

PROGRAMME NATIONAL DE RECHERCHE ET D'INNOVATION DANS LES  
TRANSPORTS TERRESTRES

**PREDIT 1996-2000**



**Etude du sentiment d'insécurité et sa mesure dans les transports collectifs urbains**

**Phase trois : approche quantitative**

Rapport final de phase.

**Association française de psychologie appliquée aux transports.**

En collaboration avec le thème fédérateur INRETS : Amélioration de la qualité de l'offre des transports collectifs plus particulièrement urbains et suburbains.

Novembre 2002

## TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE PREMIER - INTRODUCTION - CONTEXTE ET PROBLEMATIQUE	6
CHAPITRE DEUX : ASPECTS THÉORIQUES	9
<b>POUR UNE NOUVELLE APPROCHE DU "SENTIMENT D' INSECURITE".</b>	<b>9</b>
<b>DÉBAT SÉCURITAIRE ET STRUCTURATION DE LA PERCEPTION DU RISQUE</b>	<b>10</b>
<b>LES TECHNOLOGIES DE LA SÉCURITÉ ET LA PERCEPTION DU RISQUE.</b>	<b>11</b>
<b>CONTEXTE SCIENTIFIQUE</b>	<b>13</b>
<b>UN NOUVEL OBJET SCIENTIFIQUE</b>	<b>14</b>
CHAPITRE TROIS-MÉTHODOLOGIE	15
<b>PRÉSENTATION DE LA PHASE 3</b>	<b>16</b>
<b>L'ENQUÊTE</b>	<b>18</b>
<b>QUESTIONNAIRE</b>	<b>20</b>
CHAPITRE QUATRE - USAGE ET IMAGE DES TRANSPORTS COLLECTIFS URBAINS	35
<b>LE MOYEN DE TRANSPORT HABITUEL ET L'IMAGE DES TRANSPORTS PUBLICS.</b>	<b>35</b>
<b>MOYEN DE TRANSPORT PRÉFÉRÉ</b>	<b>41</b>
<b>MODE QUI DÉPLAIT</b>	<b>42</b>
<b>TYPE DE TC UTILISE</b>	<b>44</b>
<b>MOTIFS D'UTILISATION</b>	<b>45</b>
<b>FRÉQUENCE D'UTILISATION</b>	<b>46</b>
<b>RAISON DU CHOIX</b>	<b>47</b>
<b>SI VOUS ETIEZ LIBRE DE VOTRE CHOIX, QUEL MOYEN DE TRANSPORT UTILISERIEZ-VOUS ?</b>	<b>48</b>
<b>HORAIRES DE DÉPLACEMENT</b>	<b>50</b>
<b>HORAIRES EVITES</b>	<b>51</b>
<b>CAUSES D'ÉVITEMENT DES TC</b>	<b>53</b>
<b>RAISONS DU DELAISSEMENT</b>	<b>54</b>

<b>CHAPITRE CINQ-OPINIONS SUR LES ARRÊTS</b>	<b>55</b>
<b>OPINION SUR LES VEHICULES</b>	<b>57</b>
<b>QU'EST-CE QU'UN ARRÊT AGRÉABLE ?</b>	<b>60</b>
CHAPITRE SIX-EXPÉRIENCE DE LA VIOLENCE ET PERCEPTION DES RISQUES	65
<b>CONNU PERSONNELLEMENT DES VIOLENCES</b>	<b>65</b>
<b>LIEU DE L'AGRESSION</b>	<b>68</b>
<b>LES VICTIMES</b>	<b>69</b>
<b>REPARTITION DES VIOLENCES CONTRE DES VOYAGEURS</b>	<b>71</b>
<b>VIOLENCES CONTRE DES CONDUCTEURS</b>	<b>72</b>
<b>RÉACTION DEVANT LES VIOLENCES</b>	<b>72</b>
<b>FRÉQUENCE D'INTERVENTION DES VOYAGEURS TÉMOINS D'AGRESSIONS</b>	<b>75</b>
<b>NATURE DE L'INTERVENTION</b>	<b>76</b>
<b>RAISONS DE L'ABSENCE D'INTERVENTION</b>	<b>76</b>
<b>INTERVENTION D'AUTRUI</b>	<b>79</b>
<b>REACTIONS INDIVIDUELLES</b>	<b>80</b>
<b>REPORT DU FAIT À LA POLICE OU À L'EXPLOITANT</b>	<b>81</b>
<b>INTERVENTION DU PERSONNEL.</b>	<b>81</b>
<b>ASSISTANCE DU RESEAU APRES L'AGRESSION</b>	<b>81</b>
<b>CONSÉQUENCES DE L'EXPÉRIENCE DE LA VIOLENCE</b>	<b>81</b>
<b>GÊNES DUES AUX AUTRES VOYAGEURS</b>	<b>82</b>
<b>PERCEPTION DU RISQUE</b>	<b>86</b>
1 PERCEPTION DU RISQUE	86
2 NATURE DU RISQUE PERÇU	88
<b>ATTITUDE À L'EGARD DE CAUSES POSSIBLES D'INQUIETUDE</b>	<b>90</b>
<b>DÉGRADATIONS</b>	<b>91</b>
1 DEGRADATIONS REMARQUEES	91
2 ATTITUDES À L'ÉGARD DES DÉGRADATIONS	92
<b>LES TAGS</b>	<b>105</b>
IMAGE DES TAGS	105
<b>INTERDIRE L'ACCÈS DES TC AUX ... CLOCHARDS, QUÊTEURS, MUSICIENS ?</b>	<b>108</b>
CHAPITRE SEPT-OPINIONS SUR LE PERSONNEL DE SÉCURITÉ	110
<b>OPINIONS SUR LES CONTROLES ET LES CONTRÔLEURS</b>	<b>110</b>
1 LES CONTRÔLES	111
2 OPINIONS SUR LES CONTRÔLEURS	113
<b>OPINIONS SUR LES MEDIATEURS</b>	<b>114</b>
<b>ATTENTES VIS-A-VIS DU PERSONNEL</b>	<b>116</b>
<b>RISQUE ACCEPTÉ</b>	<b>117</b>
CHAPITRE HUIT- LIEUX ET SITUATIONS	119
<b>SITUATIONS RASSURANTES</b>	<b>119</b>

<b>SITUATIONS INQUIÉTANTES</b>	<b>119</b>
<b>LIEUX RASSURANTS</b>	<b>121</b>
CHAPITRE NEUF- ATTITUDES VIS À VIS DE LA PROTECTION	122
CHAPITRE DIX- ATTITUDES VIS À VIS DES INCIVILITÉS ET DE LA FRAUDE	126
<b>UNE NOTION EN QUESTION : LES « INCIVILITÉS» .</b>	<b>126</b>
<b>QUI DOIT INTERVENIR FACE AUX INCIVILITÉS ?</b>	<b>130</b>
<b>CHAPITRE ONZE-CONCLUSION</b>	
<b>107</b>	

## CHAPITRE PREMIER - INTRODUCTION - CONTEXTE ET PROBLEMATIQUE

Alors que les performances techniques des réseaux de transport public continuent d'offrir une grande sécurité des déplacements, leurs performances sociales tendent à se dégrader : agressions contre les voyageurs et le personnel, détérioration du matériel, occupation de l'espace du transport par des personnes en détresse ou des groupes hostiles, fraude ostensible de certains usagers...

La publicité donnée à ces événements désigne à l'heure actuelle le territoire du transport public (gares, stations de métro et du RER, arrêts de bus, bus...) comme lieu de dangers et de violence.

Ces événements ont considérablement modifié l'image des transports publics dans la population.

Cette situation est fortement préjudiciable aux transports publics urbains – qui voient leur fréquentation stagner ou même diminuer, notamment dans le métro parisien (-15% en heure de pointe du soir) .

De 1990 à 2000 le trafic des voitures particulières exprimé en milliards de voyageurs/km a augmenté de 19%, celui de la SNCF de 9% (dû pour moitié au trafic TGV), celui de la RATP de 8%. La circulation routière en milliards de véhicules/km augmente de 21 % durant la même période. Le parc automobile évolue dans les mêmes proportions.

En 2000, les français ont dépensé 17,6 milliards d'euros pour les TC, 100 milliards pour acheter et entretenir leur véhicule.

Et pourtant, le transport public n'a pas ménagé ses efforts, qu'il s'agisse des investissements colossaux du TGV, du RER, des tramways (coût moyen : 2,6 milliards de francs), de la restructuration économique des entreprises de transport public, de l'amélioration de la qualité du service (qualification AFNOR), de la rénovation des dessertes, des tarifs attractifs et personnalisés.... Rien n'y fait.

Le débat sur la sécurité des usagers des transports publics est apparu à la fin des années 90 à l'occasion d'agressions subies par des voyageurs et des personnels des réseaux, dans la région parisienne et dans certaines métropoles régionales.

Des sondages d'opinions publiés par la presse et relayés dans les mass media révélèrent une opinion publique assez profondément préoccupée par la sécurité et en proie à un sentiment d'insécurité qui, même minoritaire ( au plus le 1/3 des personnes interrogées le manifestait) était préoccupant.

Dans certaines villes, les plus grandes et donc les plus exposées aux différentes formes de criminalité, les exploitants voyaient assez brutalement et semble-t-il, sans l'avoir vraiment prévu, leur réseau, c'est à dire leur entreprise, identifiée à des lieux dangereux et une partie non négligeable leurs clients mal à l'aise et inquiète à l'idée de voyager dans un bus, a fortiori dans un métro.

Simultanément, l'UTP publiait ses premières statistiques montrant l'évolution du phénomène dans son ensemble, c'est à dire frappant également le personnel de conduite et de contrôle.

Simultanément encore, le débat plus général sur la sécurité dans les endroits publics se développait, interpellant les plus hautes autorités de l'Etat jusqu'aux résultats des dernières élections pour la Présidence de la République.

La situation était-elle aussi dramatique et méritait-elle le déclenchement de telles passions politiques ? Le sujet dépasse de loin cette étude et nous manquons de recul pour le traiter. Il n'en resta pas moins que les exploitants, leurs commanditaires et leurs organisations, telles l'UTP, ne pouvaient que se montrer sensibles à la situation et engager un vaste ensemble de mesures de prévention et de contrôle destiné à restaurer la tranquillité dans les véhicules et rassurer leurs clients et leur personnel.

En principe, toute action, a fortiori s'il s'agit de sécurité, est préparée par une réflexion préalable et un diagnostic pratique. Dans le domaine qui nous intéresse, la réflexion est nourrie par des données statistiques qui servent d'indicateurs et de guide pour l'action. Ce sont, par exemple, le nombre et le type d'agressions rapportés, pour le réseau, au nombre de voyageurs...Ce sont également les résultats des "enquêtes satisfaction" qui peuvent apporter les informations utiles à la mise en œuvre de la prévention et à la conception et la réalisation d'une politique de sécurité.

Parmi les questions posées par la sécurité, celle de la sécurité perçue est d'importance. En effet, nos comportements sont en grande partie guidés par les images que nous avons du monde, par la "perception" que nous en avons, souvent plus que par la réalité du monde. Ceci pour plusieurs raisons : d'abord la réalité est difficile à atteindre, elle implique que nous ayons à notre disposition un ensemble d'informations crédibles ; faute d'informations, nous pourrions en avoir l'expérience. Cependant, nous ne pouvons tout expérimenter .

Aussi, sommes-nous en situation d'incertitude ; pour pallier à cette incertitude qui nous met mal à l'aise, nous élaborons des "représentations", c'est à dire des constructions cognitives, et ce sont ces représentations qui serviront de guide à nos comportements.

Pour l'exploitant, connaître les représentations que les voyageurs se font du risque encouru dans les moyens de transport participe au pilotage de la politique de sécurité et plus encore, au pilotage rationnel de cette politique.

En effet, avant de les avoir explorées, on ne sait jamais de quelle nature sont ces représentations, s'il existe un risque perçu ou non, si ces perceptions sont oui ou non en décalage avec le risque objectif tel qu'il apparaît dans les données statistiques des divers tableaux de bord ou dans les statistiques de criminalité. On ne sait pas non plus ce qui est vu comme "insécurité" pour les voyageurs, ce qui déclenche une inquiétude ou une peur et, finalement, comment il faut intervenir pour rassurer les personnes et sécuriser les lieux.



## CHAPITRE DEUX : ASPECTS THEORIQUES

### POUR UNE NOUVELLE APPROCHE DU "SENTIMENT D' INSECURITE".

Un des éléments essentiels de la gestion de l'insécurité est la connaissance de la perception du risque par les populations qui y sont exposées. La connaissance de la perception des risques et du niveau de conscience qui en découle, et plus encore sa "matérialisation" sous forme de donnée d'opinion (encore plus si celle-ci est convertie en "fait médiatique" ) constituent une dimension non négligeable des arbitrages publics, tant au plan local que national. <sup>1</sup>

Ainsi la loi de 1998 sur la sécurité, dans son application, prévoit une étape de "diagnostic de l'insécurité" qui comprend une évaluation du "sentiment d'insécurité". Or à notre connaissance, les études du "sentiment d'insécurité" sont incomplètes, souvent partielles ou superficielles ; elles ne permettent de statuer clairement ni sur la nature, ni sur l'étendue, l'origine, la signification, la diffusion et les conséquences du "sentiment d'insécurité". Souvent effectuées par des instituts de sondage d'opinion dans le cadre de commandes de circonstance, elles ne permettent pas de saisir en profondeur les dimensions constitutives de la perception du risque, qui sont tant cognitives qu'affectives, construites socialement et profondément liées à l'histoire individuelle de chacun. Point de rencontre entre l'individuel et le collectif, entre le psychologique et le social, le "sentiment d'insécurité" est par excellence, un phénomène psychosociologique.

Ces études ne permettent notamment pas de saisir les décalages à l'œuvre entre risque objectif et risque perçu, donc de savoir si l'insécurité est surestimée ou sous-estimée, dans quelles circonstances, par quels collectifs, selon quels mécanismes et pour quels enjeux.<sup>2</sup>

D'un autre côté, les approches scientifiques ne saisissent pas le phénomène dans ses dimensions psychologiques et psychosociales ; orientées principalement sur le rapport entre le degré d'insécurité et sa représentation ou sur les effets du sentiment d'insécurité sur les comportements des personnes, ou encore sur l'identification des groupes

---

<sup>1</sup> En témoignent, par exemple, les nombreuses études d'opinions effectuées par le CEA sur le thème très sensible de l'industrie nucléaire (Mays, C, Maris, C, Bonnefous, S, Brénot, J. (1997). Perception of risks in France in 1996. (CEA, IPSN.DPSHD.SEGR.)

<sup>2</sup> La perception du risque varie selon la nature de la menace ; sous-estimé dans le cas du transport routier et des accidents de la circulation, il est très nettement surestimé pour le risque nucléaire. La conscience du risque varie selon de multiples paramètres.

sociaux porteurs de cette inquiétude, elles n'apportent pas une définition satisfaisante de la nature intrinsèque du phénomène<sup>3</sup> : à l'écart des problématiques énoncées en termes de "perception du risque" et donc étrangères à leurs concepts d'obéissance psychologique et psychosociologique, les approches actuelles du "sentiment d'insécurité", à notre connaissance, ne livrent pas une lecture suffisante du phénomène. Celui-ci mérite, à notre avis, une certaine reconstruction scientifique à la lumière, notamment, des études de perception du risque et des concepts de la psychologie sociale.

La mesure scientifique du niveau de risque perçu appuyée sur un cadre théorique renouvelé, explicitement lié à la psychologie sociale, et sur des outils méthodologiques nouveaux constitue, pour les acteurs urbains, un outil capital en vue d'améliorer la connaissance, la compréhension et la gestion rationnelle de l'insécurité. Elle permet en outre de définir des indicateurs standardisés de l'insécurité perçue qui pourraient être mis à la disposition des collectivités.

Elle aide à saisir précisément la nature du risque perçu, à statuer sur ses différentes dimensions (cognitives notamment), sur les conditions de sa formation, sur ses variations selon les situations et les caractéristiques des individus ou des groupes et ainsi d'établir le débat sur des bases sûres, de couper court aux tentatives de dramatisation, ou, au contraire, d'attirer l'attention sur un déficit de perception ; elle permet en outre d'évaluer l'impact des politiques engagées, d'estimer la recevabilités des mesures envisagées et donc d'anticiper sur les avantages ou les inconvénients de telle ou telle politique. En résumé, cette vision nouvelle permettrait de situer le sentiment d'insécurité dans un processus de communication et d'interactions entre les individus, les groupes, les institutions et donc de l'appréhender et le "gérer" dans ce contexte.

## **DEBAT SECURITAIRE ET STRUCTURATION DE LA PERCEPTION DU RISQUE**

L'insécurité urbaine est au centre d'un débat non seulement social mais aussi politique et idéologique. Deux conceptions en effet semblent s'affronter :

---

<sup>3</sup> par exemple, Roché, S, (Le sentiment d'insécurité. PUF. 1993) écrit notamment : "L'important est que l'Etat se donne pour mission de prendre en compte les représentations des individus, fussent-elles de nature émotionnelle." p. 10. Or, en psychologie, la "représentation" est par nature, cognitive, c'est à dire mentale, c'est à dire encore, qu'elle est constituée d'un ensemble de connaissances, d'informations organisées selon des règles particulières ; la liaison entre la "représentation" et l'émotion (ou plutôt "l'affect") se situe dans une tradition psychanalytique ; parler de la nature émotionnelle des représentations est en quelque sorte un contre sens pour un psychologue ; en tous cas, une telle hypothèse nécessite une sérieuse documentation.

La première s'appuie sur une critique "moderniste" des missions de l'Etat : elle accepte ou appelle au désengagement de l'Etat en matière de gestion de l'insécurité en s'inspirant bien souvent des modèles américains. Elle croit en la prévention plus qu'à la sanction pour résoudre les questions relatives à la délinquance, notamment lorsqu'il s'agit de personnes mineures.

Elle est orientée sur ce qu'on pourrait appeler la "territorialisation sociale" qui admet les "différences sociales" comme principes de découpage et d'organisation des territoires, (par exemple richesse/pauvreté, centre/périphérie, jeunes/adultes, français/étrangers...) et qui met au premier plan des différences de nature sociale ou "culturelle", naturalisant ainsi le social et le culturel. Elle aspire à une prise en charge "communautaire" de l'insécurité ("grands frères", milices privées, etc...) .

La seconde appelle à un renforcement de l'action publique en s'appuyant sur l'idéal républicain et les missions constitutionnelles de l'Etat.<sup>4</sup>

Elle transcende le social au nom de l'universalité de valeurs telles que l'égalité fondamentale entre les individus et la solidarité, valeurs transversales aux groupes et aux individus qui constituent le fondement du lien social, de la cohésion de la société et qui, par leur universalité même, apparaissent seules capables de rassembler des individus et des collectifs dans un projet commun. Elle aspire à une prise en charge publique ("citoyenne") de l'insécurité, appuyée sur l'appareil d'Etat et le droit.

La façon dont ces conceptions structurent la perception du risque notamment parmi les gestionnaires techniques ou politiques de l'insécurité, dans quelle mesure elles participent à la formation du sentiment d'insécurité (ou au contraire de sécurité) constituent des éléments supplémentaires d'interrogation. La fonction de ces conceptions (ou de ces idéologies) dans la diffusion des représentations du risque devrait être clairement établie. Ces conceptions devraient être comparées aux représentations des citoyens afin d'apprécier les points de consensus, de décalage ou de conflit.

## **LES TECHNOLOGIES DE LA SECURITE ET LA PERCEPTION DU RISQUE.**

Nous le savons, les technologies de la sécurité sont en plein développement et elles seront amplifiées par la loi de 1998 qui renforce le contrôle des espaces publics et privés par des moyens de surveillance automatique.

---

<sup>4</sup> cette conception semble caractériser le rapport Sueur sur l'Avenir des villes remis récemment à M. Aubry, ministre des affaires sociales. La Documentation française.

Certaines options technologiques n'ont pas reçu, par la société, l'accueil que, du point de vue technique ou économique, on pouvait attendre ; certaines options, acceptables à titre de prototype, ne pénètrent pas vraiment la société, ne s'intègrent pas massivement dans les habitudes sociales ; les raisons de ces résistances, du "retard" ou du décalage des valeurs et représentations quant aux produits technologiques pourraient être explicitées, l'analyse des mécanismes culturels subtils qui y président mériterait d'être engagée.

Cette question est cruciale pour toute innovation technologique ; elle l'est d'autant plus lorsqu'il s'agit de technologies sécuritaires. En effet, celles-ci s'insèrent dans des contextes éthiques fortement polarisés et dans des controverses sur les libertés publiques et individuelles. Ce débat ne peut être esquivé ou dissimulé. A cet égard, un effort particulier d'adaptation et de communication doit être entrepris afin de prévenir des réactions de rejet qui pourraient provenir des personnes concernées. L'acceptabilité sociale des dispositifs de sécurité, et notamment des dispositifs technologiques, doit donc être très soigneusement évaluée avant qu'ils soient installés dans les sites concernés.

Un autre aspect concerne les effets dits "pervers" de tels dispositifs : n'auraient-ils pas un rôle inverse à celui qu'on attend en faisant, par leur présence même (pensons aux systèmes de surveillance vidéo, aux bornes d'appel d'urgence) apparaître un sentiment d'insécurité ou en activant des sentiments de danger ?

Les études d'évaluation des systèmes de contrôle à l'œuvre dans les transports collectifs urbains ont montré que ces dispositifs pouvaient avoir pour effet - plus ou moins attendu- de cristalliser la perception du risque, dans certains cas, de la susciter ; le contrôle, supposé avoir un effet dissuasif auprès des délinquants potentiels, induit, chez les usagers, l'idée que la situation est peut-être dangereuse et ce faisant, active une certaine conscience du risque ; dans ces conditions, le contrôle inquiète plus qu'il ne rassure.

D'autre part, la technicisation de la sécurité semble s'opposer à une demande très explicite des usagers des transports collectifs qui est celle de "l'humanisation" des réseaux, c'est à dire de présence humaine. Dans ces conditions, la réponse institutionnelle est en décalage vis à vis de la demande sociale . Ce décalage n'est pas sans effets sur l'évaluation que les usagers font de l'efficacité des technologies de sécurité ; beaucoup d'entre eux croient que ces dispositifs sont incapables de les protéger de l'agression ; ils pensent que ces dispositifs sont peut-être utiles pour repérer et peut-être interpeller l'agresseur mais ne protègent pas l'individu de l'agression.

Les individus se sentent ainsi contrôlés mais pas protégés.

Ces questions impliquent une collaboration étroite entre les concepteurs et les fabricants, les acteurs urbains (autorités publiques, associations et représentants des citoyens). L'innovation technologique, dans ces domaines, ne peut être séparée ni des besoins sociaux ni d'une éthique visant à éviter les tentations du contrôle technologique généralisé. Ces technologies, pour qu'elles soient autant que possible acceptées par la société, doivent promettre non seulement l'amélioration de la sécurité mais aussi la préservation des libertés et du droit des personnes.

Cette recherche analyse les conditions d'acceptabilité et de crédibilité de la surveillance auprès des voyageurs. Quelles sont les opinions, les pratiques à l'égard de ces technologies, qu'en attend-on, quelles conséquences sur la vie urbaine pourraient-elles avoir ? Cette évaluation comparative devrait permettre d'établir des recommandations visant à intégrer dans la conception même de la technologie les "dimensions sociales" et les attentes des acteurs urbains.

## CONTEXTE SCIENTIFIQUE

A notre connaissance, le contexte scientifique actuel sur "sentiment d'insécurité" est limité par les perspectives "criminologiques" et "politologiques" qui le structurent. Il semble séparé des approches en terme de perception des risques <sup>5</sup>. Les concepts utilisés dans ces orientations, tout en se rapportant à la "psychologie" (sentiment, émotions etc...) ne se réfèrent pas aux courants modernes de celle-ci, notamment les approches cognitives et la théorie des représentations sociales.

D'un autre côté, ce n'est pas la nature profonde du phénomène ni ses composantes qui constituent l'objet d'étude, au contraire : "Le problème est de savoir d'abord quelle est la place réelle de la sécurité, ou de l'insécurité, dans l'opinion des français ." <sup>6</sup> Ainsi, on mesure un phénomène dans sa fréquence et son intensité sans en donner une définition ni opératoire, ni conceptuelle : il s'agit d'un objet sans définition, sans nature, un objet vide. Dans d'autres cas, il est caractérisé d'une manière presque tautologique : "Le sentiment d'insécurité est définissable comme une inquiétude cristallisée sur un objet". <sup>7</sup>

Si l'on sort du champ scientifique académique, à notre connaissance, il existe peu d'études complètes. La plupart sont descriptives et appréhendent le risque à partir d'un nombre restreint d'indicateurs, ces indicateurs étant la

---

<sup>5</sup> Ainsi, la bibliographie de Roché (op.cit) ne comporte aucune référence aux études de perception des risques (hormis celle de M. Douglas) non plus qu'aux autres risques et inquiétudes (accidents de la route, maladie, nucléaire etc...)

