

# AGIR SUR LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ DANS LES TRANSPORTS COLLECTIFS FRANCILIENS



MARS 2022

20.21.01

ISBN 978 2 7371 2322 1



[institutparisregion.fr](http://institutparisregion.fr)

L'INSTITUT  
PARIS  
REGION

# Agir sur le sentiment de sécurité dans les transports collectifs franciliens

Mars 2022

**L'INSTITUT PARIS REGION**

15, rue Falguière 75740 Paris cedex 15

Tél. : + 33 (1) 77 49 77 49 - Fax : + 33 (1) 77 49 76 02

[www.institutparisregion.fr](http://www.institutparisregion.fr)

Directeur général : Fouad Awada

Mission prévention sécurité : Sylvie Scherer, directrice de département

Étude réalisée par Antoine Vielcanet

Avec la collaboration de Camille Gosselin, Hélène Heurtel, Virginie Malochet

Cartographie réalisée par Hélène Heurtel

Maquette réalisée par Catherine Rouget

N° d'ordonnancement : 20.21.01

Crédit photo de couverture : Gwengoat / iStockphoto.com



<b>Introduction .....</b>	<b>5</b>
<b>I. La présence humaine, premier vecteur du sentiment de sécurité.....</b>	<b>10</b>
<b>1. Des acteurs historiquement ancrés .....</b>	<b>10</b>
1.1. La gendarmerie dans les transports : un modèle généraliste .....	10
1.2. La SDRPT, une spécificité policière en région francilienne. ....	12
1.3 Les agents des transporteurs : ni policiers, ni agents de sécurité .....	15
<b>2. Des acteurs en quête de légitimité : la montée en puissance des dispositifs d'humanisation .....</b>	<b>20</b>
2.1. Les conventions avec la gendarmerie.....	20
2.2. Les médiateurs : couteaux suisses de l'humanisation des transports ? .....	24
2.3 L'investissement des transporteurs routiers dans la sécurité .....	28
<b>II. Prévenir l'insécurité dans les espaces de mobilité.....</b>	<b>37</b>
<b>1. Affirmer un maître des lieux dans les espaces de mobilité.....</b>	<b>38</b>
1.1. Mieux orienter et concevoir pour agir sur les peurs .....	39
1.2. Transformer la foule en files : le principe de fluidité dans la sûreté. ....	43
1.3 L'ambiance et la fréquentation comme éléments clefs du sentiment de sécurité.....	47
<b>2. La sûreté en réseau.....</b>	<b>50</b>
2.1. Multiplier les vues/les regards sur les espaces : la surveillance à distance .....	50
2.2. Limiter les comportements incivils : la lutte contre la fraude.....	54
2.3. Limiter les comportements « anormaux » : prise en charge de l'exclusion et lutte contre les appropriations jugées illégitimes. ....	58
<b>III. Les usagers dans les actions pour leur propre sécurité .....</b>	<b>63</b>
<b>1. La place des usagers dans la chaîne de production de sécurité.....</b>	<b>63</b>
1.1 La participation des usagers et de leurs représentants .....	63
1.2. Les usagers comme public : activer des normes comportementales .....	67
1.3 Agir contre les violences faites aux femmes .....	71
<b>2. Des sites qui caractérisent l'insécurité personnelle .....</b>	<b>78</b>
2.1 Des gares franciliennes anxiogènes ? .....	78
2.2 Les caractéristiques des sites génèrent une diversité de peur .....	82
2.3 Cartographier l'inégale répartition des facteurs de peur .....	94
<b>Conclusion.....</b>	<b>104</b>
<b>Annexes :</b>	
<b>1. Tableau des entretiens .....</b>	<b>106</b>
<b>2. Bibliographie.....</b>	<b>108</b>



## Liste des acronymes

AOM : Autorité Organisatrice de la Mobilité

AOT : Autorité Organisatrice de Transport

BRF : brigade des réseaux franciliens

CCOS : centre de coordination opérationnelle de sécurité

DGGN : direction générale de la Gendarmerie nationale

ESIT-IDF : enquête sur le sentiment d'insécurité dans les transports en commun franciliens

FSC : Francilité Service Client

GPSR : Groupe de protection et de sécurité des réseaux

KCH : Keolis Contrôle Humanisation

OPTILE : Organisation Professionnelle des Transports d'Ile-de-France

ONDT : Observatoire national de la délinquance dans les transports

RATP : régie autonome des transports parisiens

RGIF : région gendarmerie d'Île-de-France

SDRPT : sous-direction régionale de la police des transports

SNCF : Société nationale des chemins de fer

Suge : sûreté ferroviaire

## Introduction

En France, à bien des égards, l'histoire des chemins de fer accompagne celle de la Nation. Assurant le transport de matières premières avant celui des personnes, les premiers axes traduisent la géographie minière du pays. Le réseau de transport de voyageurs, qui rayonne depuis la capitale vers les territoires, est terminé dès les années 1850, puis commence à se raccorder aux maillages des pays frontaliers. Symboles de modernité, les chemins de fer impactent durablement le paysage et l'aménagement du territoire. Mélangeant prouesses techniques et œuvres d'art, l'édification des gares reflètent la société industrielle : à Paris, leurs façades majestueuses s'ouvrent sur la ville et cachent les entrepôts qui stockent la production des ouvriers. Les travaux haussmanniens en font de véritables moteurs d'urbanisation, les gares participant à l'augmentation des prix du logement qui chassent les travailleurs du centre vers les banlieues campagnardes. Petit à petit, un réseau intra-urbain se dessine et accélère les mouvements pendulaires quotidiens entre centre et périphérie. Devenues les nœuds d'un réseau multimodal, les gares transforment la ville. D'un côté, elles passent de simples objets ferroviaires à lieux dans la ville : un équipement doté de services, centre des mobilités modernes. De l'autre, les tracés de leurs rails fragmentent les espaces, génèrent parfois des conflits. L'avènement du transport en commun modifie donc la ville et les interactions sociales qui s'y déroulent.

L'apparition de la locomotive change notre rapport au temps, à l'espace et à autrui : trois conditions nécessaires pour provoquer une panique morale selon l'anthropologue Geneviève Bell<sup>1</sup>. Au XIX<sup>e</sup> siècle, en tant que nouveauté, le train inquiète. La communauté scientifique redoute que son bruit et sa vitesse ne soient responsables de décollements de la rétine, de fluxions de la poitrine, de fausses couches et même de la tuberculose. La peur de l'accident est alimentée par la forte couverture médiatique des premières catastrophes ferroviaires. La mobilité des biens et des personnes préoccupe également les pouvoirs publics tant elle renouvelle les pratiques sociales, et donc, également celles des délinquants. En cela, le développement du rail crée de nouvelles craintes personnelles ou préoccupations sociales, ce qui participe à moderniser les manières de faire la sécurité.

La loi du 15 juillet 1845, relative à la police des chemins de fer, témoigne du besoin de garantir la sécurité des gares et des trains. L'ordonnance royale de 1846 consacre le rôle de la préfecture dans la police des transports tout en la mettant en concurrence avec différents acteurs institutionnels et privés (Sauget, 2004). La légitimité de la police urbaine pour réguler les flux d'usagers y est disputée par des services privés. Les compagnies privées développent une expertise en prévention des accidents, leur action s'oriente d'abord sur la fiabilité des matériels et des installations, tandis que les préfets s'approprient la sécurité des personnes. Le partage sémantique de la « sécurité », constaté par ailleurs (Le Goff, Malochet, 2013, p.12), s'enracine dès l'origine : dans le monde du transport, le mot « sécurité » renvoie aux aspects matériels (accidentologie), alors que « sûreté » renvoie aux aspects humains (malveillance). En simplifiant, de cette répartition découlent deux visions initiales de la gare. D'un côté, les forces régaliennes les appréhendent comme des « bastions défensifs » où le cloisonnement des publics, la restriction des cheminements et le dégagement des vues facilitent le contrôle des flux (Ribeill, 1996). De l'autre, les exploitants les perçoivent comme des espaces ouverts, où la libre circulation s'impose au nom de la logique commerciale. Si traditionnellement, les professionnels du transport s'emparent de la « sécurité » et les forces régaliennes de la « sûreté », cette séparation des tâches ne résiste pas à l'épreuve du temps.

Dans la première moitié du XX<sup>e</sup> siècle, la paupérisation liée aux guerres mondiales et à la crise économique entraîne une hausse des vols de marchandises sur les rails. Le rôle des différentes compagnies de chemin de fer dans la sécurisation des réseaux se renforce (gardiennage des bâtiments, prévention des actes malveillants pouvant nuire à la circulation, supervision des flux), notamment grâce au regroupement des multiples concessions privées au sein de grands groupes exploitants (SNCF en 1937, RATP en 1948). Dans la seconde moitié du siècle, les transports en

---

<sup>1</sup> The Wall Street Journal, « Women and Children First: Technology and Moral Panic », Ben Rooney, 11 juillet 2011, <https://www.wsj.com/articles/BL-TEB-2814>.

commun se développent dans un contexte d'augmentation des risques et de la violence interpersonnelle. D'une part, la sécurisation technique des espaces (digicodes, caméras, barrières) et l'entrée dans une consommation de masse déplacent l'objet des prédatons délinquantes. D'autre part, l'accroissement des incivilités ou l'apparition du risque terroriste ravive l'idée que la « sécurité est l'affaire de tous ». L'urbanisation galopante a placé les gares au cœur des villes, bien souvent à la croisée de quartiers sociologiquement bien différents. Elles représentent un triple enjeu de sécurité pour leurs gestionnaires et l'État :

- Des délits et des crimes s'y produisent (vols, atteintes sexuelles, agressions) ;
- Les gares sont le « réceptacle des incivilités et de la violence de notre société (...) par leur caractère hautement fréquenté, cadencé et confiné, [elles] constituent, en outre, une cible privilégiée pour les terroristes »<sup>2</sup> (incivilités, fraude, errance en gare ou dans les wagons, suicides sur les rails...) ;
- La délinquance se déplace aussi en bus et en train : les auteurs utilisent les transports publics pour opérer leurs forfaits.

Sur les réseaux, les services de police disposent de deux partenaires solides : la SNCF et la RATP. En sus de la surveillance des biens, leurs services internes de sûreté s'orientent progressivement vers la lutte contre les atteintes faites aux personnes – d'abord pour assurer à leurs employés de meilleures conditions de sécurité au travail, puis pour rassurer la clientèle. Ces sociétés assoient leur légitimité de partenaires en développant une expertise des questions de sécurité dans des espaces de mobilité, mais également en s'impliquant dans les instances partenariales de prévention de la délinquance<sup>3</sup>. Plusieurs acteurs poursuivent donc un objectif de sécurisation des réseaux, chacun apportant ses compétences et son expertise. L'implication d'acteurs privés et publics dans ces espaces forme une galaxie en mouvement, complexe et peu lisible pour les non-initiés. Chacun occupe un périmètre d'action et tous investissent les questions de prévention/sécurité : à chacun ses compétences pour mettre en échec la délinquance et augmenter le sentiment de sécurité. C'est bien la dynamique qui anime les politiques contemporaines de sécurité : créer et coordonner un *continuum* entre les différents acteurs au nom d'une sécurité globale. Les transporteurs, la sécurité privée, la police nationale, la gendarmerie, les douanes, la Justice et les armées constituent chacun les maillons d'une chaîne d'interdépendance qui répond à une demande sociale en sécurité.

En parallèle, la décentralisation des politiques publiques dans le domaine de la mobilité donne naissance aux autorités organisatrices de transport (AOT) – dont la montée en compétence doit améliorer la qualité de service. L'article 6 de la loi du 5 mars 2007 octroie à ces autorités des compétences en prévention de la délinquance et en sécurisation des personnels et des usagers des transports. Ainsi, les financements publics des opérateurs de transport ne sont plus systématiques, ils sont en partie subordonnés au service rendu. De plus, les autorités organisatrices s'investissent dans la sécurité en rénovant gares et voitures. Les transporteurs s'acculturent aux techniques de la surveillance en même temps qu'ils développent une culture de la qualité de service : distribuer et séparer les publics, éclairer et dégager les vues, animer, rendre agréables et attractifs leurs réseaux. Plus récemment, avec la mise en concurrence de l'exploitation des réseaux, la tranquillité d'une ligne apparaît d'autant plus nécessaire pour se démarquer de la concurrence.

Deux principaux leviers de la sécurisation des transports se dessinent : la présence de personnels spécialisés du privé comme du public et les dispositifs techniques de prévention. Cependant, la sécurité concrète, celle qui endigue ou réprime le passage à l'acte délictueux, n'est pas le seul objectif des acteurs en présence : il s'agit également de rassurer les citoyens-usagers.

---

<sup>2</sup> Bruno Le Roux, proposition de loi n°3109 relation à la prévention et à la lutte contre les atteintes faites à la sécurité publique, contre le terrorisme et contre la fraude dans les transports publics de voyageurs, Assemblée nationale, 7 octobre 2015.

<sup>3</sup> Le Comité Interministériel de Prévention de la Délinquance constate en juillet 2011 un dépassement des objectifs du nombre des contrats locaux de sécurité (CLS) ou de stratégies territoriales dédiées aux transports : « parmi les 398 CLS recensés, 192 étaient identifiés transport dont 161 comportent un volet transport et 31 sont spécifiquement dédiés à cette thématique » - dans CIPD, *La politique de prévention de la délinquance en 2012*, sixième rapport au parlement, février 2013.

En ce sens, un levier complémentaire apparaît donc : comprendre l'insécurité personnelle des usagers. Comprendre, non pas « au nom de la science », mais surtout « au nom des usagers » et de l'efficacité des politiques publiques, *a fortiori*, lorsque les moyens d'actions (budgets ou nombre d'agents) sont limités. Mesurer l'insécurité dans la société n'est pas une tâche aisée, il en va de même dans le domaine des transports en commun. Au cours des deux dernières décennies, les chiffres de la sécurité ont été scrutés à la loupe : statistiques de la délinquance (faits observés par les autorités) et des enquêtes de victimation (faits déclarés par des enquêtés).

Les actions engagées au nom de l'insécurité sont systématiquement évaluées, leur reconduction conditionnée à leur efficacité. Cependant, il persiste un angle mort dans la compréhension de l'insécurité : le ressenti des usagers. En 1999, un rapport de recherche sur la stratégie de sûreté et d'ambiance dans les transports publics aborde « la situation du ressenti », qui peut être une des « premières causes d'insatisfaction suivant le réseau ou la période vécue », mais l'éluide dans sa proposition d'améliorer le « système statistique concernant l'insécurité dans les transports »<sup>4</sup>. Quelques années plus tard, un rapport du Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (Certu) rappelle que « la force des représentations de l'insécurité est donc tout aussi importante que la réalité des faits » et constate un « manque de capacité d'expertise dans le domaine de la sécurité » et une méthodologie du recensement du sentiment d'insécurité qui reste à établir<sup>5</sup>.

### **Un sentiment d'insécurité dans les transports ?**

Le terme sécurité est polysémique : il peut renvoyer à une sensation psychologique de tranquillité (« se sentir en ») ou à une situation physique exempte de danger (« être en »). La sécurité, c'est aussi ce qui empêche (une alarme de se déclencher, un client de frauder). La recherche de sécurité se traduit par des dispositifs qui protègent contre les risques (naturels, humains, techniques...) et qui contribue donc à une sensation de sécurité. La sécurité décrit un état de confiance, et donc, le sentiment d'insécurité un état d'intranquillité voire d'anxiété. Il n'est pas possible de séparer strictement ces deux dimensions : agir sur le sentiment de quiétude des voyageurs (subjectif), c'est réduire leurs risques de victimation (objectif), et *vice versa*.

Le rapport Peyrefitte<sup>6</sup> inscrit le concept de « sentiment d'insécurité » dans le débat public en France. Ses rédacteurs cherchent à démontrer la montée des violences dans la société (insécurité réelle), mais aussi la propagation d'une représentation de la société comme de plus en plus violente (insécurité perçue). L'usage du terme « sentiment d'insécurité » permet de séparer le crime de la préoccupation pour le crime. « Pour le dire autrement, l'insécurité ne se développe pas nécessairement à cause de la criminalité, mais souvent plutôt à propos d'elle »<sup>7</sup>. Les chercheurs qui étudient ce phénomène le divisent traditionnellement en deux dimensions : une peur pour soi ou ses proches (insécurité personnelle) et une peur pour l'ordre social (la préoccupation sécuritaire).

Sécuriser les transports en commun repose donc sur deux dimensions de l'insécurité : une dimension objective qui s'appuie sur des faits constatés et une dimension subjective qui se rapporte à des sensations et des perceptions du monde. Ainsi, la question de la confiance dans les relations entre entreprises/autorités publiques et citoyens-clients se trouve au cœur de l'exploitation des réseaux de transports. Elle peut s'éroder en raison d'une défaillance du matériel (sécurité), des atteintes subies (sûreté) ou des craintes ressenties (sentiment de sécurité). Ces dimensions sont liées, mais ne se recoupent qu'imparfaitement. Le sentiment ne représente pas la réalité (la matérialité des faits de délinquance), et inversement. L'insécurité personnelle doit se comprendre, non pas comme le signe d'atteintes possibles, comme la rencontre d'un individu

<sup>4</sup> PREDIT, Recherche sur la stratégie de sûreté et d'ambiance dans les transports publics, rapport d'étude de Jacques de Plazaola, 1999.

[http://isidoredd.documentation.developpement-durable.gouv.fr/documents/dri/RMT99-042\\_1.pdf](http://isidoredd.documentation.developpement-durable.gouv.fr/documents/dri/RMT99-042_1.pdf).

<sup>5</sup> Nicolas Crossonneau, L'insécurité dans les transports publics urbains : bibliographie commentée, Rapport de recherche, CERTU, 2003, <https://hal-lara.archives-ouvertes.fr/hal-02150521/document>.

<sup>6</sup> Comité d'études sur la violence, la criminalité et la délinquance, *Réponses à la violence*, Rapport au Président de la République, juillet 1977.

<sup>7</sup> Philippe Robert, Renée Zauberman, « Du sentiment d'insécurité à l'État sécuritaire », compte rendu de séminaire d'analyse statistique sur la délinquance, Ministère de l'Intérieur, 26 juin 2017, <http://www.phrobert.fr/images/PDF/seminaire-SSM-SI.pdf>.

(sexe, âge, classe sociale...) et d'un ou des *stimuli* (transgression des normes sociales, indicateurs d'abandon des lieux ou de vétusté des équipements) dans un environnement d'interaction déterminé (horaire, nature de l'espace, isolement...). Il n'existe pas de personnes « naturellement » apeurées : d'un côté, la peur d'un groupe de jeune, de la nuit ou d'un couloir sinueux s'apprend ; de l'autre, personne n'est absolument apeurée ou absolument rassurée, le contexte d'interaction pèse pour beaucoup. Si la prise en compte de l'insécurité personnelle dans les espaces de mobilité s'avère indispensable pour agir judicieusement sur la sécurité de tous, comment rendre utiles des données subjectives récoltées de manière hétérogène ?

### **Les apeurés des transports en commun en Île-de-France : un enjeu de mesures.**

En France, pour mesurer la peur dans les transports en commun, des enquêtes de victimation sont diligentées. Depuis 2001, l'enquête annuelle *Victimation et sentiment d'insécurité en Île-de-France* (EVS), portée par l'Institut Paris Region, montre que l'espace du quartier résidentiel est moins anxiogène que celui des transports publics (Heurtel, 2019). Depuis 2007, l'enquête *Condition de Vie et Sécurité* (CVS), produite par l'Institut National de la Statistique et des Études Économiques, observe une relative stabilité de la peur : environ un répondant sur 10 chaque année se déclare parfois ou souvent en insécurité dans son quartier, un dixième à son domicile. Cependant, l'enquête CVS ne s'intéresse qu'aux apeurés du quartier ou du domicile. Quid des espaces entre le lieu de travail et le lieu de vie ?

Si l'enquête CVS indique qu'en 2017, un Francilien sur quatre ressent de l'insécurité dans son quartier ou à son domicile, contre un Français sur cinq, elle ne permet pas d'expliquer la plus forte prégnance de l'insécurité personnelle dans cette région. Pourquoi l'agglomération parisienne apparaît-elle comme l'unité urbaine la plus anxiogène ? La densité de population induit-elle une perte des repères et une dissolution des sociabilités plus qu'ailleurs ? L'explication peut-elle résider dans la structure socio-démographique de la région : plus de jeunes, plus de seniors, plus d'immigrés, plus d'habitants des grands ensembles, plus de ménages modestes ? Des chercheurs ont récemment analysé les différentes manières de se sentir en insécurité selon son lieu de résidence et son rang social en Île-de-France<sup>8</sup> et ces hypothèses semblent valables. Mais, ajoutons-en une autre qui paraît essentielle : la région capitale est la plus anxiogène d'après les enquêtes de victimation, parce que c'est la région qui présente le réseau de transports en commun le plus développé et le plus utilisé<sup>9</sup>.

L'enquête EVS (2020) rapporte que quatre Franciliens sur dix ont craint l'agression ou le vol dans les transports contre un sur vingt dans leur quartier seuls le soir. La surreprésentation des usagers des transports collectifs peut aider à saisir la surreprésentation des apeurés en région parisienne. De plus, des éléments structurels concourent à rendre le réseau francilien plus anxiogène : une densité très pesante sur certaines lignes, un nombre de sites plus élevés et plus vétustes qu'ailleurs. La part des faits de délinquance commis dans les transports en commun est bien plus élevée en Île-de-France que sur le reste du territoire : 36 % des vols sur personnes (avec ou sans violence) s'y sont produits contre 18 % sur la totalité du territoire<sup>10</sup>. La délinquance ferroviaire se concentre à 60 % dans cette région, notamment à Paris qui comptabilise plus des trois quarts des atteintes franciliennes. De plus, la région capitale présente une singularité nationale, voire européenne : elle concentre sur 2 % du territoire national 12 millions d'habitants (18 % de la population), 31 % du produit intérieur brut et 23 % des emplois. C'est pourquoi, ce réseau de transport semble un laboratoire particulièrement intéressant pour construire un indicateur homogène, fiable et opératoire du sentiment d'insécurité des usagers.

### **La nécessité d'étudier l'insécurité personnelle dans les transports en commun.**

En 2019, en partenariat avec l'Observatoire National de la Délinquance dans les Transports et

<sup>8</sup> Zauberman, Renée, et al., « Victimation et insécurité en Île-de-France. Une analyse géosociale », *Revue française de sociologie*, vol. 54, no. 1, 2013, pp. 111-153.

<sup>9</sup> En 2018, 44,3 % des déplacements domicile-travail en Île-de-France ont été réalisés en transports en commun, soit quatre fois plus que la seconde région du classement – Observatoire des territoires, carte avec des données INSEE, <https://www.observatoire-des-territoires.gouv.fr/part-des-deplacements-domicile-travail-en-transports-en-commun>.

En 2019, 24 % des déplacements quotidiens à Paris ont été réalisés en transports en commun contre 10 % dans les autres grandes métropole.

<sup>10</sup> Service Statistique ministériel de la sécurité intérieure, *Les vols et violences dans les réseaux de transports en commun en 2019*, n°31, décembre 2020.

Île-de-France Mobilité, l'Institut Paris Region a construit un questionnaire permettant de saisir les différentes composantes du sentiment d'insécurité dans les transports en commun. Les 50 000 réponses d'abonnés Navigo permettent de compléter l'état des savoirs scientifiques en saisissant la nature et les ressorts des dernières expériences de peur<sup>11</sup> tout en offrant une possibilité de traitement opératoire pour les autorités publiques et les transporteurs : cartographie des peurs et des facteurs de peur (par ligne ou par site), en fonction des catégories d'usagers ou des contextes de déplacement. Ces données reflètent les usagers concernés par l'insécurité dans les transports (peur pour soi ou pour les autres, préoccupation pour la sécurité). Elles montrent que les désordres sociaux sont les premiers facteurs de l'insécurité dans les réseaux de transport collectif. Le rôle des personnes sous l'emprise de stupéfiant ou d'alcool est prépondérant dans la survenance de la peur (rapportée par plus de la moitié des répondants), celui des incivilités (rapporté par plus d'un tiers), celui des groupes de jeunes et des personnes en situation d'exclusion sociale également (rapportés par plus d'un cinquième chacun). Pour y faire face, les personnes interrogées plébiscitent essentiellement le renforcement de la présence humaine, surtout des agents de sécurité des transporteurs et de agents de l'État. Plus les enquêtés rapportent d'expérience de peur, plus ils sollicitent la présence de policiers et de gendarmes dans les transports collectifs.

Le présent rapport s'intéresse aux manières de produire du sentiment de sécurité dans les transports collectifs en Île-de-France. Il s'agit de donner un ancrage territorial à cette enquête statistique inédite. En réexploitant les données, à l'aide d'observations *in situ* dans les transports franciliens, d'interactions informelles avec des voyageurs, d'entretiens avec les acteurs de la sécurité de ces réseaux, nous cherchons à comprendre comment rassurer les usagers. L'objectif est d'éclairer ce qui est fait, ce qui pourrait se faire et où cela devrait se faire. Quels leviers sont à disposition des acteurs impliqués dans la lutte contre le sentiment d'insécurité dans les espaces de mobilité franciliens ? En la matière, les transporteurs, l'exécutif régional, les forces de sécurité intérieure et le législateur ont entamé un travail partenarial depuis une vingtaine d'années : rénovations et réhabilitations des sites, augmentation du trafic, plan de renouvellement des véhicules, augmentation des agents de sécurité et de police en gare, assermentation et agrémentation des agents des transporteurs, obligation pour les fraudeurs de justifier de leur identité, injonction et contrainte à descendre des véhicules, interdiction d'accès aux emprises, « délit de fraude par d'habitude », échanges de données entre exploitants et administration publique, revalorisation de l'indemnité forfaitaire due par les contrevenants... Qu'est-ce qui rassure vraiment les voyageurs ? Comment agir au plus près des préoccupations des usagers ?

La première partie, en échos aux réponses des apeurés des transports, se centre sur la présence humaine, considérant d'une part, les métiers et les acteurs dont la légitimité est reconnue à la fois par les enquêtés et par les textes de lois, et d'autre part, ceux qui cherchent encore à gagner en légitimité et en compétences.

La seconde partie traite des autres leviers d'action pour rassurer. La présence d'un gestionnaire qui ordonne et entretient des espaces de mobilité au nom d'une qualité de service, dont la sécurité fait partie. Mais aussi, la surveillance et la régulation des comportements dans les gares et dans les véhicules grâce à un dispositif de prévention qui mêle l'humain et la technique.

La dernière partie sera consacrée aux usagers des transports. En les rendant acteurs de la chaîne de sûreté et en pensant leurs spécificités, les transporteurs peuvent utiliser les voyageurs comme des ressources pour produire de la sécurité. En aidant à meilleure compréhension des craintes des usagers et des rapports entre lieux et peurs, les données statistiques éclairent les acteurs sur les dispositifs à accentuer ou implémenter. Certains sites nécessitent une vigilance humaine pour réguler des interactions ou des flux importants jugés anxiogènes. D'autres présentent des conflits d'usage et requièrent à la fois une présence renforcée et une réflexion sur la conception des lieux. D'autres encore produisent de l'anxiété notamment parce que leurs usagers ressentent les sites comme « abandonnés », les facteurs de la peur provenant surtout de la caractérisation des espaces (peu lumineux, mal conçus, mal entretenu, trop dégradé).

---

<sup>11</sup> Julien Noble, *Sentiment d'insécurité dans les transports collectifs franciliens. Enquête 2019*, Institut Paris Region, 2020.

# I. La présence humaine, premier vecteur du sentiment de sécurité

L'enquête sur le sentiment d'insécurité dans les transports collectifs franciliens (ESIT-IDF) interroge les répondants sur les dispositifs qu'ils souhaiteraient voir renforcer afin d'améliorer leur sentiment de sécurité. De plus, elle permet de sélectionner jusqu'à trois facteurs parmi treize pour détailler leur dernière expérience de peur. Le renfort de la présence humaine arrive largement en tête des souhaits des enquêtés et « l'absence de personnel de transport » occupe la troisième place des *stimuli* de la peur les plus cités. Plus de la moitié des répondants souhaitent voir augmenter le nombre « d'agents de sécurité » de la SNCF et de la RATP, presque autant pour le nombre d'agents des « forces de l'ordre ». L'augmentation de la présence des « médiateurs » est moins revendiquée (près d'un répondant sur dix).

Le type de présence humaine souhaitée varie selon le profil des répondants<sup>12</sup>. Les médiateurs sont beaucoup plus sollicités par les « préoccupés par la pauvreté » que par les « préoccupés par la délinquance » (12,36 % contre 2,53 %). Plus les enquêtés ont expérimenté la peur sur les réseaux franciliens, ces 12 derniers mois, plus ils sollicitent l'augmentation du nombre d'agents régaliens. Autrement dit, plus les enquêtés se sentent personnellement insécurisés ou préoccupés par la délinquance, plus ils souhaitent le renfort de dispositifs répressifs. À l'inverse, moins ils sont sensibles à l'insécurité personnelle ou la préoccupation pour la délinquance, plus ils souhaitent le renfort de dispositifs alternatifs (descente à la demande, médiateurs, agents des transporteurs).

La présence humaine rassure. Les acteurs de la sécurité des transports rencontrés lors de cette enquête en sont conscients. Constatant une certaine « forme de déshumanisation des transports »<sup>13</sup>, le sous-directeur régional de la police des transports observe une « certaine forme de volonté de retour de l'humain dans le dispositif » de sécurisation. Il explique avoir renforcé depuis début 2020 la visibilité de ses équipes sur des stations clés (comme Châtelet ou La Défense) aux heures de pointes. Pour le directeur de Francilité Services Clients, filiale de Lacroix-Savac, « la présence humaine rassure, c'est implacable ». Le chef de l'unité opérationnelle de gare du Nord (sûreté ferroviaire) essaye d'être force de propositions et d'initiatives dans le but de « tourner le plus possible avec des équipes », puisque « c'est ce qui rassure ». Policiers, gendarmes, transporteurs sont unanimes : pour rassurer les gens, il faut trouver les moyens de démultiplier la présence sur le terrain.

## 1. Des acteurs historiquement ancrés

L'implication de l'État dans le contrôle des flux, à travers les compétences des préfets, est une histoire ancienne. L'État met en œuvre des moyens de sécurité hors norme sur les réseaux franciliens qui correspondent à la nature du trafic dans cette région. Le dispositif compte à la fois des fonctionnaires de police et des gendarmes, mais également des agents de sûreté de la SCNF et de la RATP qui disposent d'un statut bien particulier. Le rôle du régalien semble tendre vers plus de régulation et de coordination des différentes forces en présence.

### 1.1. La gendarmerie dans les transports : un modèle généraliste

La gendarmerie nationale ne possède pas de groupe spécialisé, mais a vocation à « investir tous les milieux », selon la conseillère gendarmerie auprès de la sûreté ferroviaire (Suge).

« Tout gendarme peut monter dans un train ou dans un bus et organiser sa patrouille selon la logique du réseau emprunté et non en fonction de la répartition des zones de compétences d'un point de vue organisationnel (...). Ce n'est pas le cas dans d'autres régions, c'est ce qui fait la spécificité de l'Île-de-France et donc l'importance de notre échelon régional. » Lieutenant-colonel à la région de gendarmerie d'Île-de-France (RGIF).

---

<sup>12</sup> Les répondants sont uniquement représentatifs des personnes sensibles à l'insécurité personnelle dans les transports en commun.

<sup>13</sup> Le sous-directeur régional explique que les « poinçonneurs ont été remplacés par des tourniquets » qu'il « est possible d'emprunter les transports en commun sans croiser aucun personnel ».



En grande couronne, les groupements de gendarmerie de Seine-et-Marne, des Yvelines, de l'Essonne et du Val-d'Oise peuvent donc intervenir à tout moment dans les transports en commun avec leurs moyens habituels. Selon les personnels interviewés, cela permet une certaine « souplesse organisationnelle » et de la complémentarité notamment en cas de problème puisque tout agent disponible est mobilisable.

#### Extraits de carnet de terrain n°1

##### Observation de patrouilles de gendarmes dans les transports (5.07.21)

Sur la ligne N, en milieu de journée, entre Plaisir-Grignon et Versailles, une équipe de gendarmes parcourt le train jusqu'à sa tête, accompagnée d'un chien, sans contrôler d'usagers. La présence du chien focalise l'attention dans la rame presque vide, sourire affectueux derrière son masque pour un homme en habit de travail, curiosité inquiète pour deux jeunes usagers : « tu crois que c'est pour la beuh » lance le premier à son voisin qui lui répond qu'il est là « pour les bombes ». L'homme, penché sur son téléphone, explique qu'il « adore les chiens » mais ne semble pas particulièrement rassuré par la présence de la patrouille ni inquiet dans les transports. Après relances de l'observateur, il acte que « c'est bien qu'ils soient là, surtout pour les enfants et les femmes, y'a trop de choses qui peuvent se passer sur le réseau, surtout quand y'a personne (...) c'est ceux-là qui vont faire quelque chose si tu te fais taper ? », plaisante-il en pointant les deux garçons.

Sur le RER C, entre Brétigny et Étampes, des gendarmes accompagnés de la sûreté ferroviaire patrouillent dans le train : les agents Suge ont établi un procès-verbal pour non-port du masque à un contrevenant qui est resté très calme, et effectué plusieurs rappels à l'ordre (pas de pieds sur les banquettes, port du masque sur la bouche et le nez). Descendus à Étampes, la patrouille mixte va à la rencontre de contrôleurs qui verbalisent deux usagers-fraudeurs, puis s'écarte légèrement pour laisser circuler les voyageurs. Les mots du directeur de la sûreté ferroviaire à la SNCF semblent se transcrire dans le réel : le sentiment d'appartenir à « une communauté de la sécurité intérieure ». En effet, s'il paraît impossible pour l'observateur de rapporter le contenu de leurs échanges, la bonne-entente et la proximité entre ces agents du public et du privé favorisent indéniablement leur complémentarité.

Plus important, la réaction des clients : trois échanges informels avec des usagers en attente du bus ne permettent pas de conclure à une très bonne réception du dispositif, mais indiquent tout de même une tendance. Une dame d'un certain âge semble enthousiasmée de voir « ces gendarmes » devant la gare, un jeune homme partage son opinion mais précise qu'il pensait qu'il s'agissait de policiers, alors que son amie le contredit : « ce sont *les mecs* de la SNCF ». Deux éléments retiennent donc l'attention : la présence de « bleu » rassure et les uniformes ne sont pas toujours distingués. La femme âgée déplore la moindre présence des gendarmes dans sa ville, alors qu'elle voit plus souvent la police municipale. Le jeune homme, qui a déjà subi des violences dans le RER, explique se sentir sécurisé par leur présence « parce que ce n'est pas comme des contrôleurs, ou même d'autres gens ; s'il se passe quelque chose, eux, ils peuvent faire quelque chose ». La jeune femme apprécie de voir des uniformes quand elle va « étudier à Paris » et souhaite « les voir plus souvent à Étampes parce que c'est vrai que y'a pas vraiment de monde autour de la gare et c'est flippant parfois le soir, surtout en hiver ».

Au quotidien, l'implication des gendarmes sur les réseaux semble donc rassurante, même si leur identification précise et la plus-value de leur présence (« bonne pour soi, bonne pour les autres ») semblent variables d'un usager à l'autre.

Il est intéressant de noter les liens entre la SNCF et la gendarmerie nationale - à l'échelle francilienne comme métropolitaine. Depuis 2001, 14 conventions nationales lient les deux partenaires « naturels » selon la conseillère gendarmerie auprès de la Suge (les réseaux du transporteur étant à 90 % implantés en zone gendarmerie). En cas de crise grave, les gendarmes départementaux peuvent demander l'intervention d'une antenne des unités spécialisées du GIGN (groupe d'intervention de la gendarmerie nationale) qui s'entraînent dans des trains mis à disposition par la SNCF. La force de ces relations est à l'origine du déploiement des « Train Marshall » : depuis 2018, des membres du groupe d'intervention de la gendarmerie nationale (GIGN) et du Peloton d'intervention de la garde républicaine (PIGR) circulent en civil dans certains trains de grandes lignes, parfois accompagnés par un binôme de la Suge. Le chiffre de 800 patrouilles discrètes circule - un « chiffre probable », selon la conseillère gendarmerie auprès de la Suge. Ces opérations apparaissent plus comme la formalisation d'expériences qui

améliorent l'interopérabilité entre les différentes unités gendarmiques<sup>14</sup> que comme une nouveauté à la suite de l'attentat raté du Thalys<sup>15</sup>.

## 1.2. La SDRPT, une spécificité policière en région francilienne.

Une police spéciale des chemins de fer existe depuis plus de 170 ans. Cependant, pour faire face au développement des transports ferrés, elle a été réformée, notamment en Île-de-France. En 2003, une sous-direction régionale de la police des transports (SDRPT) est constituée au sein de la préfecture de police de Paris : rattachée à la police urbaine de proximité, cette entité policière s'attache à « la sécurité des personnes et des biens sur les réseaux de transport en commun de voyageurs par voie ferrée de la région »<sup>16</sup>, *a contrario* de la brigade de sécurité de chemins de fer créée en 1989 pour sécuriser les flux internationaux. Le sous-directeur régional de la police des transports, contrôleur général, estime avoir « une double mission sur le sentiment d'insécurité : rassurer les usagers mais aussi les personnels (dans les véhicules ou en station) ».

### Extraits de carnet de terrain n°2

#### Observation de patrouilles de la police des transports (23.06.21)

En fin de matinée à La Défense, l'afflux d'usagers, pour accéder aux lignes L et U du Transilien et à la ligne de tramway T2, offre l'opportunité à certains de frauder discrètement. Au niveau des tourniquets, certains usagers fouillent leur sac et leurs poches, amplifiant l'impression d'embouteillage. Un jeune homme se glisse derrière un homme encravaté, qui ne se rend compte de rien, il retient la porte à son compère qui saute agilement le dispositif anti-fraude. Vêtus de sweat à capuche, ils marchent en direction de la voie centrale, celle qui dessert la banlieue des Yvelines. Stationné à quai, le départ du train de la ligne U est prévu dans 6 minutes. Les deux fraudeurs marchent jusqu'au milieu du quai avant d'allumer une cigarette – regards désapprobateurs de la part d'autres usagers de ce quai couvert. Une bonne minute avant le départ du train, une équipe de la police des transports monte à toute vitesse les escaliers d'accès aux voies. À leur vue, les deux jeunes montent dans le train, mais malgré l'annonce d'un départ imminent sur les écrans, les portes ne se ferment pas. Ils changent de wagons, mais sont très rapidement ramenés sur le quai par les quatre fonctionnaires. Ces derniers leur demandent leur titre de transport. Les deux jeunes disent ne pas comprendre le français. Deux policiers leur font face, deux autres occupent le périmètre plus en retrait. L'un des deux tentent de marcher en direction du train, mais les agents le rattrapent par le bras et décident de les fouiller. Mains contre un pilier carrelé, ils ne semblent pas étonnés. Pas de portefeuille, pas de titre de transport ni d'identité, seulement deux smartphones, un masque usager, un paquet de cigarettes et un bracelet couleur or. Une policière leur demande « c'est à qui ce bracelet ? ». Un jeune hausse les épaules ; le train part et de nouveaux usagers montent sur le quai. L'agente repose sa question et obtient une réponse qui ne la fait pas rire : « un cadeau pour toi ». L'autre contrevenant s'agace et semble reprocher aux policiers de leur avoir fait louper leur train. Sans se montrer physiquement menaçant, il gesticule et parle de plus en plus fort dans une langue étrangère. Le policier lui demande de retrouver son calme. « Vous venez d'où ? », « Maroc », « Vous avez quel âge ? Quel âge ? ». Pas de réponse. « Vous savez que c'est interdit de fumer dans la gare, vous le savez ? Eh oh, monsieur, je vous parle, vous le savez que c'est interdit ? Pourquoi vous le faites ? Vous n'avez même pas de ticket ». Réponse incompréhensible sur le fond mais ostensiblement hostile sur la forme. La radio grésille dans l'oreille de celle qui semble être la cheffe d'unité, impossible de saisir ce qui est dit. Depuis leur arrivée, tous les regards sont tournés vers les fonctionnaires. Il semble même qu'un usager du quai d'en face filme avec son téléphone, sans que les policiers ne l'aient remarqué. Un jeune couple s'est rapproché de la scène sur le quai, ils semblent désapprouver ce qu'ils observent – la femme l'exprime « c'est n'importe quoi, qu'est-ce qu'ils ont fait ? ». La décision est prise d'amener les deux contrevenants ailleurs, sans

<sup>14</sup> Archives du site du ministère de l'Intérieur, « Contre-terrorisme en milieu ferroviaire : le GIGN prépare aussi les JO », 2012 : <https://mobile.interieur.gouv.fr/Archives/Archives-des-dossiers/2012-Dossiers/Le-GIGN-prepare-aussi-les-JO>.

<sup>15</sup> Le 21 août 2015, un homme ouvre le feu sur des passagers du train qui relie Amsterdam à Paris, il est désarmé et immobilisé par des passagers. Il avait en sa possession une arme automatique et neuf chargeurs - le bilan de trois blessés graves peut donc permettre de conclure à une tentative terroriste avortée. Cet attentat ravive les débats à l'Assemblée Nationale sur la politique de sécurisation des transports. Par exemple, il est proposé d'installer des portiques de sécurité à l'entrée des gares. Le rapport d'information sur la sécurité des gares (présenté par les sénateurs Alain Fouché et François Bonhomme le 13 janvier 2016) propose de réaliser des opérations d'inspection-filtrage aléatoires avec des portiques déplaçables.

<sup>16</sup> Décret 2003-932, 1er octobre 2003.

doute au commissariat de la Défense situé à la surface, « c'est parti, on embarque » indique la policière à ses coéquipiers.

Il est 18h30 à Charles-de-Gaulles, des dizaines de personnes descendent du métro 6, direction les quais du RER A. Après quelques escaliers et un premier long couloir, deux écrans indiquent les prochains départs : quelques usagers se mettent à courir pour ne pas louper leur correspondance. L'un d'eux s'arrête brusquement au niveau des tourniquets, les mains écartées et posées sur les machines : prêt à sauter par-dessus, il a remarqué la présence de policiers de l'autre côté des barrières. Il fait demi-tour direction les distributeurs automatiques de tickets. Quelques mètres plus loin, quatre policiers contrôlent un jeune homme et son sac à dos. Un fonctionnaire parle dans sa radio : sans titre de transport, le fraudeur est en possession de stupéfiants.

Début de soirée, station Champs-Élysées-Clemenceau, sur le quai de la ligne 13, en direction du nord de la capitale, une patrouille policière observe les flux. Les clients qui descendent des rames à leur niveau l'observent aussi. Elle laisse passer un métro, puis deux, avant de monter. Dans la rame, les policiers restent debout, leur présence ne passe pas inaperçue. À la station suivante ils changent de voiture, puis descendent à Saint-Lazare. Ils montent, étage par étage, les escaliers qui mènent aux quais des trains transilien. Sur leur passage, ils saluent une équipe de contrôleurs de la SNCF.

Plusieurs lois et décrets récents réorganisent cette sous-direction : l'objectif consiste toujours à prendre en compte la densité et l'intermodalité des transports franciliens, puisque la délinquance ne s'arrête pas aux emprises d'une gare ou d'un train. Signe majeur de l'extension du champ de compétence de la SDRPT : le changement de nom de la « brigade des réseaux ferrés » qui devient en 2013 la brigade des réseaux franciliens (BRF). D'autres signes permettaient de saisir cette dynamique : dès 2007, elle coordonne l'action des commissariats pour la sécurisation des bus ; en 2009, une unité d'accueil et de sécurisation s'installe en gare de Saint-Denis, celle de la gare de Marne-la-Vallée est rattachée à la sous-direction régionale ; en 2010, son terrain d'action dépasse les limites régionales (les bouts de lignes vers Creil, Beauvais, Dreux et Vernon). Ainsi, les 1 100 agents de la BRF sont compétents dans tous les départements de l'Île-de-France et sur tous les types de véhicules. Ils sont organisés en différents départements, chacun occupant des missions particulières. Dans les espaces de mobilité, les agents du département de sécurisation générale patrouillent en uniforme comme en civil. Des postes de police en gare permettent de sécuriser les points stratégiques (les *hubs*), d'accueillir les victimes (pour porter plainte sur place), de lutter contre une délinquance propre aux stations (vente à la sauvette, faux taxis...) <sup>17</sup>. Une unité en civil s'occupe principalement de « faire du flagrant délit » selon le chef adjoint de la BRF : les agents de la Brigade de lutte contre les atteintes à la sécurité des transports (BLAST) développent des « techniques » et des « modes opératoires » proches des policiers des brigades anticriminalités. Leur méthode permet notamment d'arrêter des professionnels du vol qui représentent plus de la moitié des atteintes dans les transports et presque 40 % des atteintes redoutées dans les transports franciliens. La Sûreté régionale des transports, département de la BRF plutôt orienté sur le volet judiciaire, dispose d'unités d'enquête spécialisées : « groupe enquête transporteurs », « groupe vol à l'arraché », « groupe TAG ». En 2015, le Groupe des Infractions à Caractère Sexuel (GICS) est créé pour débusquer les « frotteurs » et recueillir les plaintes des personnes agressées. L'atteinte à caractère sexuel représente un cinquième des peurs recensées dans l'enquête ESIT-IDF (presque 40 % chez les femmes), et les signalements sont en constante hausse depuis plusieurs années, notamment grâce à la combinaison d'une meilleure prise en compte des signalements et d'une certaine libération de la parole. La vigilance de ces agents spécialisés permet de réprimer au quotidien une délinquance qui participe à l'insécurité personnelle.

L'enquête ESIT-IDF montre une corrélation entre victimation et peur, d'autant plus forte quand il s'agit d'atteintes sexuelles <sup>18</sup>. Des travaux scientifiques ont montré l'impact que peut avoir la dégradation des lieux (saleté ou de simples graffitis) sur le sentiment de tranquillité des usagers, ces notions sont largement intégrées par l'échelon stratégique de la police. Outre le surcoût de

<sup>17</sup> Les gares de Montparnasse, de Lyon, de l'Est, Saint-Lazare, du Nord, de Saint-Denis, de Châtelet-les-Halles accueillent des postes de police rattachés au département de police des gares parisiennes (DPGP). En tout, le sous-directeur régional parle de 68 gares où les forces de l'ordre sont présentes sous forme de points d'appui ou de vigie-police.

<sup>18</sup> Selon les données de l'enquête, plus de 87 % des femmes dont la dernière expérience de peur concerne un harcèlement sexuel ou sexiste, en ont été victimes au cours des trois dernières années (dont un cinquième une seule fois et deux tiers plusieurs fois).

nettoyage pour les opérateurs de transport, le sous-directeur régional insiste sur ce tout qui peut constituer un véritable « terreau favorable au passage à l'acte ». De plus, il observe que certains comportements peuvent renforcer le sentiment d'insécurité. D'un côté, « l'audace des pickpockets [qui peuvent] engueuler les conducteurs de métro, c'est-à-dire que les délinquants ont un véritable sentiment d'impunité, un palier dans leurs comportements a été franchi, ils n'ont plus peur de rien » ; de l'autre, les personnes en errance, toxicomanes notamment, dont « la présence nombreuse et bruyante inquiète les usagers, même s'ils n'ont pas d'exemple en tête de toxicomanes qui ont commis une agression ». Face à ces phénomènes, la présence policière est rassurante et dissuasive lorsque les agents patrouillent en tenue, parfois accompagnés des agents de la SNCF et de la RATP, plus rarement de polices municipales.

### **Le rôle du régalien : vers plus de coordination pour une présence plus ciblée ?**

L'intermodalité et la diversité des missions de la police des transports permettent une visibilité et un champ d'action plus large de ses agents. Ceci peut renforcer le sentiment de sécurité sur l'ensemble du réseau, mais au risque de diluer leur présence. En effet, s'ils essayent d'être le plus possible présent sur les réseaux, leurs moyens ont été limités alors que les faits constatés augmentent (d'environ 110 000 dans les années 1980 à 140 000 aujourd'hui). La réorganisation managériale (passage aux 35 heures, suppression de postes) et la réorientation des objectifs (lutte contre le terrorisme) ont impacté leurs effectifs<sup>19</sup>. Le sous-directeur régional explique qu'il ne disposait que de 980 effectifs en septembre 2019. En outre, les postes d'encadrement, les arrêts maladies, le roulement des équipes (jour/nuit), explique une forte différence entre le nombre d'agents disponibles et ceux sur le terrain (environ 1 pour 7). Si l'État a bloqué ses « efforts de développement » sur l'humain, il a surtout investi un rôle nouveau de « coordination et de régulation » : il ne sert à rien de compter sur « une volonté de faire exploser les effectifs, il faut faire mieux, pas plus ». Cette amélioration de l'action passe par l'animation d'un *continuum* qui doit se traduire par des actions concrètes. Selon le fonctionnaire, l'opération « reconquête du parvis » de la gare du Nord est un bon exemple de ce qui peut se faire en termes de contrat d'objectifs partagés ;

« C'est une gare en proie aux incivilités, entre les vendeurs à la sauvette, les ivrognes, les punks à chien, les vendeurs de cigarettes, les trafiquants de crack, les voleurs de valise... S'ajoutent à cela le contexte bruyant des alentours, la physiologie et le contexte du quartier qui regroupe des populations différentes que celles qui utilisent la gare. Nous avons mis en place un comité de pilotage qui a permis une réelle reconquête du parvis. » Sous-directeur régional de la police des transports.

Selon le chef d'unité opérationnelle de la sûreté ferroviaire basée à gare du Nord, une centaine d'opérations « coup de poing » ont eu lieu sur cette gare en 2019, regroupant plusieurs corps de métiers. Le sous-directeur recense, au plus fort de la crise sanitaire, jusqu'à quatre opérations communes à Gare du Nord (douanes, commissariats X<sup>e</sup>-XVIII<sup>e</sup>, SNCF, RATP, parfois la police aux frontières) - elles sont montées en puissance facilement en temps de crise parce qu'existantes le reste du temps. Il souligne le caractère opérationnel du partenariat avec les agents du groupe de protection et de sécurité des réseaux (GPSR) et de la Suge : les patrouilles mixtes (trois agents GPSR et autant de policiers pour « faire masse ») comme les « missions coordonnées sûreté » montrent de bons résultats parce qu'elles permettent de remplir des objectifs partagés ; les agents de la BLAST ont formé une quinzaine d'agents des services de sûreté des deux principaux transporteurs à la patrouille en civil. Ils ont la possibilité de prendre en charge des délinquants jusqu'à l'OPJ territorialement compétent (et même, en voiture, jusqu'aux locaux de la BRF dans le XVIII<sup>e</sup> arrondissement de Paris). Cependant, pour le sous-directeur régional, « la multiplicité des acteurs n'a pas forcément engendré un meilleur partage des tâches ». En effet, la complexité pour les représentants de l'État réside dans la transcription des intentions en actes. Il leur est facile de se coordonner avec les agents GPSR et Suge, parce que les lignes de partage et les priorités sont clairement identifiées. C'est moins le cas lorsqu'il s'agit de s'organiser avec les polices municipales : les conventions de coordination existent localement, mais restent de « trop faible intensité ». Le sous-directeur estime qu'il reste « encore

<sup>19</sup> Au Sénat, le 16 janvier 2021, le ministre de l'intérieur détaille : « la brigade des réseaux ferrés a assuré, au cours des dix premiers mois de l'année 2019, 7 002 missions spécifiques, contre 6 896 sur la même période de 2018. 934 de ces missions étaient coordonnées avec les services de sûreté de la SNCF et de la RATP. Même si les effectifs de la SDRPT ont diminué de 102 personnels entre 2015 et 2019 (- 9 %), ils augmentent chaque année depuis 2017 (+ 20 agents) », <https://www.senat.fr/questions/base/2019/qSEQ191113013.html>.

plein de travail pour croiser les patrouilles police nationale/police municipale, qui sont trop rarement conjointes ». Selon lui, la disparité des positionnements des maires aboutit à une trop forte diversité de la nature des actions sur le territoire. Pour le sous-directeur de la PRT, il importe de clarifier les priorités, les lignes de partage, les cartographies d'action.

### **1.3 Les agents des transporteurs : ni policiers, ni agents de sécurité**

Les agents de RATP ou de la SNCF ne sont ni des policiers, ni agents de sécurité privée titulaires d'une carte professionnelle. Pourtant, ils parcourent les espaces de mobilité, armés et en uniforme. Les agents du groupe de protection et de sécurité des réseaux (GPSR) et de la sûreté ferroviaire (Suge) disposent d'un statut particulier, le législateur a accru leurs compétences en même temps qu'il a amélioré les conditions de leur professionnalisme. Leurs effectifs sont très inférieurs à ceux de la police ou de la gendarmerie, mais rapportés aux espaces où s'exercent leurs compétences, ils sont aujourd'hui très visibles des usagers. S'ils travaillent surtout dans une optique de prévention, ils peuvent néanmoins verbaliser les infractions au code des transports (articles L.2251-1 à -9). L'enquête ESIT-IDF montre qu'ils sont légitimes aux yeux des usagers pour assurer la sécurité sur les réseaux de transport : plus de la moitié des répondants souhaitent que ce dispositif soit renforcé.

#### **Une dilatation des responsabilités et des compétences.**

La Surveillance générale de la RATP a été créée en 1949. En civil, ses agents luttent contre les délits qui ont lieu sur le réseau. Constatant une augmentation des actes de délinquance, la RATP a créé les groupes d'intervention et de protection des réseaux (GIPR) dans les années 1980, ses équipes patrouillent en nombre et en uniforme. En 1994, la fusion des deux entités a donné naissance au Groupe de protection et de sécurité des réseaux qui assure la sûreté de l'ensemble des réseaux de la RATP (métro, parties des lignes du RER sous statut RATP, bus, tramway). Les équipes de sûreté ferroviaire, héritières de la « surveillance générale » créée en 1939, sont tournées vers la sécurisation des réseaux de transports. La loi du 12 juillet 1983 définit leur rôle dans le cadre d'une « mission de prévention, de veiller à la sécurité des personnes et des biens, de protéger les agents de l'entreprise et son patrimoine et de veiller au bon fonctionnement du service ».

La montée des incivilités dans les transports, le poids de la menace terroriste et le désir de lutter contre la fraude, les législations encadrant l'action de ces services s'accumulent depuis 20 ans. En 2000, 2007, 2010, des décrets élargissent leurs compétences et leurs attributions : port de la tenue obligatoire, possibilité d'intervenir sur la voie publique, augmentation du niveau de formation pour le maniement des armes... La loi du 22 mars 2016, dite Le Roux - Savary, renforce leur pouvoir de contrôle et de coercition se trouvent renforcés. Ils peuvent procéder à la fouille des bagages, avec consentement du propriétaire, voire en cas de menace grave pour la sécurité, à des palpations de sécurité. Ils ont la possibilité d'enregistrer leurs interventions grâce à des caméras-piétons (déployées depuis peu). En plus de pouvoir faire descendre des personnes des véhicules de transport si elles ne respectent pas les conditions tarifaires ou si elles ont un comportement pouvant porter atteinte à la sécurité des voyageurs, ils peuvent refuser l'accès aux véhicules (par exemple, en cas de refus du contrôle des bagages ou de se soumettre aux palpations de sécurité). Si la loi accorde plus, elle demande plus aux entreprises. Leurs agents, ayant un lien direct avec la sécurité des voyageurs, sont soumis à des enquêtes administratives, à des règles déontologiques strictes, une formation continue conforme à un cahier des charges établi conjointement par les ministères de l'Intérieur et des Transports. De plus, ces agents, en sus d'être contrôlés par l'autorité judiciaire comme toute personne habilitée à constater des infractions, sont susceptibles d'être contrôlés par les agents du ministère de l'Intérieur. La loi Le Roux - Savary étend également les compétences des agents sur le volet « lutte anti-fraude » : appréhender un contrevenant, lui demander de justifier de son identité et de rester à leur disposition le temps qu'intervienne l'office de police judiciaire territorialement compétent. ; les agents peuvent opérer en civil sous certaines conditions (carte professionnelle, signe visible d'appartenance en cas d'intervention) et après autorisation de l'autorité préfectorale.

