



Chaque ligne dispose d'un atelier de maintenance et d'un centre de dépannage qui traite les pannes réparables en moins de trente minutes.

Les anges gardiens du métro parisien

Parmi les 57 000 salariés de RATP, beaucoup travaillent loin des regards. Coup de projecteur sur ces hommes et ces femmes qui veillent dans l'ombre sur la fluidité du trafic et la sécurité des voyageurs. **Par Thomas Lestavel**

205
kilomètres
de lignes
de métro,
116 kilomètres
de RER.

4 millions
de passages
au tourniquet
chaque
jour, soit
1,5 milliard
par an.

302
stations sur
les 16 lignes
de métro.

(Sources: RATP)

Au PC sécurité de la RATP, près de la gare de Lyon, les téléphones n'arrêtent pas de sonner pour signaler des incidents. «Bagarre à Franklin-Roosevelt, direction Mairie de Montreuil. J'ai une équipe sur le coup!»; «Une femme dans un état second laisse gambader son enfant dans le couloir à Marcel-Sembat. J'envoie des gars!»; «Nono, on a des violences sur un agent à Barbès!»... La carte du réseau de transport, affichée sur écran géant, est parsemée d'une quinzaine de flammes, qui indiquent les stations concernées. Il n'y a pas une seconde à perdre pour les opérateurs chargés d'envoyer les patrouilles de sécurité sur les lieux. Géolocalisées grâce à leur talkie-walkie et représentées sur la carte par des losanges verts, elles doivent neutraliser au plus vite les auteurs de troubles (voyageurs en état d'ivresse, dealers, exhibitionnistes, voleurs de câble, etc.) «Sur les lignes 4 et 12, on nous signale beaucoup de frotteurs [des hommes qui profitent de la promiscuité pour se livrer à des agressions sexuelles, NDLR], relève Michel Quessada, le responsable du PC sécurité. La ligne 1, très touristique, est davantage concernée par les problèmes de pickpockets.» Dans 80% des cas, les agents mettent moins de dix minutes à se rendre sur place.

CAMÉRAS ET RÉACTIVITÉ. Lorsqu'une alerte est déclenchée, les experts du QG procèdent d'abord à la «levée de doute», grâce aux systèmes audio et vidéo installés dans les trains et les stations. Les milliers de caméras du réseau offrent une aide précieuse pour évaluer à distance la situation, en attendant le prochain saut technologique. «Nous testons la reconnaissance faciale, mais ce n'est pas encore probant, et cela soulève des problèmes juridiques», confie Michel Quessada. Selon la gravité de la situation, les opérateurs envoient des équipes de sécurité de la RATP ou des policiers de la Brigade des réseaux franciliens, dont le centre de commandement, à la configuration rigoureusement identique, se situe juste en face du PC sécurité. Toutes les communications sont enregistrées et stockées pendant six mois afin que la police judiciaire puisse les consulter en cas d'enquête.

Le poste de commandement travaille en étroite relation avec la permanence générale, installée dans le même bâtiment. Cinquante personnes se relaient sur cette plateforme, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, trois cent soixante-cinq jours par an. Le maître mot au sein de cette tour de contrôle : la réactivité.

Ainsi, en cas de suicide sur la voie, par exemple, un contrôleur de la permanence générale lance les opérations de vérification du matériel, tandis qu'un collègue met en place les bus de remplacement et qu'un autre informe les voyageurs, par le biais d'écrans dans les stations et du compte Twitter de la ligne concernée. L'incident est immédiatement «digéré» par l'algorithme du site Web de la RATP, qui modifie ses suggestions d'itinéraires.

Confrontés tous les jours à des situations urgentes, les cadres de la permanence générale doivent constamment garder leur sang-froid et aller à l'essentiel. «Nous fixons les ordres de priorité en fonction de la gravité du problème, de sa durée prévisible et des éventuelles répercussions médiatiques», confie son directeur, Jean-Luc Macé. Le responsable évoque son quotidien avec détachement : il en a tellement vu tout au long de sa carrière...