<sup>6</sup> M. Stemmelen. Le sentiment d'insécurité. Les cahiers de la sécurité intérieure.1990. p. 34

<sup>7</sup> Roché. Op. cit. ,p. 136.

plupart du temps comportementaux. C'est le cas des études d'opinions qui restent à un niveau très général. A ce niveau descriptif, les diverses dimensions psychosociologiques de la perception du risque apparaissent rarement et sont peu explicitées.

On remarque par ailleurs une séparation entre l'étude de perception et celle de la communication. Alors que les opinions s'insèrent par nature dans une circulation sociale, un processus de communication orienté par des règles d'influence, de légitimité des sources, de pression des émetteurs, l'articulation entre l'opinion et les conditions de sa formation est peu abordée.<sup>8</sup>

L'aspect symbolique de la prise de position (dans le sens où elle "distingue" les individus et les groupes) est peu étudiée.<sup>9</sup>

## UN NOUVEL OBJET SCIENTIFIQUE

"Le fait qu'en France n'existe pas de psycho-politologie ou de sociopsychologie de masse n'a pas permis d'accompagner le développement du phénomène par des enquêtes qualitatives ou quantitatives ".<sup>10</sup> Cette assertion est à la fois vraie et fausse. Les travaux de Moscovici (cf. *L'âge des foules*. Fayard. 1981), ceux de M.T. Neuilly (*Gestion de crise*. L'Harmattan, 1998), et d'autres ( appuyés notamment sur les ouvrages fondamentaux de Freud, Tarde et Le Bon) constituent les bases et le développement d'une psychologie des comportements collectifs. Cependant, les psychologues, psychosociologues (et les sociologues ) ne saisissent pas le "sentiment" comme objet scientifique. Attitudes, opinions, représentations, croyances, perceptions, jugements, préjugés ... sont étudiés parce qu'ils correspondent à des concepts traditionnels de la psychologie scientifique. "Sentiment" n'apparaît pas dans les dictionnaires de psychologie, le mot le plus proche est "affect" qui renvoie à une vision psychophysologique des besoins humains.

De notre point de vue, le phénomène "sentiment d'insécurité" ou "peurs urbaines" doit être "reconstruit" par une théorie ou un modèle scientifique. La théorie de référence que nous proposons est celle dite des "représentations sociales" telle qu'elle a été fondée par S. Moscovici.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> On notera cependant l'étude de Gebner sur l'influence des media. Les cahiers de la sécurité intérieure.

<sup>9</sup> Roché voit cependant dans le sentiment d'insécurité " une grille de lecture de la société...le sentiment d'insécurité synthétise et réordonne les éléments éclatés en une vision du monde : il en est un "classeur". (op.cit. p.20. ). Remarquons que cette conception situe le sentiment d'insécurité comme dispositif structurant, ce qui le rapproche des fonctions attribuées aux représentations sociales.

<sup>10</sup> Roché, op. cit. p. 101.

<sup>11</sup> La psychanalyse, son image et son public. PUF. 1961.

Le cadre théorique dit des "représentations sociales" s'appuie sur deux hypothèses principales :

- Les individus, les groupes, les institutions, la société dans son ensemble sont reliés entre eux par un "fonds commun" d'informations, de connaissances, de jugements, d'opinions. On appelle ce "fonds commun" "représentations sociales".
- Ces représentations assurent la communication entre les individus et entre les institutions ainsi que la cohérence de l'action collective. Elles garantissent la cohésion des groupes et participent au maintien de la société ; elles unifient les pensées et les modes d'action des individus, des groupes et de la société.

On appréhendera le "sentiment d'insécurité" à travers le modèle des représentations sociales ; on y verra un complexe psycho-sociologique à plusieurs dimensions (cognitive : niveau, nature et quantité d'information, connaissances, croyances ; axiologique : attitudes, valeurs, préjugés ; comportementale...). On le verra aussi comme partie d'un système de communication entre les individus et entre les groupes et donc comme un système de positionnement social (fonction de distinction symbolique). Enfin, on le considérera comme le résultat d'un ensemble de déterminations sociales, c'est à dire inséré dans un champs historique.

## **CHAPITRE TROIS-MÉTHODOLOGIE**

Cette recherche a comporté plusieurs phases :

Phase 1:

Etat de la question de l'évaluation du sentiment d'insécurité, intégrant le rôle des moyens de communication de masse dans sa formation, ses aspects institutionnels et politiques et ce à partir d'un inventaire des études et des recherches réalisées dans ce secteur. Cette phase a donné lieu à un rapport final de phase.(PREDIT, 1998)

#### Phase 2:

Approche qualitative destinée à préparer un instrument de mesure de l'insécurité perçue. Cette étude visait à appréhender les dimensions psychologiques (cognitives : niveau d'information, connaissances ; axiologiques : attitudes, systèmes de valeurs associés, jugements ; et psychosociales : influence des modèles culturels et des idéologies, influence des moyens de communication de masse.)(PREDIT, 1999).

#### Phase 3 (dernière phase) :

Son objectif est de rendre compte de la validation définitive et de l'application de cette échelle sur un échantillon représentatif d'usagers des transports publics.

### **PRESENTATION DE LA PHASE 3**

#### Objectifs :

Il s'agit d'une étude quantitative dont l'objectif est, à partir des éléments recueillis au cours des deux premières phases, de rendre compte des composantes et des variations du sentiment d'insécurité dans les transports publics, en intégrant les points de vue théoriques élaborés dans les deux phases précédentes et les hypothèses à valider auprès d'une population représentative des usagers.

#### Les thèmes de l'enquête :

- Déterminer la part contrainte dans l'usage des transports.
- Quelle est la relation de l'utilisateur avec les différents modes de transport : utilité (question 11), choix en fonction de pratiques personnelles.
- Existe-il des situations de contrainte qui peuvent dissuader l'utilisateur d'utiliser tous les transports quelle que soit la situation, où les décisions sont dictées par le sentiment d'insécurité ?
- Identifier les facteurs de choix : quels sont les facteurs qui interviennent dans la décision d'usage des transports : rapidité, accessibilité, insécurité, autres... afin de mesurer la part relative de chacun de ces facteurs.
- Définition et évaluation subjective de la perception du risque : identifier les facteurs de risque rencontrés dans les transports et évaluer leur part respective.
- Évaluer le niveau de perception du risque, identifier la part respective des risques cités, et mettre au jour les éléments de construction de cette



perception : expérience personnelle, expérience de l'entourage ou messages véhiculés notamment par les médias.

- Représentation de la sécurité : à travers les questions relatives à cette thématique il s'agit de mettre au jour les représentations de la sécurité. Il est proposé une liste de questions envisageant d'autres types de peurs que celle relative à la délinquance ( peur existentielle, psychologique, identitaire...) . La réponse à ces questions sera analysée en la croisant avec la façon dont les personnes jugent la sécurité dans les transports qu'ils utilisent afin d'apprécier le niveau de correspondance entre la sécurité attendue et la sécurité perçue.
- Evaluation du rôle de la relation à autrui dans la construction du sentiment d'insécurité : comment autrui est-il appréhendé ?
- Evocation des expériences de situations considérées comme dangereuses.
- Détermination de la fréquence de ce genre d'expériences .Quels sont les effets de cette expérience sur la façon d'utiliser les transports.
- Y a t il une corrélation entre les situations vécues (d'insécurité) et la représentation de l'insécurité ?
- Quelle a été l'attitude de l'interviewé dans une situation d'insécurité , quelles en ont été les conséquences psychologiques pour lui et quelles sont les incidences sur son utilisation des transports publics .L'expérience effective de l'insécurité, de la violence conduit-elle à l'évitement des transports publics ?
- Examen des situations, des espaces, des temps générateurs d'insécurité. Quelles sont les composantes environnementales du sentiment d'insécurité ?
- 
- Gestion des relations par le personnel de réseau, corrélations entre le sentiment d'insécurité et les stéréotypes sociaux de la dangerosité.
- L'existence de règles communes : existe-t-il des règles communément partagées ? Si oui, quelles sont-elles ? Quelles règles semblent co-exister ?
- La fraude : Y a t-il des liens entre la fraude et la formation du sentiment d'insécurité .
- Quelles sont les stratégies conjuratoires employées par la personne en prise avec le sentiment d'insécurité (questions 67 à 69), qu'est ce qui la rassure ou l'inquiète.

## L'ENQUETE

Quotas retenus :

- Répartition géographique :
- Nantes et agglomération, 546.000 habitants. Tramway et bus. Exemplarité en matière de tramway, avec la mise en service de nouvelles lignes.
- Toulouse, 650.000 habitants. Métro et bus, densité de circulation
- Lyon et communauté urbaine, 1.300.000 habitants. Métro, tramway et bus..
- Strasbourg, 500.000 habitants. Caractéristiques internationales, bus et tramway
- La communauté urbaine de Lille-Roubaix-Tourcoing, 800.000 habitants, métro, bus et tramway

100 questionnaires par sites

- Age :

Cinq classes ont été retenues reflétant la population réelle des usagers des TC :

- moins de 16 ans
- 17 à 25 ans
- 26 à 55 ans
- 56 à 70 ans
- plus de 71 ans

- Catégorie socio-professionnelles :

Quatre classes ont été retenue, elles aussi reflétant les populations transportées

1. Ouvriers, employés, cadres moyens
2. Scolaires et étudiants
3. Sans profession
4. Retraités

**Le questionnaire :**

Identification enquêteur... -n°enquête... date : /02/2001- Heure... Bus-Tram-métro n° de ligne...N'utilise pas les transports publics- zone géographique : périphérie-centre/ Est-Ouest-Nord-Sud.

**EUROPSYT FRANCE- ETUDE SUR LES DEPLACEMENTS URBAINS**  
**PAR LES TRANSPORTS PUBLICS.**  
**QUESTIONNAIRE**

1- Quel est le moyen de transport que vous utilisez en général pour vos déplacements de tous les jours ?

Marche à pied	
Vélo	
Scooter, mobylette, moto	
Voiture	
Transport en commun	
Taxi	

2- Je vais vous citer plusieurs moyens de transport et vous me direz celui que vous préférez

Marche à pied	
Vélo	
Scooter, mobylette, moto	
Voiture	
Transport en commun	
Taxi	

3- Pourquoi :

Rapidité	
Coût	
Plaisir	
Sécurité	
Ecologique	

4- Quel est le moyen de transport qui vous déplaît le plus ?

Marche à pied	
Vélo	
Scooter, mobylette, moto	
Voiture	

Transport en commun	
Taxi	

5- Pourquoi :

Trop lent	
Trop cher	
Pas sûr	
Polluant	
Mal fréquenté	

6- Est-ce qu'il vous arrive de prendre un transport public  
OUI.... NON...

7- Si NON : pour quelles raisons :

	Bus	Tram	Métro
Arrêt trop éloigné			
Trop cher			
Peu sûr			
Pas assez fréquent			
Pas propre			
Pas assez de personnel de surveillance			
Mal fréquenté			
Bondé			

8- [si NON à la question 6] A un moment donné de votre vie dans cette ville, avez-vous utilisé  
le bus ?                      le tram ?      le métro ?

9- [Si OUI la question 8]: pour quelles raisons ne l'utilisez-vous plus maintenant ?

Changement de domicile	
Changement professionnel	
Arrêt trop éloigné	
Trop cher	
Peu sûr	
Pas propre	
Pas assez de personnel de surveillance	
Trop de monde	
Mal fréquenté	
Fréquence pas assez élevée	

10- [si OUI à la question 8] Pour que vous l'utilisiez de nouveau, il faudrait qu'il soit :

Plus accessible	
Moins cher	
Plus fréquent	

Plus sûr	
Plus propre	
Plus de personnel	
Mieux fréquenté	
Moins bondé	

11- [si OUI à la question 6] Vous prenez le : bus ...tram ...métro.... pour (noter le mode de transport pris le plus souvent)

Vous rendre au travail	
Sortir	
Faire les courses	
Autres	

12- [si OUI à la question 6] Vous prenez le: bus ...tram ...métro.... (noter le mode de transport pris le plus souvent)

Plusieurs fois par jour	
Une fois par jour	
Plusieurs fois par semaine	
Une fois par semaine	
Rarement	

13- [si oui à la question 6] Qu'est-ce qui vous a amené à utiliser le bus ...tram ...métro.... (noter le mode de transport pris le plus souvent)

Rapidité	Accès le plus direct à ma destination	C'est plus agréable	Je m'y sens en sécurité	C'est plus économique	Je n'ai pas le choix

14- Si vous étiez complètement libre de votre choix, quel moyen de transport utiliseriez-vous ?

Marche à pied	
Vélo	
Scooter, mobylette, moto	
Voiture	
Transport en commun	
Taxi	

15- Quelles sont les heures auxquelles vous vous déplacez ?

	Jamais	Rarement	Souvent
avant 6 h du matin			
avant 7 heures			
entre 7 et 9 heures			
entre 9 et 12 heures			
entre 12 et 14 heures			
entre 14 et 16 heures			
entre 16 et 18 heures			
entre 18 et 20 heures			
entre 20 et 22 heures			
entre 22 et 24 heures			

16- Lorsque vous n'avez pas de contrainte d'horaire, quelles sont les heures auxquelles vous évitez de vous déplacer en transport en commun ?

	Oui	Non	Indifférent
avant 6 h du matin			
avant 7 heures			
entre 7 et 9 heures			
entre 9 et 12 heures			
entre 12 et 14 heures			
entre 14 et 16 heures			
entre 16 et 18 heures			
entre 18 et 20 heures			
entre 20 et 22 heures			
entre 22 et 24 heures			

17- Pourquoi ?

Mal fréquenté	
Pas assez de monde	
Trop de monde	
Peur d'être agressé(e)	
Trop d'attente	

18- Sur la ligne de bus ...tram ...métro.... (noter le mode de transport pris le plus souvent) à votre avis, comment sont les arrêts (de bus ou de tram) ou les stations (de métro) ?

Bien éclairés	
C'est propre	
C'est sale	
C'est dégradé	
Je ne me sens pas rassuré(e)	
Je me sens à l'abri	
C'est	

confortable	
Il n'y a pas assez de personnel	
C'est joli	

19- Comment trouvez-vous les bus ...tram ...métro.... (noter le mode de transport pris le plus souvent)

Confortables	
propres	
Je m'y sens bien	
Mal entretenus	
Bien fréquentés	
Mal fréquentés	
Bien éclairés	
Les couleurs, la déco sont agréables	
Je ne me sens pas rassuré(e)	

20- Pour vous, un arrêt ( ou station) agréable c'est un arrêt (ou une station) :

où je ne me sens pas menacé(e)	
Animé(e)	
où le personnel est présent	
Propre	
Esthétique	

21- Dans le bus ...tram ...métro.... (noter le mode de transport pris le plus souvent), avez-vous personnellement connu des situations d'agressions ou de violence ?

	Jamais	Une fois	Deux fois	Souvent
Agressions verbales				
Altercations entre voyageurs				
Vols				
Attouchements				
Agressions sexuelles				
Agressions physiques				

22- A quelle heure ?

23- Etait-ce :

A un arrêt (ou station)	
-------------------------	--



Dans une voiture (ou wagon)	
-----------------------------	--

24- Qui était la victime, de quelle nature était l'agression ?

	Personnellement victime	La victime était la personne qui vous accompagnait	La victime était un autre voyageur	La victime était le conducteur, ou le contrôleur
Agression verbale				
vol				
Agression physique				
attouchements				
Agression sexuelle				

25- Qu'avez vous ressenti ?

	Indifférence	Gêne	Colère	Paralysie	Peur
Agressions verbales					
Altercations avec voyageurs					
Vols					
Agressions physiques					
Attouchements					
Agressions sexuelles					

26- Etes-vous intervenu ?

oui	non

27- Si oui, qu'avez-vous fait ?

J'ai interpellé l'agresseur	
J'ai maîtrisé l'agresseur	
J'ai appelé les secours	
J'ai secouru la victime	

28- Si non, pourquoi n'êtes-vous pas intervenu(e) ?

Je ne savais pas quoi faire	
J'étais paralysé(e)	
J'avais peur	

Ce n'était pas mon problème	
-----------------------------	--

29- Quelqu'un d'autre est-il intervenu ?

Oui	non

30- Qui ?

Un autre voyageur	
Le personnel	
La police	
Le conducteur	

31- Comment était l'agresseur ?.....

Si vous avez été agressé(e) personnellement ou la personne qui vous accompagnait

32- Qu'avez-vous fait ?

Je suis sorti(e)	
J'ai crié	
J'ai changé de place	
J'ai demandé de l'aide	

33- Avez vous :

Porté plainte à la police	
Rapporté le fait au personnel de la ligne	

34- Si vous avez été témoin d'une agression, avez-vous rapporté le fait :

A la police	
Au personnel de la ligne	

35- Lors de l'agression, le personnel présent sur la ligne ou dans la station est-il intervenu ?

Oui	non

Si non :

36- Au bout de combien de temps les secours sont-ils arrivés ?

Quelques minutes	
Dix minutes	
Plus...	

37- Si vous avez été victime d'une agression, qu'elles ont été les attitudes du personnel et de la police ?

	personnel	police
Prévenant		
Indifférents		
Courtois		
Actif		
soutien psychologique		

38- Par la suite, le réseau vous a-t-il aidé dans vos démarches administratives ? (police, sécurité sociale...)

Oui	non

39- Vous a-t-on proposé une aide psychologique ?

Oui	non

40- Cette expérience

Vous a-t-elle amené à délaisser bus ...tram ...métro.... (noter le mode de transport pris le plus souvent)

Oui	non

41- A prendre un autre itinéraire ou une autre ligne ?

Oui	non

42- Cette expérience vous a-t-elle amené à vous méfier des autres voyageurs ?

Oui	non

43- Est-ce que vous êtes gêné(e) par :

	Un peu	Beaucoup	Indifférent
Les personnes qui parlent fort			

Les personnes agitées			
Les mauvaises odeurs			
Ceux qui me regardent			
La promiscuité			

44- Quand vous vous déplacez en transport en commun, estimez-vous prendre un risque ?

Oui	Non

Si oui,

45- Quelle est la nature de ce risque ? C'est d'abord de... (classez de 1, le plus fréquent, à 3 le moins fréquent)

Se faire voler ses biens	
Se faire agresser verbalement	
Risquer de se faire agresser physiquement	

46- Connaissez-vous le nombre d'agressions par an dans le mode de transport que vous utilisez ?

Oui	Non

47- Si oui, quel est-il ?

Dans le transport en commun pris le plus souvent	métr o	bus	tramway
Nombre d'agressions/an			

48- Comment réagissez-vous lorsque dans une station, un arrêt, une voiture, un wagon vous êtes en présence de :

	Indifférent	Agressé	Amusé	Inquiet
Clochards				
Quêteurs				
Musiciens				
Rassemblements de personnes jeunes				

49- Avez-vous remarqué :

	Souvent	Parfois	Jamais
Du matériel dégradé			

Wagons, voitures taguées			
Vitres rayées			
Saleté			

50- Est-ce que vous êtes gêné(e) par :

	Un peu	Beaucoup	C'est insupportable	Indifférent
Matériel dégradé				
Tags				
Stations désertes, abandon				
Vitres rayées				
Saleté				

51- Que pensez-vous de :

	Tolérable	Intolérable	Indifférent
Tags			
Fraude			
Clochards			
Quêteurs			
Musiciens			
Rassemblements			

52- Que pensez vous des tags ?

C'est de l'art	
Ça n'a pas de sens	
Ça décore	
C'est affreux	
C'est intolérable	

53- A votre avis, que faut-il faire avec les tagueurs ?

Rien, laisser faire	
Les forcer à nettoyer	
Les condamner à une amende	
Les condamner à la prison	

54- A votre avis, les autorités devraient-elles interdire l'accès des stations :

	Oui	Non
Aux clochards		
Quêteurs		
Musiciens		

55- Le contrôle du titre de transports vous semble-t-il :

Normal	
Trop fréquent	
Pas assez fréquent	
Rassurant	
Agressant	

56- l'attitude des contrôleurs est-elle :

	Oui	Non
Courtoise		
Polie		
Grossière		
Rigide		

57- La présence du personnel de médiation vous paraît-elle :

	Oui	Non
Utile		
Efficace		

58- l'attitude du personnel vous paraît-elle :

	Oui	Non
Sympathique		
Froide et réservée		
Coopérative		
Indifférente		
Rigide		

59- Qu'attendez-vous du personnel du réseau :

Présent	
Aimable	
Disponible	
Je n'attends rien	

60- Pour quelles raisons continuez-vous à utiliser les transports en commun ? - bus ...tram ...métro.... (noter le mode de transport pris le plus souvent)

J'y suis contraint(e) pour me rendre sur mon lieu de travail	
Je n'ai pas d'autre moyen de transport pour me déplacer	
C'est ce qui dessert le mieux mon lieu de travail	

C'est le moins cher	
C'est le plus rapide	

61- Quelles sont les situations où vous vous sentez rassurée ou inquiet (e)

	Rassuré	Inquiet (e)
Quand les voitures sont bondées		
Quand il y a peu de voyageurs		
Quand il n'y a personne d'autre que vous dans la voiture		
Autres		

62- Quels sont les lieux où vous vous sentez rassuré ou inquiet :

	Rassuré	Inquiet
Dans les voitures		
Dans les couloirs		
Dans les stations /gares		
Sur le trajet du domicile à la station/gare		
Autres		

63- Que pensez-vous des dispositifs de sécurité suivants ?

	Leur présence me rassure	Leur présence m'inquiète	Indifférent	Je ne suis pas d'accord avec ces mesures
Caméras				
Signaux d'alarme				
Présence d'agent				
Présence de la police				

64- Estimez-vous qu'..

	Il n'y en a pas assez	Il y en a comme il faut	Il y en a trop	Indifférent
Caméras				
Signaux d'alarme				
Présence d'agent				
Présence de la police				

65- Que faudrait-il faire pour que vous vous sentiez plus en sécurité ? (classez en mettant en 1 la solution que vous préférez)

Mettre davantage de caméras	
Etre sûr que les agents regardent les caméras	
Ajouter des agents dans les voitures/les stations	
Ajouter des agents dans certains lieux, à certaines heures	
Rien	
Autre	

66- Dans les situations suivantes, quelle est votre réaction ?

	Vous lui faites une réflexion	Vous désapprouvez mais ce n'est pas à vous d'intervenir	Indifférent
Un voyageur passe sous les portiques d'accès au mode de transport va s'asseoir sans titre de transport			
Une personne jette un papier par terre			
Une personne met les pieds sur les sièges			
Une personne fume			

67- Qui devrait intervenir dans les situations suivantes :

	Personne, c'est à la personne elle-même de bien se comporter	Les autres voyageurs	Les autorités des transports	La police
Un voyageur passe sous les portiques d'accès au mode de transport /va s'asseoir sans titre de transport ?				
Une personne jette un papier par terre				
Une personne met les pieds sur les sièges				
Une personne fume				

68- Vous habillez-vous de façon particulière lorsque vous prenez un transport en commun ?

Oui .... Non ....

69- Si oui, comment ?

	Oui	Non
Vous évitez les vêtements trop voyants		
Vous évitez de porter des bijoux		



(pour les femmes) vous évitez de porter une jupe		
--	--	--

70- Quand vous utilisez le bus ou métro ou tram, si vous avez le choix prenez-vous :

	Toujours la même place	Souvent la même place
Debout		
Près des fenêtres		
Près des portes		
Près du chauffeur		
Sans vis-à-vis avec d'autres voyageurs		
Près de la sortie la plus proche de la correspondance		
Autre		

Jamais la même place .....  
Aucune attention portée à la place.....

71- Que faites vous pendant la durée du transport ?

Vous lisez	
Vous dormez	
Je regarde par la fenêtre	
Je regarde les autres	
J'écoute mon baladeur	
Vous travaillez, ou Planifiez que vous avez à faire	

Identification enquêteur... -n°enquête... date : /02/2001- Heure... Bus-Tram-métro n° de ligne... n'utilise pas les transports publics- zone géographique : périphérie-centre/ Est-Ouest-Nord-Sud.

## Renseignements signalétiques

Sexe de l'interviewé (e) Homme 1 Femme 2

Quel est votre âge

- Moins de 16 ans 1
- De 17 à 25 ans 2
- De 26 à 54 ans 3
- De 55 à 70 ans 4
- Plus de 71 ans 5

Actuellement exercez-vous une activité professionnelle ?

Oui, travaille	
Non, chômeur	
Non, retraité, préretraité, retiré	
Non, élève ou étudiant	
Non, militaire du contingent	
Non, femme au foyer	
Non, autre sans profession	

Quelle est votre profession ? .....

Quel est votre niveau d'étude ?.....

- Primaire 1
- Secondaire 2
- Supérieur 3

Quelle est votre situation de famille

- Célibataire 1
- Marié ou vivant maritalement 2
- Séparé, divorcé, veuf 3

Avez-vous des enfants ?

Oui

Si oui, combien ?..... Quel âge ont-ils ?..... .....

Non

## CHAPITRE QUATRE - USAGE ET IMAGE DES TRANSPORTS COLLECTIFS URBAINS

### LE MOYEN DE TRANSPORT HABITUEL ET L'IMAGE DES TRANSPORTS PUBLICS.

Le tableau 1 montre la fréquence d'utilisation de différents modes de transport par les personnes de notre échantillon, étant entendu que 90% d'entre elles prennent un TC au moins une fois par semaine (contrainte de quota), étant donné également que la question permettait plus d'une réponse.