En résumé, la législation s'enrichit depuis une vingtaine d'années pour s'adapter aux évolutions des menaces et des comportements délinquants. Il met en exergue la spécificité des transports et cherche à combler les carences du pouvoir des agents qui assurent au quotidien la sécurité des transports collectifs. En somme, les services internes de sûreté des transporteurs évoluent



avec leur époque. Ils répondent à l'appel du *continuum* de la sécurité en montant en compétence, ils répondent aux préoccupations sociales en faisant de la prévention des violences sexuelles ou sexistes un axe prioritaire de leurs actions.

### **Une présence dissuasive et rassurante.**

Les quelques 1 000 agents du GPSR patrouillent par en équipes de trois *minimum*, tout au long de la journée. Leurs plages de travail s'adaptent à l'ouverture des réseaux avec une équipe de jour (12h-20h) et une équipe nuit (18h-02h). Les 2 800 agents de la sûreté ferroviaire (dont 1 200 concentrés dans la région francilienne) patrouillent à deux au *minimum* dans les emprises et quatre dans les véhicules, à toutes heures du jour et de la nuit. Ce sont donc plus de 2 200 agents assermentés et armés (catégorie B et D) qui veillent à la sécurité des biens et des personnes sur les réseaux de transport francilien. Les armes dont ils disposent se sont adaptées au contexte terroriste (armes semi-automatiques de calibre 9mm, plus sophistiquées et plus précises) et nécessitent deux séances d'entraînement par an (légalement 50 cartouches tirées par session, mais sur le terrain, on parle plutôt de « 80 ou 90 cartouches, soit pas loin de 180 cartouches tirées par an »<sup>20</sup>). Au quotidien, ces agents sont plutôt susceptibles d'utiliser des armes non-létale, comme le bâton de protection télescopique, et leurs menottes. Le processus de recrutement est doublement sélectif : exigences liées aux conditions d'exercice du métier (aptitudes physiques avérées et psychologiques compatibles) et à la nécessité d'obtenir une autorisation préfectorale après une enquête de moralité (casier judiciaire vierge).

À la sûreté ferroviaire, le territorial est maillé par trois « zones sûreté » (les sièges sont implantés à Paris-Nord pour la zone nord-est, Saint-Lazare pour la zone nord-ouest et Paris-Montparnasse pour la zone sud) qui disposent chacune de trois à cinq unités opérationnelles (UO). À la sûreté de la RATP, le maillage correspond à cinq secteurs dits « Kheops ». Dans les deux cas, les unités sur le terrain sont en lien direct avec leur poste de commandement grâce à des moyens radios voire des smartphones professionnels qui permettent la communication en situation dégradée. Ce lien est indispensable pour rendre compte en direct de leur action, réaliser des patrouilles vidéo-guidées et être orienté en fonction des besoins. Il facilite également la procédure du relevé d'identité qui suit les constats d'infraction : les agents contactent leur poste de commandement, qui sollicite les ordres de l'officier de policier judiciaire territorialement compétent<sup>21</sup>. Certains agents, dès lors qu'ils ont suivi la formation adéquate et affichent plus de cinq ans d'ancienneté, peuvent être habilités à travailler en civil par la préfecture.

Les encadrants orientent l'action des agents de terrain, élaborent des fiches de mission. Le département sûreté de la RATP, aidé du centre d'études de la sécurité et de conseil opérationnel (CESCO), hiérarchise et planifie les dispositifs de sécurisation. Il répond également aux sollicitations des partenaires régaliens (notamment la BRF). Même rôle pour la direction de la sûreté ferroviaire : pilotage et coordination du service interne, animation des relations avec les partenaires régaliens. Enjeu supplémentaire pour le service interne de la SNCF : avec l'ouverture du rail à la concurrence, la sûreté ferroviaire contractualise ses services avec les exploitants ferroviaires (comme Thalys ou Tello) et les entités SNCF (SNCF gare et connexions notamment) pour qui la Suge apparaît désormais comme un prestataire externe<sup>22</sup>.

#### **Extraits de carnet de terrain n°1**

##### **Accompagnement d'une équipe Suge de l'unité opérationnelle de Paris-Nord (01.10.2020)**

Un agent de terrain indique que « 95 % du métier, c'est dans la tête » : le contact avec tout type de public impose de développer des aptitudes en communication en sus d'entretenir une bonne forme physique. Si les agents rencontrés, femmes comme hommes, disposent d'une très bonne condition physique, ils démontrent sur le terrain leurs capacités à désamorcer les situations tendues plutôt qu'à réprimer tout azimut.

<sup>20</sup> Interaction informelle avec une équipe GPSR dans une station de métro - un entretien avec un chef d'unité opérationnelle Suge fait état du même constat.

<sup>21</sup> La sollicitation radio s'effectue au près du Centre d'Information et de Commandement en zone police et du Centre d'Opérations et de Renseignement en zone gendarmerie. En 2015, la Suge a effectué plus de 13 000 remises d'individus sur tout le territoire ; en 2018, le GPSR a interpellé 1 693 individus en Île-de-France.

<sup>22</sup> Chaque client de la Suge lui commande un volume d'heure annuel correspondant à sa politique sûreté.

12h30. À peine sorti des locaux, l'équipe repère dans le hall de la gare un homme sans masque. Allant à sa rencontre, ils lui rappellent la règle sanitaire. L'homme d'une quarantaine d'années, encravaté, exhibe une canette de jus d'orange et tutoie les agents. Il ne remet pas son masque. Une agente lui demande alors de justifier de son identité. Mécontent, il argue qu'il travaille à la SNCF. « Pas de passe-droit, au contraire, nous devons montrer l'exemple », lui répond poliment l'agente. Elle se tient face à lui, deux de ses collègues se tiennent à sa gauche et sa droite juste derrière elle, les deux derniers de l'équipe leur tournent le dos, regardant chacun dans une direction. À chaque interaction, les positionnements changent mais la configuration perdure : un interlocuteur unique avec le contrevenant, deux agents un mètre plus loin formant un triangle, et les deux derniers en retrait qui observent les alentours.

12h46. Alors que l'équipe se dirige vers les quais du RER, les agents repèrent un jeune homme au comportement suspect. Très vite, ils comprennent qu'il s'agit d'un vendeur à la sauvette qui utilise illégalement un comptoir officiel de vente de la RATP. Il y a beaucoup de détritits autour de l'étal et les agents découvrent des masques et des gants chirurgicaux cachés en dessous. L'homme fait mine de ne pas comprendre le français, mais une seconde équipe arrive sur les lieux, un agent l'appelle par son prénom et indique à ses collègues l'avoir refoulé des emprises la veille. Il n'a pas de papier d'identité.

12h48. Le chef de groupe demande les ordres par radio tandis qu'un autre agent presse le bouton d'une borne de contact RATP. L'homme commence à s'agiter : il crache par terre, arrache son masque, jette des masques usagés en direction des agents. L'agent qui l'a reconnu lui demande s'il a « envie » d'aller au commissariat et lui explique qu'il doit rester calme et attendre quelques minutes. Deux de ses collègues l'encadrent avec un bon mètre de distance, un autre ramasse les détritits avec des gants. Quelques passants médusés regardent la scène : l'homme s'énerve et déchire des masques de son stock, alors que les agents de sûreté essaient de l'apaiser. Progressivement, le contrevenant perd complètement patience, il lance aux agents qu'ils sont « méchants », gesticule de plus en plus et parle de manière incompréhensible.

12h56. Les agents passent au tutoiement : « mets un masque », « tu ne respectes pas les lieux, ni même ton matériel ». Les ordres tombent, pas d'équipe de police pour venir le chercher, les agents de la sûreté doivent l'emmener devant l'OPJ. L'homme se débat légèrement mais il est pris par les bras par deux agents. Le groupe décide de passer par un quai, c'est plus court, mais il faut faire vite car un train arrive. Deux d'entre eux ouvrent la voie et demandent aux clients de s'écarter, trois autres ferment la marche et rappellent à certains usagers la nécessité de porter un masque. À une cinquantaine de mètre du commissariat, deux membres de la double-équipe s'arrêtent au niveau d'un jeune homme sans masque qui vient de sortir du train : ils lui rappellent qu'il encourt 135 € d'amende, plus s'il ne dispose pas de titre de transport. L'étudiant montre sa carte imagine R, mais son masque a craqué. Les agents lui en donnent un neuf, ils ne le verbalisent pas et lui conseillent de toujours en avoir un deuxième sur lui. « Merci beaucoup et oui j'y penserai, bonne journée » répond le jeune adulte.

13h06. Les cinq autres agents arrivent au poste de police de la gare du Nord, trois seulement rentrent. Des policiers prennent en charge le vendeur à la sauvette, un autre écoute le compte-rendu oral du chef de groupe. À l'extérieur du commissariat, les quatre agents de la Suge échangent sur leur vie privée, certains ne s'étaient pas vus depuis quelques jours. Ils semblent bien s'entendre et s'apprécier. Interrogés sur leur métier, ils livrent - sans aucune présence de la hiérarchie - une vision similaire à celle défendue par le chef de l'unité lors de l'entretien réalisé dans la matinée : « j'ai l'impression de participer à rendre la société meilleure même si au quotidien ça se voit pas trop [rires] », « dans les yeux des gens, on est un peu comme des policiers parce qu'on est armés, mais on a pas les mêmes compétences, chacun son métier, pas les uns à côté des autres, c'est plutôt en complément, les uns avec les autres ». Un dernier conclut qu'ils ont « un métier extraordinaire par des hommes ordinaires ». En rentrant au siège de l'UO, le chef de groupe explique que les « vendeurs ne sont généralement pas violents, ils connaissent la règle du jeu - là, il s'est énervé parce qu'il s'est déjà fait pincer hier, donc ça fait deux jours d'affilés que son matériel est saisi ».

13h29. Les agents débriefent avec le chef d'unité, qui prend le temps d'écouter et de rassurer celle qui a mené la verbalisation du mécanicien de la SNCF. C'est un sujet récurrent, un agent suppute « on va avoir le droit à un tract des syndicats demain ». Un autre agent exprime son mécontentement : « le mec ne remet même pas son masque, il tutoie et menace direct d'appeler son syndicat alors que [l'agente verbalisatrice] a été super pro ».

14h19. Retour sur le terrain. Dans le hall principal de la gare, les agents vérifient le port du masque, saluent les personnels de sécurité privée présents sur les quais des TGV. La radio grésille, ils sont appelés pour épauler des contrôleurs en difficulté. Le train arrive à quai, il faut faire vite, la marche est sportive. L'équipe n'arrive pas à temps, les passagers descendent. Ils croisent l'équipe des contrôleurs, qui leur signalent un homme noir d'une quarantaine d'année, en short et en tong, tenant



des propos incohérents. Quelques minutes plus tard, un homme correspondant au profil s'approche de l'équipe et leur parle de Jésus. Il s'en va puis revient vers eux en criant « vous avez pillé l'Afrique, vous pensez que vous avez gagné cette guerre mais je suis du côté de Jésus ». Un agent lui demande fermement de reculer et de se calmer. L'homme n'obtempère qu'à moitié, il quitte la gare en vociférant. Les agents le suivent des yeux.

15h27. L'équipe remonte un quai qui dessert les RER B et D, quelques masques se remettent bien en place sur leur passage. Dans la partie plus commerciale de la gare, une contrôleuse accourt dans leur direction, elle les informe d'une interaction musclée quelques mètres plus loin. Sur place, le chef de groupe remplace un contrôleur, le contrevenant en face à lui est très en colère : « monsieur, c'est la police des transports là, il ne faut pas s'énerver comme ça ». Le ton redescend, le chef lui demande sa carte d'identité, l'homme s'exécute et s'excuse. Il explique qu'il ne travaille pas pour payer des amendes, mais se résout à régler la transaction immédiate pour éviter des frais supplémentaires. Le chef d'unité a posteriori : dans ce métier, « tu fais de l'intervention mais tu fais aussi de la prévention. Quand tu parles calmement et fermement aux gens, la plupart du temps, ils obéissent, ils se calment ».

15h45. Sur le retour au quartier général, les agents demandent à un homme, couché en plein milieu d'une entrée de la gare, de sortir des emprises. Il s'agit manifestement d'une personne en situation d'errance. Après quelques pourparlers, l'homme accepte.

### **La nature interstitielle du métier des agents de sûreté.**

Le bilan de cette journée d'observation permet de tirer plusieurs enseignements. Chaque situation d'interaction complexe est immédiatement signalée à la radio, chaque observation ou action en gare (relevé d'identité, injonction de sortie des emprises, voyage sans titre de transport, sans masque...) est annotée dans un carnet pour être reportée informatiquement par la suite. Les agents rencontrés semblent avoir à cœur de fournir un service de sûreté à la hauteur de la ligne défendue par ailleurs par la hiérarchie : discussion, modération et réserve dans le comportement et les actes. Lors d'entretiens individuels, un agent précise que la « présentation joue beaucoup sur le comment va se finir l'intervention, quand on aborde les gens, il y a beaucoup d'apparence, de posture ». C'est sans doute cet accent mis sur la prévention qui rassure sans inquiéter les voyageurs. À d'autres occasions, nous observons des équipes Suge ou GPSR patrouiller dans les transports : les clients relèvent les yeux brièvement de leur téléphone ou de leur livre, sans paraître troublés de voir les agents des transporteurs. Leur rôle s'inscrit d'abord dans la prévention et la dissuasion, mais peut aller jusqu'à répression. Leur efficacité repose sur la qualité de leurs méthodes d'interventions dans les espaces de mobilité, mais également dans la fluidité des partenariats. Lorsqu'ils interviennent à l'occasion une situation tendue, les clients observent longuement la scène. Ils ne passent pas inaperçus, tout comme les équipages de police en gare, ce qui semble *a priori* plutôt bon pour le sentiment de sécurité. La présence de policiers en gare et des équipes de sûreté des transports peut facilement s'associer à la nécessité de résoudre des problèmes (vols, agressions) que les clients cherchent à fuir.

Le renfort de la présence des agents de la sûreté ferroviaire ou de la RATP est un levier privilégié de la lutte contre le sentiment d'insécurité. Aux yeux de la majorité des usagers, ils semblent tranquilliser sans inquiéter. Ils semblent emporter l'adhésion et la confiance dans les yeux du législateur, puisque leurs pouvoirs de police ne cessent d'augmenter ces dernières années. Les observations *in situ* comme l'enquête statistique permettent d'affirmer que la vue d'uniformes de sécurité rassure, qu'ils soient sous responsabilité de la préfecture, de la gendarmerie ou d'un service de sûreté. D'ailleurs, certains usagers semblent les confondre, comme-ci la présence d'un agent qualifié du secteur privé équivalait à celle d'un fonctionnaire de police. Cette confusion ne s'applique qu'aux agents revêtant les attributs des policiers et gendarmes (gilets pare-balle, armes à feu, menottes...), elle est rendue possible par l'accumulation de lois et d'investissements des secteurs public et privé dans l'équipement et la formation. Évidemment, la contrepartie de cette montée en puissance des services de sûreté des transporteurs, c'est la redevabilité (« *accountability* »). Les agents de la Suge et du GPSR sont donc soumis à des exigences de qualité opérationnelle, d'éthique et de contrôle qui découlent de l'obtention de compétences complémentaires. Ces nouvelles règles entraînent des frais supplémentaires qui augmentent le coût de déploiement d'un agent Suge ou GPSR. Aussi, l'augmentation sensible du nombre d'agent de sécurité privée titulaire d'une carte professionnelle est visible sur les réseaux.

### **Déployer des agents de sécurité privée en complément ?**

De longue date, les gares sont gardiennées par des agents de sécurité, avec ou sans chien. Ils participent à la lutte contre les incivilités et s'affairent à faire respecter les règles du vivre-ensemble en journée ; ils ouvrent et ferment les gares avec les autres agents des transports. Présents sur de nombreux sites, ils sont bien souvent primo-intervenants et alertent les services compétents lorsqu'il y a un problème. Leur présence peut être dissuasive pour les délinquants, voire rassurante pour les usagers, qui d'après nos observations dans plusieurs grandes gares parisiennes n'hésitent pas à leur demander conseil. Le recours à ces agents contrôlés par le CNAPS (conseil national des activités privées de sécurité) s'accroît ces dernières années : l'autorité organisatrice des transports dans la région francilienne annonce en 2020 avoir financé le recrutement de presque 1 000 agents en quatre ans. De plus, leur présence est étendue aux véhicules depuis les années 2010. Par exemple, sur la ligne N le soir, les derniers départs depuis Montparnasse vers les différents axes se font avec des agents de sécurité privée. Ils sont donc appelés à jouer un rôle dans le continuum de sécurisation des gares et des véhicules, en compléments d'autres acteurs.

## 2. Des acteurs en quête de légitimité : la montée en puissance des dispositifs d'humanisation

Historiquement, l'État organise les transports en Île-de-France, mais cette compétence est progressivement décentralisée. En 1958, une autorité organisatrice à compétence régionale est créée sous la tutelle exclusive de l'État, puis sa gouvernance s'élargit aux collectivités locales. La décentralisation complète est effective en 2006. Le syndicat des transports parisiens devient le syndicat des transports d'Île-de-France (Stif), placé sous la présidence de l'exécutif régional. Il s'impose comme l'organisme qui « imagine, organise et finance les transports pour tous les Franciliens »<sup>23</sup>. Rebaptisé Île-de-France Mobilités (IDFM) en 2017, il fait figure d'exception : contrairement aux autres autorités organisatrices des mobilités (AOM), ses compétences couvrent tout le territoire régional et tous les modes de transports publics de voyageurs.

Parallèlement, depuis 1998, le Conseil Régional d'Île-de-France vote des actions en faveur de la sécurité dans les transports collectifs. Concrètement, dans le champ des transports collectifs, l'implication financière de la Région permet de renforcer la présence humaine et la qualité des dispositifs techniques de prévention de la malveillance grâce à des « programmes de sécurité » pluriannuel<sup>24</sup>. Ainsi, l'autorité politique régionale vote et finance des projets de prévention, l'autorité organisatrice des mobilités transcrit et co-finance ces orientations à travers des contacts d'exploitation avec les entreprises de transports. Outre le bon fonctionnement des lignes, les entreprises exploitantes doivent également atteindre les niveaux de qualité de service qui leurs sont fixés : ponctualité, accessibilité, information, sécurité, propreté. La sécurité dans les espaces de mobilité s'est donc imposée comme un des éléments de la qualité de service. Si cette qualité passe notamment par des investissements dans des dispositifs techniques, elle passe également par le financement de postes et la contractualisation avec les agents de l'État.

### 2.1. Les conventions avec la gendarmerie

La majeure partie des transports collectifs en Île-de-France circulent en zone gendarmerie. Cependant sur les 126 000 faits constatés dans ces espaces en 2019, seuls 2 600 se situent en zone gendarmerie. En gendarmerie, on parle de « portion congrue » des faits recensés. Contrairement à la SDRPT, il n'existe pas de corps dédié de la gendarmerie nationale aux espaces de transports collectifs.

« Il n'y a pas de gendarmerie spécialisée « comme il y a pour les transports aériens, non n'en avons pas. La police a une police des transports ferroviaires, nous n'avons pas de gendarmerie des transports ferroviaires mais on a une capacité d'action, une capacité de manœuvre sur ce secteur-là. » Lieutenant-colonel à la RGIF.

Néanmoins, le code de procédure pénale et le code des transports permettent aux gendarmes d'intervenir selon une logique de ligne, qui transcende les zones de compétences territoriales.

« Autrement dit, à partir du moment où vous embarquez depuis une zone gendarmerie dans un train ou un bus, vous avez une compétence qui s'étend au département immédiatement voisin. C'est une compétence de ligne, une logique de ligne et non pas une logique de territoire. » Lieutenant-colonel à la RGIF.

### Une coordination au niveau régional

Le lieutenant-colonel en charge des questions de transports pour la région gendarmerie francilienne, rappelle l'importance de cet échelon régional : « intermédiaire quasi naturel » pour « un contact privilégié avec le conseil régional ». Les groupements de gendarmerie ont des correspondants à leur niveau, c'est-à-dire l'échelon départemental, alors que la région de gendarmerie permet une vision sur l'ensemble du réseau de transports francilien. En Île-de-France, une réflexion partenariale vise à coordonner l'action gendarmique dans les transports à l'échelle régionale. De plus, pour donner corps au *continuum* de sécurité dans les transports, deux conventions récentes permettent une implication renforcée des gendarmes dans ces espaces de mobilités. Elles ont été signées entre, d'une part, la SNCF et la direction générale de la gendarmerie nationale (DGGN), et, d'autre part, entre IDFM et la DGGN. Elles renforcent les

<sup>23</sup> [www.iledefrance-mobilites.fr/decouvrir/nos-missions](http://www.iledefrance-mobilites.fr/decouvrir/nos-missions).

<sup>24</sup> Conseil Régional, *Actions régionales en faveur de la sécurité*, Rapport n°CR 72.98, décembre 1998.

échanges à l'échelon stratégique (entre les responsables de la SUGE, des contrôleurs, des gendarmes) et la coopération sur le terrain, avec des formations et des patrouilles conjointes. Selon les personnes rencontrées, les apports sont bénéfiques pour toutes les parties.

« Eux [les acteurs des transports], ils ont la connaissance terrain, pour y être tout le temps, et donc, ils vont avoir des conseils, des orientations sur l'action des gendarmes. Il existe des statistiques, des enquêtes internes : ils peuvent déterminer que telle gare ou telle ligne peuvent être problématiques. Certaines actions sont ciblées en fonction de faits constatés : les fumeurs dans le train, c'est identifié sur telle ligne à tel horaire. Mais aussi, une dimension de "représentation de sécurité" : mettre des réservistes sur le terrain (qui apparaissent comme des gendarmes) – action pour "occuper le terrain, apporter un sentiment de sécurité aux voyageurs". Vous êtes identifiables en tenue, vous apportez un sentiment de sécurité et une présence. Quelqu'un qui a été victime, va plus naturellement aller voir des policiers ou des gendarmes, comment je peux faire pour porter plainte ? Une mission de conseil autant qu'une mission de répression. » Lieutenant-colonel à la RGIF.

Dès 2014, les directeurs de la gendarmerie et de la SNCF signent une convention tripartite - incluant les autorités organisatrices des mobilités, sur trois régions (IDF, Auvergne-Rhône-Alpes, Provence-Alpes-Côte d'Azur). Elle sera étendue en 2018 à deux régions : Hauts-de-France et Grand-Est. Elle permet de financer de la présence de réservistes dans les transports publics : des patrouilles de militaires dans les gares et les trains. À la suite d'expérimentations en 2018 dans le Val-d'Oise en partenariat avec Keolis, la mobilisation de ces réservistes s'est étendue aux lignes de bus. Le 3 juillet 2019, une convention financière permet leur emploi sur l'ensemble des lignes de bus des départements de grande couronne. IDFM dresse un bilan positif de l'opération et a accru la présence de réservistes dans les transports : de 400 patrouilles en 2015 à environ 1 600 en 2020 (1 000 dans les bus et 600 dans les trains).

« Dans le 77, à partir de 2018/2019, on a eu un partenariat avec la gendarmerie. On a développé une coopération forte avec le groupement de gendarmerie du 77. Pourquoi ? J'ai voulu absolument bénéficier des patrouilles de réservistes de la GN, donc on a mis en place une coopération auprès de la brigade de sécurité des mobilités. Le groupement du 77 a regroupé tous ces réservistes transport au sein d'une BSM. Pour nous, ça a été facile, on a juste eu à prendre attache au deuxième semestre de l'année 2019, avec le commandant d'unité, avec le groupement. Ils ont convenu qu'en effet, même si nous n'étions pas majoritaires sur le pôle de Meaux (...) nous avons tout de même commencé à mettre une coopération avec des patrouilles. Finalement, le COVID est venu se mettre dessus, on a capitalisé. Est-ce que ça a été un accélérateur ? Peut-être, mais on était déjà un partenaire légitime. » Directeur de Keolis Contrôle Humanisation (KCH).

#### **Les réservistes**

Ils participent à l'action en uniforme à travers trois grands types de missions : la sécurisation des lieux publics (rassurer, protéger, interpellé), la lutte anti-terroriste, la police judiciaire. En effet, ils disposent du statut d'agent de police judiciaire adjoint (APJA) et interviennent toujours sous ordre de l'officier de police judiciaire (OPJ) territorialement compétent.

Pour être gendarme d'active, il faut remplir un certain nombre de conditions et passer un concours. Ce n'est pas le cas pour la réserve de la gendarmerie nationale. La formation est accessible à tous sous conditions : être de nationalité française, avoir un casier judiciaire vierge, être âgé d'au moins 17 ans et de 40 ans au plus, avoir effectué sa journée défense et citoyenneté, avoir une bonne condition physique, être apte moralement et psychologiquement. Avant d'être sur le terrain, un réserviste suit une formation initiale de 15 jours, puis une complémentaire de 15 jours répartis sur l'année : c'est la préparation militaire gendarmerie (PMG). À l'issue de la formation, il signe un contrat d'engagement à servir dans la réserve (ESR) opérationnelle de la gendarmerie. Il est rattaché à la région la plus proche de son domicile et employé en fonction de ses disponibilités. En fonction des profils, les réservistes effectuent entre 20 et 30 jours de service par an. Il s'agit d'un contrat moral, un engagement plus qu'une obligation. Ils sont des membres à part entière des forces de l'ordre, bénéficient d'un gilet pare-balles et d'un armement individualisé. Chaque année, ils doivent réaliser des exercices de tir, dans une optique de montée en compétence.

#### **Humaniser les réseaux grâce à des citoyens ?**

Les arguments pour la mobilisation de la réserve sont de deux ordres : permettre de mobiliser plus de personnels régaliens en limitant les coûts et impliquer une diversité de profils. Le but affiché de ces patrouilles concerne le sentiment de sécurité : il s'agit de « mettre du bleu » pour rassurer les usagers, tout autant que renforcer la sécurité des réseaux routiers et ferrés. L'article premier du protocole opérationnel co-signé par la région gendarmerie d'IDF et IDFM stipule que la « gendarmerie nationale engage les militaires de la réserve opérationnelle affectés en IDF pour

assurer une mission de sécurisation des lignes de bus situés en zones de compétences territoriales de la RGIF. (...) La participation opérationnelle des réservistes administrés par la RGIF s'exerce sous la forme de patrouilles autonomes visibles, rassurantes et dissuasives visant à garantir la tranquillité et la sécurité des personnes et des biens, de prévenir ou lutter contre la délinquance ou la fraude sur les lignes de bus identifiées comme les plus sensibles sur les territoires placés sous la compétence des groupements de gendarmerie départementale - 77, 78, 91 et 95 ». Un réserviste du rang « coûte » environ 60 € par jour de mobilisation, soit deux à trois fois moins qu'un agent de la SUGE, du GPSR ou un gendarme d'active. Ces patrouilles, moins chères, permettent une plus grande mobilisation et donc une plus large visibilité, soit une meilleure marge d'action pour lutter contre le sentiment d'insécurité.

« On est dans la dissuasion et puis chemin faisant, on peut être dans le conseil et l'orientation. Les gens se trouvent à proximité, c'est de la proximité avec les usagers des transports (...) Au niveau opérationnel, vous n'êtes pas dans une démarche de répression (...) il s'agit de rassurer des usagers tout autant que sécuriser. (...) On retire une journée dans le train pour le gendarme de brigade, ce qui lui permet de se concentrer sur ses procédures à lui. C'est un gain de temps. (...) Les réservistes vont lui apporter l'individu, donc il va pouvoir se libérer du temps. Ce n'est pas une surcharge, mais une réarticulation des forces. » Lieutenant-colonel à la RGIF.

« Vous avez plusieurs actions ciblées, comme les fumeurs. Mais également pour jouer sur ce sentiment de sécurité – ce que prévoit la convention c'est d'être dissuasif et rassurant. Mettre trois ou quatre gendarmes dans un train va soit empêcher le fait de se commettre, ou même s'il n'y avait pas de fait qui se serait commis, vous apportez aux voyageurs une sécurité globale du fait de votre présence. Un peu à l'instar des missions sentinelles dans Paris, les gens sont rassurés de voir des militaires patrouiller dans la gare. (...). Tout l'intérêt de l'emploi de la réserve, c'est que vous avez des personnels qui vont pouvoir se focaliser uniquement sur cette mission. Et donc concrètement vous pouvez utiliser une patrouille de réservistes, en autonomie, qui vont vraiment être les yeux, si je puis dire, de la gendarmerie et être vraiment de manière très constante dans les transports. (...). Le gendarme réserviste ne va pas faire de procédure, il ne va pas vous accueillir pour une plainte. » Capitaine réserviste.

Outre l'argument financier qui fait mouche pour assurer une présence renforcée sur le terrain, l'apport de réservistes dans les transports en commun permet de faire rentrer des hommes et des femmes de la société civile. D'ailleurs, certains peuvent travailler pour un transporteur (agents de sécurité, techniciens, mécaniciens, électriciens), ils ont donc des savoirs à apporter à leurs condisciples.

« Mais également, la force de la réserve, c'est que vous apportez des profils que vous n'auriez pas forcément eu en interne. Par exemple, sur la sécurité électrique, un réserviste qui travaillerait là-dedans, va pouvoir de manière informelle former ses camarades sur le risque électrique. » Capitaine réserviste.

Bien sûr, ces civils de la sécurité sont formés à intervenir dans le milieu particulier des transports. Le capitaine interviewé rapporte que le caractère « confiné » des lieux ne permet pas la mobilisation des mêmes techniques que dans la rue.

« Concrètement, que ce soit dans le train ou dans les bus, vous êtes dans ce qu'on appelle un milieu confiné. Donc vous avez des techniques d'intervention qui sont tellement différentes de celles de la voie publique - à savoir, l'exemple qui nous vient naturellement, l'usage de gaz lacrymogènes n'est pas possible. Quand bien même vous seriez victime d'une agression et que vous allez faire usage de ce moyen de force intermédiaire, tout le monde va en prendre... Et donc votre action de neutralisation de l'adversaire n'a pas lieu d'être, puisque vous vous neutralisez vous même ! Vous avez tout un champ d'intervention en milieu confiné, et là-dessus, à la Suge - entre autres - ils sont vraiment très aguerris. Et nous aussi, au niveau de la gendarmerie, on a des compétences, des moniteurs d'intervention. » Capitaine réserviste.

La formation des réservistes n'est donc pas laissée au hasard. Sur les 400 réservistes que compte la Seine-et-Marne, un peu moins de la moitié a suivi une formation dédiée. L'objectif pour les gendarmes n'est pas de disposer d'un « noyau dur » de réservistes formés, chacun n'étant disponible qu'un nombre limité de jours par an, mais bien d'assurer une formation pour l'ensemble des acteurs. Celle-ci est libre à chaque groupement, mais elle consiste principalement en l'appropriation du milieu spécifique des transports et la bonne maîtrise du continuum de sécurité. Par exemple, avant d'être déployés sur le terrain, les réservistes sont au contact de formateurs et d'agents de la SUGE.

« La première des choses est de connaître le milieu. Vous avez des formations propres aux rôles de chacun, le chef de patrouille va se former sur la manière de coordonner concrètement son

équipe. Et vous avez des formations plus spécifiques : maîtrise d'un adversaire sans arme, quelles sont les techniques. Vous avez tout un panel d'intervention (...). Quand on parle de partenariats, ça se voit concrètement, c'est-à-dire que vous avez des formations destinées aux réservistes – l'idée n'est pas de les envoyer dans des milieux qu'ils ne connaîtraient pas – avec des intervenants des transporteurs et gendarmerie. (...) La logique c'est de faire monter en compétence les réservistes : des formations sur l'intervention dans un milieu confiné, sur le risque électrique, sur la communication. Un exemple très concret : vous avez une situation à gérer par le partenaire de la Suge et les gendarmes. Concrètement sur le terrain, qui fait quoi, qui se positionne, qui appelle son centre opérationnel. Vous êtes dans ce détail très précis de coordination. » Capitaine réserviste.

Le capitaine conclut qu'outre l'aspect financier, il s'agit surtout d'assurer des échanges de bonnes pratiques et de compétences entre la gendarmerie et ses partenaires.

« On est vraiment sûr de l'appui opérationnel, à la fois en autonomie mais aussi en partenariat. Il y a une coordination faite très régulièrement : vont se créer des services partenaires, entre, par exemple, la Suge et les réservistes. Mais on peut aussi évoquer les contrôleurs et la gendarmerie. C'est toute la vision qu'il faut avoir : c'est un partenariat SNCF-Gendarmerie, c'est toute la gendarmerie au sens large. Demain, pour une raison ou pour une autre, si on a besoin des réservistes, on met des réservistes, si on a besoin d'un service d'enquête, on met des OPJ... » Capitaine réserviste.

### **Une visibilité renforcée et des actions ciblées**

Ils peuvent patrouiller dans une zone sans autre objectif que celui d'assurer une présence humaine rassurante, ou bien, selon un objectif précis. Ils accompagnent tantôt une équipe de contrôleurs, tantôt une équipe de la SUGE. Ils peuvent également participer à des opérations de grande ampleur, voire des opérations très ciblées comme la lutte contre les « wagons fumeurs » sur certaines lignes.

« Vous avez deux volets d'intervention : un volet de visibilité et un volet ciblé sur des problématiques précises. Pas forcément des grandes opérations, ce sont des opérations à la marge. Il y a aussi des accompagnements qui sont avec des contrôleurs. La gendarmerie intervient sur ces deux volets. » Capitaine réserviste.

En gendarmerie, on parle de « complémentarité » où les « prérogatives de chacun sont respectées » - discours déjà entendu et rapporté par ailleurs (Le Goff, Malochet, 2013, pp. 53-55). Parce qu'ils rendent compte en permanence à l'OPJ territorialement compétent (policier ou gendarme), ils apportent au partenariat toutes les compétences de la gendarmerie prévue par le code de procédure pénale, le code des transports, le code de l'entrée et du séjour des étrangers, etc...

« Les retours du terrain : les contrôleurs ont dans leurs prérogatives, le contrôle des titres de transports. Si vous ne l'avez pas, ils vous demandent votre identité. Mais ils n'ont pas la capacité de contrôler votre identité. Ils ne peuvent pas consulter de fichier ni vous demander votre carte d'identité, contrairement aux forces de gendarmerie. Un OPJ peut faire un contrôle d'identité. (...) Les contrôleurs vont faire leur travail de contrôle des titres de transport, ce qui n'est pas du tout la nature de la gendarmerie, elle n'a pas vocation à vérifier les titres de transport des voyageurs (...), en revanche dans leur intervention, s'il y a un contrôle qui tourne mal, la gendarmerie a vraiment toute son utilité. Vous allez pouvoir désamorcer la situation, vous allez pouvoir faire une vérification d'identité. Les contrôleurs n'ont pas capacité de traiter les personnes étrangères en situation irrégulière, la gendarmerie va les traiter. » Capitaine réserviste.

« Tout l'objet du partenariat, chacun a sa zone d'action et c'est ce qui permet ce qu'on appelle le continuum. On n'est pas deux à faire la même tâche, on est vraiment en continuité. Le côté transport, mettre les pieds sur les sièges, voyager sans titre – tout ça, ce sont des infractions qui relèvent du code des transports. Les contrôleurs, les agents de la SUGE sont habilités. Par contre, la gendarmerie va intervenir dans d'autres actions. (...) Continuité dans le partenariat, dans l'emploi. Je reprends l'exemple de ce contrôleur qui constate que vous n'avez pas de titre de transport et vous ne pouvez pas ou voulez pas régler l'amende, ils vont faire ce qu'on appelle un relevé d'identité – c'est de la libre déclaration, ils n'ont pas la contrainte de vous donner cette pièce d'identité. (...) Là où c'est intéressant, c'est que si les réservistes constatent une infraction, ils peuvent faire un contrôle d'identité – toujours en lien avec l'OPJ. Donc si on parle de continuum, c'est parce que vous avez un relais entre le contrôleur qui en arrive à sa limite, le relevé d'identité, et ce transfert "naturel", entre guillemets, au niveau du réserviste qui contrôle l'identité voire la vérifie. » Lieutenant-colonel à la RGIF.

La présence de réservistes dans les transports permet donc de rassurer les voyageurs mais aussi les personnels, de dissuader les passages à l'acte délinquant, de désamorcer des situations tendues. Du point de vue des gendarmes, les réservistes sont « neutres » dans l'action : ils ne dressent pas de procès-verbal, jouissent d'une stature différente vis-à-vis des contrevenants ou délinquants, ils sont des représentants de l'État en uniforme. Selon nos interlocuteurs, leur présence diminue les agressions sur les agents des transporteurs, qui, n'ont cessé d'augmenter ces dernières années<sup>25</sup>.

### **Des patrouilles renforcées.**

Selon nos interlocuteurs, il existe des perspectives d'amélioration pour l'action de la gendarmerie dans les transports collectifs. La logique de convention est satisfaisante. Toutefois, elle pourrait être optimisée pour meilleure efficacité. En effet, une convention prévoit l'emploi de personnels sur le réseau ferré (DGGN-SNCF) et une autre sur le réseau routier (DGGN-IDFM), ce qui fragmente l'action des agents.

« Une autre étape c'est le décroisement des conventions, avec une seule et même convention, qu'un réserviste puisse monter dans un train et ensuite envisager dans le cadre de sa même mission de basculer dans un bus. Pour le moment, on ne peut pas. Le paradoxe c'est que dans les autres régions ils peuvent faire à la fois du bus et du train, mais ils n'ont sans doute pas la ressource nécessaire puisqu'ils ne sont pas sous convention. » Lieutenant-colonel à la RGIF.

Nos interlocuteurs soulignent l'intérêt pour les réservistes de pouvoir être « intermodal », notamment pour les « petites » lignes de bus. Une patrouille qui pourrait descendre d'une ligne de train qui relie Paris à sa banlieue, puis rejoindre une ligne de bus desservant une ou plusieurs petites villes, permettrait un maillage territorial plus resserré.

L'objectif d'augmenter le nombre de patrouilles dans les transports collectifs passe également par la recherche de nouveaux acteurs. C'est pourquoi la Garde républicaine renforce aujourd'hui les groupements, en patrouillant directement depuis les gares parisiennes vers les bouts de lignes. En effet, depuis le mois d'octobre 2020, les réservistes de la garde républicaine assurent des missions dans les trains franciliens. À la demande d'IDFM, ils se projettent jusqu'en bout de lignes. Ils restent sous commandement de la Garde républicaine, mais la coordination se fait également au niveau régional. C'est-à-dire que les gendarmes, comme la SNCF, sont informés en amont des patrouilles, tout comme les groupements de gendarmerie concernés. Les doublons de patrouilles sont ainsi limités, la présence et la visibilité renforcées. Jouissant d'un volume de plus de 2 000 agents, la Garde républicaine permettra sans doute de réaliser en 2021 l'objectif de 2 000 patrouilles annuelles dans les transports. Cet apport est d'autant plus important que de nouvelles lignes de métro vont s'ouvrir à horizon 2025, avec des stations en zone gendarmerie. Outre l'intermodalité dans les transports et l'implication de nouveaux acteurs, les gendarmes réfléchissent à adopter la même démarche partenariale avec les agents de sécurité de la RATP. De surcroît, un groupe de travail étudie la possibilité de certifier des agents de sécurité qui travaillent sur les réseaux de bus interurbains – ce qui trouve un écho de leur côté, puisque les transporteurs de surface cherchent à rassurer leurs usagers et à gagner en légitimité vis-à-vis des autorités.

## **2.2. Les médiateurs : couteaux suisses de l'humanisation des transports ?**

La médiation fait partie du domaine de l'« intervention sociale », terme utilisé pour rendre compte des multiples activités et mutations du travail social (Chopart, 2000). Elle comprend plusieurs segments : médiation familiale, pénale, conventionnelle ou sociale.

Le ministère chargé des Transports a réalisé une étude sur la médiation sociale dans les transports collectifs terrestres et mandaté France Médiation pour l'assister : en 2014, plus de 2 000 agents dédiés à la médiation dans les transports en France participent à « l'apaisement des situations tendues » et à la « diminution des actes transgressifs commis sur les réseaux ». L'étude fait apparaître « la plus-value spécifique des médiateurs pour favoriser le sentiment de sécurité des voyageurs (...) et de certains personnels des entreprises de transport ». Elle pointe leur contribution à la qualité du service de transport : rôle d'orientation et d'assistance pour les

---

<sup>25</sup> Le ministère note une augmentation de 12% entre 2018 et 2019 des agressions sur personnes dépositaire de l'autorité publique (agents de sécurité, chauffeurs et conducteurs) dans les transports en commun - Interstats, N° 31, décembre 2020.



voyageurs (en particulier en cas de perturbation ou de grande affluence), et rôle d'expertise et de diagnostic pour les entreprises (connaissance des usages, acculturation aux techniques de communication par les autres personnels). De plus, des répercussions économiques positives pour les transporteurs comme pour les territoires sont constatées : « hausse des recettes liées à la vente et à la validation des titres de transport ; diminution des coûts liés aux dégradations et aux dysfonctionnements ; contribution à l'attractivité et à la hausse de fréquentation des services de transport ; création d'emplois et insertion professionnelle sur les territoires couverts par les réseaux »<sup>26</sup>.

### La médiation sociale en France

La médiation sociale s'est développée dans les années 1990 grâce aux dispositifs emplois-jeunes et à travers la politique de la ville. Une charte de référence, publiée par la délégation interministérielle à la ville, la définit comme un « processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne »<sup>27</sup>. Ce document pose un cadre déontologique d'intervention : l'indépendance et l'impartialité des professionnels garantissent la protection des droits des personnes et permettent le dialogue comme la concertation. En effet, cette « activité nouvelle et originale, distincte du travail social ou d'activités éducatives ou de sécurité » ne peut s'inscrire que dans des « logiques partenariales et territorialisées » puisque « sa réussite dépend notamment de la capacité des autres acteurs à prendre le relais ». Elle s'est imposée comme un dispositif à part entière de la lutte contre les incivilités dans les territoires urbains fragiles ou les transports en commun. Les médiateurs sociaux continuent cependant de souffrir d'un certain déficit de légitimité. D'un côté, ils ont pu être réduits au rôle de « grands frères » à même de renouveler le dialogue dans les quartiers difficiles, du fait de leur proximité sociale voire ethnique avec les « jeunes » (Sophie Divay, « Quand les compétences ethnicisées facilitent l'insertion professionnelle », *Hommes & Migrations*, 2004). De l'autre, ils ont pu être considérés comme des « emplois fictifs » financés par des politiques locales clientélistes ou prises dans des logiques politiciennes, notamment parce que leur activité peut donner l'impression d'une déambulation dans l'espace public sans but ni gain. Nonobstant, la médiation sociale en France s'est progressivement professionnalisée<sup>28</sup>: des formations qualifiantes reconnues par l'État<sup>29</sup>, des rapports et des études attestent de son utilité sociale et de sa rentabilité pour les entreprises et les collectivités<sup>30</sup>, la défense des intérêts des acteurs du secteur se structure à travers une fédération nationale.

### Une reconnaissance unanime.

Les entretiens menés dans le cadre de cette enquête confirment ce retour positif d'expérience de la médiation sociale dans les espaces de mobilité. À Transilien, la responsable sûreté explique que son entreprise « a été fer de lance avec Promévil, association pour la promotion des métiers de la ville ». Satisfait du retour d'expérience, Transilien fait depuis appel à une autre association. Les membres de la direction de Promévil interviewés rapportent que le public reconnaît leur métier : « il y a des gens qui ont peur des SDF dans les gares ou qui sont tout simplement perdus, des voyageurs qui vont solliciter l'aide des médiateurs en gare ».

« (...) agents d'ambiance, contrôleurs, médiateurs, agents de stations... Des personnels qui ne peuvent pas empêcher le passage à l'acte, mais pour le sentiment d'insécurité, c'est une forme de dissuasion. (...) Il faut continuer à développer la technologie mais avec le retour de l'humain. »  
Sous-directeur régional de la police des transports.

« Même si vous n'êtes pas étiqueté médiateur ou contrôleur, le fait que vous vous positionnez debout, à l'avant du véhicule, près du conducteur, déjà vous rassurez – enfin, vous pouvez inquiéter, si vous êtes fraudeur, mais il y a l'image du "j'accompagne". » Directeur de Francilivité Services Clients (FSC).

<sup>26</sup> Ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer, DGITM et ONDT, « La médiation sociale dans les transports collectifs terrestres - principaux apports », février 2016, p.11.

<sup>27</sup> Charte de référence de la médiation sociale, 1er Octobre 2001.

<sup>28</sup> Au sens qu'elle a acquis un « ensemble de dispositions et de stratégies visant à faire qu'un métier ou une activité nouvelle parvienne à la fois à la viabilité économique et à un niveau de reconnaissance institutionnelle et symbolique qui lui permet de prendre place dans la division du travail » dans Sophie Divay, « La médiation sociale : une professionnalisation inachevée », *Knowledge, Work & Society*, 2005, 3 (2), pp.101-127.

<sup>29</sup> De niveau IV : le baccalauréat professionnel Services de proximité et vie locale (niveau IV) ou le titre professionnel TMS (technicien médiation services) ; et de niveau V : le CAP « agent de prévention et de médiation » et le titre professionnel AMIS (agent de médiation, information, services).

<sup>30</sup> Éditions du CIV - Médiation sociale : pour la reconnaissance d'un métier ; rapport au ministre du Logement et de la Ville, « Évaluation de l'utilité sociale de cinq structures de médiation sociale ».

« Ce sont les yeux et les oreilles de notre PC (...). Nos conducteurs et conductrices attendent cette présence, d'être soutenus. En fait, c'est combattre l'isolement, la nuit, il y a moins de clientèle, plus de sentiment d'insécurité, il faut qu'on ait ces médiateurs de nuit. » Directeur Keolis Contrôle Humanisation (KCH).

« Ils font beaucoup d'accompagner, c'est leur rôle, notamment sur les lignes compliquées qui finissent très tard (...). Forcément ils sont sur ces lignes-là. » Responsable base opérationnelle KCH.

« La médiation, ça fait vraiment partie de notre dispositif global en matière de sûreté. Ce sont des acteurs importants sur lesquels nous nous appuyons beaucoup, qui viennent compléter. Comme dans tout dispositif, chaque acteur a ses spécificités. » Responsable du département Services et Métiers du service chez Transilien.

« Dès le début, nous avons eu une politique d'accompagnement de Promévil. D'un point de vue global, la mission de la médiation c'est d'assurer le bien-voyager ensemble, et donc, faciliter tout ce qui se rapporte à la tranquillité du voyage, à bord ou à quai, sur l'ensemble des incivilités marquantes (contractuelle ou délictuelle). Ils peuvent intervenir sur les pieds-banquettes, les casques de musique trop bruyants, sur le rappel de l'interdiction de fumer, le port du masque en crise sanitaire, les crachats, les souillures. C'est tout un spectre qui est traité par la médiation. » Responsable sûreté chez Transilien.

Afin « d'accompagner les autorités organisatrices et les entreprises de transport qui souhaitent mettre en place un dispositif de médiation sociale ou améliorer une structure déjà existante »<sup>31</sup>, la publication d'un guide méthodologique par le ministère et ses partenaires concourt à la professionnalisation du métier. C'est dans cette même optique que l'association Promévil, présente sur 12 lignes gérées par la SNCF, a créé l'institut des métiers du lien social (IMELIS). Les médiateurs peuvent y suivre une formation permettant de valider le titre d'« agents d'information, de communication et de médiation de proximité » (inscrit au répertoire national des certifications professionnelles). En 17 jours, soit 119 heures de formation, ils acquièrent les fondamentaux de la communication, de la prévention et de la gestion des conflits ; ils apprennent aussi à collecter et transmettre des informations fiables. L'enjeu est donc double : s'adapter aux personnes et aux situations ; et savoir s'insérer dans un système d'acteurs.

### **Le médiateur des transports : entre investissement et distanciation.**

Reconnaisables à leurs vestes bleues, les médiateurs de Promévil interviennent surtout dans les trains, mais aussi dans les gares et leurs alentours. Les membres de la direction rencontrés s'accordent à dire qu'ils recrutent avant tout des personnes pour leur « potentiel humain », puisque ce travail implique un « contact quotidien avec l'humain ».

« La faculté à communiquer avec autrui, les aptitudes relationnelles et humaines peuvent s'acquérir, mais ne sont pas à la portée de tous. La majorité des recrutements concernent des personnes avec une expérience professionnelle au contact du public mais peu satisfaites du manque de communication possible dans leur précédent métier. » Responsable ingénierie chez Promévil.

Les recrues suivent une formation dédiée aux transports en commun, qui est validé à travers quatre épreuves finales, dont deux mises en situation avec des comédiens professionnels. Selon la directrice d'IMELIS, « cette formation est axée sur la communication, puisque l'outil de travail du médiateur c'est la parole ». Les médiateurs en devenir apprennent à communiquer de manière à apaiser les tensions.

« Une mauvaise maîtrise de la communication peut être dramatique : ils sont sur le terrain pour prévenir les conflits ou les désamorcer, pas les produire. Désamorcer le conflit, c'est adopter une posture singulière, une manière d'être présent dans l'interaction sans s'imposer. (...) Il faut prendre de la distance, "faire la part des choses" – si les usagers s'en prennent au médiateur, c'est au statut et pas aux personnes – acquérir une forme de bon sens dans la lecture des interactions. Il faut être très attentif aux indicateurs non-verbaux, qui représentent une énorme partie de la communication inter-individuelle. En somme, un bon médiateur fait appel à son intelligence émotionnelle et relationnelle et sait gérer son stress dans des situations tendues. C'est une forme d'intelligence et d'instinct qui s'acquiert : avoir en amont une capacité de lecture de ce qui se passe. » Directrice d'IMELIS.

---

<sup>31</sup> Ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer, DGITM et ONDT, « La médiation sociale dans les transports collectifs terrestres - guide méthodologique », février 2016, p.3.

En équipe de 4 ou 5, les médiateurs de Promévil investissent leur terrain selon un schéma déterminé avec un responsable local de la SNCF. Ils ont un lien avec les services de sûreté via le Centre de Gestion des Appels ou le conducteur du train. Quand bien même ce n'est pas leur cœur de métier, face à une situation à risque, ils ont appris à communiquer rapidement les bonnes informations (précises, factuelles et adaptées) permettant l'intervention du service compétent. Chaque journée se termine par un moment d'échange entre les membres d'une équipe, ce qui permet de faire des retours d'expérience, d'évaluer si une situation a été très tendue, et éventuellement en faire un cas d'école.

Les médiateurs utilisent depuis leurs téléphones professionnels un logiciel spécialement conçu pour les transports, *iForge*, pour consigner les tâches effectuées et leurs observations en temps réel. La bonne utilisation de cet outil permet une meilleure connaissance du réseau et des usages, la remontée d'informations est pertinente pour la SNCF (sécurité, dégradations, situations préoccupantes (publics en errance, personnes psychologiquement fragiles). En somme, elle donne à voir l'utilité au quotidien de leur travail.

### **Une médiation sur-mesure.**

Les missions de médiation sont « généralistes » : elle humanise, sensibilise, prévient ou signale les désordres aux gestionnaires. Cependant, les médiateurs peuvent organiser des opérations ciblées, soit sur commande de leur donneur d'ordre, soit sur proposition. Par exemple, sur les lignes A et J, ils ont participé à lutter contre le tabac dans les trains : des comédiens professionnels réalisent des sketches, puis, les médiateurs interrogent les usagers grâce à des questionnaires et leur distribuent des « chèques incivilités ».

Sur la ligne P, il existe une problématique de « wagons fumeurs » : les médiateurs ont contribué à la réduire en distribuant des flyers et en sensibilisant les usagers. De plus, leur présence sur cette ligne longue de plus de 250 km permet d'affirmer la présence du gestionnaire, alors que les wagons se vident à l'approche des fins de ligne.

L'usage de deux roues en gare a aussi été identifié par eux et a aussi généré des opérations de sensibilisation, notamment à Gare de Lyon et à Montargis.

La médiation sociale adapte ses actions et ses solutions aux situations et aux contextes rencontrés. Pour les personnes en errance, les médiateurs connaissent les structures de prise en charge (pour manger et pour dormir). Pour les personnes qui fraudent, ils peuvent orienter vers les aides publiques pour s'abonner. Pour des problèmes spécifiques, ils montent un projet qui réunit les acteurs impliqués afin de trouver des solutions. Plusieurs exemples nous sont donnés. Sur une ligne desservant une ville du nord des Yvelines, la sonnette d'alarme était souvent tirée le matin : des lycéens souhaitaient pouvoir arriver en retard avec un motif valable. Non seulement les médiateurs ont pu identifier l'origine et faire remonter le problème, mais, ils sont également intervenus en milieu scolaire pour sensibiliser aux conséquences d'un tel geste (risque d'amende voire de prison mais surtout perturbation du trafic). Plus loin sur la même ligne, les médiateurs se rendent compte que des collégiens traversent les voies à certains horaires pour ne pas manquer leur train. Ils ont mis en place une réunion de prévention des risques avec les personnels de l'Éducation nationale, les parents d'élèves, des représentants de la commune. L'information a permis au gestionnaire de réparer rapidement un grillage, qui dégradé, autorisait cette traversée.

### **Pour une médiation « sans couture » ?**

Les médiateurs interviennent sur un territoire circonscrit répondant à une logique de commande. Promévil milite pour une « médiation sociale sans couture », puisque « ce qui manque actuellement aux médiateurs pour bien faire leur métier, c'est l'autorisation de sortir des emprises, d'aller vers des associations » selon la directrice d'IMELIS. Cette dernière donne l'exemple du Samu social qui essuie parfois des refus de prise en charge aux alentours de la gare, là où ses médiateurs, lorsqu'ils ont réussi à tisser un lien, y parviennent. Elle ajoute qu'à Cergy, où le siège social de l'association se situe, les médiateurs du RER A et ceux de la ville ne sortent pas de leur territoire respectif. Les médiateurs sont contraints juridiquement (logique de contrat) et financièrement (commanditaire). Or, les problématiques qu'ils traitent ne connaissent pas ces limites de compétences.

Ce découpage ville-gare est dommageable pour l'efficacité des actions menées. À partir du terrain et des problèmes observés localement, les médiateurs réalisent un diagnostic territorial et propose des actions ciblées en concertation avec les partenaires. Les problématiques d'une ville

se retrouvent dans celles de sa gare, et inversement. Les usagers de la ville ressemblent à ceux de la gare, mais les médiateurs de la ville diffèrent de ceux du train. Il est aisé de comprendre la perte d'information et donc d'efficacité d'une médiation sociale morcelée. De plus, les villes qui mettent en place de tels dispositifs présentent très souvent des fragilités sociales. Le plus souvent, des politiques publiques ciblées sont déjà à l'œuvre, telles que des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV), des zones de sécurité prioritaire (ZSP) ou des quartiers de reconquête républicaine (QRR). De même, les lignes, où les médiateurs sont surtout mobilisés, desservent bien souvent ces villes.

Cependant, chez Transilien, la responsable sûreté interviewée explique que les médiateurs interviennent aussi sur les parvis aux bordures des communes ». Selon elle, « les interactions avec les services municipaux de médiation permettent d'avoir ce *continuum* ville - gare ». Si nous avons pu observer la présence d'équipes de médiation sur quatre parvis, nous ne les avons pas vu communiquer avec d'autres services de médiation.

À Meaux, le centre-ville est situé en contre-bas de la gare, et paraît assez isolée. Nous y avons observé une équipe de médiateurs occuper l'espace entre la gare ferroviaire et routière, discuter avec les employés du commerce de la gare, saluer cordialement chacun des contrôleurs de Transdev (transporteur bus très présent sur ce site), puis des gendarmes venus les renforcer. Ils se connaissent et ont l'habitude d'échanger sur leur quotidien professionnel.

À Plaisir-Grignon, les médiateurs observés relayent les informations du personnel de la gare sur la perturbation du trafic en cours, ils demandent aux chauffeurs de bus s'ils peuvent attendre l'arrivée d'un train avant de quitter la gare routière pour desservir les petites villes alentours dépourvues d'autres dessertes.

À Versailles-Chantiers, nous observons des médiateurs discuter avec des agents de la Suge puis des conducteurs de bus, ils orientent également des usagers sur le bon quai de gare et aident une mère de famille chargée de bagages.

