



MobiObserver[®]

Le sentiment de sécurité dans les transports en commun : quels leviers activer pour voyager en toute sérénité ?

Résultats de l'enquête nationale 2023



Xavier Aymonod
Directeur Client
Voyageur et Innovation



Serge Castello
Directeur de la sûreté
Groupe et France

Introduction

Permettre à chacun de se déplacer chaque jour grâce à des solutions efficaces, innovantes... **et sûres** est au cœur de la mission et de la raison d'être de Transdev en tant qu'opérateur et intégrateur global de mobilités.

« **La sécurité au quotidien, tant pour nos voyageurs que pour nos collaborateurs, est au cœur de la culture du Groupe Transdev. C'est un sujet incontournable qui a toujours été et reste notre priorité.** » (Thierry Mallet, Président directeur général du Groupe Transdev).

Se sentir en sécurité est donc une exigence que nous devons à nos clients usagers des transports comme à nos salariés.

Le sentiment d'insécurité, tel qu'exprimé par les voyageurs dans notre **enquête MobiObserver***, reste très prégnant. Elles et ils le définissent comme tout ce qui va perturber leur sérénité durant leur déplacement, **porte à porte**. À la question : « *Vous est-il déjà arrivé de vous sentir personnellement en insécurité dans les transports en commun ?* », **plus de neuf personnes sur dix interrogées lors de notre enquête fin juillet 2023 l'affirment**, en référence à leur expérience habituelle de voyage. C'est pour elles le premier point à améliorer dans les transports (43% des personnes interrogées), devant le rapport qualité-prix (40%). Ces résultats confirment que la sécurité fait partie intégrante de la qualité de service.

Notre enquête MobiObserver démontre que l'insécurité et la délinquance constituent la **deuxième source de préoccupation pour plus de la moitié** des usagers des transports en commun que nous avons interrogés (56%). Les réseaux des transports publics font partie du

top 3 des lieux générant de l'insécurité avec les parkings souterrains pour près d'un voyageur sur deux (47%), après la traversée des quartiers sensibles (classée en 1^{er} par plus de deux personnes sur trois - 68%).

Comment les voyageurs font face à ce sentiment d'insécurité ? Les chiffres témoignent de l'inquiétude que représentent les agressions et autres faits de délinquance sur nos voyageurs. La sécurité et la liberté de se déplacer sont en effet étroitement liées : certaines personnes n'empruntent pas les transports publics, ou mettent en place des stratégies d'évitement, notamment en soirée ou la nuit (sept sur dix). Parmi elles, plus du tiers (39%) évitent de prendre les transports en commun pour des questions de sécurité. D'autres utilisent un autre moyen de locomotion au détriment de leur budget et des enjeux écologiques actuels (taxi, Uber, achat d'une voiture). Une personne sur deux a déjà renoncé à prendre les transports en commun par souci de sécurité. Enfin, **un client occasionnel sur dix renonce** à l'utilisation des transports en commun pour des **raisons d'insécurité**.

L'amélioration du sentiment de sécurité est un élément clef de l'attractivité des transports en commun.

Cette enquête permet de mieux **cerner les ressorts du sentiment d'insécurité, d'identifier les leviers de lutte contre l'insécurité et d'élaborer des plans d'action adaptés** aux attentes des voyageurs.

« Cette enquête, très solide et documentée, constitue un socle d'informations essentielles à disposition des responsables de nos réseaux urbains et interurbains pour prioriser les attendus de notre clientèle. Elle peut également être partagée avec les autorités organisatrices de mobilité pour travailler de concert à une meilleure prise en compte des perceptions exprimées par les voyageurs et définir ou renforcer les leviers de sûreté les plus efficaces pour améliorer le sentiment de sécurité sur nos réseaux. »

Serge Castello, Directeur de la sûreté Groupe et France

Sommaire

Quatre enseignements majeurs :

Le même constat pour tous et une nécessaire prise en compte de TOUS les publics	3
Comment prévenir les faits d'insécurité et communiquer sur les bons gestes ?	4
Quelles réponses techniques à la demande de sécurité ?	5
Des rôles et responsabilités partagés (opérateurs / collectivités) du point de vue des voyageurs	6
Transdev s'engage : nos convictions	7

