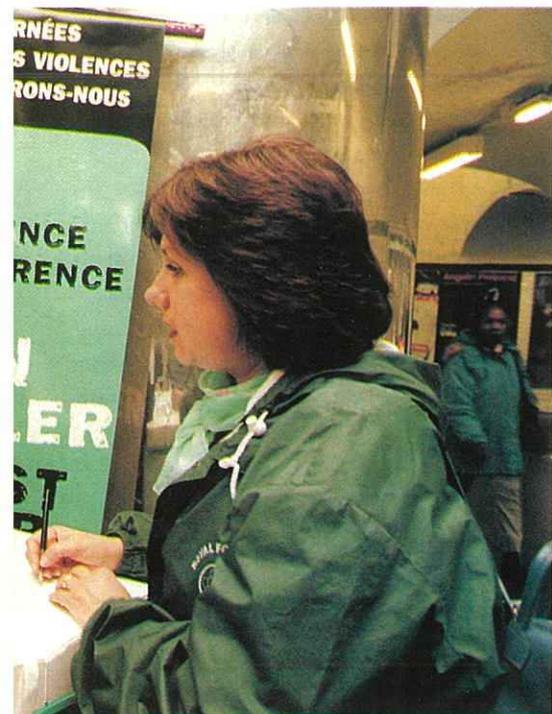
l'encadrement, ainsi que la recherche dans ce domaine. L'IAPR a été déclarée association loi 1901 au *Journal officiel*, le 1<sup>er</sup> janvier 2000. Le bureau est constitué de huit membres (quatre de la RATP et quatre de la société d'assurances GMF), avec une présidence tournante tous les deux ans. Alain Henrion, GIS RATP, l'assume aujourd'hui. Son ambition consiste à généraliser la démarche à l'ensemble de l'entreprise, mais également à développer des partenariats avec des sociétés sensibles à ce problème.

mieux vivre ensemble les transports, l'entreprise s'oriente aujourd'hui vers la valorisation des initiatives locales engagées et souvent mises en œuvre par le réseau responsable Prévention Sécurité (RPS), expérimentées par le tissu associatif local, les institutions, l'Éducation nationale...

De plus, des démarches participatives et innovantes (*voir encadré*), associant agents, voyageurs et experts, au cours de rencontres locales thématiques, seront organisées. Ces rencontres, dont le nombre variera entre une et trois, se tiendront d'ici à la fin de l'année. Leur objectif consiste, d'une part, à valoriser les expériences existantes et, d'autre part, à formuler des propositions concrètes visant à améliorer l'usage des transports en commun.

Et, pourquoi pas, comme il existe un code de la route, instituer un code du bon usage des transports en commun ? ■

Catherine Houël



BERTRAND CHABROL



JEAN FRANÇOIS MALBOUSSIN

**O**ffrir aux voyageurs, tout au long de leurs parcours, des espaces chargés de vie, de culture et d'émotion, tels sont les objectifs de l'affichage culturel sur le réseau. Pour cela, la RATP ne cesse de développer des partenariats avec les grandes institutions culturelles ou scientifiques (musée du Louvre, CNRS, poètes...). Des communications éphémères ou temporaires apportent également aux Franciliens un regard nouveau sur les transports. Tout en donnant l'occasion aux artistes contemporains et aux

créateurs d'accéder à l'espace public et de s'y exprimer en toute liberté.

Cette politique d'affichage culturel s'inscrit dans un cadre plus large des animations, comme le théâtre sous la ville, le concours de poésie, le soutien apporté aux musiciens du métro ou à travers les stations culturelles (Louvre-Rivoli, Arts-et-Métiers, Tuileries...).

La RATP, grâce à toutes ces actions, continue d'enrichir et d'égayer les parcours des voyageurs dans le métro.



**Le métro, salle de lecture**

Afficher des poèmes dans le métro, cette idée originale est née en 1993 sur la proposition de deux poètes, proposition que la RATP a acceptée. « Le métro de Londres affichait déjà des poèmes dans son réseau, et nous nous sommes dit que c'était un excellent moyen de rendre la poésie populaire, car comme salle de lecture il n'y a pas plus vaste. Nous avons été pris au mot par la RATP et ce "phénomène" dure depuis sept ans, avec un constat, cela a donné un regain d'intérêt pour cet art auprès de la population », raconte Francis Combes, poète et éditeur. Une sélection très large effectuée par la RATP et les Éditions du Temps des cerises avec des poètes contemporains, populaires...

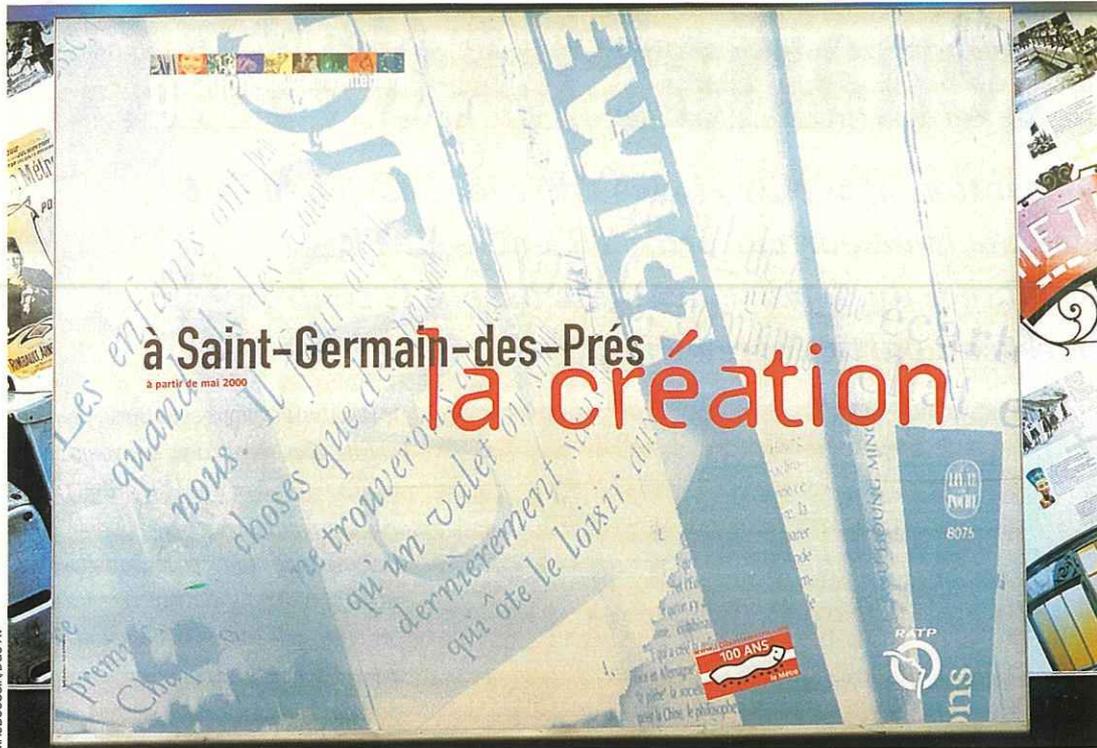
# La culture à l'affiche

**Le regard de CharElie Couture**  
auteur-compositeur-plasticien

« **Quand on compose de la musique, on est à l'intérieur de soi.**  
On est dans un espace et dans un temps différents. Quand je joue de la musique souvent je ferme les yeux ; j'oublie tout et me laisse porter par l'instant.  
**Son regard à elle**, et la manière qu'elle de détourner la tête semblent dire aux "laissez-moi tranquille".  
J'aime cette gêne.  
**C'est une**  
Ce n'est pas...  
saisit quel...  
Faire un de...  
D'ailleurs...  
le détail.

**Trois études de femmes jouant de la guitare**  
**Antoine Watteau** (1684-1721)  
[détail]

ment des Arts graphiques du musée du Louvre



## Eloge de la création à Saint-Germain-des-Prés

La station Saint-Germain-des-Prés (ligne 4) s'inscrit parmi les neuf stations du centenaire avec Tuileries (ligne 1), Europe (ligne 3)... Du fait de son histoire (quartier des écrivains, des musiciens et des éditeurs), elle sera consacrée à partir de la mi-juin à la création française et internationale à travers le livre. La station sera transformée en revue littéraire du voyageur parisien. Des poèmes seront également projetés sur la voûte de la station.

### « Le Ticket d'Archimède », la science vulgarisée

Le Ticket d'Archimède propose d'expliquer de façon simple aux voyageurs un phénomène naturel ou scientifique (Comment se déroule une éclipse ? Pourquoi n'y a-t-il pas de tulipes bleues ? etc.). Ces affiches, réalisées en collaboration avec le Centre de vulgarisation de la connaissance, rencontrent un vif succès auprès des jeunes, à tel point que le ministère de l'Éducation nationale, de la Recherche et de la Technologie soutient cette action.



### « Un ticket pour le Louvre » : les musiciens donnent le la

La RATP et le musée du Louvre ont lancé, le 29 février, une opération d'affichage baptisée « Un ticket pour le Louvre ». Des panneaux, apposés sur les quais des stations de métro, proposent aux voyageurs de découvrir des œuvres exposées au musée du Louvre et commentées par des artistes contemporains (Charlïe Couture, Georges Moustaki, Didier Lockwood...). La première série, consacrée au thème de la musique, présente cinq reproductions de tableaux. Cette opération devrait être renouvelée deux ou trois fois dans l'année avec différents thèmes (littérature, sculpture...).