La distribution des réponses figurant dans le tableau 1 montre qu'outre le moyen de transport collectif, les personnes interrogées utilisent fréquemment la voiture et pratiquent la marche à pied.

Les deux-roues, motorisés ou non, ainsi que le taxi, apparaissent comme de modes très marginaux.

<i>Mode utilisé</i>	<i>Fréquences (%)</i>
Marche à pied	33
Vélo	8
Scoter, mobylette, moto	5
Voiture	37
Transport en commun	64
Taxi	1

*Mode de transport utilisé.*

Rappelons pour mieux comprendre ces résultats, que l'enquête s'est effectuée en zone urbaine, dans cinq grandes villes - hors Paris et la région parisienne - et que, par ailleurs, l'échantillon est composé de voyageurs des TC. Il n'est pas représentatif de la mobilité moyenne de tous les citoyens. Il ne peut donc prétendre à refléter cette mobilité. (Rappelons que la part des déplacements en automobile dans les déplacements urbains est en moyenne de 75%, celle en TC d'environ 25%, celle des deux-roues de 5%).

Age Mode utilisé	-16	17-25	26-54	55-70	71+
Marche à pied				+	
Vélo	+				
Scooter, mobylette, moto	+				
Voiture			+		
Transport en commun	+	+			
Taxi					+

*Mode de transport utilisé rapporté à l'âge*

Le tableau ci-dessus représente les croisements des réponses à la question relative au mode de transport utilisé avec les 5 classes d'âge = moins de 16 ans, de 17 à 25 ans, de 26 à 54 ans, de 55 à 70 ans et plus de 71 ans. Ces classes ont été définies pour les quotas. Elles sont ici utilisées comme variables explicatives.

La significativité des croisements a été testée par le X<sup>2</sup>. Seuls les croisements significatifs au sens du X<sup>2</sup> ont été conservés pour l'analyse.

Le tableau affiche la grille des croisements significatifs. Par exemple : le signe + à l'intersection de la colonne " 71+" et de la ligne "marche à pied" signifie que les personnes âgées de plus de 71 ans se distinguent significativement des autres classes d'âge en ce qui concerne la marche à pied.

Les différents croisements visent à rapporter la distribution des réponses :

- A deux variables socio-démographique : âge et sexe des personnes
- A une variable urbaine : les villes retenues pour l'enquête : Lille, Strasbourg, Nantes, Toulouse, Lyon.

Nous avons choisi deux variables socio-démographiques : l'âge et le sexe.

Pourquoi ce choix ? Parce que la clientèle des TC s'étire le long les classes d'âge : les plus jeunes les empruntent pour se rendre au collège ou au lycée, plus tard ce sera pour aller à l'université ou au premier emploi ; les adultes l'utilisent pour aller travailler ou simplement circuler dans la ville ; les plus âgés, à la retraite, les prennent pour faire leurs courses, faire des visites,

accomplir des formalités administratives . Toutes les classes d'âge se retrouvent, à un moment ou à un autre, dans le bus, le tram ou le métro.

Ce voisinage peut d'ailleurs créer des conflits. Notre propos est d'examiner la variation du sentiment d'insécurité selon la classe d'âge ; il s'agit d'une hypothèse que nous chercherons à valider tout le long de cette étude : le sentiment d'insécurité varie selon le type de clientèle, la typologie ayant pour entrée la classe d'âge.

D'autre part, pour les exploitants, l'âge est une variable importante : les "scolaires " constituent une large partie de leur clientèle ; les abonnements sont diversifiés en fonction de l'âge dans tous les réseaux : les écoliers, lycéens, les étudiants, les apprentis, les personnes âgées, les retraités...bénéficient chacun d'un type d'abonnement avec des avantages particuliers et comme on le sait, ces abonnements constituent la majeure partie de la recette des exploitants.

Ainsi, le découpage en variables d'âge que nous utilisons reflète la diversité de la clientèle des réseaux de TC.

L'autre raison du choix de cette variable correspond à l'objet même de l'enquête : la perception du risque. Nous faisons l'hypothèse que la perception du risque d'agression dans les TC dépend considérablement de l'âge des personnes exposées.

L'autre variable envisagée est le sexe. Dans ce cas également on attend des disparités en ce qui concerne le sentiment d'insécurité selon les hommes et les femmes. Des études ont en effet montré l'inquiétude des femmes devant le risque d'agression dans les transports publics ; bien que les femmes utilisent majoritairement les TC , il semble que leur conscience du risque soit plus importante que chez les hommes ; cette distinction a été révélée dans la première phase de cette enquête en région parisienne ; elle a été confirmée par une étude réalisé auprès d' utilisatrices du RER (Oliveira, Babeix, Tinturier, Pelegrin, Leger, Barjonet, 1998, UVSQY). Il sera intéressant de savoir si cette distinction lisible dans la région parisienne le sera également dans les autres villes étudiées.

A cet égard, si les femmes fréquentent plus fréquemment les TC et si, par ailleurs, elles se sentent les plus exposées au risque, les conséquences peuvent être dommageables pour les réseaux dans la mesure où elles chercheraient à échapper à ce mode de transport pour en trouver un plus rassurant, la voiture par exemple (plus rassurant mais pas plus sûr en terme d'accidentologie routière).

En revanche, nous n'avons pas pris en considération dans l'analyse, la catégorie socio-professionnelle même si celle-ci apparaît comme contrainte de quota statistique. Pour plusieurs raisons : le découpage en classes d'âges recoupe le découpage socio-professionnel au moins sur deux points : les plus jeunes sont collégiens ou lycéens , la classe 17-25 représente en grande partie les étudiants dans ces villes qui sont toutes universitaires. Les plus âgés sont en grande partie des retraités.

La troisième variable est l'agglomération où les enquêtes ont été effectuées ; comme nous le disions plus haut, cinq villes ont été étudiées, toutes disposant d'un réseau de transport public important, au minimum d'un réseau de bus, au mieux du bus et du tram, du bus et du métro.

Les comparaisons entre villes ont leur intérêt pour les exploitants et les autorités organisatrices dans la mesure où elles permettent de mettre en perspective les effets de politiques différentes, des stratégies de prévention, des modes de communication avec le public, de gestion de qualité, de mobilisation sur la sécurité.

Par ailleurs, bien souvent ni les exploitants ni les AO ne disposent de données d'enquêtes approfondies sur la sécurité ou la perception du risque sur leurs réseaux . Les informations fournies par la présente étude leur permettront de mieux connaître les attentes de leur clientèle et leurs préoccupations en matière de sécurité.

Comme on le verra, l'analyse, sans oublier les finalités et les contraintes dues à un travail de recherche, essaie le plus possible de présenter des résultats qui pourront être utilisables par les exploitants.

Le tableau *Mode de transport utilisé rapporté à l'âge* montre les variations suivantes :

- Les personnes entre 55 et 70 ans marchent plus à pied que les autres (57%, moyenne : 33%) et prennent le taxi (10%, M = 1%)
- Les jeunes de moins de 16 ans utilisent plus que les autres le vélo (16%, M= 8%) et le scooter (16%, M = 5%).
- Les plus jeunes plus que les autres utilisent les TC (83%) , ce qui est également le cas des 17-25 ans (76%). Pour les autres : 26-54 : 51%, 55-70 : 56%, 71+ : 63%.

- Les personnes âgées de 26 à 54 ans utilisent la voiture à 55% (M=45%).

On retrouve ici certaines des dimensions générales de la mobilité selon l'âge : à savoir que les plus jeunes, avant le permis de conduire, utilisent vélos et deux-roues motorisés, que la plupart d'entre eux quitteront pour la voiture (Mobilité et risque des jeunes conducteurs de deux-roues. Europsyt/CNRS/Maif. 1999).

Les adultes actifs utilisent la voiture d'une manière prédominante dans notre échantillon à partir de 25 ans, c'est à dire au sortir des études, à la rentrés dans la vie active jusqu'aux premiers âges de la retraite vers 55 ans. Puis les plus âgés réduisent leur mobilité ou bien abandonnent la voiture, d'où l'accroissement de la part de la marche et du recours au taxi.

Le sexe n'est pas une variable différenciatrice.

Mode utilisé	Ville	Nantes	Lille	Strasbourg	Toulouse	Lyon
Marche à pied		+				+
Vélo		+		+		
Scooter, mobylette, moto						
Voiture		+				+
Transport en commun						
Taxi						

*Mode de transport utilisé rapporté à la ville*

Utilisation des TC seuls selon la ville :

Nantes : 47%,  
Lille : 65%,  
Strasbourg : 58%,  
(Toulouse : 93%)  
Lyon : 68%.

L'encadré ci-dessus présente la proportion de personnes qui utilisent seulement les TC dans chacune des villes étudiées : environ une sur deux à Nantes et à Strasbourg, les deux-tiers à Lille et Lyon.

Utilisation de la voiture en sus des TC selon la ville :

Nantes : 49%,  
Lille : 34%,  
Strasbourg : 43%,  
Toulouse : 39%,  
Lyon : 30%.

Cet encadré affiche l'utilisation de la voiture en sus de celle des TC : environ une personne sur deux à Nantes et Strasbourg, le tiers à Lille et Lyon.

Ces résultats reflètent probablement le taux d'équipement en TC pour chaque ville étudiée.



## MOYEN DE TRANSPORT PRÉFÉRÉ

On remarque que le mode de transport préféré par 44% des utilisateurs de TC est la voiture.

Mode préféré	Fréquences (%)	Mode utilisé	Fréquences (%)
Marche a pied	23	Marche a pied	33
Vélo	10	Vélo	8
Scooter, mobylette, moto	8	Scooter, mobylette, moto	5
Voiture	44	Voiture	37
Transport en commun	27	Transport en commun	64
Taxi	1	Taxi	1

*Mode de transport préféré.*

On remarque également un décalage entre le mode préféré et le mode utilisé : 44% des personnes préfèrent la voiture mais elles ne sont que 37% à l'utiliser.

Réciproquement, elles sont 64% à utiliser les TC mais seulement 27% à les préférer.

Le mode préféré suivant est la marche : 23% ,qui précède de loin le vélo, (10%), le scooter (8%) et le taxi (1%).

Age	-16	17-25	26-54	55-70	71+
Mode prefere					
Marche a pied					+
Velo					
Scooter, mobylette, moto	+				
Voiture					
Transport en commun					+
Taxi					

*Mode de transport préféré rapporté à l'âge.*

Les plus âgés préfèrent la marche à pied (41%, M = 23%) et les TC (47%, M = 27%), les plus jeunes le scooter (33%, M= 8%).

Cette statistique montre que le décalage entre mode préféré et mode utilisé est moindre chez les personnes âgées, qui pratiquent et préfèrent la marche à pied et les TC.

Seuls 14% des plus jeunes disent préférer les TC alors qu'ils sont 83% à les utiliser.

La voiture est préférée de 54% des personnes de 26 à 54 ans qui l'utilisent à 55%.

Notons que les femmes plus que les hommes préfèrent la voiture (48% contre 40%).

La voiture est préférée à Toulouse (51%). (On remarque à Toulouse que les temps de déplacements en TC sont deux fois plus élevés que ceux en voiture (Guide des PDU, CERTU, 1996)

<i>Tc préféré</i>	<i>Utilisation des TC</i>	<i>Voiture préférée</i>	<i>Utilisation de la voiture</i>
Nantes : 26%	47%,		49%
Lille : 21%	65%,	46%	34%
Strasbourg : 28%	58%,	45%	43%
Toulouse: 19%	(93%)	41%	39%
Lyon : 46%	68%.	51%	30%.
		42%	

A Lyon, les TC sont préférés par 46% de notre échantillon de voyageurs et ils sont utilisés par 68% d'entre eux ; la voiture est préférée par 42% des voyageurs lyonnais et utilisée par 30% d'entre eux.

## **MODE QUI DÉPLAIT**

La distribution du mode qui déplaît est en quelque sorte l'inverse de celui qui plaît. Ainsi , la voiture est le mode qui déplaît le moins , celui qui déplaît le plus étant le scooter. On remarque que le TC déplaît autant (17%) que le vélo (15%) et la marche à pied (18%).

On observe que pour 15% de notre échantillon composé de voyageurs des TC, le TC est le mode qui déplaît le plus. Il y a là la marque d'un décalage important entre les pratiques et les attentes.

<i>Mode qui déplaît</i>	<i>Fréquences (%)</i>
Marche a pied	18
Vélo	15
Scooter, mobylette, moto	32
Voiture	6
Transport en commun	17
Taxi	21

*Mode de transport qui déplaît.*

<i>Age</i>	-16	17-25	26-54	55-70	71+
<i>Mode qui déplaît</i>					
Marche a pied	+				
V2lo					+
Scooter, mobylette, moto		+			+
Voiture		+			
Transport en commun					
Taxi					

*Mode de transport qui déplaît rapporté à l'âge*

- Les plus jeunes n'aiment pas la marche ( 44%, M = 18 %) parce qu'il s'agit d'un mode " trop lent".
- Les plus âgés n'aiment ni le vélo (25%, M= 15%), ni le scooter (46%, M= 32%) qu'ils estiment "pas sûr".
- 23% des hommes interrogés disent que la marche leur déplaît parce que "c'est trop lent" contre 13% des femmes.

<i>Mode</i>	<i>Ville</i>	Nantes	Lille	Strasbourg	Toulouse	Lyon
Marche a pied					+	
Vélo				+	+	
Scooter, mobylette, moto				+	+	
Voiture						
Transport en commun						+
Taxi						

*Mode de transport qui déplaît rapporté à la ville*

Le TC déplaît :		La voiture déplaît :
Nantes :	14%	8%
Lille :	20%	3%
Strasbourg :	13%	9%
Toulouse :	11%	8%
Lyon :	27%	4%

On remarque que là où le TC déplaît le plus (Lyon : 27% et Lille 20%), la voiture déplaît le moins . (Lyon 4%, Lille 3%).

### TYPE DE TC UTILISE

Dans trois des villes que nous étudions, il existe un métro : il s'agit de Lille et Lyon et Toulouse. Nantes, Lille, Strasbourg, et Lyon ont un tram. Toutes ont des lignes de bus. Comment s'effectue le choix modal ?

Le tableau suivant présente les résultats globaux sur l'ensemble de la population toutes villes confondues. Il montre une prédominance du bus et du tram sur le métro. Cette distribution reflète en partie l'absence de métro à Strasbourg et Nantes.

Mode	Fréquences (%)
Bus	60
Tram	57
Métro	41

Plus intéressante est la statistique suivante, qui présente les différences selon chaque ville : on constate que lorsque le tram existe, il est plus utilisé que le bus et que lorsque le métro existe, il est plus utilisé que le tram ou le bus.

Mode Ville	Nantes	Lille	Strasbourg	Toulouse	Lyon
Bus	55	75	61	44	77
Tram	93	50	82	0	69
Métro	0	77	0	48	88

## MOTIFS D'UTILISATION

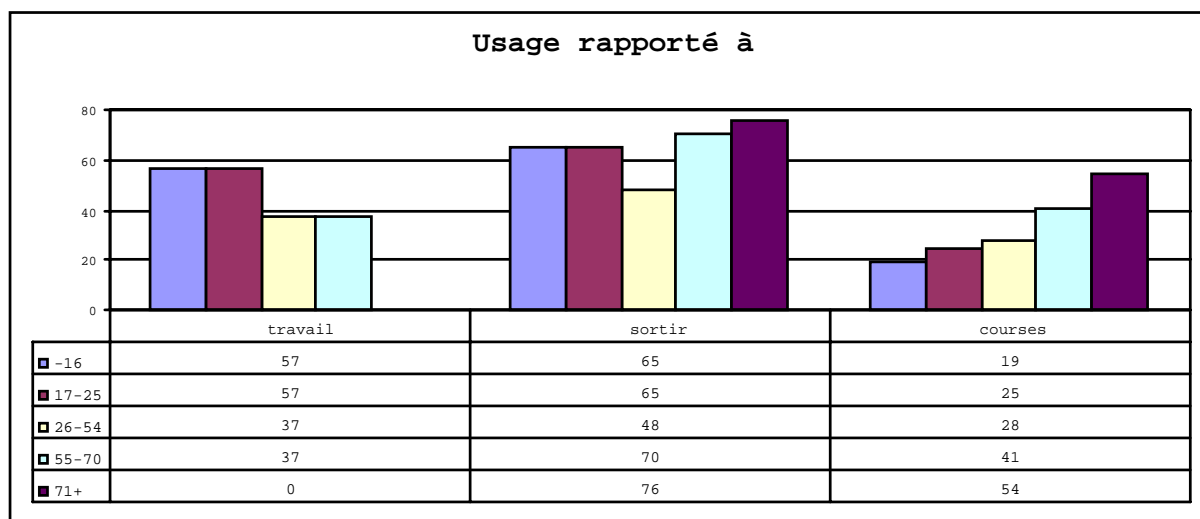
Motif	Fréquences (%)
Travail	35
Sortir	62
Courses	32

Pour quel motif prend-on un TC ? Pour sortir principalement c'est à dire pour un ensemble d'activités qui ne concernent ni le travail ou l'étude ni les courses : activités de loisir et problèmes administratifs.

On remarque le score plutôt bas du motif travail ; on observe que les déplacements pour ce motif diminuent nettement avec l'âge : ils représentent 57% des déplacements pour les personnes entre 16 et 25 ans mais 15% pour celles entre 55 et 70 ans et 0% pour les plus âgées.

De même, les personnes de plus de 55 ans utilisent à près de 70% les TC pour sortir (76% des plus de 71 ans) ; les plus jeunes utilisent les TC pour sortir pour 65% comme les jeunes jusqu'à 25 ans. Les adultes actifs les utilisent pour 48%.

On remarque également une évolution des "courses" qui croît régulièrement avec l'âge.



Ainsi on peut en conclure que l'usage des TC est largement différencié selon les classes d'âge. Ceci n'est pas indifférent en ce qui concerne la sécurité et la perception des risques. En effet, les personnes âgées utilisant le bus pour des motifs différents des plus jeunes les utilisent dans d'autres conditions d'horaires et de trafic. En conséquence on fera l'hypothèse qu'ils

ne sont pas exposés au risque d'agression de la même façon que les autres populations de notre échantillon.

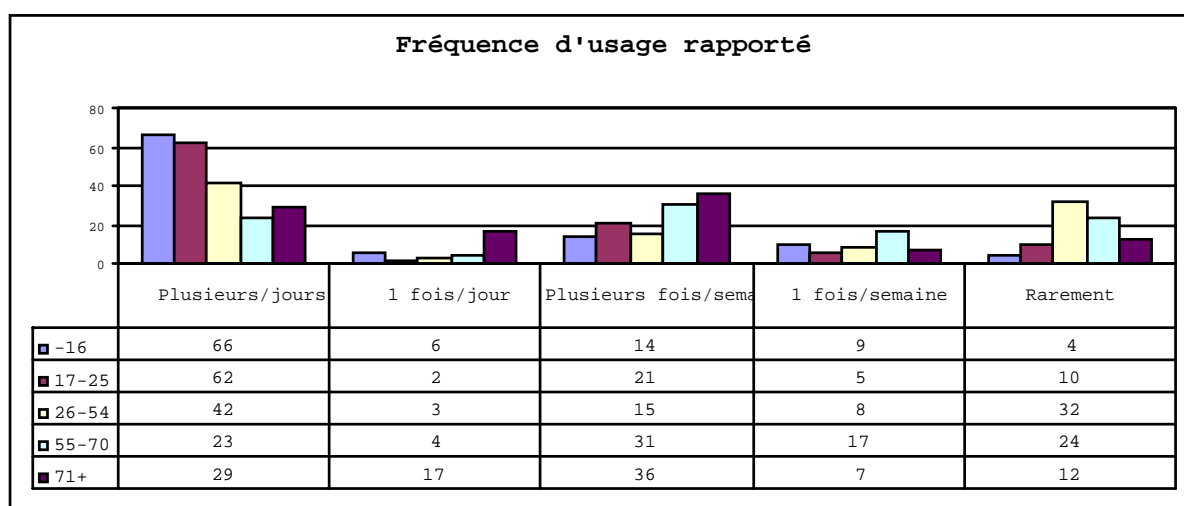
On ne remarque pas de différence selon sexe et ville.

## FRÉQUENCE D'UTILISATION

Fréquence	Fréquences (%)
Plusieurs/jours	46
1 fois/jour	5
Plusieurs fois/semaine	22
1 fois/semaine	9
Rarement	18
Total	100

### Fréquence d'utilisation

Dans ce cas également on perçoit une évolution des fréquences d'utilisation selon l'âge : les plus jeunes sont en moyenne 65% à utiliser le bus plusieurs fois par jour ; entre 36 et 54 ans ils ne sont plus que 42% , après 55 ans, 23% et 29% après 70 ans.



On voit bien l'importance des scolaires et des jeunes en général qui utilisent le TC bien plus fréquemment que les autres. On remarque également que les "adultes actifs" (26-54 ans) sont les plus nombreux à les utiliser rarement (32%, moyenne : 18%) : ce sont eux qui utilisent plus souvent l'automobile pour se déplacer en ville.

Enfin, on constate que les personnes âgées sont les plus nombreuses à prendre un TC une fois par jour ou plusieurs fois par semaine (deux fois plus que les plus jeunes).

On ne remarque pas de différences selon le sexe.

"Prend un TC plusieurs fois par jour" selon la ville :

Nantes :30%  
Lille : 48%  
Strasbourg : 43%  
Toulouse: 52%  
Lyon : 57%

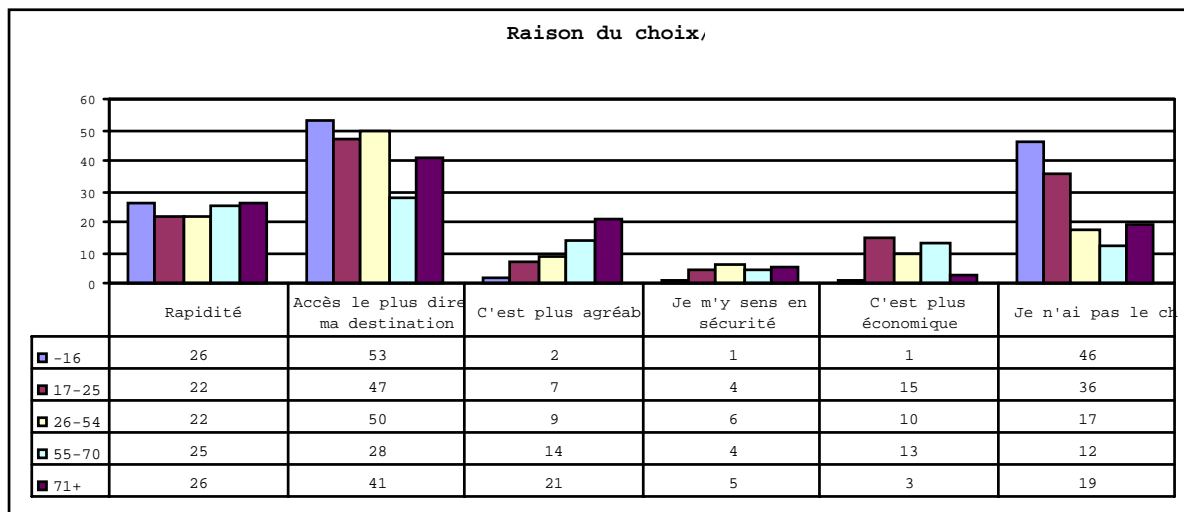
## RAISON DU CHOIX

<i>Raison du choix</i>	%
Rapidité	24
Accès le plus direct à ma destination	48
C'est plus agréable	10
Je m'y sent en sécurité	4
C'est plus économique	11
Je n'ai pas le choix	25

### *Raison du choix*

Comme on le voit, le choix est d'ordre pratique : pour 48% de l'échantillon la raison du choix du TC réside dans le fait qu'il permet "l'accès le plus direct à ma destination." Cette réponse recoupe d'ailleurs la précédente, qui est la "rapidité" (24% des réponses).

L'étude de la répartition des réponses selon l'âge nous apporte des compléments intéressants :



On remarque par exemple que la réponse "c'est plus agréable" augmente avec l'âge : elle représente 2% des réponses de plus jeunes et 21% de celle des plus âgés.

La réponse : "je m'y sens en sécurité" également est sensible à l'âge : elle est moins fréquente chez les plus jeunes (1%) contre 6% chez les adultes actifs et 5% chez les plus âgés.

Du côté de ville d'origine on remarque également que :

- 21% des voyageurs nantais disent que c'est parce que "c'est plus agréable" contre seulement 5% des voyageurs lillois.
- A Lille, la "rapidité" est soulignée par 30% des personnes contre 12% à Toulouse.
- A Lyon la raison la plus souvent évoquée est l'économie (21%) contre 5% à Strasbourg.