* Enquête sur le « Sentiment de sécurité dans les transports publics » réalisée avec le cabinet ENOV de mars à fin juillet 2023 reposant sur un volet quantitatif (échantillon de 2055 Usagers des transports en commun représentatifs des agglomérations de plus de 100 000 habitants) ainsi qu'un volet qualitatif composé de carnets de voyage et 24 entretiens individuels en profondeur auprès d'usagers des transports en commun dans quatre réseaux urbains en province et en Île-de-France, suivis de six Focus Groupes. Démarche complétée par neuf entretiens auprès d'agents.

Le même constat pour tous et une nécessaire prise en compte de TOUS les publics

Le constat est sans appel. **Tout le monde** est concerné par ce sentiment d'insécurité dans les transports : **neuf voyageurs sur dix se sont déjà sentis personnellement en situation d'insécurité au moins une fois dans les transports en commun.**

Tout le monde... avec des populations encore plus fragiles. L'âge et le genre exposent en effet encore plus au sentiment de vulnérabilité. Avec 2 profils de voyageurs qui se sentent encore plus exposés et fragiles : la quasi-totalité des jeunes femmes (97%) et des 18-25 ans (93%).

Tout le monde... avec le même combat à mener pour protéger victimes et témoins



LEURS DEUX PLUS GRANDES CRAINTES ?

- **Ne pas recevoir d'aide** en cas d'agression.
- **Devoir intervenir** comme témoin : plus d'un voyageur sur deux redoute de porter assistance (53%) et seulement 16% se sentent tout à fait capables d'intervenir et de porter assistance à une victime.



Nous savons que le sentiment d'insécurité est majoritairement alimenté par la **peur des « autres »**.

Mais la **qualité du service fourni** (information voyageur défaillante, absence d'éclairage, affluence non maîtrisée...), ou encore la **nature du tissu urbain** fréquenté contribuent à nourrir ce sentiment.

Où sont les pics de stress générant un sentiment d'insécurité ?



EN ALLANT/PARTANT D'UN ARRÊT

Près d'1 personne sur 2 (47%)

“ J'ai toujours habité ici, je suis du quartier. Mais même si les gens me connaissent, je ne suis jamais sereine quand je sors prendre le bus. ”

(Femme – Nîmes)

A L'ARRÊT / STATION

2 voyageurs sur 3 (64%)

Notamment :

- Mauvais éclairage de l'arrêt/station (85%).
- Seule à une station/arrêt en particulier la nuit (84%).

A BORD

3 personnes sur 4 (71%)

Notamment :

- En présence de personnes, alcoolisées ou droguées (92%), irrespectueuses (87%).
- En traversant un quartier / une zone réputé sensible (69% des usagers).

PREMIER KILOMÈTRE

DERNIER KILOMÈTRE

Impact sur les comportements des voyageurs :



La présence humaine dans les transports en commun reste le levier d'action le plus efficace pour rassurer l'ensemble des voyageurs et leur porter assistance.

Ainsi, plusieurs centaines d'agents de prévention et de sécurité, spécialement formés sécurisent les réseaux de Transdev en île de France.



Comment prévenir les faits d'insécurité et communiquer sur les bons gestes ?

Le sentiment d'insécurité n'est pas uniquement lié au service proposé par les transports en commun (fréquence insuffisante et temps d'attente trop long, information voyageur défailante, état des abribus et des véhicules sales, mal entretenus renforcent le sentiment d'insécurité), mais aussi aux personnes qui les empruntent et à la nature du tissu urbain.

La réponse à apporter est donc plurielle. Elle passe par le transporteur en activant le levier **Prévention et Communication avec un objectif : se montrer plus dissuasif et travailler la qualité de service.**

“ Quand il y a du retard c'est toujours une source de stress, t'as une chance sur deux d'avoir un mec louche qui vient t'accoster, je préfère encore marcher. ”

(Femme – Île de France)

“ Les bus ont été changés l'année dernière je crois. Ils sont neufs. Il y a même des prises USB. Ça participe au confort, au bien-être et de manière indirecte, ça joue sur le sentiment de sécurité. ”

(Homme - Vitrolles)

MOYENS HUMAINS - Comment prévenir les faits d'insécurité ?