Ainsi, les équipes de médiateurs observées des espaces de mobilité respectent leur commande, s'implantent sur leur territoire, apparaissent comme reconnus par les autres professionnels, voire sollicités par les usagers.

« La médiation s'inscrit dans un schéma d'accompagnement. À la fois en étant attentif à ce que les personnes de médiation soient issus de nos territoires, qu'ils aient une vraie connaissance de leur territoire ; et en accompagnant et formant des médiateurs intéressés et motivés pour qu'ils puissent intégrer Transilien. Ce n'est pas simplement une prestation, c'est une vraie politique globale. » Responsable sûreté Transilien.

« Les grands-frères chez les médiateurs, c'est fini, terminé. Ce sont pas du tout les profils qu'on recrute aujourd'hui. Je ne recrute pas dans les cités. Aujourd'hui, notre démarche, c'est de recruter local, mais pas les chefs de cité. C'est un tort d'ailleurs. (...) Dans les nouvelles embauches, on les passe au SNEAS, au service national des enquêtes administrative de sécurité. Et ça, il y a une liste de métiers, uniquement pour les nouvelles embauches et les régulateurs des PCC [postes de contrôle et de commandement]. Médiateurs et contrôleurs nous n'y sommes pas. S'il y avait une évolution... Je ne comprends pas pourquoi des médiateurs, des contrôleurs, des mécaniciens, ne sont pas dans la liste pour les transporteurs de surface. Personnellement, je ne comprends pas. Les médiateurs et contrôleurs sont dans une mission de contributeurs à la sécurité des réseaux. (...) Il serait pertinent qu'ils passent au SNEAS. Notre politique en tout cas aujourd'hui c'est de recruter localement, parce que ça réduit les délais de route et qu'il s'agit de gens qui connaissent le territoire. Tous nos médiateurs passent le TP AMIS [Titre Professionnel d'agent de médiation d'information et de service], pour nous, c'est viser la professionnalisation du métier. » Directeur de KCH.

La médiation sociale souffre de son image médiatique : elle intervient dans les quartiers populaires, cherche à ouvrir la communication entre les habitants et avec les services communaux ou régionaux. Si le métier se professionnalise, reste un manque de reconnaissance du métier, du champ d'action : encore aujourd'hui lors de réunions partenariales, les médiateurs sont décrits comme des grands frères qui achètent la paix sociale.

### 2.3 L'investissement des transporteurs routiers dans la sécurité

Depuis 2002, un groupement d'intérêt économique regroupait les personnels de contrôle de différents opérateurs de bus : le GIE humanisation contrôle prévention. C'était un service externe aux opérateurs, qui fonctionnait de manière contractualisée et territorialisée. La société Transdev

s'en retire en 2016. Fin 2018, la société Keolis décide de créer sa propre filiale de sûreté ce qui met fin au GIE. Les sociétés Lacroix et Savac s'allient pour créer la leur, à la suite de leur fusion au sein du groupe Lacroix-Savac en 2019. Chaque opérateur a réaffecté les personnels mutualisés à son réseau.

#### **L'exemple de Keolis Contrôle Humanisation :**

**« La prévention à chaque fois que c'est possible, la répression à chaque fois que c'est nécessaire » (directeur).**

Keolis gère 95 lignes de bus en grande couronne qui couvrent une centaine de villes, notamment en Seine-et-Marne, dans le nord de la Seine-Saint-Denis et dans le Val d'Oise. Keolis Contrôle Humanisation est une filiale régionale du groupe qui permet de mutualiser les efforts autour de trois axes : la sûreté, la médiation et le contrôle des titres de transport. L'idée première est de regrouper les moyens (à l'inverse d'une territorialisation par ligne ou secteur des agents) pour une efficacité renforcée, avec une chaîne décisionnelle repensée. À la tête de la filiale, un seul directeur est responsable pour l'ensemble du réseau. Actuellement, le poste est occupé par un ancien militaire qui a une expérience significative dans l'univers du transport de surface. À la fois pour les opérations extraordinaires et pour le travail quotidien, la marge de manœuvre est plus ample. Les effectifs sont donc disponibles pour travailler sur l'ensemble des réseaux, avec une certaine marge d'autonomie. En outre, cette structure unique permet de mélanger différents types d'agents sur des événements ciblés. Pour l'évolution de la carrière des salariés, la diminution du turn-over et la fidélisation de salariés expérimentés, les médiateurs peuvent devenir contrôleur, et inversement. De plus, point fort d'une filiale dédiée dans un univers qui tend à la centralisation : pouvoir interagir de manière claire et efficace avec les partenaires institutionnels.

« Keolis Contrôle Humanisation, c'est quoi ? C'est la décision du groupe Keolis, suite à une réflexion menée en 2018, de créer une filiale régionale dédiée à la sécurité et la lutte contre la fraude. Le but c'est d'améliorer la réponse opérationnelle, c'est vraiment ça qui a drivé Keolis, c'est améliorer notre réponse par rapport à des enjeux croissants. On a fait quoi ? On a vu que nos effectifs de contrôleurs et de médiateurs sont rattachés à des réseaux. (...) Ils sont fléchés sur des contrats, qui sont parfois pour une ligne. On avait plein de moyens disséminés, rattachés à des contrats très territoriaux, sans possibilité d'avoir de la liberté d'action. On a pu mutualiser les moyens, notamment pour nous assurer de meilleurs taux de contrôle et de mieux mailler le terrain, il n'y a plus de trous dans la raquette. (...) Nos partenaires se structuraient vers la mutualisation – à qui peuvent-ils parler chez nous ? C'est qui le miroir ? Le miroir, aujourd'hui, c'est moi. Si on avait été en ordre dispersé, on parle à qui ? À 25 filiales ? (...) On est en train d'harmoniser nos méthodes, nos bases de données. On veut certes diversifier nos méthodes mais aussi les standardiser. Si demain on gagne la DSP [délégation de service public] des Mureaux et d'Argenteuil, on va incorporer des médiateurs et des contrôleurs (...), si je n'ai pas un corpus doctrinal, on va au carton. Donc on a écrit, on a *benchmarké* les bonnes pratiques du groupe et on a réalisé un guide du vérificateur des titres de transports, bus aujourd'hui, et on va travailler sur le tramway. » Directeur de KCH.

Les interlocuteurs de Keolis Contrôle Humanisation insistent : la formation et la professionnalisation de leurs agents est la clef de voûte de leur dispositif. L'intérêt principal de former et faire évoluer ses salariés réside dans la fidélisation des agents. En effet, les postes de médiateurs ou de contrôleurs ne sont pas très rémunérateurs et ne nécessitent pas, a priori, de diplôme ou de compétence particulière. Ainsi, pour éviter de devoir renouveler sans cesse ses équipes, la direction parie sur la formation professionnelle : tous les médiateurs et contrôleurs passent le titre professionnel AMIS et doivent à intervalle régulier se former (en e-learning ou en situation). La philosophie du contrôle semble singulière : un responsable de KCH explique demander à ses équipes de « vendre le PV ». En clair : « notre finalité, c'est qu'un fraudeur devienne un client » (directeur KCH). Les agents de contrôle sont invités à pratiquer le système du « troc it » : le principe est d'échanger la verbalisation contre un abonnement. Au lieu de payer une amende et des frais de dossiers, le primo-fraudeur peut prendre une carte Navigo. D'après le directeur, cette pratique permettrait une lutte efficace contre la fraude et un apaisement des relations entre clients-fraudeurs et agents verbalisateurs.

« Le TP AMIS, ils l'ont tous. Les contrôleurs sont issus de la médiation. Et d'ailleurs, dans le profil que je veux bâtir sur KCH, on commence médiateur, et on passe contrôleur si on le souhaite. » Directeur KCH.

### **Former des agents de médiation.**

L'Institut Keolis Régional, situé à Paris, délivre le titre professionnel pour les médiateurs et forme également les contrôleurs en vue de leur assermentation par le procureur de la République. Chez Keolis, les médiateurs ne sont pas décrits comme des agents d'accueil.

La société KCH a parfois recours à des prestations extérieures à travers les PIMMS locaux<sup>32</sup>. Particularité à Sevrans, KCH finance de la médiation dite sortante : deux ou trois fois par semaine, en matinée, les médiateurs de ville montent dans les bus du réseau et orientent les usagers. Grâce au partenariat entre Keolis et le PIMMS, ils font de l'accueil et de l'information voyageur sur le réseau, une forme de médiation « bas de spectre ».

Les 70 médiateurs salariés de KCH remplissent également cette fonction, mais ils pratiquent aussi la gestion de flux et de situations dégradées, la gestion de conflits. Il faut souligner qu'ils sont particulièrement exposés aux difficultés sociales présentes dans les villes que les lignes Keolis traversent<sup>33</sup>. Pour le directeur de la structure, la professionnalisation des équipes internes de médiateurs est un point important : les équipes de 4 à 6 agents disposent de véhicules pour réaliser leur « fiche mission » quotidienne, d'une main courante électronique qu'ils remplissent tout le long de la journée. Les médiateurs sont présents de jour comme de nuit – puisque certaines lignes fonctionnent jusqu'à 2 heures du matin. Les équipes de nuit ont un travail bien spécifique, puisqu'ils rencontrent un public singulier, composé de « fêtards, de sans-domicile fixe, de migrants ». La polyvalence des médiateurs est mise en avant : ils interviennent auprès des publics dits difficiles, en prévention, mais peuvent également sensibiliser l'ensemble des usagers comme les autres personnels. En effet, il s'avère utile pour « marteler des messages essentiels » selon un responsable de base opérationnelle : renseigner et orienter les clients, lutter contre la décompression des portes qui met en danger les usagers et abîme le matériel, inciter les conducteurs à déclarer les incidents qu'ils banalisent parfois (insultes à leur encontre) ou leur rappeler l'importance de relever leur vitre anti-agression le soir. En situation dégradée (perturbation sur le réseau, manifestation particulière, incident de sécurité), les agents verbalisateurs endossent la casquette de médiateur, puisqu'eux aussi sont formés à la régulation des flux et la gestion de conflit – c'est un principe de réversibilité auquel la direction de KCH semble très attachée. Autre principe important pour la société : la complémentarité des agents.

« Il y a une vraie complémentarité entre le médiateur et l'agent de sûreté. Le médiateur, il est le spécialiste du traitement de faits d'ambiance ; l'agent de sûreté des faits d'insécurité – avec une espèce de recoupement. » Directeur de KCH.

### **Accompagner la prestation de sécurité privée.**

La mission des agents de sûreté est qualifiée « d'assez classique » par le directeur de la structure. Leur présence est rassurante, elle incite à la validation des titres de transport. Ils disposent d'une certaine autonomie sur le terrain tout en répondant à des objectifs opérationnels journaliers.

« Qu'est-ce qu'on recherche à travers nos agents de sûreté ? C'est une présence dissuasive et rassurante. Je ne cherche pas le GIGN. Ils vont faire de l'intervention, mais je rappelle qu'ils n'ont aucune compétence, hormis celles de monsieur tout le monde. Moi, ce que j'attends c'est dans leurs attitudes – y compris dans l'incitation à la validation – de rassurer le client qui va bien et celui qui aurait des choses à se reprocher d'être dissuasif. De loin, on ne sait pas trop, quand on les voit arriver, « c'est qui, c'est la police, les contrôles ». Et ça reste de beaux bébés quand même ! Je suis plus sur l'image et le rôle dissuasif rassurant que sur l'intervention. » Directeur KCH.

Contrairement aux deux premières catégories d'agents ou au choix d'autres transporteurs (Transdev notamment), les agents de sûreté ne sont pas salariés de KCH. Il s'agit d'une prestation extérieure : « on ne souhaite pas de groupe interne de sécurité, nous voulons rester sur de la sécurité privée, parce qu'aujourd'hui on voit qu'elle s'est elle-même professionnalisée, qu'on va continuer à la professionnaliser (...) Et puis je me dis, aujourd'hui on n'en a pas besoin,

<sup>32</sup> Créés en 1995, les points d'information médiation multiservice (PIMMS) ont vocation à aider les populations à accéder aux services publics, à l'aide sociale et aux services de la vie quotidienne. Ils reçoivent le public (accès internet, accompagnement individualisé) et vont à sa rencontre dans la ville. Organisés sous forme d'associations, ils sont majoritairement financés par l'État et regroupent des acteurs des services publics ainsi que dix grandes entreprises nationales partenaires

<sup>33</sup> La cartographie du réseau révèle un certains nombres de « points chauds », qui nourrissent à la fois les rubriques « faits divers » des journaux comme les listes de quartiers dits prioritaires (« zone de sécurité prioritaire », « quartier prioritaire de la politique de la ville », « quartier de reconquête républicaine »).

on n'en est pas là ». Encore une fois, la formation professionnalisante est au cœur du projet : KCH et IDFM travaillent à la création d'une formation dédiée aux transports pour compléter leur Certificat de Qualification Professionnelle d'Agent de prévention et de sécurité (CQP APS). C'est une démarche qui « va vers la professionnalisation et la crédibilisation vis-à-vis des clients, des partenaires institutionnels, des collectivités locales » selon le directeur de KCH. Environ un agent sur six est une femme (15 % de féminisation), c'est un point important, puisqu'ils et elles sont la « vitrine » de Keolis, il faut donc que les équipes ressemblent aux usagers.

« On fait des mises en situation dans les bus, pour garder leur calme, comprendre le fonctionnement d'un bus. Ça c'est régulier, c'est contractuel avec notre protestataire : formation initiale, contrôle par des contrôleurs qualité, par leur management et par nous. Cela peut être des contrôles séparés ou commun, inopiné ou planifié. Et aussi, on fait du recyclage : de l'e-learning, du présentiel sur du gestes et postures dans les bus. C'est peut-être du temps où ils ne sont pas sur le terrain, c'est peut-être un coût, mais c'est un gage de qualité. » Responsable base opérationnelle.

### **Adopter une posture partenariale**

Le directeur aborde la possibilité d'une montée en puissance de la sécurité privée par l'armement avec une certaine méfiance. D'un côté, ses agents sont dans un rôle de dissuasion et en dernier recours de répression, l'armement amène à l'armurerie et du contrôle renforcé – ce qui pose des contraintes qu'ils ne peuvent pas gérer en l'état. De l'autre, la coopération avec les forces de l'ordre sont fluides et se traduisent par plusieurs opérations conjointes (« on est vraiment très imbriqués »). Les gendarmes peuvent intervenir sur des zones polices et inversement : « ils sont passés d'une logique de territoire à une logique de ligne ».

« Aujourd'hui, on n'a pas d'image connotée médiatiquement. Nous avons depuis 2018 des agents de sûreté sur notre réseau appartenant à une société de sécurité privée. Au début, il y avait une certaine défiance des forces de l'ordre, pendant peut-être 3 mois. Et puis, ils ont vu que c'étaient des gens qui connaissaient bien leur boulot, qui étaient bien formés, qui étaient impliqués... Et aujourd'hui, on le voit dans des opérations, quand on monte des dispositifs, la police n'hésite pas à nous dire « le deuxième cercle, ma sécurité dans mon dos, c'est vous ». On va avoir des contrôleurs et des policiers côte à côte, des médiateurs pour récupérer des clients un peu récalcitrants. Le deuxième cercle tout autour, avec postures et regards, ce sont nos agents de sûreté. (...) Je crois qu'aujourd'hui, même dans la mentalité des policiers nationaux, les services des transporteurs sont quand même intégrés comme des partenaires fiables. (...) On est un acteur crédible, fort, on ne peut pas faire de la sécurité tout seul. Il faut être en *continuum*. Aujourd'hui, ça fonctionne, ça fonctionne très bien. On a bénéficié de la dynamique COVID – je suis désolé de le dire – d'abord le contrôle de masques, aujourd'hui des titres de transport. L'État est venu avec des directives. Aujourd'hui j'ai une direction conjointe avec les forces de l'ordre dans chaque zone (93, 95, 77) planifiée tous les mois. (...) Après ça, ce sont des opérations conjointes. La police fait peu parce qu'ils ne font pas énormément d'embarquer. Les gendarmes, oui. Ici, en gendarmerie, dans le département 77 qui font une à deux patrouilles par semaine, la BTA de Roissy, une à deux patrouilles par semaine et la BTA de Survilliers-Fosse, une à deux patrouilles par semaines. Donc on est arrivé à mettre beaucoup de bleu dans nos bus. (...) Partout, on a des référents transports. » Directeur de KCH.

« Et que ce soit la gendarmerie du 95 ou 77, souvent, ils passent un coup de fil « est-ce qu'on peut avoir des contrôleurs pendant une demi-heure ou une heure ». Souvent, ce n'était pas prévu, ils montent une petite opération. (...) Les gendarmes qui sont sur le réseau, ils ont tous mon numéro. » Responsable opérationnel de KCH.

Ce travail partenarial repose globalement sur des personnes et la bonne volonté des forces de l'ordre. Un travail de formalisation des relations a été entrepris depuis plusieurs années : la convention au service de la coopération. « Formaliser et rendre pérenne une situation qui existe au départ » : signer des conventions, mais surtout, pouvoir les faire vivre. Actuellement, Keolis a signé des conventions avec plusieurs polices municipales (Aulnay-sous-Bois, Goussainville, Roissy) et relance le travail de convention. En outre, le directeur explique inviter les responsables d'exploitation de lignes aux divers comités locaux de prévention de la délinquance auxquels KCH participe (Conseils locaux de sécurité et de prévention de la délinquance, groupes de partenariat opérationnel). Pour faciliter ces liens entre directions opérationnelles et forces de l'ordre, KCH s'est lancé dans la rédaction d'un guide à destination des salariés Keolis qui vise à une meilleure compréhension des instances locales de traitement de la délinquance, du fonctionnement de la police et de la gendarmerie, des démarches de dépôts de plainte (« en quelques sortes, la PSQ vue par le transporteur pour les nuls »). Les partenariats de KCH ne se



limite pas aux médiateurs de ville et aux forces de sécurité : la société investit les partenariats scolaires et citoyens, qui ont été largement impactés par la crise sanitaire.

« Ce côté partenariat, ce n'est pas de la flûte, c'est du long terme, c'est difficilement quantifiable, c'est toujours la complexité de chiffrer la prévention. On s'inscrit dans des dispositifs de CLSPD, de prévention de la délinquance (...). C'est vrai que le COVID n'a pas facilité, a mis un coup d'arrêt au présentiel, mais on continue à le faire, pourquoi ? Parce que pour nous c'est du temps long et on ne peut pas être que sur le temps court. Moi j'y crois. (...) On prend les jeunes tôt et on martèle. (...) En 2019, qui était déjà en diminution par rapport à 2018, on a vu 7 700 personnes dans le cadre de partenariats, notamment des jeunes, 114 actions sur 12 mois. (...) Ce sont principalement des interventions dans des lycées. On parle de quoi ? Usage des mobilités : comment on va sur l'application Vianavigo. Tarification : tarification sociale, les aides aux abonnements. Citoyenneté dans les transports : je reviens sur la partie titre de transport – "à quoi ça sert de valider son ticket", la fraude, c'est 330 millions d'euros par an qu'on perd, c'est 1 000 bus équipés. (...) Après, on fait beaucoup de choses liées à la sécurité du bus, par exemple, l'évacuation fumée froide. On fait des exercices pour apprendre à évacuer un bus. On a de la sécurité routière : les angles morts par exemple. On a des maquettes pédagogiques autour de la citoyenneté, la mobilité et la lutte contre la fraude. On a quelques partenariats en dehors des écoles (...) On est partenaire du RAID Prox aventure. (...) Les partenariats, c'est consommateur en temps, ce qui explique aussi pourquoi nous avons autant de médiateurs. » Directeur KCH.

« L'année dernière, le partenariat représentait 3 % de notre activité. (...) On fait aussi les maisons de justice, on le fait beaucoup avec des enfants, on fait les procès reconstitués avec la ville de Gonesse, on emmène les élèves au tribunal de Cergy (...). Généralement, on va toujours voir les CM2 en fin d'année, parce qu'en allant au collège, ils risquent de prendre les transports. On a fait aussi un groupe partenariat avec l'IUT de Tremblay, parce qu'on avait un problème avec leurs étudiants. Ils avaient un comportement avec les conducteurs qui était... costaud. Depuis, on a plus de problèmes. (...) Tous les médiateurs participent, dans le TP AMIS ils ont un module partenariat. (...) On suit aussi des adultes qui ont des difficultés à parler, à s'orienter. On fait une journée de théorie, on explique les titres de transport, comment les obtenir selon les situations. Le lendemain on va sur le terrain, on leur explique les fiches horaires, les panneaux, on les accompagne là-dessus. » Responsable opérationnel KCH.

### **Investir dans l'intelligence artificielle.**

L'investissement de KCH est donc multiple, sa structure est unifiée, ses méthodes standardisées. De plus, la filiale du groupe Keolis utilise des technologies innovantes. Les agents sont munis de tablettes et utilisent un logiciel de *reporting* afin de rendre compte au poste de contrôle des incidents qui peuvent avoir lieu lors de leurs missions (dysfonctionnements, anomalie RH, affluence, agression...). Ce n'est pas le « cœur de métier » des agents, mais l'outil offre une meilleure qualité de service en permettant des interventions de maintenance plus rapides. Cette main courante quotidienne est « codifiée » selon les appellations Isis (Intégration Standardisée des Informations de Sécurité), ce qui facilite la transmission d'informations vers le ministère et l'ONDT. De plus, la société a récemment acquis un logiciel français d'intelligence artificielle pour lutter contre la fraude. En utilisant les données récoltées par les agents de terrain grâce à une main courante électronique et en les croisant avec d'autres variables (intensité du trafic, billettique, vacances scolaires ou événements), le logiciel détermine des cheminements stratégiques de contrôle. Cependant, un paradoxe lié au fonctionnement de l'intelligence artificielle prévient de tout fantasme sécuritaire : il s'agit d'une technologie qui apprend de ses erreurs, qui s'améliore au fur et à mesure, et donc, qui rentre en contradiction avec une attente de productivité sur le temps court.

« Ce n'est pas de la sécurité véritablement, mais on sait qu'il y a un lien entre les fraudeurs et l'insécurité, ça nous propose des parcours optimisés vis-à-vis de la fraude, et la fraude bouge (...). Demain, ça va devenir de plus en plus important, la notion de taux de contrôle dans les futures DSP, elle va prendre encore plus de poids que dans les contrats d'aujourd'hui. » Directeur KCH.

« Pour adapter nos parcours aujourd'hui, ce sont des chiffres reportés par la billettique, on articule mais avec un décalage d'un mois. » Responsable d'exploitation KCH.

L'investissement de ce transporteur dans la sûreté se résume donc à ce que son directeur appelle un « *continuum* prévention, dissuasion et prévention, répression ». La volonté de se montrer comme un partenaire efficace, fiable et crédible pour les forces de l'ordre et les collectivités est très forte. Elle se décline en interne par une série de *process* tournés vers la formation et le contrôle et en externe par la signature de conventions et l'animation de partenariats. Lorsque le directeur de la structure explique qu'il « ne veut pas la BAC », parce que « [ses] agents de sûreté ont une portée commerciale », il souligne le rôle du transporteur dans la fabrication d'un

sentiment de sécurité. De plus, la présence en nombre de médiateurs formés à la gestion de conflits s'avère être un réel outil de tranquillité dans les bus, notamment en soirée comme dans une situation de trafic perturbé ou très dense.

#### **L'exemple Francilité Service Client :**

**« Mieux on se connaît, moins on s'engueule » (directeur).**

Les transporteurs Savac (présent dans les Yvelines depuis 1937) et Lacroix (présent dans le Val d'Oise depuis 1953) se sont regroupés en 2019, tout en gardant respectivement leurs réseaux et leurs dépôts. Le groupement exploite 164 lignes régulières qui desservent 200 communes, composé majoritairement d'autobus et d'un tiers de cars. À la suite de la disparition du GIE humanisation contrôle prévention, le groupe Lacroix-Savac décide de se doter de sa propre entité de sûreté. La société Francilité Service Client (FSC) est créée le 1<sup>er</sup> janvier 2021.

#### **Une présence humaine renforcée au service de l'expérience client.**

La structure a pour principale vocation de lutter contre la fraude, notamment grâce à la présence humaine. Le directeur de l'offre du groupement et de FSC a une expérience professionnelle longue sur les sujets d'exploitation des sociétés de transport, il a l'habitude de gérer les « aspects fraudes, prévention, insécurité ». Il porte l'objectif de faire baisser la fraude sur le réseau en augmentant le taux de contrôle.

« Lacroix et Savac ont décidé de s'unir fin 2018 et pouvoir, sous l'égide de la Compagnie Française des transports régionaux (CFTR), de pouvoir répondre aux appels d'offre d'IDFM qui sont en cours actuellement. (...) Je suis le directeur d'offre du groupement Lacroix-Savac et également directeur d'une société qui vient d'être créée, qui s'appelle Francilité Service Client. C'est une société qui a vocation première de lutter contre la fraude, à la fois par, évidemment, la présence humaine sur les réseaux, et avec un outils prédictif – l'intelligence artificielle – qui s'appelle Octocity, qui cible les points d'arrêts remarquables d'un réseau (...). Prévention de la sécurité, renforcement du sentiment de sécurité, ce qui rejoint la qualité du service qu'on doit offrir aux voyageurs. » Directeur FSC.

Le renforcement de la présence humaine se met au service d'autres ambitions : agir sur le sentiment d'insécurité et améliorer l'expérience client, intensifier les relations avec les partenaires. D'un côté, l'humanisation du réseau permet de rassurer les usagers ; de l'autre, les personnels peuvent consacrer du temps au travail partenarial et à la sensibilisation de publics cibles. Chez FSC, les médiateurs et les contrôleurs assurent cette mission, puisque la « présence humaine rassure, c'est implacable ». Le directeur salue l'investissement de l'autorité organisatrice de transports en Île-de-France pour accompagner les transporteurs dans le financement et la formation des agents de médiation. S'il explique « qu'au départ la médiation, le contrôle de titre, ce n'était pas le[ur] métier », en s'investissant dans ces domaines et en étant force de propositions, ils sont devenus des partenaires crédibles vis-à-vis des services de police et de gendarmerie.

« On nous a demandé très vite d'aller au-delà de notre champ de compétence : on ne fait plus de transport aujourd'hui, on fait de la gestion de personnel, on gère des incidents de sécurité (...). Le renforcement ou le maintien de la présence a toujours été un vecteur, un levier pour IDFM. (...) Dans les filiales il y a des médiateurs. (...) La médiation a été développée depuis de nombreuses années par les opérateurs de transports en IDF. Dans les années 90, on les appelait les agents d'ambiance, il y avait plusieurs terminologie – agents de réseaux, agents de médiation. Ce sont des personnels dont l'embauche s'inscrivait dans le cadre politique de la ville avec les contrats urbains de cohésion sociale (CUCS). Et donc, les entreprises en ont embauché et, en plus, IDFM a très vite participé au financement... Les départements aussi, le STIF voire le STP à l'époque. Progressivement, IDFM a donc subventionné ces agents pour contribuer à faire baisser le sentiment d'insécurité. » Directeur FSC

#### **La proximité avec la clientèle : investir la médiation.**

Les médiateurs sont principalement salariés de la structure, puisque « la vocation de FSC c'est d'avoir des contrôleurs là tout de suite, et ensuite, on souhaite élargir notre spectre avec la fonction médiation ». Cet élargissement, dans le cadre des appels d'offre, pourrait également s'appliquer aux agents de sûreté. Dans les deux cas, il s'agit d'embauches directes ou de sous-traitance. Les médiateurs sont principalement affectés à des lignes ou des territoires, qui dépendent d'une structure de transport au sein du groupe. La filiale Hourtoule (basée dans les Yvelines) dispose d'une équipe de deux médiateurs, 5 pour Savac et 5 autres pour Lacroix. Les

missions sont diverses, la majeure partie de leur temps de travail reste dédiée à l'accompagnement des bus. Néanmoins, ils se trouvent au cœur des « actions de proximité » avec des partenaires institutionnels. Notamment adressé aux publics scolaires en fonction des établissements, les médiateurs sont amenés à sortir des bus pour aller dans les collèges, sur les marchés, dans les gares... Un axe majeur de cet investissement partenarial se construit autour de la lutte contre les incivilités - soit avec les personnels encadrants, soit avec les médiateurs. L'idée est d'ajuster les messages aux publics (« les bons messages aux bons publics »), tout en continuant les campagnes de sensibilisation généraliste (signalétiques port de la ceinture à bord des cars ou angles morts).

« Conformément à la politique d'IDFM, on doit positionner les médiateurs en partie, en majorité, sur les lignes définies politiques de la ville, avec des missions particulières – action dans les établissements scolaires, informations voyageurs sur les marchés, les pôles gares... (...) Nos médiateurs ne sont pas uniquement dans les bus, ils peuvent faire d'autres missions (...) et donc forcément ça rassure. Je pense qu'après, ce sont des personnels qu'il faut gérer, manager, encadrer. (...) Nous faisons des actions de proximité avec des partenaires, notamment dans le milieu scolaire avec des collèges. On les sensibilise à la sécurité routière, dans le véhicule de transport en commun ou aux abords du véhicule. Il y a aussi l'association Cahiers de Route. Nous profitons de nos interventions pour délivrer des messages de citoyenneté : accès au véhicule, la courtoisie, la position assise, la ceinture de sécurité, ne pas chahuter de manière intempestive, respecter le transport, demander l'arrêt, attendre que le bus parte pour traverser. C'est toutes ces notions qu'on travaille à destination des publics collèges. (...) C'est un fonctionnement par, je dirais, contact avec les établissements scolaires, il y en a qui sont plus appétant pour ce genre de dispositifs. Ce sont des échanges qui sont clairement quotidiens, puisque l'activité scolaire représente à peu près entre 4 et 10 % du chiffre d'affaire. Le public scolaire est un public sensible, le public scolaire, les établissements, les parents cristallisent beaucoup d'inquiétude, donc beaucoup d'attention à avoir. » Directeur FSC.

Chez FSC, l'objectif est d'accompagner la professionnalisation de médiateurs. Le TP AMIS n'est pas nécessaire pour être recruté, mais ils peuvent le passer au cours de leur parcours professionnel, ce qui selon le directeur a permis d'améliorer les prestations de médiation en général. De plus, les agents de médiation n'ont pas vocation à le rester toute leur vie : au sein du groupe Lacroix-Savac, des passerelles ont été pensées vers le métier de contrôleur ou de conducteur, en fonction des aspirations des salariés.

« Ce qu'on préconise dans nos filiales, c'est une évolution possible : soit en professionnalisant avec le TP AMIS soit en faisant passer le permis de transport. C'est une possibilité testée et expérimentée, avec beaucoup de réussite d'ailleurs (...). Ces évolutions de carrière sont un atout en termes de relation client, c'est une plus-value. Il y a des formations, je l'ai fait dans le passé, financées, mais on a aussi financé des permis secs. Il y a aussi ceux reroutés vers la fonction contrôleur des titres, c'est possible. » Directeur FSC.

### **Sensibiliser et accompagner les collaborateurs.**

Chaque filiale doit effectuer un travail de *reporting*, facilité par un logiciel, afin de déclarer les incidents à Optile. Le conducteur peut communiquer en direct avec son poste de commandement ou remplir une fiche incident en rentrant de son service. Un travail en interne a été effectué pour sensibiliser les personnels, les inciter à déclarer tous les incidents dont ils sont témoins ou victimes. Pour le directeur de la structure, c'est un outil « pertinent », notamment parce qu'Optile « s'est toujours fait le lien entre les forces de police et les transporteurs ». Il regrette que tous les opérateurs ne diligent pas ce travail avec le même investissement que Lacroix-Savac – constat partagé par Optile par ailleurs.

« Je disais toujours à mes chauffeurs, "mais bon sang, donnez-nous, communiquez-nous les incidents", c'est très important. Plus on aura des remontées d'informations, plus on pourra crédibiliser notre discours, auprès d'autorités, pour à la fois, demander des renforts, ou bien, demander des opérations. (...) Il ne faut pas banaliser ces faits là, mais c'est très difficile de collecter les données, parce que le conducteur se dit toujours... il a l'habitude, on le regarde mal, on l'invective. (...) Il y a un peu de honte et "si je le dis, ça va servir à rien". Peut-être, mais en même temps, je pense que c'est bien d'avoir des remontées d'infos sur ces sujets-là. On a les informations quand c'est grave, il y a une heure, deux contrôleurs se sont faits agressés. En revanche, les petits incidents... Et c'est dommage... (...) Je prends l'exemple de l'insulte raciste. Combien de fois des chauffeurs sont venus me voir en me disant "on m'a traité de sale black". Je leur disais "vas porter plainte", et ils me répondaient "oui mais non, c'était un gamin". C'est ça qui est un peu difficile, et j'ai toujours eu ce message. On ne peut pas me dire "je me fais insulter" sans déposer plainte. » Directeur FSC.

Pour optimiser le travail des contrôleurs, la société a investi le champ de l'intelligence artificielle à travers le logiciel prédictif Octocity.

« C'est un outil prédictif de la lutte contre la fraude, l'intelligence artificielle cible les points d'arrêts remarquables d'un réseau ou d'une ligne et propose des parcours, des feuilles de route, des plannings aux contrôleurs. Ça leur permet d'aller là où il y a de la fraude. C'est assez schématique, mais c'est ça l'idée. » Directeur FSC.

Lorsqu'un conducteur ou un contrôleur souhaite déposer plainte, la structure fournit un accompagnement à la fois médical ou psychologique et juridique. S'il n'existe pas de convention systématisant la prise en charge des plaintes entre le groupe et les autorités, il en existe au niveau des filiales. De plus, au niveau local, certains commissariats prennent en charge en priorité les personnels qui subissent des atteintes graves. De manière générale, des pré-plaintes peuvent être déposées par internet. C'est également au niveau local, celui des filiales, que les salariés du groupe s'investissent dans des instances locales de prévention de la délinquance.

« On l'accompagne pour déposer plainte, on accompagne sur le suivi psychologique, on accompagne sur la défense. C'est très important. (...) On doit poursuivre dans cette direction partenariale, en étant un peu l'œil, force de proposition, d'organisation sur beaucoup de sujets, notamment sur l'insécurité. Il faut partager les informations, participer aux instances locales. (...) Dans l'Essonne, où j'étais avant, je participais aux CLSPD de Grigny, de Vallée de l'Orge, les plus gros. Je participais aux réunions d'hygiène et de sécurité dans les collèges deux fois par an. Avec la justice, ça a toujours été très difficile... Mais je sais que je participais à ce genre de choses, parce que j'ai pour habitude de dire « mieux on se connaît, moins on s'engueule », être en proximité avec ces partenaires-là, c'est capital – surtout sur des sujets d'incivilité et d'insécurité. C'est essentiel aujourd'hui. » Directeur FSC.

Francilite Service Client a également consolidé ses partenariats avec les brigades de Saint-Germain-en-Laye et de Versailles, qui montent à bord de bus exploités par Lacroix-Savac. La société FSC met surtout l'accent sur la notion de service, qui doit améliorer l'expérience client d'un côté, et les conditions de travail des personnels des filiales, de l'autre. Dans ce cadre, elle investit la lutte contre le sentiment d'insécurité à plusieurs niveaux : humaniser ses lignes, sensibiliser ses clients, professionnaliser ses collaborateurs, faire vivre des partenariats institutionnels. Les médiateurs et les contrôleurs sur le réseau assurent une présence rassurante et participent à lutter contre les incivilités et la malveillance. Ils collectent des informations permettant d'augmenter la qualité de service (maintenance, nettoyage...) en même temps qu'ils cherchent à faire baisser le taux de fraude (par le contrôle et la sensibilisation). L'usage de l'intelligence artificielle vise à performer leurs résultats.

La sécurité dans les transports en commun passe notamment par l'humanisation des réseaux, c'est-à-dire, l'augmentation de la présence humaine dans les gares et métros, à bord des bus et des rames. Cette dynamique est renforcée par les financements des collectivités territoriales, notamment la région, ceux de l'État et ceux d'IDFM ; elle s'alimente des partenariats tissés localement. Les transporteurs commencent à utiliser l'intelligence artificielle, notamment pour améliorer l'efficacité de leurs agents. En France, la prévention de la délinquance s'est d'abord ancrée dans la politique locale, avec un financement contractualisé et pluri-acteurs (État, collectivités, associations, entreprises). Depuis le milieu des années 1970, les transporteurs se sont engagés à la fois dans les instances locales de prévention de la délinquance et dans la prévention sociale, qui cherche à anticiper, à sensibiliser et à insérer. L'axe partenarial s'accroît avec l'accroissement des acteurs concernés et la création de nouvelles instances locales (sous responsabilité des policiers, des procureurs). Les actions de sensibilisation et d'interventions dans le milieu social se multiplient, notamment grâce à l'investissement dans la médiation et sa professionnalisation. Nous l'avons illustré à travers l'implication des transporteurs routiers, mais les grands groupes du ferrés s'y attèlent également. Cependant, ces différents champs de la prévention sociale prennent la déviance par sa racine et s'inscrivent dans le temps<sup>34</sup> – ce qui s'oppose à certaines postures politiques (« guerre contre le crime », « politique de tolérance zéro ») qui alimentent un besoin social en sécurité préexistant (réel ou fantasmé). Il faut donc répondre au crime de manière opérationnelle, répondre aux citoyens préoccupés par la délinquance. Ainsi, l'investissement des transporteurs et de l'exécutif régional ne se limite pas

<sup>34</sup> Pour aller plus loin, voir Baillergeau Évelyne, « Intervention sociale, prévention et contrôle social. La prévention sociale d'hier à aujourd'hui », *Déviance et Société*, 2008, URL : <https://www.cairn.info/revue-deviance-et-societe-2008-1-page-3.htm>.

aux conventionnements avec les acteurs de la sécurité public, au recrutement d'agents d'ambiance, de médiateurs, de contrôleurs et de personnels de sûreté. Si la présence humaine rassure et dissuade, voire réprime, d'autres formes de lutte contre le sentiment d'insécurité œuvrent dans les transports franciliens.

## II. Prévenir l'insécurité dans les espaces de mobilité

Si l'augmentation de la présence humaine dans les transports en commun apparaît comme le levier principal de la lutte contre l'insécurité personnelle, il en existe d'autres. Traditionnellement en France, la prévention de la délinquance s'intéresse aux origines de l'acte : comment les individus deviennent des criminels ? Depuis quelques dizaines d'années, la prévention sociale a été remise en question par l'apparition d'une prévention portée sur l'environnement du crime. Cette dernière part du principe que la conception de l'espace influe sur la criminalité ou le passage à l'acte du délinquant. La focale de la prévention glisse des causes vers les effets, du comment au pourquoi. Le développement d'une prévention par l'aménagement urbain s'accompagne d'un renouvellement du champ d'étude de la déviance : la délinquance est appréhendée comme une pratique sociale rationnelle, interactionnelle, voire situationnelle<sup>35</sup>. Ces approches théoriques innervent les politiques de sécurité et d'aménagement à travers le concept de « prévention situationnelle ». Elle cherche à réduire les opportunités de délits, à mener l'apparition de la malveillance<sup>36</sup>.

« La prévention situationnelle recouvre l'ensemble des politiques de sécurité qui visent à modifier les coûts et les bénéfices du passage à l'acte criminel, afin de rendre le crime plus difficile, plus risqué et moins profitable. Son originalité est de ne pas s'intéresser à l'étiologie (aux causes) du crime, mais au passage à l'acte dans des circonstances et selon des opportunités données. La prévention situationnelle consiste à agir sur la « structure d'opportunité du crime » en jouant principalement sur l'environnement et le design urbains de manière à modifier légèrement le calcul réalisé par le délinquant potentiel »<sup>37</sup>.

Ainsi, les impératifs de la sécurisation des espaces interrogent le rôle des maîtres d'œuvres et des aménageurs dans la production de sécurité, mais également celui des gestionnaires d'espaces recevant du public. La prévention situationnelle est accusée de réduire le champ des possibles et fait naître des résistances chez les professionnels de l'aménagement. Elle est au cœur de disputes qui se résolvent lorsque « la sécurité devient un droit à la ville »<sup>38</sup>. La sécurité s'immisce dans l'aménagement à travers la notion de « qualité des espaces », puisque la « sûreté est un élément de la qualité urbaine »<sup>39</sup>. Les liens entre sécurité et conception des espaces s'insèrent dorénavant dans le droit à la ville, en ce qu'ils concourent de la jouissance paisible des lieux et leur appropriation par les citoyens-usagers. Il en va de même dans les espaces de mobilité, qui s'intègrent de plus en plus aux villes.

L'articulation des dispositifs de vidéosurveillance et de la présence humaine complète le dispositif de prévention technique à l'œuvre dans les transports en commun.

« La prévention et la sûreté sur le réseau SNCF comprennent non seulement la lutte contre les atteintes aux biens et aux personnes, mais impliquent également un traitement du sentiment d'insécurité reposant notamment sur la qualité de l'ambiance des espaces de transport. Elle est renforcée par une clarification et une communication explicite sur les règles d'usages et comportements attendus dans les espaces publics de transport. » Article 63 de contrat IDFM-SNCF Voyageur 2020-2023.

En gare ou à bord des véhicules, la sûreté se comprend dans une logique de réseau et de mobilité : l'espace à défendre est mouvant, ses ressortissants changent constamment. Les

<sup>35</sup> La théorie du choix rationnel pense la malveillance comme le résultat d'un calcul coûts-avantages, la théorie de l'activité routinière conceptualise une alchimie de la malveillance (interactions entre un surveillant, un délinquant et une cible potentielle), la théorie des activités routinières insiste sur la détermination statistique d'un risque de victimation selon les habitudes de déplacement (le vol se produit dans un espace spécifique à un moment donné).

<sup>36</sup> Voir Robert V. Clarke, « Les technologies de la prévention situationnelle », *Cahiers de la sécurité intérieure*, n°21, 1995.

<sup>37</sup> François Bonnet, « Contrôler des populations par l'espace ? Prévention situationnelle et vidéosurveillance dans les gares et les centres commerciaux », *Politix*, 2012, pp.25-46.

<sup>38</sup> Bilel Benbouzid, « Urbanisme et prévention situationnelle : le cas de la dispute des professionnels à Lyon », *Métropoles*, n°8, 2010, <https://journals.openedition.org/metropoles/4391>.

<sup>39</sup> En témoigne un guide à destination des professionnels de l'aménagement, qui postule dès son introduction que la « sûreté est le socle de la cohésion sociale » et que la « philosophie d'action selon laquelle la sûreté et la sécurité publique, loin d'être des contraintes, constituent des ressources indispensables de tout projet [d'aménagement, d'urbanisme], dont elles deviennent un élément de la qualité », dans *Guide des études de sûreté et de sécurité publique dans les opérations d'urbanisme, d'aménagement et de construction*, La documentation Française, 2007.

espaces de mobilité, qui brassent continuellement des usagers temporaires voire ponctuels, sont définis comme une cible idéale pour la délinquance (surtout aux heures d'affluence ou de creux). Les usagers, ancrés pour la plupart dans une mobilité pendulaire, ne développent pas de fort sentiment d'appartenance. En outre, l'étendue du réseau et l'intensité du trafic favorisent l'absence d'un « surveillant compétent » et/ou d'un garant des lieux unique. Cependant, la prévention situationnelle s'illustre de diverses façons dans les espaces dédiés au transport, les personnes interviewées connaissent le fondement théorique ou se prononcent en faveur de certaines de ses techniques. Les gestionnaires et leurs partenaires prennent en compte ces principes de sécurisation et de prévention autant au quotidien que lors d'opérations de rénovation. En parallèle de l'ordonnancement et de l'entretien des espaces, l'usage des dispositifs de vidéosurveillance vise à délimiter une zone « à défendre » et concourt à rassurer les usagers.

## 1. Affirmer un maître des lieux dans les espaces de mobilité

La prévention environnementale (ou situationnelle) permet d'obtenir des résultats dans le temps court, son succès se traduit dans les textes de lois et s'observe dans l'espace public. Ces manières de penser l'espace trouvent dans les transports en commun un laboratoire singulier d'expérimentations. La loi d'orientation de programmation relative à la sécurité (LOPS, 1995) impose aux programmes d'aménagement et de construction, qui ont des incidences sur la protection des personnes et des biens, de réaliser une analyse d'impact (article 11). De plus, les gestionnaires des transports collectifs sont vivement encouragés à systématiser la vidéosurveillance au nom de la régulation du flux voyageur et de la lutte contre le terrorisme (article 10). La loi reconnaît les services de sécurité comme participant à la sécurité générale, encourage les exploitants à investir les « dispositifs techniques de prévention et de constatation » (notamment le gardiennage et les caméras). La loi relative à la sécurité intérieure (LOPSI, 2002) donne un cadre juridique à la prévention technique et porte une attention particulière aux transports collectifs<sup>40</sup>. Les mesures de prévention situationnelle sont « souvent perçu[e]s comme relevant du bon sens » et « connaissent un franc succès après des maîtres d'ouvrages séduits à l'idée de trouver des réponses instantanées aux enjeux de sécurité »<sup>41</sup>. Céline Loudier-Malgouyres et Jean-Louis Dubois<sup>42</sup>, à la suite d'observations sur le continent nord-américain, résumement les principes de la prévention par la situation en « neuf principes d'aménagement » :

- La visibilité (voir et être vu, éviter les « lieux pièges », les espaces cachés, faciliter le champ de vision d'une patrouille),
- La lisibilité (une hiérarchie et une définition des espaces claires permettant de se repérer et de s'orienter facilement),
- La surveillance naturel (contrôle social informel des usagers),
- Le contrôle naturel des accès (dissuader les intrusions),
- La territorialité (assigner des usages aux espaces),
- La socialisation des espaces (maximiser les appropriations légitimes),
- Le développement des activités (culturelles, sportives, associatives, artistiques...),
- L'affirmation d'un maître des lieux (présence physique, bonne gestion, entretien et maintenance réguliers),
- La participation du paysagement (le mobilier, la lumière, la végétation comme vecteurs de pacification des relations sociales).

<sup>40</sup> « La prévention situationnelle qui recouvre l'ensemble des mesures d'urbanisme, d'architecture ou techniques visant à prévenir la commission d'actes délictueux, ou à les rendre moins profitables, a déjà connu une large application pratique dans de nombreux pays européens. Il est, en effet, désormais admis que certains types de réalisations urbaines ou d'activités économiques peuvent se révéler criminogènes et qu'il est possible d'y prévenir ou d'y réduire les sources d'insécurité en agissant sur l'architecture et l'aménagement de l'espace urbain. En liaison avec les autorités organisatrices de transports et les entreprises exploitantes, un effort particulier devra être entrepris pour renforcer les dispositifs d'humanisation des réseaux et développer la mise en place d'équipements de sécurité » (annexe de l'article premier).

<sup>41</sup> Camille Gosselin, « Qu'est-ce que l'urbanisme sécuritaire ? », Institut Paris Région, note rapide n°727, septembre 2016.

<sup>42</sup> Céline Loudier-Malgouyres et Jean-Louis Dubois, *Sécurité et espaces publics : le rôle de l'aménagement urbain*, Institut Paris Region, NR n°288, janvier 2002.

La prévention situationnelle s'est très bien implantée dans le domaine du transport de personnes. Depuis les années 1970, l'ouverture qui caractérisait les réseaux français (accès libre, validation des titres à vue, libre montée dans les bus) est remise en cause par une forte croissance des chiffres de la délinquance. Les dégradations relevées par les transporteurs augmentent, la fraude tourne autour des 10-15% selon les estimations locales. Produire de la sûreté recouvre alors des actions de répression mais également de conception et de gestion des sites. Autrement dit, pour rassurer, un transporteur doit s'assurer de la maîtrise des lieux, démontrer la présence d'un gestionnaire. Celle-ci permettrait d'éviter une spirale négative décrite par la théorie de la vitre cassée<sup>43</sup> : un délabrement de l'espace donne un signal d'impunité des incivils et des délinquants, ce qui favorise l'apparition de désordres tout autant que le désengagement des citoyens. Dans les transports en commun, les signes d'absence d'un gestionnaire entraîneraient une plus grande tolérance des désordres de faible intensité, une démobilité des usagers, et donc, une augmentation du sentiment d'insécurité. À l'inverse, une prise en charge rapide des graffitis ou des poubelles débordantes garantirait une image positive du quai ou de la gare, et donc, une augmentation du sentiment de sécurité. Cette théorie reçoit un réel écho dans l'univers de la sûreté des transports<sup>44</sup>. En 2011, l'intervention du directeur de l'observatoire de la sûreté de la SNCF pointe l'étendue « des politiques qui concourent à la qualité de vie. La qualité de vie, pour nous, recouvre la propreté, la maintenance, le traitement de l'errance et la sûreté »<sup>45</sup>. Les stations de métro, les gares routières ou ferroviaires fournissent de multiples exemples de ces dispositifs qui cherchent à prévenir l'insécurité personnelle.

### 1.1. Mieux orienter et concevoir pour agir sur les peurs

Les gares n'ont pas toujours été pensées pour être au centre des villes, or, elles apparaissent comme le moteur de la dynamique d'un territoire tout autant que sa porte d'entrée et de sortie. Les voyageurs peuvent être des habitués, mais aussi des usagers occasionnels ou des touristes : ils ne disposent pas des connaissances pour s'orienter vers la gare ou dans la gare. Leur pratique des transports en commun repose donc uniquement sur l'intégration de la gare à son environnement urbain, la présence de signalétique et d'une trame piétonne qui permettent de lire l'espace. Les gestionnaires ont donc besoin d'aménager les sites au service des voyageurs, dans une optique commerciale, en cohérence avec une vision sûreté de l'aménagement (satisfaire le principe de lisibilité et de visibilité). En effet, la désorientation produit un effet anxiogène chez l'utilisateur et accroît son risque de victimation en le rendant plus vulnérable. De plus, la confusion et la perte de temps génèrent de l'énervement, l'utilisateur peut devenir lui-même porteur d'incivilités. L'aménagement de l'environnement des sites permet l'identification visuelle du bâtiment voyageur : panneaux signalétiques et trame urbaine accompagnent les entrées et sorties, une articulation du volume des bâtiments aèrent l'espace. Les personnels de sûreté interviewés insistent sur la cohérence d'une conception de l'aménagement à la fois commerciale (accueillante et innovante) et sécurisante. Pour un responsable sûreté de Gares & Connexions, il s'agit même de « deux faces d'une même pièce, l'un n'allant pas sans l'autre. La sûreté ne doit pas intervenir à la suite d'un projet, mais dès son commencement ».

« La partie sûreté était séparée du projet de rénovation jusqu'à récemment. Il y avait la sûreté avec des actions curatives d'un côté et le préventif de l'autre. Ce qui a été fait : associer les deux, comme étant les deux faces d'une même pièce, l'un dépendant de l'autre. » Responsable sûreté d'une gare parisienne.

Certaines gares sont étriquées, très imbriquées dans les bâtiments environnants ou isolées, rendant leur accès illisible. La gare de Vanves-Malakoff (92) se devine notamment parce que ses quais surplombent la rue (visuellement, la présence de caténaires signale celle d'une gare) : les arbres du parvis côté Vanves comme les constructions adjacentes côté Malakoff empêchent la localisation rapide des accès à la gare. Les principaux accès aux quais de la gare d'Asnières-

<sup>43</sup> Voir Sébastien Roché, « La théorie de la « vitre cassée » en France. Incivilités et désordres en public. », *Revue Française de sciences politiques*, volume 50, n°3, 2000.

<sup>44</sup> « Par son action le maître des lieux émet des signes forts perceptibles par tous : les graffitis sont nettoyés immédiatement, le sol est balayé régulièrement, les voyageurs sont réellement, et dès leur entrée, dissuadés de frauder », dans PREDIT, *Recherche sur la stratégie de sûreté et d'ambiance dans les transports publics*, rapport d'étude de Jacques de Plazaola, 1999, [lien] - p.3.

<sup>45</sup> Intervention de Pascal André, au titre de responsable de l'observatoire de la sûreté de la SNCF, au séminaire « Sécurité urbaine et aménagement durable », le 31 mai 2011, organisé par le CETE de Lyon.



sur-Seine se font par un tunnel traversant les rails de part et d'autre. Au sud, selon la météo ou la saison (feuilles sur les arbres), l'entrée du tunnel, située au bout d'une ruelle piétonne, se distingue à peine. Au nord, un petit parvis dessert l'hyper centre-ville. Il a été repensé : rénovation du bâtiment voyageur à l'aide de verrières, installation d'écrans d'information voyageur à l'extérieur, suppression de la végétation haute, partage de l'espace de la circulation grâce à une « zone de rencontres » soulignée par des pavés, augmentation du nombre de potelets pour limiter le stationnement gênant et agrandir la zone piétonne. Même type d'opération sur le parvis de la gare de Clichy-Levallois : pour donner plus de visibilité et de luminosité au bâtiment et plus d'espace aux piétons et aux vélos, la circulation automobile a été repensée, les volumes du parvis ont été aplanis (végétalisation grimpante redistribués sur le trottoir d'en face, places de parking supprimés). De plus, deux vrais arrêts de bus ont été installés, de part et d'autre de la route, offrant un indice supplémentaire de présence d'une gare. Si le contexte très urbanisé de certaines villes permet de jouer sur l'aménagement des volumes autour des sites, ce n'est pas toujours le cas dans des zones plus rurales. La gare de Villiers-Neauphle-Pontchartrain, qui dessert trois villes des Yvelines, offre un bon exemple. Excentrée des habitations et accolée à une site industriel, elle surplombe un rond-point fleuri sans que rien – sauf les rails – n'indique sa présence. L'utilisateur du bus qui descend à l'arrêt « gare » doit donc deviner la suite du parcours.



Parvis de la gare de Clichy-Levallois en 2013 et 2021 © Google Maps

La topographie joue parfois dans la visibilité de la gare, c'est le cas au Val d'Or ou à Belvédère (92) : situé en flanc de mont, ces stations accessibles par des ruelles piétonnes sont uniquement indiquées par un panneau « Transilien » ou « Tramway ». La géographie de la gare peut également impacter sa visibilité, notamment lorsqu'elle se situe à la marge d'un espace urbain. L'exemple de Saint-Cyr-L'École est évocateur : la gare, située sur le flanc de la descente qui relie le haut et le bas de la ville, est accolée mais isolée du centre - rendant son accès difficile pour le piéton qui ne la connaît pas. Dans ces deux cas, un travail de signalisation du site est crucial, puisque, dépourvue de parvis, les accès à la gare ne peuvent être soulignés que par des indices visuels.

L'aménagement des gares et de leurs alentours permettent une meilleure orientation des usagers. Les cheminements piétons compliqués donnent lieu à des attitudes d'évitement et conduisent à un délaissement des lieux. Sur le terrain, nous avons observé les efforts pour rythmer les espaces environnants par des animations visuelles (appuis mentaux) qui décrivent

explicitement le trajet. Le partage de l'espace entre les différents types d'utilisateurs (cyclistes, automobiliste, marcheurs...) n'est pas toujours clair, mais les piétons semblent aujourd'hui pensés comme utilisateurs prioritaires - les trottoirs ne sont plus des espaces résiduels ou interstitiels. À la suite d'opérations de rénovation des parvis, nous avons observés que les gestionnaires assignent clairement un usage à chaque espace, ce qui doit réduire les conflits d'utilisateurs. Par exemple, les parkings vélos n'empiètent plus sur l'espace des circulations piétonnes à Versailles Chantiers, Nanterre-Université, Saint-Denis, Massy. En somme, l'aménagement des espaces se met au service de la sûreté comme de la logique de flux qui prévaut dans un contexte de mobilité.