**SI VOUS ETIEZ LIBRE DE VOTRE CHOIX, QUEL MOYEN DE TRANSPORT UTILISERIEZ-VOUS ?**

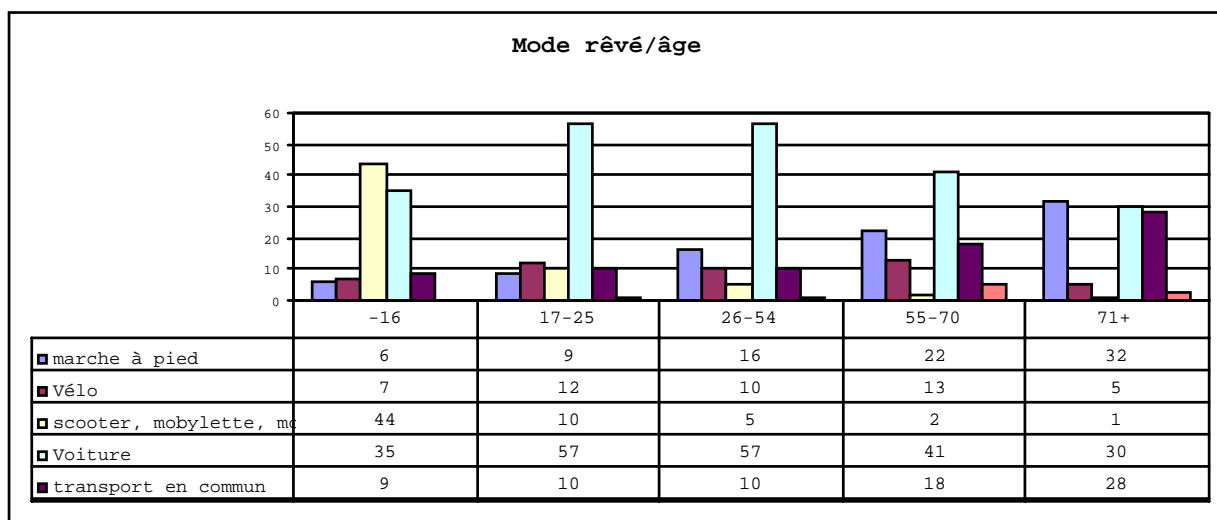
Mode



Marche à pied	16
Vélo	10
Scooter, mobylette, moto	10
Voiture	48
Transport en commun	14
Taxi	2
Total	100

### Mode rêvé

La voiture est choisie par près d'une personne sur deux. Loin derrière apparaissent la marche (16%) et les TC (14%), les deux-roues : 10%.



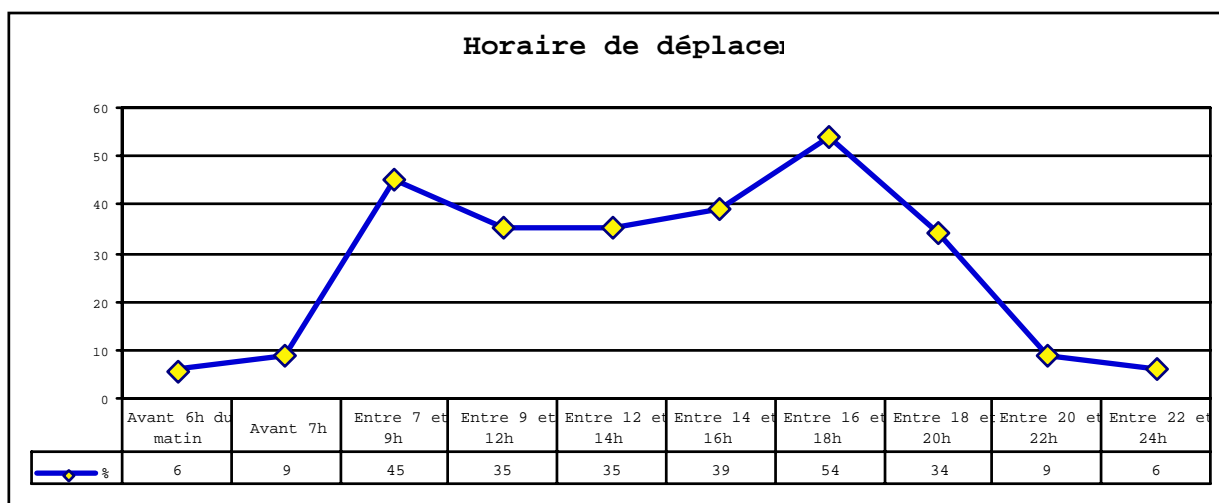
Là encore, nous constatons des évolutions selon l'âge :

- La marche à pied recueille 32% des réponses des plus âgés contre 6% des personnes de moins de 16 ans et 9% de celles âgées de 17 à 25 ans.
- 44% des plus jeunes choisissent le scooter ; ils ne sont plus que 10% entre 17 et 25 ans, 5% entre 26 et 54 ans, 2% entre 55 et 70 ans et 1% pour les plus âgés.
- Le choix pour la voiture atteint un pic pour les jeunes et les actifs.
- Le choix du TC varie considérablement avec l'âge : choisi par 9% des moins de 16 ans il l'est par 28% des plus âgés.
- Les femmes choisissent plus souvent le TC 60% et les hommes 49%

- La ville : A Lille et à Toulouse on choisit la voiture (60% , m= 47%) plus que dans les autres villes malgré la présence d'une offre diversifiée de TC.

## HORAIRES DE DÉPLACEMENT

Comme on le voit sur le graphique ci-dessous, la majorité des déplacements se fait entre 7 et 20 heures avec un maximum entre 16 et 18 heures.



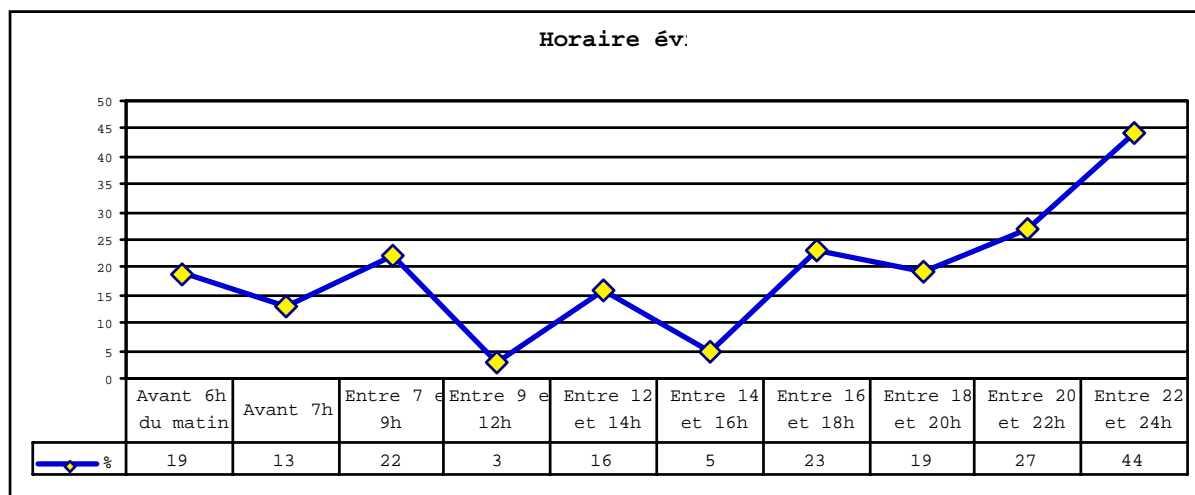
heures.

- Tôt le matin, environ la moitié de la clientèle est composée d'adultes actifs (26 à 54 ans), c'est à dire pour se rendre au travail.
- Le matin entre sept et neuf heures les TC sont fréquentés en particulier par les jeunes et les adultes, les plus jeunes se rendant au lycée, les jeunes au travail ou à l'université.
- Les personnes âgées sont plus nombreuses dans la matinée et l'après-midi jusqu'à 4 heures.
- Le soir, après 20 heures et jusqu'à minuit un client sur deux a entre 17 et 25 ans.
- On ne remarque aucun jeune de moins de 16 ans entre 22 et 24 heures, 3 entre 20 et 22h.

On remarque également que les hommes sont majoritaires dans les TC avant 7 heures, minoritaires entre 8 heures et 20 heures et de nouveau majoritaires de 20h. à minuit.

Pas de différence selon la ville.

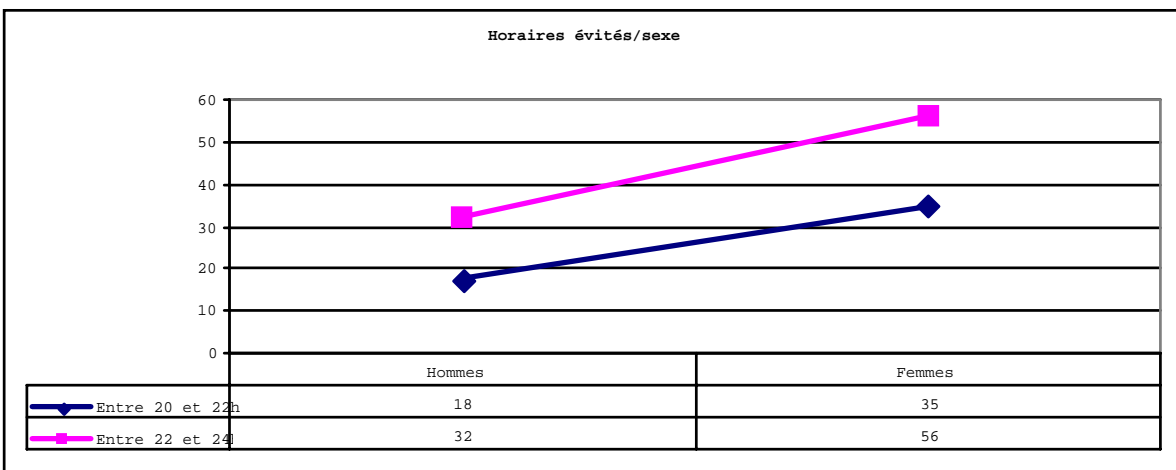
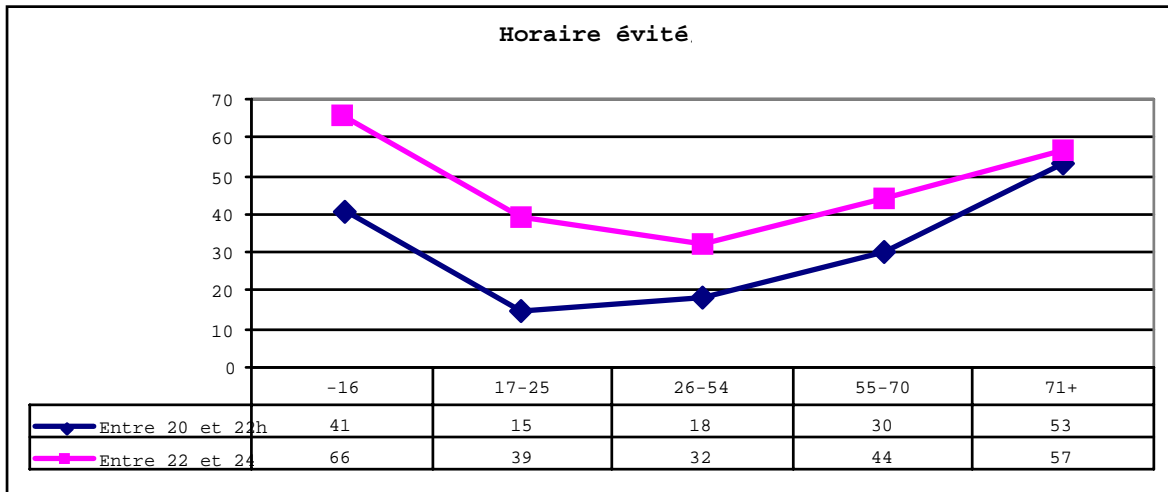
## HORAIRES EVITES

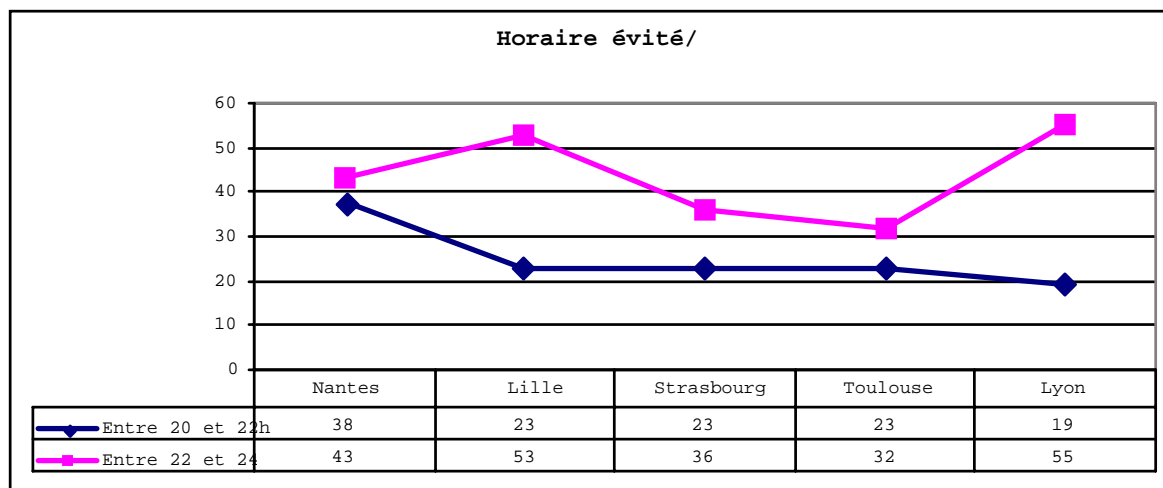


Le graphique précédent présente les réponses à la question : "Y a-t-il des heures où vous évitez de vous déplacer ?" Cette question était liée à la suivante : "Pour quelle raison ?". On essayait en effet d'établir si certains horaires étaient évités pour des raisons de sécurité.

On constate à la lecture du graphique que les personnes interrogées évitent de se déplacer entre 20 heures et minuit.

Les croisements nous révèlent en outre que les plus jeunes évitent de se déplacer entre 20 et 22h et entre 22 et 24 h (21% , m = 14% ; 33%, m = 23%) et les plus âgés entre 20 et 22h (20%).





Du côté de la ville d'origine, on remarque qu'à Lille plus qu'ailleurs on évite de se déplacer entre 22 et 24 h (53%).

## CAUSES D'ÉVITEMENT DES TC

Le questionnaire comportait une question relative aux raisons d'évitement des TC. Cette question visait à statuer sur le rôle éventuel du sentiment d'insécurité dans cette désaffection.

La population concernée par cette question était évidemment beaucoup plus restreinte que celle concernée par l'ensemble du questionnaire : 74 personnes ont déclaré qu'elles ne prenaient pas les TC. Les calculs et analyse regardent donc cette population restreinte.

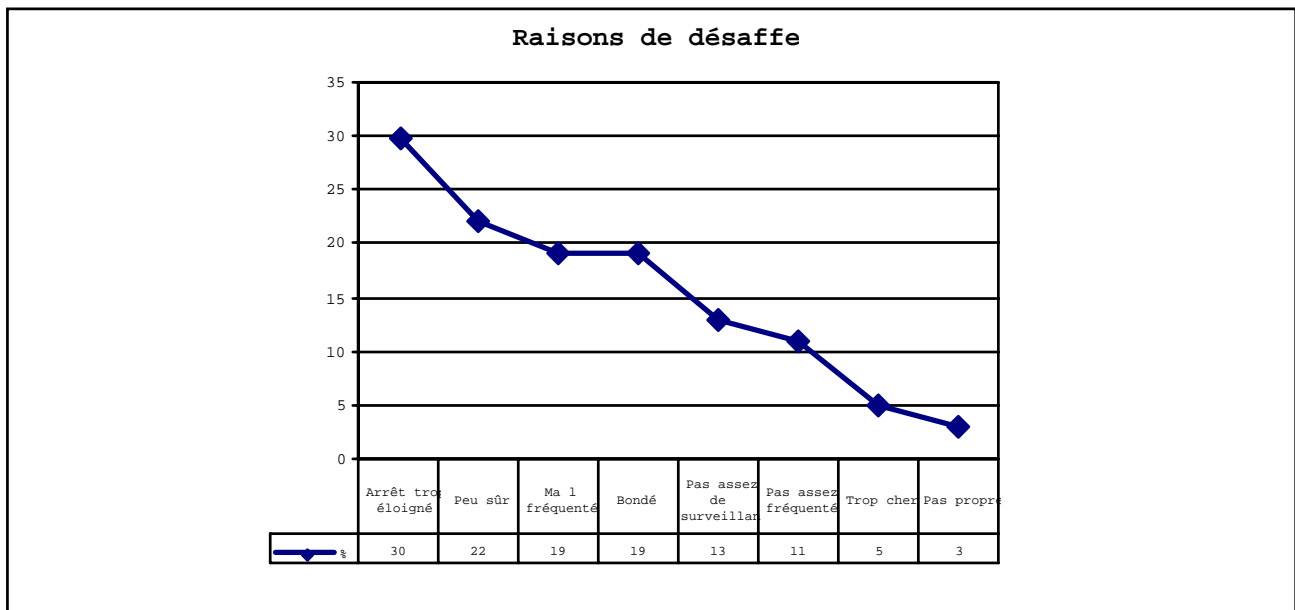
A la lecture de la distribution suivante, on remarque que la perception du risque n'est pas neutre ; en effet, 22% des personnes avancent le caractère "peu sûr" du TC pour expliquer leur désaffection.

Cependant, le facteur placé en première place est de l'ordre de l'accessibilité : c'est en raison d'un arrêt "trop éloigné" que le TC a été délaissé.

On constate également une distribution assez équivalente des trois facteurs : "peu sûr", "mal fréquenté", "bondé" qui peuvent constituer un ensemble dissuasif.

On remarque également que l'aspect économique n'apparaît pas comme un facteur dissuasif ("trop cher" : 5%).

Les croisements ne donnent pas de résultats significatifs sur les trois variables considérées.



## RAISONS DU DELAISSEMENT

Cette question concerne une population de 79 personnes qui ont délaissé les TC alors qu'auparavant elles les utilisaient. Là encore, on cherche à statuer sur la place de l'insécurité dans ce changement.

Dans cette configuration, les items relatifs à l'insécurité n'occupent pas une première place : "mal fréquenté" est au quatrième rang (10% des réponses), "peu sûr", au cinquième, (8%), "pas de surveillance" au septième rang (4%).

Les scores les plus importants concernent l'accessibilité (arrêt trop éloigné : 15%) où les circonstances : "changement de domicile" au premier rang en compagnie de "changement professionnel" avec chacun 20% des réponses.

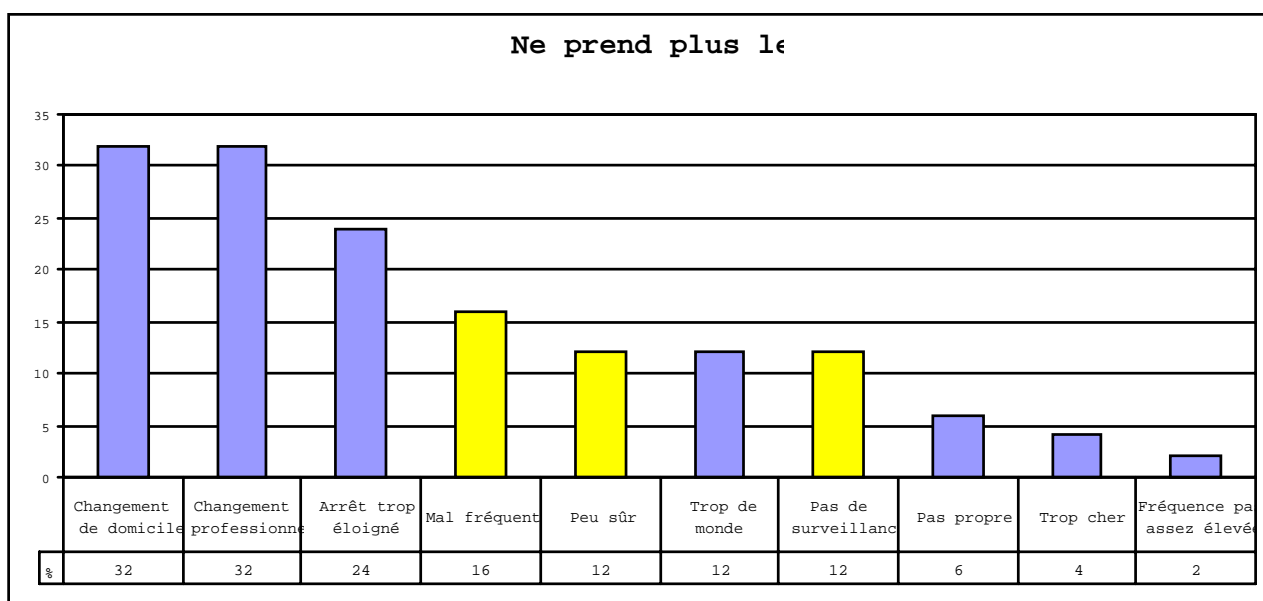
Ainsi, si l'on compare les réponses à "ne prend pas les TC" à celle de "ne prend plus les TC", il apparaît que la perception du risque joue un rôle beaucoup plus important pour ceux qui n'utilisent pas les TC que pour ceux

qui les ont déjà utilisés mais ne les utilisent plus. Les non-utilisateurs ont plus de méfiance ou de crainte que les utilisateurs.

Cette question avait déjà été relevée par les exploitants qui y voyaient une preuve de l'influence des informations issues des media. La perception du risque se construirait non pas à partir d'une expérience mais sur la base d'informations ou de représentations portant en elles une image défavorable des TC ; cette image jouerait un rôle de frein pour la fréquentation des TC.

Il est difficile de prouver ou d'infirmer cette hypothèse avec les données dont nous disposons comme il est difficile de mesurer l'influence des media sur les attitudes à l'égard du risque. Cependant, à la lumière de certaines recherches à la méthodologie rigoureuse telle celles de J.T. Hamilton (: Channeling violence -The economic market for violent television programming-Princeton University Press-1998.) on peut raisonnablement penser que l'exposition au thème de la violence dans les TC tel qu'il a été présenté dans la presse et la télévision, notamment dans les années 1998 et 1999 ne joue pas un rôle neutre dans la construction d'une perception de's TC comme lieux de violences.

Notons qu'on ne constate pas de différences significatives sur les variables étudiées.



## CHAPITRE CINQ-OPINIONS SUR LES ARRÊTS

## Opinion générale

L'opinion sur les arrêts était établie à partir de jugements sur les items suivants:

- Bien éclairé
- Propre
- Sale
- Dégradé
- Je ne me sens pas rassuré (e)
- Je me sens à l'abri
- C'est confortable
- Il n'y a pas assez de personnel
- C'est joli

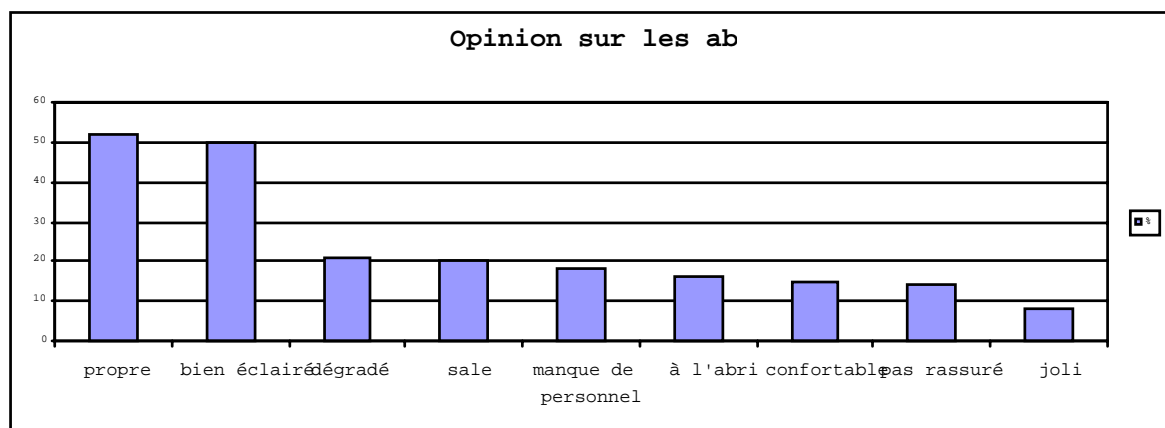
Les personnes répondent en donnant leur accord sur chaque item ; cela signifie que les personnes qui répondent sont d'accord avec le jugement.

Par exemple : on obtient 257 réponses à "c'est propre" soit 52% des réponses de l'ensemble de l'échantillon. Cela signifie que la moitié des personnes interrogées jugent les arrêts "propres".

On remarque la même proportion pour "bien éclairé".

21% les jugent "dégradés", 20% "sales", 18% pensent qu'il n'y a pas assez de personnel", 16% s'y trouvent "à l'abri", 15% les trouvent "confortables", 14% disent "je ne me sens pas rassuré(e)", 8% les jugent "jolis".