# Le partenariat RATP-TRA

*À la suite d'une convention tripartite signée entre le conseil général de Seine-Saint-Denis, le transporteur privé TRA et la RATP, la Brigade de surveillance du département Bus assure le contrôle sur les lignes d'un réseau particulièrement difficile. État des lieux.*



**L**e secteur huit, dans le jargon des contrôleurs de la Brigade de surveillance du département Bus, c'est le secteur des lignes du réseau départemental de la Seine-Saint-Denis. Si la présence de la Brigade est connue sur les lignes de la RATP, on sait sans doute moins qu'elle intervient aussi sur d'autres réseaux. C'est le cas pour le réseau départemental bus de la Seine-Saint-Denis.

## Une qualité de travail reconnue

« Ce choix, explique Alain Marhic, directeur délégué du réseau départemental de Seine-Saint-Denis\*, témoigne de la volonté du conseil général de la Seine-Saint-Denis de travailler avec la RATP afin d'offrir une qualité de service cohérente dans l'ensemble du département. » Le conseil général reconnaît, à travers ce choix, la qualité du travail réalisé par les équipes de la RATP (responsables de lignes et agents de la Brigade de surveillance).

La fraude en Seine-Saint-Denis est revenue à un niveau équivalent à celui des lignes de la RATP des secteurs voisins.

Qu'en pensent les agents concernés ? « Les lignes du réseau départemental – indices 600 – desservent essentiellement les communes du nord-est de la Seine-Saint-Denis, en particulier de nombreuses cités – Sevrans-les-Baudottes, Aulnay 3000, les Bosquets à Montfermeil –, des secteurs particulièrement difficiles », précise Régis Roudenkoff. Selon Marianne Martinet, qui effectuait auparavant les contrôles sur les lignes de

la RATP de Pavillons-sous-Bois : « Ici, c'est encore plus dur ! Heureusement, afin d'intervenir avec une plus grande sécurité et le plus efficacement possible, nous disposons de monospaces banalisés qui nous permettent de traverser les cités en toute quiétude. À l'occasion, nous pouvons nous y "retrancher" entre deux passages lorsque l'intervalle est important, parfois trente minutes en heures creuses. »

Vis-à-vis des conducteurs de TRA, Régis constate que « les relations sont correctes, même si l'on sent bien que l'on n'est pas de la même maison ». « Compte tenu du contexte difficile, une équipe supplémentaire de six contrôleurs a été instaurée en 1997. Avec maintenant un taux de contrôle supérieur à 2,5 %, nous avons réussi à faire revenir le niveau de fraude à un niveau équivalent à celui des lignes de la RATP des secteurs voisins », conclut Alain Marhic. ■

Simone Feignier

\* Alain Marhic était auparavant directeur du centre bus de La Maltournée.

## La Brigade de surveillance hors RATP

**Le réseau départemental de Seine-Saint-Denis est issu d'une convention décennale tripartite, entre le conseil général de Seine-Saint-Denis, la RATP et la société TRA, signée en 1983 et reconduite en 1994. Selon cette convention, la RATP propose des adaptations de l'offre de service au conseil général (qui décide de leurs opportunités politique et financière) et anime commercialement le réseau. Elle contrôle l'activité de la société TRA, qui agit avec ses moyens humains et matériels. Quant à la lutte contre la fraude, elle a été confiée à la Brigade de surveillance de la RATP.**

■ **La Brigade de surveillance contrôle aussi les réseaux : Apollo 7 - Service urbain de Chelles, Traverciel dans les Hauts-de-Seine et les Yvelines et les lignes du bassin de Juvisy.**

## LA RATP, PRÉCURSEUR

Fin des années 80, la RATP innove en couplant deux nouvelles techniques : la carte à puce et les systèmes de lecture sans contact. Dès 1992, les développeurs du projet permettent à ce **sésame des transports** d'être aussi un porte-monnaie électronique. Testé à plusieurs reprises, le passe sans contact remporte un franc succès.

# BIENVENUE À LA TELEBILLETTE

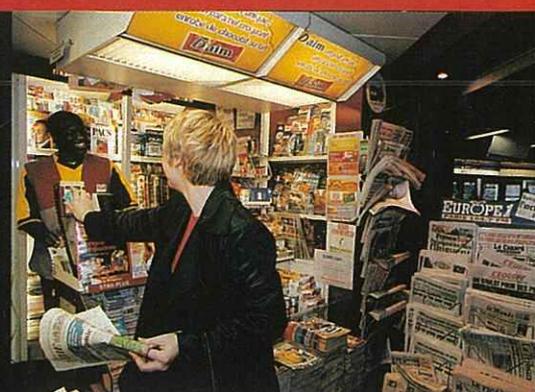
## UN DÉPLOIEMENT PAR ÉTAPES

Les premiers voyageurs à utiliser le passe dès l'automne 2001 seront les titulaires de la carte Intégrale qui renouvelleront leur abonnement. Suivront les détenteurs de la carte Imagine "R", puis, fin 2002, les abonnés mensuels et les acheteurs de carnets de tickets. En 2003, tous les voyageurs réguliers en seront équipés.

## UN NOUVEAU DIALOGUE

Destinée à **fidéliser la clientèle** en privilégiant l'abonnement, la télébilletique va instaurer de nouveaux rapports entre la RATP et ses voyageurs. Ceux-ci chercheront conseils et renseignements auprès des agents, qui en retour les connaîtront mieux et leur proposeront des offres personnalisées.

# RATP: PLACE À LA TÉLÉ



Plébiscité par les usagers, le passe sans contact va se généraliser auprès de tous les voyageurs à partir de 2003.

## TÉMOIGNAGES

### Catherine, RER, agent des gares

« J'étais directement au contact avec les voyageurs volontaires, j'étais chargée de leur remettre le passe. Je répondais aussi à leurs questions. Ils voulaient savoir s'il y avait assez de stations équipées de bornes de lecture, s'ils pouvaient recharger facilement leur porte-monnaie, c'est-à-dire beaucoup

de questions d'ordre pratique. Après quelques semaines d'utilisation, ils se montraient tous très contents du système. Sur un plan professionnel, j'ai moi aussi apprécié cette expérimentation de Francile. Le passe sans contact nous libère des tâches répétitives de la vente, et cela libère du temps pour conseiller les clients.

Les voyageurs nous considèrent très différemment, c'est vrai qu'ils étaient volontaires, mais ayant besoin de nous ils étaient très courtois. »

### Nadine, RER, agent des gares

« D'avril à janvier, j'ai participé à l'expérimentation de Francile, et je dois dire que c'était très bien. Il faut généraliser le système au plus vite.

# BILLETTIQUE

**Dans un an, au premier jour de l'automne 2001, les voyageurs commenceront à utiliser quotidiennement leur passe sans contact.**

**Plus qu'une innovation technologique, la télébilletique inaugure pour la RATP une ère commerciale nouvelle où les relations avec la clientèle seront profondément transformées.**

**Q**uelle entreprise veut-on pour le XXI<sup>e</sup> siècle ? interroge Henri Schwebel, directeur général adjoint à la RATP. C'est ainsi que doit se poser la question. Nous voulons une entreprise qui soit une référence mondiale en matière de transport collectif et, dans cette optique, la relation avec le voyageur occupe une place centrale. La télébilletique sera l'outil qui nous permettra de bâtir ce relationnel nouveau, fait de services, de conseils et de confiance réciproque. »

Il est vrai qu'à l'heure d'Internet, de la communication multimédia et du e-commerce, faire la queue à un guichet pour acheter sa Carte Orange ressemblera de plus en plus à un archaïsme difficilement acceptable.

## Une innovation signée RATP

Comment changer les choses, que proposer à une clientèle en attente de nouveaux services ? « Historiquement, rappelle Jean-Louis Lamalle, chef du projet Télébilletique, les réflexions ont commencé avec un constat : les péages magnétiques, installés dans les

années soixante-soixante-dix, devaient être remplacés au début du nouveau millénaire. À la fin des années quatre-vingt, le service Télématique a donc étudié des solutions de remplacement. »

À cette époque, deux techniques nouvelles se présentaient : d'un côté, Roland Moreno venait d'inventer la carte à puce et, de l'autre, les systèmes de lecture sans contact émergeaient. L'innovation, dont il convient d'attribuer tout le mérite à la RATP, a été de marier ces deux techniques.

Dans un premier temps, les développeurs du projet s'attachèrent à mettre au point ce couplage. Puis, très vite, dès 1992, ils envisagèrent que ce nouveau produit, au-delà d'un seul "sésame" pour les transports, pouvait offrir bien d'autres services.

« Il suffisait d'ajouter au microprocesseur contenu dans la puce une capacité de mémoire supplémentaire capable de gérer un porte-monnaie électronique, explique Jean-Louis Lamalle. Avec cette fonction nouvelle, le passe de transport devenait un passe urbain, une notion qui s'intègre complètement dans le choix fait par l'entreprise d'être un acteur majeur de la ville. »

## Une expérimentation grandeur nature

Une fois les qualités techniques validées, les premières expérimentations pouvaient débuter. La toute première, en 1993, concernait neuf cents agents de la RATP qui utilisèrent le passe sans contact dans le cadre d'un contrôle d'accès aux stations de la ligne 11.