Il arrive qu'un utilisateur cherche une bouche de métro sur un boulevard parisien – notamment parce qu'elle est cachée par un commerce éphémère ou des travaux. À l'inverse, la confusion sur le chemin à prendre à la sortie du métro s'observe facilement. Sur les quais et avant les escaliers menant à la surface, des panneaux d'orientations renseignent les voyageurs, ils permettent de situer la station et ses différentes sorties dans leur environnement urbain. Le même genre de dispositifs s'observent dans les gares à la fois ferroviaires et routières - notamment lorsqu'elles présentent plusieurs quais (Meaux, Versailles Chantiers) ou des quais à plusieurs endroits (Saint-Quentin-en-Yvelines, Mantes-la-Jolie). De manière générale, à l'intérieur des bâtiments voyageurs, des panneaux signalétiques permettent de repérer sa direction, des écrans d'information et une numérotation ostensible des quais (ou l'indication des directions du métro) de s'orienter vers le bon quai. À bord des véhicules, des messages sonores et visuels permettent à l'utilisateur de savoir où il se trouve et où il va (notamment lorsque le train ou le métro s'apprête à emprunter une fourche). L'humanisation des lieux permet un meilleur accueil des voyageurs, notamment des personnes en situation de handicap, des touristes étrangers et tout voyageur non-initiés. Des personnels dédiés à l'accueil sont donc affectés aux grandes gares parisiennes, pour les autres sites, les agents polyvalents assurent cette mission parmi d'autres. L'orientation des voyageurs utilise de plus en plus des supports numériques. Grâce aux applications des transporteurs pour téléphones mobiles, les utilisateurs peuvent anticiper le positionnement à adopter à bord du véhicule pour être au plus près de leur sortie ou leur changement de mode de transport. Pour aller plus loin, une application, en cours de développement, donnera une cartographie singulière à chaque utilisateur, lui permettant de visualiser précisément le chemin à parcourir à pied - notamment en cas d'intermodalité. Tout se passe comme si « du point de vue de la sécurité de l'utilisateur, les flux piétons doivent pouvoir s'écouler de manière fluide dans des espaces urbains agréables »<sup>46</sup>.

### **L'exemple de la rénovation du pôle de Versailles-Chantiers**

Le projet de rénovation du quartier de la gare de Versailles-Chantiers est un enjeu multidimensionnel pour la ville et son rayonnement régional. Le projet de rénovation vise à adapter les « espaces vis-à-vis de l'augmentation de la fréquentation de la gare, pour les rendre aptes à absorber les flux de voyageurs à horizon 2030 », permettre « une meilleure organisation de site pour accueillir un Pôle d'Echanges Multimodal » et « renforcer le sentiment de sûreté du site »<sup>47</sup>. Les travaux ont augmenté la lisibilité et la visibilité des environnements, d'améliorer le confort des utilisateurs : regroupement des arrêts de bus au sein d'une gare routière, création d'un nouvel accès aux quais (passerelle avec ascenseurs), réaménagement du parvis principal, rafraîchissement du bâtiment historique. L'opération a également permis d'intégrer à la gare de nouveaux espaces commerciaux, des locaux pour les personnels (dont un pour les services de sûreté) et deux points d'accueil voyageur supplémentaires. Le réaménagement du pôle respecte les principes de la prévention situationnelle en contexte de mobilité.

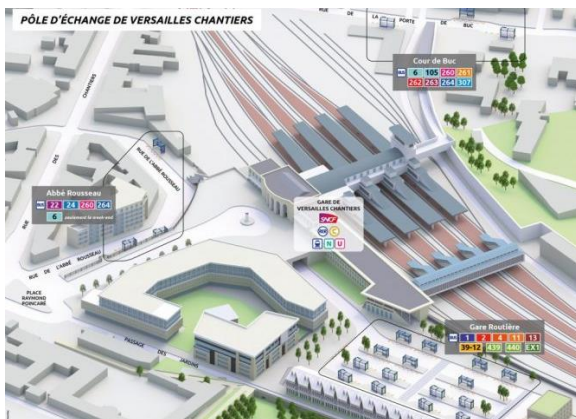
- Intégration du site dans son environnement : le quartier de la gare restait à aménager (présence de friche, d'un bassin historique de rétention d'eau, halle ferroviaire désuète), l'enfouissement des places de parking a permis de créer autant de mètres carrés dédiés aux bureaux et aux commerces qu'aux logements et aux services (résidence sénior, résidence étudiante, crèche, logements privés). De plus, la gare s'insère dans une trame urbaine piétonne qui la relie à deux autres quartiers de la ville (création d'une promenade

<sup>46</sup> DRIEA-IDF, *Théorie et principes de la prévention situationnelle - Quels enjeux pour les gares?*, Septembre 2013, p.13.

<sup>47</sup> Stif, Pôle d'échanges multimodal de Versailles Chantiers, délibération n°2011/0909.

qui traverse un jardin public, percement d'une rue avec de larges trottoirs vers le château de Versailles).

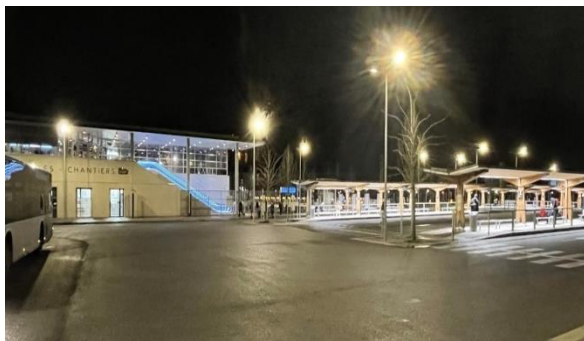
- Signalisation des cheminements/amélioration de la signalétique : le parvis du bâtiment historique, en pente douce, a été complètement évidé et dédié à la circulation, les cheminements vers la gare sont soulignés par le choix des matériaux au sol, les portes d'accès ont été automatisées et élargies. Le parvis Colonel-Arnaud-Beltrame est uniquement pensé sous le prisme de la circulation, il incite les usagers à ne pas s'arrêter. Le nouveau hall permet de diriger les voyageurs, les flux sont organisés, les sens de circulation sont indiqués au sol. Il accueille un nouveau point d'accueil SNCF et un local « accueil information » pour les bus. De plus, aux heures de pointe un agent spécifique est chargé d'orienter le public et contribue par sa présence à améliorer la gestion des flux dans la gare. La division des flux voyageurs entre trois accès (le nouveau hall, le bâtiment historique et la porte de Buc) encourage le sentiment de sécurité des voyageurs : ni d'usagers isolés, ni de sensation de foules ou de goulot d'étranglement.
- Amélioration de l'éclairage : le système d'éclairage a été repensé et dessine un cheminement (à l'exception du passage sous le parvis principal plutôt fréquenté par les bus), les immeubles environnants n'empêchent pas le soleil de se jeter dans l'enceinte de la gare historique et sa surface vitrée agrandie. La nouvelle passerelle est intégralement vitrée, la gare routière comporte un éclairage nocturne double (lampadaire et néons d'abris bus).
- L'animation des espaces : la création de nouveaux espaces commerciaux au sein de la gare (trois restaurateurs, un bureau de presse, deux petits supermarchés), de services publics et de bureaux qui ont vu sur les parvis, multiplient les regards et facilitent le contrôle social. De plus, les espaces de la gare abritent régulièrement des événements éphémères (collecte de vêtement, semaine des mobilités, concert).



Plan du quartier de la gare rénovée © Phébus



Parvis et bâtiment voyageur historique de Versailles Chantiers après rénovation (2021) © A. Vielcanet



Gare routière de Versailles Chantiers en soirée © A. Vielcanet



## 1.2. Transformer la foule en files : le principe de fluidité dans la sûreté.

La sécurité par l'urbanisme « se diffuserait dans la conception des villes sous des formes plus convenues, et notamment, par la priorité donnée à la mobilité et à la circulation du public par la séparation des flux »<sup>48</sup>. Ce constat s'applique aux gares dont l'architecture sert la mobilité : la fonctionnalité de la gare c'est la connexion. Les projets de rénovation des gares (du Nord, Saint-Lazare, Versailles) visent tous à « absorber les flux de voyageurs ». Île-de-France Mobilités demande aux transports de permettre une « gestion efficace des flux de voyageurs », d'adapter le « dimensionnement de toute installation » aux flux (contrats RATP et SNCF).

Organiser les flux du point de vue du transporteur, c'est avant tout faire en sorte que les trains ou les bus roulent à l'heure. Un trafic ferroviaire fluide permet la sécurité d'un point de vue technique et favorise le sentiment de sécurité. Un véhicule de transport bondé ou en retard est synonyme d'une mauvaise gestion du trafic (manque de rames, de bus) et le manque de résilience des routines d'exploitation, ce qui pénalise les usagers.

« Le RER B est resté à un niveau, alors qu'il a franchi le million de voyageurs par jour (...). On est resté sur des rames à un niveau, dès qu'il y a le moindre retard – et on a plein de dépendance, le tunnel de Châtelet-Gare du Nord partagé avec le D – on a vraiment une exploitation qui est extrêmement difficile et soumise à pleins d'aléas. La vétusté ne fait qu'aggraver la situation. L'usager de la grande couronne pâti de tous ces points faibles, parce qu'il est quand même sur une région où il y a peu d'alternative (la voiture est très empruntée dans le coin). Dès qu'il y a des coupures de trafic, le problème c'est que les alternatives ne sont pas nombreuses ou pas très réalistes (...). Autant la ligne était extrêmement fiable il y a 30 ans, aujourd'hui ce n'est plus le cas, vous devez prendre une demi-heure de marge, et encore, si vous avez un rendez-vous important... vous avez intérêt à prendre toutes les garanties (...). C'est tellement problématique que ça devient discriminant, on a beaucoup de retours maintenant sur le fait que pour trouver un boulot, quand vous annoncez que vous dépendez du RER B, souvent vous n'êtes pas retenu. Un autre problème pénalisant, ce sont les jeunes : ne pas avoir un logement de proximité pour ses études n'est plus possible. » Présidente de l'association d'usagers CourB.

Cette logique de fluidité, capitale dans le domaine de la circulation ferroviaire, s'applique aux usagers : le chahut de foule les inquiète. L'enquête sur le sentiment d'insécurité dans les transports montre que 20% des apeurés ont signalé un train bondé et 7,5% un trafic perturbé comme facteurs de leur dernière expérience de peur. Une mauvaise circulation piétonne favorise à la fois l'émergence de conflits interpersonnels (incivilités, bousculades, insultes) et des passages à l'acte délinquant (vols sans violence et atteintes sexuelles notamment<sup>49</sup>). Parmi les répondants qui rapportent une expérience de peur dans un contexte « bondé », 43 % ont redouté le vol sans violence, alors que la peur de cette atteinte représente 18 % de l'ensemble des craintes. Une mauvaise fluidité dans les transports en commun favorise l'insécurité personnelle et alimente des craintes singulières. À l'inverse, la séparation et l'ordonnement des flux de voyageurs favorise le sentiment de sécurité dans les espaces de mobilité. Différencier voire contraindre les flux d'usagers, c'est éviter la constitution d'une foule. Les efforts des transporteurs pour penser la résilience des espaces en amont (capacité à absorber du flux) ou en aval (actes de malveillance occasionnés) se transcrivent dans leurs emprises. Par exemple, l'intermodalité au sein des gares est travaillée pour faciliter les trajets. En gare de Saint-Michel, des marquages au sol guident les usagers : des traces de pas indiquent le chemin vers le métro 4 ou 10 et le RER B – respectivement rose, jaune et bleu selon le code couleur de ces lignes. Ce type dispositif d'orientation, présent dans toutes les gares, est complété par des panneaux signalétiques, des écrans et des plans qui indiquent aux usagers la présence des autres modes de transport (vélo, bus, taxi...).

<sup>48</sup> Camille Gosselin, *Qu'est-ce que l'urbanisme sécuritaire ?*, Institut Paris Region, NR n°727, septembre 2016.

<sup>49</sup> Plus d'un quart de ceux qui ont redouté l'atteinte sexuelle dans les transports et presque la moitié de ceux qui ont craint le vol sans violence ont sélectionné l'item « circulation bondé » (contre 8 % de ceux qui ont redouté l'agression physique simple).





« Fil d'ariane » sur le quai du RER de Saint-Michel-Notre-Dame © A. Vielcanet

Ce « fil d'ariane » permet aux usagers de se repérer, il organise également la différenciation des cheminements des sortants et des entrants, quitte à rallonger les parcours de certains<sup>50</sup>. Dans les grandes gares multimodales, les tapis roulants s'inscrivent dans de grands couloirs (Invalides, Montparnasse...) et permettent de bien distinguer les flux. À Châtelet-les-Halles, les couloirs dotés de tapis roulants tranchent avec la convergence anarchique de multiples flux au sein de la « salle d'échanges ». Dans cet espace, les voyageurs du métro croisent ceux du RER, et inversement. Cette salle a subi plusieurs rénovation, mais reste très difficile à aménager pour faciliter l'organisation de files cohérentes. Nombre de voyageurs cherchent leur chemin vers une des 19 sorties, vers un des six métros ou des trois RER. L'accès aux quais a été repensé, une nouvelle galerie latérale de circulation aide à dissocier les flux provenant et allant vers la banlieue de ceux entrant et sortant du métro. Mais le lieu reste peu compréhensible et les cheminements difficiles - notamment parce que les lunules<sup>51</sup> qui abritent les accès aux quais sont peu lisibles. À l'inverse, les larges couloirs de La Défense, ponctués par des indications et des commerces, définissent un sens de circulation, globalement respecté.

La disposition d'une station de métro ne permet pas toujours de différencier les flux, les couloirs présentent des coudes ou des rétrécissements, augmenter le risque de bousculades ou d'incivilités. Dans ce cadre, l'utilisation des barrières modulables, à la fois mobiles et souples, réorganise l'espace en fonction de l'affluence, de simples rubans rétractables peuvent réguler les accès. En effet, l'idée n'est pas de contraindre ou d'interdire, mais de dissuader et d'improviser une organisation de l'espace adaptée aux aléas. Ces « barrières » sont utilisées pour moduler l'espace à différents niveaux. À Montparnasse, elles empêchent la queue devant les machines à tickets d'empiéter sur les couloirs d'écoulement des flux, sans placer d'éléments rigides et pérennes. À Versailles-Chantiers, elles organisent les files d'attente devant les automates de vente, séparent les flux entrants et sortants, régulent les entrées dans le petit bureau SNCF grandes lignes. À Plaisir-Grignon, elles séparent la queue pour les automates de celle pour le tabac et sanctuarisent un couloir pour les circulations entre les quais du train et ceux des bus. Sur les parvis de grandes gares, comme Saint-Lazare ou Gare du Nord, des grilles Vauban ont servi à créer des files d'attentes lorsque les personnels de la sûreté devaient vérifier les autorisations de déplacement pendant le confinement. La barrière, Vauban ou ruban, en contexte transport sert donc à la fois à séparer les espaces pour garantir l'écoulement des flux et à s'adapter aux événements. Pendant les journées de manifestation gilets jaunes à Paris, ces barrières mobiles en gare ont permis la mise en place de postes d'inspection-filtrage éphémères dans des gares multimodales afin de procéder à des arrestations préventives.

Les transporteurs peuvent donc s'appuyer sur des dispositifs techniques pour assurer l'écoulement du flux (tapis roulant, escalier mécanique, indications au sol, barrières), mais

<sup>50</sup> Dans le métro, certains habitués ont conscience de cette différenciation des cheminements qui impactent la longueur de leurs trajets, ils ne respectent donc pas la signalétique. Ils se retrouvent, à certaines heures notamment, à contresens du flux – ce qui produit souvent des interactions désagréables (coups de coudes, coups de sacs...).

<sup>51</sup> Colonnes creuses contenant le dispositif d'aération, des escaliers ou des escalators reliant la salle des échanges aux quais de RER des Halles à Châtelet.

également sur le comportement de leurs usagers. À La Défense, Il est saisissant d'observer le défilement continue d'usagers répartis en deux colonnes de part et d'autre, chacun sa file. Les écarts au sens de circulation ne sont motivés que par la nécessité de dépasser d'autres usagers. Des normes sociales régissent les circulations des usagers, qui entraîne parfois des transgressions vectrices de conflits. Par exemple, une règle communément admise prime dans les transports franciliens : « piétons, serrez à droite ». La crise sanitaire fait passer la direction des circulations d'informelle et implicite à formelle et explicite. En effet, les sens de circulations sont retranscrits directement au sol ou sur les portes à l'ère de la COVID.

Les flux contradictoires dans les grandes Hubs amènent les transporteurs à développer des techniques de gestion, mélangeant l'humain et le matériel. Quotidiennement, en période d'heures de pointe, des personnels sont déployés à des endroits stratégiques pour réguler les flux. Il s'assure que les voyageurs respectent une règle tacite : laisser sortir les autres avant de monter à bord du véhicule. Les régulateurs de flux interviennent dans ce contexte, positionnés sur les quais dans quelques grandes lignes du Transilien, du métro et du RER (Paris-Lyon, Paris-Nord, Saint-Michel, Bibliothèque François Mitterrand, La Défense, Châtelet, Paris Austerlitz). Leur rôle permet de fluidifier la descente et la montée des voyageurs dans les rames, contribuant à une meilleure régularité sur la ligne comme à un accroissement du sentiment de sécurité (présence de personnels du maître du lieu). Exceptionnellement, ils peuvent intervenir à d'autres endroits, notamment lors de grèves ou d'incidents graves de circulation pour empêcher qu'une situation s'envenime<sup>52</sup>. Des dispositifs techniques récents sur les quais du métro ont fait leur apparition en même temps que l'automatisation des lignes : les portes palières. L'installation des « façades » de quai devait prévenir les suicides ou les accidents. Or, elles ont modifié les comportements sociaux : elles permettent aux usagers de se positionner de chaque côté d'un accès à la rame, avant que le véhicule ne soit arrêté à quai. Ainsi, la logique de fluidité s'en trouve renforcée, la règle informelle se matérialise par des équipements.



Façades anti-suicides sur le quai du métro 4 à Paris-Montparnasse © A. Vielcanet

À Versailles-Chantiers, la création d'un nouveau hall, prolongé d'une passerelle, permet une meilleure absorption des flux sur l'ensemble de la gare - quand bien même les escaliers paraissent trop étroits à certaines heures. De plus, elle permet d'assurer un accès aux personnes à mobilité réduite (un ascenseur pour chaque quai). C'est un choix qui a été fait dans d'autres gares : à Javel, la création d'une passerelle desservant l'autre bout des quais permet d'y offrir un accès par ascenseur, d'ouvrir la gare sur un autre espace du quartier, de diviser les flux. Néanmoins, le flux de passager dans le bâtiment historique reste très élevé, la jonction entre la nouvelle passerelle et la ligne 10 du métro reste un problème. La technique de création de passerelles à l'autre bout des quais s'intègre très bien dans les anciennes gares franciliennes. Leurs déploiements sont en partie financés par le programme de mise en accessibilité des gares,

<sup>52</sup> Une page sur du site de la SNCF montre la capacité d'adaptation des régulateurs de flux en période extraordinaire : ils peuvent retenir en amont des quais les voyageurs entrants laissant aux sortants le temps pour le quitter, voire créer un véritable filtre humain lorsque le quai et la salle d'échange se situent au même niveau, <https://www.sncf.com/fr/groupe/newsroom/gestion-flux-voyageurs-131219>.

financé par IDFM. D'ailleurs, le principe de fluidité qui prime dans les espaces de transports fragilise l'inclusion de personnes en situation de handicap ; chargées de valises ; avec poussette ou encore de jeunes enfants qui n'arrivent pas à suivre le rythme.

La fluidité se retrouve également à bord des nouveaux trains : les nouvelles rames s'agrandissent et permettent aux usagers de circuler d'un bout à l'autre sans encombre. C'est le cas sur la ligne L du Transilien : les trains qui circulent sont des « boas », leur architecture augmente la visibilité à bord. Les sièges bariolés sont plus haut qu'habituellement garantissant une forme d'intimité, les LEDs s'adaptent à la luminosité extérieure, des écrans rappellent le prochain arrêt et les correspondances possibles, d'autres diffusent des publicités silencieuses (insertion des jeunes, communications d'IDFM, sites touristiques). Ces trains sont plus agréables, plus silencieux, ils paraissent plus spacieux, mais surtout, ils offrent aux usagers incommodés ou inquiétés par la présence d'une personne ou d'un groupe de s'éloigner et réduisent les situations d'isolement. De plus, construit sur un seul niveau, ils permettent l'accessibilité des personnes à mobilité réduite. Ces rames, appelées « Francilien », sont présentes sur le RER E et cinq lignes du Transilien. Sur le RER D et les lignes R et N, la nouvelle génération de trains « Regio2N » rajeunit les matériels. La meilleure répartition des espaces (équipements/usagers) et la plus grande largeur des rames permet d'augmenter leur capacité. Les rames de la ligne N sont spécialement aménagées pour s'adapter au « *mass transit* » : des portes plus larges, des appuis ischiatiques plutôt que des strapontins, de grandes plateformes aux points d'entrée, un agencement des sièges fixes qui libère de l'espace. En outre, les accès de plain-pied aux quais simplifient le voyage pour les personnes à mobilité réduite comme pour l'ensemble des voyageurs. Un système d'information voyageur connecté au centre opérationnel Transilien offre aux usagers la possibilité de visualiser les noms et le nombre d'arrêts, les correspondances possibles, le temps de parcours en fonction des conditions de circulation. Pour plus de conforme, la luminosité diffère en fonction des espaces, chaque siège dispose d'un accoudoir relevable et de prises de courant. L'atmosphère dans ces nouveaux trains, notamment dans les voitures à double étage (réservées aux places assises), semble plus agréable.



Photos des nouvelles rames sur la ligne N – Regio2N © IDFM

Prévenir l'apparition du sentiment d'insécurité dans les transports repose sur une diversité de pratiques et de techniques. Les solutions déployées par les transporteurs s'inspirent d'une approche environnementale de la prévention (accessibilité, lisibilité, visibilité, animation) et d'autres d'une approche ferroviaire de la sécurité (orientation des flux, diversification des accès). Les aménageurs des espaces de mobilité puisent donc largement dans le répertoire d'action de la prévention situationnelle, quand bien même ils redéfinissent son but : agir sur les espaces d'interaction (lisibilité, fluidité, cloisonnement) plutôt que sur la délinquance (augmenter l'effort ou les risques, réduire les gains). Ils actionnent deux leviers pour sécuriser les lieux : agir sur l'aménagement de l'espace et agir sur le comportement des usagers. Les deux sont liés : l'agencement de l'espace définit les usages attendus, les appropriations réelles ou projetées des lieux orientent les réaménagements. L'objectif de fluidité de la circulation sert celui de surveillance : éviter les recoins et les coudes, les espaces confidentiels ou abandonnés en proximité directe de la gare. Si l'aménagement architectural des transports influe sur le sentiment de sécurité, l'animation est également prise en compte.

### 1.3 L'ambiance et la fréquentation comme éléments clefs du sentiment de sécurité

La journaliste Jane Jacobs relie environnement urbain et sécurité pour la première fois en 1961<sup>53</sup>. Sa pensée s'articule autour d'une idée : la police est l'affaire de tous. Or, les habitants ne s'impliquent dans la régulation informelle des rapports sociaux (« yeux sur la rue ») qu'à condition de développer un sentiment d'appartenance pour des espaces urbains propres, entretenus et inspirant confiance. L'isolement est un des principaux facteurs de l'insécurité : un quart des répondants à l'enquête sur le sentiment d'insécurité indique que les lieux étaient déserts lors de leur dernière expérience de peur. Le professeur d'architecture Oscar Newman rend opératoire cette vision quelques années plus tard grâce à sa théorie de l'espace défendable (*Defensible space. People and design in the violent city*, Architectural Press, 1972). Supposant que les conceptions urbaines peuvent « soustraire l'espace à la malveillance », il préconise un urbanisme accentuant le sentiment de territorialité et tenant compte des caractéristiques physiques qui favorise la délinquance (espace fermé, caché, sombre, inaccessible...). Pour ces deux penseurs, favoriser un flux continu de personnes et de regards sur la voie publique constitue la meilleure réponse à l'insécurité. Ils préconisent de travailler sur l'ambiance, l'animation et l'aménagement des lieux pour produire chez les citoyens un sentiment d'appartenance au territoire, soit une responsabilisation des individus dans la production de la sécurité (dissuader les délinquants, alarmer les autorités, intervenir dans l'urgence...). Cette tâche semble complexe dans un contexte de mobilité : comment s'approprier un espace où on est de passage ? Les impératifs d'animation et de fluidification peuvent rentrer en contradiction, mais leur articulation reste nécessaire pour les transporteurs.

#### **Voir et être vu : la gare comme « ville dans la ville ».**

Voir et être vu est un principe majeur de la prévention situationnelle. D'un côté, il doit voir son environnement pour s'adapter aux lieux et aux situations. La visibilité des espaces permet aux usagers de savoir où ils doivent aller (orientation/circulation), mais aussi, de voir où ils vont, anticiper ou esquiver les comportements ou situations jugés menaçants (perspective/prospective). De l'autre, l'utilisateur bénéficie du contrôle naturel exercé par ses pairs. La fréquentation d'une gare augmente par la distribution de locaux commerciaux : boutiques et restaurateurs occupent de plus en plus les espaces de la gare. Certaines tendent à se transformer en véritables centres commerciaux, tandis que de nouveaux acteurs sont appelés à s'y installer : services à petite enfance ou de conciergerie, banques, coiffeurs, fournisseurs d'accès internet, services publics, médecins... En effet, la vocation de la gare évolue et devient un endroit idéal pour développer des activités commerciales ou de service : manger, faire livrer un colis (casiers sécurisés en libre-service), faire des photocopies ou imprimer des photos... En effet, les gares « ont été amenées à constituer bien plus que de simples lieux de passage, lieux mouvements, de véritables sites d'urbanités publiques (...) déclinée d'abord par la montée en puissance d'une fonction extensive de "service" »<sup>54</sup>.

« Les gares sont des lieux de vie, le groupe SNCF a voulu que les gares deviennent des lieux de vie, et c'est réussi ! Une ville dans la ville. » Référente sociétale Gares & Connexion.

Les gestionnaires ont créé, au sein des gares qui le permettent, des espaces d'accueil et d'attente. Par exemple, les « work & station » dans les gares SNCF disposent d'assises plus ou moins confortables (en fonction du temps dont dispose l'utilisateur), de prises de courants et d'un accès internet gratuit. Ce dispositif a été étendu dans la quasi-totalité des gares, quand bien même il ne s'agit que d'un « poteau » sans assise. Sur l'ensemble du réseau SNCF et RATP, des dispositifs se mettent au service des citoyens tout autant que des usagers, modifiant la nature des gares. C'est une manière d'y multiplier les « regards » sur les usagers, d'assurer une fréquentation des espaces et une surveillance naturelle des lieux. La tâche reste complexe : les gestionnaires diversifient les implantations pour couvrir des horaires et une zone étendue.

<sup>53</sup> *Déclin et survie des grandes villes américaines*, Mardaga, 1991.

<sup>54</sup> Marc Dumont, professeur des universités en urbanisme et en aménagement des espaces, lors du séminaire « Les gares, nouveaux villages urbains ? », organisé par la Chaire Gare de l'École des Ponts le 11 avril 2016.





Mini station work & station, Invalides © A. Vielcanet

### Des gares et des véhicules propres.

De même manière que les espaces de mobilité doivent être aménagés pour favoriser l'orientation des usagers et transformer la foule en files, ils doivent être entretenus et bien gérés au quotidien. En effet, le rôle de la gestion des transporteurs ne se limite pas à la mobilité, au contraire, il concerne également la propreté, l'éclairage et la fréquentation des espaces, l'entretien des bâtiments et des véhicules... Le manque de propreté des lieux est peu soulevé par les répondants à l'enquête sur l'insécurité dans les transports franciliens : 4,2 % signalent un lieu dégradé et 5,7 % un lieu sale lors de leur dernière expérience de peur. Ces chiffres correspondent aux efforts fournis par les gestionnaires pour entretenir les véhicules et les bâtiments de transports. Néanmoins, sur certains sites, la proportion de signalement d'un lieu sale peut grimper jusqu'à la moitié des répondants. Deux catégories de site s'observent alors : des gares de grande ceinture avec peu de citations au total mais une place importante du facteur « lieu sale » dans la peur (plus de 30 % des apeurés sur ces sites) et des gares ou métro d'hypercentre avec beaucoup de citations au total mais une place moins importante de ce facteur (entre 25 et 35 % des apeurés)<sup>55</sup>. Ainsi, l'absence de propreté peut prendre une dimension importante dans la constitution d'un sentiment d'insécurité, dans le centre de Paris comme dans des zones moins denses.

« Le constat est sans appel : une rame neuve ou rénovée incite davantage les utilisateurs du réseau à faire attention et à respecter le travail réalisé par les agents. Ils ont envie inconsciemment qu'elle reste propre. Une rame ou une gare nettoyée renforce également le sentiment de sécurité. »  
Communiqué IDFM, *La propreté en gare et dans les trains, un défi au quotidien*, 14 mars 2019.

La RATP et la SNCF communiquent sur leurs actions en faveur de la propreté des lieux - d'autant plus depuis le début de la crise sanitaire. Les exploitants de bus le soulignent également à bord de leurs véhicules. Avec plus ou moins de réussite, tous les transporteurs ont installé des distributeurs de gel hydroalcoolique dans leurs emprises et développé des techniques de désinfection des véhicules (du simple produit virucides appliqué sur les zones de contact à la nébulisation ou la nano-désinfection<sup>56</sup>). Cependant, la crise sanitaire n'a été qu'un accélérateur, la question était prise en charge bien avant. Les contrats qui lient les transporteurs à l'AOM

<sup>55</sup> Dans la première catégorie, les sites ne dépassent pas les 5 citations de peur et sont peu nombreux : Ris Orangis, Bouray, Baron-le-Roy, Bruyère-sur-Oise, Essonnes-Robinson, Gennevilliers. Dans la seconde catégorie, les sites sont plus nombreux et comptabilisent souvent bien plus que 10 citations : Avenue Kennedy-Maison de la Radio, Bellevue, Billancourt, Boulogne, Dugommier, Les Noues, Montreuil, Malakoff Rue Etienne Dolet, Maubert Mutualité, Michel-Ange, Montsouris, Riquet, Sentier.

<sup>56</sup> AFP, Coronavirus : la RATP désinfecte ses bus par « nébulisation », <https://www.youtube.com/watch?v=wU-gf3KdTk>.

La Gazette Bourgogne, Besançon : Keolis utilise un produit innovant pour désinfecter sa flotte, 19 avril 2021, <https://www.gazettebourgogne.fr/article/besancon-keolis-utilise-un-produit-innovant-pour-desinfecter-sa-flotte>.

comporte un article « netteté des espaces voyageurs » qui fait de la propreté un élément essentiel du bien-être des voyageurs. C'est un des quatre axes prioritaires pour améliorer la qualité de service<sup>57</sup>. IDFM a introduit dans son rapport contractuel avec les transporteurs un système incitatif, une enveloppe de financement « bonus-malus » (100 millions d'euros pour chaque contrat, soit 25 millions par an). Cette méthode repose sur la production d'indicateurs qui mesurent tant la production de service que la satisfaction client (enquêtes mystères et évaluations auprès des usagers). Les objectifs de qualité deviennent donc un enjeu financier important. Toutefois, l'indicateur idéal n'existe pas, il apparaît difficile de construire des indicateurs interprétables dans tous les domaines<sup>58</sup>. De même, les attentes des usagers évoluent, il faut donc réévaluer en permanence la pertinence des types de mesures et les adapter au mieux aux réseaux. Cependant, l'appréciation de la propreté d'une gare ou d'un véhicule semble facilement quantifiable et pertinent dans le temps. Du point de vue de l'insécurité personnelle comme de la qualité du service fourni, c'est une donnée essentielle – notamment dans une société post-épidémie. Pour ces raisons, le champ de la propreté est investi par les gestionnaires des transports en commun. Son développement nécessite une vision d'ensemble : une gestion adaptée aux sites (coordination entre les différents gestionnaires et leurs prestataires, programmation d'espaces et de locaux accessibles aux acteurs) et une conception des sites pour la gestion (aménagement sobres et désobstrués, robustesse des matériaux). Lors d'observations, la coordination entre les agents des gestionnaires et les prestataires de propreté est apparue comme fonctionnelle. Une maman a fait tomber un pot de soupe en verre devant les escaliers mécaniques à Versailles-Chantiers, un travailleur a renversé un café dans le hall de la Gare de l'Est : dans les deux cas, un agent déclenche l'intervention d'un personnel de nettoyage, qui est intervenu en moins de 10 minutes. Les gestionnaires innovent dans ce domaine : de la poubelle intelligente<sup>59</sup>, les balayeurs automatiques ou encore le traitement des mauvaises odeurs avec des diffuseurs *high-tech*.

Le signalement des incidents de propreté fait partie des missions de tous les agents des transporteurs. En outre, ces derniers disposent d'équipes dédiées, qui travaillent soit en centre de maintenance soit en itinérance. Par exemple, sur le réseau Transilien, une équipe de 350 personnes s'affaire à nettoyer presque 400 gares d'Île-de-France ; elle collecte plus de 10,000 sacs poubelles par jours. Selon IDFM, les trains de ce réseau sont nettoyés en moyenne 470 fois par an, soit 45 minutes de travail par rame, tous les jours. Deux fois par mois, les trains passent dans un des neuf centres de maintenance de la région pour un traitement plus approfondie. De son côté, la RATP dispose de 1000 agents pour traiter ses stations et ses véhicules. Depuis la crise sanitaire, la société nettoie deux fois par jours tous ses bus, tramway et métros<sup>60</sup>. Outre l'action de leurs agents, les transporteurs sensibilisent leurs usagers.

De nouvelles manières d'articuler espaces publics et sécurité naissent d'abord dans les pays anglo-saxons dans la seconde moitié du XX<sup>e</sup> siècle, à la suite à de travaux pionniers qui articulent conception de l'environnement urbain et sécurité. Jane Jacobs et Oscar Newman mettent d'abord l'accent sur l'indispensable fréquentation des lieux pour faire naître une surveillance naturelle et une appropriation des territoires traversés. Plus un espace est entretenu, plus il est accueillant, plus ses usagers le respectent et ne tolèrent pas qu'il soit dégradé : les gestionnaires s'efforcent de faire vivre un cercle vertueux qui recoupe la qualité et la sécurité de leurs emprises. D'un côté, les délégataires du service public de transport et leurs partenaires institutionnels affirment en tous lieux la présence d'un maître des lieux pour rassurer : penser l'inclusion des sites dans la ville (facilité d'orientation, lisibilité) comme les conceptions architecturales des gares et des véhicules (visibilité, éclairage, circulation). De l'autre, la qualité de service favorise le sentiment de sécurité lorsqu'elle se nourrit des attentes des usagers (propreté, présence humaine, animation) qui en retour participe à l'urbanité des espaces de mobilité (fréquentation, mobilisation).

---

<sup>57</sup> Ce concept apparaît dans les années 1980, lorsque les autorités publiques s'efforcent de rapprocher l'organisation du transport collectif du quotidien des usagers. Il recouvre un spectre très large allant de la propreté à l'accessibilité et l'information voyageur en passant par la sécurité et le traitement des situations perturbées. À ce sujet, voir Frédérique Prédali, Cédric Cariou et Eliot Jolly, *La culture du service gagne les réseaux de transport européens*, Institut Paris Region, NR n°892, mai 2021.

<sup>58</sup> Voir NR n°892, *op.cit.*

<sup>59</sup> Vidéo « Baryl, le robot poubelle vedette des gares » : <https://www.dailymotion.com/video/x5s0w2x>.

<sup>60</sup> <https://www.ratp.fr/mobilisesensemble/actions-proprete>.

## 2. La sûreté en réseau

### 2.1. Multiplier les vues/les regards sur les espaces : la surveillance à distance

La vidéosurveillance s'est développée dans les transports collectifs franciliens, d'abord comme « outil d'aide au bon fonctionnement des équipements et à l'écoulement des flux (escalators, fermeture des portes des rames, flux de voyageurs...) », puis pour « la lutte contre les risques terroriste »<sup>61</sup>. Elle sert également à l'amélioration de la sécurité des circulations (retour vidéo sur les montées et descentes de véhicules pour le chauffeur). Toutefois, la généralisation de la vidéosurveillance s'est faite dans le cadre des programmes de sécurité, financé par la Région et l'État. Elles visent à dissuader les délinquants et faire diminuer le nombre de faits, contribuer au sentiment de sécurité des voyageurs et des personnels, signaler rapidement les situations délictueuses et augmenter la célérité des interventions, mais aussi à constituer un élément de preuve pour la justice. Son efficacité est controversée : diminution ou transformation des phénomènes de délinquance ? Amélioration ou stabilité des taux d'élucidation des crimes et délits ? Augmentation ou diminution du sentiment d'insécurité ?

#### **La nécessaire télésurveillance dans un univers confiné et étendu.**

Les controverses autour de la surveillance à distance ont pu être restituées par ailleurs<sup>62</sup>, ici, elles sont écartées pour restituer un outil au service d'une chaîne d'acteurs et de dispositifs de sécurité. Il est difficile de dire si le dispositif réduit la délinquance, *a minima*, il la déplace (« effet plumeau ») et contraint les comportements des auteurs (entraves à la flagrance en toute impunité). Même constat pour la mesure des modifications des comportements des usagers et des personnels qu'elle implique.

Cependant, dans les transports en commun, l'efficacité des caméras reposent moins sur leur capacité à afficher de bon taux d'élucidation ou d'intervention que sur leur utilité pour orienter l'action des responsables des lieux. En outre, elles permettent de mieux mesurer les actes déviants ou délinquants (la fraude par exemple). Les retours vidéo permettent surtout une surveillance générale des lieux : multiplication des regards sur le réseau, affirmation d'un maître des lieux. La présence des caméras semble aussi avoir réduit les atteintes aux agents et aux biens des exploitants<sup>63</sup>. L'augmentation continue des réquisitions judiciaires<sup>64</sup> comme les volontés d'innovation (vidéo intelligente) démontrent son ancrage dans le dispositif. Les usagers sensibles à l'insécurité personnelle plébiscitent leur renfort. En effet, un répondant sur trois à l'enquête ESIT-IDF souhaite voir plus de caméras dans les transports - ils sont d'autant plus nombreux lorsqu'ils ont eu peur sur le réseau RER ou transilien.

Au début des années 2000, le conseil régional et le Syndicat des transports d'Ile-de-France décident d'augmenter considérablement la présence de caméras dans les véhicules et les stations. Aujourd'hui, c'est un véritable maillage des réseaux ferrés et routiers : la totalité des gares et des bus sont équipés en vidéosurveillance (à l'exception de quelques lignes). La RATP dispose de plus de 10 000 caméras fixes consultables en temps réel par le poste de contrôle ou en différé sous réquisition du procureur de la République (jusqu'à 72h). La régie a installé environ 35 000 caméras à bord de ses matériels roulants, qui enregistrent en continue dans le métro ou momentanément sur activation d'une alarme discrète par le conducteur d'un bus. Même constat

<sup>61</sup> Sophie Mariotte, *La vidéosurveillance dans la sécurisation des transports collectifs franciliens*, Institut Paris Region, NR n°366, novembre 2004.

<sup>62</sup> Noé Le Blanc, « Le bel avenir de la vidéosurveillance de voie publique », *Mouvements*, 2010/2 (n° 62), p. 32-39, <https://www.cairn.info/revue-mouvements-2010-2-page-32.htm>.

<sup>63</sup> Outre la présence de caméras fixes et embarquées dans les transports, plusieurs interlocuteurs rapportent leur satisfaction quant au déploiement de caméras-piétons pour leurs agents assermentés (Suge, GPSR et contrôleurs) permis par la loi LOM (loi d'orientation des mobilités, 2019). Le directeur de Keolis Contrôle Humanisation note que « la caméra piéton est très dissuasive notamment pour les atteintes aux agents (...) surtout que les gens nous filment ». Cependant, il regrette que la loi soit restée « très timorée » en n'octroyant pas la possibilité aux agents de sécurité d'en porter.

<sup>64</sup> Les sources à ce sujet sont disparates, mais un rapport d'étude de la commission nationale sur la vidéosurveillance montre un recours accru sur la période 2002-2009, <https://www.interieur.gouv.fr/content/download/29088/213123/file/20091112031106.pdf>.

sur le réseau SNCF : toutes les gares franciliennes et l'intégralité des véhicules sont vidéoprotégés. Le contrat qui lie ces deux opérateurs avec l'AOM stipule que tous les véhicules doivent être équipés d'un système de vidéosurveillance.

« Le système de vidéoprotection est commun à l'IDF, sauf pour les gares parisiennes (Gare & connexion). Aujourd'hui, le déploiement est terminé dans toutes les gares (depuis 2015-2016). Sur les matériels roulants, en cours de déploiement avec le renouvellement des wagons : elle n'est pas communicante, les volumes de données sont trop conséquents (peut-être pour plus tard). La vidéoprotection est partagée avec la préfecture de police de Paris, au centre de commandement police-gendarmerie d'IDF, avec le PC national sûreté SNCF (SUGE). Cela permet le guidage des équipes : la patrouille vidéo - on peut repérer un auteur, s'assurer qu'il ne descend pas en gare, jusqu'à connaître sa destination et interpellé à sa sortie. La vidéoprotection est répercutée sur le centre de gestion des appels franciliens (CGA), qui pilote le 3117 [numéro d'appel d'urgence]. C'est un outil de coordination, mais aussi de prévention qui nous permet d'adapter la réponse aux problématiques, c'est un outil judiciaire (puisque nous répondons aux réquisitions judiciaires) qui répond aux attentes des victimes. » Responsable sûreté Transilien.

### **Vers une centralisation de l'architecture du réseau**

La SNCF à gare du Nord comme la RATP à gare de Lyon assurent de la « vidéo patrouille » depuis leur centre de commandement : des agents consultent les images en temps réel, donnent l'alerte en cas d'incident (technique ou humain) ou guident des équipes sur le terrain. Optile ne dispose pas de centre unique, les postes de sécurité dépendent généralement des dépôts de bus des transporteurs. Pour répondre à l'accroissement du nombre d'appareils et assurer leur interopérabilité (lorsqu'un délinquant passe d'un réseau à l'autre par exemple), un centre unique a été inauguré en décembre 2021. Situé à la préfecture de police, le centre de coordination opérationnelle de sécurité (CCOS) vise à aborder la sûreté dans les transports de manière décloisonnée. D'un côté, il accueille sous l'autorité du préfet des personnels de la gendarmerie, de la police régionale des transports et de l'ensemble des transporteurs (référents sûreté). De l'autre, il prend en compte l'ensemble des dispositifs techniques de sécurité : géolocalisation des véhicules et des patrouilles de sécurité, liaisons radio des équipages, caméras fixes et embarquées (pour certaines lignes connectées), bornes d'appel d'urgence... Cette réorganisation doit optimiser « l'impact sur le trafic du traitement des faits de sûreté », notamment avec une meilleure appréciation des délais d'intervention des démineurs (une dizaine de colis suspect signalés par jour à IDFM) et un pilotage renforcé par les officiers de police judiciaire en cas d'incident<sup>65</sup>. La création de ce centre unique a pour mission d'améliorer la célérité comme l'efficacité de la prévention et de la répression des crimes et délits.

En quelques sortes, le CCOS donne une vision panoptique aux responsables de la sécurisation des transports franciliens : pouvoir tout *voir*, sans être vus. Cependant, pour que cette innovation soit profitable au sentiment de sécurité, il faut également faire *savoir* aux usagers qu'ils sont « vidéoprotégés », communiquer sur son efficacité, expliciter ses conséquences. Outre l'obligation légale de notifier la présence d'un dispositif de télésurveillance, exposer les méthodes et l'impact de la surveillance à distance sur la sécurité des voyageurs pourrait augmenter son acceptabilité du point de vue des citoyens<sup>66</sup>. Or, une contradiction s'observe entre la nécessité de garantir un fonctionnement opaque et celle de le faire connaître. En effet, tout le dispositif de vidéosurveillance repose sur des centres de commandement opérationnel centralisés qui se raréfient, qui sont cryptés et isolés : leur étanchéité est donc vitale<sup>67</sup>. Inaccessibles depuis

<sup>65</sup> IDFM, *Création du centre de coordination opérationnelle de sûreté*, communiqué de presse, 3 octobre 2017, [https://www.iledefrance-mobilites.fr/medias/portail-idfm/7865c10c-0217-488d-8663-c6265df1277f\\_IdFM-Financement-du-centre-de-coordination-de-s%C3%A9curit%C3%A9.pdf](https://www.iledefrance-mobilites.fr/medias/portail-idfm/7865c10c-0217-488d-8663-c6265df1277f_IdFM-Financement-du-centre-de-coordination-de-s%C3%A9curit%C3%A9.pdf).

<sup>66</sup> Les controverses sur la vidéoprotection n'émanent pas uniquement d'interactions dans le champ politique ou universitaire (essentiellement à propos de son efficacité pour élucider les crimes et délits), puisque des représentants de la société civile saisissent régulièrement le pouvoir judiciaire pour demander la suspension d'implémentations et d'expérimentations de vidéosurveillance.

<sup>67</sup> En témoigne nos propres difficultés pour accéder à un poste de commandement (voire impossibilité dans certains cas). De plus, au fil des entretiens, une certaine culture du secret semble cultivée par les cadres de la sûreté des réseaux de transport. Les questions dérangent ou appellent des réponses floues, les enquêtes internes ne sont pas consultables, les chiffres communiqués ne sont pas publiables.

l'extérieur, sans fenêtres, sans lien avec d'autres parties du site, disposant de leurs propres réseaux de stockage de données, d'approvisionnement en électricité ou de traitement de l'air, etc... D'ailleurs, dans les gares franciliennes, les implantations de la sûreté ferroviaire se situent souvent en retrait des espaces voyageurs et l'accès à leurs locaux semble particulièrement sécurisés (interphone, digicode, un à deux sas de sécurité, portes blindées).

La structuration d'une « bulle autonome » de la sûreté dans les transports se renforce avec la multiplication du nombre de dispositifs de télésurveillance, leur diversification (caméras fixes, embarquées, mobiles, piétons...) et la dépendance de la chaîne de sécurité aux informations qu'elles fournissent en temps réel. Il ne faut pas pour autant rendre opaque aux yeux des usagers le fonctionnement de cet outil. La tâche n'est pas aisée pour les gestionnaires de la sûreté, mais le dépassement de ce paradoxe semble nécessaire pour que l'énergie et les ressources déployées permettent d'améliorer durablement le sentiment de sécurité.

### **Le panoptisme impuissant : un accent sur le mieux voir**

La posture panoptique, qui implique une vision « à 360 » sur tous les événements, n'est pas tenable pour les gestionnaires (impossible de mettre un agent derrière chaque caméra). À rebours des positionnements alarmistes, il faut insister sur la nécessité d'une organisation sur le mode du « filtre » plutôt que de la généralisation tout azimut de la surveillance. Dans ce cadre, les yeux des surveillants ne doivent pas *tout* voir, mais plutôt *bien* voir. Qui rentre dans l'espace de la gare pour y faire quoi ? Quels sont les comportements suspects ? Il s'agit donc d'abord d'assurer un filtrage des entrées et des sorties des espaces de mobilité. Évidemment, il est impossible d'importer le système de contrôle des aéroports dans les gares (fouilles systématiques des voyageurs), mais seulement son mode de séparation des espaces : zone ouverte à tous, zone contrôlée (détenteur d'un titre de transport), zone restreinte aux personnels autorisés. En cela, le positionnement des moyens humains et technologiques de surveillance semble primordial : veiller à la protection des points d'entrées de chaque zone et « sur-veiller » à l'intérieur.

« Les caméras ne protègent pas, elles peuvent rassurer, mais elles n'empêchent pas le délit (...). Le plus important c'est qu'elle soit utilisable, renouvelée, et surtout bien positionnée ». Sous-directeur de la SDPRT.

Ainsi, les vues sont rationalisées et non généralisées : un regard précis et parcimonieux, plutôt qu'une surveillance totale et éparpillée. Pour assurer ce besoin d'acuité visuelle, la vision par ordinateur<sup>68</sup>, qui cherche à automatiser ce qu'un vidéo-opérateur peut accomplir, est mise en avant par les transporteurs. Elle facilite l'exploitation commerciale (par exemple, la détection d'un matériel qui dysfonctionne) et la sécurité des circulations (par exemple, aux passages à niveau). Mais elle pourrait s'avérer utile au traitement des faits de sûreté, en alertant les gestionnaires sur l'apparition de facteurs de risques (atroupements, flux importants, fumée) comme de comportements anormaux et d'incidents (bagarre, bagage abandonné, incendie). Les retours d'expérimentations sur la vidéo-intelligente semblent confirmer la nécessité d'un regard précis.

« Comment identifier un pickpocket sur la base de ses habits s'il retourne sa veste entre deux wagons ? Ils savent y faire aujourd'hui, un qui retourne les caméras ou les obstrue, un autre qui dépouille les voyageurs, un autre qui disparaît avec la marchandise volée... Comment ne pas imaginer qu'ils ne contourneront pas un hypothétique logiciel de vidéo-intelligente ? » Chef d'unité opérationnel de la Suge.

Lorsqu'elle est placée aux limites d'une « zone » à contrôler, la vidéo-intelligente semble utile : très satisfaisante en cas d'intrusion dans les tunnels ou dans un périmètre non-accessible aux voyageurs (zone restreinte), plutôt satisfaisante pour la détection de mouvements de foule lorsque les caméras sont placées sur la ligne des valideurs (zone contrôlée). Cependant, quand la vision par ordinateur cherche à repérer des comportements anormaux au sein d'une zone, les personnes interrogées semblent plus dubitatives. L'expérimentation autour de la thématique « bagages abandonnés » a été peu concluante : selon nos interlocuteurs, environ la moitié des alertes n'étaient pas justifiées et les valises tests n'étaient pas toujours détectées.

<sup>68</sup> La vision par ordinateur est une technologie issue de l'intelligence artificielle qui analyse et traite des flux images : elle doit permettre à la machine d'interpréter une situation. Comme tout dispositif qui capte des images de personnes, elle doit respecter les règles relatives à la protection des données personnelles : anonymisation des données en temps réel sans aucun stockage. Par exemple, une expérimentation visant la mesure du taux de port du masque dans les transports a été autorisée par décret (10/03/2021).

L'expérimentation sur le maraudage, où l'algorithme repère une personne statique pendant plus de 300 secondes dans un lieu à vocation de passage, s'est heurtée aux usagers qui attendent une personne ou cherchent leur chemin<sup>69</sup>. Cela s'explique notamment par une réalité technique : la plupart des appareils sont âgés et analogiques, les images obtenues de faible qualité et sensibles aux aléas (flux très important, manque de luminosité, vibration d'un véhicule, contre-jour...). De plus, les contraintes juridiques sont fortes : l'identification des comportements suspects à l'aide d'algorithmes ne doit pas prendre en compte d'éléments biométriques - conformément à la loi française et la protection des données personnelles. Un chef d'unité de la Suge explique que la création d'un algorithme pour lutter contre le vol en bande organisée relève de « l'impossible ». Cependant, la sûreté ferroviaire, qui mise sur une « sûreté 2.0 », souhaite tester d'avantage d'innovations.

« Il y a beaucoup de projets chez SNCF et Gares & Connexions : agents augmentés, vidéo intelligente. Tout ce qu'on peut faire en termes de sûreté 2.0. La gare du Nord pourrait devenir un *experimental center*. Il nous faut mettre à profit la rénovation de la gare pour tester, parce qu'on ne teste pas assez, on reste assez frileux. On a beaucoup de fournisseurs qui vendent du rêve, mais il nous faut tester avant de mettre en place. Nous développons une culture projet au sein du monde de la sûreté, être agile, se tromper, tester en gare, recommencer... » Responsable innovation à la direction de la sûreté ferroviaire.

De juillet à décembre 2020, à la suite de plusieurs années de discussions avec la Commission National Informatique et Liberté (CNIL), la SNCF expérimente un logiciel d'aide au suivi des personnes dans 9 gares françaises. Au lieu d'utiliser la reconnaissance faciale (prohibée par la loi), le logiciel collecte l'ensemble des données physiques et signale certaines silhouettes. Pour la direction de la sûreté SNCF, le bilan de l'expérimentation est de « nature à démontrer que les technologies de suivi des personnes n'utilisant pas de données biométriques peuvent être une alternative crédible et efficace, dans certains cas, à une utilisation systématique des technologies de reconnaissance faciale, trop souvent mises en avant »<sup>70</sup>. Cependant, la nature des données récoltées pose question : permettant d'identifier un individu, voire de cartographier son parcours, ne sont-elles pas de fait biométriques ? Une salariée d'un transporteur résume la situation : « il existe beaucoup de projets autour de la vidéo-intelligente, mais dans le cadre légal, aucun. La loi ne nous permet pas d'expérimenter ces projets-là ». La vidéosurveillance augmentée apparaît pour nos interlocuteurs comme une solution technique efficace pour protéger des zones, notamment celles où les voyageurs ne doivent pas circuler. Mais, pour l'instant, en l'absence de cadre législatif suffisamment clair et de solutions techniques garantissant les libertés fondamentales, elle ne permet pas aux responsables de la sûreté de *tout voir*, mais plutôt de détecter des anomalies plus rapidement, voire de déceler des incidents qui ne l'auraient pas été sans vision par ordinateur.

Ainsi, la vidéosurveillance est devenue un outil indispensable de la sécurisation des transports en commun, parfaitement intégrée dans la chaîne de sûreté, améliorant la coordination et la réactivité des unités sur le terrain – grâce notamment au processus de centralisation des remontées d'information. Dans un contexte de croissance des risques (terrorisme, compétitions sportives internationales en 2023 et 2024), l'inviolabilité de l'architecture réseau est le revers de son efficacité. Néanmoins, pour rassurer avec efficacité, la vidéosurveillance ne doit pas apparaître comme opaque vis-à-vis des usagers – notamment dans le cadre d'une évolution de ses usages. En effet, l'apparition de la surveillance intelligente (ou augmentée) pourrait être débattue publiquement pour clarifier la situation et sortir d'un clivage stérile (« pro » et « anti »). Une discussion publique ou un débat public autour de cet enjeu pourrait permettre aux responsables de la sûreté d'exposer leurs arguments comme leurs difficultés techniques et juridiques, et *in fine*, de rassurer sans inquiéter. Si la délimitation de zones sert l'étanchéité des

<sup>69</sup> Voir Camille Gosselin, *La sécurité à l'heure de l'intelligence artificielle*, Institut Paris Region, NR n°833, février 2020.

<sup>70</sup> Lettre du directeur de la sûreté ferroviaire à la présidente de la CNIL, 31 mars 2021, publié par Médiapart : <https://www.documentcloud.org/documents/21161114-2016-2021-courriers-cnil-sncf-experimentations-video-intelligente>.

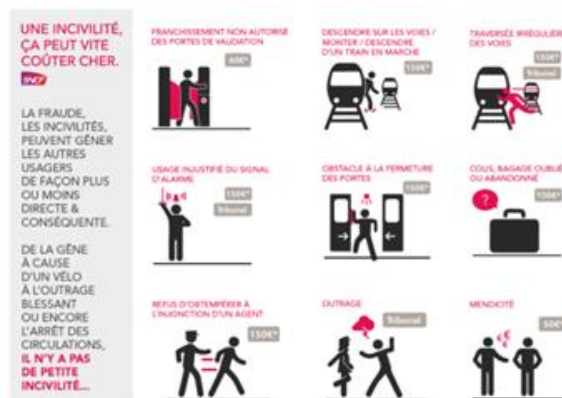
lieux stratégiques pour la sûreté, elle répond également à une logique commerciale : il faut s'assurer que l'utilisateur paye pour le service dont il bénéficie.

## 2.2. Limiter les comportements incivils : la lutte contre la fraude

Pour les responsables de la mobilité, la validation du titre de transport est un geste indispensable dans le processus de paiement du service. Certes, la plupart des usagers ne disposent plus d'un titre où les informations relatives au voyage (date, lieu) conditionnent sa validité – le ticket papier va d'ailleurs disparaître. Néanmoins, valider son titre signifie pour l'utilisateur consommer son droit au transport. Pour l'autorité organisatrice et les transporteurs, la validation permet de traiter statistiquement les données relatives aux usages réels des lignes, de compléter leurs connaissances du trafic et d'ajuster leurs services. D'un point de vue macrosocial, la validation permet aux gestionnaires de réduire les désordres de circulation, vecteurs de frustrations, de perte de temps voire d'insécurité pour les usagers. En effet, les répondants à l'enquête sur le sentiment d'insécurité dans les transports franciliens pointent la perturbation du trafic (7 %) et surtout le caractère bondé de la rame ou du quai (20 %) comme facteur d'insécurité personnelle.