Chaque jugement est indépendant des autres



On peut considérer à la lumière de ces résultats qu'environ une personne sur deux est satisfaite des arrêts qu'elle utilise régulièrement, ce qui n'est pas



un bon score du point de vue de la qualité perçue. De plus, seulement 15% des clients les jugent "confortables" et 8% "jolis".

Remarquons également que qu'une personne sur cinq environ n'est pas satisfaite et juge les arrêts dégradés et sales.

14% des voyageurs ne s'y sentent pas rassurés ce qui n'est pas un bon score non plus en ce qui concerne la sécurité perçue.

### Variations et disparités

Les plus jeunes sont les plus nombreux à les trouver "sales" (14%, m = 9%) et "dégradés" (16%, m = 10%)

Selon le sexe : les femmes(21%) plus que les hommes(18%) les trouvent "sales"; elle s'y sentent moins rassurées( 18% contre 10%) et estiment que le personnel n'est pas assez nombreux (24% contre 11%).

Ville %	Nantes	Lille	Strasbourg	Toulouse	Lyon
<i>Opinion sur les abribus</i>					
Pas rassuré	10	25	18	1	19
Dégradé	25	28	17	13	19

*Opinion sur les abribus rapporté à ville d'origine.*

On observe également des disparités selon la ville d'origine : ainsi, le quart des personnes interrogées à Lille disent qu'elle sont "pas rassurées" en attendant le bus ; ce n'est le cas que d' 1% des toulousains et de 10% des nantais . De même, à Lille on est plus nombreux à juger "dégradés" les abribus.

## OPINION SUR LES VEHICULES

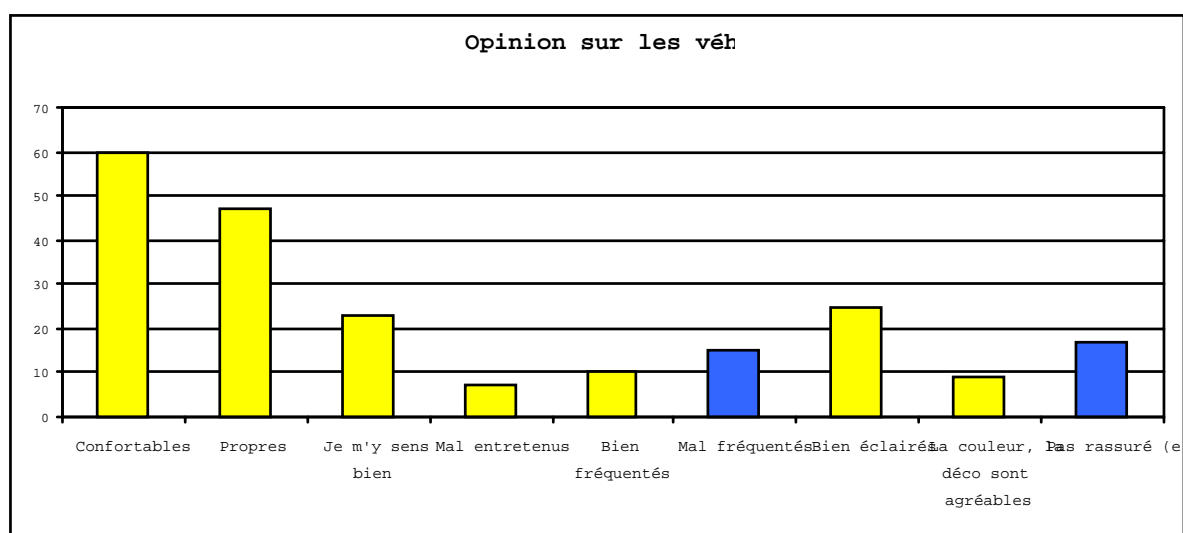
### Opinion générale

La méthode de recueil de l'opinion sur les bus est la même que celle employée pour les arrêts. Les personnes sont invitées à donner leur accord sur les 9 items suivants : confortables, propres, je m'y sens bien, mal entretenus,

bien fréquentés, mal fréquentés, bien éclairés, la couleur, la déco sont agréables, pas rassuré (e).

Les résultats sont affichés dans le tableau suivant :

<i>Opinion sur les bus</i>	%
Confortables	60
Propres	47
Je m'y sens bien	23
Mal entretenus	7
Bien fréquentés	10
Mal fréquentés	15
Bien éclairés	25
La couleur, la déco sont agréables	9
Pas rassuré (e)	17



Là encore, en lisant ce tableau, il faut considérer que les réponses sont indépendantes les unes des autres.

Là encore, les scores ne sont pas encourageants du point de vue de la qualité perçue, ni de la sécurité.

- 17% de la clientèle se dit "pas rassurée".
- 15% trouvent les TC "mal fréquentés".
- Le 1/4 des personnes interrogées disent s'y sentir " bien".
- Heureusement, 60% des voyageurs jugent les TC "confortables".

### **Variations et disparités**

Les disparités selon l'âge ne sont pas significatives sauf sur les items : "pas rassuré" et "c'est dégradé".

Age %	-16	17-25	26-54	55-70	71+
<i>Raison de l'évitement du bus</i>					
Pas rassuré	17	12	14	20	10
C'est dégradé	38	22	16	18	15

#### *Raisons de l'évitement du bus rapporté à l'âge*

On remarque que les personnes âgées moins que les autres disent qu'elles ne sont "pas rassurées" dans les TC ; moins que les autres également elles jugent que les bus sont "dégradés". Sur ces deux items, leur niveau de satisfaction est plus élevé que pour les autres classes d'âge.

De l'autre côté, ce sont les plus jeunes qui jugent les TC "dégradés" ; leur niveau de satisfaction est le plus bas et leurs attentes certainement les plus élevées pour ce qui concerne l'environnement matériel de leur voyage en bus. Les plus jeunes seraient ainsi plus sensibles au design et à la propreté.

Le sexe différencie certaines des réponses : 30% des hommes disent qu'ils se sentent "bien" dans les TC contre 17% des femmes.

Les femmes sont plus nombreuses à répondre "pas rassurée" (23%) que les hommes (9%).

On observe de fortes disparités selon les villes ; ainsi, 50% des nantais disent se sentir "bien" dans les TC contre 11% des strasbourgeois.

Ville %	Nantes	Lille	Strasbourg	Toulouse	Lyon
Se sent bien dans les TC	50	26	11	17	13

#### *"Se sent bien dans le bus rapporté à ville d'origine*

Interrogés sur les raisons d'évitement des TC, plus du quart des strasbourgeois répondent qu'ils sont "mal fréquentés" et qu'ils ne s'y sentent "pas rassurés". Ces deux items ne recueillent à Nantes qu'un score très faible.

Ville	%	Nantes	Lille	Strasbourg	Toulouse	Lyon
<i>Raisons d'évitement du bus</i>						
Mal fréquenté		2	31	26	13	17
Pas rassuré		1	31	26	1	13

*Raisons de l'évitement du bus rapporté à la ville d'origine*

### **QU'EST-CE QU'UN ARRÊT AGRÉABLE ?**

Ce chapitre cherche à évaluer les attentes des voyageurs à l'égard des arrêts et stations.

L'arrêt est la manifestation de la présence du réseau dans le quartier. Il constitue le premier contact entre la personne et le moyen de transport. A ce titre, il représente en quelque sorte "l'entrée" sur le réseau avant même que la personne ait pénétré dans le bus.

L'arrêt est un seuil, il peut être considéré comme un abri, un lieu de repos avant l'arrivée du bus.

Il est évident que les attentes des voyageurs vis à vis du point d'arrêt seront importantes, notamment en terme de confort et de sécurité. D'autant plus importante que pour beaucoup, ce moment d'attente est la partie la plus désagréable du voyage.

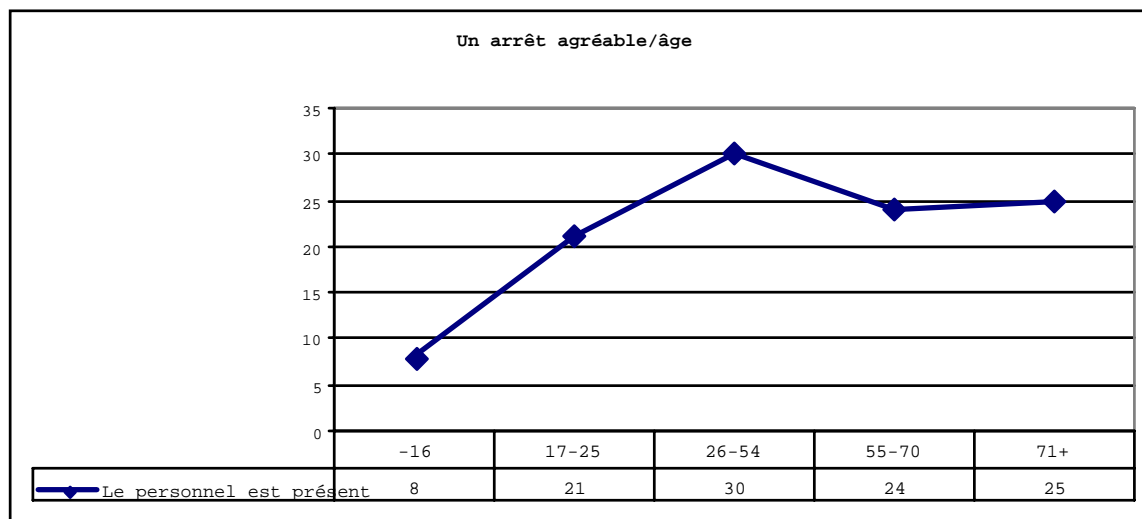
Cinq items étaient proposés aux personnes enquêtées en ce qui concerne l'évaluation d'un arrêt "agréable": où je ne me sens pas menacé(e), animé, où le personnel est présent, propre, esthétique.

Les réponses sont affichées dans le tableau suivant : les scores les plus importants concernent la sécurité (40% de réponses ) et la propreté (38%).

	%
<i>Un arrêt agréable</i>	
Où je ne me sens pas menacé(e)	40
Animé	23
Où le personnel est présent	23

Propre	38
Esthétique	14

## Variations et disparités

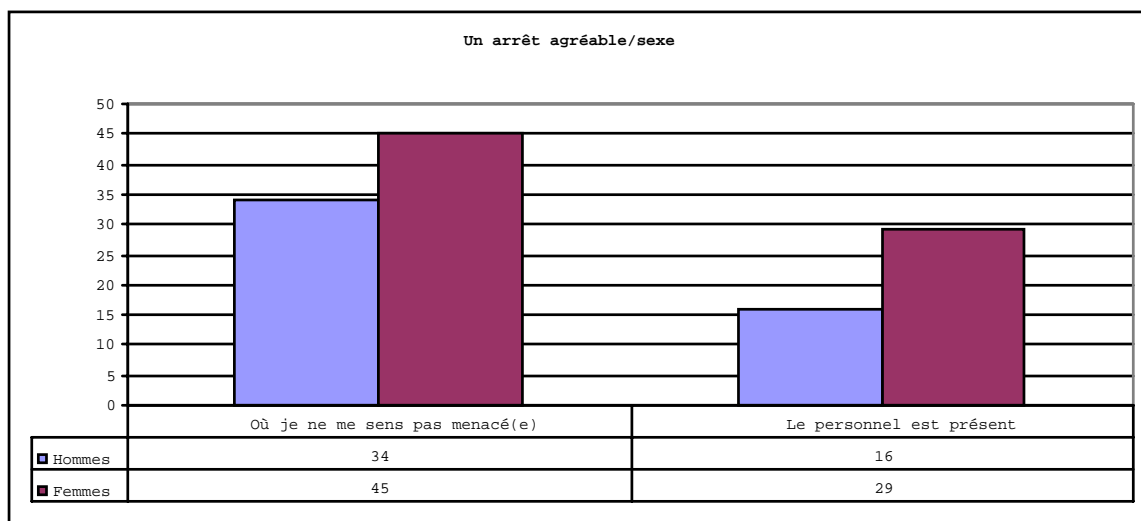


On ne remarque pas de distinctions significatives selon l'âge des personnes interrogées sauf sur l'item "présence du personnel" où les plus jeunes, moins que les autres, ne manifestent pas d'attente particulière. La demande de présence de personnel est plus fréquente parmi les adultes actifs (classe 26-54 ans).

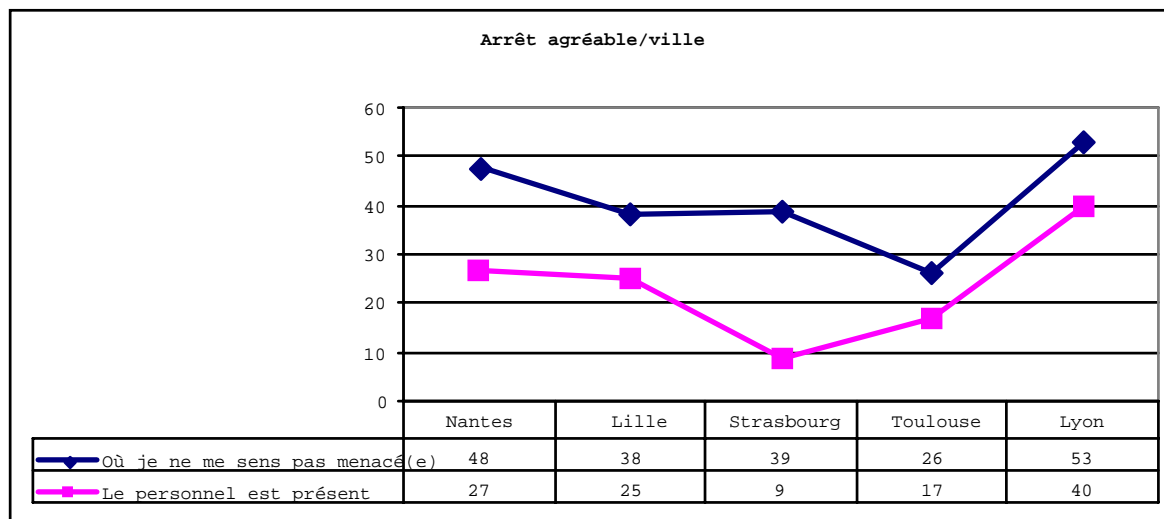
En revanche, le sexe discrimine mieux les opinions relatives à la sécurité : les femmes répondent "où je ne me sens pas menacé" à 45% et les hommes à 34%.

Les femmes répondent à "où le personnel est présent " à 29% et les hommes à 16%.

Sur ce plan, la demande de sécurité provenant des femmes est nettement plus importante que celle provenant des hommes.



On observe également des disparités selon la ville d'origine. Ainsi à Lyon les attentes sont plus élevées qu'ailleurs. Les nantais manifestent également des attentes importantes ; ceci s'explique sans doute par la proportion élevée de réponses des voyageurs nantais sur l'aspect "dégradé" des arrêts (25%).



Un tram "sympa". Conseil pour B.

1 L'aspect extérieur du tramway : le design extérieur devrait concilier plusieurs images du tramway : celle du tram traditionnel tel qu'il existe dans nos mémoires d'enfance ou dans notre culture ; à cet égard, remarquons le succès de la nouvelle VW qui reprend les lignes de la Coccinelle et qui concilie nostalgie (des années "sympa" sans chômage et sans Sida) et modernité (forme parfaite, peinture métallisée, technologie avancée...) celle d'un véhicule urbain c'est à dire convivial, intégré dans l'espace urbain que l'on veut un espace à vivre, à partager ; la forme doit correspondre à la fonction : la vitesse et les conditions de circulation d'un tramway dans la ville n'impliquent pas qu'il ait un profil de TGV ou de bolide ; les concepts modernes de l'urbanité renvoient à un monde "calme" (pensons aux notions de "conduite calmée" de la Sécurité Routière, de "zones 30 km" etc), "gentil" : cette tendance se retrouve dans le design des véhicules urbains, des voitures notamment : formes arrondies, couleurs vives de la Ka de Ford, de Twingo, 206, Yaris...

On observe la même tendance avec le iMac de MacIntosh : l'objet technique nous est présenté comme un jouet, comme un fruit ; c'est une façon implicite de nous amener à accepter la technologie, de faire que nous nous l'appropriions parce qu'elle est enrobée de significations positives et vivantes, presque expressives et animées ; tout concourt à attribuer une personnalité qui rapproche la technologie de la personne, qui fait naître des émotions "douces" et non pas agressives. Il s'agit d'une véritable démarche culturelle : l'objet technique, par son aspect, participe à la création d'un monde plus "humain", plus sensible, plus pacifique.

- les formes arrondies et douces, les couleurs "vitales" ou "sympa", évoquent la qualité de vie, la rupture avec l'agressivité ; elle évoquent également la douceur maternelle, la féminité, l'enfance ,et ce faisant, recoupent les notions de protection et de sécurité. Ainsi, le design extérieur peut générer un sentiment de sécurité : la forme de la cabine devrait alors plus ressembler à un museau qu'à un bec .

- Avec cet aspect extérieur basé sur l'arrondi, la courbe , le concept de "tramway à vivre", de "tramway sympa" aurait encore plus de poids et de signification ; il s'intégrerait dans cette tendance nouvelle de l'"urbanité pacifique". Ce concept constituerait en outre, pour l'exploitant, un axe de communication tout à fait efficace pour promouvoir le nouveau tramway en démontrant sa volonté d'agir en faveur

d'une vie urbaine plus civile, plus conviviale, plus pacifique. Cet axe de communication serait également avantageux pour les localités traversées qui trouveraient une unité dans le partage de ces valeurs communes.

2. en ce qui concerne plus particulièrement la sécurité, il convient de distinguer les équipements de sécurité proprement dits : systèmes de surveillance, d'alarme, de secours qui sont l'affaire de l'exploitant qui décide lui-même du niveau de contrôle qu'il souhaite installer sur le véhicule ; le constructeur ne peut que prévoir l'installation de ces dispositifs mais ce n'est pas à lui d'effectuer le choix des méthodes ou des techniques de contrôle. En revanche, le constructeur peut légitimement proposer des aménagements ou des dispositions intérieurs qui génèrent ou favorisent un sentiment de sécurité, de confort, de bonne ambiance. Par exemple : le matériel doit pouvoir résister aux dégradations et au vandalisme, être facilement nettoyé ou remplacé : les formes intérieures arrondies doivent apporter un sentiment de confort, de solidité, sans angles agressifs ; les couleurs rappellent la vie : bleu du ciel, vert du gazon et des arbres... ; la position des sièges : en face à face pour ceux ou celles qui recherchent une convivialité , en enfilade pour ceux ou celles qui souhaitent éviter le regard d'autrui ; une musique style aéroport peut être conseillée, comme symbole de contrôle des lieux par l'exploitant aussi bien que pour masquer les conversations.

- Conclusion : la technologie B est l'atout principal ; mais en supplément, B. apporte un design extérieur qui évoque les valeurs nouvelles de la vie urbaine : convivialité, sécurité, modernité "douce et sympathique" et qui suscite un sentiment de sécurité par des formes arrondies, maternelles, et des couleurs vivantes, "naturelles". Un autre plus est l'aménagement intérieur qui, par le choix des matériaux, des couleurs, de l'ambiance, génère également un sentiment de sécurité et l'impression d'un contrôle "soff" des lieux.



## CHAPITRE SIX-EXPERIENCE DE LA VIOLENCE ET PERCEPTION DES RISQUES

### CONNU PERSONNELLEMENT DES VIOLENCES

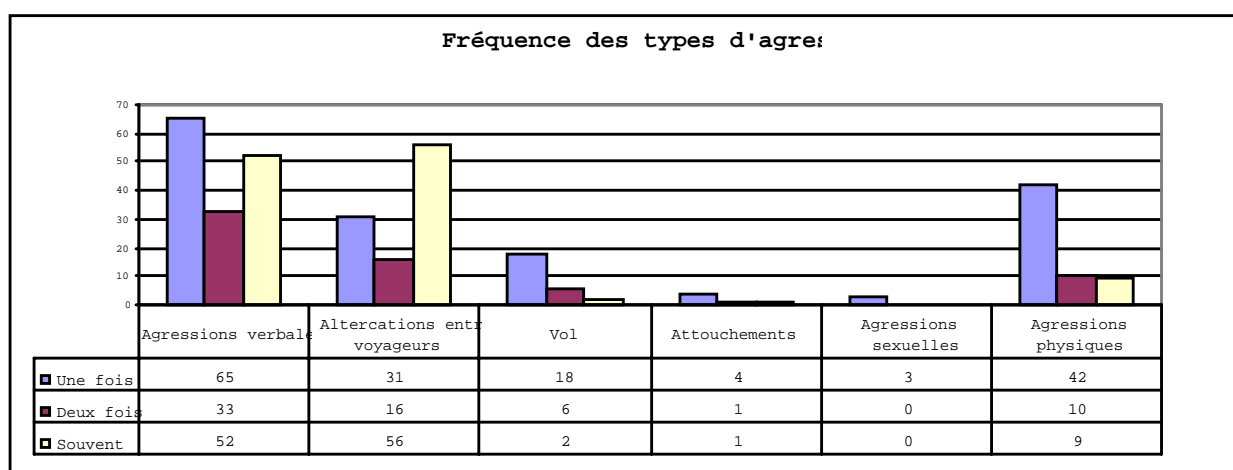
Ce chapitre évalue la fréquence d'événements violents auxquels ont été affrontées les personnes interrogées dans l'enquête.

Les événements testés sont les suivants : agressions verbales, altercations entre voyageurs, vol, attouchements, agressions sexuelles, agressions physiques.

242 personnes disent n'avoir jamais vu de violences en prenant un TC.

273 personnes disent avoir vu des violences.

Les types de violence vus une fois, deux fois ou souvent se répartissent de la façon suivante : (total supérieur à 273 : une personne peut avoir vu une fois plusieurs types de violence).



L'histogramme ci-dessus nous permet d'établir un premier constat.

- Les violences les plus souvent citées sont les agressions verbales (150 citations, soit 43% de toutes les citations) puis les altercations entre voyageurs (103 citations, 30%).
- Les moins citées sont les attouchements (6) et les agressions sexuelles (3), soit qu'objectivement elles soient peu répandues soit que les personnes évitent de les citer.
- Les agressions physiques (61 citations) représentent 18% des agressions.
- Les vols représentent 7% des agressions citées.

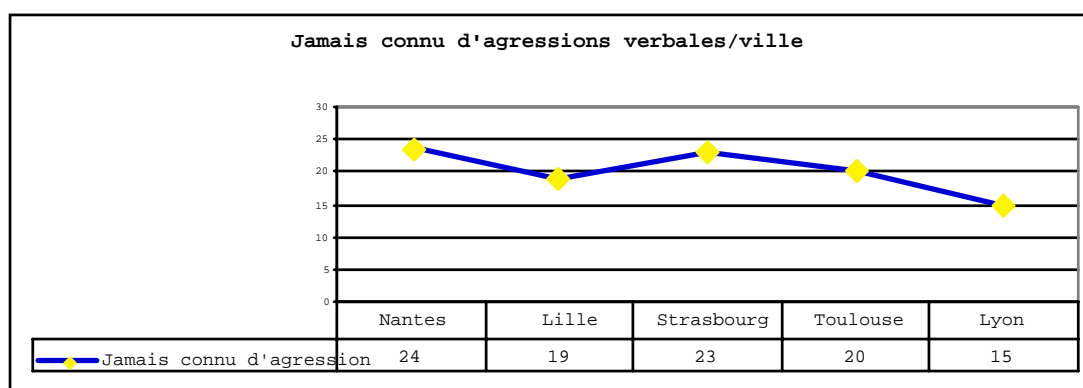
Un second constat concerne la fréquence des agressions : plus du tiers des citations (34%) se classent dans la catégorie "souvent". Cela signifie que les personnes qui répondent "souvent" ont été plusieurs fois témoin ou victime d'une violence. Ce qui signifie encore que les violences constatées ne sont pas isolées mais répétées.

On remarque enfin que plus de la moitié des personnes interrogées (53%) ont rencontré des situations violentes à l'occasion de leur déplacement en TC.

Cette statistique est pour le moins assez inquiétante même si une large part des violences consistent en agressions verbales.

Remarquons que c'est à Lyon que les réponses "connu souvent des agressions" sont les plus fréquentes (38%) contre 28% à Lille, 13% à Nantes, 11% à Strasbourg et Toulouse.