**Les gens sont contents, agréables, le contact est différent, nous devenons davantage prestataires de services que vendeurs de billets. Les usagers abordent les transports de manière plus simple, ils se sentent libérés des contraintes d'achat grâce au chargement automatique du passe. Par ailleurs, je ne suis pas inquiète quant à l'évolution de nos métiers.**

**Les agents qui sont actuellement en contact avec les clients le seront toujours, mais différemment. Nous serons placés dans une situation où nous allons aider les voyageurs, les conseiller. C'est l'avenir !**

**Véronique, agent de station MTR**  
« Ce qui m'a surtout frappée pendant l'expérimentation, c'est

**le changement d'attitude des clients. Ils ne nous considéraient plus comme des guichetiers incapables de faire autre chose que de débiter des tickets à longueur de journée. Le système étant très simple, les voyageurs se l'approprient vraiment très vite. À la fin, ils ne voulaient pas rendre le passe. C'est bien le signe de son succès !**

Les voyageurs ont expérimenté le passe sans contact dès mars 1997 dans quelque quarante-quatre stations de métro, les gares de RER et deux lignes de bus.

Ensuite, à partir de 1994, une expérience plus large, avec quatre mille utilisateurs – toujours des agents – fut engagée dans les stations de métro et de RER et sur une ligne de bus. La SNCF y était associée, et une nouvelle génération de passe naquit de cette campagne. Avancée symbolique en 1997, avec la série des expérimentations "Francile", les premiers voyageurs expérimentaient le système. De mars à octobre, mille voyageurs utilisèrent quotidiennement le passe sans contact, quarante-quatre stations de métro furent équipées, de même que les gares du RER et deux lignes de bus.

Cinquante agents de station et cent cinquante machinistes furent spécialement formés pour faire suivre l'expérimentation et accompagner des clients.

*«Le but était d'observer la manière dont les gens allaient s'approprier le geste, comment ils allaient intégrer cette technique du sans contact, note Jean-Louis Lamalle. Allaient-ils l'accepter sans problème?»* Les retours d'expériences étant très positifs, les expérimentateurs adoptèrent rapidement le passe (*lire témoignages*).

Après ce premier test, deux nouveaux essais achevaient de parfaire les techniques de facturation. Trois mille voyageurs y ont participé. L'ampleur de la démonstration permettait d'ancrer définitivement la RATP et ses partenaires dans leurs convictions: le passe sans contact est la solution d'avenir, plébiscitée par les clients eux-mêmes.

## UN DÉPLOIEMENT CONTRÔLÉ

Dès lors, rien ne pouvait plus s'opposer à une généralisation du système. *«Il faut être prudent si l'on veut garder la maîtrise de cette phase délicate»*, souligne Bernard Averous, directeur du département commercial de la RATP.

Dans un premier temps, à l'automne 2000, débutera la formation des dix-huit mille agents en contact direct avec les clients. Ensuite, au début de 2001, des passes sans contact, dans leur version définitive seront remis aux agents de la RATP. À l'été 2001, les premiers voyageurs utiliseront le passe pour une phase de marche à blanc du système. À l'automne 2001, il sera remis aux clients qui renouvelleront leur abonnement à la Carte Intégrale, cela à raison de dix à quinze mille par mois. Suivront les titulaires de la Carte Imagine "R".

Fin 2002, les passes seront accessibles aux abonnés Carte Orange et aux acheteurs de carnets de tickets, permettant enfin, en 2003, à tous les voyageurs réguliers d'être équipés d'un passe sans contact...

MARGUERITE/DOC-AV



## TÉMOIGNAGES

### Mamadou Coulibaly, voyageur (restaurateur)

**«J'ai trouvé ce système épatant, c'est pratique et fonctionnel. On gagne du temps, on ne fait plus la queue pour son coupon de Carte Orange. C'est génial. J'en ai parlé à tous mes collègues. Vivement la généralisation, on s'habitue très vite et c'est pénible de revenir à la situation antérieure!»**

### François Couton, voyageur (retraité)

**«C'est une vraie merveille, cette invention. Elle m'a facilité la vie pendant tout le temps de l'expérimentation. Le passe est très simple à recharger. La première fois, devant les appareils automatiques, je me suis demandé si j'allais bien comprendre le principe et cela s'est passé sans aucun problème. Dans l'ensemble, j'ai trouvé**

**que le personnel était bien formé et capable d'apporter les réponses à nos questions.**

**Je ferai juste une suggestion: ma femme est à la retraite, tout comme moi, et nous n'utilisons pas les transports tous les jours, pourquoi ne pas nous donner une carte commune au lieu d'avoir chacun une carte nominative? Ce serait encore plus simple.»**

# LE PASSE SANS CONTACT A LA LOUPE

## DESCRIPTION DU BOITIER

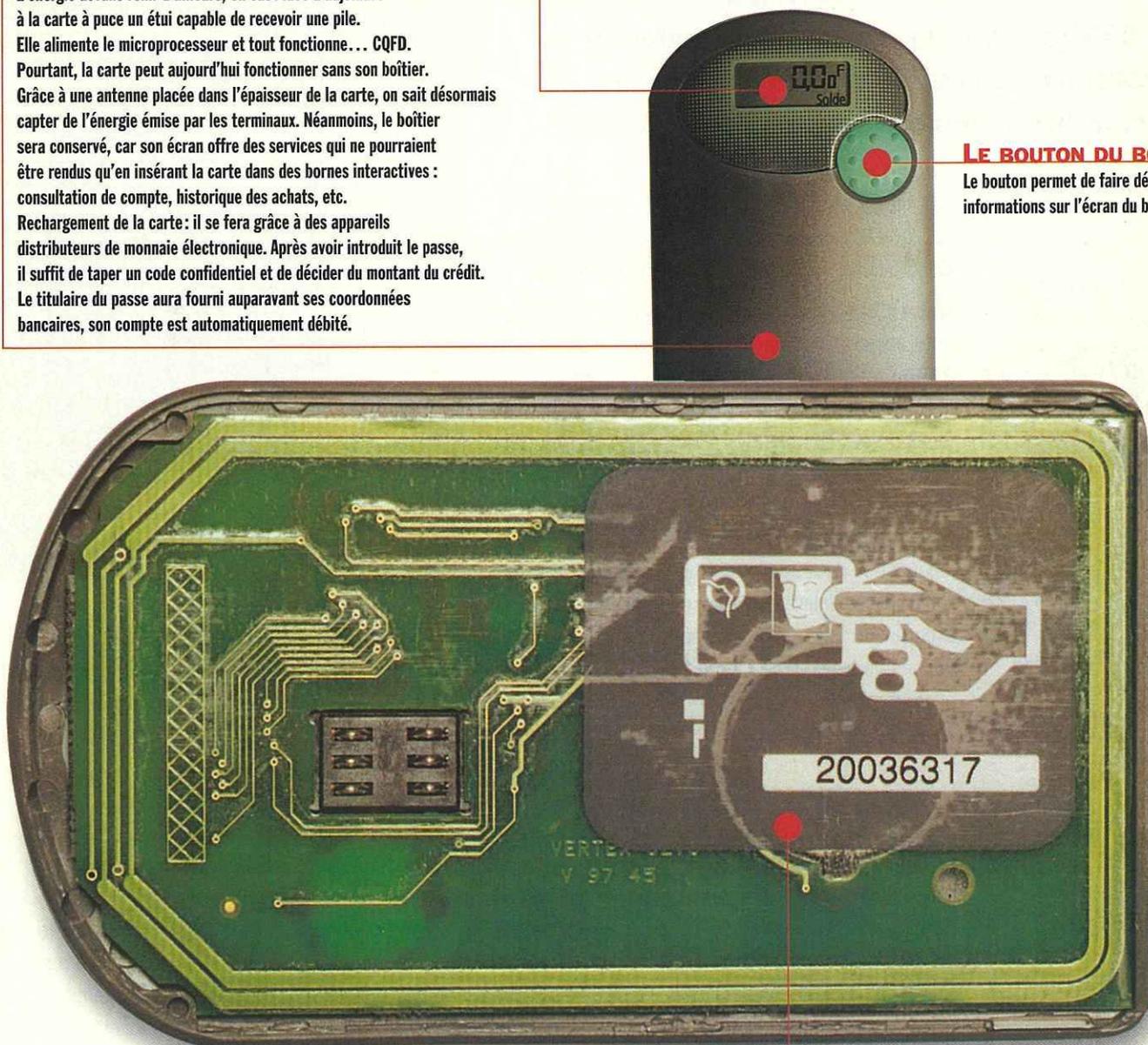
Si le boîtier existe, c'est qu'à l'origine de la conception du passe sans contact on ne savait pas faire fonctionner un microprocesseur (la puce de la carte) sans alimentation autonome. Quand on glisse sa carte bancaire dans un automate, la puce prend son énergie directement sur le terminal. Avec le passe sans contact, comme son nom l'indique, il n'y a aucun contact physique avec un terminal. L'énergie devant venir d'ailleurs, on eut l'idée d'adjoindre à la carte à puce un étui capable de recevoir une pile. Elle alimente le microprocesseur et tout fonctionne... CQFD. Pourtant, la carte peut aujourd'hui fonctionner sans son boîtier. Grâce à une antenne placée dans l'épaisseur de la carte, on sait désormais capter de l'énergie émise par les terminaux. Néanmoins, le boîtier sera conservé, car son écran offre des services qui ne pourraient être rendus qu'en insérant la carte dans des bornes interactives : consultation de compte, historique des achats, etc. Rechargement de la carte : il se fera grâce à des appareils distributeurs de monnaie électronique. Après avoir introduit le passe, il suffit de taper un code confidentiel et de décider du montant du crédit. Le titulaire du passe aura fourni auparavant ses coordonnées bancaires, son compte est automatiquement débité.