### Superposition des figures du fraudeur et de l'incivil

Le fraudeur coûte à la collectivité et est perçu « comme un signal d'insécurité pour les clients qui la vivent »<sup>71</sup>. En effet, l'action de frauder signifie rompre avec les normes de régulation sociale, ce qui envoie un message négatif aux autres utilisateurs qui les respectent. Parmi les personnels des transports en commun, liens entre fraudes et insécurité sont poreux : « pour les agents Suge, ce n'est pas que tous les fraudeurs sont des délinquants, mais bien tous les délinquants qui sont des fraudeurs »<sup>72</sup>. Dans leurs discours transparait l'idée que celui qui fraude, ne va pas respecter les règles (interdiction de fumer, de mettre les pieds sur les banquettes, de cracher, d'utiliser un deux-roues dans la gare...). Les professionnels de la sûreté l'attestent : « quand tu fais un pied-banquette, tu peux être sûr à 80 % que le mec n'a pas de ticket »<sup>73</sup>. Dans les communiqués ou les articles en ligne qui traitent de la lutte contre la fraude, la thématique des incivilités est systématiquement adjointe<sup>74</sup>.



Affichette présente dans les trains et en gare autour du coût de la fraude et des incivilités © SNCF

<sup>71</sup> Stéphane Volant (ex-secrétaire général de la SNCF) estime à 500 millions d'euros par an le coût de la fraude, dans Christophe Aubertin (dir.), *Les transports, vecteurs de la sécurité et de la défense*, Mare & Martin, 2018 - p.37.

<sup>72</sup> Florent Castagnino, « Séparer pour mieux surveiller. Spatialité des risques et pratiques de surveillance en Gare du Nord », *Flux*, 2016, n° 103-104, p. 44-56.

<sup>73</sup> Lors d'un entretien, une opposition se dessine entre l'utilisateur-client et l'utilisateur-fraudeur : « vous imaginez, ce n'est pas agréable d'avoir quelqu'un qui se colle à vous quand vous badgez ! Moi à la rigueur, je m'en fous, je fais 1m90 et 100 kilos, mais prenez une petite jeune fille, vous pensez qu'elle va dire non au grand mec qui lui demande de passer en même temps qu'elle ? Qu'est-ce qui va se passer si elle dit non ? Comment elle va se sentir si elle dit oui ? ». La même dichotomie s'applique aux personnes en errance dans d'autres entretiens : elles seraient à l'origine des mictions sur la voie publique, elles pratiqueraient parfois une mendicité agressive, « et puis même, voir toute cette misère tout le temps, tous les jours, ce n'est vraiment pas joyeux pour les clients ».

<sup>74</sup> RATP, « Fraude et sécurité dans les transports : ce qui change », 8 mars 2018. Transilien, « La fraude & les incivilités : savez-vous ce que cela représente ? », blog de la ligne D, 20 novembre 2019.



La loi Le Roux-Savary, relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports collectifs de voyageurs, est présentée comme donnant « de nouveaux outils pour renforcer la sécurité, lutter contre la fraude et clarifier le cadre d'intervention de leurs agents »<sup>75</sup>. L'union des transporteurs publics et ferroviaires (UTP) a créé une commission « sûreté et lutte contre la fraude »<sup>76</sup>. La campagne RATP, « *restons civils sur toute la ligne* », animalise les comportements incivils pour sensibiliser les usagers : deux affiches représentent des fraudeurs et incitent à la validation du titre de transport. Les règles et les risques encourus sont rappelés à de multiples occasions sur les réseaux : par des affiches dans les espaces de la gare ou les véhicules, des annonces sonores ou visuelles dans les bus. Très souvent, les notions de fraude et d'incivilité sont associées, comme dans l'affichette ci-dessous.



Campagne de lutte contre la fraude © IDFM

Ainsi, les transporteurs développent un diptyque fraude-incivilité : la figure du fraudeur se superpose à celle de l'incivil. Ce dernier étant compris comme un individu déviant qui ne respecte pas les normes sociales.

### Intensification de la lutte contre la fraude

Lutter contre la fraude, du point de vue des gestionnaires, participe à diminuer les incivilités, et donc, améliorer le sentiment de sécurité. De plus, elle doit permettre d'apporter une manne financière qui peut se mettre au service du sentiment de sécurité : sur le réseau Transilien, le manque à gagner annuel de la fraude représente trois ans de budget propreté des 400 gares ou six trains neufs. Elle s'est intensifiée ces dernières années grâce à plusieurs leviers. Pour combattre la fraude, il faut déployer une réponse juridique. En 2016, le décret de 1942 qui régissait jusqu'alors la police et la sûreté des transports a été réécrit pour dissuader les usagers de frauder. Le montant des indemnités forfaitaires due par les contrevenants est revalorisé, les modalités de son calcul sont clarifiées et adaptés à la diversification des opérateurs, le plafond des frais de dossiers est réhaussé pour inciter au paiement immédiat des amendes. La même année, la loi le Roux-Savary augmente les capacités d'action des opérateurs de transports en matière de lutte contre la fraude. Elle vise à fiabiliser le recueil d'identité des contrevenants et améliorer le recouvrement des amendes : obligation de justifier de son identité en cas de contrôle de titres nominatifs ou en cas d'absence de titre, communications entre la direction générale des finances publiques et les transporteurs facilitées. Cette loi agrandit également le dispositif répressif : abaissement de dix à cinq contraventions pour caractériser le délit de fraude d'habitude, interdiction des « mutuelles de fraudeurs »<sup>77</sup>, intensification des délits autour de la fraude (fausse déclaration d'identité ou d'adresse, signalement de la présence des contrôleurs...). Les pouvoirs publics mènent également une politique d'accompagnement des

<sup>75</sup> IDFM, « Fraudeurs, pour vous les règles ont changé », dossier de presse, septembre 2016.

<sup>76</sup> <https://www.utp.fr/rapport-activite/2019-accueil/assets/files/utp-commission-surete-et-lutte-contre-la-fraude.pdf>.

<sup>77</sup> Ces « mutuelles » ont souvent été analysées comme des formes de résistances. Leurs membres étant décrits comme des « activistes (...) militant en faveur de la gratuité des transports en commun et se cotisant pour payer les amendes » selon le professeur de philosophie Alain Brossat, dans « Nous sommes tous des voleurs de poules roumains ! », *Chimères*, 2010, n° 73. Pour la sociologue Julie Tessuto, ces mutuelles font partie d'une « nouvelle insurrection, latente et souterraine » qui favorise « l'émergence d'une infrapolitique », dans « La mutuelle des sans-tickets », *Multitude*, 2013, n°54.



transporteurs en promouvant l'étude scientifique de la fraude : le ministère de la Transition écologique et solidaire a commandé une enquête qualitative pour faire le bilan des connaissances relatives à la fraude, aux caractéristiques des fraudeurs, et aux différents leviers de lutte en France comme dans d'autres pays<sup>78</sup>. Le renforcement de l'arsenal juridique et de la compréhension du phénomène d'un côté, le renforcement de la sensibilisation, de l'autre. La région, l'autorité organisatrice des transports, la RATP et la SNCF se saisissent de cette loi pour mener une campagne de prévention commune : « fraudeurs pour vous les règles ont changé »<sup>79</sup>. Cette campagne intègre parfaitement la vision économiciste de la déviance : elle montre que le calcul rationnel opéré par le fraudeur, symbolisé par une créature sur son épaule<sup>80</sup>, présente plus d'inconvénients que d'avantages – grâce aux nouvelles dispositions juridiques.

### Vers une logique de fortification des gares ?

À l'intérieur des gares et des stations, la délimitation physique d'une zone « payante » transforme l'usager en client. Contrairement au premier, le second n'est pas anonyme : en validant son titre de transport, équipé d'une puce<sup>81</sup>, il s'identifie. « Inclure » correspond donc à l'action qui permet d'identifier les entrants dans la zone contrôlée. Autrement dit, d'exclure ceux dont la présence est jugée illégitime. Si les contrôleurs oscillent entre les aspects commerciaux et répressifs de leur métier<sup>82</sup>, puisqu'un usager-fraudeur peut devenir un usager-client, leur présence systématique a été progressivement abandonnée au profit d'un contrôle par automates aux points d'entrées et de sorties. Dissuader les fraudeurs s'inscrit dans la matérialité des lieux : sur tous les réseaux des grandes métropoles, les gestionnaires ont investi dans des dispositifs qui obligent les usagers à valider leur titre de transport pour pénétrer dans un espace contrôlé. En Île-de-France, la zone payante est traditionnellement délimitée soit par des tourniquets soit par des « badgeuses ». Souvent contournés, dans la plupart des gares, ces mécanismes ont été progressivement remplacés par des tourniquets avec une porte ou des portiques anti-fraude (deux portes qui coulissent). Plus récemment, dans le cadre du Plan de Modernisation de la Billettique, de nouveaux outils de validation ont été déployés sur les sites franciliens. Plus imposants, ils ne peuvent pas être contournés ou sautés. Ils enregistrent les flux, les facilitent (réversibilité du sens possible, rapidité de validation augmentée), et détectent les cas de fraudes (comme les passages en force, les passages à plusieurs, l'incohérence d'un titre à tarif réduit avec celui qui le valide). Selon les transporteurs, ces portiques permettent d'augmenter les revenus commerciaux des gares, mais également de quantifier et localiser les pratiques frauduleuses, et donc, d'adapter le dispositif de contrôle. De plus, leur caractère innovant se situe également dans leur adaptabilité aux futurs services du programme « Smart Navigo » (validation possible avec un smartphone, pratique du « post-paiement »).

---

<sup>78</sup> Ministère de la transition écologique et solidaire, *Le phénomène de la fraude dans les transports collectifs terrestres – une approche nationale*, avril 2019, <https://www.ecologie.gouv.fr/sites/default/files/Fraude%20transports.pdf>.

<sup>79</sup> IDFM, *Fraudeurs pour vous les règles ont changé*, Dossier de presse, septembre 2016, [https://www.iledefrance-mobilites.fr/medias/portail-idfm/c9c8e751-be8e-4348-a85f-b9dabc3c31be\\_dp-campagne-fraude-transport-1.pdf](https://www.iledefrance-mobilites.fr/medias/portail-idfm/c9c8e751-be8e-4348-a85f-b9dabc3c31be_dp-campagne-fraude-transport-1.pdf).

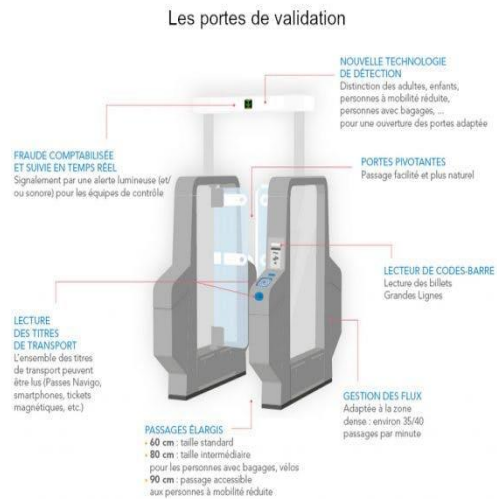
<sup>80</sup> Sur les affiches accolées dans les réseaux, la créature glisse à l'usager « Et si tu te fais contrôler ? Bim tu cours très vite ! », ou « mais oui, fraude... Ça ne sera pas la première fois ! » ou encore « Ta carte d'identité ? Bah, dis que tu ne l'as pas ». La légende explique que ces stratégies de fraude sont réputées caduques depuis les dispositions de la loi Leroux-Savary.

<sup>81</sup> Une puce RFID pour *Radio Frequency Identification* - présente dans les cartes bleues sans contact, sous la peau de certains animaux de compagnie, et dans le *pass Navigo*.

<sup>82</sup> Essentiellement parce que les réformes récentes dans le champs des transports ont transformé le statut des usagers : ils sont tous devenus des clients. « Alors que *le répressif* renvoie à l'exercice d'une autorité garante de l'ordre sur le *territoire* de l'entreprise et à l'identification d'une catégorie spécifique de voyageurs visée par leur activité – les *fraudeurs* –, *le commercial* implique au contraire, pour les contrôleurs, de *se mettre au service des clients*, de *les traiter tous comme des clients* (*sic*) et d'éviter de donner une *image trop répressive* (p.191) » dans Eleonora Elguezabal, « De la division morale du travail de contrôle dans le métro parisien », *Déviance et Société*, n°2, 2010, pp. 189-200.



Porte de validation dans le souterrain d'accès aux quais de la gare de Meaux © A.Vielcanet



Présentation des nouvelles portes de validation © IDFM

Cette lutte se traduit par des textes juridiques qui élargissent les compétences des personnels sûreté et pénalisent plus fortement les contrevenants. Elle se matérialise également par un investissement dans des techniques de dissuasions (communication et contrôle des accès) et une coordination de dispositifs de répression (« opérations de bouclage » qui mobilisent sur un site précis des contrôleurs, des médiateurs, des agents de sûreté, des fonctionnaires).

#### **L'OVRD : lutter contre la fraude pour conforter le sentiment de sécurité ?**

En banlieue, la SDRPT détache des agents pour des « opérations de visibilité, de rencontre et de dissuasion (OVRD) ». Ces opérations se décident avec l'Organisation professionnelle des transports d'Île-de-France (Optile), une association qui représente les entreprises privées qui exploitent le parc francilien de bus et de cars. Les OVRD permettent de mieux coordonner l'action partenariale entre les services de la préfecture et les multiples entreprises de transports de surface de la région. Les personnels d'Optile rencontrés estiment que le transport de surface est le « parent pauvre » de la sécurisation des réseaux franciliens. Depuis 2014, ils réalisent un important travail de mobilisation de leurs adhérents autour des questions de sûreté. À chaque entreprise sa vision de la sûreté, et donc, en fonction de l'histoire de chacune, la manière de comptabiliser les faits de délinquance et les incivilités diffère. Le directeur d'Optile en convient : la sécurité, « pendant longtemps, on a considéré que ce n'était pas notre mission ». Cependant, Optile a sensibilisé ses adhérents à l'utilisation d'un outil qui alimente la base de données Isis (Intégration standardisée des informations de sûreté). Créée par l'Observatoire national de la délinquance dans les transports, celle-ci permet l'uniformisation du recueil d'informations des faits constatés sur les réseaux à l'échelle du territoire national. Le traitement de ces informations par une salariée d'Optile permet à l'association d'assumer son rôle de partenaire institutionnel : Optile flèche les besoins aux services régaliens. Ainsi, la répartition des opérations se décide en lien avec les transporteurs.

Les politiques de sécurité tendent à inclure des clients dans une zone contrôlée, c'est-à-dire, humanisée (coordination de différents acteurs), bien ordonnée (prévention situationnelle), vidéosurveillée et payante (réservées aux clients identifiés). L'action de contrôler la zone s'inscrit autant dans un besoin de sécurité qu'une logique commerciale. Il s'agit pour les gestionnaires d'assurer une maîtrise des entrées et des sorties de leurs emprises, en d'autres termes, assumer une logique d'inclusion-exclusion. Inclure des usagers-clients, exclure des usagers-fraudeurs ou aux comportements déviants<sup>83</sup>.

<sup>83</sup> Bruno Domingo note que « les différents aménagements des lieux nouvellement introduits (par exemple : espaces intermédiaires réduits, stratégie de propreté des lieux, présence accrue des services de vigilance, sièges

### 2.3. Limiter les comportements « anormaux » : prise en charge de l'exclusion et lutte contre les appropriations jugées illégitimes.

Les transporteurs parlent souvent du « 3% incompressible » pour qualifier le taux de fraude inhérent aux personnes en situation d'exclusion sociale ou d'errance en gare. La thématique de la fraude comme celle de l'errance se trouvent donc reliées par une logique d'exclusion, quand bien même leur traitement est différencié.

#### Prendre en charge l'errance en gare.

La lutte contre l'errance en gare<sup>84</sup> répond autant à un impératif économique que sécuritaire, puisqu'il s'agit d'assurer une image paisible et agréable de la gare, espace de mobilité et d'urbanité. Or, les gares sont des lieux ressources pour ceux qui y trouvent refuge : ouvertes à tous, elles offrent un espace sécurisé et abrité, où il est possible d'avoir des liens avec d'autres personnes et aussi de pratiquer la mendicité. Cependant, la présence des sans-abris fait peur, c'est un des facteurs de l'insécurité personnelle : un enquêté sur cinq signale la présence de personne en exclusion sociale lors de sa dernière expérience de peur (plus d'un quart des répondants qui ont eu peur le matin, moins d'un cinquième de ceux qui ont eu peur la nuit). L'imaginaire sociale autour des personnes à la rue suscite du rejet : malpropre, violent, anémique (« rien à perdre »), addicté<sup>85</sup>... Le résultat de l'enquête sur le sentiment d'insécurité dans les transports montre que le facteur « présence de personnes en exclusion sociale » est très souvent associé à celui de « personnes alcoolisée ou droguée » et/ou à une caractérisation négative d'un lieu (sale ou dégradé). Être dans une situation d'exclu social ou être témoin de cette misère sociale fait honte<sup>86</sup>. Qu'elle fasse honte ou peur, la présence des sans-abris dérange. De même que le sans-abrisme revêt différentes formes, il existe plusieurs « types » d'errances en gare, ce qui rend difficile le recensement et l'action des autorités.

Les agents de sûreté des transporteurs observés abordent la question du sans-abrisme en fonction des nuisances qu'elle implique : les individus qui ne posent aucun problème, ceux qui pratiquent la mendicité passive (fixe à un carrefour de flux ou mobile dans les véhicules), ceux qui ont une attitude manifestement inquiétante. Des comportements des personnes en errance découlent des modes d'interactions avec les forces de sécurité. La plupart du temps, elles sont rapides et cordiales. Parfois, face à des individus qui portent atteinte à la quiétude des lieux, elles s'inscrivent dans un rapport plus autoritaire. Lors d'une journée d'accompagnement d'une équipe Suge de gare du Nord, nous avons pu observer ce genre d'interaction : un homme sans masque s'allonge au niveau d'une porte d'accès à la gare, il fume une cigarette, les agents lui demandent fermement de sortir. Mais il pleut et l'homme n'obtempère pas, le chef de l'unité réitère « monsieur vous savez que c'est interdit de fumer ici, vous n'avez pas de masque, vous ne pouvez pas rester en plein milieu ». Ils s'approchent un peu plus de l'homme, qui finit par s'en aller en vociférant. La situation des habitués de la gare affecte émotionnellement les agents, qui confient volontiers leur impuissance face au sujet. Un agent explicite ces modes d'interactions : « il y en a qui se comportent normalement, on les connaît, c'est souvent les mêmes, et donc, pas de soucis, mais

---

monoplaces interdisant l'affalement, accroissement des fonctions commerciales, réflexions sur la mise en œuvre de la vidéosurveillance, etc.) rendent plus coûteux pour les sans-abri une installation durable au sein de la gare et la constitution de cette dernière en espace de vie » dans « "SDF" et construction d'un ordre public local : fluidités de l'identité assignée et normalisation des lieux », *Déviance et Société*, 2007, pp.283-303, <https://www.cairn.info/revue-deviance-et-societe-2007-3-page-283.htm>.

<sup>84</sup> On ne peut la dissocier de la thématique du sans-abrisme en ce qu'elle est « désignée comme un problème commun à l'ensemble des gares en Île-de-France et qui impacte la gestion quotidienne de l'espace » dans Camille Gosselin, *De la conception à la gestion des espaces en gares*, Institut Paris Région, novembre 2012.

<sup>85</sup> « Ce que je dis, ou ce que je remarque souvent sur le sentiment d'insécurité, c'est... Les usagers de drogues font peur : ils sont maigres, pas beaux à voir, ils sont sales. Ils font peur, mais ils ne vont pas faire du mal. Il y a souvent un amalgame entre les auteurs de délits dans les gares et les sans-abris. (...) Dans les réunions mensuelles sûreté des gares, c'est tellement rare d'avoir une personne SDF connue qui est citée, qui est nommée comme agresseur, pour avoir volé un sac ou autre. Mais je comprends qu'un injecteur, quelqu'un qui fume du crack, par sa présentation, fasse peur. (...) C'est parce qu'ils sont de grands exclus – il existe des toxicomanes bien insérés qui viennent récupérer du matériel propre pour s'injecter en costume trois pièces. » Référente sociétale Gares & Connexions.

<sup>86</sup> « Ce n'est pas la pauvreté qui provoque la honte, c'est une combinaison entre plusieurs sentiments dans le rapport avec autrui : la différence, la condescendance, le sentiment d'injustice, la colère rentrée que l'on ne peut exprimer parce qu'il faut être reconnaissant... » dans Vincent de Gaulejac, *Les sources de la honte*, Desclée de Brouwer, 1996.

d'autres, vous l'avez vu, on ne peut pas laisser passer ». Un responsable sûreté de Gares & Connexion observe que « l'action corrective ne peut pas être efficace sans prise en charge des personnes, et une prise en charge ne peut pas fonctionner si elle n'est pas accompagnée de mesures claires sur ces personnes ». Il explique que si une vision purement sécuritaire du sans-abrisme a pu exister historiquement – « mettre du bleu, faire des évictions... sans vraiment imaginer qu'il s'agit d'être humains, mais, entre guillemets, de nuisibles à traiter » – elle est complètement révolue. Les deux aspects sont donc pris en charge : assurer la tranquillité des lieux comme accompagner les personnes en grande précarité qui trouvent dans les gares un refuge.

Les transporteurs s'engagent dans la lutte contre l'errance en gare à travers des politiques sociétales. La SNCF conventionne avec des associations pour renforcer les équipes de « travailleurs qui œuvrent à réinsérer, accompagner, accueillir » selon une référente sociétale rattachée aux gares de l'Est, du Nord et de Saint-Lazare. Au niveau des gares, sur chaque site, un budget est dédié « aux missions de solidarité envers les personnes en situation de difficulté sociale, psychologique et économique »<sup>87</sup> pour financer des associations et des travailleurs sociaux qui participent au traitement des problèmes d'errance et de toxicomanie en gares.

« Les associations financées ont été choisies suite à un diagnostic social : présence de différents profils dans les besoins du territoire (des mineurs, des femmes isolées, des personnes âgées, des personnes avec des troubles psychiatriques), il faut donc des travailleurs sociaux spécialisés, du personnel adapté. (...) Pour l'accueil de jour des femmes, nous travaillons avec ADSF [agir pour la santé des femmes], Aux captifs la libération qui dédie une équipe pluridisciplinaire aux gares, l'équipe Maquère (une infirmière, un psychologue et un éducateur spécialisé). (...) Pour les 18-30, nous travaillons avec l'association Aurore, l'accueil de jour Itinérance dans le X<sup>e</sup> arrondissement (...). L'association Arc-Équipes d'Amitié prend en charge la prévention spécialisée pour les mineurs (...). Les associations Gaïa et Safe travaillent sur la réduction des risques liés à l'usage de drogues, font des maraudes dans les gares, répondent aux signalements, ils sensibilisent les agents de sécurités, de la Suge, les personnels de la SNCF... » Référente sociétale Gares & Connexion.

#### Gares & Connexions salariée des référents sociétaux.

« Je facilite le travail avec les associations conventionnées. Ma première approche c'est le "aller-vers", apprendre à se connaître, se faire connaître, accompagner les personnes vers les associations. (...) Avec le temps, on aide : à refaire une carte d'identité, à aller prendre une douche ou boire un café. (...) L'idée de l'aller-vers, c'est de créer du lien pour redonner confiance à la personne, en eux et en nous. (...) Je suis référente sociétale, je fais des maraudes, je réalise un travail partenarial avec des associations, avec le Samu Social, avec les mairies d'arrondissement. C'est bien plus facile de travailler tous ensemble. Il n'y a pas que les situations dans la gare, les personnes sont très mobiles, on peut les retrouver à Gare du Nord, comme dans ailleurs dans le métro, ou aux abords des gares. (...) « C'est un métier de patience. Vous donnez des RDV à des personnes qui ne vont peut-être pas venir, mais ce n'est pas grave. Il est possible de les perdre de vue, il faut être patient, ils ne viennent pas toujours au rdv, mais un jour, ils viendront ». Référente sociétale Gares & Connexion.

Les transporteurs investissent donc la thématique sociétale en amont des problèmes, « avant qu'il y ait un report en gare » selon le référent sûreté de la gare du Nord. Nos interlocuteurs s'accordent sur le principe du « travailler ensemble » : ils essaient de créer un maillage associatif autour d'acteurs institutionnels et privés. La référente sociétale participe à l'ensemble des instances de coordination (veille sociale, coordination des maraudes). Ces instances réunissent une pluralité d'acteurs, associations comme structures importantes pour les sans-abris (urgences hospitalières, gares), pour une prise en charge qualifiée d'efficace : recouper des informations, éviter les doublons et ne pas perdre les personnes de vue.

Les référents sociétaux de Gares & Connexions sont accompagnés d'équipes de police ou de sûreté pour leur propre sécurité, mais surtout pour que ces agents « puissent mettre un nom sur ces personnes, ce n'est pas juste le "SDF", mais "Patrick" » (référent sûreté gare du Nord). Ils coordonnent les missions de solidarité et sensibilisent les partenaires aux risques ferroviaires (comme l'impossibilité de créer des points de fixation en gare pour la distribution de vêtements ou de nourriture).

« En maraude, je suis souvent accompagnée d'une équipe Police ou d'une équipe sûreté ferroviaire, ils sont avec moi pour ma propre sécurité, même si j'ai tendance à leur dire depuis 4

<sup>87</sup> Gares & Connexions, Document de référence des gares de voyageurs pour l'horaire de service 2017.

ans que je suis en poste, qu'ils sont aussi là pour apprendre à connaître leur gare et les gens qui sont là. Ceux qui vont essayer de squatter un couloir technique, ceux qui vont vouloir monter dans un train parce qu'ils n'ont pas dormi et qu'ils sont fatigués, etc. (...) Aujourd'hui, je travaille beaucoup avec des agents Suge, ils me disent "on a vu untel ou unetelle, qui ne va pas bien du tout, il faudrait que tu y ailles". C'est un travail sur le long terme, mais on arrive à sensibiliser des gens qui ont un profil 100 % sûreté. (...) Ce que je voudrais c'est qu'ils aient un autre regard, une autre manière d'appréhender les personnes à la rue. Il faut les considérer. Quand on invite une personne à sortir des emprises, dire "bonjour", parler poliment, demander gentiment, c'est plus simple, ça évite les tensions. » Référente sociétale Gares & Connexion.



Nouveaux « bancs » assis-debout sur les quais de Viroflay Rive Gauche © A. Vielcanet

Dans les bus ou sur les rails, les agents de médiation jouent également un rôle, qui se situe plutôt dans la prévention des troubles et le signalement de situations alarmantes. Ces signalements peuvent être émis par les médiateurs comme par tout agent des transporteurs grâce à la « main courante solidarité » qui permet de suivre les situations d'errance dans certaines gares parisiennes.

### **Lutter contre les usages considérés comme « illégitimes » des lieux**

Les espaces de mobilité ne doivent pas être mésusés ou détournés. De même que la délimitation d'une zone contrôlée au sein des gares vise la limitation des comportements inciviles, les équipements des sites ou des véhicules cherchent à limiter les usages jugés illégitimes ou abusifs. La conception des mobiliers dans les gares n'est pas laissée au hasard. Premièrement, ils sont fixes et inamovibles, rendant impossible pour un individu de les utiliser comme projectiles. Deuxièmement, les matériaux qui les composent sont choisis pour leur robustesse, impératif économique mais également pour augmenter l'effort de ceux qui commettent des dégradations, vecteur d'insécurité personnelle<sup>88</sup>. Lors du renouvellement des rames circulant sur le réseau Transilien, une attention particulière a été portée à la conception des sièges, tant pour prévenir les dégradations (sièges individuels en tissu anti-lacération) que pour les nettoyer (têtières, dossiers et assises amovibles). Troisièmement, la plupart des mobiliers sont pensés pour qu'ils servent uniquement leur rôle. Il s'agit en effet de les construire de telle manière qu'une appropriation illégitime soit rendue impossible. Les bancs sur les quais ont été soit séquençés, soit inclinés et transformés en assis-debout, soit remplacés par des chaises individuelles - les assises dans les emprises SNCF ou RATP étant réservées aux clients qui patientent.

Dans ce cadre, les parvis des gares sont l'objet d'une attention toute particulière. Contre le risque d'attentat, ils sont pour la plupart dotés de dispositifs anti-voitures béliers (« bloc-stop »). Cependant, les usages détournés des emprises des transporteurs (squattage, mendicité) font l'objet d'un traitement lors des opérations de rénovation. Il s'agit d'éloigner les individus gênants. À Saint-Quentin-en-Yvelines, dans le cadre d'une opération de requalification du quartier de la gare et de sa rénovation (mise en accessibilité, création de nouveaux accès aux quais, fluidification et amélioration des intermodalités), le parvis principal de la gare a été rafraîchi. Il est

<sup>88</sup> Par exemple, si les trains et les métros sont d'abord pensées pour assurer la sécurité des passagers (au sens technique) les véhicules se dotent de peintures ou de films de protection pour prévenir l'apparition de graffitis ou de rayures (sentiment de sécurité).



entièrement piéton et ceinturé d'immeubles (principalement de bureaux). Au centre, une œuvre d'art sculptée, bordée de végétation, est encerclée d'une assise en béton. A droite de l'accès principal à la gare, des escaliers sont soulignés par des jardinières bétonnées. Ces deux équipements urbains participent à l'amélioration du lieu (paysagement, embellissement) et permettent à certains usagers de s'asseoir au milieu de la place en attendant leur train. Néanmoins, les lieux ont rapidement fait l'objet d'un usage considéré comme abusif voire dérangeant. Des regroupements de personnes pendant plusieurs heures ont été observés (groupes de jeunes, fumeurs de cannabis, consommateurs d'alcool, marginaux) occasionnant des dégradations et de la saleté. Les assises ont donc été retravaillées : une ceinture de picots apposée sur les assises, des plaques en métal inclinées le long de la sculpture. Le parvis répond un peu plus aux principes de la prévention situationnelle en mobilisant un mobilier défensif et dissuasif.



Jardin éphémère sur le parvis de la gare de l'Est © Franck Remy

Si le mobilier participe à lutter contre les usages jugés illégitimes, l'animation des espaces le peut aussi. Il peut s'agir de jouer sur l'ambiance pour faire fuir les « squatteurs ». Par exemple, la diffusion de musique classique a été testée sur le site de Poissy dès 2012 sur proposition de la sûreté ferroviaire, initiative dupliquée ailleurs<sup>89</sup>. Dans un autre registre, la SNCF a testé l'usage de lumière bleue (autour des gares ou dans les toilettes) pour décourager la présence consommateurs de drogues dures (elle rend difficile l'injection de substances en intraveineuse). Bien plus généralisée, l'organisation d'événements éphémères sur les parvis permet également de rassurer les usagers en limitant les appropriations illégitimes, grâce à une attribution d'un rôle à l'espace et l'augmentation de sa fréquentation. Toutefois, ces projets ne sont possibles qu'à condition que l'aménagement préalablement y soit approprié (espace nécessaire ne doit pas contrevenir aux principes de fluidité et de lisibilité des cheminements).

Sur le parvis de Paris-Est, le gestionnaire organise des formes renouvelées d'urbanisme transitoire<sup>90</sup>, facilité par la configuration de son parvis. Effectivement, ce dernier est délimité par des grilles en fer forgé, des pots de fleurs assurent la lisibilité des cheminements vers l'espace public ou les abris bus, la visibilité s'étend d'un bout à l'autre. La maîtrise du parvis est donc facilitée par son agencement. Au mois de décembre 2021, Gares & Connexions organise la 39<sup>e</sup> édition du marché de Noël sur le parvis de la gare de l'Est. Depuis 2017, le gestionnaire a noué un partenariat avec les services de la ville de Metz pour proposer un jardin éphémère sur le parvis de la gare : une manière d'animer, d'encourager la sociabilité et l'appropriation « positive » des espaces en faisant participer le paysagement.

Lors des observations, un constat s'impose : plus l'espace du parvis est animé, paysagé, plus la sociabilité est encouragée (comme à gare de l'Est), moins il est occupé par des personnes en situation d'exclusion sociale ou par des groupes de personnes aux comportements jugés indésirables (comme à Saint-Quentin-en-Yvelines). Les répondants à l'enquête sur le sentiment

<sup>89</sup> Le Monde, *Mozart, une nouvelle arme anti-squat*, 31 mai 2013,

[https://www.lemonde.fr/mobilite/article/2013/05/31/mozart-nouvelle-arme-anti-squat\\_3420838\\_1653095.html](https://www.lemonde.fr/mobilite/article/2013/05/31/mozart-nouvelle-arme-anti-squat_3420838_1653095.html).

<sup>90</sup> « L'urbanisme transitoire englobe toutes les initiatives qui visent, sur des terrains ou bâtiments inoccupés, à réactiver la vie locale de façon provisoire, lorsque l'usage du site n'est pas déterminé ou que le projet urbain ou immobilier tarde à se réaliser », Diguët Cécile, *L'urbanisme transitoire, optimisation foncière ou fabrique urbaine partagée?*, L'Institut Paris Region, 2017

d'insécurité dans les transports franciliens ont été proportionnellement deux fois plus nombreux à rattacher leur dernière expérience de peur au « reste de la gare » à Saint-Quentin-en-Yvelines (14 %) qu'à Paris-Est (7,5 %). De même, seulement 16 % des apeurés de gare de l'Est signalent la présence de groupe de jeune contre 38 % des apeurés de Saint-Quentin-en-Yvelines, un tiers des apeurés de la gare Yvelinoise indique avoir eu peur alors que les lieux étaient déserts, contre moins d'un quart des apeurés de la gare parisienne. Sur les deux sites, la proportion d'enquêtés ayant signalés la présence de personnes en situation d'exclusion est similaire – alors que la gare parisienne est implantée dans un environnement urbain plus « propice » à la présence de mendiants ou de sans-domicile fixe.

Pour les transporteurs, la gestion est au cœur des préoccupations portant sur l'aménagement des espaces autour et au sein de la gare. Elle a pour objet principal de rendre les sites agréables et rassurants. Des dispositifs de prévention situationnelle permettent de lutter à la fois contre l'appropriation jugée illégitime des espaces (réflexion sur les mobiliers, fermeture ou tarification des toilettes publiques) et contre la fraude (obligation de monter par l'avant dans les bus, tourniquets en gare). L'affirmation d'une zone réservée et contrôlée (portiques, présence d'agents habilités à contrôler) combat donc la fraude comme les occupations irrégulières des gares. Les transporteurs s'engagent aussi sur le mode de la prévention : campagnes de sensibilisation aux incivilités et à la validation du titre de transport, financement et coordination de la prise en charge de la misère sociale. Ces politiques répondent à la fois à un impératif de qualité de service et un impératif de sûreté. Toutefois, les aménagements défensifs et dissuasifs produisent par ailleurs de nouvelles formes d'exclusion – qui ne sont pas propres aux transports en commun puisque les opérations de requalification des espaces urbains utilisent ces méthodes inspirées de la prévention situationnelle<sup>91</sup>. La production de sécurité perçue ou réelle dépend donc d'un spectre très large, qui combine à la fois la présence humaine, des techniques de gestion et d'animation des espaces, des campagnes de lutte contre la transgression des règles. De plus, les gestionnaires et leurs partenaires institutionnels ne sont pas seuls dans ce processus de production : les usagers ne sont-ils pas la première ressource pour la sûreté des transports en commun ?

---

<sup>91</sup> Sur le sujet, voir Terrolle Daniel, « La ville dissuasive : l'envers de la solidarité avec les sdf », *Espaces et sociétés*, 2004, (n° 116-117), <https://www.cairn.info/revue-espaces-et-societes-2004-1-page-143.htm>. Ou plus récemment, Thibaut Besozzi, « Entre gestion sociale et gestion sécuritaire du sans-abrisme : l'exemple d'une recherche ethnographique à Nancy », *Espace populations sociétés* [En ligne], octobre 2021, <http://journals.openedition.org/eps/11500>.

### III. Les usagers dans les actions pour leur propre sécurité

#### 1. La place des usagers dans la chaîne de production de sécurité

L'efficacité de la surveillance dans les transports en commun repose sur un aménagement des lieux et un enchevêtrement entre le technologique et l'humain, un *continuum* entre les compétences des gestionnaires, des opérateurs vidéo et des agents de terrain. Mais la surveillance, c'est aussi une interaction avec les usagers, puisqu'on en appelle à leur participation dans le continuum de sûreté.

##### 1.1 La participation des usagers et de leurs représentants

La gestion de la sûreté à distance s'accroît et évolue, vers notamment plus d'interactions usagers-transporteurs. Les gares et les véhicules sont équipés de haut-parleurs qui permettent aux personnels de donner des informations ou des consignes en temps réel aux voyageurs. Or, d'un modèle d'orientation, où l'information circule du détenteur vers des auditeurs, les transporteurs s'orientent vers un système où les informations circulent dans les deux sens.

##### Signaler les désordres.

Les interphones existent dans les emprises SNCF et RATP de longue date, mais généralement situés sur le côté des lignes de contrôle des titres ou sur les quais. Assez peu visibles, ils restent peu utilisés par les voyageurs. Lorsqu'ils sont actionnés, un agent localisé sur site ou au centre de relation client répond, mais sans aucune garantie de pouvoir agir à distance sur le problème du voyageur (validation du titre de transport impossible par exemple). Une nouvelle génération d'appareils a fait son apparition, des bornes d'appel d'urgence qui permettent la télé-opération : à distance, les personnels des transporteurs peuvent arrêter un escalator ou un ascenseur, transmettre très rapidement un problème de circulation, faire intervenir une équipe technique ou de sûreté. Le déploiement de ces appareils concerne tous les sites franciliens, de plus, ils sont accessibles aux personnes en situation de handicap.



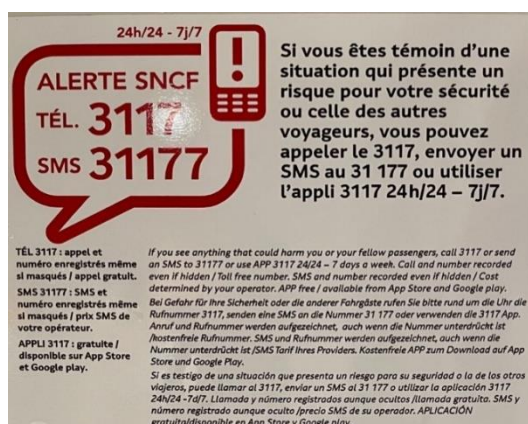
Borne d'appel d'urgence sur le quai d'Invalides ©A.Vielcanet



Depuis 2010, Transilien a créé un numéro unique d'assistance à destination des usagers. Les clients victimes ou témoins d'une situation d'urgence anormale peuvent la signaler via leur téléphone portable aux autorités. Il s'agit d'un numéro complémentaire aux numéros de la police ou des pompiers qui permet de localiser précisément l'appelant. En 2017, le numéro est généralisé sur les périmètres SNCF et RATP. Le dispositif est progressivement étendu à tout le territoire francilien puis national. Il fonctionne 24/24h et 7j/7jours et est également accessible depuis un application sur smartphone (*Alerte 3117*) ou par SMS au 31177.

« Une alerte, par le 3117, un agent, un médiateur ou une borne d'appel d'urgence déclenche automatiquement une levée de doute par un opérateur, qui dimensionne la réponse opérationnelle à apporter. (...) En 2020, le 3117 c'est quasiment 16 000 alertes sur le réseau Transilien – une année particulière, mais en hausse de 24 % par rapport à 2019. Il est de plus en plus connu des usagers. (...) Le 3117 gère tout type d'appel : vol, agression, information voyageur... Toutes les alertes sont traitées de même niveau avec des décrochés courts. Dans l'application, des boutons spécifiques ont été développés : un bouton principal « alerte » pour appeler, quatre autres pour alerter par sms (alerte sécurité, santé et assistance, déclarer une incivilité, atteintes à caractères sexuelles). Il s'agit d'un traitement chaud des problèmes, une prise en charge opérationnelle qui vise à répondre à un incident. Il n'y a pas de soutien psychologique des victimes, mais les passerelles existent, notamment parce que l'agent qui répond questionne rapidement (pour agir vite) mais avec empathie et écoute, et parce qu'ils sont formés à réorienter les victimes, vers le 3919 par exemple [numéro pour les femmes victimes de violence]. » Responsable sûreté Transilien.

En 2018, le Centre de Gestion des Appels Sûreté Transilien a traité 78 500 appels (215 signalements par jours)<sup>92</sup>. La même année, l'application est popularisée grâce à une passerelle depuis l'application Vianavigo et la campagne de communication qui accompagne la création d'un bouton « Atteintes caractère sexuel ». IDFM dénombre près de 300 signalements pour atteintes à caractère sexuel via le numéro d'alerte 3117 en 2018, soit presque deux fois plus qu'en 2017.



Affichette 3117 à bord d'un train ligne N © A. Vielcanet

Depuis peu, dans tous les réseaux d'Île-de-France, les usagers peuvent signaler un dysfonctionnement ou une insatisfaction grâce à un QR-Code. En flashant le code à bord des véhicules ou au sein des gares, les usagers accèdent à une application (RATP/SNCF) ou une page internet (transporteurs bus) depuis laquelle ils peuvent signaler, entre autres, un problème de propreté. La présence d'affichettes « 3117 » ou de QR-codes dans les espaces de mobilité permet aux usagers de signaler les désordres dont ils sont témoins ou les faits dont ils sont victimes.

### La satisfaction client au service de la remontée d'informations.

Les transporteurs impliquent directement les voyageurs dans la production de sûreté : signalement des faits de délinquance comme des incidents voyageurs. De plus, ils prennent en compte leur avis sur la qualité de l'offre de transport : pour améliorer l'expérience client, il faut connaître ses usagers. Les gestionnaires souhaitent cibler les besoins ou les aspirations (en

<sup>92</sup> Comité d'évaluation de l'amélioration de transport en IDF, rapport l'année 2018, [https://www.iledefrance-mobilites.fr/medias/portail-idfm/28371be1-5940-44f0-a657-c31dda354055\\_RAPPORT-BAILLY\\_POUR\\_ANNEE\\_2018\\_DIGITAL.pdf](https://www.iledefrance-mobilites.fr/medias/portail-idfm/28371be1-5940-44f0-a657-c31dda354055_RAPPORT-BAILLY_POUR_ANNEE_2018_DIGITAL.pdf).

amont) et mesurer l'appréciation de la clientèle des dispositifs mis en place (en aval). Les enquêtes de satisfaction apparaissent donc comme des outils d'aide à la décision. Elles peuvent être menée au contact des usagers par des salariés ou des prestataires (instituts de sondage, médiateurs) ou à distance grâce à des panels d'utilisateurs (questionnaires administrés par internet ou par téléphone). La RATP dispose d'un pôle « expérience client, marketing et service » qui diligente des études clientèles auprès d'un panel d'usagers conséquent. Deux fois par ans, Gares & Connexions alimente son baromètre de satisfaction client. En face à face, les équipes demandent à des usagers de « noter » (entre 0 et 10) la qualité de la gare, autour de 7 axes : les informations disponibles en gare, les déplacements, la propreté et la sûreté, le ressenti général sur la gare, la qualité de services proposés en gare, l'architecture, l'animation, la mobilité durable. Transilien réalise également son propre Baromètre mensuel et a récemment digitalisé son rapport à la satisfaction client. Les usagers peuvent s'inscrire sur un site dédié, renseigner leurs trajets fréquents ou occasionnels, et recevoir des sondages ciblés puisque « personne ne connaît votre ligne mieux que vous »<sup>93</sup>. En rassemblant ces données, les transporteurs souhaitent réduire l'écart entre le service attendu et perçu par les clients.

« Je ne peux qu'insister sur le travail mené, qui part du client, qui remet la RATP comme entreprise de service, de mobilité. Tous les mois, un système d'indicateurs qui nous remonte : de déclarations, les enquêtes, les clients mystères, la veille sur les réseaux sociaux. Cela nous permet de nous adapter, d'être en prise avec les attentes de notre réseau. Et ensuite, le fonctionnement en pôles, avec un COMEX [comité exécutif] très resserré et avec des *tasks forces* rattachées aux membres du COMEX, fait qu'on a quand même gagné en agilité et en rapidité, et en transversalité. Je ne connais plus un seul sujet qui ne soit pas traité de cette manière - y compris la propreté. C'est une politique d'entreprise qui nous permet d'être beaucoup plus efficace. Ce que l'on porte, la raison d'être, c'est quoi ? On doit un voyage sûr et serein à tout le monde. » Cheffe de projet de lutte contre le harcèlement sexuel à la RATP.

Sur les questions de sûreté, un responsable d'une gare parisienne estime que les transporteurs « ne vont pas assez loin » dans le niveau de détails des questions qui reste très générale<sup>94</sup>. D'autres interlocuteurs rencontrés rapportent leur souhait de développer des « indicateurs plus significatifs » (directeur de Keolis) ou « plus récurrents et ciblés mais qui coûterait moins en temps et en dépenses » (responsable sûreté SNCF), des « mesures plus suivies » (chef d'équipe Hourtoule), « une prise en compte renouvelée du sentiment voyageur » (directeur Optile). En somme, les personnels rencontrés s'accordent à constater leurs difficultés pour mesurer précisément, localement, les effets de leurs actions sur les usagers. D'autres regrettent le manque de « transparence » des données vis-à-vis des équipes comme des clients, puisque « la satisfaction client amène aussi une forme de satisfaction des personnels (...) quand vous avez un indicateur client de propreté en gare en augmentation, c'est gratifiant pour les équipes, de même pour les clients. Quand on affiche nos efforts et la statistique de satisfaction, ça incite les usagers à se montrer respectueux des lieux » (chef de gare SNCF).

« Le sentiment de sûreté dans les gares n'est pas forcément en lien avec la réalité. Aujourd'hui, il est mesuré avec uniquement deux enquêtes par an auprès des clients (des questions basiques), mais nous n'avons pas de visibilité sur le lien entre le sentiment de sécurité et les actions mises en place. Quel impact des actions ? Qu'est-ce qui génère le sentiment d'insécurité ? La présence d'unités en uniforme rassure-t-elle ? Quid de la rénovation ou de l'éclairage ? » Responsable sûreté au département innovation (SNCF).

Ces indicateurs de la qualité de service se mettent donc également au service de la sûreté et souhaitent saisir le sentiment de sécurité des usagers. Ils ne sont pas uniquement produits par les professionnels : les associations d'usagers produisent des « contre-indicateurs ».

« Ça c'est un autre problème. Il n'y a aucune production, publication transparente sur les stats – que ce soit sur les accidents ou que ce soit pour les délits et les suites qui y sont données. » Présidente de l'association CourB.

### **Porter la parole des usagers : identifier les désordres physiques, parfois sociaux.**

Des associations, portant la parole des usagers des lignes, participent à des réunions avec les transporteurs. Les représentants des usagers participent aux processus de co-construction des politiques de sûreté et de qualité dans les transports en commun. Nombre d'entre elles se sont

<sup>93</sup> <https://panel.transilien.com>.

<sup>94</sup> L'enquête semestrielle de Gares & Connexions propose aux répondants une échelle d'adhésion entre 0 et 10 pour des affirmations comme « je me sens bien dans cette gare » ou « j'aime l'ambiance de cette gare ».

constituées pour demander « Plus de train » (association d'usagers du RER et du Transilien créée en 2013). Cette association est née sur les réseaux sociaux, elle y relaye des mécontentements ou des questions d'usagers, mais aussi les communications des transporteurs et des articles de presse traitant de la mobilité en Île-de-France. Elle publie également ses propres données, notamment un indicateur de taux de service pendant les grèves.

D'autres collectifs produisent des « contre-indicateurs ». C'est le cas de SaDur (pour « Soutien associatif des usagers révoltés »), association d'usagers de la ligne D, qui grâce à un système collaboratif relève « les retards via l'outil « D-collector » pour opposer nos statistiques à celles de la SNCF et d'IDFM » (président de l'association). Ces données leur permettent « d'être constructifs, de recueillir des témoignages, d'apporter des propositions », parce qu'ils doivent « discuter avec IDFM, intégrer les réunions, avoir quelque chose de construit à défendre quand c'est enfin notre tour de parler » (trésorière). L'association entretient des liens privilégiés avec SNCF Voyageurs ou la direction de la ligne D et discutent avec des élus locaux (maires, élus des départements) pour faire remonter les besoins, les aspirations des clients-citoyens. Les deux militants de l'association rencontrés entendent le caractère « subjectif » du sentiment d'insécurité. Selon eux, sur la ligne D du RER, les problèmes d'insécurité sont sans doute plus à relier aux problèmes de circulations puisqu'il y a « peu d'insécurité dans les faits ».

« Avec des enfants, le plus grand sentiment d'insécurité c'est la désorganisation quotidienne (...) je me suis adaptée aux dysfonctionnements, je m'organise par rapport au RER, c'est pareil pour la plupart des usagers. » Trésorière de SaDur.

L'association dénonce donc un vrai « stress au quotidien », une insécurité « économique et social ». Leur combat premier concerne donc dans les conditions de circulation, mais ils ont été amenés à faire remonter des éléments qui touchent l'insécurité personnelle comme la présence de personnes inquiétantes dans un souterrain, la vétusté des matériels roulants en générale, des haut-parleurs embarqués grésillant (incompréhension des messages du conducteur), le manque de correspondance RER-bus qui augmente le temps d'attente (le soir surtout). Même constat pour les adhérents de l'association CourB qui porte la parole des usagers de la branche sud du RER B. Selon son ancien président, les usagers ne font jamais remonter de faits de sûreté, mais plutôt « des problèmes d'exploitation, des retards, des suppressions, des stations où le train est bondé » ou « des sentiments sur l'aménagement comme à Massy avec la rénovation des escaliers (plus larges) mais une largeur de quai trop étroite ». Les usagers ne se tournent pas vers leurs associations locales pour faire remonter des faits qui touchent à leur sécurité, mais ils les sollicitent pour rapporter des problèmes du quotidien qui apparaissent comme des facteurs de l'insécurité personnelles (présence de personnes inquiétantes, aménagement anxigène, manque d'informations, vétustes, saleté...). Les personnes rencontrées insistent toutes sur le même point fondamental à leurs yeux : les usagers sont dépendants, pour une grande partie, des transports en commun, ils les prennent en compte dans leurs parcours (professionnels, résidentiels), ils apparaissent donc comme « vitaux ». L'insécurité personnelle revêt une autre dimension avec les porte-paroles des usagers de la ligne B ou D : au quotidien, l'insécurité s'exprime surtout par l'incertitude (d'avoir son train, d'être à l'heure, d'être à l'aise dans le véhicule de transport) sur laquelle une victimation peut se rajouter (insultes, vol sans violence). La peur première et explicite selon nos interlocuteurs : le RER remet en cause les projets des usagers pour la journée en démultipliant le temps dédié aux déplacements. La peur secondaire et latente : la potentialité de victimation qui fait « qu'on n'est jamais tranquille, il faut toujours faire attention ».

« Sur la sécurité perçue... Je vais commencer par le côté positif. On se sent plutôt en sécurité (...). Sur la partie Sud, en journée, en heures de pointe, on se sent relativement en sécurité, les gens sortent leurs PC et leur smartphone, n'ont pas peur de s'installer. On est plutôt dans ce qu'on attend du voyage. C'est très calme le matin, on choisit sa place, et puis, c'est la petite bulle entre le domicile et le travail. Ce transport, quand il marche bien et quand le wagon est propre, est très agréable, c'est un sas de décompression salutaire. Si ça ne dure pas trop longtemps et qu'il n'y a pas d'imprévu, c'est plus agréable que de prendre la voiture et d'être dans les bouchons. (...) On n'aurait jamais pu habiter à 30 km de Paris et travailler en plein cœur de la ville sans le réseau RER. C'est extrêmement important, on y tient, pour nous, c'est vital. (...) Vous avez souvent des personnes qui travaillent et qui n'en peuvent plus des incidents de circulation. J'ai des infirmières, des aides-soignantes qui nous disent "on part très tôt le matin, c'est insupportable, je suis toute seule avec mes gamins, je reviens, je ne vis plus, je survie en ce moment". C'est ça qu'ils nous racontent en ce moment, ils viennent nous parler sur les forums, ils n'ont pas le temps de venir dans les associations ! Il est vital ce RER. Ce ne sont pas juste des choix politiques, budgétaires, ce n'est pas vrai, c'est bien plus que ça, c'est bien plus complexe. (...) Il y a rarement d'agressions

aux heures de pointe, mais vous pouvez vous faire piquer des trucs dans les poches ou dans le sac. Il faut rester vigilant, vous n'êtes jamais complètement en sécurité (...). En dehors des heures de pointe, c'est autre chose, surtout quand vous êtes seul dans un wagon. Quand il y a du monde, vous n'êtes pas sûr que quelqu'un réagisse, mais quand il n'y a personne, c'est encore pire (...). Ce n'est pas normal qu'on se retrouve comme ça à la merci de délinquants qui finalement se sentent, eux, le droit d'agir en toute impunité ! (...) Les transports, passé une certaine heure, si on ne veut pas être embêté, il ne faut pas les prendre. Si on veut aller à Paris, c'est notre problème, à nos risques et périls. C'est un peu ce qui est en train de se passer là, ce n'est pas acceptable. Ça va être un peu notre bataille pour la décennie à venir, c'est aussi pour ça que la sécurité revient vraiment sur le dessus du panier quand il y a des discussions publiques – ça touche tout le monde. Les parents n'ont pas envie de voir leurs enfants revenir à 11h le soir et risquer de se faire tabasser. Ça devient un vrai sujet, ça ne doit pas être à nous de choisir nos créneaux de déplacement, s'il y a un service qui est proposé, il doit être sûr et fiable. » Présidente de l'association CourB.

Les usagers des transports en commun sont amenés à prendre place dans la production de sécurité. La collecte de leur sensations et leurs expériences fait partie des données importantes pour les gestionnaires. Elle souhaite travailler un lien de confiance entre usagers et transporteurs, qui guide l'amélioration de l'expérience client et épaulé les actions en faveur du sentiment de sécurité. Un membre d'une association d'utilisateur évoque un principe « donnant-donnant » : les transporteurs sont à l'écoute, les usagers participent. Les transporteurs leur demandent d'adopter « les bons gestes » : signaler les valises abandonnées, les personnes aux comportements anormaux voire agressifs, les rames ou appareils dégradés, les espaces sales... Les usagers s'impliquent dès lors qu'ils perçoivent les effets de leur mobilisation : dispositifs en réaction aux phénomènes dénoncés, réponses des agents sur les réseaux sociaux ou les sites des transporteurs (« blog » de ligne, site internet de lignes...). Il s'agit donc pour les gestionnaires de produire un « cercle vertueux », une condition *sine qua non* pour que les usagers notifient la survenance d'un désordre, voire interviennent dans sa régulation.

## 1.2. Les usagers comme public : activer des normes comportementales

L'animation d'une gare permet aux gestionnaires d'insérer la sûreté par l'aménagement *a posteriori*<sup>95</sup> : organiser une fréquentation des espaces (surveillance naturelle), limiter les appropriations illégitimes de ses emprises (attribution), ponctuer les parcours des usagers avec des commerces et des services (fluidité). Toutefois, l'animation des espaces peut servir la sûreté autrement : en comprenant que l'environnement est construit socialement, que chaque espace produit un ensemble singulier de normes sociales, l'implication des usagers dans la production de sécurité revêt une dimension psycho-sociale. Le *nudge* - orienter les comportements sans contraindre les individus - l'illustre et ne constitue pas le seul levier d'une politique de régulation psycho-sociale des comportements. En effet, la SNCF et la RATP développent le « nudge » sur leurs réseaux : un ensemble de techniques, inspirées des sciences comportementales, qui visent à imposer un contexte de choix qui incite les individus à adopter un comportement recherché. Ici, le *nudge* doit pouvoir faciliter le travail des agents d'entretiens en incitant les voyageurs à respecter leur travail. D'abord expérimenté sur quelques sites en 2018, il est étendu l'année suivante à une quarantaine de stations de métro et aux grandes gares franciliennes. C'est une « incitation à » qui joue sur les normes sociales (« il est anormal de jeter son mégot sur le parvis de la gare »), pour que les usagers adoptent les bons gestes. Par exemple, il s'agit d'encourager l'utilisation des poubelles ou des cendriers en soulignant ludiquement leur présence ou communiquer sur les actions mis en place par les gestionnaires (apposer des « témoins » pour indiquer aux usagers la prise en charge des anomalies).