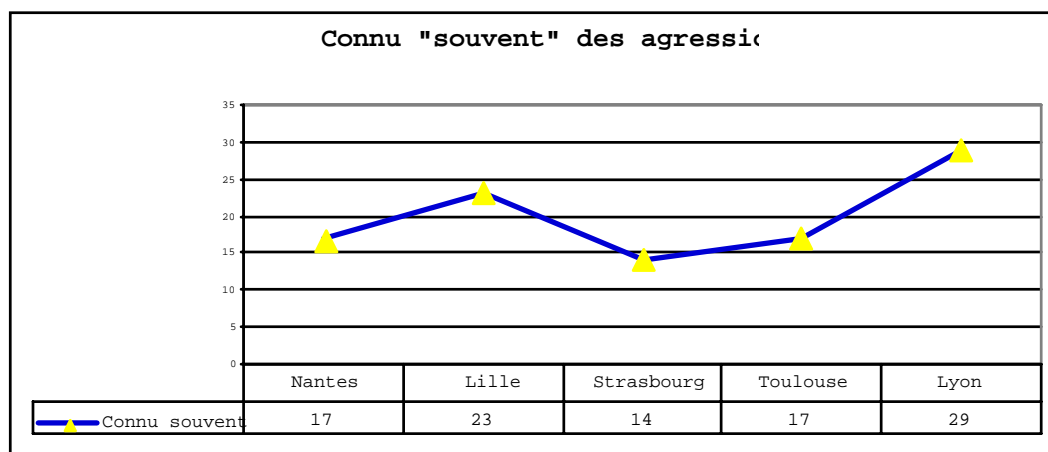
	Nantes	Lille	Strasbourg	Toulouse	Lyon	Total %
Jamais connu d'agression	24	19	23	20	15	100
Connu une fois	20	12	14	20	34	100
Connu deux fois	33	8	23	14	23	100
Connu souvent	13	28	11	11	38	100



*Fréquence d'agressions rapporté à la ville d'origine.*

Le graphique précédent montre la proportion de réponses "jamais connu d'agression" selon les villes de l'échantillon.

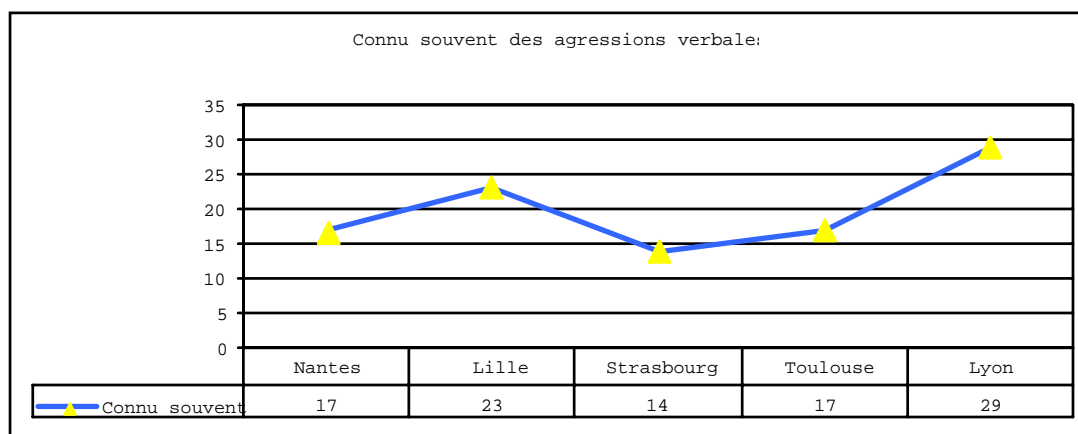
Nantes et Strasbourg affichent les meilleurs scores (24% et 23%) à l'encontre de Lyon (15%).



Réciproquement, Lyon a leur meilleur score en ce qui concerne les réponses "souvent".

Agression verbale	Nantes	Lille	Strasbourg	Toulouse	Lyon	Total %
Connu une fois	19	6	15	23	37	100
Connu deux fois	46	6	21	12	15	100
Connu souvent	17	23	14	17	29	100

*Fréquence d'agressions verbales rapporté à la ville d'origine.*



Du côté des agressions verbales on retrouve Lyon qui se distingue des autres villes - notamment de Nantes et Strasbourg- avec 29% de réponses "connu souvent des agressions verbales".

Vols	Nantes	Lille	Strasbourg	Toulouse	Lyon	Total %
Connu une fois	22	6	17	6	50	100
Connu deux fois*	0	0	50	17	33	100

*Fréquence de vols rapporté à la ville d'origine.*

Pour "connu des vols une fois", Lyon se distingue une nouvelle fois avec un score sensiblement supérieur aux autres villes. (50%).

Agression physique	Nantes	Lille	Strasbourg	Toulouse	Lyon	Total %
Connu une fois	28	21	19	10	21	100
Connu deux fois*	30	10	20	10	30	100
Connu souvent*	7	6	0	0	13	100

\*effectifs faibles

*Fréquence d'agressions physiques rapporté à la ville d'origine.*

En ce qui concerne les agressions physiques, on observe le premier rang de Nantes .

Enfin :

Parmi les 18 personnes qui ont été volées une fois, 13 sont des femmes.

Parmi les 6 personnes qui ont été volées deux fois, toutes sont des femmes.

## **LIEU DE L'AGRESSION**

Ce chapitre étudie le lieu de l'événement violent en distinguant les voitures et wagons d'une part, les arrêts et stations de l'autre.

On remarque qu'en majorité les agressions ont lieu dans les voitures ou les wagons (59 %) contre 41 dans les gares ou aux arrêts.

<i>Lieu de l'agression</i>	<i>%</i>
Arrêt, station	41
Voiture, wagon	60

*Lieu de l'agression*

<i>Lieu de l'agression</i>	<i>%</i>	<i>Nantes</i>	<i>Lille</i>	<i>Strasbourg</i>	<i>Toulouse</i>	<i>Lyon</i>	<i>Total %</i>
Arrêt		34	58	39	26	39	41
Voiture		66	42	62	74	61	59

*Lieu de l'agression rapporté à la ville d'origine*

Selon la ville : à Lille plus qu'ailleurs les agressions ont lieu à un arrêt (58%), à Toulouse plus qu'ailleurs dans une voiture (74%).

## LES VICTIMES

349 actes de violence ont été cités par les personnes interrogées.

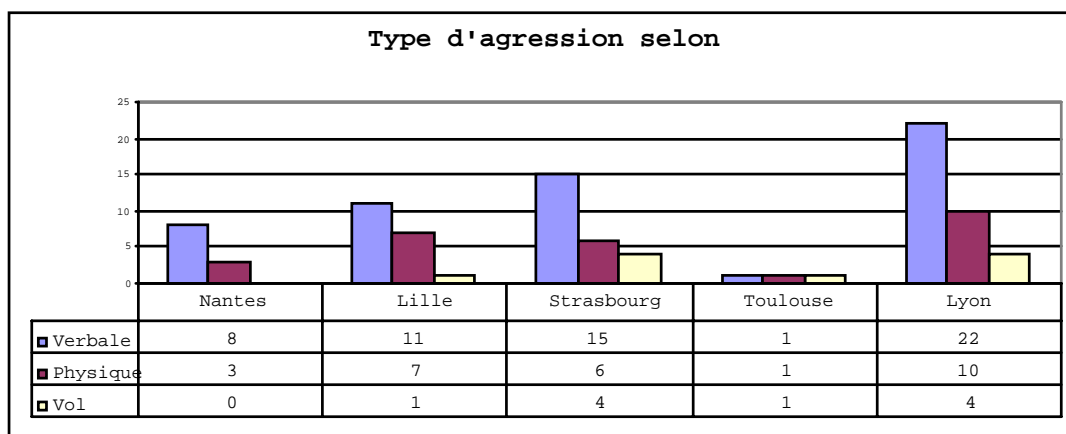
93 concernent les personnes interrogées elles-mêmes.

23 concernent la personne qui accompagnait la personne interrogée.

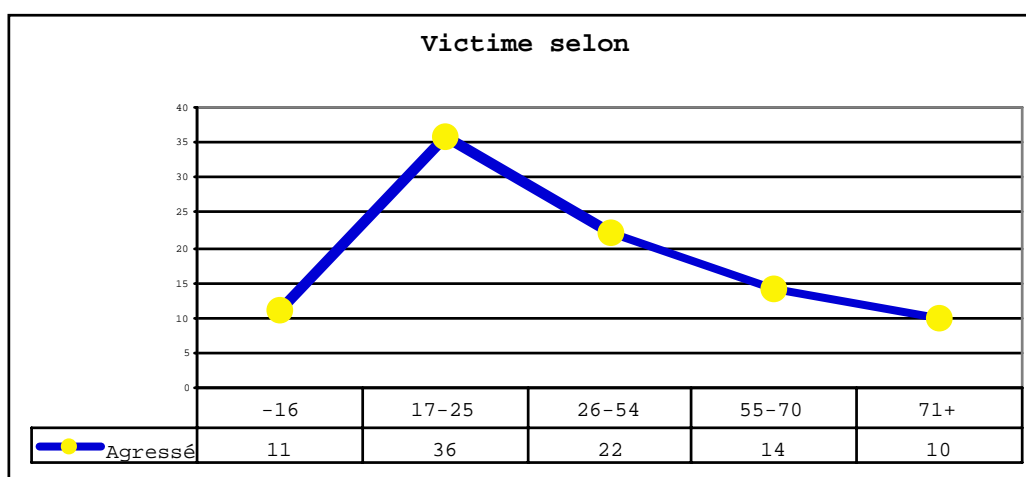
217 concernent des voyageurs.

15 des conducteurs.

SOI-MEME VICTIME :

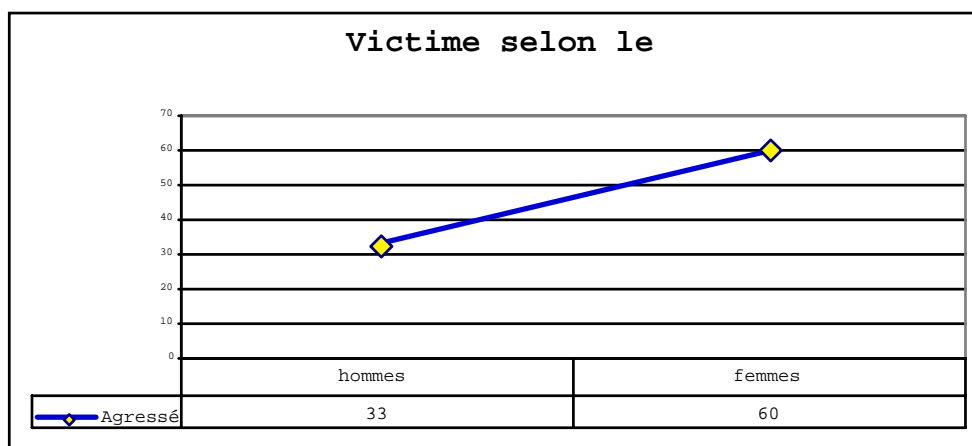


On remarque que près de 40% des victimes d'agressions sont des lyonnais, le quart des strasbourgeois. 20% proviennent de Lille, 12 de Nantes. Toulouse a un score très marginal.



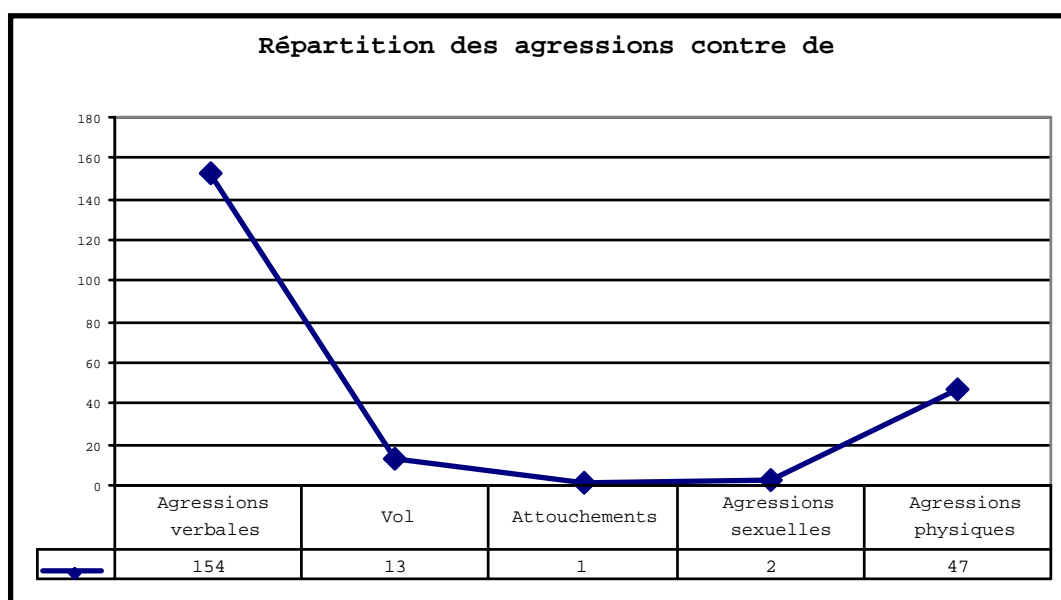
On observe également que les victimes sont plus fréquemment des jeunes entre 17 et 25 ans.

Enfin, 33 hommes ont été agressés contre 60 femmes, soit environ la moitié.



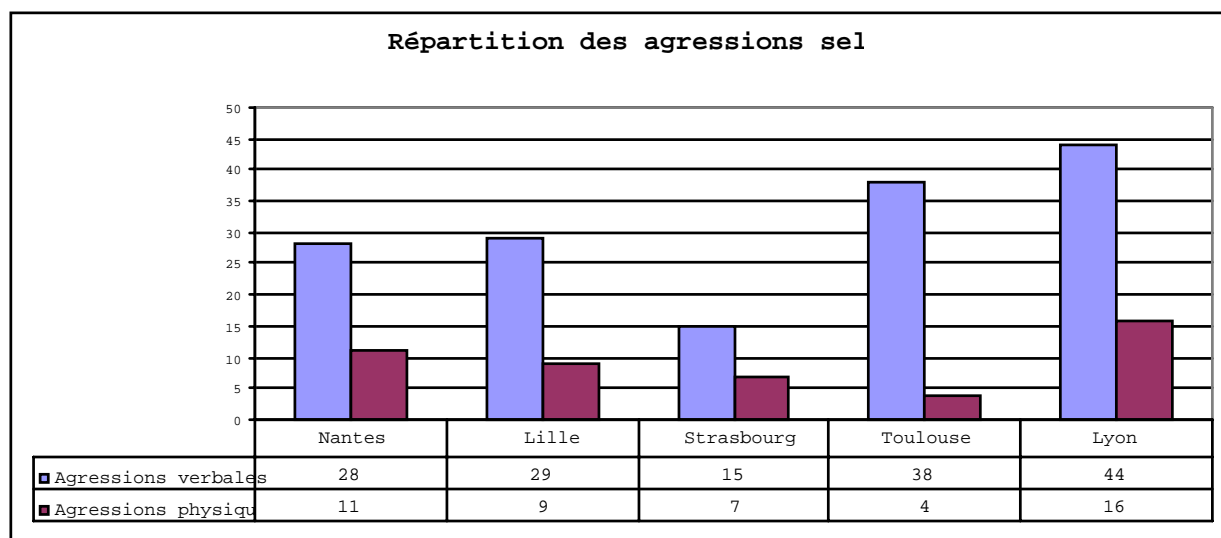
## REPARTITION DES VIOLENCES CONTRE DES VOYAGEURS

Ce chapitre décrit les violences exercées contre des voyageurs telles qu'elles ont été vues par les personnes interrogées.



On remarque que la majorité des violences dont témoignent les voyageurs concernent les agressions verbales. Celles-ci représentent 71% de l'ensemble des agressions citées.

Les agressions physiques sont en seconde position (22%) et les vols représentent 6% des agressions constatées par les usagers



Une nouvelle fois, on remarque que c'est à Lyon que le nombre d'agressions citées par les voyageurs est le plus important.

## VIOLENCES CONTRE DES CONDUCTEURS

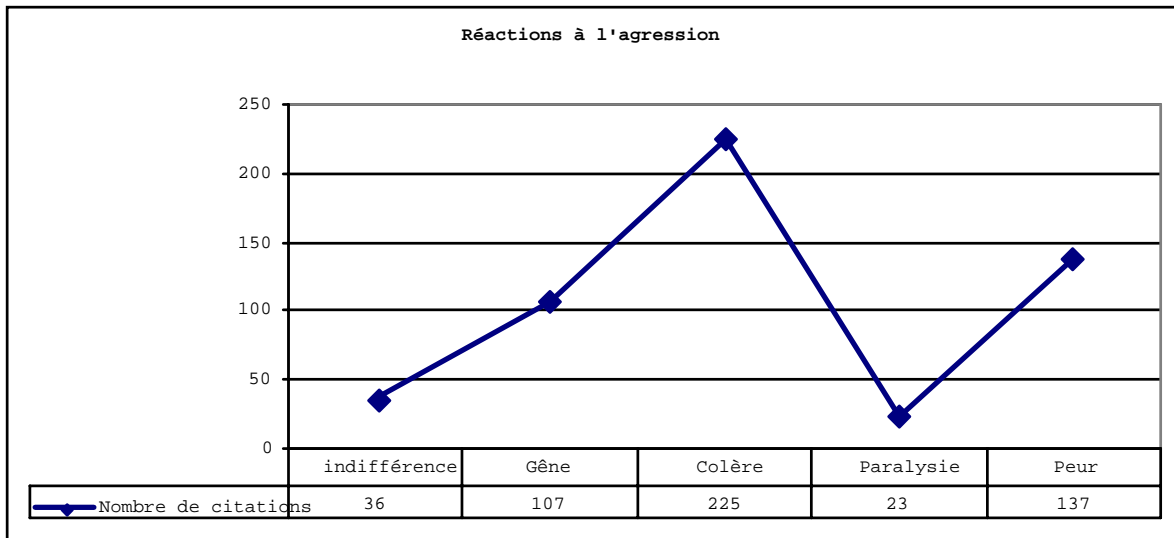
15 personnes ont vu des violences contre le conducteurs, 14 ont vu des violences verbales.

## RÉACTION DEVANT LES VIOLENCES

Plusieurs réactions étaient testées : indifférence, gêne, colère, paralysie, peur.

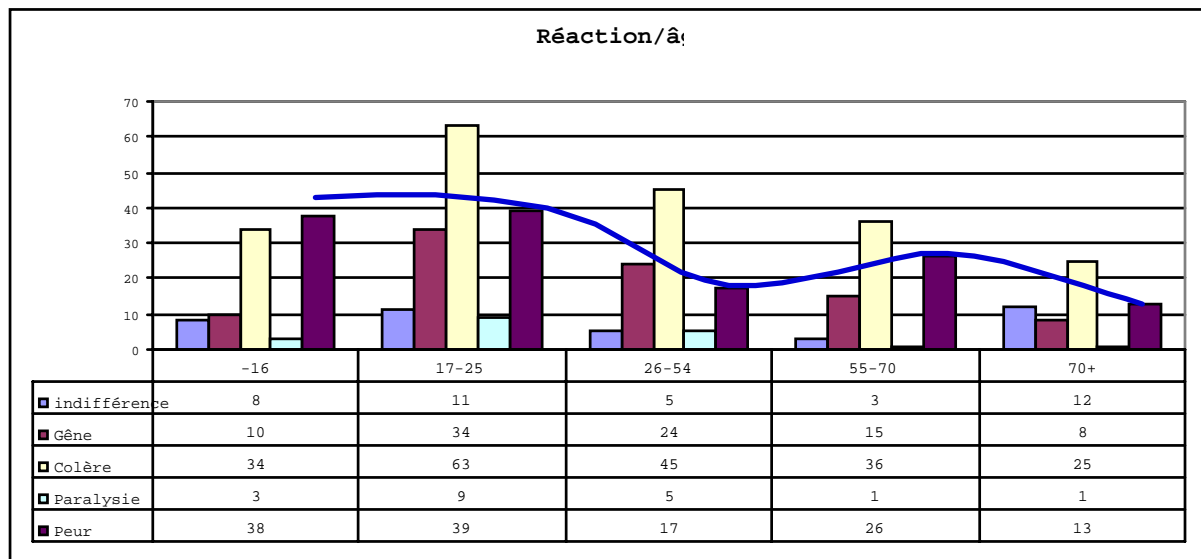
Réaction		<i>indifférence</i>	<i>Gêne</i>	<i>Colère</i>	<i>Paralysie</i>	<i>Peur</i>	<i>Total</i>
Nombre de citations		36	107	225	23	137	528
%		6	20	43	4	26	100

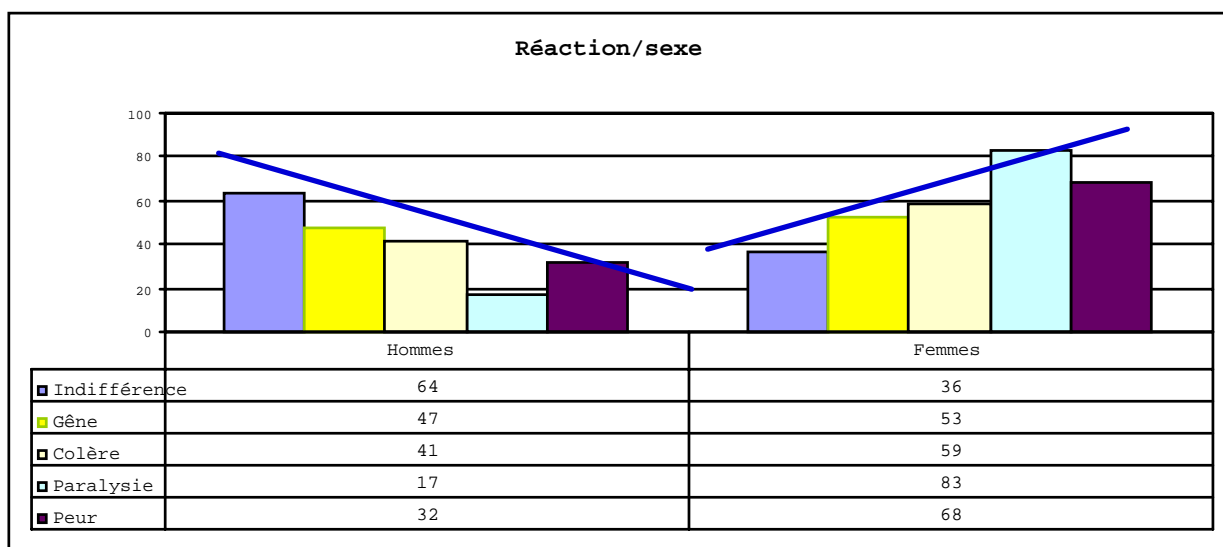




On remarque que la réaction la plus fréquente est la colère ( 43% du nombre total de citations). Puis la peur (26%) et la gêne (20%). Indifférence et paralysie restent des réactions marginales (6% et 4%).

On remarque que la peur est une réaction plus fréquente chez les jeunes





On observe une grande disparité des réactions selon le sexe des personnes interrogées :

5. les hommes manifestent plus d'indifférence que les femmes (64% contre 36%)
6. les femmes manifestent plus fréquemment de la colère que les hommes (59% contre 41%)
7. les femmes réagissent plus fréquemment que les hommes par la paralysie
8. les femmes manifestent plus souvent de la peur que les hommes (68% contre 32%).

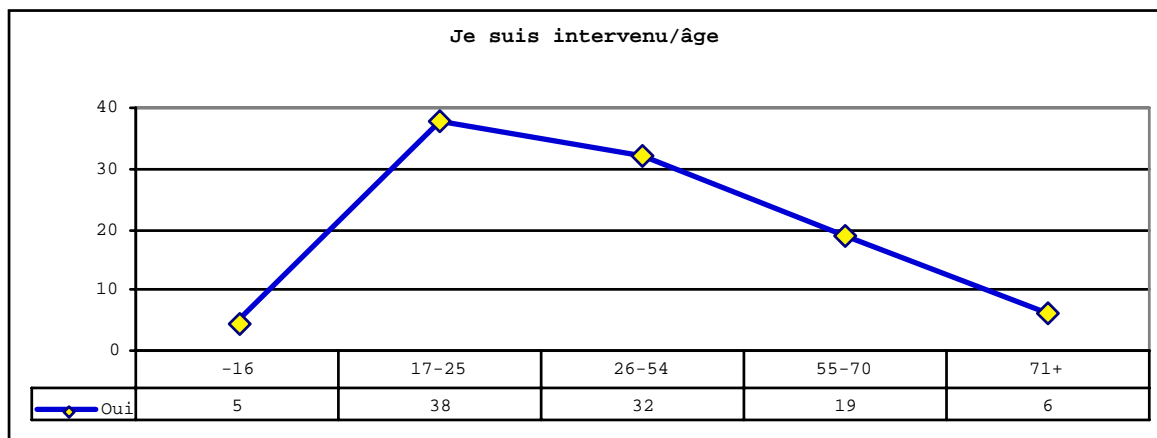
## FRÉQUENCE D'INTERVENTION DES VOYAGEURS TÉMOINS D'AGRESSIONS

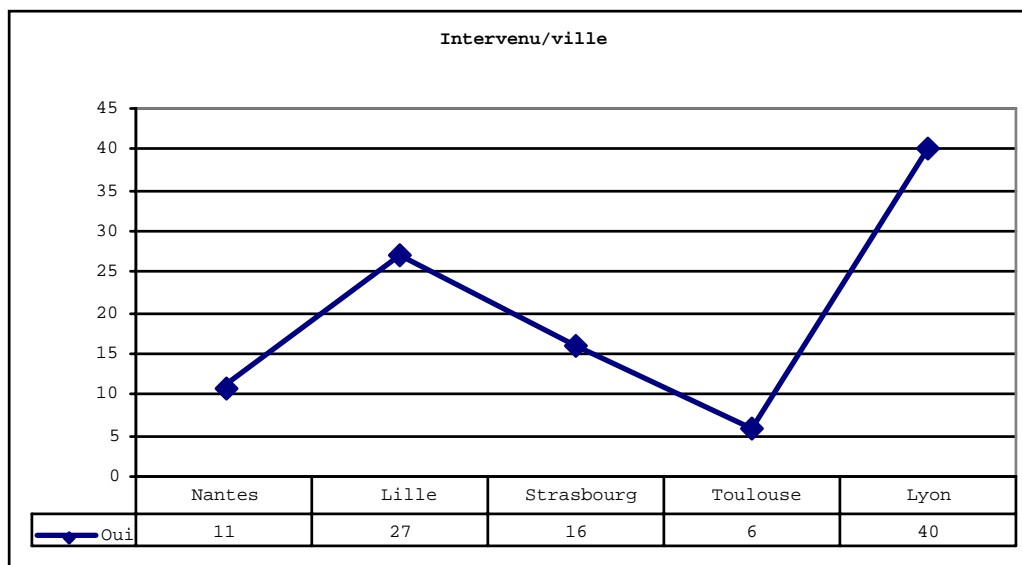
Ce chapitre présente une statistique sur les interventions des voyageurs témoins d'un événement violent.