## L'ÉCRAN DU BOITIER

Puisque l'on dispose d'un boîtier, autant utiliser la surface utile qu'il propose. En lui adjoignant un écran, il devient interactif. On peut charger des informations et les consulter. Ainsi, on prendra connaissance de la dernière transaction effectuée, on pourra consulter à tout moment le crédit restant dans le porte-monnaie électronique ou la nature de son abonnement... Mais on peut aussi lui ajouter des systèmes d'appel d'urgence et de localisation. Il servira également de récepteur sur lequel on enverra des messages d'information.

## LE BOUTON DU BOITIER

Le bouton permet de faire défiler les informations sur l'écran du boîtier.



## DESCRIPTION DE LA CARTE À PUCE

Son format respecte les standards internationaux. La puce est un microprocesseur capable de stocker des informations. L'antenne, qui permet d'alimenter en énergie le microprocesseur, est enroulée autour de la carte dans l'épaisseur du plastique. Grâce à elle, le passe sera utilisé avec ou sans contact. Cette carte peut subir des déformations sans que ses fonctions ne soient altérées.

MARGUERITE DGC-AV

# FIDÉLISER LA CLIENTÈLE

**L'arrivée de la télébillettique à la RATP s'inscrit dans le cadre d'une politique de fidélisation de la clientèle en promouvant les abonnements. Pour Henri Schwebel, directeur général adjoint à la RATP, le passe sans contact va renforcer la relation de confiance entre les voyageurs et l'entreprise, et modifier le rôle des agents.**

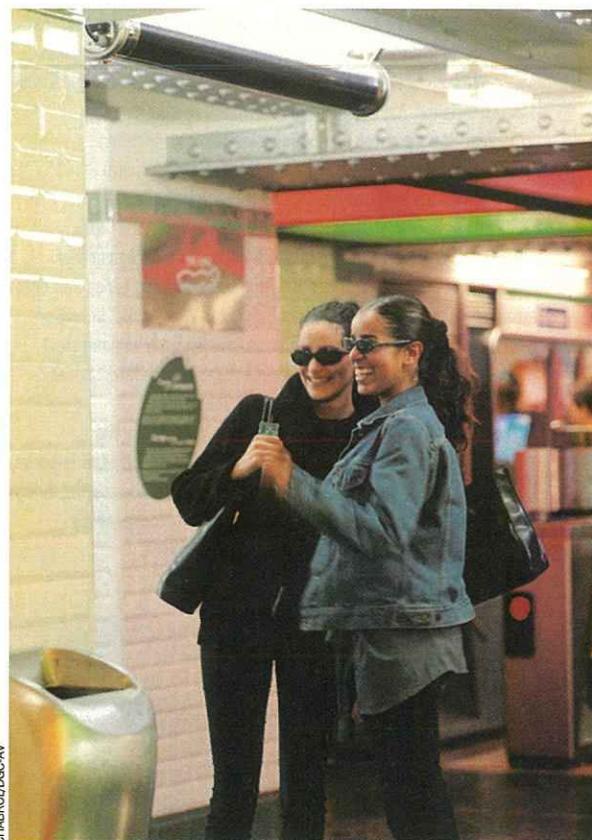
## **En quoi la télébillettique permettra l'instauration de nouveaux rapports entre l'entreprise et ses clients ?**

**Henri Schwebel :** Aujourd'hui, toutes les grandes entreprises cherchent à fidéliser leurs clients, et la RATP n'échappe pas à la règle. Or, pour fidéliser un client, il faut le connaître personnellement afin de faciliter ses relations avec l'entreprise. En mettant l'accent sur une politique de promotion des abonnements longs, c'est bien le but que nous poursuivons.

Aujourd'hui, nous pouvons compter sur près de un million de clients fidélisés utilisant un abonnement annuel avec un taux de renouvellement très fort. Une fois abonné, le ressenti du client à l'égard de notre entreprise change entièrement. En se passant de l'achat fragmenté, unitaire, il a le sentiment d'une plus grande liberté : dès qu'il nous autorise à accéder à son compte bancaire pour prélever le montant de ses achats, nous nous trouvons dans une relation de confiance. Le passe sans contact rechargeable viendra renforcer cette relation. On ne fera plus la queue au guichet, on viendra chercher auprès de nos agents des renseignements et des conseils. Nous connaissons mieux nos clients, nous serons capables de leur adresser des offres personnalisées comme des solutions packagées pour les familles.

## **En quoi le rôle des agents sera-t-il différent de celui qu'ils tiennent aujourd'hui ?**

Effectivement, les métiers vont changer, mais je tiens à dire qu'il n'y aura pas de réduction du nombre



CHIBEROL/DGC-AV



CHIBEROL/DGC-AV

**Henri Schwebel :** « On ne fera plus la queue au guichet, on viendra chercher auprès de nos agents des renseignements et des conseils ».

d'agents au contact avec le public. Leur rôle sera seulement différent. C'est, je pense, une transformation profonde qui va s'opérer au profit d'un service plus attentionné. Un nouveau dialogue s'instaurera entre les clients et l'entreprise.

## **Pensez-vous que tous les acteurs soient prêts à vivre ce changement ?**

Il faut que cette vision de l'avenir soit partagée par chacun. C'est une affaire de conviction. Les agents, comme nos clients, vivent les changements de notre époque. Ils communiquent avec des téléphones portables, achètent des PC, vont sur Internet et attendent toujours plus de services des entreprises qui les entourent. Je pense qu'ils souhaitent que la RATP accompagne cette évolution et qu'elle entre elle aussi dans ce troisième millénaire. Je n'ai pas d'inquiétude, nos agents et nos clients sont prêts à adhérer à des projets ambitieux.

# UNE ENTREPRISE PIONNIÈRE

**À l'origine de l'innovation technologique, la RATP est également à l'initiative de plusieurs projets européens. Une démarche qui a permis la reconnaissance sur le plan international d'une norme. Aujourd'hui, près de 200 villes étudient une solution de télébillettique.**

**D**ans les années quatre-vingt, nous avons été les pionniers d'une technologie qui, aujourd'hui, trouve une reconnaissance mondiale », se félicite André Ampelas, directeur du département SIT (Systèmes d'Information et de Télécommunications).

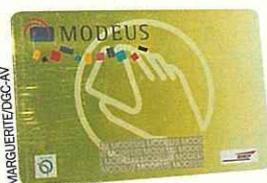
Si des projets fleurissent actuellement dans près de deux cents villes, la RATP y a sa part. « Nous avons anticipé un mouvement qui n'était pas si évident que cela, souligne Philippe Vappereau, responsable de l'unité Ingénierie. Mais nous n'avons pas souhaité prolonger inutilement un isolement qui ne pouvait qu'engendrer la marginalisation de nos solutions. »

## Deux projets baptisés Icare et Calypso

En 1994, la RATP engageait donc une démarche internationale en proposant la création d'un projet européen. L'enjeu était de s'associer à d'autres villes européennes. Bientôt, Lisbonne, Venise et Constance (Allemagne) rejoignaient la RATP dans un projet baptisé Icare. « Nous en étions le coordinateur et le promoteur, précise André Ampelas. Au sein de ce projet, qui a reçu une subvention de un million d'euros, nos travaux de base ont été adaptés dans des environnements différents. Lisbonne, Venise ou Constance avaient effectivement des préoccupations qui leur étaient propres (gestion des touristes pour Venise, partage des recettes pour Lisbonne, contexte transfrontalier pour Constance). L'intérêt résidait justement dans cette disparité des contextes, qui ont permis de démontrer l'adaptabilité de nos solutions. Des critères généraux ont ainsi émergé et ont finalement conduit à la création d'un standard international. »

Aujourd'hui, la norme ISO 14443 type B, qui définit le système de transmission du passe sans contact, découle directement des travaux de la RATP.

**Le porte-monnaie électronique Modéus permettra de gérer tous les petits achats de la vie quotidienne.**



MARGUERITE/DGC-AV

« C'est une belle récompense, avoue Philippe Vappereau. Pas seulement parce que nous avons réussi à vendre huit licences. C'est surtout la reconnaissance internationale qui est symboliquement importante. »

Après Icare, un second projet européen fut initié par la RATP. Joliment baptisé Calypso, il ajoutait au précédent l'utilisation d'un porte-monnaie électronique : « L'alliance de la billettique et de la monétique apparaît comme une suite logique, constate Philippe Vappereau. En France, la RATP, la SNCF et un groupement bancaire ont créé la société Modéus chargée de développer ce produit. Nos partenaires du projet Icare nous ont accompagnés dans cette démarche. Là encore, les contextes sont différents, mais tous ont expérimenté la combinaison des deux fonctions : porte-monnaie et titre de transport. » Calypso a reçu un financement européen de près de 35 millions de francs, car il est certain que l'avenir passe par cette alliance billettique-monétique.