---

<sup>95</sup> En effet, si les « dispositifs de prévention situationnelle se sont silencieusement mais largement diffusés », c'est souvent « une fois les grandes orientations du projet validées qu'ils ont été mis en œuvre sous la forme de correctifs d'ordre technique » dans Camille Gosselin, *Qu'est-ce que l'urbanisme sécuritaire?*, Institut Paris Region, NR n°727, 2016.



Exemples de nudge au service de la propreté en gare © SNCF (gauche) et © RATP (droite)

### Le « doux commerce » comme pacification des rapports sociaux ?

Depuis les années 1990, les gares sont devenues des zones commerciales, notamment avec l'arrivée des trains à grande vitesse. Les gestionnaires commercialisent des surfaces dans leurs emprises pour percevoir des loyers et transformer la fonction des gares (d'un lieu de passage, vers de nouvelles urbanités). Cependant, l'implantation de commerces affectent également les manières d'être et de se comporter : l'espace est construit socialement, les comportements individuels sont influencés par l'espace.

« En ce sens, l'espace est un produit d'intervention sociale, qui tend à instaurer une norme et agit par astreintes symboliques et contraintes physiques. La psychologie de l'environnement a introduit l'idée que l'environnement était un cadre des comportements. À l'intérieur d'un cadre spatial, les individus adoptent des comportements adaptés à l'unité environnementale. Ainsi est posé le cadre de la psychologie sociale de l'espace : l'espace est valorisé comme une matrice sociale qui conditionne nos formes de vie. Les espaces commerciaux sont ainsi des espaces normés, en général par la norme de fonctionnalité : par exemple, le magasin ou l'agence bancaire sont des lieux où il existe des normes afin que les clients effectuent leurs achats ou soient servis de manière efficiente. De même, dans les espaces commerciaux a priori moins formalisés comme le marché, des normes sont à l'œuvre, qui façonnent les comportements. »<sup>96</sup>

Dans les magasins, les individus connaissent les attitudes encouragées (calme, respectueux du travail des personnels), déconseillées (bruyants, dérangeants pour les autres clients) ou prohibées (voler, casser la marchandise). Selon une étude parue en 2015, certains clients peuvent justifier le vol dans les rayons en mobilisant des cadres discursifs (pas de victime visible, société socialement et économiquement injuste...), mais ce n'est pas le cas des « comportements négligents (endommagement des produits, dégradation du matériel de vente) » qui sont associés à de « l'incivilité urbaine »<sup>97</sup>. Ces comportements légitimes sont assimilés par les clients des magasins, l'existence d'un système discursif pour neutraliser ou légitimer certaines transgressions illustre la force de la règle. Ces normes comportementales et interactionnelles dans les magasins servent la réduction des conflits : tranquillité, introversion, politesse, prendre garde aux autres clients... Dans les halls des gares, des cafés, des stands de nourriture proposent des « terrasses » : elles sont rarement occupées par d'autres usagers que la clientèle. Dans les parties plus commerciales des gares (Saint-Lazare, Montparnasse, Gare du Nord), l'ambiance apparaît comme plus « agréable » : moins de bruit, personnes moins pressées, moins nombreuses. À la gare du Nord, un chef d'équipe de la Suge explique qu'ils interviennent parfois dans les boutiques, mais aux vues du nombre, cela reste très rare (les dernières interventions concernées un stand de restauration où l'employé refusait de porter le masque).

L'architecte Paul Landauer explique que l'animation des espaces peut réduire les conflits interpersonnels, notamment lorsque « l'autorité légitime semble ne pas réussir à assurer une forme d'urbanité partagée »<sup>98</sup>. Selon lui, les événements peuvent constituer un « moyen destiné

<sup>96</sup> Aurélie Michaud-Trévin, « Expérience de magasinage et appropriation des espaces commerciaux », *Management & Avenir*, n° 47, 2011.

<sup>97</sup> Frédérique Perron et Souad Djelassi, « Les comportements déviants des consommateurs vus par leurs pairs : le cas du commerce de détail », *Management & Avenir*, 2015/1 (N° 75), p. 55-68.

<sup>98</sup> Paul Landauer, *Ordre dispersé : les nouvelles conceptions urbaines de la sûreté*, PUCA, 2008.



à compenser une absence de règle de vie en commun ». En effet, « la légitimité des pratiques sociale ne se construit plus à partir d'un droit universel mais à partir de l'expérience personnelle des usagers ». C'est-à-dire qu'un renversement s'opère dans l'économie du contrôle social : les individus répondent moins à des codes sociaux en général, mais plus à des comportements relatifs à l'évènement ou au lieu. Il ne s'agit plus de « bien se conduire » dans l'espace public, en général, mais de « se conduire » en fonction des normes du lieu dans lequel on se situe. Le public auto-régule son usage de l'espace parce qu'il partage des affinités ou des normes réservées au domaine privé : « tout croisement inopportun [apparaît] comme transgression du code de conduite mise en place par les prestataires ». Ainsi, la légitimité des pratiques sociales ne se construit plus à partir d'un droit universel à l'espace public, mais bien à partir d'une socialisation aux normes issues des expériences personnelles des usagers présents dans le domaine public.

Ces codes sociaux n'existent pas uniquement dans les espaces commerciaux. En observant des sorties scolaires au musée, Claire Desmitt donne à voir le « travail institutionnel effectué pour imposer aux enfants les "bonnes" manières et attitudes à adopter au musée », le « caractère structurant dans les processus de socialisation et dans la construction d'un rapport respectueux aux œuvres »<sup>99</sup>. Bernard Lahire expose les « croyances-évidences » autour des œuvres d'art (valeurs patrimoniale, pécuniaire, d'unicité) qui « impliquent des dispositions à agir d'une certaine façon dans certaines situations »<sup>100</sup>.

### **Jouer sur l'ambiance pour réguler les comportements dans les transports.**

Les responsables des espaces de mobilité organisent des évènements avec leurs partenaires (associations, collectivités, personnalités) qui attirent les usagers, font vivre la gare, en même temps qu'ils supposent une codification des pratiques. En quelques sortes, l'animation active la civilité des publics, elle réactive des manières de se tenir, de parler, de marcher. La régulation des usagers ne passe plus uniquement par l'imposition des règles du maître des lieux, mais également par la mobilisation des normes inhérentes aux évènements (par exemple, le respect des artistes).



Nouveau couloir à la station Champs-Élysées-Clémenceau © RATP

Les dispositifs sont nombreux, ils peuvent être déployés aux abords ou dans les gares, voire dans les véhicules. Les installations se maintiennent parfois dans le temps : les monuments aux morts dans les gares, l'Europa Operanda à gare du Nord, l'inauguration d'un nouvel accès à la station Champs-Élysées-Clémenceau aux murs ornés d'azulejos géométriques (œuvre murale de l'artiste Manuel Cargaleiro). D'autres fois, des expositions éphémères présentent le travail d'un photographe (le photographe Hassan Hajjaj sur le réseau RATP<sup>101</sup>) ou regroupent des reprographies de tableaux d'art (comme dernièrement le « Paris des artistes » à Gare de

<sup>99</sup> Desmitt Claire, « La socialisation artistique des enfants dans les musées. Discipliner des corps, former des disciples », *Agora débats/jeunesses*, 2018/2 (N° 79), p. 7-22, <https://www.cairn.info/revue-agora-debats-jeunesses-2018-2-page-7.htm>.

<sup>100</sup> Bernard Lahire, *Ceci n'est pas qu'un tableau. Essai sur l'art, la domination, la magie et le sacré*, La Découverte, Paris, 2015.

<sup>101</sup> La RATP invite l'artiste Hassan Hajjaj sur son réseau, 25 septembre 2019, <https://www.ratp.fr/groupe-ratp/newsroom/culture/la-ratp-invite-lartiste-hassan-hajjaj-sur-son-reseau>.

Lyon<sup>102</sup>). Les aménagements éphémères peuvent célébrer un évènement (les 80 ans du CNRS avec une fresque géante à Montparnasse<sup>103</sup>) voire éduquer les citoyens - aux enjeux climatiques<sup>104</sup> ou culinaires<sup>105</sup>. Certains évènements sont mêmes périodiques, comme l'« Œil Urbain », festival de la ville de Corbeil Essonne, qui expose à la gare depuis 3 ans des photographies liées aux nouvelles réalités urbaines, ou le « Festival Portrait(s) » à la gare de Paris-Bercy. L'art se donne à voir dans les espaces de mobilité, il se conçoit également pour certaines gares. L'exposition Horizon de *The Anonymous Project* a été conçue spécialement pour la gare d'Austerlitz<sup>106</sup>. Depuis 2016, certaines rames du RER C ont été habillées par les décors du château de Versailles, les usagers voyagent dans la galerie des Glaces. Plus récemment, d'autres trains sont tapissés par des œuvres d'art des musées parisiens. Le directeur de la ligne C exprime sa satisfaction dans un article du journal *Le Parisien* : « nous constatons beaucoup moins d'actes de malveillance ou de dégradations dans les trains pelliculés. Tout simplement parce que la beauté inspire le respect »<sup>107</sup>.



Train Paris Musées Transilien-SNCF-RER C © Mediakeys-France-Transilien-SNCF

Récemment, Gares & Connexions a installé des « murs d'expression » dans plusieurs gares françaises (dont 4 parisiennes), appelant les usagers et les riverains à compléter la phrase « demain, j'aimerais... »<sup>108</sup>.

La mise à disposition de pianos dans les halls de gare, si elle présente des risques (détérioration, fixations d'usagers), puise dans les registres normatifs du respect de l'art pour améliorer l'ambiance. L'exemple est d'autant plus fort lorsque des artistes investissent ces pianos partagés lors d'une opération de communication<sup>109</sup>. Hélène Michel, professeure en école de management, pense que le piano en gare « remplit le rôle de ce que l'on nomme l'objet spectaculaire. (...) Comme le jeu, l'objet piano requiert l'attention entière de l'utilisateur. Il permet de rentrer dans une sorte de "cercle magique" : un espace-temps dans lequel on se sent protégé »<sup>110</sup>.

<sup>102</sup> Gares & Connexions, « Une plongée romantique dans le Paris des artistes en Gare de Lyon », <https://www.garesetconnexions.sncf/fr/gare/frply/paris-gare-lyon/actualite/24606/plongee-romantique-paris-artistes-gare-lyon>.

<sup>103</sup> La RATP célèbre les 80 ans du CNRS à la station Montparnasse-Bienvenue, 30 janvier 2019, <https://www.ratp.fr/groupe-ratp/newsroom/culture/la-ratp-celebre-les-80-ans-du-cnrs-a-la-station-montparnasse-bienvenue>.

<sup>104</sup> Expositions artistiques et culturelles dans plusieurs gares parisiennes en 2015 et 2016, <https://www.garesetconnexions.sncf/fr/gare/frpmo/paris-montparnasse/actualite/11799/cop-21-gare-du-bourget-strasbourg-parcours-culturel-inedit-vous-attend>.

Exposition photographique « 1 Océan » à Paris Gare de Lyon,

<sup>105</sup> Des grands chefs ont été invités dans des gares française pour la huitième fois en octobre 2021 (Eric Frechon à Paris Saint-Lazare et Michel Rostang à Paris Gare de Lyon), voir Gares & Connexions, « Chefs de gare revient pour une 8ème édition », 1er octobre 2021, <https://www.garesetconnexions.sncf/fr/actualite/chefs-gare-revient-8eme-edition>.

<sup>106</sup> <http://www.polkagalerie.com/fr/actualites-horizons-the-anonymous-project.htm>.

<sup>107</sup> *Le Parisien*, *Grâce à ce RER C spécial, voyagez à bord d'un musée*, 27 septembre 2021.

<sup>108</sup> <https://www.garesetconnexions.sncf/fr/gare/frlpy/lyon-part-dieu/actualite/30445/demain-jaimerais-chacun-sexprimer>.

<sup>109</sup> SNCF, *Les pianos reviennent en gare*, communiqué de presse, 5 juillet 2021, [https://www.sncf.com/sites/default/files/press\\_release/CP\\_NR\\_Retour\\_pianos\\_gares\\_05-07-2021.pdf](https://www.sncf.com/sites/default/files/press_release/CP_NR_Retour_pianos_gares_05-07-2021.pdf).

<sup>110</sup> Slate, « Dans les gares, ne tirez pas sur les pianistes », 5 janvier 2020, [www.slate.fr/story/185792/musique-pianos-gares-partenariat-sncf-yamaha](http://www.slate.fr/story/185792/musique-pianos-gares-partenariat-sncf-yamaha).

L'organisation et la reconduction de ces dispositifs jouent indéniablement sur les ambiances des gares. Toutefois, il faudrait un travail empirique pour mesurer précisément l'impact des commerces ou des opérations événementiels sur la tranquillité dans les transports en commun.



Opération chefs en gare, gare de l'Est © Gares & Connexion

Cependant, l'inclusion de l'art et de l'événementiel dans la conception des futures gares du Grand Paris Express témoigne de l'utilité du dispositif au-delà d'assurer la fréquentation ou la fluidité des lieux. En effet, les espaces influent sur les comportements des usagers : un individu ne se comporte pas pareillement dans une salle de sport, dans un concert, dans un théâtre, dans un musée, dans un cimetière, dans une exposition que dans lieu de passage. C'est pourquoi la transformation des usagers en publics, des voyageurs en spectateurs, concourt à la production de sûreté. Les gestionnaires, en puisant dans différents répertoires normatifs inculqués aux individus par ailleurs, activent et réactivent des codes de comportements. Dans ce cadre, les responsables de la sûreté peuvent donc s'appuyer sur des normes de bienséance et des pratiques sociales partagées par le grand nombre. Il s'agit bien d'impliquer les usagers, non pas cette fois au titre de la vigilance (porter la parole des usagers, signaler les désordres aux autorités, intervenir dans leur régulation), mais plutôt de penser et d'activer leurs dispositions à agir (respect des œuvres, des artistes, des lieux).

### 1.3 Agir contre les violences faites aux femmes

La littérature scientifique s'accorde à faire des femmes un public plus sensible à l'insécurité personnelle que les hommes. Selon l'ESIT-IDF, les femmes sont, en proportion, moins nombreuses à déclarer n'avoir « jamais » peur (un tiers d'entre elles contre la moitié des hommes) et plus nombreuses que les hommes à déclarer de multiples expériences de peur. Les femmes font part d'un sentiment de peur plus prégnant, quelle que soit l'atteinte redoutée, puisque dans près de 9 cas sur 10, les répondantes déclarent avoir été « assez » ou « très » inquiètes lors de leur dernière expérience de peur (contre 7 cas sur 10 chez les hommes). Aussi, elles estiment à près de 80% pouvoir faire l'objet d'une agression ou d'un vol en raison de leur sexe, contre moins de 5% des hommes. Les autorités publiques et les transporteurs prennent en charge ces singularités de l'insécurité personnelle féminine, mais, ça n'a pas toujours été le cas. Des politiques dédiées aux peurs des femmes dans l'espace public et, singulièrement, dans les transports en commun, n'émergent qu'au milieu des années 2010 dans le sillage de la question des violences faites aux femmes dans l'espace public.

#### Des femmes plus vulnérables que les hommes ?

Le fort sentiment d'insécurité du sexe féminin a parfois été pensé « comme un critère de vulnérabilité allant de soi »<sup>111</sup>, comme si, les rapports sociaux de sexe n'existaient pas. Si elles ont peur dans l'espace public, c'est parce qu'elles seraient plus fragiles, naturellement plus craintives que les hommes. Or, dès les années 1970, des chercheuses féministes montrent l'existence d'un ordre sexué qui impose une inégalité entre les sexes et justifie les violences faites aux femmes<sup>112</sup>. Être une femme seule dans l'espace public c'est rompre avec des normes sociales inculquées dès l'enfance et s'exposer à des représailles symboliques ou physiques.

<sup>111</sup> Stéphanie Condon, Marylène Lieber, Florence Maillachon, « Insécurité dans les espaces publics : comprendre les peurs féminines », *Revue Française de sociologie*, 2005.

<sup>112</sup> « Défier la domination masculine, c'est s'exposer aux feux de l'ennemi » écrivait Jalna Hanmer dans « Violence et contrôle social des femmes », *Questions féminines*, 1977, pp.69-88.



Comprenant ces rapports de domination, la littérature scientifique remarque un paradoxe : la victimation des femmes dans l'espace public est faible mais leur sentiment d'insécurité reste élevé. Pour l'expliquer, certains avancent un argument méthodologique, les peurs étant potentiellement comptées deux fois (avoir peur n'exclut pas l'agression ou le vol) ou les agressions passées sous silence (sexuelles notamment), d'autres expliquent que les femmes se conforment à leurs angoisses et fréquentent moins l'espace public (probabilités de victimation plus faible que les hommes). Ces explications semblent pertinentes au vue des recherches anglo-saxonnes qui montrent comment les peurs limitent ou pénalisent la mobilité des femmes. La sociologue française Marylène Lieber observe que les « femmes mettent en pratique des tactiques d'évitement et de gestion du risque qui se distingue nettement des pratiques masculines dans l'espace public »<sup>113</sup>. Un champ de la recherche scientifique se structure autour de ces questions, il met à jour les mécanismes qui font de l'espace public un lieu inhospitalier pour les femmes en fonction de l'heure ou du site.

Grâce à la mobilisation de chercheuses et de personnalités politiques<sup>114</sup>, la thématique des violences faites aux femmes dans les espaces ouverts aux publics (en dehors du couple et de la famille) émerge en France. Des observatoires sont créés localement : dès 2002 en Seine-Saint-Denis et en 2011 au niveau francilien. Nommer et comptabiliser ces violences permet d'inscrire cette thématique à l'agenda politique et législatif. Dans le cadre du programme de gestion urbaine de proximité, la politique de la ville développe un nouvel outil : les marches exploratoires. Ce dispositif permet aux pouvoirs publics de lier explicitement aménagement de l'espace et sentiment d'insécurité. Il permet d'être à l'écoute des femmes, de formuler des critiques sur l'environnement urbain et des propositions pour un espace aménagé de manière plus inclusif<sup>115</sup>. Le harcèlement de rue devient un sujet médiatique et objet d'appropriations politiques. La loi du 3 août 2018 crée l'outrage sexiste et renforce les sanctions contre les violences sexistes et sexuelles dans la rue.

### **Lever le voile sur l'insécurité des femmes dans les transports en commun.**

En décembre 2014 se tient le premier comité national de sécurité dans les transports en commun consacré à la lutte contre les violences faites aux femmes. En janvier 2015, un groupe de travail interministériel est formalisé, les transporteurs et leurs instances représentatives y participent. Deux mois plus tard, l'Observatoire de la délinquance dans les transports en commun publie une étude exploratoire sur les violences faites aux femmes dans les transports collectifs. En avril de la même année, Le Haut Conseil à l'Égalité entre les femmes et les hommes (HCEfh) appellent à un « plan national d'action pour dire stop sur toute la ligne » aux violences sexuelles dans les transports en commun. Le HCEfh donne trois orientations claires face aux « pressions permanentes qui entravent la liberté des femmes » :

1. Une meilleure connaissance qualitative et quantitative des phénomènes
2. Une action au niveau des transporteurs (formation des agents, renfort des systèmes d'alerte, expérimentations de solutions innovantes, vigilance sur les publicités dégradantes pour l'image des femmes)
3. Une action au niveau des pouvoirs publics : grande campagne nationale de sensibilisation, meilleure application des lois et éducation à l'égalité à l'école.

Les mots sont mis sur les maux, les études et les rapports parlementaires sur le sujet s'ensuivent.

L'ESIT-IDF participe à alimenter le premier axe et peut permettre d'orienter les deux suivants. Elle montre que les usagères inquiètes appréhendent surtout les violences à caractère sexuelle : 38% des répondantes ont craint une victimation de cette nature lors de leur dernière expérience

---

<sup>113</sup> Marylène Liber, *Genre, violences et espaces publics : la vulnérabilité des femmes en question*, presses de Science Po, 2008, p.232.

<sup>114</sup> L'association *Osez le féminisme* est créée en 2009, *Stop harcèlement de rue* en 2014. La première Enquête nationale sur les violences envers les femmes en France (Enveff) commence en 2000, mais « la lutte contre ce qui est désormais décrit et dénoncé comme le phénomène du « harcèlement de rue » a pris son essor en Europe au tournant des années 2010, lors de la médiatisation inédite de certaines expériences féminines de la ville » dans Carole Gayet-Viaud, Mischa Dekker, « Le problème public du harcèlement de rue : dynamiques de publicisation et de pénalisation d'une cause féministe », *Déviance et Société*, n°1, 2021, p. 7-23.

<sup>115</sup> « Les marches exploratoires ont été pensées principalement par et pour les femmes, pour déconstruire les stéréotypes de genre tout en construisant des solutions d'intérêt général, dans la mesure où, lorsque les femmes ne sont plus exclues, l'inclusion profite à tous » dans Centre Hubertine Auclert, *Guide méthodologique des marches exploratoires*, les éditions du Comité interministériel des villes, 2012 - p.8.

de peur. Parmi celles dont la dernière expérience de peur concerne un harcèlement sexuel dans les transports en commun, plus de 87% ont été victimes de ce type d'atteinte au cours des 3 dernières années (dont un cinquième une seule fois et un cinquième plusieurs fois). Parmi celle qui ont craint une agression sexuelle, plus de 68% en ont été victimes au moins une fois. La plus grande vulnérabilité des femmes est donc le fruit d'un conditionnement issu d'expériences qui façonnent un passé incorporé et donc des dispositions à avoir peur. Si les femmes déclarent avoir plus souvent et plus intimement peur que les hommes dans les transports en commun c'est parce que leur expérience de l'espace public diffère de celle des hommes. Elles sont confrontées à des propos et des invectives lorsqu'elles sont dans l'espace public. Cette disparité de genre face à la peur incite à cibler des dispositifs en fonction des catégories d'usagers.

### Des campagnes de sensibilisation pour agir.

En 2015, l'association *Stop au harcèlement* se saisit d'une campagne de communication décalée et humoristique de la RATP pour sensibiliser au harcèlement sexuel dans les transports en commun. Lancée en 2011, les affiches de « Restons civils sur toute la ligne » reprennent l'univers des fables de la Fontaine pour inciter à la courtoisie, les incivils étant représentés en animaux. L'association interpelle le transporteur sur les réseaux - « et si on rajoutait un animal ? » - avec un photomontage qui reprend les codes de la campagne officielle<sup>116</sup>.



Affiche pour Stop Harcèlement de rue Paris, 2015 © S.Barel

L'autorité organisatrice des transports en Île-de-France organise des campagnes pour lutter contre le harcèlement dans les transports.

« Nous parlons de campagne de communication, c'est de la prévention. La prévention plus largement c'est une action concertée, avec des leviers de communication, mais des aussi des leviers avec des opérations spécifiques en gare. (...) La prévention se fait à large spectre. (...) De façon générale, c'est compliqué de mesurer l'impact des actions de prévention. » Responsable sûreté Transilien

« Nous avons eu deux campagnes ces trois dernières années autour ce que nous appelons les "atteintes à caractère sexuel ou sexiste", mais qui dans le vocabulaire de la secrétaire d'État aux Droits des femmes à l'époque s'appelait le "harcèlement sexuel", terme qui a été repris dans la campagne commune avec Île-de-France Mobilités et la RATP. Celle sur les animaux, qui avait été

<sup>116</sup> La présence de l'animal incivil, ici délinquant, est accompagné d'un slogan en rime et d'un chiffre clé qui prend la forme d'une signalisation du métro : « Dans le bus, les rames et les wagons, les agressions sexuelles, c'est 5 ans de prison ».

moins bien perçue, a été arrêtée, mais on a poursuivi les campagnes axées sur les femmes. Nous en avons notamment refait une avant le confinement ». Responsable marketing et métiers suretés Transilien.

La campagne « Ne minimisons jamais le harcèlement sexuel, victimes ou témoins, donnez l'alerte » affiche un double objectif : libérez la parole des femmes victimes dans les transports, sensibiliser les usagers à la thématique des atteintes sexuelles. Ces affiches énumèrent les solutions pour « donner l'alerte » : contacter un agent, utiliser une borne d'appel d'urgence, appeler le 3117, envoyer un sms au 31177 ou utiliser l'application 3117<sup>117</sup>. Elles représentent une femme seule cramponnée à la barre d'un métro, placée dans un environnement anxiogène, prête à se faire croquer par un ou des prédateurs animalisés.



Campagne de sensibilisation 2018 © IDFM

### Les multiples dimensions de la prévention des violences faites aux femmes.

Les transporteurs se saisissent de dispositifs permettant de comprendre les enjeux entre agencement de l'espace et ressenti des usagères. La participation d'IDFM au financement de l'enquête sur le sentiment d'insécurité dans les transports franciliens témoigne de la volonté de comprendre pour mieux agir. L'idée est de connaître dans le détail leur clients - non plus cette fois dans une optique de satisfaction client - mais pour penser les spécificités de leurs usagers. La politisation des enjeux des violences faites aux femmes dans l'espace public a impacté les *process* des transporteurs : ils ont repensé la prise en charge des victimes et les dispositifs de prévention. Il s'agit d'abord de connaître les craintes des usagers et usagères, pour agir de manière efficace.

« Pour nous, quand on travaille sur de la prévention, c'est extrêmement important de comprendre où se cristallise le plus les peurs, surtout, les différences entre les femmes et les hommes. » Cheffe de projet de lutte contre le harcèlement sexuel à la RATP

Depuis 2015, la RATP a mis en œuvre des marches exploratoires dans le métro pour mieux appréhender les ressentis des femmes. Après une interruption pendant la crise sanitaire, elles reprennent et vont plus loin : les marches sont étendues aux réseaux de bus et les marcheuses peuvent devenir des ambassadrices de lignes sur le modèle développé par Transilien<sup>118</sup>. Les résultats de ces marches et les avis des ambassadrices sont pris en compte lors des opérations de rénovation. Ces dispositifs permettent de rendre les usagers acteurs de leur propre sécurité.

Pour les transporteurs, c'est aussi un enjeu de communication. Néanmoins, l'existence d'une mission transversale au sein du groupe RATP témoigne de la volonté de l'entreprise de prendre à bras le corps ces questions. En effet, au début de l'année 2020, une cheffe de projet de lutte contre le harcèlement sexuel dans les transports a été recrutée par la RATP. Avec deux autres salariées, la mission est rattachée à plusieurs directions :

« La mission est rattachée à la fois à la direction des expériences clients, marketing et service, également à la direction "maîtrise des risques, sûreté et affaires institutionnels", ainsi qu'à la directrice de la communication du groupe. Ces rattachements nous mettent en transversal par

<sup>117</sup> En parallèle de la campagne, l'application « Alerte 3117 » se dote d'un bouton spécifique « violences sexuelles ou sexistes ».

<sup>118</sup> Blog de la ligne C, Devenez « ambassadrice sérénité ligne C », 21 mai 2015, <https://malignec.transilien.com/2015/05/21/devenez-ambassadrice-serenite-ligne-c/>.

rapport aux autres départements, c'est ce qui donne du poids et de la valeur à toutes les actions qui sont réalisées, les actions sont très portées au sein du groupe. » Cheffe de projet de lutte contre le harcèlement sexuel à la RATP.

La mission aborde la thématique au sens large : il s'agit de lutter contre les violences faites aux femmes dans les stations et véhicules de transport (entre clients), mais aussi au sein de la société (entre collègues ou entre salariés et usagers). En effet, si les marches exploratoires permettent aux transporteurs de disposer d'éléments concrets pour repenser l'inclusivité des espaces, elles ne sont pas le seul levier à leur disposition. La lutte contre le harcèlement sexuel à la RATP comprend quatre autres axes d'actions : une meilleure prise en charge des victimes (un numéro d'alerte, un accompagnement psychologique, une offre d'un transport alternatif), une formation des agents repensée (en partenariat avec des associations spécialisées), une communication adaptée (clause antisexiste dans les contrats publicitaires, messages d'informations sonores) et le développement de nouvelles mobilités (comme la descente à la demande dans les bus).

« Plusieurs cas de figure : une agression dans le métro, une patrouille de GPSR qui arrête l'agresseur. La patrouille l'amène directement au commissariat pour que l'agresseur soit pris en charge par la PN. On propose un taxi pour la victime, pour rentrer chez elle, aller au commissariat, le taxi attend le temps que la plainte soit enregistrée s'il faut. Autre cas : elle est victime mais fait remonter *a posteriori* au guichet, le guichet la prend en charge. Autre cas, la victime dit, à chaud, qu'elle va aller déposer plainte, mais qu'elle ne se sent pas d'aller au commissariat en transports, on lui commande un taxi pour aller au commissariat, ou elle peut nous dire qu'elle ne peut pas à l'instant, elle ne veut pas reprendre le métro car trop peur, on lui paye un taxi aussi. Et autre cas de figure, elle va au commissariat mais on sait qu'elle va sortir trop tard : on demande qu'un taxi l'attende à la sortie du dépôt de plainte. Ce ne sont pas des choses sur lesquelles on fait de la communication grand public - c'est un outil mis à disposition de nos agents. C'est à la discrétion des agents - pour donner suite à une enquête qui montre que les agents se sentaient comme des robots, nous avons décidé de leur redonner la main sur leur poste. On les laisse prendre la parole, gérer les annonces, commander un taxi s'il estime que la personne n'est pas en état - un outil pour remplir leur rôle de service. » Cheffe de projet de lutte contre le harcèlement sexuel à la RATP.

Une opération de sensibilisation des clients a été lancée en gare en 2020. « Stand UP »<sup>119</sup> a pour but de communiquer et de former les usagers aux situations de harcèlement, des ateliers éphémères organisés en gare apprennent aux intéressés la méthode des « 5 D ». Il s'agit d'encourager des manières simples de réagir lorsque les usagers sont témoins de harcèlement dans un lieu public : distraire, déléguer, documenter, diriger, dialoguer.

« On parle d'un écosystème, tout le monde est concerné. Y compris les voyageurs (5D) : ça concerne également les usagers des transports. On essaye vraiment de le [Stand UP] déployer, on va tenter une opération importante autour du 24 novembre - des opérations collectives, offrir à Stand Up nos panneaux publicitaires. » Cheffe de projet de lutte contre le harcèlement sexuelle à la RATP.

« Nous menons de très grosses opérations pour que l'ensemble des gens se sentent concernés ! Surtout que Stand Up n'est pas culpabilisateur pour le témoin : vous ne savez pas comment faire et on vous donne les clefs. Et ça marche plutôt bien. Ça nous permet de dire aux agents : vous n'êtes pas responsables seuls des prédateurs qui sont dans nos espaces, nous devons augmenter la prévention, améliorer la gestion des alertes et la prise en charge des victimes, mais il faut aussi comprendre que c'est inciter aux dépôts de plainte et améliorer la formation qui nous permettra de lutter contre ce phénomène, formation des agents, mais aussi des clients-témoins. » Chargée de mission harcèlement à la RATP

La mise en place de la descente à la demande (DAD) sur le réseau de transports routiers doit répondre aux angoisses des passagers le soir en les rapprochant de leur destination. Si le dispositif s'adresse à tous les voyageurs, il « s'inscrit dans le cadre de la lutte contre les violences sexistes et sexuelles »<sup>120</sup>. Effectivement, à l'origine mis en place dans les pays nord-américains à destination des femmes, le service profite à tous les usagers en France. Sa mise en place en Île-de-France est récente et fait suite à une période d'expérimentation en 2018 sur 11 lignes de bus à partir de 22h. Le bilan dressé par les opérateurs semble positif : environ 36 sollicitations par mois en 2019, pas de conflits sur la route ou dans le bus, pas de retard supplémentaire sur

<sup>119</sup> Lancé par L'Oréal Paris, l'ONG Hollaback! et la Fondation des Femmes en partenariat avec la SNCF, la RATP et Île-de-France Mobilités. Le projet est lancé dans quelques sites franciliens et continue en ligne : <https://www.standup-international.com/fr/fr/training/landing>.

<sup>120</sup> Ministère chargé des transports, *La descente à la demande pour les bus*, Guide de recommandations du dispositif, 2020.

les lignes. En outre, les transporteurs rencontrés mettent en avant la revalorisation du rôle des conducteurs grâce au dispositif : ils estiment et repèrent les lieux les plus adéquats pour un arrêt entre les stations. Pour les accompagner, les directeurs de ligne interviewés rapportent avoir travaillé à cartographier les parcours avant la mise en place du service (zone d'arrêt possible ou dangereuse).

« À la suite des résultats positifs des tests du service de descente à la demande dans les bus qui étaient expérimentés ces derniers mois sur 11 lignes de bus de Seine-Saint-Denis et de Seine-et-Marne, Île-de-France Mobilités décide d'étendre cette solution nouvelle et concrète qui permet d'améliorer le sentiment de sécurité des voyageurs, et notamment des femmes, qui utilisent les bus et qui rentrent tard le soir. » IDFM, communiqué de presse, 1<sup>e</sup> juillet 2019.

L'ENSIT-IDF montre que ce dispositif, modérément sollicité par l'ensemble des répondants, est plus sollicité par les usagères (en proportion, deux fois plus de femmes que d'hommes souhaitent qu'il soit renforcé), notamment lorsqu'elles ont craint l'agression à caractère sexuelle la dernière fois dans les transports<sup>121</sup>.

### **Rendre visible un phénomène passé sous silence.**

Les transporteurs, constatant l'invisibilisation des agressions faites aux femmes, accompagnent les victimes au dépôt de plainte. Selon nos interlocuteurs, les formations internes, dispensés à l'ensemble des agents SNCF et RATP (pas uniquement pour la Suge et le GSPR), insistent sur le fait que les femmes ne portent pas plainte. Ces formations visent à faciliter le passage des victimes devant un officier de police judiciaire.

« L'action auprès des victimes prend deux axes. D'un côté, il faut les inciter à aller aux commissariats ferrés, puisqu'ils ont fait eux-mêmes un travail à la brigade évangile [brigade de la SDRPT située rue de l'évangile] pour essayer de n'avoir qu'une déposition - ne pas être obligé de rappeler la victime pour des précisions. Bref, avoir une meilleure prise en charge côté police. Par exemple, « Il s'est masturbé devant moi » : dans le pantalon ou à l'extérieur ce n'est pas la même qualification juridique. Si on ne pose pas bien la question, il faudra rappeler la victime, et donc, lui faire revivre les choses. L'autre axe, c'est le rappel des victimes après le dépôt de plainte, deux jours après, pour prendre de leurs nouvelles, les reconnaître en tant que victimes, leur redonner réassurance par rapport à ce qu'elles ont vécu, redonner les numéros des partenaires en soutien juridique ou psychologique. » Cheffe de projet de lutte contre le harcèlement sexuelle à la RATP.

Lors d'entretiens avec des responsables d'entreprises de transport routier, le problème de l'invisibilisation est souligné à plusieurs reprises. Ils incitent les chauffeurs à renseigner leurs hiérarchies sur les problèmes rencontrés chaque jour dans les bus ou aux arrêts : décompression des portes, fraudes, insultes entre voyageurs ou à leur encontre, et également, le harcèlement sexuel. Des formations spécifiques ont été dispensées, les paillettes pédagogiques ont évolué avec la montée des enjeux liés aux violences faites aux femmes. Cependant, ils observent que très peu de faits d'harcèlement ou d'agressions sexuelles ou sexistes remontent sur leurs lignes.

« Il y a un domaine où il a de l'action à mener... C'est le signalement des violences sexuelles ou à caractère sexiste. Aujourd'hui, les femmes ne rendent pas compte - je suis désolé du terme militaire, déformation pro - elles ne font pas remonter, parce que, je pense, qu'il y a une banalisation du frotteur. Je pense que là-dessus, il y a des éléments à remonter. (...) Nous, en 2020, on a un événement, je ne pense pas que ça soit représentatif de ce qu'il se passe dans les bus. (...) Donc je pense qu'on a une problématique pour ce type de violence, il n'y a pas de traçabilité. » Directeur de KCH.

Autre manière pour les transporteurs de s'impliquer dans la visibilité des violences faites aux femmes : la RATP comme la SNCF travaillent en partenariat avec l'*European Observatory of Gender Smart Transport* sur le projet « observatoire de l'innovation par le genre dans les transports »<sup>122</sup>.

En souhaitant impliquer les usagers dans « leur » sécurité, les opérateurs de transports co-produisent la sûreté dans les espaces de mobilité. Ils incitent les usagers à devenir des clients qui s'impliquent dans les espaces de mobilité. C'est le cas des femmes, c'est aussi le cas des personnes en situation de handicap. Pour penser les spécificités de leurs usagers, les transporteurs mettent en place des dispositifs singuliers, pilotés par des missions dédiées et

<sup>121</sup> Hélène Heurtel et Antoine Vielcanet, *Mieux comprendre les peurs féminines dans les transports publics*, Institut Paris Region, NR n°914.

<sup>122</sup> Le projet TInnGO pour « Transport Innovation Gender Observatory ».

transversales (des chefs de projet ont été nommé récemment à Keolis et Transdev). Les marches exploratoires, la formation des agents à la prise en charge, la sensibilisation des clients s'est développée chez tous les transporteurs (comme côté des forces de sécurité intérieure pour la formation). La prise en compte des usagers inquiets aboutit généralement aux renforts des techniques de la prévention situationnelle<sup>123</sup>. Cependant, ces dispositifs n'ont pas encore été évalués à ce jour, il serait nécessaire de connaître les profils des usagers qui s'impliquent, comment les agents mettent en application les compétences acquises dans les formations, mesurer l'impact des campagnes de sensibilisation sur les usagers et leurs réactions face aux agressions et mesurer l'évolution de la perception des usagers.

---

<sup>123</sup> « Il s'agit en général d'éviter les passages sombres et/ou isolés qui n'offrent aucune autre échappatoire que d'avancer ou de reculer, par exemple un passage le long de voies de chemin de fer, un tunnel, etc... », voir « Ce que veulent les femmes » dans Laura Chaumont et Irène Zeilinger, *Espace public, genre et sentiment d'insécurité*, Garance, 2012, <http://www.garance.be/docs/12EspacepublicgenreFR.pdf>.

## 2. Des sites qui caractérisent l'insécurité personnelle

L'enquête ESIT-IDF donne à voir une hiérarchie des espaces anxiogènes en fonction du mode de transport : le métro est celui dans lequel sont rapportées le plus d'expériences de peur, suivi du RER, puis du train, du bus et enfin du tramway. Ce classement recoupe logiquement celui de la fréquentation : il existe autant d'usagers que de potentielles expériences de peur. En outre, les résultats de l'enquête permettent un classement des sites de transports en fonction du nombre de situations de peur rapportées. Cependant, l'hétérogénéité des caractéristiques physiques des gares (surface et volume de fréquentation), fait sans doute varier la probabilité d'être confronté à une situation anxiogène et complique une comparaison entre les sites. Par exemple, il peut paraître cohérent qu'un temps de parcours plus important au sein d'un site accentue le risque de craindre une victimation en gare. De plus, la gare du Nord étant la plus fréquentée d'Europe, il semble peu surprenant qu'elle soit le site où est rattaché le plus grand nombre de citations de peur.

De plus, l'insécurité personnelle est un phénomène complexe. La littérature scientifique sur le sujet est vaste, parfois contradictoire, mais s'accorde sur son caractère interactionnel. La peur est le résultat d'un processus : un jeu entre l'environnement dans lequel est placé un individu et ses dispositions à craindre l'agression ou le vol. Chaque expérience de peur dépend d'une configuration singulière : la présence d'une aide potentielle et la présence d'individus aux comportements jugés menaçants dans un espace-temps donné (heure, éclairage, propreté, visibilité, etc.). Ces générateurs de l'insécurité personnelle forment un cadre d'interaction, propice ou non à l'émergence de la peur. La perception du risque et de son intensité varie en fonction des individus : leurs qualités (sexe, âge, catégorie socio-professionnelle), leurs caractéristiques personnelles (jugement sur la capacité à se défendre, état de santé, etc...), leur passé incorporé (avoir été témoin ou victime d'une agression), leur connaissance du milieu (habitué des lieux ou non), leurs convictions (préoccupations politiques, vision d'autrui). Ainsi, la peur peut s'exprimer en tout lieu et à tout moment, rendant inopérant une classification simpliste des gares ou des lignes anxiogènes.

Dans les transports en commun, des paramètres tels que la « surface de la gare », le « temps de trajet » ou encore le « nombre d'usagers de la ligne ou de la gare » peuvent avoir des effets directs sur le fait que des sites soient davantage anxiogènes que d'autres. Si prendre en compte ces données peut conduire à relativiser certains résultats, s'intéresser au nombre de citations en tant que tel, sans pondération de taille, apporte néanmoins des informations utiles pour comprendre comment, en des lieux spécifiques, la peur pèse sur le trajet des usagers insécures et selon quels processus (facteurs de peur). Il importe d'interroger ce qui se passe à l'intérieur des gares, stations et arrêts, quand bien même deux tiers des expériences de peur rapportée se sont déroulées dans les véhicules de transports (66,59 % sur le réseau ferré)<sup>124</sup>. Une analyse fine, tenant compte des différents types d'espaces (véhicule, quai, couloirs, etc.), permet de mieux comprendre la localisation des peurs et les éventuelles variations en fonction des modes de transport. Quels efforts à quels endroits faudrait-il augmenter ou améliorer pour atténuer les angoisses des usagers insécures ?

### 2.1 Des gares franciliennes anxiogènes ?

Si l'insécurité personnelle semble surtout apparaître lorsque l'utilisateur est « coincé » dans un véhicule de transport, il ne faut pas occulter celle qui surgit alors qu'il circule ou patiente en gare. Certes, le caractère confiné des véhicules peut alimenter une certaine forme d'inquiétude. Mais, la peur dans les espaces immobiles s'avère toutefois élevée, en tout cas, sur certains sites. L'enquête permet de mieux comprendre les sources et la nature des peurs qui se manifestent chez les usagers sensibles à l'insécurité personnelle.

<sup>124</sup> Les répondants à l'enquête ESIT-IDF ont surtout eu peur dans les véhicules de transport. Lorsque les enquêtés rattachent leur dernière expérience de peur à un site (nom d'une station, gare, arrêt, etc.), ils précisent le « type d'espace » où ils ont craint le vol ou l'agression. Deux fois sur trois, cela s'est passé dans les véhicules et le reste (une fois sur trois) dans les espaces des gares, arrêts ou stations. Les peurs rapportées sur le quai représentent 15 % des réponses, celles dans les couloirs presque 12 %, celles dans le reste de la gare 5 %. Deux autres modalités concernant les parkings accessibles avec une carte Navigo (soit parking voitures/deux-roues, soit parking vélos) récoltent moins de 0,1 % des réponses.



Les résultats présentés ici ne reposent que sur des citations de peur (dernière expérience de peur signalée par l'enquêté) localisée sur le réseau ferrée<sup>125</sup>. Ces données visent essentiellement à éclairer le sentiment d'insécurité dans les espaces des gares franciliennes, autrement dit celui ressenti par les « apeurés de la gare ».

### **En gare et dans les véhicules, des profils et des peurs assez proches.**

Les femmes ont plus tendance à localiser leurs craintes dans l'enceinte des gares (notamment dans les couloirs et rampes d'accès aux quais, +4,5 points par rapport aux hommes). C'est également le cas pour les plus jeunes (37 % des 15-25 ans ont eu peur la dernière fois dans la gare contre 29 % chez les 35-45 ou les 45-55 ans). Mais il est vrai aussi que dans l'enquête, cette classe d'âge présente une surreprésentation de femmes. Des caractéristiques qui se retrouvent aussi parmi les « apeurés du véhicule » (répondants ayant localisés leur dernière expérience de peur dans un véhicule de transport).

A noter toutefois quelques variations selon l'heure : les « apeurés du véhicule » ont davantage peur au cours de la journée (+10 points entre 8h30 et 20h30). Les gares, stations et arrêt semblent d'autant plus anxiogènes que la journée avance : un tiers des expériences de peur ayant eu lieu entre 12h et 20h30 se sont déroulées dans ou autour des gares contre un peu moins d'une sur deux après 22h30. À l'inverse, en matinée, seulement une expérience sur quatre s'est déroulée dans les espaces de la gare.

Des contrastes ressortent aussi selon le type d'atteintes redoutées. En gare ou en station, les violences crapuleuses sont ce qui est le plus craint (22,6 % des expériences de peur), suivi par les vols commis sans violence (18,9 %). Alors que dans le véhicule de transport, ces deux catégories d'atteintes sont à peu près autant redoutées l'une que l'autre (respectivement 18,2 % et 18,8 %). Quant aux violences sexuelles ou sexistes, force est de constater que les usagers appréhendent davantage les agressions sexuelles physiques dans les véhicules de transport (14,3 %, contre 9,9 %), tandis qu'ailleurs, les situations de harcèlement le sont plus (15,2 %, contre 11,3 %) En découle un classement des craintes selon leur nature différent en fonction de l'endroit où elles se manifestent.

Ci-dessous, un tableau comparatif de deux sous-populations issues de l'enquête 2019 : d'un côté, les enquêtés ayant rattaché leur dernière expérience de peur à un couloir, un quai ou le reste d'une gare ou station, de l'autre, les enquêtés l'ayant rattachée à un matériel roulant.

Type d'atteinte redoutée selon le lieu lors de la dernière expérience de peur

<b>Types d'atteintes redoutés</b>	<b>En gare ou station</b>	<b>Dans le véhicule de transport</b>
Vol sans violence	18,9 %	18,8 %
Vol avec violence	22,6 %	18,2 %
Agression verbale	12,1 %	17,6 %
Agression physique	13,3 %	16,0 %
Agression sexuelle	11,3 %	14,3 %
Harcèlement sexuel ou sexiste	15,2 %	9,9 %
Je ne sais pas	6,6 %	5,2 %

Ces résultats ne permettent pas de dresser des profils très différents d'atteintes redoutées dans les gares ou dans les matériels roulants. L'espace d'occurrence de la peur fait légèrement varier l'ordre des craintes, mais n'affecte ni l'intensité d'inquiétude ni le nombre d'expériences de peur au cours des 12 derniers mois. Comprendre la singularité de l'insécurité personnelle dans les espaces immobiles des transports relève des situations de peur - interactions, environnement, conditions de circulation - plutôt que caractéristiques de la peur ou des individus qui la ressentent. Afin d'agir de manière éclairée sur le sentiment d'insécurité, il apparaît pertinent de s'intéresser à ce qui produit de l'anxiété en gare, quand bien même la plupart des expériences ont lieu dans les véhicules.

<sup>125</sup> Le réseau routier d'Île-de-France étant particulièrement développé, il est rare d'observer plus d'une citation par arrêt ou ligne de bus, nous ne traitons donc ici que du réseau ferré.

### **Une opposition centre-périphérie très prononcée.**

La dichotomie « apeurés hors-véhicule » et « apeurés dans le véhicule » peut servir à qualifier et quantifier l'anxiogénéité des sites (indice d'anxiogénéité). Plusieurs profils de site se détachent :

- Des gares où la peur est surtout localisée dans les véhicules ;
- Des gares où la peur est plus qu'ailleurs localisée ses espaces (hall, abords, couloirs, quais...);
- Des gares autant anxiogènes que les véhicules qui les traversent.

Il ne s'agit pas d'opposer trivialement « espaces clos », qui seraient par nature anxiogènes (impossibilité de fuir, sensation d'être acculé), à « espaces ouverts » (les couloirs ou rampes d'accès étant souvent exigües). Il convient plutôt de comprendre là où les répondants ont localisé leur dernière expérience de peur en fonction des sites, de décrire les peurs selon qu'elles s'expriment dans un véhicule ou en gare.

Sur le réseau ferré, 66,6 % des enquêtés ayant eu peur dans les transports en commun au cours de l'année passée situent leur dernière expérience anxiogène dans un véhicule, soit deux répondants sur trois. Le détail par mode de transport montre que ce taux est de 62,4 % dans le métro, atteint les 68,7 % sur le réseau express régional (RER), grimpe à 74,4 % dans le transilien et culmine à 79,8 % dans le tramway. Sans prendre en compte les chiffres du tramway<sup>126</sup>, une tendance semble se dessiner : plus les réseaux s'éloignent du centre vers la périphérie de la région francilienne, plus l'insécurité personnelle tend à se manifester dans les matériels roulants plutôt qu'en gare. Ce qui n'est pas sans rappeler le classement des temps de trajet par mode, la durée moyenne des déplacements, et donc le temps passé dans le véhicule, étant moindre pour le métro que pour le RER et le train, réduisant ainsi le temps d'exposition potentiel à des situations anxiogènes<sup>127</sup>. Autre dimension à prendre en compte, c'est la taille de la gare : plus une station est grande, plus le temps de marche est allongé, autant d'occasions supplémentaires pour un usager d'avoir peur dans la gare. Toutefois, sans établir de règle générale, la plupart du temps, les sites périphériques comptabilisent davantage de situations anxiogènes dans les véhicules de transport que ceux du centre. De manière générale, les stations les plus citées se trouvent au centre du réseau, et, plus elles sont citées, plus la part des peurs déclarées dans les véhicules est basse. De manière particulière, pour comprendre comment un site produit de l'anxiété, il faut toujours le replacer dans l'espace (saisir la place du transport dans la ville, les dynamiques des quartiers) et le comparer avec son environnement (avec les autres gares autour, les stations de sa ligne).

Le métro est le mode de transport le plus cité dans l'ESIT-IDF, mais il est également celui le plus emprunté de la région (plus d'1,4 milliard de trajets en 2019<sup>128</sup>). Plus de 62 % des enquêtés qui ont rattaché leur dernière expérience de peur dans le métro la localise dans les véhicules. Cette moyenne cache des disparités : parmi les 15 sites les plus cités (plus de 200 citations), le pourcentage d'expériences de peur déclarées dans le véhicule est de 60 % en moyenne par site, parmi les 15 suivant (entre 90 et 199 citations), le pourcentage s'élève à 64 % et à 66 % parmi les 50 sites comptabilisant entre 50 et 89 citations. Ainsi, plus le nombre de citations baisse, plus la part de situations anxiogènes localisées dans le véhicule augmente.

Sur le Réseau Express Régional (RER), parmi les 22 stations les plus citées (entre 90 et plus de 1200 citations), la part des peurs déclarées dans le véhicule est de 67 % en moyenne par site (elle grimpe à 74 % quand seuls les sites intramuros sont retenus et descend à 61 % dans la capitale. Parmi les 15 stations comptabilisant entre 50 et 89 citations (dont deux stations intramuros), la part des peurs déclarées dans le véhicule est de 75 %. Parmi les 90 sites comptabilisant entre 10 et 49 citations (dont une station intramuros), la part des peurs déclarées dans le véhicule est de 76 %. Cette comparaison illustre les singularités de la peur entre les grandes gares parisiennes et celles de banlieue.

<sup>126</sup> Le pourcentage concernant le tramway est à interpréter avec précaution, compte tenu du faible nombre de citations (777 citations).

<sup>127</sup> L'enquête globale transport (OMNIL, 2010) recense un temps de trajet sur le RER et le train de banlieue d'environ 66 minutes contre 36 minutes dans le métro.

<sup>128</sup> Omnil, *Trafic annuel tous mode 2000-2020*, <https://www.omnil.fr/spip.php?article119>. Les trains (RER+Transilien) enregistrent presque autant de trajets annuel que le métro.

Tableau des 22 stations de RER les plus citées selon leur appartenance géographique

Site intra-muros	% peur dans le véhicule	Sites extra-muros	% peur dans le véhicule
Auber	48 %	St-Denis	60 %
St-Michel-Notre-Dame	54 %	Cergy-Préfecture	62 %
Hausmann St Lazare	54 %	Massy Palaiseau	69 %
Charles-de-Gaulle-Étoile	57 %	Noisy-le-Sec	72 %
Gare du Nord	59 %	Val-de-Fontenay	74 %
Châtelet-les-Halles	60 %	La Courneuve	75 %
Magenta	61 %	Juvisy	77 %
Nation	64 %	Nanterre-Préfecture	81 %
La Défense	65 %	Aulnay-Sous-Bois	84 %
Gare de Lyon	67 %	Villeneuve-St-Georges	87 %
Bibliothèque F. Mitterrand	68 %		
Denfert-Rochereau	76 %		
Moyenne par site	61 %	Moyenne par site	74 %

Sur le réseau Transilien, parmi les 21 sites comptabilisant plus de 35 citations, la part des peurs déclarées dans le véhicule est de 75 % en moyenne par site. Elle descend à 70 % en moyenne par site en intramuros et atteint 77 % pour les sites extramuros (78 % en ne retenant que les sites des zones 4 et 5). Les enquêtés ont d'autant plus localisé leur dernière expérience de peur dans le véhicule lorsqu'ils étaient éloignés de Paris.

Tableau des 21 sites Transilien les plus cités selon leur pourcentage de peur dans le véhicule

Sites intramuros	% peur dans le véhicule	Sites intramuros			
Zone 1		Zones 2-3	% de peur dans le véhicule	Zones 4-5	% de peur dans le véhicule
Paris Nord	61 %	La Défense	62 %	Mantes-la-Jolie	67 %
Paris Est	69 %	Asnières-sur-Seine	73 %	Chelles-Gournay	71 %
Saint-Lazare	69 %	Saint-Denis	74 %	Melun	72 %
Paris Montparnasse	72 %			Épinay-sur-Seine	74 %
Paris Lyon	77 %			Ermont-Eaubonne	76 %
				La Verrière	77 %
				Meaux	77 %
				Trappes	79 %
				Poissy	79 %
				Argenteuil	81 %
				Versailles-Chantiers	82 %
				Plaisir-Grignon	89 %
				Les Mureaux	93 %
Moyenne par site	70 %	Moyenne par site	70 %	Moyenne par site	78 %

Il semble difficile d'établir un lien direct de causalité entre le temps de fréquentation des espaces et le risque d'y redouter la victimation (en gare ou dans le véhicule de transport). Toutefois, afin de saisir les espaces de la peur dans les transports en commun, il apparaît pertinent d'observer l'occurrence et la répartition des peurs. Ces données constituent des indicateurs pertinents pour faire ressortir des endroits plus anxiogènes que d'autres, sous réserve comparer des sites qui se ressemblent : taille, réseau, nombre d'usagers similaires. En effet, il convient de comparer ce qu'il l'est : les gares et le réseau par lequel elles sont desservies ou les gares et la moyenne de sites de même acabit. Si la gare étudiée concentre davantage de signalements de peur que le réseau (ou que la moyenne des autres), alors elle apparaît comme plus anxiogène. Suivant cette méthode, le constat suivant peut être établi : les « apeurés » craignent plus la victimation dans les espaces de marche ou d'attente des gares du centre que celles de périphérie. Cependant, certaines gares de grande banlieue présentent des caractéristiques de la peur similaires à celles du centre (peur élevée en gare) et inversement (peur élevée dans les véhicules de stations RER ou métro au cœur de Paris). C'est notamment le cas au niveau de la ligne 13 ou encore des stations du RER B intra-muros qui présentent des taux de citations localisées à bord des véhicules particulièrement élevés ; à l'inverse, dans certaines gares Transilien ou des stations RER de banlieue, la gare semble, plus qu'ailleurs, anxiogène. De quoi alimenter l'hypothèse de logiques de lignes, où les problèmes liés à la nature du transport écrasent tous les autres ; ou encore l'existence de sites remarquables du point de vue de l'insécurité personnelle. Pour décrire finement les mécanismes de la peur, il faut la comprendre en interaction avec un environnement singulier, saisir le lien entre le milieu (social, bâti) et l'individu.

## 2.2 Les caractéristiques des sites génèrent une diversité de peur

Il semble pertinent d'identifier des sites qui dénotent rapport à leur réseau du point de vue du sentiment d'insécurité, ceux qui enregistrent davantage de situations anxiogène en gare qu'ailleurs ou par rapport à la moyenne des sites de même acabit. Il s'agit de détailler les expériences de peur rapportées (type, facteurs, horaires) et de décrire les lieux. Il n'est pas possible ici de s'intéresser à l'ensemble des gares qui apparaissent comme plus anxiogène selon

cet indice. Cependant, nous avons regroupé ces sites en trois grandes catégories : des grands pôles d'échanges chacun caractérisés par une grande singularité, des gares du centre où l'insécurité personnelle naît surtout dans les véhicules en rapport avec des problèmes de circulation, des sites de banlieue où la peur est bien plus rapportée en gare que sur leurs lignes.