Les résultats montrent que dans près des trois-quarts des cas, les voyageurs n'interviennent pas : 24% des personnes interrogées répond "oui" à la question : "Êtes-vous intervenu ?", 76%, "non".

### Variations et disparités

On remarque que les personnes appartenant aux classes d'âge les plus jeunes (-16 ans) et les plus anciennes (71+) répondent "oui" beaucoup moins que les autres . Ce sont celles qui sont les plus faibles physiquement . La proportion la plus élevée d'intervention apparaît dans la classe 17-25 ans (38%), puis dans la classe 26-54 ans (32%), c'est à dire dans les classe de jeunes adultes et d'adultes.





On observe également des disparités selon les villes. Les interventions sont plus fréquentes à Lyon (40%) qui est par ailleurs plus exposée aux agressions. En revanche, à Toulouse (6%), ville peu exposée, les interventions sont moins fréquentes.

### NATURE DE L'INTERVENTION

Sur les 61 personnes qui sont intervenues :

- 42 ont "interpellé l'agresseur",
- 16 ont "appelé les secours",
- deux ont "secouru la victime",
- une a "maîtrisé l'agresseur".

### RAISONS DE L'ABSENCE D'INTERVENTION

Ce paragraphe examine les raisons de l'absence d'intervention des personnes qui ont été témoins d'une agression. Quatre raisons pouvaient être invoquées : je ne savais pas quoi faire, j'étais paralysé (e), j'avais peur, ce n'était pas mon problème.

Le tableau suivant affiche la répartition des réponses.

<i>Raisons de l'absence d'intervention</i>	<i>%</i>
Je ne savais pas quoi faire	43
J'étais paralysé (e)	4
J'avais peur	31
Ce n'était pas mon problème	22
Total	100

### *Répartition des raisons de l'absence d'intervention*

On observe que les réponses les plus fréquentes concernent l'item : "je ne savais pas quoi faire" (43%), qui évoque le désarroi des personnes devant un fait violent .

La peur intervient en seconde position (31%).

Plus inquiétante est la proportion de personnes témoignant d'une absence volontaire de réaction : 22% des voyageurs estiment en effet que "Ce n'était pas mon problème".

### **Variations et disparités**

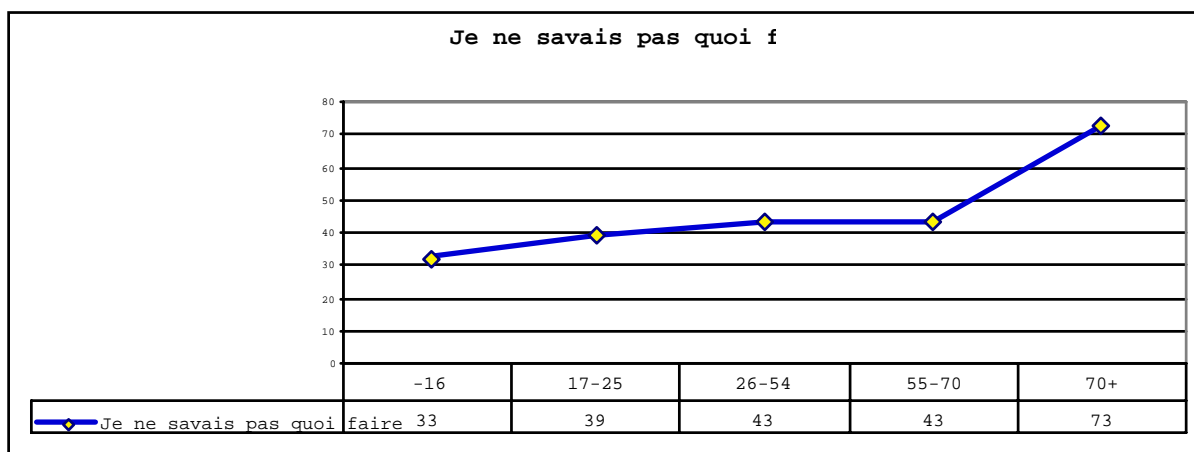
Le tableau suivant présente les raisons de l'absence d'intervention selon l'âge des personnes interrogées. On y observe des variations importantes.

Ainsi, les plus âgées (71+) déclarent plus fréquemment que les autres (73%) : "Je ne savais pas quoi faire" exprimant ainsi leur impuissance devant l'événement.

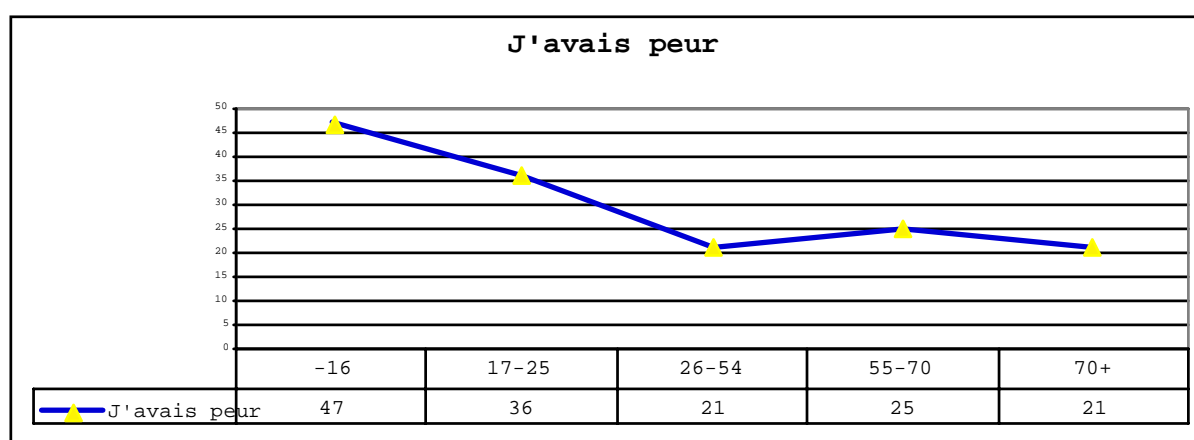
Les plus jeunes sont les plus nombreux à répondre "j'avais peur" (47%)

<i>Raison de non intervention</i>	<i>Age %</i>	<i>-16</i>	<i>17-25</i>	<i>26-54</i>	<i>55-70</i>	<i>70+</i>
Je ne savais pas quoi faire		33	39	43	43	73
J'étais paralysé		7	2	7	4	0

J'avais peur	47	36	21	25	21
Ce n'était pas mon problème	13	23	29	29	5
Total	100	100	100	100	100



*Raisons de l'absence d'intervention rapporté à l'âge*



On observe également des disparités selon le sexe des personnes interrogées.

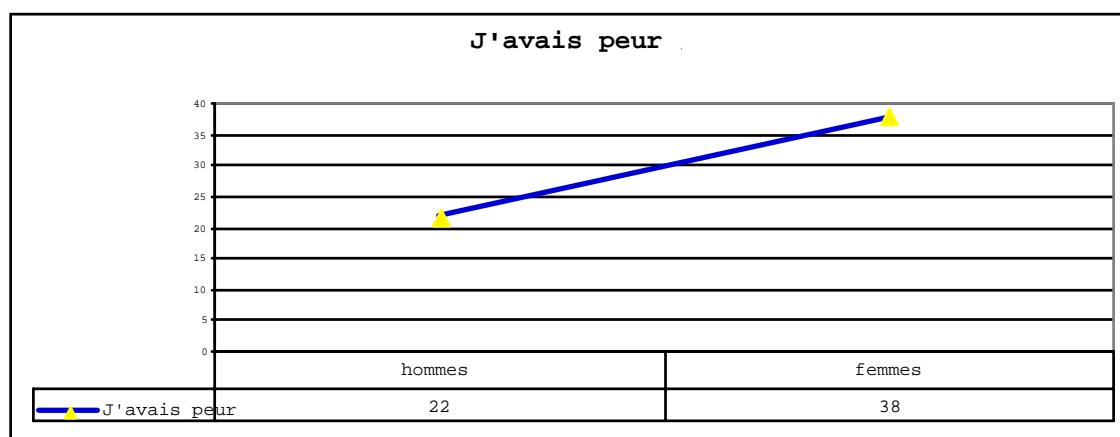
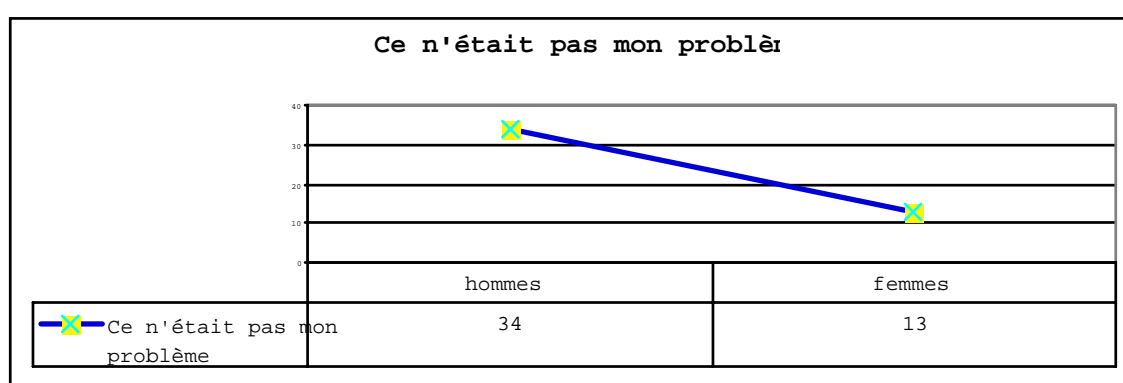
Les femmes répondent plus fréquemment (38%) qu'elles ont peur.

Les hommes plus fréquemment déclarent : "Ce n'était pas mon problème." (34%).

Sexe %	hommes	femmes
--------	--------	--------

Raison de non intervention		
Je ne savais pas quoi faire	42	44
J'étais paralysé	3	5
J'avais peur	22	38
Ce n'était pas mon problème	34	13
Total	100	100

Raisons de l'absence d'intervention rapporté au sexe



## INTERVENTION D'AUTRUI

30 % des personnes interrogées dans l'enquête déclarent qu'autrui est intervenu dans le cadre d'une agression.

Dans près de 60% des cas, la personne qui est intervenue était un autre voyageur.

Le tableau suivant présente la fréquence des interventions des différents acteurs telle qu'elle a été constatée par les voyageurs interrogés :

<i>Qui est intervenu ?</i>	<i>%</i>
Un autre voyageur	57
Le personnel	18
La police	9
Le conducteur	16
Total	100

*Intervention d'autrui*

## **REACTIONS INDIVIDUELLES**

Il s'agit des réactions des personnes qui ont été victimes ou témoin d'une agression. Quatre réactions étaient proposées aux réponses des enquêtés : je suis sorti(e), j'ai crié, j'ai changé de place, j'ai demandé de l'aide.

Le tableau suivant montre que la réaction la plus fréquente est la fuite (50% : "je suis sorti", 31% : "j'ai changé de place").

On remarque que seulement 8% des voyageurs demandent de l'aide et donc comptent sur autrui pour intervenir.

<i>Réaction</i>	<i>%</i>
Je suis sorti(e)	50
J'ai crié	11
J'ai changé de place	31
J'ai demandé de l'aide	8
Total	100

*Réactions individuelles*



On ne remarque pas de différences selon les variables explicatives.

## REPORT DU FAIT À LA POLICE OU À L'EXPLOITANT

- 34 personnes elles-mêmes victimes (sur 93 personnes victimes, soit 37 %) déclarent avoir porté plainte à la police (16 personnes) ou rapporté le fait au personnel de la ligne (18 personnes).
- 28 personnes qui ont été témoin d'une agression (sur 218, soit 12%) déclarent avoir porté plainte à la police (11) ou rapporté le fait au personnel de la ligne(17).

## INTERVENTION DU PERSONNEL.

Sur l'ensemble des personnes concernées par les violences (victimes et témoins), 20% déclarent que le personnel est intervenu pour dénouer la situation ou maîtriser l'agresseur.

Ville % Personnel Intervenu	Nantes	Lille	Strasbourg	Toulouse	Lyon	Total
	21	13	20	39	17	21

### *Intervention du personnel rapporté à la ville*

On constate des variations notables selon les villes étudiées : ainsi les interventions du personnels sont moins fréquentes à Lille et à Lyon, villes par ailleurs plus exposées à la violence.

## ASSISTANCE DU RESEAU APRES L'AGRESSION

Seulement 7% des personnes ayant été victimes d'une agression disent avoir reçu une aide juridique ou psychologique de la part de l'exploitant.

## CONSÉQUENCES DE L'EXPÉRIENCE DE LA VIOLENCE

Parmi la population concernée (victimes+témoins) seulement 7% des personnes déclarent avoir délaissé le TC au profit d'un autre mode de transport après avoir été exposé à la situation violente.

Cette proportion est inattendue et requiert certaines explications.

On peut penser que les voyageurs qui continuent d'utiliser leur TC ne disposent pas d'autres moyens de transport et sont donc contraints de se soumettre à un certain risque.

Ainsi, pour ceux-ci, ou bien le danger est mis entre parenthèses, déconnecté, et dans ces conditions le choix du mode de transport est indépendant du risque perçu ; ou bien, les impolitesse ou les agressions verbales n'apparaissent pas dangereuses et, par conséquent, ils ne s'inquiètent pas.

Si l'on accepte la première de ces hypothèses, on admettra que la perception du risque (le sentiment d'insécurité) ne constitue pas un indicateur qui permet de prévoir ni d'expliquer les variations de la fréquentation d'une ligne ou d'un réseau, sauf, sans doute, à la marge.

Si l'on accepte la seconde, il faut se garder de considérer a priori les impolitesse comme des « déclencheurs » de l'inquiétude. Il est possible que pour une majorité de voyageurs, ces phénomènes soient admis comme des rapports sociaux tolérables ou habituels.

4% des voyageurs interrogés disent avoir modifié leur itinéraire;

En revanche, 48% d'entre elles déclarent "se méfier dorénavant des autres voyageurs".

On n'observe pas de différences significatives sur cet item selon l'âge ou le sexe.

On relève cependant quelques variations selon les villes : on se méfie plus à Lille et Strasbourg qu'à Nantes, Lyon et Toulouse.

<i>Se méfier</i>	<i>Ville</i>	<i>%</i>	<i>Nantes</i>	<i>Lille</i>	<i>Strasbourg</i>	<i>Toulouse</i>	<i>Lyon</i>	<i>Total</i>
			41	69	67	31	36	100

*Taux de méfiance rapporté à la ville*

LA PERCEPTION DES IMPOLITESSES ET DES AGRESSIONS PHYSIQUES A DES REPERCUSSIONS MARGINALES SUR LA FREQUENTATION DES TCU .

## **GÊNES DUES AUX AUTRES VOYAGEURS**

Ce chapitre traite des gênes que peut déclencher autrui dans son comportement ou son attitude.

Cinq situations ont été retenues : les personnes qui parlent fort, les personnes agitées, les mauvaises odeurs, "ceux qui me regardent", la promiscuité.

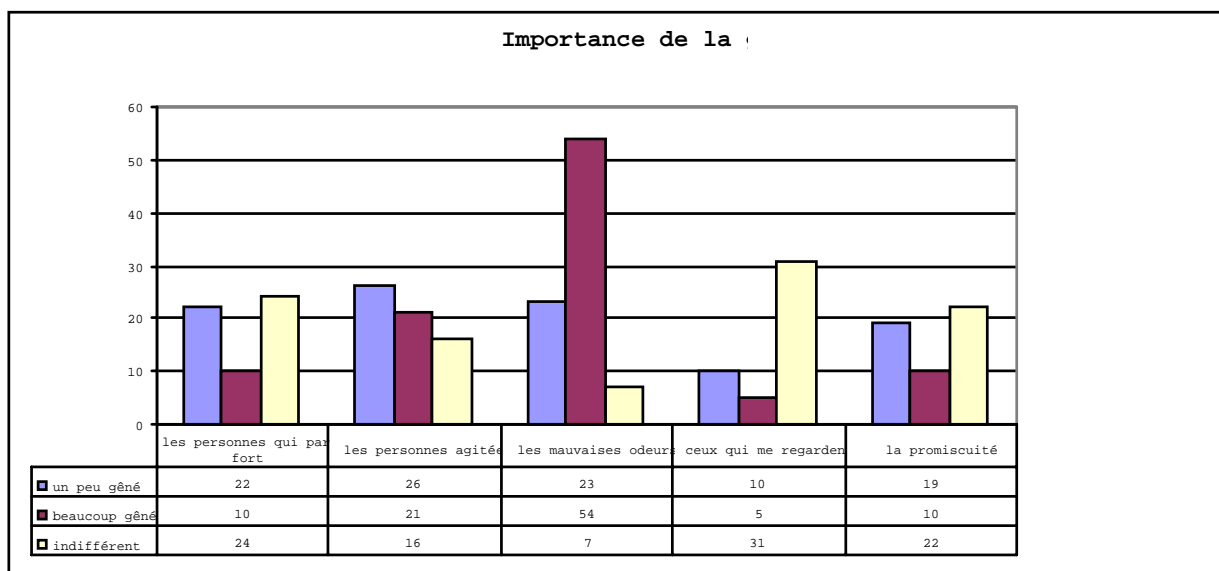
Ces situations ont été testées sur trois degrés d'intensité : un peu gênant, beaucoup gênant, indifférent.

Réaction %	Beaucoup gêné	Un peu gêné	Indifférent
Les personnes qui parlent fort	7	36	54
Les personnes agitées	16	41	37
Les mauvaises odeurs	42	37	15
Ceux qui me regardent	4	15	71
La promiscuité	7	30	50
Total	76	159	227

On constate en premier lieu que les réponses "indifférent" sont les plus nombreuses : elles représentent 49% de toutes les réponses. L'indifférence porte d'abord sur "les personnes qui me regardent", puis "les personnes qui parlent fort" et la promiscuité.

Les scores les plus faibles de l'indifférence concernent en premier lieu "les mauvaises odeurs" et "les personnes agitées".

Le score le plus important de "beaucoup gêné" revient "aux mauvaises odeurs" (42%) le score le plus haut de "un peu gêné" revient aux "personnes



qui parlent fort" (36%).

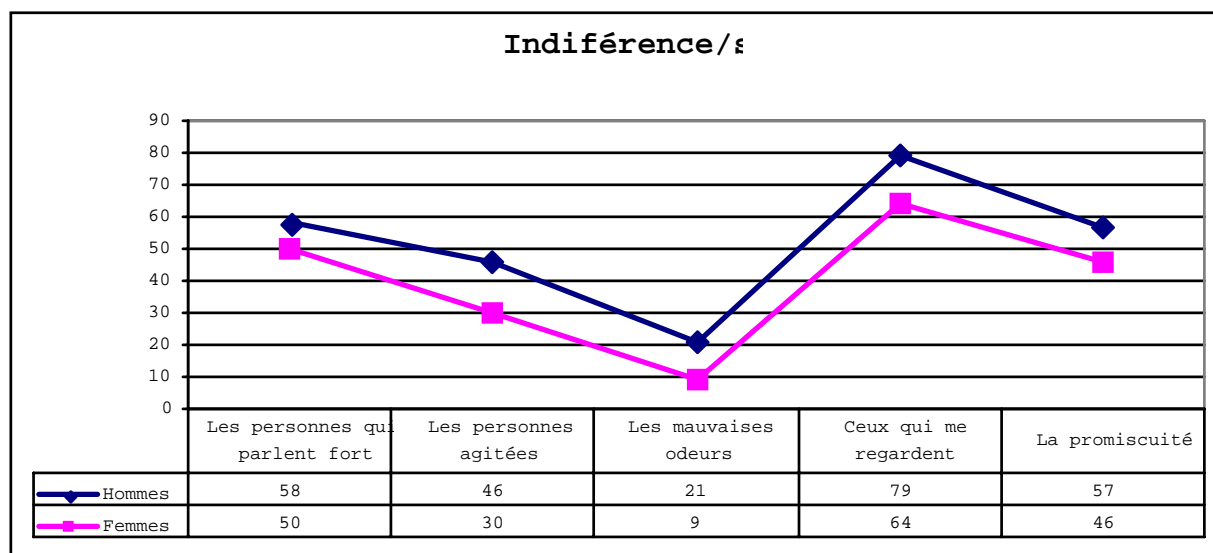
On n'observe pas de différences significatives selon âge ou la ville.

Cependant, le sexe est une variable discriminante en ce qui concerne les réactions "indifférentes".

Réaction : indifférent %	Hommes	Femmes
Les personnes qui parlent fort	58	50
Les personnes agitées	46	30
Les mauvaises odeurs	21	9
Ceux qui me regardent	79	64
La promiscuité	57	46
Total	261	199

On remarque que les femmes ont un score d'indifférence plus faible que les hommes (199 citations provenant de femmes contre 261 provenant d'hommes).

Les femmes sont en particulier plus sensibles que les hommes aux mauvaises odeurs, aux personnes agitées et "à ceux qui me regardent".



L'ATTITUDE GLOBALE VIS À VIS DES GÊNES DUES AUX AUTRES VOYAGEURS EST L'INDIFFÉRENCE. CE SENTIMENT EST PLUS PRONONCÉ CHEZ LES HOMMES QUE CHEZ LES FEMMES.

"LES MAUVAISES ODEURS" SONT PLUS GÊNANTES QUE LES AUTRES DÉRANGEMENTS.

## PERCEPTION DU RISQUE

Ce chapitre comprend deux paragraphes : l'un est consacré à la perception du risque d'être victime d'une agression dans le TC et ses variations en fonction de l'âge, du sexe et de la ville d'origine de la personne.

Le second paragraphe concerne la nature du risque perçu : vol, agression verbale, agression physique : par lequel de ces trois dangers se sent-on le plus menacé ?

### 1 PERCEPTION DU RISQUE

« SENTIMENT D'INSECURITE » OU « PERCEPTION DU RISQUE » ?

La notion de « sentiment d'insécurité » souffre, à notre avis, d'un sérieux handicap : importée du discours des institutions de lutte contre la criminalité, apparue dans un contexte politique et idéologique, construite et revendiquée par les politologues et les journalistes, elle est l'objet de polémiques et de controverses propres à ces milieux.

Le phénomène qu'elle désigne en est du coup affecté : on le présente comme un épiphénomène, sans grande réalité, entretenu par la pression des médias ou objet d'une manipulation politique.

Il semble indispensable de s'éloigner de cette polémique. Dans ce dessein, on proposera de substituer le concept de « perception du risque » à la notion désuète, par ailleurs, pour les psychologues, de « sentiment d'insécurité ». La notion de « perception » nous situe au cœur de la psychologie moderne et de courants de recherche sur les représentations sociales et autres phénomènes participant du mental, de l'affectif et du « social » ; cette notion bénéficie de cadres théoriques et de méthodologies permettant mesures et classements, qui rendent le « vécu » plus lisible et plus objectif.