GÉRER L'IMPRÉVU AU QUOTIDIEN. En mars dernier, la permanence a dû faire face à une importante panne électrique qui avait immobilisé la ligne 14 (entre Châtelet et Gare de Lyon) pendant deux heures et demie. Cinq rames, coincées dans le tunnel, ont dû être évacuées. Pendant que leurs occupants étaient escortés jusqu'à la station la plus proche le long des voies mises hors tension, 150 agents de la RATP ont été mobilisés pour informer les voyageurs et les orienter vers d'autres lignes.

En fait, le défi que les équipes du métro parisien doivent relever au quotidien consiste à gérer avec efficacité les imprévus pour limiter les retards et les blocages. La régie est ●●●

Les agents de la permanence générale coordonnent les opérations en cas de malaises de voyageur, d'agressions, de colis suspects...



BRUNO MARGUERITE/RATP

LORS D'UNE INTERVENTION, LES AGENTS NE DOIVENT PAS TOUCHER LE RAIL DE TRACTION, ALIMENTÉ À 750 VOLTS



JEAN-FRANÇOIS MAUBOUSSIN/RATP

Baptisés les «mainteneurs» en jargon RATP, ces employés travaillent de nuit pour ne pas perturber le trafic. Ce sont eux qui changent rails et ballast.

●●● d'ailleurs tenue de rendre compte à l'autorité publique, incarnée par le Stif – le Syndicat des transports d'Ile-de France, rebaptisé cet été Ile-de-France Mobilités –, qui organise les transports franciliens et veille à leur bon fonctionnement. Elle envoie à cet effet des voyageurs mystères tester la disponibilité des escaliers mécaniques et des bornes d'appel, et publie des indicateurs comme le temps moyen d'attente ou le nombre de passagers au mètre carré.

CAVERNE D'ALI BABA. Pour gérer les pannes au plus vite et remettre les rames en route dès que possible, chaque centre de dépannage est équipé d'un magasin de pièces de

rechange, véritable caverne d'Ali Baba... «Toutes les pièces sont doublées. Quand l'une d'elles tombe en panne, nous la remplaçons dès que les conditions de circulation permettent d'immobiliser la voiture concernée», explique Maxence Joly, agent de maîtrise au centre de dépannage de la ligne 1 à Porte Maillot, pendant que son collaborateur, Vincent Jonniaux, est penché sur l'avant d'un train. La barre d'obstacles de la motrice a détecté un choc pendant la traversée du pont de Neuilly. Les voyageurs ont été évacués à la station suivante et la rame a été envoyée au centre... «Peut-être qu'un sac plastique s'est tout simplement enroulé dans la brosse à neige de la barre d'obstacles... C'est du matériel hypersensible», confie le technicien de maintenance, avant de vérifier les capteurs à l'aide d'un multimètre. Bingo : ils sont déréglés ! Vincent entreprend de les recalibrer.

Pendant l'intervention, la plus grande prudence s'impose. Il faut absolument éviter de toucher le rail de traction, alimenté en continu à 750 volts. «C'est arrivé il y a quelques années à un salarié : il a immédiatement été projeté sur le quai et s'est cassé les deux jambes», témoigne un autre agent. Qui a dit que le quotidien d'un employé RATP se résumait à la formule «Métro, boulot, dodo ?» ●

VU DE L'ESPACE UN RÉSEAU SOUS SURVEILLANCE

LE MÉTRO emprunte 77 kilomètres de voies aériennes, des structures centenaires qui peuvent être à la longue déformées par le mouvement des sols. Pour anticiper les cassures, les ingénieurs du métro parisien ont installé sur ces ouvrages plus de 1 million de points de repère, dont ils mesurent régulièrement le

positionnement. Cette méthode se double d'une observation satellitaire régulière. «Des satellites prennent tous les dix jours des photos du réseau. Cela nous permet de détecter le moindre mouvement de terrain ou changement de relief», explique Benjamin Gorget, ingénieur en génie civil à la RATP.