Dossier réalisé par Jean-Patrick Ménard

## Qu'est-ce que la carte Modéus ?

**Il ne sera pas en cuir, pas en croco ni en nubuck. Le porte-monnaie de demain sera en plastique. Plat comme une feuille de papier, il n'en sera pas moins plein... Le porte-monnaie électronique sera le moyen de transaction le plus simple et le plus sûr d'un futur aujourd'hui très proche. La RATP et la SNCF se sont associées à des partenaires financiers, le groupe Caisse d'épargne, La Poste et la Société générale, pour fonder la société Modéus. Chargée de développer ce mariage entre la billettique et la monétique. Les capacités de mémoire du microprocesseur scellé dans la carte à puce permettent en effet de gérer tous les petits achats de la vie quotidienne. La carte Modéus est expérimentée avec succès depuis janvier 1998 par cinq cents agents de la RATP et des commerçants de Noisy-le-Grand. Ce test a été étendu en novembre de la même année au personnel des quatre autres partenaires de Modéus travaillant dans ce lieu, soit mille personnes. La carte Modéus est acceptée dans les salles de cinéma, dans les centres sportifs, et avec elle on peut régler des consommations prises dans les bistros, fast-food, boulangeries... Pour recharger sa réserve de monnaie des appareils automatiques sont disposés dans les points de vente agréés par Modéus : RATP, SNCF, La Poste, Caisses d'épargne, Société générale et, dans le futur, tous les prochains partenaires de ce projet. Mais elle peut aussi être rechargée par téléphone, Minitel ou Internet ainsi que dans des automates. Les premiers passes sans contact ne disposeront pas de cette fonction. Dans un premier temps, ils ne serviront que de titre de transport. Les services du porte-monnaie électronique seront proposés ultérieurement.**

# La formation à Noisiel

**Dédié à ses origines aux opérateurs de maintenance, le Centre de formation technique de Noisiel (CFTN) a progressivement élargi son champ d'activités à l'ensemble des catégories professionnelles. Zoom avant sur les dispositifs de formation proposés.**

**R**ecrutement, qualification, formation continue... Par ses multiples domaines d'intervention, le centre de formation technique de Noisiel (CFTN) est un lieu à la croisée des chemins. Aujourd'hui, il regroupe sur un même site un ensemble de dispositifs et de prestations qui interviennent tout au long et à chaque phase clé du parcours professionnel d'un agent.

« Le centre de formation, en partenariat avec des acteurs internes (les départements, les unités, le nouvel espace formation à Bus, l'unité spécialisée formation et développement des compétences au Métro) ou externes (l'Éducation nationale, les missions locales, les Greta...), accompagne les politiques de l'entreprise et les différents accords qui en découlent », explique Pierre Vienot, directeur du CFTN. Il en est ainsi du processus de préembauche via les contrats de qualification issus du protocole « Générations solidaires » de 1996. « Les contrats de qualification pour des métiers de l'entreprise, avec une formation en alternance, nous relie à notre histoire », commente Philippe Vernhes, responsable de la formation continue technique. Le CFTN prépare au bac professionnel maintenance des systèmes mécaniques automatisés (MSMA) et au tronc commun de formation des contrats de qualification exploitation pour l'accès aux métiers de machiniste et d'animateur-agent mobile. Autre



dispositif de qualification, Sésame-mécanicien d'entretien permet à des opérateurs d'accéder à un emploi qualifié de mécanicien d'entretien. Concernant ce métier et du fait de ses compétences en matière d'évaluation technique, le CFTN participe au recrutement direct des mécaniciens d'entretien, en relation avec les départements d'accueil (MRF, MRB) et les chargés de recrutement. Pour François Famelart, chargé du projet intranet, « le CFTN fonctionne également comme un centre de ressources. Dans chacun de leur domaine (formation de formateurs, formation continue technique, Comète...), les responsables participent à la conception d'actions de formation à la carte. Ils apportent leur expertise pour l'analyse des besoins et l'élaboration du cahier des charges ».

Depuis son ouverture en 1984 à Noisiel, l'école technique devenue centre de formation n'a cessé d'évoluer pour s'adapter aux changements d'organisa-

tion des secteurs de maintenance, prendre en compte les évolutions des contenus pédagogiques des diplômes de l'Éducation nationale – comme la création du bac professionnel en 1990 – et répondre aux besoins de l'entreprise. À l'origine, consacré surtout à la formation des opérateurs qualifiés de la maintenance des matériels roulants et des installations fixes, son champ d'activité s'est progressivement étendu à l'ensemble des catégories professionnelles avec des formations transversales portant notamment sur l'accueil des nouveaux agents prenant des fonctions de management.

De nouveaux modes de formation, comme la formation à distance, sont actuellement à l'étude. Évolution des technologies, des modes de travail et des mentalités obligent, la formation doit s'ouvrir sur l'extérieur de l'entreprise. ■

Nadine Guérin

## Des hommes...

**Le centre de formation se compose de quarante-trois personnes, parmi lesquelles :**

- quatorze formateurs pour la formation continue technique ;
- cinq formateurs en bac professionnel ;
- quatre personnes chargées des contrats de qualification exploitation et des actions d'insertion ;
- quatre pilotes d'autres dispositifs (Élan, Comète...);
- quatre consultants internes de l'université ouverte.

**... et des espaces**

- trente-deux salles de formation, dont onze sont réservées au centre de séminaires, à la disposition de tous les responsables chargés d'organiser réunions, formations ou séminaires ;
- quatre ateliers ;
- deux salles de conférences d'une capacité de cent quatre-vingt-douze et quarante places.



## CFTN : les domaines d'intervention et les dispositifs

### ● Insertion et formation professionnelle

#### ■ L'insertion professionnelle

**Public concerné :** les jeunes de 16 à 25 ans non qualifiés, en situation difficile par rapport à l'emploi, orientés par les missions locales et les permanences d'accueil d'information et d'orientation (PAIO).

**Objectifs :** participer à l'orientation des jeunes, leur faire découvrir les métiers de base de l'entreprise (maintenance et service aux voyageurs), les amener vers les contrats de qualification sur ces métiers.

**Formation :** 600 heures.

#### ■ Les contrats de qualification exploitation

**Public concerné :** les jeunes âgés de 18 ans au minimum pour animateur-agent mobile et 20 ans et demi pour machiniste-receveur.

**Formation :** douze mois en alternance, préparation au CFTN du tronc commun formation générale et professionnelle.

#### ■ Les contrats de qualification maintenance

**Public concerné :** les jeunes de moins de 26 ans, sans emploi qualifié.

**Formation :** deux ans en alternance, le CFTN prépare au bac professionnel MSMA.

### ● Accueil et accompagnement dans de nouvelles fonctions

#### ■ Les formations Élan

**Public concerné :** les opérateurs du pôle industriel, tout l'encadrement nouvellement recruté ou promu.

**Objectifs :** faciliter l'intégration de nouveaux agents, approfondir la connaissance de l'entreprise, de son environnement et de ses enjeux.

**Formation :** Élan opérateur permet la découverte

de l'entreprise et de ses stratégies à travers des échanges interdépartements.

Le programme Élan encadrement comporte un parcours individualisé, avec les thèmes suivants : stratégie de l'entreprise, management, gestion des ressources humaines, gestion économique.

### ● Évolution des compétences

#### ■ Formation Sésame-mécanicien d'entretien

**Public concerné :** les opérateurs de MRF et MRB.

**Objectif :** l'accès à la qualification au métier de mécanicien d'entretien.

**Formation :** d'une durée de 650 heures.

**Formation :** six modules de formation initiale et de perfectionnement.

Un nouveau programme est en cours d'élaboration.

#### ■ Formation continue technique

**Public concerné :** essentiellement les opérateurs du pôle industriel.

**Objectifs :** maintenir et développer des compétences techniques.

**Champs d'intervention :** électronique, informatique industrielle, électricité-prévention, maintenance mécanique, tôlerie-soudage.

**Formation :** se déroule sous la forme de stages ou de modules de un à cinq jours.

#### ■ Comète (connaissance et ouverture sur le monde, l'entreprise, les transports et leur environnement)

**Objectif :** développer la connaissance de l'entreprise et de son environnement.

**Actions et public concerné :**

conférences mensuelles destinées à l'encadrement ; modules de la promotion sociale ; formation des élus des CDEP.

#### ■ Formation de formateurs

**Public concerné :** les formateurs à temps plein ou occasionnels de l'entreprise.

**Objectif :** professionnaliser la fonction de formation.

#### ■ Management, analyse et résolution de problèmes (Marp)

**Public concerné :** accédant à la maîtrise.

**Formation :** module de la promotion sociale.

#### ■ L'université ouverte

Elle est au service du management des unités pour l'aider à mener des opérations de changement.

## Paris Métro



Le Bon Plan



### DES LIGNES À LA MODE

Trois tee-shirts imprimés des deux côtés à la signalétique des stations de métro. Fabriqués par BHO Distribution, ils sont vendus 119 francs pièce pour le public et 99 francs pour les agents de la RATP.



### À UTILISER AVEC MODÉRATION

Dessous de verre, fabriqués par Artetre, vendus par lots de six au prix de 35 francs pour le public et 28 francs pour les agents de la RATP.