- **Former** les agents, contrôleurs et conducteurs pour qu'ils sachent réagir en cas d'incident et prendre en charge les victimes.
- **Renforcer la présence d'agents de sûreté sur le réseau (50%) et des contrôleurs** incluant un contrôle renforcé de la fraude et des incivilités pour rassurer les voyageurs.
- **Augmenter la présence d'agents de médiation (34%).**
- **Activer la norme sociale (sensibilisation sur les comportements inacceptables et rappel des condamnations encourues)** pour débanaliser les incivilités et encourager l'action des témoins.



78% des voyageurs estiment que **renforcer la présence d'agents de sécurité diminuerait le sentiment d'insécurité**

“ Quand je vois des contrôleurs monter, oui moi ça me rassure. Mais c'est pas tous les quatre matins qu'ils sont là. Donc on voit passer des fraudeurs aux portes du métro, et puis on le retrouve avec nous sur les quais et dans le métro, et on ne sait pas de quoi ils sont capables... Donc s'il y avait plus de contrôleurs, il y aurait potentiellement moins de fraudeurs et ça ma rassurerait. ”

(Femme – Lyon)

FAVORISER LE RECOURS DES VOYAGEURS Quels sont les bons gestes ?

- **Communiquer sur les outils et numéros d'alerte** pour développer leur usage en cas de problèmes dans les TC.
- **Sensibiliser** les élèves de collège et de lycée pour leur permettre de savoir réagir si nécessaire.
- **Proposer une application pour déclarer plus facilement tout incident (67%)** et les boutons SOS (65%) déclenchant une messagerie instantanée tous deux jugés comme les plus efficaces pour réagir en cas d'insécurité.

“ Il faudrait une application pour pouvoir déclarer plus facilement s'il se passe un truc. C'est plus simple. Et c'est moins visible, plus discret. ”

(Homme – Lyon)

ÉQUIPEMENTS DÉDIÉS À LA SÛRETÉ



À bord (51%)



Et à tous les arrêts (47%)

Communiquer et crédibiliser les dispositifs déjà mis en place, comme les caméras de vidéo protection afin de rassurer les voyageurs.



Réseau Salon-Etang-Côte Bleue, 1^{er} réseau de France où les signalements remontent au PC sécurité via l'application Umay

Le 1^{er} décembre 2023, les fonctionnalités transport de l'application Umay ont été déployées sur le réseau Salon-Etang-Côte Bleue. Le voyageur peut signaler un sentiment d'insécurité ou une situation d'urgence qui nécessite une intervention rapide : le PCC est alerté en temps réel, peut communiquer directement avec le voyageur (messagerie intégrée dans l'application), informe le conducteur de la situation à bord et sollicite l'intervention d'une équipe contrôle-sûreté en urgence et/ou contacte les forces de l'ordre. Ces solutions permettent d'améliorer le sentiment de sécurité des 5,5 millions de voyageurs des lignes de bus ou de cars du réseau Salon-Etang-Côte Bleue et, prochainement, du réseau interurbain Zou!

“ Umay ? Je trouve l'idée super bien. Je n'en avais jamais entendu parler. Je pourrais utiliser une telle appli pour des trajets le soir, ou sur des trajets que je ne connais pas. ”

(Femme - Vitrolles)

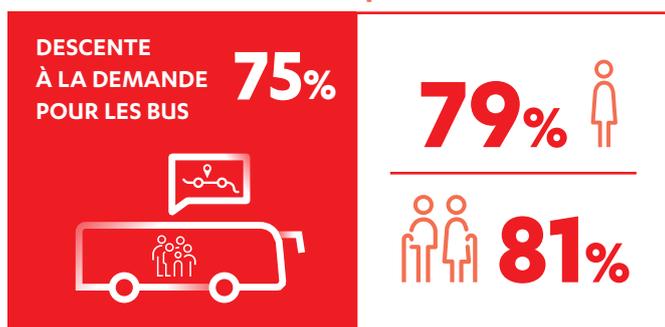
Quelles réponses techniques à la demande de sécurité ?