### **Des gares parisiennes, multimodales et très citées : l'exemple de Châtelet-les-Halles.**

Parmi les quinze sites qui comptabilisent le plus de citations, treize sont parisiens (Juvisy et La Défense étant les exceptions). Ces sites parisiens multimodaux comptabilisent une proportion plus grande de citations de peur en gare que la grande majorité des autres sites. Cependant, l'insécurité personnelle au sein de ces gares s'exprime différemment et semble inscrite dans l'environnement et le contexte de chacune.

Le quartier des Halles de Paris occupe une position centrale dans la capitale française. Très longtemps consacré à la vente de produits alimentaires, un espace public arboré et un centre commercial les remplacent dès les années 1970 après le déplacement du « ventre de Paris » à Rungis. En sous-sol, la plus grande gare souterraine du monde se construit et permet aujourd'hui de connecter trois lignes RER. Au début du XXIème siècle, une opération de réaménagement du quartier est lancée, suivie de travaux d'accessibilité, de lisibilité et de rénovation de la station RER. Cette station est très grande, les correspondances nombreuses et longues : le temps passé à marcher et les occasions d'interactions sont donc plus élevés qu'ailleurs.

Répartition de la peur sur le site de Châtelet-les-Halles (RER)

Endroit de la peur	%
Dans le véhicule	60 %
Sur le quai	22 %
Dans un couloir, une rampe d'accès aux quais	11 %
Dans le reste de la station	7 %

À Châtelet-les-Halles, 40 % des répondants ont localisé leur dernière expérience de peur au sein des espaces de la gare, parmi eux, plus de la moitié ont craint l'agression ou le vol sur un quai. La hiérarchie des types de craintes redoutées varie selon les espaces de la station. En gare, les répondants ont surtout redouté le vol sans violence (23 % contre 17 % dans les véhicules) et le harcèlement sexuel (18 % contre 12 %). L'insécurité personnelle semble particulièrement forte en soirée sur ce site : 64 % des apeurés de la gare ont déclaré avoir eu peur après 18h30 la dernière fois (contre 18 % avant midi). Châtelet-les-Halles semble donc être une station anxiogène, notamment en soirée.

Sur le site, 43 % des répondants ont signalé la présence de personnes alcoolisées ou droguées, 41 % de personnes aux comportements inciviles, 21 % de groupes de jeunes et 18 % de personnes en situation d'exclusion sociale. Signalée par les apeurés de la gare comme du véhicule, la présence de désordres sociaux semble diffuse sur l'ensemble du site. Néanmoins le soir ou la nuit, les apeurés de la gare signalent bien plus de personnes alcoolisées ou droguées (51 %). Les interactions sociales jugées désagréables voire menaçantes ne sont pas le seul facteur représenté sur le site : 33 % des apeurés de la gare citent l'absence de personnel de transport (40 % s'ils ont eu peur le soir). Parmi les répondants qui ont eu peur le soir en gare, près de la moitié estiment que les lieux étaient déserts. De plus, 13 % des apeurés de Châtelet remarquent un manque d'éclairage, presque un quart de ceux qui ont eu peur en gare le soir. En somme, une seconde catégorie de facteurs anxiogènes se réfère aux manquements dans la gestion du site. Une troisième catégorie de facteurs concerne les conditions de circulation, plutôt signalés par les apeurés du véhicule : plus d'un quart des répondants indiquent que les lieux étaient bondés, 13 % signalent un trafic perturbé ou des retards.

Sur l'ensemble de la station, les facteurs de peur renvoyant aux désordres sociaux pèsent pour moitié des citations contre un tiers pour les facteurs renvoyant à l'animation ou l'entretien. Ces proportions varient selon l'endroit et l'heure de la peur. En effet, dans les véhicules, les problèmes renvoient d'autant plus aux interactions (+ 2,5 points) et aux conditions de circulation (+ 2,5

points), et donc moins à la gestion (- 4.5 points). L'inverse s'observe en gare : 40 % des facteurs cités concernent des problèmes de gestion des lieux (+ 6.5 points), 49 % parmi les apeurés de la gare le soir (+ 15.5 points). De plus, parmi les apeurés de la gare le soir, les problèmes liés à la gestion du site sont d'autant plus signalés (49 % de l'ensemble des expériences de peur en gare le soir) que ceux liés aux interactions (47 %) – les problèmes liés à la circulation étant quasiment occultés.

Sur le site en général, les facteurs de peur rattachés aux interactions sont largement majoritaires, ceux concernant la propreté ou la conception de lieux sont très peu évoqués. La récente opération de rénovation semble un pari réussi. Néanmoins, cette gare souterraine semble d'autant plus inquiétante le soir. Dans cette tranche horaire, la peur en gare apparaît surtout liée à l'éclairage, au manque de personnel des transports, au caractère infréquenté des lieux et également à la présence de personnes alcoolisées ou droguées. Le problème de luminosité est surtout rattaché aux quais, alors que le manque de personnel ou le caractère désert des lieux se ressentent dans l'ensemble de la station<sup>129</sup>. Ce constat semble contre-intuitif tant Châtelet-les-halles accueille d'événements et attire de « fêtards » le soir<sup>130</sup>. Pourtant, parmi les apeurés de la gare qui signalent des lieux infréquentés, 70 % rattachent cette expérience à la soirée ou la nuit (entre 20h30 et 5h) ; parmi les apeurés de la gare qui signalent une absence de personnel des transports, 68 % situent cette expérience après 18h30 (dont 48 % entre 20h30 et 5h). Pour améliorer le sentiment d'insécurité dans la station, il semble pertinent d'améliorer les dispositifs de présence humaine en soirée et de repenser l'éclairage. Sur ce dernier point, il semble qu'un renouvellement des luminaires des quais ait eu lieu récemment. Si un renouvellement de l'enquête insécurité dans les transports confirme le « problème » d'éclairage, il faudrait s'intéresser aux manières d'éclairer les usagers dans cette station. En effet, si un manque d'éclairage rend les lieux anxiogènes, il est fort à parier qu'un éclairage agressif et blanchâtre nuise également au sentiment de sécurité des voyageurs.

#### **En banlieue : quelques sites aux expériences de peur en gares élevées.**

De manière générale, plus les sites sont éloignés du nœud parisien, moins les peurs ont tendance à s'exprimer en gare. La part des peurs déclarées en gare à Saint-Cyr et Saint-Quentin-en-Yvelines est plus élevée que la moyenne du réseau Transilien<sup>131</sup>. Du point de vue de l'insécurité personnelle, la gare de St-Cyr semble poser plus de problèmes que le site voisin<sup>132</sup> et apparaît particulièrement isolée par rapport aux stations dans son environnement proche (entre 0 et 20 % de peurs dans les gares pour les 12 sites en aval et en amont). Comment expliquer cette particularité ?

- *Deux gares des Yvelines : Saint-Cyr et Mantes-la-Jolie*

La gare de Saint-Cyr-L'École et ses rails coupent la ville en deux parts inégales : le haut de la ville forme un petit quartier globalement pavillonnaire, le bas se compose de plusieurs quartiers d'habitat collectif (immeubles privés ou logements sociaux). La gare, nichée dans une pente à l'extrême sud-est de la commune, ne fait pas partie du cœur de ville. Si elle s'avère peu

<sup>129</sup> Plus d'un quart des apeurés du site signalant un problème de luminosité ont localisé leur expérience de peur sur le quai, un cinquième dans un couloir (soit 46 % en tout alors qu'ils ne représentent que 33 % des apeurés sur le site, soit proportionnellement +13 points). Pas de variation significative pour le caractère désert des lieux (les couloirs sont proportionnellement légèrement plus cités notamment parce que les véhicules le sont proportionnellement moins, + 6 points) ni pour l'absence de personnel (écarts de moins de 2 points).

<sup>130</sup> Sur l'ensemble du site, 22 % des répondants précisent avoir eu peur alors en se rendant ou en revenant d'un « lieu de distraction (bar/restaurent/cinéma...) », contre 55 % parmi les apeurés de la gare le soir. Pourtant, les proportions de *stimuli* « personne alcoolisée ou droguée » sont similaires en journée et le soir.

<sup>131</sup> Situées à Saint-Cyr-l'École (78) et à Guyancourt (78) en zone 5 du réseau francilien, ces gares sont desservies par les lignes N et U, mais aussi par le RER C (terminus à St-Quentin). La grande majorité des expériences anxiogènes rattachées à ces sites sont attribuées aux deux premières lignes. Juste après St-Cyr, la ligne N se divise : un axe direction Rambouillet dessert des villes attractives et/ou populaires (agglomération de St-Quentin, Trappes et La Verrière – également desservies par la ligne U), un autre axe direction Dreux dessert des villes plus petites et plutôt résidentielles (Fontenay-le-Fleury, Plaisir, l'agglomération Cœur d'Yvelines – sans correspondance).

<sup>132</sup> En prenant l'ensemble des expériences anxiogènes rattachées aux deux sites (réseaux transilien + RER), le pourcentage de peur en gare diminue pour St-Quentin mais augmente pour St-Cyr. Alors que le premier site se place au-dessus de la moyenne francilienne (69 % de peurs dans le véhicule pour 67 % en moyenne), il reste inférieur pour St-Cyr (66 %).

accessible pour la plupart des résidents, ils bénéficient d'un réseau de bus qui circulent en boucle depuis la gare vers les différents quartiers (entre 6h et 21h50). Quatre quais étripés et vieillissants surplombent un parvis tout en longueur. D'un côté du parvis, une placette avec une boulangerie et un fast-food ; de l'autre, une dépose minute et deux places de stationnement réservés précèdent l'accès au parking en contrebas. Un bâtiment communal (police municipale, micro-crèche, locaux associatifs et salle des fêtes) et un immeuble d'habitation font face à l'unique entrée de la station. Les usagers accèdent aux cinq premières voies via un sous-terrain et à la sixième par un escalier en extérieur. Une série de travaux de rénovation du site a permis de rafraîchir les lieux : inversion du sens de circulation des véhicules, apport de luminosité naturelle grâce à une grande verrière, élargissement et couverture de l'escalier extérieur, ajout de mains courantes dans les escaliers, création d'un espace d'attente à l'intérieur (peu de places assises mais des bornes de rechargement pour les téléphones), remplacement des systèmes d'éclairage, révision du système de vidéosurveillance, installation d'un relais colis, d'une sanisette (toilettes) et d'un cendrier à l'extérieur. L'impact des améliorations du bâti, réalisées au cours des années 2010, pose question : 34 % des avertis du site déclarent avoir eu peur en gare. De plus, les craintes rattachées à Saint-Cyr se différencient de celles recensées généralement ailleurs en Île-de-France, l'appréhension des victimations sexuelles ou physiques (non motivées par l'acquisition) sont sur-représentées : 32 % des répondants ont craint le harcèlement sexuel (contre 10 % sur l'ensemble du réseau ferré), alors que 16 % ont eu peur d'une agression verbale (contre 23 %).

#### Répartition des peurs sur le site de St-Cyr

Endroit de la peur	% des répondants
Dans le véhicule de transport	66 %
Sur le quai	21 %
Dans un couloir, une rampe d'accès	5 %
Dans le reste de la gare	8 %

À St-Cyr, les personnes qui situent leur peur en gare ont plus craint le harcèlement sexuel que celles qui la localisent dans le véhicule (38 % contre 29 %), idem pour la peur de l'agression sexuelle (8 % contre 4 %). La crainte de l'agression physique est en proportion plus souvent rapportée dans le véhicule (21 %) qu'en gare (15 %). L'appréhension du harcèlement sexuel ou sexiste représente 43 % des peurs féminines sur ce site, alors que celle de l'agression physique simple représente 55 % des peurs masculines. Sur le site, les craintes semblent plus présentes en soirée : 41 % ont été déclarées entre 18h30 et 20h30 contre 40 % tout le long de la journée (8h30-18h30). Le constat est d'autant plus vrai pour les avertis de gare (54 % des craintes en soirée, contre 34 % pour les avertis du véhicule). Le moment de la peur varie selon son espace : plus de la moitié des avertis de la gare ont expérimenté la peur après 20h30, contre 26 % des avertis du véhicule. Parmi les expériences de peurs déclarées en gare, 31 % se sont déroulées en journée (contre 46 % parmi celles déclarées dans le véhicule).

La présence de désordres sociaux apparaît comme le facteur principal de peur. À St-Cyr, plus de la moitié des répondants rapportent avoir eu peur d'être volé ou agressé en raison de comportements incivils, d'autant plus s'ils ont eu peur dans le train (deux avertis du véhicule sur trois contre un averti de la gare sur deux). Presque un sur deux signale la présence de personnes alcoolisées ou droguées (46 % pour les avertis en gare contre 42 % de ceux dans le train), un quart signalent la présence de personnes en situation d'exclusion sociale (uniquement des avertis dans le véhicule), un cinquième celle de groupes de jeunes. Outre les interactions jugées désagréables voire menaçantes, 44 % des avertis de St-Cyr rapportent avoir redouté d'être victime alors que les lieux étaient déserts (54 % parmi les avertis de la gare contre 38 % des avertis du véhicule). Un tiers des avertis du site mentionne l'absence de personnel des transports (seulement un quart des avertis de la gare). Parmi les avertis de la gare, 23 % signalent un problème d'éclairage, contre 8 % des avertis du véhicule. Lorsqu'ils ont eu peur dans la gare, ils sont proportionnellement deux fois plus à pointer un problème de propreté ou des dégradations que lorsqu'ils ont situé leur peur dans le train (16 % contre 8 %).



Les données de l'ESIT-IDF confirment le ressenti des observations sur place. La gare est accessible par un chemin piéton bordé de maisons individuelles au sud (plutôt aveugles sur l'espace public), par un trottoir exigu dans une pente suivi d'un tunnel au nord, ou depuis un parking délabré desservi par un long escalier bordé d'arbres et de buissons. Les quais sont très longs, plutôt en mauvais états, non abrités et présentent parfois des recoins. De plus, ils surplombent la ville et le bâtiment voyageur : seuls les usagers présents sur le quai peuvent voir ce qu'il s'y joue. En journée, l'environnement du site ne permet pas aux usagers de ressentir des « yeux rassurants » sur leurs trajets (pas ou peu de commerçants, bien plus d'habitations individuelles introverties que d'immeubles ouverts sur la rue) et favorise les usages illégitimes des emprises de la gare. La configuration spatiale de ce site isolé et enclavé est propice au développement de l'insécurité personnelle. Ces problématiques sont encore plus pesantes en horaires décalés, lorsqu'il y a peu de voyageurs. Aux heures de pointes, le caractère étriqué des lieux peut s'avérer anxiogène : un flux important d'usagers qui partagent une étroite chaussée avec les bus et les voitures.



Parvis de la gare en 2008 et 2021, © Google Maps et A. Vielcanet

L'impact des problèmes liés à la qualité des espaces (luminosité, propreté, agencement, animation, présence de caméras et de personnels) sur les peurs tend à être supplanté à d'autres endroits par des problèmes d'interactions (groupes de jeunes, incivilités, vagabondage, mendiant, drogués...) s'inversent selon le lieu de la peur. Sur le site, 55 % des facteurs anxiogènes concernent des désordres sociaux et 44 % des désordres physiques<sup>133</sup>. Or, parmi les apeurés de la gare, les désordres physiques représentent 54 % des facteurs de peur mentionnés (contre 39 % parmi les apeurés du véhicule). Ainsi, pour agir sur le sentiment d'insécurité dans et aux abords de cette gare, ne faudrait-il pas redonner de la visibilité *sur* et aux usagers, assurer une animation et une présence humaine plus pérenne ? L'ouverture très récente d'une supérette sous les voies, face aux arrêts de bus, va dans ce sens. À plus fort coût, une opération de requalification urbaine des environs de la gare, qui penserait les lieux selon leurs différents usages, pourrait permettre de réduire le poids des interactions dans l'apparition de l'insécurité personnelle. En effet, aucun lieu n'est véritablement dédié à l'attente en gare, si bien que les usagers s'agglutinent devant les tourniquets à l'intérieur ou devant les portes à l'extérieur. La promiscuité peut renforcer la perception des comportements inciviles.

<sup>133</sup> Le pourcentage restant concerne les problèmes de circulation (train ou quai bondé, retards, trafic perturbé).



Parvis de la gare en soirée après rénovation (2022) © A.Vielcanet

Les peurs sur le site de Mantes-la-Jolie sont davantage localisées en gare que dans le véhicule que ce qui est observé sur le reste du réseau transilien (33 % contre 25 % en moyenne)<sup>134</sup>. De plus, parmi les sites environnants, cette part ne dépassent pas 5 %<sup>135</sup>. La gare est légèrement à l'écart du cœur de la ville. Au nord des rails, un premier parvis très aéré, avec des trottoirs larges et pavés, s'ouvre sur une place animée en journée (boulangerie, hôtel-bar, épicerie, divers services). Au sud, un second parvis, totalement épuré, s'ouvre sur un quartier résidentiel de Mantes-la-Ville. Des deux côtés, des parkings privés et deux gares routières permettent de rejoindre facilement la gare. Comme pour Saint-Cyr, de lourds travaux de rénovation ont été lancés sur ce site en vue de l'arrivée du RER E à l'horizon 2024.

#### Répartition des peurs sur le site de Mantes-la-Jolie

Endroit de la peur	% des répondants
Dans le véhicule de transport	67 %
Sur le quai	13 %
Dans un couloir, une rampe d'accès	9 %
Dans le reste de la gare	11 %

À la différence de Saint-Cyr, les apeurés en gare de Mantes-la-Jolie ont plutôt craint l'agression ou le vol dans les différents espaces de la gare. Sur ce site, les femmes ont craint le vol avec violence (23 % des peurs féminines), le harcèlement sexuel (23 %) et l'agression sexuelle (21 %). La moitié des hommes ont craint le vol avec violences, un quart l'agression physique simple. En tout, un répondant sur trois a craint un vol avec violences (5 % pour celui sans violence), les autres types de crainte se répartissent entre 13 et 16 % chacun. La peur sur le site se concentre en soirée : environ quatre enquêtés sur dix indiquent avoir eu peur entre 18h30 et 20h30, presque deux sur dix entre 20h30 et 22h30 (soit autant que ceux qui déclarent avoir en peur entre 8h30 et 18h30). Parmi les apeurés de la gare, 66 % ont eu peur entre 18h30 et 22h30 (contre 56 % des apeurés du véhicule). Les peurs rattachées à ce site concernent donc surtout des atteintes physiques et sont surtout ressenties en soirée. Cette plus grande part des peurs le soir ne semble pas liée à l'affluence : seulement 4 % des apeurés à Mantes-la-Jolie soulignent le caractère

<sup>134</sup> Situé dans le nord-ouest des Yvelines, cette gare de la zone 5 est desservie par les lignes J (axe St-Lazare – Vernon) et N (terminus) du réseau transilien, par un TER (en direction de Rouen) et des TGV InOui. Certains trains sont directs vers Paris St-Lazare sur la ligne J, alors qu'ils sont toujours omnibus sur la ligne N. Précisons que cette gare est un triple terminus : axe St-Lazare par Conflans et axe St-Lazare par Poissy sur la J, axe Montparnasse sur la N.

<sup>135</sup> Les stations les plus proches de Mantes-la-Jolie bénéficient rarement d'intermodalité, elles desservent principalement des petites communes entre (1000 et 6000 habitants) et présentent très peu de citations (au maximum 8 par site). De plus, les temps de trajet en train omnibus sont élevés – Mantes-la-Jolie se situe à 9 ou 19 arrêts de Paris Saint-Lazare (plus d'1h10 dans les deux cas) et 19 arrêts de Paris-Montparnasse (1h18).

bondé des lieux et à peine 2 % signalent des perturbations de trafic. Les répondants pointent surtout la présence de désordres sociaux, dans une moindre mesure qu'à Saint-Cyr-l'École : 70 % d'entre eux signalent la présence de personnes inciviles, 35 % de personnes alcoolisées ou droguées, 24 % de groupes de jeunes, 10 % de personnes en situation d'exclusion sociale. Outre les interactions perçues comme menaçantes, 70 % des enquêtés ont craint la victimation alors que les lieux étaient déserts. De plus, quatre répondants sur dix pointent l'absence de personnel de transport comme facteur de peur, un peu plus d'un sur dix l'absence de vidéosurveillance, un sur dix l'état dégradé des lieux. Les poids des facteurs liés aux comportements des autres usagers (53 % de l'ensemble des facteurs cités) ou liés désordres physiques (43 %) sont très similaires à ceux de Saint-Cyr – la seule différence réside dans une plus forte proportion de problèmes de circulation sur le site Mantais (4 % contre 1 % à Saint-Cyr). Il semble donc qu'un parallèle peut se faire entre ces deux gares.

- *Trois gares de l'axe gare de l'Est-Meaux (ligne P).*

Ces deux gares yvelinoises permettent de rejoindre le centre francilien en minimum 30-35 minutes (seulement grâce à un TER pour Mantes-la-Jolie), c'est deux fois plus que pour la gare de Chelles-Gournay. Limitrophe à la Seine-Saint-Denis, cette gare de Seine-et-Marne est très accessible depuis Paris-Est : 14 minutes en train de la ligne P ou à 29 minutes grâce au RER E (dont elle est le terminus d'un des deux axes). Sur ce site, la part des peurs déclarées dans le véhicule est également moins élevée que la moyenne des sites transiliens (70 % soit 5 points de différences). En outre, par rapport aux quatre autres stations de son axe sur le RER (83 % d'apeurés dans le véhicule en moyenne), la part des peurs déclarées dans le véhicule à Chelles-Gournay est relativement faible (13 points de moins). Pour s'arrêter à Chelles-Gournay sur la ligne P, il faut prendre le train à Paris-Est direction Meaux (ou l'inverse). Entre Paris et Meaux, quatre arrêts avant le terminus, dont deux dénotent : Vaires-Torcy (57 % d'apeurés dans le véhicule) et Lagny-Thorigny (58 %). Ces deux sites présentent des pourcentages d'apeurés en gare très élevés – ces données doivent être mis en rapport de faible nombre de citations (moins de 15 sur chacune). Cependant, il est intéressant de constater que sur la branche nord de la ligne P, les enquêtés signalent proportionnellement plus de problèmes en gare en direction de Meaux que sur les deux autres directions<sup>136</sup>. En valeur absolue, il y a deux fois plus de situations anxigènes rapportées dans les espaces de la gare de Chelles-Gournay que dans les deux sites desservant Vaires et Lagny. De plus, la première accueille environ cinq fois plus de voyageurs annuellement que Vaires-Torcy et trois fois plus que Lagny-Thorigny.

La gare de Chelles-Gournay se situe en plein cœur de ville de Chelles (77), dans le quartier Résistance (jardin public, mairie, marché). Les rails surplombent la ville, les zones de transports en commun les longent de part et d'autre. Au nord, un bâtiment voyageur vitré et tout en longueur s'ouvre d'un côté sur la très vivante avenue de la Résistance, de l'autre, sur une gare routière bien desservie récemment agrandie et rénovée. L'accès souterrain aux quais bénéficie d'un apport de lumière naturelle au nord, il est globalement bien éclairé, propre et rénové. La zone d'attente dans ce bâtiment comporte des distributeurs automatiques, une photocopieuse, une cabine photo et une boutique de presse. Au sud, un grand parking privé longe les rails, suivi de deux accès aux quais (dont un adapté aux personnes en situation de handicap) qui donnent sur un quartier résidentiel. La configuration des quais est intéressante : aux extrémités, quatre voies desservent la ligne P et le RER E ; au centre, deux voies permettent le passage des trains sans arrêts - sans risque pour les usagers.

La gare de Vaires-Torcy, située à Vaires-sur-Marne (77), présente une configuration légèrement différente mais analogue. Les rails sont en-deçà du niveau de la ville (plus petite que Chelles), les zones de transports en commun les coupent perpendiculairement de part et d'autre. Au sud, un bâtiment voyageur et une boutique de presse donnent sur une placette commerçante (supermarché, services de proximité, restauration). Au nord des rails, face à un cimetière, une gare routière toute neuve et un parking rafraîchi permettent de rejoindre facilement le site. L'accès

---

<sup>136</sup> Direction Château-Thierry ou La Ferté-Million, la part des peurs déclarées dans les véhicules avoisine les 100 % contre 72 % en moyenne par site pour la direction Meaux (sans prendre en compte les citations rattachées au site Paris-Est dans les deux cas). De plus, les deux premiers axes sont très peu cités par rapport à celui de Meaux, alors même qu'ils comportent chacun plus d'arrêts.

aux quais se fait par l'extérieur, via une passerelle à double entrée. Les six voies de la gare s'agencent comme à Chelles : deux au centre pour les trains sans arrêts, quatre aux extrémités desservant deux quais récemment rénovés.

La gare de Lagny-Thorigny dessert trois villes. Elle est moins étendue que les deux précédentes, les rails sont à hauteur de la rue. Au sud, le bâtiment voyageur s'intègre parfaitement au centre-ville de Thorigny-sur-Marne (77). La zone d'attente du bâtiment comporte de multiples services (photocopieuse, cabine photo, station de recharge des téléphones) et une boutique de presse. À sa droite, une gare routière abritée permet de relier les villes et gares alentours (RER A notamment) ; à sa gauche, un petit parking. Au nord, une passerelle, qui permet d'ouvrir la gare vers la ville de Pomponne (77), fait face à un hypermarché et quelques commerces.

Répartition des peurs rattachées à la ligne P sur les 3 sites de Seine-et-Marne

Endroit de la peur	% des répondants
Dans le véhicule de transport	67 %
Sur le quai	20 %
Dans le reste de la gare	5 %
Dans un couloir, une rampe d'accès	3 %
Dans un parking avec accès Navigo	5 %

Parmi les enquêtés rattachant leur dernière expérience de peur sur l'un des trois sites, un sur trois la localise dans un des espaces de la gare. Les femmes ont proportionnellement plus peur que les hommes sur le quai (22 % contre 16 %), alors qu'ils ont plus peur dans le reste de la gare (11 % contre 2 %). Les apeurés sur ces trois sites ont surtout eu peur d'une agression : 32 % d'une agression verbale, 25 % d'une agression physique, 26 % d'une agression à caractère sexuelle, 11 % d'un vol avec violence (contre 1 % sans violence). Les types de craintes redoutées varient selon les sites : à Chelles, 39 % des apeurés ont redouté l'agression verbales (contre 17 % à Lagny), un tiers des apeurés de Lagny ont eu peur d'une agression sexuelle (contre 7 % à Chelles), presque un répondant sur deux a craint l'agression physique à Vaires-Torcy (contre un sur quatre à Chelles). En ne retenant que les craintes déclarées en gare, la crainte de l'agression verbale chute (-18 points) alors que celle d'une victimation de haute intensité augmente (+5 points pour l'agression physique, +5 points pour le vol-violent, +3 pour l'agression sexuelle). Les peurs déclarées en gare se sont surtout déroulées le soir : 40 % entre 18h30-20h30 (contre moins d'un cinquième de l'ensemble), 21 % après 20h30 (contre 27 % de l'ensemble des apeurés des trois sites). À Chelles-Gournay, 42 % des apeurés de la gare ont craint la victimation entre 18h30 et 20h30 contre 3 % des apeurés du véhicule. Sur les trois sites, deux tiers des peurs de l'agression physique se sont déroulées entre 18h30 et 20h30, idem pour la peur de l'agression sexuelle.

Les apeurés sur ces trois sites ont donc plutôt craint la victimation corporelle, d'autant plus lorsqu'ils ont eu peur dans la gare et en soirée. De manière générale, les répondants ont surtout eu peur des désordres sociaux. Presqu'un enquêté sur quatre signale la présence de groupes de jeunes, plus d'un quart la présence de sans-domiciles fixes, un tiers rapporte des comportements incivils et 43 % mentionnent la présence de personnes droguées ou alcoolisées. En tout, le poids des facteurs renvoyant aux interactions perçues comme désagréables voire menaçantes pèse 56 % de l'ensemble des facteurs mentionnés (contre 35 % pour ceux renvoyant aux désordres physiques et 9 % aux problèmes de circulation). Cependant, ce poids varie en fonction des espaces de la peur : les proportions « interactions » / « gestion du site » s'inversent pour les apeurés en gare le soir (les désordres physiques pèsent 53 % contre 47 % pour les désordres sociaux). Par exemple, parmi les apeurés de la gare en soirée (18h30-22h30), 36 % pointent le caractère désert des lieux (contre 24 % des apeurés du véhicule), 27 % citent la présence de recoins (contre aucun apeurés du véhicule), 18 % signalent un manque d'éclairage (contre 2 %). À l'inverse, parmi les apeurés du véhicule en soirée, 57 % signalent la présence de personnes alcoolisées ou droguées (contre 45 % des apeurés en gare le soir), 28 % la présence de personne en situation d'exclusion sociale (contre 18 %) et 50 % la présence de personnes inciviles (contre

45 %). Ainsi, sur ces sites, le manque de présence humaine ou le caractère inhospitalier des espaces sont des facteurs de peur proportionnellement plus présents dans les gares que dans les véhicules, et d'autant plus lorsque la nuit tombe.

La part d'apeurés en gare sur les deux sites yvelinois est plus élevée que sur les sites avoisinants. Elle s'explique notamment par l'extériorité des sites par rapport au centre-ville, la multiplication des points anxiogènes, la coexistence avec des personnes aux comportements inconvenants voire inquiétants. La plus forte part de peurs déclarées en gare sur les trois sites de Seine-et-Marne par rapport aux autres stations du RER E et gares de la ligne P s'explique plutôt par des désordres physiques. Les apeurés en gare rattachent surtout leur dernière expérience de peur en soirée, moment de la journée où les facteurs de peur mentionnés concernent beaucoup plus la qualité des espaces que les interactions. Sur ces cinq sites, la part des peurs déclarées en gare est proportionnellement plus élevée que sur des sites similaires. Les sites environnants ne présentent pas d'absence de problématiques en gare, mais les véhicules qui les traversent apparaissent plus préoccupants. En d'autres termes, l'utilisation de ces données à grande échelle peut permettre d'identifier les sites où les problématiques se situent prioritairement en gare, tout en saisissant les générateurs de l'insécurité personnelle des usagers.

### **Une circulation problématique qui relativise la peur en gare : l'exemple de la ligne 13.**

Parmi les stations de métro, 58 sites ont été particulièrement cités par les enquêtés (plus d'une vingtaine d'expériences de peur rapportées). Parmi ces stations, la part des peurs déclarées dans le véhicules est de 62 % en moyenne par site ; elle est plus élevée sur 26 sites parmi les 58. Autrement dit, sur ces 26 stations de métro, la part des apeurés du véhicule est plus élevée que sur les 32 autres.

Tableau des 26 stations de métros avec un pourcentage d'apeurés du véhicule plus élevé que la moyenne des 58 métros les plus cités.

Château-Rouge	63 %	Trocadéro	74 %
Jules Joffrin	64 %	Concorde	75 %
Charles-de-Gaulle-Etoile	66 %	Chaussée d'Antin LF	76 %
Pigalle	66 %	Palais Royal – Musée du Louvre	76 %
Guy Môquet	66 %	Bir-Hakeim	76 %
Les Halles	67 %	Porte de St Ouen	79 %
Porte de Clichy	68 %	Mairie de Clichy	80 %
La Motte-Picquet	69 %	Champs-Élysée-Clémenceau	80 %
Place de Clichy	70 %	Miromesnil	82 %
Grande Arche de la Déf.	70 %	Invalides	83 %
Daumesnil	71 %	La Fourche	84%
Marx Dormoy	73 %	Anvers	85%
Porte de la Chapelle	73 %	Franklin D. Roosevelt	86%

Ces 26 stations comptabilisent 97 citations de peur en moyenne par site contre 198 pour les 32 autres (plus de citations de peur, plus de peur en gare, moins dans le véhicule). Parmi les stations où la peur est surtout déclarée dans les véhicules, la rive droite est surreprésentée (plus d'une station sur trois se situe dans ou à la limite du XVIII<sup>e</sup>). Toutes les lignes de métro ne sont pas présentes ; dans l'ordre, les lignes 13, 6, 1, 8 et 12 apparaissent le plus souvent dans le tableau. Un tiers de ces 26 sites sont desservis par ligne 13 contre moins d'un quart par la ligne 6 (moins d'un cinquième par les lignes 1, 8, 12). Parmi les sites présents sur la ligne 13, trois ne présentent

aucune correspondance : La Fourche, Guy Moquet, Mairie de Clichy. Isoler ces trois sites permet d'observer ces sites au regard de leur ligne.

À La Fourche, Guy Moquet, Mairie de Clichy, la part des peurs déclarées dans le véhicule représente 78 % des répondants. Parmi les apeurés du véhicule, plus de la moitié signale le caractère « bondé » des lieux comme facteur de peur, plus d'un tiers la présence de personne alcoolisées ou droguées, moins d'un sur trois la présence de personnes inciviles, un quart l'absence de personnel. Toujours parmi eux, presque un enquêté sur deux a craint une agression à caractère sexuelle (35 % ont eu peur d'une agression sexuelle et 12 % d'un harcèlement sexuel)<sup>137</sup>, un sur quatre a eu peur d'un vol (9 % avec violence, 16 % sans violence).

Sur les trois sites, la part des peur déclarées dans la station représente 22 % des répondants. Parmi les apeurés de la station, les facteurs de peur les plus cités concernent les interactions (personnes inciviles, personnes alcoolisées ou droguées) et le caractère désert des lieux. Toujours parmi eux presque un répondant sur trois a craint un vol (22 % avec violences et 10 % sans). Les apeurés de la station ont moins craint l'agression sexuelle que ceux du véhicule (- 23 points) mais beaucoup plus le harcèlement sexuel ou sexiste (+16 points). La moitié des apeurés dans la station ont expérimenté l'anxiété après 20h30, contre seulement un cinquième des apeurés du véhicule.

Sur ces trois stations de la ligne 13, les usagers insécures ont surtout eu peur dans le véhicule d'une agression à caractère sexuelle ou crapuleuse, en journée, notamment à cause de l'affluence. Cependant, en fonction du moment de la journée (heure de pointe contre heures tardives), la peur est plus ou moins déclarée dans le véhicule de transports (45 % des expériences rapportées après 22h30 sont localisées dans les espaces de la station, contre 9 % de celles rapportées en matinée). Le soir, le sentiment d'insécurité sur ces sites se modifie significativement, il s'exprime d'autant plus dans les espaces de la gare qu'aux autres plages horaires. Les types de peurs évoluent en fonction du moment de la journée : la peur de l'agression sexuelle est plus présente parmi les apeurés de la matinée (36 % des craintes) que parmi les apeurés de la nuit (16 %), idem pour le vol sans violence (23 % des craintes matinales contre 13 % des nocturnes). La peur du harcèlement sexiste ou de l'agression physique simple sont plus présentes parmi les apeurés de la soirée (respectivement 26 % et 16 % des craintes) que parmi les apeurés de la matinée (16 % et 5 %). Ainsi, il ne semble pas possible de dire que sur ces sites, les véhicules soient bien plus anxiogènes que les sites qu'ils traversent. En effet, si la peur se localise surtout à bord des rames aux heures de pointe, elle est d'autant plus rattachée aux espaces des stations le soir. Le caractère bondé des lieux semble rendre difficilement supportable les interactions désagréables ou jugées menaçantes (ou peut-être simplement subies avec trop de promiscuités).

---

<sup>137</sup> Ces données ne sont pas représentatives de l'ensemble des stations desservies par la ligne 13. Si nous regardons les apeurés du véhicule qui ont rattaché leur dernière expérience de peur à une station de l'axe Gennevilliers-Châtillon, 32 % des apeurés du véhicule ont craint une agression sexuelle et 38 % un vol (avec ou sans violence).

### Extraits de carnet de terrain n°3

#### Observations dans la ligne 13 (16.06.21)

16h15, un mercredi ensoleillé de juin. L'observateur commence son trajet à la gare Montparnasse, arrivé sur le quai de la ligne 13 après quelques minutes de marche, direction le nord de la capitale. Les portes s'ouvrent sur une rame moyennement occupée, quelques places assises sont disponibles – surtout sur les strapontins. Une maman hisse sa poussette sans difficulté, idem pour deux jeunes adultes avec leur valise. Les regards sont pour la plupart baissés sur un téléphone (un seul livre dans la rame). Le véhicule roule à vive allure, les rails et les freins produisent un bruit strident. Sous la Seine, entre Invalides et Champs-Élysée-Clémenceau, la nuisance sonore redouble alors que la rame s'est suffisamment remplie pour que quelques sièges se relèvent en assis-debout. À Saint-Lazare, la pression du flux entrant gêne énormément la sortie de la poussette. Quelques usagers se bousculent, d'autres demandent de « faire attention à la dame », la plupart tempère et cherche à prendre le moins de place possible, sacs et téléphones plaqués contre les bustes. Malgré des vantaux quasiment tous ouverts, l'air peine à circuler – les gouttes de sueur qui, çà et là, se dessinent sous les masques chirurgicaux en témoignent. À peine reparti en direction de Saint-Denis, le métro ralenti, puis s'arrête sur les voies. Une voix grésillante annonce dans les haut-parleurs que nous patientons pour régulation. Un « fait chier » accompagne les sourires désabusés qui se dessinent sous les masques. L'arrêt dure quelques minutes et se répète à Place de Clichy, où le quai semble presque aussi rempli que la rame.

16h40. L'observateur sort à La Fourche, dernier arrêt avant la bifurcation, et s'assoit sur une des rares assises sur le quai. Leur forme arrondie, inspirée des techniques de la prévention situationnelle, empêche de s'y avachir. L'arrivée des rames du nord émet un bruit assourdissant très puissant et aigu, sans que l'on ne puisse les voir. En effet, particularité de la station, elle ne dessert que la ligne 13, mais elle dispose de trois voies. Un double quai, classique pour un métro parisien, où les deux directions opposées se font face ; et un quai simple, qui ne dessert que le sud de la ligne. Il y a donc deux quais, à deux endroits différents pour prendre la direction Châtillon-Montrouge. Les haut-parleurs et les écrans SIEL guident les voyageurs, qui semblent habitués à cet agencement. Au bout d'une demi-heure, la densité d'usagers augmente. Cependant, la mécanique des entrées et sorties de métros semble presque imperturbable. En attente sur le quai, la grande majorité des usagers semble avoir mémorisée l'emplacement exact d'ouverture des portes, à l'arrivée des rames, ils se placent, la plupart du temps, de part et d'autre des portes, laissant sortir ceux arrivés à destination avant de s'engager. Les éclats de voix d'un groupe d'adolescents, qui laisse passer quelques métros, ne semblent déranger personne. Une partie importante des voyageurs sont munis d'écouteurs ou d'un casque, certains regardent un contenu vidéo, d'autres téléphonent. Peu à peu, le profil des voyageurs - jusqu'alors plutôt jeune, plutôt féminin, avec un style vestimentaire décontracté ou neutre – se diversifie. Mais surtout, peu à peu, les rames du métro arrivent à quai déjà bien remplies.

17h20. L'observateur monte dans une rame direction le sud de la capitale. Nous sommes collés les uns aux autres, difficile de ne pas toucher ses voisins lorsque le métro tourne légèrement ou lorsqu'il s'arrête brutalement. L'air est chaud, l'odeur, malgré le masque, dérangeante. Lorsque le véhicule s'arrête dans les grandes gares, beaucoup d'usagers descendent, mais autant montent. Les flux sont incessants, mais n'ont pas l'air de perturber les usagers. « Pardon », « excusez-moi », les voyageurs qui ont réussi à trouver une place assise se frayent difficilement un chemin vers les portes.

17h51. L'observateur arrive au terminus sud de la ligne, les wagons se sont progressivement vidés après Montparnasse, mais la densité reste élevée.

De manière générale, les véhicules de la ligne 13 s'avèrent anxiogènes pour les usagers insécures notamment en raison de l'affluence et des désordres sociaux qui s'y déroulent. Sur l'axe Gennevilliers-Châtillon, les trois premiers facteurs de peur relèvent surtout des comportements anormaux (37 % des apeurés mentionnent des personnes sous l'emprise d'une substance, 33 % des personnes inciviles) et des conditions de voyage (36 % signalent le caractère bondé des lieux). Les observations sur le terrain confirment le caractère bondé des rames aux heures de pointes. Les parts des craintes à caractère sexuelles varient selon l'heure (peur de l'agression en journée, du harcèlement en soirée). Il faudrait pratiquer des entretiens avec des usagères pour confirmer le lien entre densité de voyageurs et type de peur. Sur les sites de l'axe Gennevilliers-Châtillon, 69 % des apeurés ont craint la victimation dans les rames contre 62 % des apeurés du métro. Sur cette axe, les facteurs de peur renvoyant aux problèmes de circulation sont plus mentionnés que sur l'ensemble des stations (36 % des apeurés de l'axe contre 24 % des apeurés du métro). Le problème principal de cette ligne de métro semble donc reposer sur les conditions de voyage à bord et éclipser, à première vue, les peurs en gare. Néanmoins, en fonction de l'heure de la journée, la nature et l'espace de la peur évoluent.



Les sites comme Châtelet-les-Halles, gare de l'Est ou gare du Nord présentent tous des singularités vis-à-vis de l'insécurité personnelle. Il s'agit de grands pôles d'échanges, où les peurs se localisent dans les espaces immobiles plus qu'ailleurs – probablement parce que les milieux bâtis sont grands et très fréquentés à certaines heures. Les sites comme Mantes-la-Jolie, Saint-Cyr-L'école, Vaires-Torcy ou Lagny-Thorigny sont des gares de banlieue, plutôt de petite taille, où la peur se localisent, plus qu'ailleurs, dans les espaces de la gare. Les facteurs de peur rattachés pointent des manquements dans la gestion du site, d'autant plus pesant le soir selon les répondants. Il s'agit surtout, pour les apeurés dans ces gares, de réaménager les gares et leurs alentours. Les sites détaillés de la ligne 13 présentent une logique de ligne, autre forme du sentiment d'insécurité dans les transports, celui en raison des conditions de circulation. Cependant, si la peur à bord occulte la peur en gare, il ne faut pas négliger le poids d'autres facteurs de peur (absence de personnel, lieu désert) notamment lorsque les répondants ont craint le harcèlement sexuel ou le vol avec violence dans les espaces de la gare le soir.

### **.2.3 Cartographier l'inégale répartition des facteurs de peur en gare**

L'ESIT-IDF permet de quantifier et qualifier les peurs dans les espaces de transports en commun, tout en apportant une dimension territoriale unique à travers notamment de la localisation des peurs et l'identification des *stimuli* (facteurs ayant déclenché cette appréhension). Les transporteurs, la Région Île-de-France, l'autorité organisatrice et l'État ont financé ces vingt dernières années de nombreux projets de rénovation et de rafraîchissement de centaines de gares franciliennes. Le co-pilotage de cette l'enquête illustre l'implication conjointe des acteurs. Reste que si cet outil a d'ores et déjà démontré son intérêt, il n'en demeure pas moins que pour pouvoir aider à évaluer les actions et dispositifs mis en place, il paraîtrait plus que pertinent de reconduire cette enquête à intervalle de temps régulier. En effet, certains sites présentent dans cette première enquête un fort pourcentage de désordres physiques, mais ont été objet d'une opération de rénovation depuis la récolte des données (septembre 2019). Cela permettrait non seulement de sonder la satisfaction des usagers d'un site rénové, mais aussi de saisir ce que la requalification d'une gare ou de son quartier produit sur l'insécurité personnelle.

Les *stimuli* liés aux dégradations, aux questions d'aménagement et d'entretien sont qualifiés de désordres physiques. Environ 25 % des enquêtés évoquent comme source d'inquiétude lors de leur dernière expérience le fait que les lieux étaient déserts, 25 % signalent l'absence de personnel, presque 10 % le manque d'éclairage, 8 % l'absence de caméras et 4 % la présence de recoins (jusqu'à trois facteurs mentionnés par répondant lors d'une même expérience). Ces critères renvoient aux problèmes d'aménagement et d'humanisation des lieux, auxquels peuvent s'ajouter ceux de la gestion des sites : la saleté des lieux est évoquée par 6 % des répondants, la présence de dégradations par plus de 4 % d'entre eux. Si ce type de facteurs est moins souvent cité que les désordres sociaux, liés à la présence de personnes jugées dérangeantes voire menaçantes, ils concourent également au sentiment d'insécurité dans les transports en commun.

Pour mieux comprendre le fonctionnement de ces *stimuli*, il importe également de tenir compte de leur temporalité et de leur localisation. Sur la majeure partie des sites, les problèmes renvoyant à l'aménagement ou l'entretien des lieux ne sont peu voire pas mis en avant, alors que sur d'autres, ils sont mentionnés par une majorité d'enquêtés. Au sein d'un même site, des variations peuvent également être observées, notamment en fonction du moment de la journée : heures de pointe ou creuses, présence d'usagers-travailleurs ou d'usagers-fêtards... Elles peuvent également s'observer en fonction de l'espace de la peur (quai, couloir ou rampe d'accès, abords...). Par exemple, les gares franciliennes jouxtent souvent des parkings (pour des véhicules à quatre-roues et les deux-roues, motorisés ou non) accessibles avec une carte Navigo : parmi les enquêtés qui ont déclaré avoir eu peur dans ces espaces, les deux tiers pointent le caractère désert des lieux, 38 % le manque de lumière, un quart l'absence de personnel des transports, un sixième l'absence de caméra<sup>138</sup>. Sur le terrain, la sur-représentation de ces facteurs peut être en partie expliquée : les parkings sont régulièrement isolés ou enclavés, en dehors des regards de l'espace public, mais rarement mal éclairés et jamais non-vidéosurveillés.

Les *stimuli* varient également selon la nature de la peur : le caractère désert des lieux et l'absence de personnel sont plus mis en avant par les enquêtés craignant la victimation sexuelle ou sexiste (respectivement 39 et 36 %) que ceux redoutant l'agression verbale (16 et 20 %). Si la fréquentation et les animations des sites bénéficient à tous les usagers, ils sont surtout vecteurs de sécurité pour les usagers craignant la victimation sexuelle, en l'occurrence, surtout des usagères. Des liens ressortent entre espaces (gares, stations) et facteurs de peur. L'impact de ces facteurs, représenté sous une forme cartographique, illustre bien les disparités. Ce genre d'outils devrait permettre d'éclairer les politiques dont le rôle et les actions visent à lutter contre l'insécurité dans les transports, en s'intéressant non seulement aux faits mais également à l'insécurité ressentie. La cartographie des *stimuli* de la peur rattachés aux sites donne à voir les manières dont ces différents facteurs produisent de l'insécurité personnelle.

---

<sup>138</sup> Ces résultats doivent être relativisés, seulement 29 répondants ont rattaché leur dernière expérience de peur à un parking accessible avec une carte Navigo.

### Aide à la lecture pour les cartes

Les indicateurs cartographiés renvoient uniquement aux situations de peur (dernière expérience de peur au cours des douze derniers mois) qui se sont déroulées dans l'enceinte des stations de métro, des gares et des arrêts de tramway. Ils ne tiennent pas compte de ce qui s'est passé dans les véhicules de transport, à l'arrivée ou au départ des sites.

- Le premier correspond à une mesure du volume de la peur en gare. Il s'appuie sur le nombre de citations enregistrées dans les différents types d'espaces, à l'exclusion des véhicules de transport. Une classification en quatre groupes a été définie mettant en évidence les gares peu citées (jusqu'à 5 citations), assez peu citées (entre 5 et 10), assez citées (entre 10 et 50) et celles très citées (plus de 50).
- Le second s'intéresse à la récurrence de certains *stimuli* de la peur en gare. Parmi les treize facteurs étudiés dans l'enquête, cinq ont été ici représentés : « présence de personnes en situation d'exclusion sociale », « présence de personnes alcoolisées ou droguées », « absence de caméra de vidéoprotection », « lieu sombre, mal éclairé » et « absence de personnel de transport ». Un même répondant peut mentionner jusqu'à trois *stimuli* au cours d'une même expérience. La prise en compte des facteurs souvent cités en gare, par les personnes sujettes à l'insécurité personnelle, peut se révéler particulièrement utile en termes de levier d'action pour la sécurité. Quatre niveaux ont été définis et associés à la fréquence de citations des différents *stimuli* par les personnes déclarant avoir redouté, comme dernière expérience de peur, d'être agressé ou volé ailleurs que dans le véhicule de transport : faible (cité par moins de 25 % des personnes), moyen (entre 25 et 50 %), élevée (entre 50 et 75 %) et très élevée (75 % et plus). Une mesure qui doit toutefois être pondérée et relativisée en tenant compte du nombre total de citations en gare, les résultats concernant les gares avec peu de signalements étant moins consolidés.

Les expressions « citations » ou « citations par site » renvoient aux expériences de peur rapportées par les enquêtés, qui sont détaillées (heure, type d'espace, facteurs, motif de déplacement...) et assignées à un site (station de métro, une gare ou un arrêt de tramway). L'expression « mention » renvoie aux facteurs de peur sélectionnés par les enquêtés pour décrire leur dernière expérience de peur. Le « taux de mention » renvoie au pourcentage d'apeurés qui ont sélectionné un facteur de peur donné parmi l'ensemble des apeurés d'un même site.

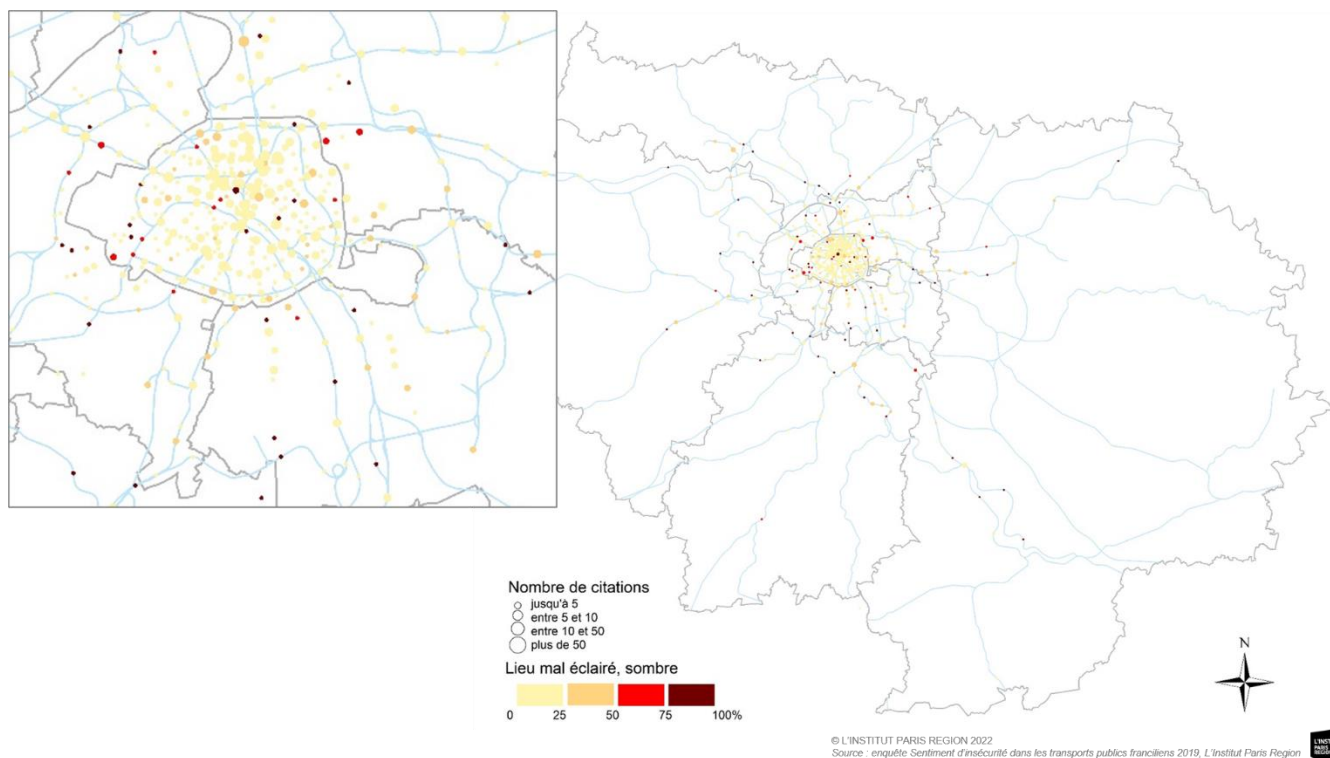
### Le manque d'éclairage lors de la dernière expérience de peur en gare.

L'éclairage est un enjeu de sécurisation des espaces de longue date<sup>139</sup>. Il est d'autant plus important que les réseaux de transports sont des espaces clos. Veiller à ce que les gares comme les matériels roulants soient bien éclairés à toutes heures du jour et de la nuit, en tout cas lorsque des personnes s'y trouvent – et notamment lorsque l'espace se rétrécit (couloirs, coudes et passages souterrains) apparaît important, sans pour autant tomber dans une certaine forme de pollution lumineuse. Éclairer c'est rendre prévisible la menace pour l'usager, lui laisser la possibilité de la contourner, d'être témoin et d'être assisté - tout en lui assurant qu'il circule dans un lieu maîtrisé par un gestionnaire. De plus, à quoi servirait une caméra de vidéosurveillance sans luminosité ... sauf à déployer des dispositifs à infrarouge ou thermique ?

Sur l'ensemble du réseau ferré, moins d'un enquêté sur dix signale l'éclairage comme déclencheur de leur dernière expérience de peur. Des différences s'observent entre les espaces : le manque d'éclairage est trois fois plus cité par les enquêtés qui ont craint la victimation en gare (apeurés de la gare) que ceux qui ont eu peur dans un véhicule (apeurés du véhicule). Le manque d'éclairage s'impose donc comme un facteur anxigène davantage marqué en gare. Des écarts s'observent aussi selon le type de réseau, le manque d'éclairage étant deux fois plus souvent mentionné par ceux ayant eu peur dans le réseau Transilien que dans le métro. Les problèmes d'éclairages sont plus récurrents en soirée ou la nuit : deux fois plus cités par les personnes qui ont eu peur après 20h30 que parmi celles qui ont éprouvé des craintes en journée (12,5 % contre 6,7 %). Cependant, les variations les plus significatives se constatent à l'échelle des sites : 25 % des apeurés en gare qui ont rattaché leur dernière expérience de peur à Cergy-le-Haut à un éclairage insuffisant contre 4 % à Val-de-Fontenay.

<sup>139</sup> Sophie Reculin, « L'illumination publique dans le royaume de France : un instrument de l'ordre public ? », dans Jean-Luc Chappey et Vincent Denis (dir.) *Ordonner et régénérer la ville: entre modernités et révolutions*, Editions du CTHS, Tours, 2014, [lien] ; ou voir la troisième partie du livre de Catherine Denys, *Police et sécurité au XVIII<sup>e</sup> siècle, dans les villes de la frontière franco-belge*, Paris, L'Harmattan, 2002, 432 pages

La cartographie de la mention « lieu sombre, mal éclairé » montre que ce critère de peur est relativement peu mentionné mais présent sur un grand nombre de gares ; il est plutôt localisé sur les réseaux de petite et grande couronnes ; il est d'autant plus mentionné que les gares comptabilisent peu de citations.