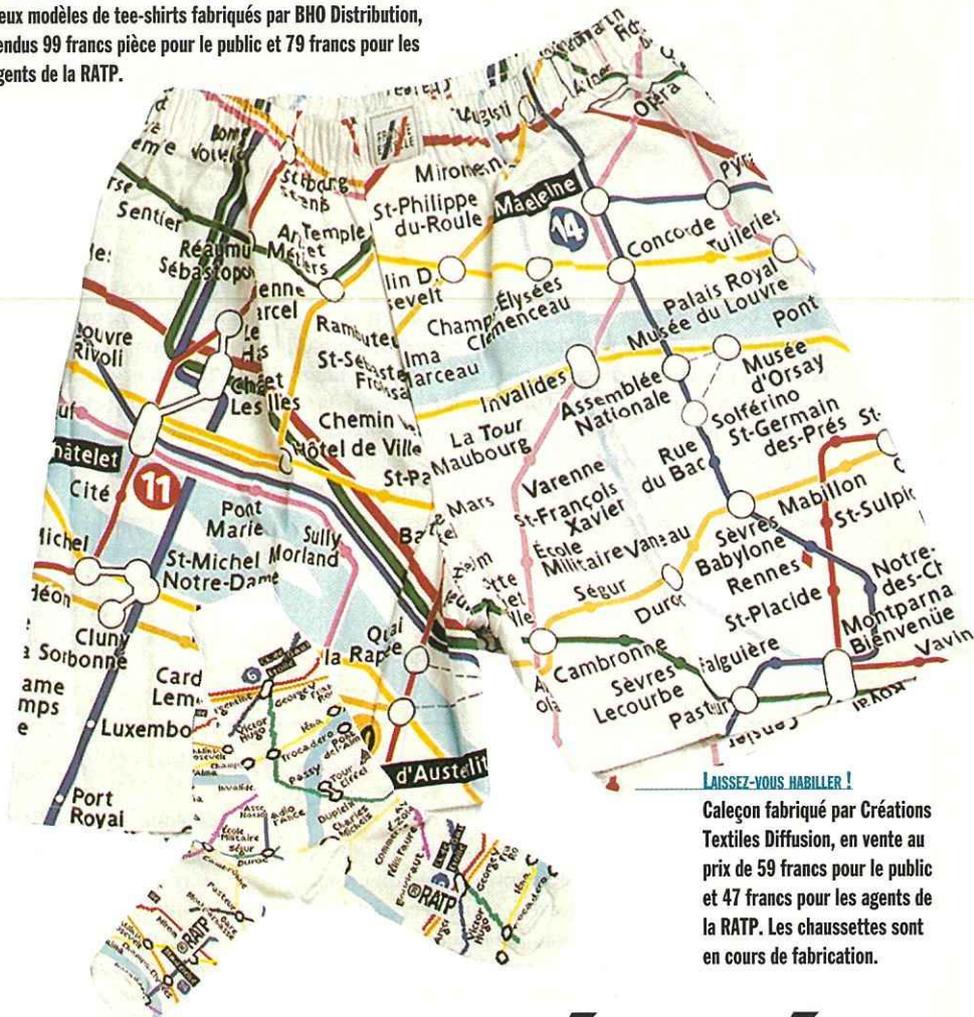


### DE L'ART NOUVEAU...

Fabriqués par Michèle Wilson, trois modèles de puzzle d'art en bois :  
 - puzzle autobus (cent pièces), vendu 190 francs l'unité pour le public et 152 francs pour les agents de la RATP ;  
 - puzzle entrée Guimard (cent cinquante pièces), vendu 250 francs l'unité pour le public et 200 francs pour les agents de la RATP ;  
 - puzzle omnibus (cent cinquante pièces), vendu 250 francs l'unité pour le public et 200 francs pour les agents de la RATP.

### LE BON PLAN

Deux modèles de tee-shirts fabriqués par BHO Distribution, vendus 99 francs pièce pour le public et 79 francs pour les agents de la RATP.



### LAISSEZ-VOUS HABILLER !

Caleçon fabriqué par Créations Textiles Diffusion, en vente au prix de 59 francs pour le public et 47 francs pour les agents de la RATP. Les chaussettes sont en cours de fabrication.

# Produits dérivés :

*La RATP vient de lancer une gamme de produits dérivés sous la marque « Métro & bus, Paris ». Plus de trente articles sont proposés à la vente des touristes, visiteurs et Franciliens.*

### DE BONNE-NOUVELLE À GAÏTÉ, DITES-LE EN ÉCRIVANT

Cartes postales, fabriquées par les Éditions du désastre, vendues 5 francs l'unité pour le public et 4 francs pour les agents de la RATP.



### TÉLÉPHONEZ L'ESPRIT LIBRE

Fabriquées par Intercall, cinq cartes téléphoniques prépayées qui affichent les trois modes de transport de la RATP (métro, bus et RER) et deux modes particuliers : le tramway et le funiculaire. Elles sont vendues 50 francs pièce.

### LES POINTS DE VENTE

- Boutique « Métro & bus, Paris, objets du patrimoine » dans la salle d'échanges de la gare Châtelet-les-Halles
- Galeries Lafayette (rez-de-chaussée)
- Magasins de souvenirs de Paris
- Six boutiques Relay (La Défense, Trocadéro, Marne-la-Vallée, Gare-de-Lyon, Palais-Royal-Musée-du-Louvre, Auber)
- Les gares et aéroports
- Espace clients de la Maison de la RATP\*
- Sur le site Internet [www.100anslemetro.com](http://www.100anslemetro.com) (prochainement)

\* Les prix préférentiels pour les agents de la RATP pour l'ensemble de ces produits sont possibles uniquement à l'Espace clients de la Maison de la RATP : 54, quai de la Rapée, 75012 Paris, métro-RER : Gare-de-Lyon, bus : lignes 20, 24, 57, 61, 63, 65, 87, 91.



#### POUR FAIRE UN TABAC

Briquets électroniques avec les noms des stations de métro, fabriqués par Bic, six modèles vendus au public 15 francs l'unité et 12 francs pour les agents de la RATP.

#### BRIQUET CHIC, BRIQUET CHOC

Mini-briquets « faïences », fabriqué par Bic, cinq modèles vendus au public 13 francs l'unité et 10 francs pour les agents de la RATP.



#### POUR AVOIR LE TICKET

Mini-briquets « tickets de métro », fabriqués par Bic, cinq modèles vendus au public 13 francs l'unité et 10 francs pour les agents de la RATP.



#### POUR LES PETITS ET LES GRANDS

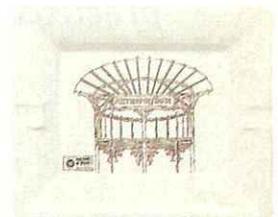
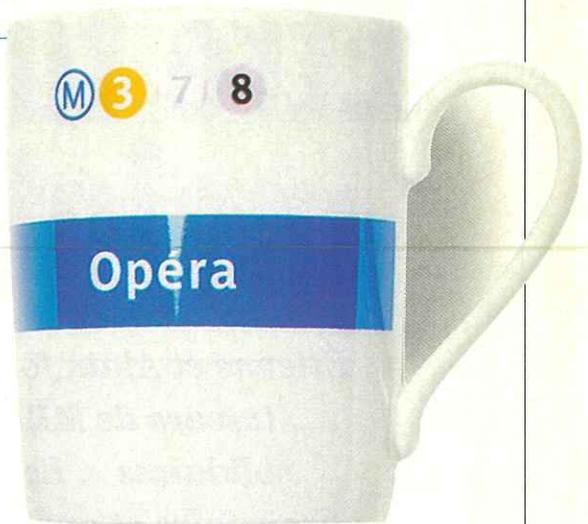
Fabriqué par Solido-Majorette, cet autobus Renault TN est vendu 89 francs l'unité pour le public et 71 francs pour les agents de la RATP.



#### À CHACUN SA FAÇON DE DÉJEUNER

Fabriqués par

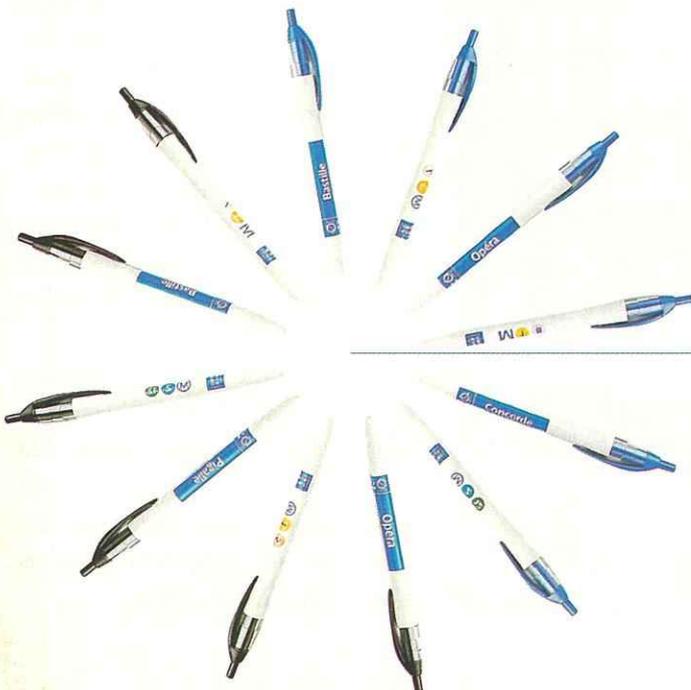
Une journée en France, trois types de modèles :  
 ■ mug entrée Guimard, vendu 39 francs pièce pour le public et 31 francs pour les agents de la RATP ;  
 ■ mug indice de ligne bus, vendu 59 francs pièce pour le public et 47 francs pour les agents de la RATP ;  
 ■ mug ligne de métro, vendu 49 francs pièce pour le public et 39 francs pour les agents de la RATP.



#### ENTRÉE SANS FUMER

En cours de fabrication par Une journée en France.

# la gamme RATP



#### MÉTRO, BOULOT, STYLO...

Stylos « ligne de métro », fabriqués par Bic, douze modèles vendus au public 10 francs l'unité et 8 francs pour les agents de la RATP.



#### LES CLEFS DU MÉTRO

Porte-clefs, fabriqués par Arthus-Bertrand, vendus 35 francs pièce pour le public et 28 francs pour les agents de la RATP. Dix modèles s'inspirant notamment des tickets et du plan de métro.