Quelles sont les solutions plébiscitées par les voyageurs pour renforcer leur sécurité dans les transports publics ? La réponse au sentiment d'insécurité passe aussi par l'adaptation de l'offre.

Avec le développement d'offres de **mobilité à la demande** pour couvrir le **premier et le dernier kilomètre : transport à la demande (TAD) et descente à la demande** pour près d'une personne sur deux.

Ces solutions à la demande **rassurent en particulier la nuit**.

Descente à la demande pour les bus



PREMIER KILOMÈTRE

« Pour moi, ce serait très adapté, surtout pour certaines lignes en particulier, les lignes dangereuses, celles isolées également, comme les petits villages, et surtout la nuit. »

(Femme – Nîmes)

« C'est rassurant de savoir que si on a un problème on peut s'arrêter entre 2 stations. Moins de temps de trajet, moins de risques. »

(Homme - Lyon)

DERNIER KILOMÈTRE

Pour plus de deux voyageurs sur trois :

- Augmenter les fréquences pour éviter les bus bondés aux heures de pointe (et 3 femmes sur 4)
- Améliorer la ponctualité des bus pour limiter le temps d'attente aux arrêts



Pour plus d'un voyageur sur deux :



Améliorer la desserte dans les quartiers réputés sensibles (plus de fréquence, etc.) 57 %

Autre levier indispensable : l'Information Voyageurs fiable et en temps réel (62%).

Elle contribue à réduire le sentiment d'insécurité par le contrôle qu'elle donne aux voyageurs sur la prévisibilité de leurs trajets (temps de parcours, fréquence de passage, temps d'attente à un arrêt, affluence...).

À fortiori en cas de perturbations (27%).

« Des abribus corrects, avec un affichage qui va te dire « le bus arrive dans trois minutes », ou alors « le bus est annulé ». Quand je monte à Newton, si je sais que le bus arrive dans 30 min, je préfère aller à la boulangerie et revenir après à l'arrêt pour attendre dans un endroit plus sécurisé. »

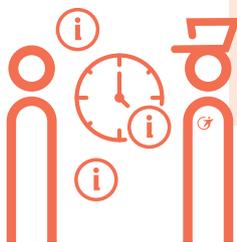
(Femme – Nîmes)



Temps d'attente



Ponctualité



Géolocalisation Temps réel



Horaire de sécurité



Horaire préféré

Sur Mon Rézo à Verdun, le bus est géolocalisé en temps réel sur l'application ZENBUS

En plus des horaires des prochains passages en temps réel, les voyageurs de Mon Rézo à Verdun peuvent visualiser la position du bus en temps réel sur l'itinéraire. Ils peuvent ainsi anticiper afin de limiter les temps d'attente aux arrêts et de fait, améliorer leur sentiment de sécurité lors de leurs déplacements en bus.

Transdev généralise le dispositif de descente à la demande sur l'ensemble de ses réseaux

22h

A partir de 22h, tout voyageur a la possibilité de demander au conducteur du bus de descendre entre deux arrêts pour le rapprocher de sa destination et diminuer ainsi les risques d'agression. Le conducteur décide seul du lieu d'arrêt afin que la descente puisse se faire en toute sécurité.

BON VOYAGE
AVEC REZO !



Des rôles et responsabilités partagés (opérateurs/collectivités) du point de vue des voyageurs

Si du point de vue des voyageurs l'opérateur dispose de leviers d'actions (présence humaine et formation des agents, équipements de sûreté...) pour leur garantir un environnement de transport serein, **d'autres facteurs selon eux, relèvent des collectivités** (éclairage de l'environnement des arrêts, offre et fréquence des transports, médiateurs de quartiers...). **C'est donc une action concertée et combinée de toutes les parties prenantes** qui est **LA condition** d'une réduction du sentiment d'insécurité dans les transports.

Si les 4 actions plébiscitées par les voyageurs étaient mises en place, descente à la demande le soir/nuît, présence d'agents de sécurité renforcée sur le réseau, caméras de vidéo-protection à bord, fonctionnalité sur smartphone pour donner l'alerte, 87% déclarent qu'ils/elles prendraient davantage les transports publics.