Trois caractéristiques ressortent :

- Le nombre de sites concernés est conséquent alors que le taux de mention reste faible. En effet, 53 % des sites où au moins une expérience de peur est rattachée aux espaces de la gare, présentent au moins une mention « éclairage ». Parmi l'ensemble des apeurés de la gare, seulement un sur six mentionne ce facteur de peur, cette proportion augmente parmi ceux qui ont eu peur le soir (un sur cinq après 20h30).
- Les points les plus foncés, c'est-à-dire les sites qui enregistrent les plus forts taux de mention « lieu sombre, mal éclairé », se localisent principalement en dehors de Paris – à l'exception de quelques-uns correspondant à de grandes gares ou métros *intramuros*. Ces points foncés sur la carte correspondent à la fois à des sites de banlieue comptabilisant beaucoup de citations de peur (Juvisy, Melun, Saint-Denis, Cergy-Préfecture entre 25 et 37 % de mention) et des sites qui en enregistrent moins mais dont les taux de mention sont plus élevés (Grigny-Centre, Joinville-le-Pont, Bras-de-Fer, Villiers-sur-Marne Plessis-Tréville, Achères-Ville, Bussy-Saint-Georges, Villeneuve Triage, au-delà de 50 % de mention). Les métros sont plutôt concernés lorsque peu d'expériences de peur s'y rattachent, il s'agit surtout des bouts de lignes, qui présentent des taux de mention compris entre 25 et 45 % (Porte des Bagnollets, de St Cloud, de Choisy, de Clichy, d'Orléans, Boulogne-Pont de St Cloud, Boulogne Jean Jaurès, Esplanade de la Défense, Bobigny Pablo Picasso). Auber et Magenta sont les deux seules grandes gares parisiennes où au moins un enquêté sur quatre a sélectionné le critère de l'éclairage dans ses facteurs de peur.
- Le tableau ci-après vient compléter l'analyse en montrant que plus le critère « éclairage » fait partie des *stimuli* mentionnés comme générateur de la peur, moins le nombre moyen ou médian de citations par site est élevé<sup>140</sup>. Il semble donc que plus une gare regroupe

<sup>140</sup> Comme expliqué plus haut, le nombre de citations par site est relativement corrélé à la fréquentation des lieux – plus un site comptabilise d'expérience de peur dans l'enquête, plus il s'agit d'une grande gare avec plusieurs modes de transports (hubs parisiens et quelques grandes gares multimodales de banlieue). Il ne faut pas les catégoriser comme les gares les plus anxiogènes, sans avoir pu pondérer les citations avec la fréquentation.

d'expériences de peur, moins les enquêtés ont tendance à signaler des problèmes liés à l'éclairage. En d'autres mots, les gares très fréquentées, comptabilisant plus d'expériences de peur, semblent présenter moins de problèmes d'éclairage : il est possible que le critère s'efface devant d'autres, ou que les problèmes d'éclairage soient mieux pris en compte, voire que la maintenance soit plus réactive. Toutefois, il semble que le manque d'éclairage soit signalé en priorité lors d'expériences de peur en banlieue ou en périphérie parisienne.

Tableau complémentaire sur la mention du facteur « lieu mal éclairé »

Taux de mention du facteur par site	Moyenne du nombre d'expériences de peur par gare	Médiane nombre d'expériences de peur par gare	Part des gares avec mention / ensemble des gares citées
0 %	3,5	2	57 %
Moins de 25 %	43,9	15	24 %
Entre 25 et 49 %	11,7	5	16 %
Entre 50 et 74 %	3,2	2	5 %
Plus de 75 %	1,1	1	8 %

En résumé, l'éclairage n'apparaît donc pas comme un problème majeur pour les usagers insécures d'autant quand la peur se localise dans le véhicule de transport. Et s'il ressort tout de même sur une majorité de sites, c'est d'avantage quand la nuit tombe. Les expériences de peur en gare comportent d'autant plus souvent un *stimulus* lié à éclairage lorsque le site est éloigné du nœud central des transports franciliens ou lorsqu'il comptabilise moins de citations de peur. Le poids des problèmes d'éclairage dans l'insécurité personnelle apparaît donc plus lourd dans des gares plus isolées, moins fréquentées.

Parmi les sites qui comptabilisent un nombre important de signalements d'expériences de peur, certains n'ont aucune référence à des problèmes d'éclairage ; il s'agit de ceux associés aux gares ou stations de Belleville, Sèvres-Babylone, Chaussée d'Antin-La Fayette, Jules Joffrin, Daumesnil, Château d'Eau, Saint-Quentin-en-Yvelines, Bir-Hakeim. De quoi penser que l'éclairage de ces gares ne produit pas d'insécurité personnelle.

#### **L'absence de caméra de vidéoprotection lors de la dernière expérience de peur en gare.**

Sur l'ensemble du réseau ferré, 8 % des enquêtés qui ont mentionné au moins une expérience de peur au cours de la dernière année signalent comme facteur déclencheur l'absence de caméra. Le taux est de 6,4 % lorsque seules les craintes localisées dans une gare sont retenues et de 8,7 % pour celles dans le véhicule de transport. Les espaces des gares (quais, halls, couloirs, parvis) sont plus vidéosurveillés que les véhicules, et bien souvent, les caméras embarquées ne sont pas encore reliées aux postes de contrôle. L'absence de vidéoprotection comme facteur anxigène ne paraît pas dépendre du réseau (0,6 point d'écart entre métro, RER et Transilien pour l'ensemble, 0,1 point pour les apeurés des gares), ni du moment de la journée (2 points de plus tôt le matin par rapport à tard le soir) et ni du sexe (1 point de plus chez les femmes). Des variations significatives s'observent en revanche en fonction de l'atteinte redoutée : 12,5 % des enquêtés qui ont craint l'agression sexuelle (8,7 % pour le harcèlement sexuel) ont mentionné ce facteur contre 5,4 % pour l'agression verbale. De même, plus le degré d'inquiétude est élevé, plus l'absence de caméra est pointée du doigt : 11,9 % des « très inquiets » contre 5,7 % des « très peu inquiets ». Toutefois, les variations les plus significatives se situent à l'échelle des sites : 19 % des apeurés dans les espaces du métro Strasbourg-Saint-Denis ont mentionné l'absence de caméra contre 4 % de ceux de Réaumur-Sébastopol.

La représentation cartographique montre que l'absence de vidéoprotection est globalement peu mentionnée en cas de peur en gare : 65 % des sites n'enregistrent aucune mention de ce *stimulus*. Lorsqu'il est présent, il s'avère que deux fois sur trois le taux de mention par site (part des enquêtés ayant eu peur qui ont désigné ce facteur) est plutôt faible (moins de 25 %), une fois sur cinq moyen (compris entre 25 et 40 %). Quant à ceux où il est le plus élevé, force est de constater qu'il s'agit de sites qui comptabilisent relativement peu d'expériences de peur. Trois profils de sites semblent se dessiner :

- Peu voire par de signalements d'absence de vidéoprotection comme facteur anxiogène : des gares peu citées (plutôt en banlieue) ou très citées (métros et gares intermodaux parisiens).
- Facteur anxiogène moyennement signalé dans des sites ayant enregistré beaucoup de situations de peur : principalement des gares ou métros ceinturant Paris (Bobigny Pablo Picasso, Saint-Denis, Porte Maillot, de Pantin, d'Orléans, Vincennes, Aubervilliers-Pantin-Quatre Chemins) et des gares fréquentées de banlieue (Argenteuil, Nanterre Préfecture, Trappes, Saint-Cyr-l'École, Massy-Palaiseau). Le taux de mention varie de 13 % (deux fois plus que sur l'ensemble du réseau) à 23 %.
- Facteur anxiogène souvent mis en avant dans des sites enregistrant globalement assez peu de signalements de peur : plus le taux de mention est élevé moins le nombre d'expériences de peur rattachées au site l'est. Il s'agit principalement de stations de métro desservies par une seule ligne ou des gares de banlieue comptabilisant très peu d'expériences de peur (entre une et deux).

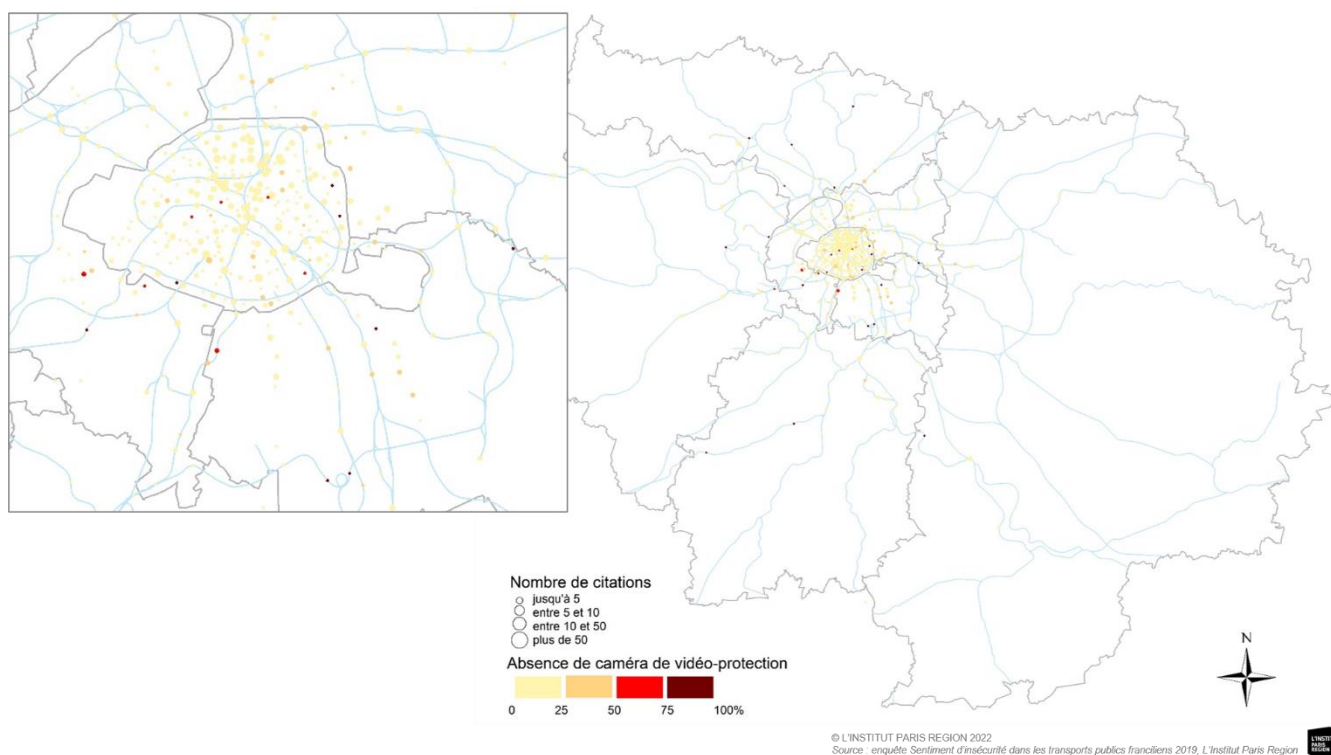


Tableau complémentaire sur la mention du facteur « absence de vidéoprotection ».

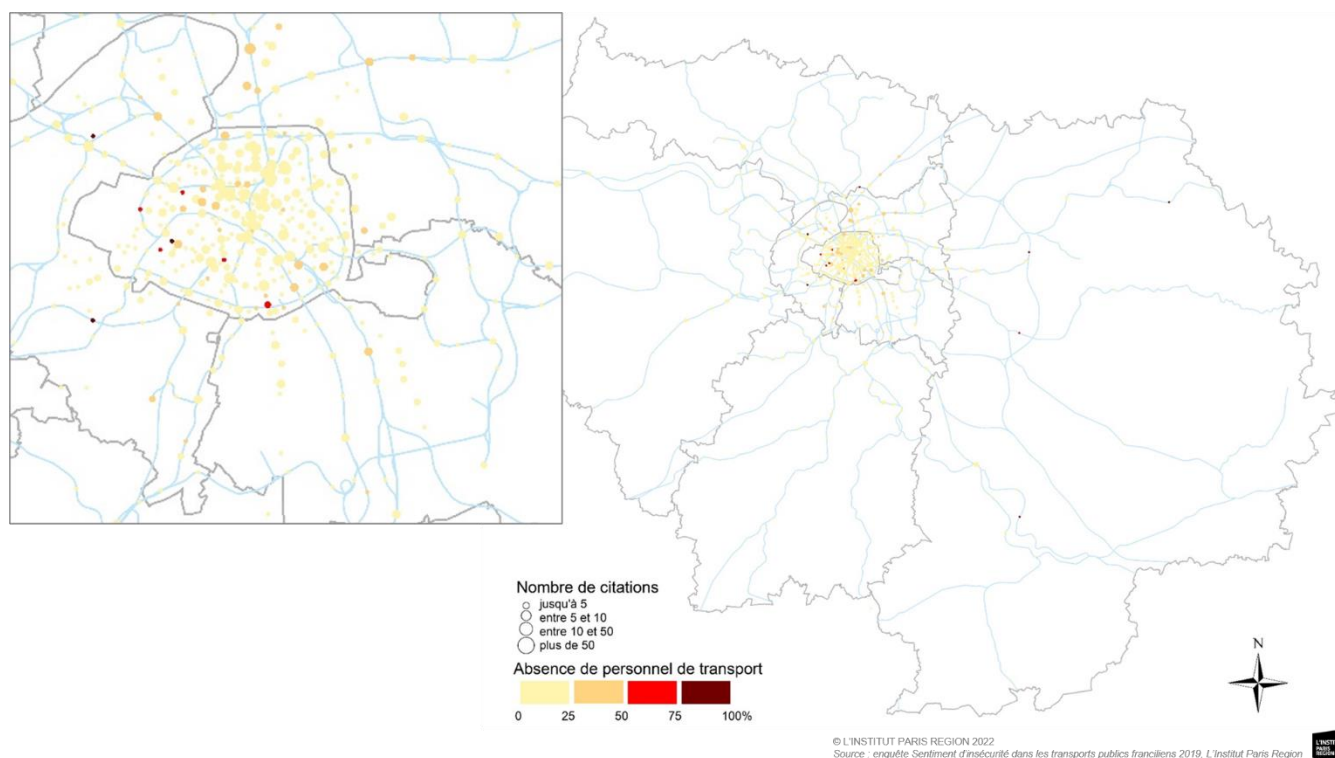
Taux de mention du facteur par site	Moyenne du nombre d'expériences de peur par gare	Médiane nombre d'expériences de peur par gare	Part des gares avec mention / ensemble des gares citées
0 %	4	2	65 %
Moins de 25 %	48,8	20	23 %
Entre 25 et 49 %	4,8	4	8 %
Entre 50 et 74 %	2	2	1 %
Plus de 75 %	1	1	3 %

L'absence de vidéoprotection apparaît comme un facteur de peur peu répandu. Néanmoins sa présence à certains endroits mérite qu'on s'y intéresse de plus près, notamment sur les sites souvent désignés comme anxiogènes où il est modérément mentionné.

### L'absence de personnel lors de la dernière expérience de peur en gare.

L'humanisation des réseaux de transports est le levier principal de la lutte contre le sentiment d'insécurité (cf. partie I). Sur l'ensemble du réseau ferré, plus d'un répondant sur quatre signale l'absence de personnel comme constitutif de sa dernière expérience de peur – d'autant plus lorsqu'il déclare avoir eu peur en gare (31 %) plutôt que dans un véhicule (25 %). Des différences s'observent aussi selon le réseau. Ce facteur est cité par respectivement 31,5 % et 29 % des apeurés du Transilien et du RER, contre 25 % dans le métro. L'absence de personnel est plus souvent signalée après 18h30 qu'avant (25 % des signalements entre 18h30 et 20h30, 22 % entre 20h30 et 22h30). Parmi l'ensemble des apeurés, l'absence d'agent des transporteurs est mentionnée par un tiers des apeurés le soir (après 20h30) contre un quart des apeurés le jour. Cependant, les variations les plus significatives se constatent à l'échelle des sites : 20 % des apeurés qui ont rattaché leur dernière expérience de peur à Trappes contre 40 % à Saint-Cloud.

La représentation cartographique de ce *stimulus* en gare montre qu'il est présent sur une grande majorité de sites. Les deux tiers d'entre gares comptabilisent au moins un répondant mentionnant ce facteur comme déclencheur de sa peur.



Trois profils types de sites se détachent :

- Peu voire pas de signalement d'absence de personnel des transports comme facteur déclencheur de la peur : des sites en général en grande banlieue ou sur le réseau RATP qui comptabilisent généralement peu d'expériences de peur.
- Une absence de personnel assez modérément mise en avant (entre un cinquième et un tiers des apeurés de chaque site) dans des gares souvent citées comme anxiogènes par les enquêtés (entre 40 et plus de 600 citations par site). Il s'agit des nœuds parisiens (Nation, Paris Nord, Montparnasse, Auber, La Défense, Saint-Lazare, Châtelet-le-Halles), de métros emblématiques (République, Concorde, Grands Boulevards, Trocadéro, Strasbourg-Saint-Denis, La Chapelle, Palais Royal-Musée du Louvre, Jaurès,) ou de grandes gares Transilien (Meaux, St-Quentin-en-Yvelines, Versailles Chantiers, Cergy Préfecture).
- Une absence de personnel très souvent mentionnée comme *stimulus* de la peur (pour plus de 50 % des apeurés de chaque site) dans des gares peu citées comme



étant anxiogènes (moins de 10 citations par site) : il s'agit surtout de gares de grande ceinture (Gravigny-Blazy, Ris-Orangis, Franconville-le-Plessis-Bouchard, Ermont-Eaubonne, Gagny, Villepreux-Les-Claye, Lozère), de métros moins cités dans l'enquête (Marcel Sembat, La Tour Maubourg, Église d'Auteuil, Passy, Ségur, Boulogne Jean-Jaurès, Fille du Clavaire, Edgar Quinet) ou quelques stations de RER proches de Paris légèrement plus citées comme anxiogènes (Nanterre Université, Nanterre-Préfecture, La Plaine-Saint-Denis, Pereire Levallois, Maisons-Alfort - Alfortville).

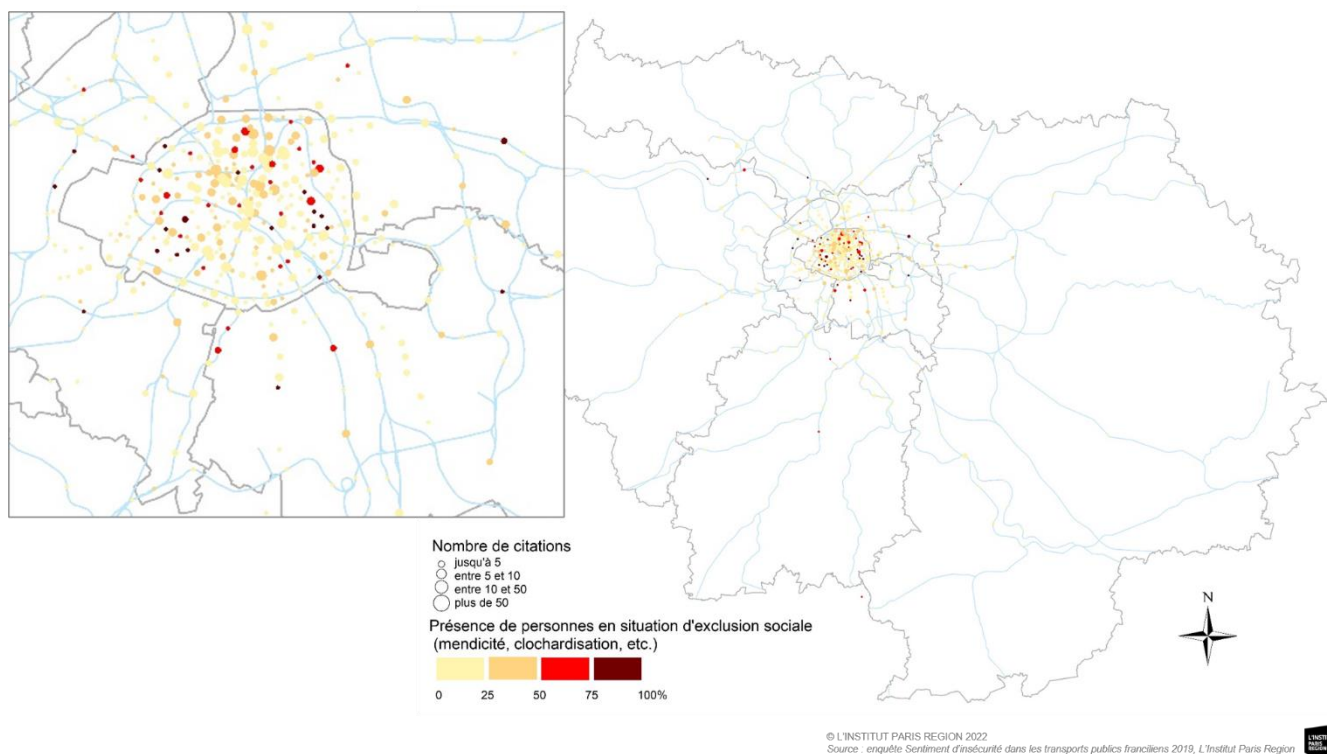
Tableau complémentaire sur la mention du facteur « absence de personnel »

Taux de mention de facteur par site	Moyenne du nombre d'expériences de peur par gare	Médiane nombre d'expériences de peur par gare	Part des gares avec mention / ensemble des gares citées
0 %	1,9	1	28 %
Moins de 25 %	18,9	10	11 %
Entre 25 et 49 %	32,14	9	33 %
Entre 50 et 74 %	4,5	3	17 %
Plus de 75 %	1,6	1	11 %

Le poids de l'absence de personnel apparaît donc plus lourd dans les petites gares isolées ou métros moins cités comme anxiogènes. Il apparaît moins lourd, mais présent, sur quelques sites centraux très cités ou de banlieue proche modérément cités comme anxiogènes. C'est un facteur contribuant fortement au sentiment d'insécurité, il est cité par un quart des répondants.

#### **La présence de personnes en situation d'exclusion sociale lors de la dernière expérience de peur.**

Les sans-abris trouvent dans les gares franciliennes un refuge. La thématique de l'errance en gare est prise en compte par les transporteurs, les personnels rencontrés rapportent comprendre que la présence d'une personne en situation d'exclusion sociale inquiète (cf. Partie II). Sur le réseau ferré, 22 % des apeurés ont signalé lors de leur dernière expérience de peur la présence de personnes sans-abris comme facteur déclencheur. Les proportions sont assez proches parmi les apeurés de la gare et ceux du véhicule. Davantage de disparités s'observent selon les types de réseaux. Ce *stimulus* est proportionnellement plus mentionné dans le métro (27 %) que sur le réseau RER ou Transilien (17 et 16 %). Il est également d'autant plus mentionné par les Parisiens (28 % des enquêtés qui ont déclaré avoir peur et qui sont résidents du 75) que par les habitants des départements éloignés du centre (17 % des Val d'Oisiens qui ont fait part d'une expérience de peur et 18 % des Yvelinois). En proportion, les hommes mentionnent plus la présence de personne en exclusion sociale que les femmes (un quart des hommes qui ont eu peur contre à peine plus d'un cinquième des femmes). Il est plus souvent signalé le soir : 44 % des mentions sont rattachées à la plage horaire 18h30-22h30 (et 10 % après 22h30), même si un cinquième des signalements sont associés à l'après midi (12h30-18h30). Ce facteur de peur semble d'autant plus nocturne lorsque les enquêtés ont eu peur en gare (35 % des signalements entre 20h30 et 5h) que dans les véhicules (26 %).



La représentation cartographique de ce facteur de peur fait ressortir une très forte inégalité entre les sites. Il est davantage mentionné au sein des sites au centre du réseau francilien de transports : entre un cinquième et un quart des apeurés des grandes gares parisiennes (par exemples, Châtelet-les-Halles, Nation, La Défense, Auber, Paris-Nord, Saint-Lazare, Paris-Est) et entre un quart et la moitié des apeurés des stations de métro les plus citées (par exemples, Bastille, Barbès, Magenta, Châtelet, Jaurès, Denfert-Rochereau, Stalingrad, Place d'Italie, La Chapelle, Marcadet Poissonniers, Porte de la Chapelle, La Chapelle). 28 sites enregistrent plus de 55 % de signalements de peur liés à la présence de personnes en situation d'exclusion. Il s'agit de gares peu ou moyennement anxiogènes (entre 1 et 22 situations de peur rapportées) et 4 sur 5 sont des stations de métros, avec une représentation davantage marquée dans le nord de la capitale. La présence de personnes en situation d'exclusion sociale comme facteur déclencheur de la peur ressort également sur certains sites de petite couronne mais pas particulièrement cités comme anxiogènes (comme Vincennes, Châtillon-Montrouge, Rosny-sous-Bois, Bagneux, Meudon, Maison Alfort, Pierrefitte-Stains, Vitry-sur-Seine, Suresnes-Longchamp). Dans certaines gares de grande couronne la présence de ce genre de personnes est également pointée du doigt, (comme Gravigny-Balizy, Le Vésinet, Mitry-Claye, Viroflay Rive Droite, Cernay, Triel-sur-Seine) mais il s'agit de gares peu anxiogènes en nombre de citations.

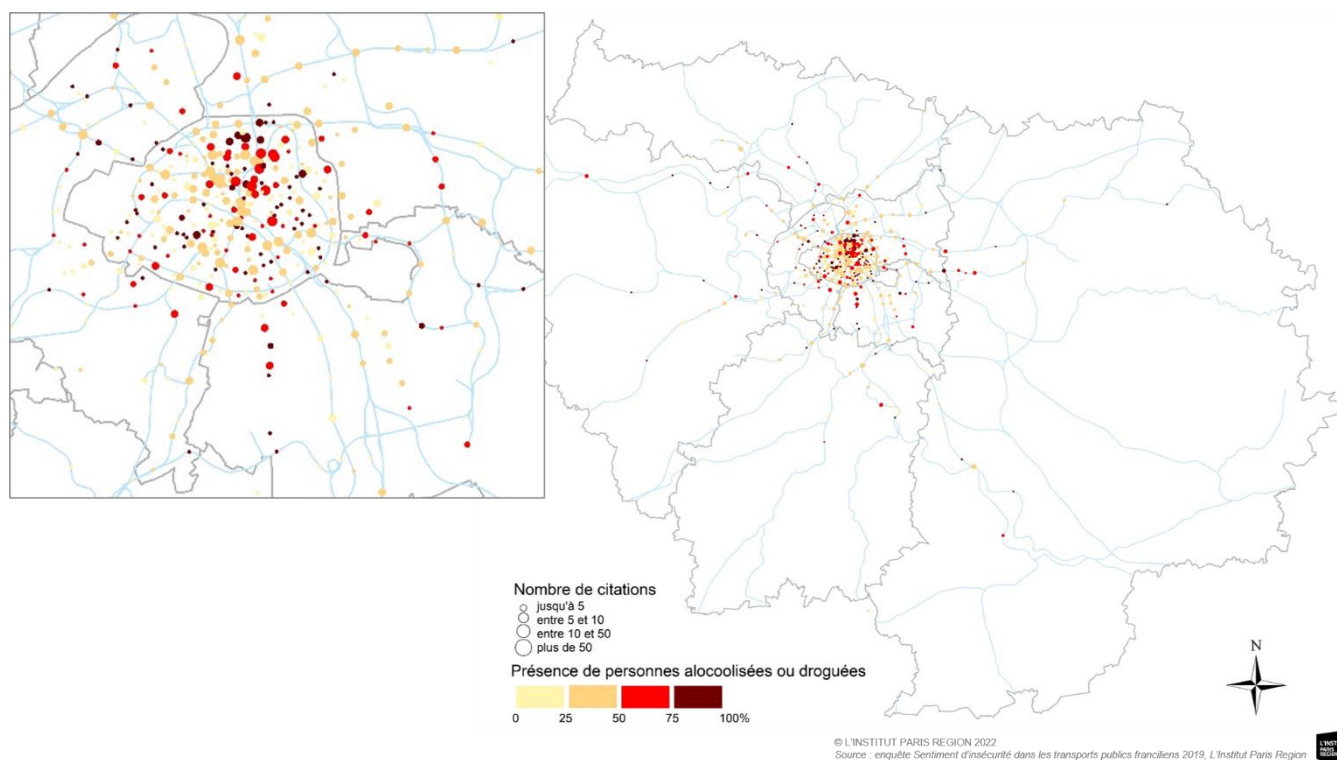
Tableau complémentaire sur la mention du facteur « personnes en situation d'exclusion sociale »

Taux de mention de facteur par site	Moyenne du nombre d'expériences de peur par gare	Médiane nombre d'expériences de peur par gare	Part des gares avec mention / ensemble des gares citées
0 %	2,6	2	46 %
Moins de 25 %	38,9	13	20 %
Entre 25 et 49 %	22,6	7	20 %
Entre 50 et 74 %	4	2,5	11 %
Plus de 75 %	1,5	1	3 %

Le poids de la présence de personnes en exclusion sociale apparaît important dans la constitution de l'insécurité personnelle en gare, notamment sur le nord de l'agglomération parisienne et sur les sites très fréquentés.

## Présence de personnes alcoolisées ou droguées lors de la dernière expérience de peur en gare.

La présence de personnes visiblement sous l'emprise de l'alcool ou de stupéfiants inquiète les usagers. Parmi les enquêtés qui ont vécu au moins une expérience de peur l'année précédente, 44 % signalent, lors de leur dernière appréhension sur le réseau ferré, la présence de personnes alcoolisées ou droguées. Il s'agit même de la cause la plus souvent mise en avant sans vraiment de distinction selon que la peur s'exprime en gare ou dans le véhicule de transport. Selon le type de réseau, des variations ressortent légèrement (46 % dans le métro et 45 % sur le réseau Transilien, contre 41 % dans le RER). Toutefois des écarts s'observent parmi les apeurés en gare selon les sites : les personnes qui ont déclaré avoir eu peur dans le métro ont davantage tendance à signaler comme facteur déclencheur de leur craintes la présence de personnes alcoolisées ou droguées que dans le Transilien (7 points d'écart). Mais c'est surtout en termes de temporalité que des différences importantes s'observent, la présence de personnes alcoolisées ou droguées s'avérant être un facteur anxiogène plutôt nocturne : parmi l'ensemble des apeurés sur le réseau ferré, un sur quatre qui mentionne ce *stimulus* a rattaché son expérience au début de soirée, un peu moins d'un sur quatre en soirée, 16 % la nuit et 10 % tôt le matin (soit presque trois quarts des signalements entre 18h30 et 8h30). Les apeurés de la gare le signalent d'autant plus le soir (45 % après 20h30) que les apeurés des véhicules (35 % après 20h30). Le poids de ce *stimulus* dans l'insécurité personnelle varie donc principalement en fonction du moment où la peur s'exprime. La distribution spatiale entre les sites révèle également de grandes inégalités.



La représentation cartographique des mentions « présence de personnes alcoolisées ou droguées » en gare montre que ce facteur est signalé sur une grande majorité de sites. À l'échelle francilienne, sur plus d'une gare sur deux, entre 25 % et 75 % des apeurés ont signalé ce *stimulus*. Parmi les sites qui comptabilisent plus de 50 expériences de peur, au moins un tiers des apeurés en gare mentionne ce facteur, parfois plus des deux tiers d'entre eux (Strasbourg-St-Denis, Jaurès, Grands Boulevards, Marcadet Poissonniers). Parmi les gares présentes dans les deux dernières classes (au moins la moitié des apeurés mentionne le facteur), seules 20 % ne sont pas des stations de métro (par exemples, St-Cyr, Puteaux, Montigny Beauchamps, Reuil Malmaison, Orsay Ville, Fontenay-sous-Bois, Évry Courcouronnes). Bien que la carte donne l'impression d'une intensité particulièrement forte de ce facteur dans le nord de la capitale, il est également signalé en petite et grande couronnes. La présence de personnes alcoolisées ou

droguées est un facteur anxiogène plus souvent mentionné lors des expériences de peur aux bouts des lignes de métro (comme Argentine, La Chapelle, La Courneuve 8 mai 1945, Les Agnettes, Mairie de Clichy, de St-Ouen, d'Issy, Convention, Corentin Celton, Chatillon-Montrouge, Château de Vincennes) ou aux portes de Paris (de Choisy, de Gentilly, de Vanves, de Montreuil, d'Orléans, d'Italie, de Clignancourt, de Charenton, de Pantin, de Versailles, d'Aubervilliers, de La Chapelle). Le facteur de peur est présent sur 50 % des sites desservis par un tramway qui comptabilisent au moins une expérience de peur dans la station, contre 84 % des métros, 67 % des RER et 61 % des trains de banlieue. En grande ceinture, les insécures du nord et du nord-est semblent plus impactés que ceux du sud et du sud-ouest.

Tableau complémentaire pour la mention du facteur « présence de personnes alcoolisées ou droguées »

Taux de mention de facteur par site	Moyenne du nombre d'expériences de peur par gare	Médiane nombre d'expériences de peur par gare	Part des gares avec mention / ensemble des gares citées
0 %	1,7	1	27 %
Moins de 25 %	9,2	6	5 %
Entre 25 et 49 %	31,9	9	29 %
Entre 50 et 74 %	14,1	5	24 %
Plus de 75 %	5,1	1	15 %

Le poids des personnes aux comportements déviants, alcoolisées ou droguées, apparaît prépondérant dans la constitution de l'insécurité personnelle dans les transports franciliens. Ce facteur de peur est intensément signalé par une grande majorité d'apeurés en gare. Il est signalé par les insécures un peu partout en Île-de-France, même s'il semble répondre à une logique d'opposition entre le nord et le sud, à la fois à l'échelle régionale et à l'échelle parisienne.

## Conclusion

L'insécurité personnelle ne résulte pas d'un calcul individuel de risque de victimation. Elle varie selon des dispositions particulières à avoir peur (vulnérabilité ressentie, expériences passées). Le sentiment d'insécurité des femmes plus marqué et la spécificité de leurs craintes résultent de l'intériorisation d'une norme genrée : elles apprennent à se considérer comme vulnérables à travers les atteintes qu'elles subissent ou redoutent. Ces dispositions entrent en interaction avec un milieu social, des configurations de l'espace et des activités ou comportements qui s'y déroulent. Dans les transports, la présence de personnes aux comportements jugés déviants ou menaçants apparaît comme le vecteur principal de l'insécurité des usagers. L'absence de personnel et le caractère désert des lieux alimentent également leurs angoisses.

Le renfort de la présence humaine semble la réponse la plus attendue, tout du moins du point de vue des usagers insécures. Les fonctionnaires de police se spécialisent de plus en plus dans la lutte contre une délinquance inhérente aux espaces de mobilité (dégradations, vol à l'arraché, infraction à caractère sexuel, etc.) ; la préfecture de police assume un rôle de coordination et de contrôle des différents intervenants (assermentations, formations complémentaires). La RATP et la SNCF sécurisent leur réseau grâce à la visibilité de leurs agents de sûreté. Ces derniers ont des similitudes avec les forces régaliennes (uniformes, postures et gabarits des agents, modes d'intervention) et jouissent de compétences élargies les obligeant à un niveau élevé de formation et de contrôle. Le modèle généraliste des gendarmes est complété par l'emploi conventionné de réservistes (de la gendarmerie, de la Garde républicaine). La présence d'agents de l'État, de leurs réserves opérationnelles, du GPSR et de la Suge est réputée compétente dans la lutte contre la délinquance. Un usager rencontré sur un parvis résume : « eux, ils peuvent faire quelque chose ». L'engagement dans la sûreté est devenu une obligation contractuelle pour les transporteurs, des dispositifs innovants naissent grâce à des partenariats et un financement régional. Pour rassurer, les gestionnaires engagent des agents de sécurité dans les grandes gares parisiennes ou dans les trains du soir. Aux heures de pointe, ils déploient des régulateurs de flux sur les quais de gares (routière ou ferrée). Le recours aux médiateurs humanise les réseaux et facilite l'engagement sociétal des transporteurs (partenariats avec des écoles, des associations, campagnes de sensibilisation). Les stratégies des transporteurs routiers varient d'une entreprise à l'autre, notamment en termes de doctrine d'emploi (salarial ou prestation extérieure, nature des missions), mais se développent au nom de la qualité du service rendu aux usagers. Ainsi, les entreprises de transport se positionnent comme des partenaires fiables et compétents pour les autorités régaliennes.

À la suite d'une quarantaine d'entretiens avec des acteurs de la sûreté dans les transports, plusieurs axes d'amélioration apparaissent :

- L'augmentation de la visibilité des agents, notamment à bord des véhicules, par une meilleure coordination (éviter les doublons) et une plus grande implication ou articulation avec certains acteurs (collectivités, police des frontières ou des douanes, polices municipales, associations) ;
- Une déambulation sans borne pour les réservistes comme les médiateurs (« sans-couture » entre la ville et les transports ou entre les modes) ;
- La combinaison des compétences et des savoir-faire au sein de patrouilles mixtes (régaliens, privés, intervenants sociaux ou sociétaux) ;
- Un accompagnement renforcé pour la montée en compétence de la sécurité privée (professionnalisation) ;
- Une augmentation des opérations partenariales (comme les opérations de visibilité, de rencontre et de dissuasion) sur les réseaux routiers.

D'autres leviers devraient permettre à ces entreprises de lutter contre le sentiment d'insécurité : la qualité des espaces, la prise en compte des usagers ou encore la mesure de leurs perceptions et expériences.

L'EST-IDF montre que la conception et l'entretien des lieux et des véhicules alimentent l'insécurité personnelle. Un facteur de peur sur deux mentionné est lié aux comportements des personnes (inciviles, déviants), deux sur cinq renvoient à la prévention par l'environnement (architecture, propreté, animation, etc.). La constitution d'un cercle vertueux se trouve au centre des dispositifs techniques de sécurisation : des espaces entretenus (propres, lumineux), conçus

pour le *mass transit* (lisibles, fluides), pensés comme des lieux de vie (fréquentés, animés), qui inspirent la confiance des usagers. La prévention situationnelle innerve le discours et les pratiques des gestionnaires, qui inscrivent ses principes lors d'opérations de rénovation de leurs emprises ou de renouvellement de leurs matériels. En développant des gares servicielles et vivantes, ils les animent et transforment les usagers en publics ou clients réputés respectueux. Si les espaces de mobilité deviennent des lieux d'urbanité, ils demeurent des zones protégées à distance (vidéosurveillance) et bien délimitées (lutte contre la fraude et les appropriations jugées illégitimes, prise en charge de l'errance). Les transporteurs mènent également des campagnes de sensibilisation au nom du *voyager-ensemble*, récemment au nom de la lutte contre les violences sexistes ou sexuelles.

Les usagers sont amenés à jouer un rôle dans les actions pour leur sécurité. Les gestionnaires sollicitent leurs avis et leurs signalements. Ils organisent des marches exploratoires et innove pour recueillir les perceptions de leur action. Des associations portent la parole des usagers et interpellent les transporteurs, notamment sur des problématiques qui engendrent de l'insécurité (circulation, vétusté, aménagement). La description ces techniques de prévention et de sécurisation peut laisser penser à une juxtaposition des dispositifs. Or, il faut le penser en action, c'est-à-dire, en interaction. Par exemple, l'efficacité d'une caméra repose sur une chaîne d'éléments physiques (luminosité, visibilité, état du matériel) et humains (réactivité, qualification, aptitudes).

L'exercice de cartographie des espaces et de facteurs de la peur aide à comprendre, mais surtout à agir. L'approche superficielle de l'insécurité dans les transports, qui oppose des gares ou des lignes « sécurisées » et « angoissantes », est à rejeter. Ce récit sur le sentiment d'insécurité stigmatise les lieux et fait l'économie d'une compréhension des mécanismes de la peur. En effet, il importe peu de comparer les sites entre eux, puisque la peur peut survenir en tout lieu à tout moment. Saisir le sentiment d'insécurité dans les transports, c'est comprendre l'interaction qui a mené à sa survenance. Quelles caractéristiques et quels facteurs de l'anxiété ? Il convient donc de contextualiser les peurs : identifier les lieux où la rupture de confiance se consomme et les éléments qui engendrent cet état de défiance (environnement, individus présents, moment de la journée, type de crainte, etc.). En recueillant les réponses d'usagers qui se sentent concernés par l'insécurité, l'EST-IDF permet saisir les multiples facettes de ce phénomène social complexe. Les données récoltées permettent de repérer des sites où des usagers ont craint une victimation, tout en détaillant finement les interactions au moment de la peur et les profils des répondants. Elles offrent un regard complémentaire sur l'insécurité dans un contexte de mobilité.

La lutte contre l'insécurité, réelle ou perçue, est devenue d'intérêt public. Dans les transports ou dans l'espace public, elle passe par des dispositifs humains et techniques, mais également scientifiques. La constitution d'indicateurs fiables permet l'évaluation et l'orientation des politiques de sûreté. Il importe d'utiliser l'EST-IDF pour ce qu'elle est : un outil novateur et singulier pour alimenter la connaissance des perceptions des usagers sur la qualité du service offert. Reconduire ce dispositif d'enquête à intervalles réguliers dans le temps, c'est transformer un thermomètre en baromètre. Pour éclairer les décideurs, ses données actualisées pourraient être complétées par des enquêtes de victimation et les instruments internes des opérateurs (fréquentation, satisfaction). De plus, si la mesure quantitative du sentiment d'insécurité dans les transports intéresse l'action comme la recherche, une enquête régionale qualitative (entretiens avec des usagers et des professionnels, observations, diagnostics territoriaux) permettrait de lever le voile sur certaines interrogations laissées en suspens par un traitement statistique.

## Annexes :

### 1. Tableau des entretiens

Institution	Poste	Type d'entretien
<b>IDFM</b>	Déleguée régionale à la sûreté	Téléphonique
<b>Gendarmerie Nationale</b>	Chef de bureau à la Région Gendarmerie IDF	De visu
	Capitaine réservistes 77	De visu
	Déleguée gendarmerie auprès du directeur de la sûreté ferroviaire	Distanciel
<b>Police Nationale</b>	Sous-directeur régional de la police de transports	De visu
	Adjoint chef de la BRF	De visu
<b>RATP</b>	Chef de la mission coordination prévention	De visu
	Cheffe de la mission transversale sur les violences sexistes	Distanciel
	Salariée CIFRE (thèse de doctorat) sur les violences faites aux femmes	Distanciel
<b>SNCF Sûreté</b>	Conseiller partenariat-police auprès du directeur	Téléphonique et de visu
	Directeur de la zone sûreté Sud (IDF)	De visu
	Chef unité opérationnelle de Versailles	De visu
	Chef unité opérationnelle de Paris Nord	De visu
	Cheffe de projet rénovation Gare du Nord pour la Sûreté Ferroviaire	Distanciel
	Chef d'équipe à Paris-Nord	De visu
	Agents Suge à Paris-Nord (3)	De visu
<b>SNCF Gares &amp; connexions</b>	Délégué Sûreté Paris-Nord	Distanciel
	Responsable sûreté	Distanciel
<b>Transilien</b>	Responsable du département Services et Métiers du service	Distanciel
<b>Optile</b>	Directeur général	De visu



	Chargée de mission (sûreté)	De visu
<b>Keolis</b>	Directeur Contrôle et humanisation	De visu
	Responsable base opérationnelle	De visu
<b>Lacroix &amp; Savac</b>	Directeur de Francilité Services Clients	De visu
<b>Houtoule</b>	Contrôleur de trafic	De visu
	Responsable d'équipes	De Visu
	Directeur d'exploitation	Téléphonique
<b>DPSP</b>	Cheffe d'Unité Généraliste 10-19-20ème arrondissement (UG6)	Téléphonique
	Chef de circonscription 8-9-10ème	De visu
	Adjoint chef circonscription du 5-13ème arrondissement	De visu
	Chargée de mission Unité d'Appui aux Sans-Abris (UASA)	De visu
<b>Meaux</b>	Directeur de la police municipale	De visu
	Collaboratrice du directeur	De visu
	Chargée de mission	De visu
<b>Association pour la promotion des métiers de la ville (Promévil)</b>	Responsable du pôle ingénierie et innovation	De visu
	Responsable du pôle production en charge de la qualité	De visu
	Responsable du dispositif urbain et diversification	De visu
	Chargé de mission pôle ingénierie	
<b>Institut des métiers du lien social (Imélis)</b>	Directrice	De visu
<b>Association SADUR (Ligne D)</b>	Président de l'association	Distanciel
	Trésorière de l'association	Distanciel
<b>Association COURB (Ligne B)</b>	Présidente de l'association	Distanciel
	Ancien-président	Distanciel

## 2. Bibliographie

### Articles :

- Bilel Benbouzid, « Urbanisme et prévention situationnelle : le cas de la dispute des professionnels à Lyon », *Métropoles*, n°8, 2010.
- Bonnet François, « Contrôler des populations par l'espace ? Prévention situationnelle et vidéosurveillance dans les gares et les centres commerciaux », *Politix*, 2012, pp.25-46.
- Box Steven, Hale Chris et Andrews Glen, « Explaining fear of crime », *The British Journal of Criminology*, volume 28, n°3, 1988, pp. 340-356.
- Capron Guénola, « Sentiment d'insécurité et inconfort chez les classes moyennes et supérieures des banlieues résidentielles au Sud et au Nord », *Espaces et sociétés*, n°150, juin 2012, pp.129-147.
- Castagnino Florent, « Surveiller par les bases de données : construction et gestion des faits de sécurité et de sûreté dans le milieu ferroviaire », *Sociologie du travail*, 2016, volume 58, n°3, pp. 273-295.
- Castagnino Florent « Critique des surveillances studies. Eléments pour une sociologie de la surveillance », *Déviance et société*, 2018, volume 42, pp.9-40.
- Castagnino Florent, « Séparer pour mieux surveiller. Spatialité des risques et pratiques de surveillance en Gare du Nord », *Flux*, 2016, n°103-104, pp.44-56.
- Chowdhury Subeh, « Examining women's perception of safety during waiting times at public transport terminals », *Transport Policy*, volume 94, 2020, pp.102-108.
- Condon Stéphanie, Lieber Marylène, Maillachon Florence, « Insécurité dans les espaces publics : comprendre les peurs féminines », *Revue française de sociologie*, 2005, volume 46, n°2, pp. 265-294.
- Delbosc Alexa, Graham Curie, « Modelling the causes and impacts of personal safety perception on public transport ridership », *Transport Policy*, volume 24, 2012, pp.302-309.
- Dekker Mischa, Gayet-Viaud Carole, « Le problème public du harcèlement de rue : dynamiques de publicisation et de pénalisation d'une cause féministe », *Déviance et Société*, n°1, 2021, p. 7-23.
- Detavernier Pauline, « Accès aux quais et segmentation de la gare », *Transports urbains*, 2019, n° 135, p. 13-17.
- Domingo Bruno, « "SDF" et construction d'un ordre public local : fluidités de l'identité assignée et normalisation des lieux », *Déviance et Société*, volume 3, 2007, pp.283-303.
- Gosselin Camille, « Le développement de la prévention situationnelle : une réponse technique à des besoins sociaux ? », *Les Cahiers du Développement Social Urbain*, n°67, 2018, pp. 28-29.
- Hanmer Jalna, « Violence et contrôle social des femmes », *Questions féminines*, 1977, pp.69-88.
- Lieber Marylène, « Le sentiment d'insécurité au prisme du genre. Repenser la vulnérabilité des femmes dans les espaces publics », *Métropolitiques*, 5 décembre 2011.
- Lieber Marylène, « Le sentiment d'insécurité des femmes dans l'espace public : une entrave à la citoyenneté ? », *Nouvelles Questions Féministes*, volume 21, 2002, pp. 41-56.
- Lieber Marylène, « La lutte contre le harcèlement de rue et les (nouveaux) indésirables des espaces publics », *Déviance et Société*, volume 45, 2021, p. 91-114.
- Michaud-Tréval Aurélie, « Expérience de magasinage et appropriation des espaces commerciaux », *Management & Avenir*, n° 47, 2011.
- Noble Julien, « L'insécurité personnelle et ses variations : pour une analyse dispositionnelle », *Déviance et Société*, 2016, Volume 40, p. 251-272.

- Noble Julien, « L'insécurité personnelle dans les transports en commun », *Déviance et Société*, 2015, volume 39, n°3, pp. 343-364.
- Ribeill Georges, « Les métamorphoses de la grande gare française », *Les Annales de la recherche urbaine*, 1996, vol. 71, n1, pp. 54-65.
- Robert Philippe, « Sentiment d'insécurité, une construction ? », *Cahiers Français*, n°373, 2013, pp.7-11.
- Robert V. Clarke, « Les technologies de la prévention situationnelle », *Cahiers de la sécurité intérieure*, n°21, 1995.
- Roché Sébastien, « La théorie de la « vitre cassée » en France. Incivilités et désordres en public », *Revue Française de sciences politiques*, volume 50, n°3, 2000, pp. 387-412.
- Paquin Sophie, « Le sentiment d'insécurité dans les lieux publics urbains et l'évaluation personnelle du risque chez des travailleuses de la santé », *Nouvelles pratiques sociales*, Volume 19, numéro 1, automne 2006, pp. 21-39.
- Perron Frédérique, Djelassi Souad, « Les comportements déviants des consommateurs vus par leurs pairs : le cas du commerce de détail », *Management & Avenir*, 2015/1 (N° 75), p. 55-68.
- Sauget Stéphanie, « Surveiller les gares parisiennes au XIX<sup>e</sup> siècle : police et modernité », *Revue d'histoire du XIX<sup>e</sup> siècle*, 2004, n°29, pp.71-87.
- Sauget Stéphanie, « Les gares parisiennes dans les expériences d'urbanité (1837-1914) », *Flux*, n°103-104, 2016, pp.9-20.
- Skogan Wesley et Steiner Lynn, « Crime, Disorder and Decay in Chicago's Latino Community », *Journal of Ethnicity in Criminal Justice*, 2004, volume 2, n°1-2, pp. 7-26.
- Tulloch Marian, « The meaning of age differences in the fear of crime », *British Journal of Criminology*, 40, 3, 451-467.
- Tillous Marion, « Le métro comme territoire : à l'articulation entre l'espace public et l'espace familial », *Flux*, n°103-104, 2016, pp.32-43.
- Urcioli Luca, « What are causes of transport insecurity ? », *Transport Policy*, volume 47, 2016, pp.189-202.
- Wilson Georges et Kelling James, « Broken windows: The police and neighborhood safety », *The Atlantic*, 1<sup>er</sup> mars 1982.
- Zauberman Renée, Robert Philippe, Névanen Sophie et al., « Victimation et insécurité en Île-de-France. Une analyse géosociale », *Revue française de sociologie*, volume 54, 2013, pp. 111-153.
- Zauberman Renée, Robert Philippe, « Un acteur méconnu : la victime entre sa victimation et la police », *Déviance et société*, volume 40, n°3, 2016, pp.273-304.

#### Livres :

- Aubertin Christophe, *Les transports, vecteurs de la sécurité et de la défense*, Mare et Martin, 2018.
- Gordon Margaret et Riger Stéphanie, *The Female Fear : the social cost of rape*, University of Illinois Press, 1991.
- Liber Marylène, *Genre, violences et espaces publics. La vulnérabilité des femmes en question*, Presses de Sciences Po, coll. « Académique », 2008.
- Noble Julie, *Comprendre l'insécurité personnelle. Le sentiment d'insécurité des jeunes dans les transports franciliens*, Médecine & Hygiène, coll. « Déviance et société », 2019.
- Landaeur Paul, *L'Architecte, la ville et la sécurité*, PUF, coll. « La ville en débat », 2009.
- Landaeur Paul, *Ordre dispersé : les nouvelles conceptions urbaines de la sûreté*, PUCA, 2008.
- Joseph Isaac (dir.), *Villes en gare*, Éditions de l'Aube, 1999.

- Jacobs Jane, *Déclin et survie des grandes villes américaines*, Mardaga, 1991.
- Robert Philippe, « Le sentiment d'insécurité », pp.367-375, dans Mucchielli Laurent et Robert Philippe, *Crime et Sécurité : L'état Des Savoirs*, Paris, La Découverte, 2002.
- Roché Sebastian, *Le sentiment d'insécurité*, Paris, PUF, coll. « Sociologie d'aujourd'hui », 1993.

#### **Autres documents :**

- Centre d'Études et de Recherche sur la philanthropie (CerPhi), *Les mendicités à Paris et leurs publics*, Rapport d'étude, mai 2011.
- Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (CERTU), *L'insécurité dans les transports publics urbains : bibliographie commentée*, Nicolas Crossonneau, Rapport de recherche, 2003.
- Comité d'évaluation de l'amélioration de l'offre de transport en Île-de-France, *Rapport pour l'année 2018*, IDFM, 2020.
- Garance, *Espace public, genre et sentiment d'insécurité*, Chaumont Laura et Zeilinger Irène (auteures), 2012.
- Grand Lyon, Direction de la Prospective et du Dialogue Public, *Errance en gare ou comment prendre en compte une présence qui dérange : éléments de diagnostic et propositions*, octobre 2011.
- Interstats Analyse, *Les vols et violences dans les réseaux de transports en commun en 2019*, Ministère de l'Intérieur, n°31, décembre 2020.
- La Documentation Française, *Guide des études de sûreté et de sécurité publique dans les opérations d'urbanisme, d'aménagement et de construction*, 2007.
- Ministère chargé des transports, *La descente à la demande pour les bus*, Guide de recommandations du dispositif, 2020.
- Ministère chargé des transports, *Les marches exploratoires dans les transports collectifs terrestres - guide méthodologique*, 2020.
- Ministère chargé des transports, *Bilan des atteintes à caractère sexiste dans les transports*, Bilan 2020.
- Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie, *Les violences faites aux femmes dans les transports collectifs terrestres*, Synthèse de l'étude exploratoire, ONDT, mars 2015.
- Ministère de l'intérieur, secrétariat d'État chargé des transports, secrétariat d'État chargé des Droits des femmes, *Plan national de lutte contre le harcèlement sexiste et les violences sexuelles*, juillet 2015.
- Mission permanente d'évaluation de la politique de prévention de la délinquance, *La prévention de la délinquance dans les transports collectifs urbains : condition de la mobilité durable (hors Île-de-France)*, Rapport, mars 2013.
- Pour la solidarité-PLS, *Genre et espaces publics, des villes pour toutes et tous*, Pauline Baumann (auteure), Bruxelles, 2019.
- PREDIT, *Recherche sur la stratégie de sûreté et d'ambiance dans les transports publics*, rapport d'étude de Jacques de Plazaola, 1999.
- PUCA, *Qualité et Sûreté des Espaces Urbains*, coll. Images, cahier n°3, 7 mars 2012.
- Service Statistique ministériel de la sécurité intérieure (SSMSI), *Insécurité et délinquance en 2019 : bilan statistique*, Ministère de l'Intérieur, septembre 2020.

#### **Ressources Institut Paris Region :**

- Gosselin Camille, *De la conception à la gestion des espaces en gares, La prévention au cœur de la stratégie de sûreté*, novembre 2012.

- Gosselin Camille, « Qu'est-ce que l'urbanisme sécuritaire ? », NR n°727, septembre 2016.
- Cariou Cédric, Jolly Eliot et Prédali Frédérique, « La culture du service gagne les réseaux de transport européens », NR n°892, mai 2021.
- Diguët Cécile, *L'urbanisme transitoire, optimisation foncière ou fabrique urbaine partagée ?*, janvier 2018.
- Dubois Jean-Louis et Loudier-Malgouyres Céline, « Sécurité et espaces publics : le rôle de l'aménagement urbain », NR n°288, janvier 2002.
- Fussy Fabrice, Heurtel Hélène et Noble Julien, « Pour une meilleure connaissance de l'insécurité dans les transports en commun franciliens », en partenariat avec l'ONDT, NR n°781, juin 2018.
- Fussy Fabrice et Noble Julien, « Le sentiment d'insécurité dans les transports collectifs franciliens en 2019 », en partenariat avec l'ONDT, NR n°845, 6 mai 2020.
- Heurtel Hélène et Vielcanet Antoine, « Mieux comprendre les peurs féminines dans les transports publics », NR n°914, octobre 2020.
- Heurtel Hélène, *Victimation et sentiment d'insécurité en Île-de-France*, rapport final de l'enquête 2019, décembre 2020.
- Le Goff Tanguy et Malochet Virginie, *Étude sur la sécurisation des transports publics franciliens*, Rapport de synthèse, septembre 2013.
- Mariotte Sophie, « La vidéosurveillance dans la sécurisation des transports collectifs franciliens », NR n°366, novembre 2004.
- Noble Julien, *Sentiment d'insécurité dans les transports collectifs franciliens. Enquête 2019*, septembre 2020.



**L'INSTITUT PARIS REGION**  
ASSOCIATION LOI 1901.

15, RUE FALGUIÈRE - 75740 PARIS CEDEX 15 - TÉL. : 01 77 49 77 49