#### OBJETS CULTES

Trois pins à l'effigie du métro, fabriqués par Arthus-Bertrand, vendus 25 francs pièce pour le public et 20 francs pour les agents de la RATP.

FRANCOIS. GOUVU IMPRESSENTIE - JEAN FROUQUAIS MARQUOISSIN

# Être tuteur à la maintenance

*Étienne et Alain font partie des cinquante-trois tuteurs de MRF du dispositif « Générations solidaires ». Leur mission : transmettre leur savoir-faire et apporter un soutien pédagogique précieux aux jeunes en contrat de qualification.*



Étienne Borde, électricien-ajusteur à l'atelier de Rueil : « C'est le principe de solidarité que j'associe au tutorat. »

**C**'est le principe de solidarité que j'associe au tutorat. C'est donner un peu de son savoir pour faire entrer un jeune dans l'entreprise et offrir l'occasion à un ancien de partir un peu plus tôt. » Ainsi s'exprime Étienne Borde, électricien-ajusteur à l'atelier de Rueil. En tant que tuteur, il apporte sa contribution au dispositif Générations solidaires, comme ses cinquante-deux collègues de MRF actuellement à pied d'œuvre aux côtés de leur « tuteur ». Âgés de 17 à 26 ans, ces jeunes salariés en contrat de qualification suivent une formation en alternance et préparent en deux ans un BEP d'électrotechnique, électronique, en maintenance des systèmes mécaniques automatisés (MSMA) ou un bac professionnel MSMA. Pour Alain Poujade, chef d'équipe à Saint-Ouen, « si on réussit, il y a la fierté d'avoir accompagné un jeune à son diplôme, ce qui constitue, avec la promesse d'embauche à la fin du contrat, un départ dans la vie très appréciable ».

## Fier d'accompagner un jeune au diplôme

Pour mener à bien leur mission, les tuteurs bénéficient d'une formation de cinq jours réalisée par un organisme externe. Leur responsable hiérarchique direct, chargé plus particulièrement de la partie administrative, participe également à la première journée. En dehors de la présentation du dispositif, sont abordées les relations du tuteur et de son « tuteur », la dimension pédagogique et l'évaluation des acquis. Les mises en situation et les exercices avec la vidéo remportent un franc succès. « Être à l'écoute du jeune, savoir expliquer, vérifier ce qui a été retenu et compris, c'est parfois une remise en question de soi-même », souligne Étienne. Cette formation favorise les liens entre tuteurs. Ils se traduiront ultérieurement par des échanges d'informations et d'expériences, prémices d'un véritable réseau tutorat.



Le stagiaire Cyrille Balta (à gauche) bénéficie du savoir-faire de son tuteur Alain Poujade, chef d'équipe à Saint-Ouen.

JEAN FRANÇOIS MALBOUSSIN

L'engagement du tuteur se trouve formalisé dans une lettre de mission, contresignée par le responsable d'unité et d'entité et l'encadrant de proximité. Elle fait référence aux moyens mis à sa disposition : contenu du programme de la part de l'organisme de formation (Centre de formation technique de Noisiel, Aforp, les Compagnons du devoir), enveloppe horaire accordée par l'encadrement, soutien du correspondant tutorat du département dans l'articulation avec chacune des parties (organisme de formation, entreprise, contrat de qualification). « *La lettre de mission permet une traçabilité de la fonction tutorale*, explique Jacques Garaud, correspondant de MRF. *Elle déclenche une prise de conscience de ce que le tuteur réalise pour le jeune et comment il le traduit vis-à-vis de l'encadrement.* » Même s'il est difficile d'estimer dès le départ le temps consacré au « tutoré », Étienne et Alain s'accordent pour dire qu'en réalité cette ambiguïté ne se retrouve pas sur le terrain et qu'ils disposent d'une grande

autonomie dans la gestion et l'organisation des périodes dans l'entreprise. « *Le travail de préparation, de documentation, est souvent réalisé, surtout pour la première année, avec un investissement personnel, déclare Étienne. On s'est tous un peu penché à nouveau sur la théorie. Cela fait partie d'un contrat moral qui me paraît tout aussi important.* »

## **Peser dans la décision d'embauche**

Autre aspect de la responsabilité attribuée au tuteur, la fiche d'appréciation semestrielle remise au professeur principal au cours d'une réunion dans l'entreprise, et ce, en présence du jeune. Avec la pleine conscience de peser dans la décision d'embauche. À ceux qui n'osent pas encore se lancer dans le tutorat, Étienne et Alain auraient envie de leur dire : « *Il ne faut pas hésiter, il y a là un enrichissement personnel et une valorisation de nos métiers.* » « *Les collègues ont peur de ne pas être à la hauteur, ajoute Étienne, et pourtant certains, en accueillant*

*un temps notre propre stagiaire, participent déjà à leur formation.* » Alain conclut, en pensant à Cyrille qu'il accompagne au bac pro : « *Et puis, qui sait ? Je le retrouverais peut-être un jour comme chef.* » ■

Nadine Guérin

## **Et à l'exploitation ?**

**Si le principe du tutorat à la maintenance correspond à un tuteur pour un jeune, son organisation à l'exploitation s'avère différente. La fonction tutorale est tenue par des tuteurs coordonnateurs, des tuteurs associés et des correspondants. Le tuteur coordonnateur est le référent sur le contrat de travail. Au Métro, il s'agit d'un agent de maîtrise de l'unité d'accueil, à Bus, d'un agent de métier de développement (les assistants formateurs). Les tuteurs associés, dont le nombre varie selon les unités opérationnelles, assurent l'apprentissage des compétences professionnelles dans le cadre de leur propre activité, machiniste ou animateur agent mobile. Le correspondant d'unité arrive en soutien et en animateur des différents acteurs du dispositif en interne et en externe à l'unité.**



Selon Gérard Bréant (à gauche) et Patrick Cordier, la voiture apporte une plus grande liberté « pour se rendre éventuellement en urgence sur un point noir » ou encore « pour repérer de loin un stationnement gênant ».



# Ça roule pour les Acsi !

**Les agents chargés de la surveillance des itinéraires bus viennent d'être équipés de voitures. Un outil qui leur permet d'intervenir plus rapidement et plus efficacement... et sur des secteurs plus étendus. Témoignages.**

**D**epuis que nous disposons de voitures, nous surveillons jusqu'à soixante-dix kilomètres de lignes de bus par jour au lieu d'une quinzaine auparavant. » Pour Gérard Bréant et Patrick Cordier, l'une des équipes d'« agents chargés de la surveillance des itinéraires » des couloirs de bus (Acsi), l'acquisition par la Brigade de surveillance de voitures renforce l'efficacité de leur mission. Une expérimentation est menée depuis le mois d'octobre, en attendant la

livraison de trois Renault Clio à gaz au début de mai. Le métier des Acsi consiste à surveiller les itinéraires des lignes de bus et à verbaliser les contrevenants. Qu'il s'agisse de stationnement aux points d'arrêt, dans un couloir de bus, ou de tout comportement gênant la circulation. « L'utilisation de voitures nous permet d'intervenir rapidement et sur des secteurs plus étendus, remarque Patrick Cordier. Ce qui est nécessaire, puisque les gens s'arrêtent n'importe où pour acheter du pain, le journal et, de plus en plus, pour téléphoner. » Les Acsi interviennent à la demande des centres bus sur des itinéraires définis à l'avance par la Brigade de surveillance des itinéraires de Mont-Cenis sur les lignes réputées « difficiles » telles que le 95, 32, 20, 74, le PC, ou dans des secteurs régulièrement encombrés comme la rue Saint-Denis, la gare de l'Est, la place de la Chapelle... « La voiture nous apporte une grande liberté puisque nous pouvons surveiller aussi

les lignes en correspondance et nous rendre éventuellement en urgence sur un point noir. » Une surveillance facilitée aussi car, poursuit Patrick, « nous pouvons repérer de loin un stationnement gênant, ne serait-ce qu'à la façon dont le bus se range au point d'arrêt ! »

## **Avant tout, dissuader et non sanctionner**

Une fois le contrevenant abordé, le rôle des Acsi est avant tout de dissuader et non de sanctionner. « Nous ne verbalisons pas forcément l'automobiliste, précise Gérard Bréant, l'essentiel étant qu'il libère rapidement l'itinéraire. Notre présence est efficace – la seule vue de l'uniforme ou de nos voitures au logo RATP suffisant parfois à faire dégager la rue –, mais nous savons bien que notre action est à mener en continu, parce que les mauvaises habitudes se retrouvent facilement. » Aide à la surveillance, mais aussi sécurité, car « dans certains quartiers, la voiture nous offre la possibilité de vite quitter

## Un agent reçoit un prix en Chine

**J**ean-Pierre Castex – en mission en Chine pour Systra – a reçu le prix de l'Amitié 1999, sur proposition de la province de Guangdong (Canton). Chaque année, en Chine, toutes les provinces proposent en effet au gouvernement de Pékin des lauréats pour remercier l'action d'experts étrangers dans le développement du pays. En 1999, cent quatre lauréats ont ainsi été récompensés, dont cinq français. Jean-Pierre Castex, alors en mission à Canton, avait déjà reçu ce prix en 1996. Une récompense qui témoigne du climat de confiance qu'il a

su établir avec ses correspondants chinois, mais aussi de la reconnaissance – à travers lui – du savoir-faire de Systra. Entré à la RATP aux services techniques en 1966, Jean-Pierre Castex choisit la voie de l'international avec Sofretu. Une première mission à Lagos, au Nigeria, sera suivie d'autres, au Caire, pour le tunnel sous la Manche, avant qu'il ne s'expatrie en Chine, à Canton, en 1993, où Sofretu a obtenu plusieurs contrats (pour la réalisation du métro de Canton, mis en service en 1997).