Comme le permet l'article 113 de la loi d'orientation des mobilités (LOM) du 24 décembre 2019, Transdev équipe ses agents assermentés de caméras individuelles de protection.

Désormais, lorsqu'un incident se produit ou est susceptible de se produire, ces agents ont la possibilité d'enregistrer leurs interventions. L'objectif visé est avant tout la dissuasion et la prévention des agressions envers nos agents de contrôle, mais aussi le constat des infractions et la collecte de preuves pour la poursuite des auteurs.

Les engagements de Transdev pour améliorer le sentiment de sécurité

Pour améliorer le sentiment de sécurité de ses voyageurs et leur apporter les réponses les plus efficaces, Transdev s'attache résolument à être partie intégrante de la chaîne de sûreté globale mise en œuvre dans le cadre du continuum de sécurité par le ministère de l'Intérieur.

À ce titre, **Transdev a signé des conventions de partenariat opérationnel tant avec les services de la Police nationale que ceux de la Gendarmerie nationale, mais également avec nombre de polices municipales.** Transdev s'appuie sur ces conventions pour mener des opérations conjointes et coordonnées pour dissuader les auteurs de troubles et rassurer les voyageurs.

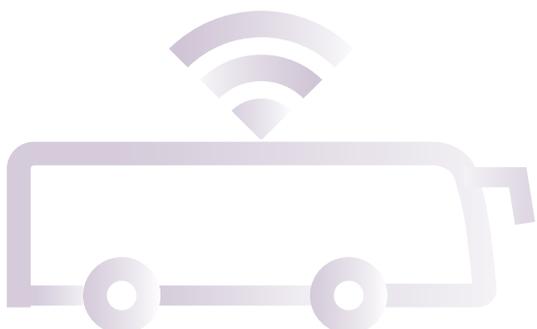
La formation aux enjeux de sûreté constitue pour Transdev une priorité. Une attention particulière est consacrée à la formation de nos contrôleurs, de nos conducteurs et nos personnels d'encadrement à la gestion des situations conflictuelles, à la prise en charge adaptée des victimes. Des formations conjointes avec les forces de sécurité intérieure sont également organisées. **Un effort tout particulier est porté depuis plusieurs années à la sensibilisation de nos agents à la lutte contre les violences faites aux femmes** (harcèlement sexiste). Pour optimiser la formation de nos agents de première ligne, Transdev utilise des **outils pédagogiques innovants tels que la réalité virtuelle.**

Par ailleurs, la direction de l'innovation de Transdev en relation avec la direction de la sûreté, assure une veille technologique

permanente sur les dispositifs techniques de sûreté. C'est ainsi qu'en **partenariat avec UMay, Transdev a développé des fonctionnalités spécifiques aux transports publics intégrées dans l'application.** Ces fonctionnalités permettent aux voyageurs se sentant en insécurité de le signaler discrètement et ainsi être pris en charge par un responsable sûreté.

De plus, le ministre de l'Éducation Nationale a fait de la lutte contre le harcèlement scolaire sa priorité. **Opérateur important de transporteur scolaire, Transdev fait de ce sujet un élément fort de sa politique de sûreté.** Transdev complète ses actions de prévention auprès des établissements scolaires par un **partenariat avec l'association ADN Kids** qui développe un programme destiné aux enfants pour lutter contre la violence et le harcèlement à l'école.

Pour renforcer la présence humaine et rassurer ses voyageurs, **Transdev déploie également des agents de sécurité privée spécialement formés à la sécurisation des transports publics.**



L'ensemble du personnel reste mobilisé sur un projet d'entreprise permettant à nos voyageurs de se déplacer chaque jour grâce à des solutions sûres.

MobiObserver

hez Transdev, nous voulons permettre à chacune et chacun de se déplacer chaque jour grâce à des solutions sûres, efficaces et innovantes au service du bien commun.

Les résultats de nos enquêtes publiées dans la collection « MobiObserver » permettent d'alimenter la stratégie de Transdev et les convictions de la Direction Client Voyageur.

Direction Client Voyageur France

3 allée de Grenelle - CS 20098

92442 Issy-les-Moulineaux

Tél.: +33 1 74 34 20 00

www.transdev.com