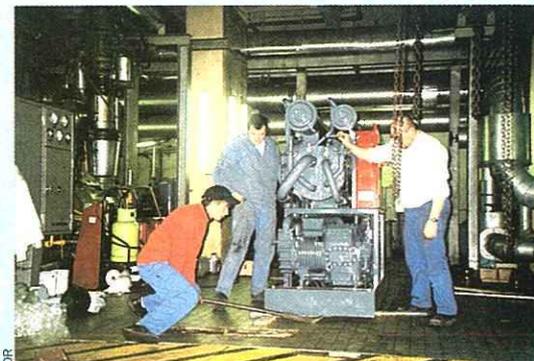
Depuis septembre 1999, Jean-Pierre Castex a engagé une mission à Shanghai. Elle porte sur l'étude de plans de transport ferroviaire et sur la mise en service du SK, prévue pour le 1<sup>er</sup> octobre 2000. Une dernière mission pour Jean-Pierre Castex qui regagnera ensuite la France pour prendre sa retraite.



## Climatisation : nouveau système à Auber

**L**ors d'un stage à ESE, David Poitevin avait rédigé son rapport sur la climatisation. Aujourd'hui intégré à l'unité MPB, entité Génie climatique, il travaille sur la climatisation de la ligne A du RER, et son étude est devenue réalité. L'amélioration du système de climatisation qu'il propose pour la gare d'Auber a été acceptée et, le 18 février, un groupe de production d'eau glacée a été installé dans la gare, en complément des équipements d'origine. Jusque-là, en effet, deux turbocompresseurs assuraient la climatisation des locaux du personnel, des espaces techniques et des lieux d'échanges, du 1<sup>er</sup> avril au 30 novembre. La nouvelle

installation climatisera, de décembre à mars, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, les locaux du personnel et les espaces techniques. Cet équipement, opérationnel au début de juin, apportera une meilleure maîtrise de distribution de l'eau glacée utilisée pour la climatisation de la gare.



*les lieux de verbalisation, tandis qu'à pied nous ne serions peut-être pas intervenus», reconnaît Gérard.*

Rapidité, efficacité, la voiture serait-elle l'outil idéal des Acsi pour mener à bien leur mission ? Les essais paraissent concluants quoiqu'il faille reconnaître qu'elle n'est pas à l'abri des embouteillages relativement fréquents dans Paris... Voilà pourquoi la Brigade de surveillance envisage aujourd'hui de se doter aussi de deux-roues ! ■

Simone Feignier

## Le saviez-vous ?

■ Créée en 1985 pour améliorer la vitesse commerciale des bus, l'unité Brigade de surveillance des itinéraires (BSI) dépend de la Brigade de surveillance Bus (BS). Elle comprend quarante-trois Acsi, machinistes requalifiés ou sous contrat d'alternative à la conduite. Ils sont tous assermentés.

■ Les amendes :

- stationnement dans un couloir : 900 francs ;
- stationnement à un arrêt de bus : 230 francs.

■ Les interventions :

- contraventions : 1998 : 41 500 ; 1999 : 64 300 ;
- dissuasion : 1998 : 44 700 ; 1999 : 54 500.



Portrait

Un cerf-voliste de haut vol

«Même si l'attrait existait déjà, c'est sur une plage de Loire-Atlantique, en regardant des jeunes qui pratiquaient ce sport que ma passion pour le cerf-volant s'est déclarée.» Voilà comment Patrick Le Moigne, mécanicien poids lourds au département MRB, a découvert le cerf-volant, il y a environ quatre ans. «Durant le reste de mes vacances, je m'entraînais le matin pour ne pas gêner les gens sur la plage, mais, par rapport aux plus chevronnés présents sur place, je ne faisais pas le poids», se souvient

Patrick. De retour à Paris, il se rend dans un magasin spécialisé où il découvre le monde des cerf-volistes, le matériel, les lieux d'entraînement... «C'est en allant sur le terrain de Dugny, derrière le Parc des expositions du Bourget, que j'ai pu progresser. Même si ce sport s'apprend seul, le fait d'être au contact de "grandes pointures" motive plus que tout. Du coup, je m'y rendais trois fois par semaine, et il m'est arrivé de pratiquer sous la neige.» Du temps

et de la volonté, telle est la recette de Patrick Le Moigne pour arriver à développer la trentaine de figures possibles dans ce sport d'une très haute technicité. «Les gestes doivent être savamment dosés. Nous, les cerf-volistes, sommes comme les marins à la recherche de la moindre brise.» Faire partager sa passion à d'autres personnes, les conseiller pour ne pas qu'ils se découragent, tel est le prochain dessein de Patrick. Contact - Patrick Le Moigne, tél.: 01 49 25 66 92.

À voir

Restaurateurs de poids lourds

Christian Collignon, machiniste au centre de Thiais, et Gilles Cayral, formateur au NEF, participeront les 27 et 28 mai à la

manifestation annuelle de La Ferté-Alais (91), «La locomotion en fête». Ils y présenteront un Berliet GLR 8 R de 1961 et un TN4 F de 1934 grâce au soutien du département Bus. Tous les deux se sont découverts une passion commune: la restauration de véhicules anciens. À la différence de la plupart des collectionneurs, ils s'intéressent aux véhicules utilitaires, des poids lourds datés d'avant les années soixante-dix, considérés comme outils de travail et appartenant aujourd'hui à notre patrimoine industriel. Pour tous ceux qui veulent remonter le temps.

À voir

Un champion de cyclo-cross à la Maltournée

Alain Guerreiro, du centre bus de La Maltournée, a bien terminé sa saison de cyclo-cross en devenant champion d'Ile-de-France FSGT.



En 1999, il avait également conquis le titre par points de champion de France. La section cyclisme de l'US Métro confirme donc ses excellents résultats de 1999 (cf. ELL n° 99).

Contact - Patrick Guillard, US Métro section cyclisme, tél.: 01 69 43 27 84.

# Charonne à la une, à la deux!

*Charonne, le premier atelier de maintenance de la ligne 1 fête ses cent ans. Reconstitué au début des années quatre-vingt sur quelque 11 000 mètres carrés, il est aujourd'hui réservé à la maintenance de la 2.*



En 1900, l'atelier de Charonne assurait l'entretien courant et les réparations de la totalité du matériel de la ligne 1. Reconstitué entre 1981 et 1983, il est exclusivement réservé à la maintenance du matériel de la ligne 2.



Le centenaire du métro est également l'occasion de fêter celui du premier atelier de maintenance: l'atelier de Charonne.

Ouvert en 1900, situé dans le XX<sup>e</sup> arrondissement de Paris, il fut conçu pour être l'atelier de maintenance de la ligne 1. Charonne assurait l'entretien courant et les réparations de la totalité du matériel.

En 1934, le prolongement de la ligne 1 à Château-de-Vincennes rend le site de Charonne trop exigu. C'est pourquoi les voitures de la ligne 1 seront désormais entretenues sur la commune de Fontenay-sous-Bois, dans le Val-de-Marne. En conséquence, à partir de 1934, l'atelier de Charonne devient exclusivement réservé à la maintenance de la ligne 2 du métro.

## L'atelier de Fontenay accueille les MP89

Reconstitué entre 1981 et 1983, il occupe aujourd'hui une emprise de 10 900 mètres carrés, dont la moitié est couverte. Particularité de ce lieu, il est relié à la ligne 2 grâce à un raccordement qui franchit la rue de Lagny par un passage à niveau avec barrière: le seul existant dans Paris.

Fontenay, quant à lui, a été modernisé au début des années soixante afin d'accueillir les tout nouveaux trains MP59. À l'époque, cohabitent les rames Sprague et les trains sur pneus MP59. Cette mixité s'explique par la transformation progressive de la ligne 1 en ligne sur pneu. Aujourd'hui, après sa reconstruction, l'atelier s'étale sur 39 000 mètres carrés et accueille les dernières rames MP89 équipant la ligne 1.

Yan Rodriguez

**Sources: l'Aventure du métropolitain, par Roger-Henri Guerrand (édition La Découverte/Poche).**

**De Bienvenue à Météor, un siècle de métro en quatorze lignes, par Jean Tricoire (édition La Vie du rail).**

Quoi

de

neuf



## UNE BALADE ORIGINALE POUR VOIR PARIS AUTREMENT.



**MÉTROPOLITAIN TOUR**  
Paris insolite depuis le métro aérien

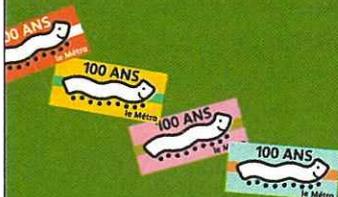
### Un parcours touristique étonnant à bord d'un métro mythique :

à l'occasion des 100 ans du métro, la RATP organise un circuit touristique insolite à bord d'un métro des années 30, sur la ligne 6 en partie aérienne : venez découvrir sous un jour nouveau des monuments parisiens célèbres, ainsi que l'histoire et la vie du métro, dans le cadre d'un circuit commenté.

**Départ :** station Kléber, un dimanche sur deux, à 15 heures.

**Prix :** 80F pour les adultes, 40F pour les enfants de moins de 12 ans et gratuit pour les enfants de moins de 4 ans.

**Renseignements et réservation obligatoire :**  
01 44 68 38 12



Un bout de chemin ensemble.