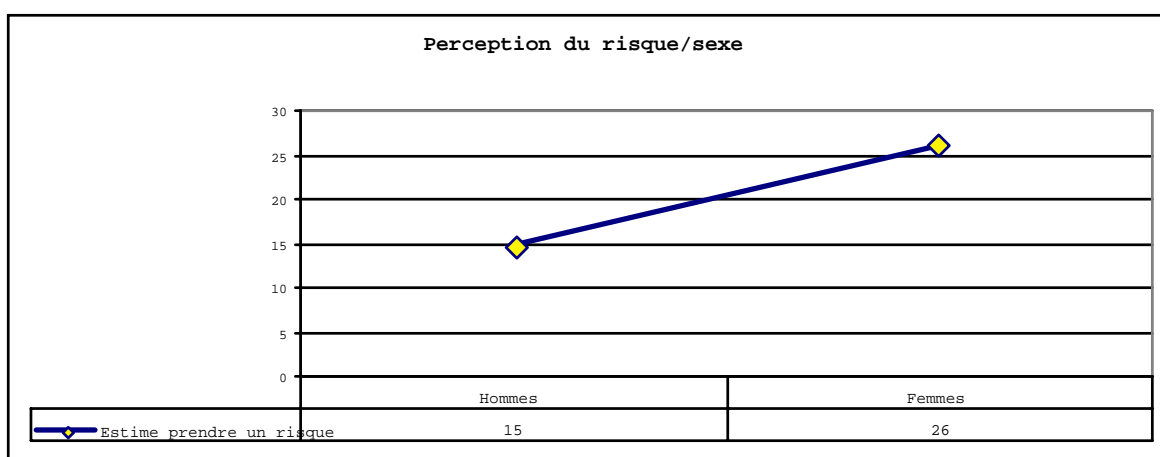
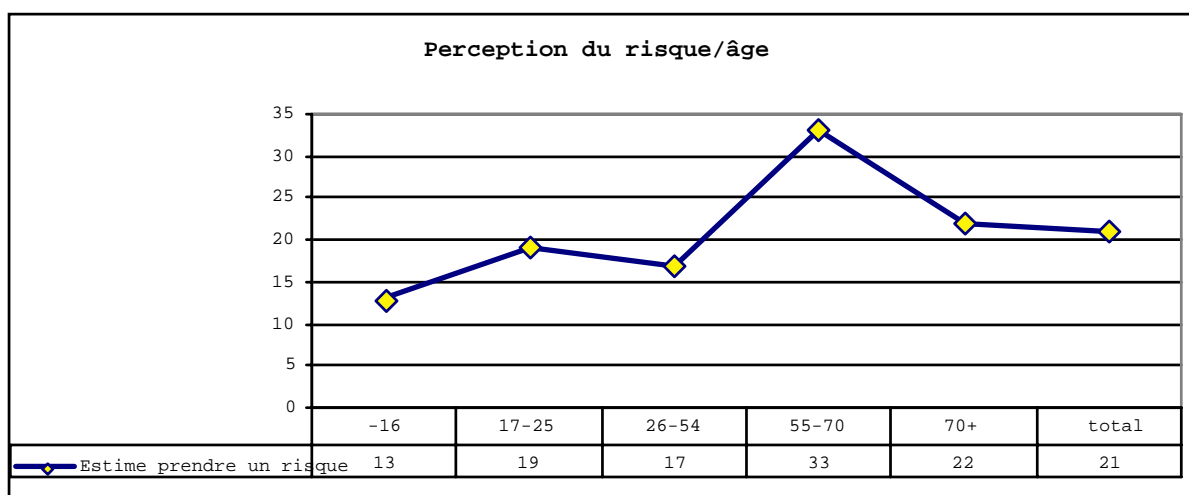
D'autre part, « perception du risque » est associée au contexte de l'évaluation (« assessment ») des innovations technologiques et des effets des technologies sur les populations. De nombreux travaux illustrent cette approche ; leurs méthodes et leurs résultats peuvent utilement être repris. La substitution de « perception » à « sentiment » nous permet de changer radicalement de contexte et de renouveler démarches et méthodes.

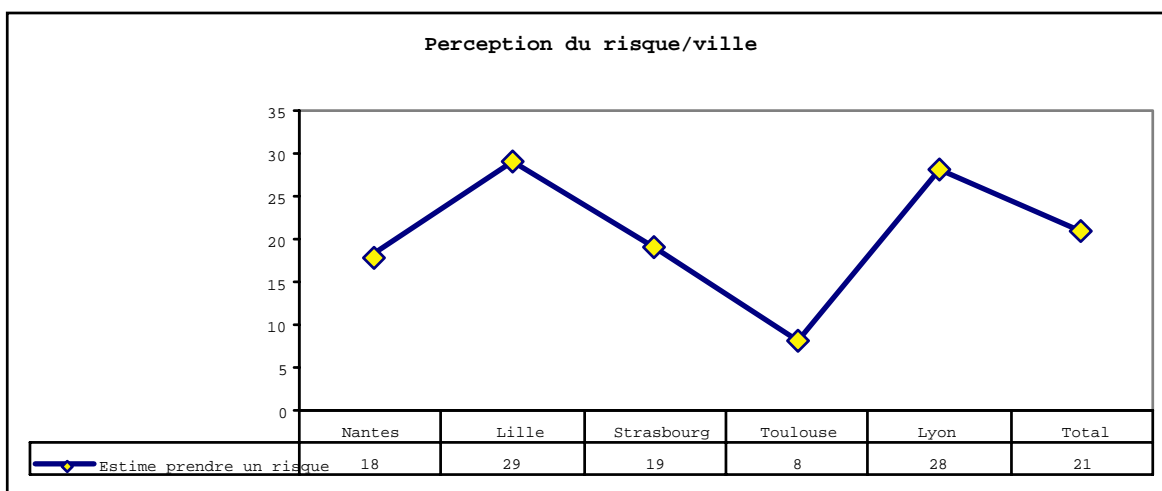
Ce paragraphe met en évidence le risque tel qu'il est perçu par les voyageurs des TC lorsqu'ils utilisent les transports publics.

On remarque qu'environ 1/5 des personnes interrogées pensent courir un risque en prenant un TC.

On constate des variations selon l'âge ( les personnes âgées de 55 à 70 ans se sentant les plus exposées) et le sexe (les femmes estimant prendre plus de risques que les hommes).

On observe également des disparités importantes selon la ville : les lillois et les lyonnais se sentant plus exposés que les autres, notamment les toulousains.





## 2 NATURE DU RISQUE PERÇU

Lorsqu'on perçoit un risque, par quoi se sent-on menacé ?

Trois possibilités étaient évoquées : le vol, l'agression verbale, l'agression physique.

Les variables étant indépendantes, on remarque que les risques sont équiprobables :

- Crainte du vol : 60%
- Crainte de l'agression verbale : 58 %
- Crainte de agression physique : 60 %

Notons que les hommes craignent plus que les femmes de se faire agresser physiquement ((39% contre 31%) et les femmes de se faire voler (37% contre 29% pour les hommes).

ENVIRON 20% DES VOYAGEURS INTERROGÉS DISENT COURIR UN RISQUE EN PRENANT UN TC. LES FEMMES ET LES PERSONNES ÂGÉES SE SENTENT PLUS EXPOSÉS QUE LES AUTRES AINSI QUE LES LILLOIS ET LES LYONNAIS.

### **Est-on en sécurité à bord des TCU ?**

La sécurité d'un moyen de transport peut être évaluée par des indicateurs de type « santé publique », qui recensent les victimes et la gravité du préjudice subi. (maladie, blessure, handicap, décès). On identifie également les facteurs qui sont à l'origine de ces préjudices :



accident, acte criminel... Pour aller plus loin, on établit des ratios : rapport des accidents au nombre de kilomètres parcourus, d'actes criminels au nombre de voyages ...qui constituent des « indicateurs » de risque.

Ainsi, la statistique annuelle de l'UTP sur la sécurité des personnels dénombre-t-elle les « agressions » ainsi que leur gravité, laquelle est mesurée en jours d'arrêt de travail. Pour les voyageurs, l'indicateur est uniquement le nombre d'agressions.

La statistique prend également en compte les « incivilités ». Celles-ci constituent une catégorie très synthétique : on y trouve les crimes et délits, les actes de vandalisme, des atteintes au fonctionnement du véhicule (décompression des portes), des phénomènes sociaux (disputes entre voyageurs...). Sauf à retourner à la source des données et de les désagréger, leur utilisation semble difficile.

Si nous entreprenons de statuer sur la sécurité à bord des TCU à partir des enquêtes UTP, que constatons-nous ? En ce qui concerne le personnel : aucune victime tuée, moins de 5 % des victimes sont hospitalisées, 40 % ont un arrêt de travail.

Selon ces critères, le système est plutôt sûr, même si le coût financier de l'insécurité est important, tant pour les entreprises que pour les organismes de protection sociale.

D'un autre côté, si l'on suit l'évolution du nombre et de la gravité des agressions, on observe, entre 1998 et 2000, une augmentation de 10 % de leur quantité, de 30 % de leur gravité. Nous sommes donc en présence d'un système dont la sûreté se dégrade progressivement.

Du côté des voyageurs, dans le rapport UTP, l'indicateur de gravité est absent ; nous constatons la stabilité du phénomène autour de 2500 faits rapportés ces dernières années.

Les agressions physiques comptent pour environ 20 % du nombre total des agressions constatées par les voyageurs.

Les TCU sont-ils sûrs pour les voyageurs ? La réponse serait : « Oui, plutôt », bien qu'on ne connaisse pas la gravité des faits. La réponse peut varier selon que l'on classe ou non les disputes, les invectives, les remarques désobligeantes ou agressives comme des dangers ou des menaces. Il convient donc de s'interroger sur les critères de classement.

Si l'on s'en tient aux critères de base « santé publique », (mortalité + morbidité), il faudrait démontrer que les incidents telles les disputes,

les agressions verbales, les insultes...provoquent maladie, blessure, handicap ou décès...; cette question peut apparaître formelle ou déplacée ; en fait, elle est capitale : elle permet de placer la frontière entre le danger et d'autres phénomènes.

En effet, il semble excessif de voir dans les impolitesses ou les différents entre personnes des faits « dangereux ». Ceux-ci constituent bien souvent le prolongement, dans le bus ou le métro, des rapports sociaux ordinaires, ce que l'on peut, bien entendu, regretter, mais qu'on ne peut éviter ; une invective peut engendrer une tension, une « alarme », qui met la personne sur ses gardes ; elle ne la met pas nécessairement en péril , elle ne provoque pas forcément inquiétude ou peur.

### **ATTITUDE À L'EGARD DE CAUSES POSSIBLES D'INQUIETUDE**

Comme tout phénomène psychologique, les peurs, les inquiétudes, les craintes ont au moins deux dimensions : intensité et étendue. Elles se manifestent comme simple alarme ou menace importante ; elles sont diversement réparties dans la société selon les populations, les secteurs géographiques, les circonstances historiques.

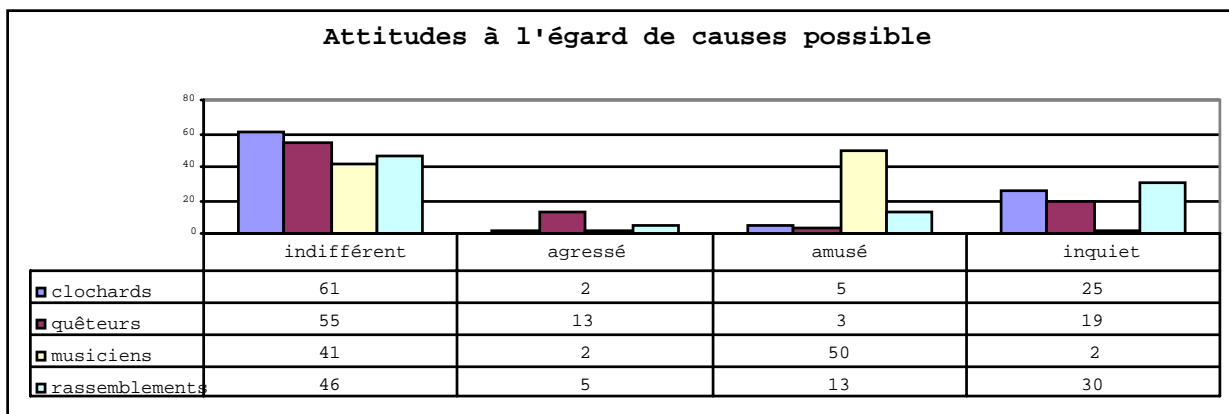
Bien qu'elles soient de l'ordre du « qualitatif », il est possible de les appréhender avec des instruments de mesure. Ceux-ci donnent une estimation correcte du niveau d'inquiétude d'un individu ou d'une population vis-à-vis d'un phénomène ou d'une situation considérés comme dangereux ou menaçants, ainsi que leur répartition dans la société.

On peut ainsi préciser les circonstances, les situations, les objets, qui génèrent ou qui réactivent les craintes et les peurs, et donc définir des indicateurs du risque perçu.

L'attitude dominante est l'indifférence face aux quatre causes possibles d'inquiétude : présence de clochards, de quêtés, de musiciens et rassemblements.

Le score le plus élevé d'indifférence concerne les clochards ; le plus faible les musiciens. Les musiciens obtiennent le meilleur score sur l'item "amusé". Les clochards ont un score relativement élevé sur l'item "inquiétude".

Cependant, ce sont les rassemblements qui déclenchent le plus d'inquiétude.



On n'observe pas de différences marquées selon les variables indépendantes considérées.

LA RÉPONSES LA PLUS FRÉQUENTE AUX CAUSES POSSIBLES D'INQUIÉTUDE EST L'INDIFFÉRENCE.

## DÉGRADATIONS

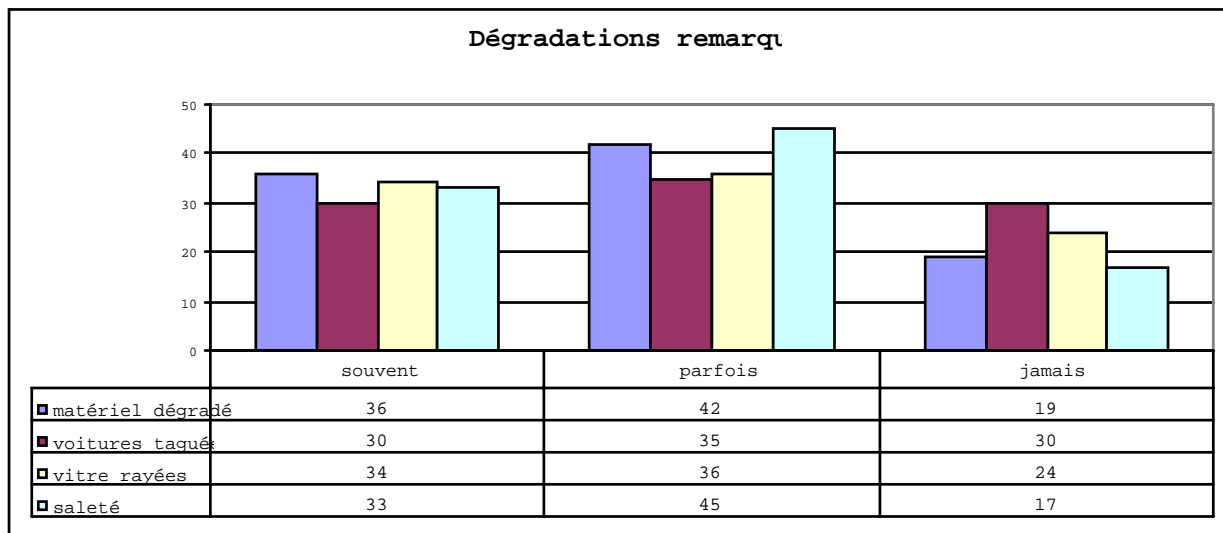
Ce chapitre comporte deux parties : l'une décrit les dégradations, les dommages ou le manque de propreté relevés par les voyageurs (matériel dégradé, voitures taguées, vitres rayées, saleté), l'autre décrit les réactions des voyageurs vis à vis de ces phénomènes

### 1 DEGRADATIONS REMARQUEES

On remarque que les citations "parfois" sont majoritaires et "jamais" minoritaires. Cela signifie que les personnes ayant parfois vu des dégradations sont supérieures en nombre à celles qui n'en n'ont jamais vu.

D'un autre côté, les réponses "souvent" obtiennent un score important : environ 35% du total des réponses sur les trois items.

Les scores les plus élevés des réponses "souvent" et "parfois" concernent le "matériel dégradé" et la "saleté". Le score le plus élevé sur "jamais" concerne les "voitures taguées".



On remarques des disparités importantes selon les villes de l'échantillon :

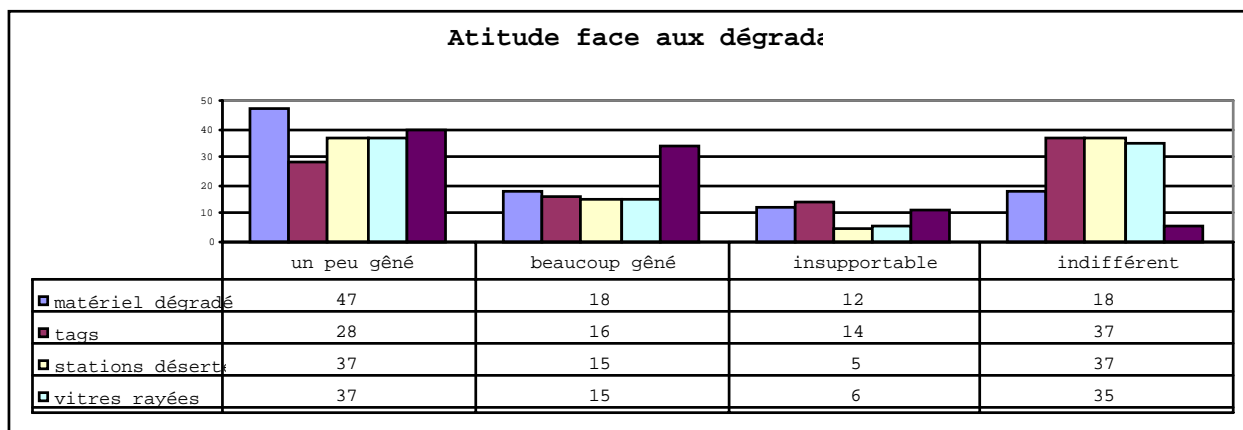
- Lille : les plus nombreux à répondre jamais remarqué du matériel dégradé , et les moins nombreux à répondre "jamais remarqué de saleté".
- Toulouse : les plus nombreux à répondre " jamais remarqué de voitures taguées" .
- Nantes les plus nombreux à ne " jamais remarquer de la saleté" .
- Souvent : vitres rayées ;:Nantes et Toulouse sont les plus nombreux à répondre "souvent" sur "vitres rayées".

## 2 ATTITUDES À L'ÉGARD DES DÉGRADATIONS

Ces attitudes étaient mesurées sur une échelle en quatre points : "un peu gêné", "beaucoup gêné", "insupportable", "indifférent".

On remarque que les attitudes face aux dégradations sont modérées : l'item "un peu gêné" recueille une majorité de réponses, suivi par l'item "indifférent".

Remarquons que le plus haut score sur "beaucoup gêné" revient à "saleté" et sur "insupportable" à "tag".



## Disparités

On observe de nombreuses disparités :

Selon le sexe :

9. 18% des femmes sont "beaucoup gênées" par les stations désertes et l'abandon contre 11% des hommes.

- Les hommes sont plus indifférents face aux dégradations que les femmes. (7% contre 2%)

Selon l'âge :

- Les plus jeunes sont plus indifférents aux stations désertes que les personnes âgées de 55 à 70 ans (20% contre 43%). Moins que les autres, ils jugent les tags "insupportables"
- Les plus jeunes et les jeunes de 17 à 25 ans sont plus indifférents que les autres au matériel dégradé (17% contre 5% aux personnes de 55 à 70 ans, 9% aux 25-54.)
- Aucune personne de 55-70 ans n'est indifférente à la saleté.

## NIVEAU DE TOLÉRANCE

Les gestionnaires de la sécurité des transports collectifs urbains ont en ce moment leur attention attirée par une "théorie" - une "idéologie"<sup>12</sup> dite de

<sup>12</sup> Voir à ce propos de L. Waquant, : Le Monde Diplomatique.

"tolérance zéro". Cette notion que l'on dit issue du monde anglo-saxon et qui fonctionne depuis de longues années -sous la forme du "risque zéro" dans les transports aériens, dans la sûreté nucléaire ou encore à titre d'objectif de sécurité routière- révèle, du côté des transporteurs, le souhait de contrôler -ou de retrouver le contrôle- des espaces de transport, stations et véhicules, de regagner la "maîtrise des lieux", des territoires et de l'environnement - accès aux gares et stations- du transport.

Ce "retour" du contrôle (qui se traduit notamment par une surveillance plus étroite de la fraude) manifesterait une volonté de "reconquête" de l'espace public du transport visant à une normalisation des comportements et à l'interdiction d'une nouvelle catégorie comportementale identifiée comme "incivilités" qui se superposerait aux comportements criminels ou délinquants identifiés par la loi. Cette tendance serait justifiée par le fait que les transporteurs sont légalement responsables de la sécurité des voyageurs -par la nature du contrat qui les lie aux usagers dans le titre de transport-

Même par la volonté et la nécessité de réduire au maximum le risque de blessure ou de décès des voyageurs suite à un accident et d'éviter autant que possible la survenue d'accidents, les réseaux ne seraient-ils pas autorisés à rechercher la même efficacité dans la lutte contre la délinquance ou les comportements agressifs - a fortiori la criminalité ou le terrorisme ?

Alors que la recherche de la sécurité -du "risque zéro- serait tout à fait justifiée en matière de prévention des accidents, cet objectif, alors qu'il s'appliquerait à la criminalité ou aux comportements agressifs, serait-il moins légitime ?

Cette tendance manifeste ou revendique le principe selon lequel les réseaux de transport ont pour unique finalité le transport et que les personnes qui circulent dans ces réseaux aient pour finalité principale d'être transportées. Dans cette perspective, les réseaux n'auraient pas pour fonction, même secondaire, de traiter de "problèmes" autres que ceux définis dans leur mission de transports publics. Il en ressortirait assez clairement que les "créateurs de problèmes" ("délinquants, occupants illégaux, fraudeurs, personnes sans abri...) seraient dissuadés d'utiliser le transport collectif comme territoire.

La "tolérance zéro" se traduit par des mesures dissuasives destinées à "réduire" les comportements illégaux, principalement la présence ostensible

de forces de police dans le métro. Ces théories ont été appliquées au métro de New York .<sup>1314</sup>

En France, la question de la "tolérance" est au cœur du débat sur la sécurité, notamment dans les transports, bien qu'il ne soit pas posé directement dans ces termes. Pour éclairer le débat, il semble nécessaire de revenir à l'implicite qui entoure la "notion" de "tolérance zéro".

La "tolérance zéro" a été critiquée récemment d'une manière très sévère.<sup>15</sup> Initiée par les milieux conservateurs américains, la notion servirait de "guide" et de cadre de référence aux politiques de pénalisation renforcée de la délinquance et des comportements agressifs ("gestion policière de la misère") : "Il est important de dire que nous ne tolérons plus les infractions mineures. Le principe de base ici, c'est dire que oui, il est juste d'être intolérant envers les sans-abri dans la rue."<sup>16</sup>

Le principe fondateur de la "tolérance zéro" semble s'énoncer ainsi : "Les forces de l'ordre en Angleterre et aux Etats-Unis s'accordent de plus en plus à penser que les comportements criminels et proto-criminels ("subcriminel") comme le jet d'ordure, l'insulte, le graffitage et le vandalisme doivent être fermement réprimés afin d'empêcher des comportements criminels plus graves de se développer."<sup>17</sup>

La tendance serait donc de criminaliser des comportements qui habituellement ne sont pas assimilés à des délits ou des crimes considérant que ceux-ci "annoncent" des comportements criminels graves ; on remarquera cependant que pendant l'application de la politique de "tolérance zéro" dans le métro de New York, la criminalité diminua sérieusement.<sup>18</sup> . Comme on le voit, la "tolérance zéro" s'appuie sur la criminalité grave pour justifier la pénalisation accrue de la violence légère.<sup>19</sup>

---

<sup>13</sup> voir : "Transports publics, des solutions contre la peur." La Vie du Rail. Dec. 1997.

<sup>14</sup> pour l'historique et les détails de la "solution" de New York voir : "Les villes face à l'insécurité : des ghettos américains aux banlieues françaises". S. Body-Gendrot. Bayard. 1998.

<sup>15</sup> L'idéologie de l'insécurité. Ce vent punitif qui vient d'Amérique. L. Wacquant. Le Monde Diplomatique. N° 541. Avril 1999.

<sup>16</sup> Citation de Tony Blair dans le Gardian. Cité par Wacquant, p. 24.

<sup>17</sup> cité par Wacquant, p. 24.

<sup>18</sup> c'est la "reconquête du métro" : "...des centaines de policiers sont postés aux tourniquets d'entrée et de sortie pour procéder à des arrestations de fraudeurs, et cette méthode a porté ses fruits .La fraude a baissé : de l'ordre de 200 000 par jour environ en 1990, le nombre des fraudeurs est passé à 25 000 environ en 1996...entre 1990 et 1996 une réduction de 80% des délits (notamment, des vols commis dans les souterrains du métro) a été enregistrée....parmi les resquilleurs incapables de présenter des papiers d'identité...la police...a réussi à repérer des délinquants violents

En France, la question est abordée très différemment dans la mesure ou le maintien de l'ordre dans les transports n'est pas assuré directement par la police ( les missions de gendarmerie de d'armée de terre sont effectuées dans le cadre de vigie pirate et sont orientées vers la prévention du terrorisme et les interventions en cas d'attentats); les contrôles sont effectués par le personnel des réseaux auxquels sont associés dans certains cas des forces de l'ordre ; institutionnellement, le maintien de la sécurité est du ressort du réseau mais il peut faire appel aux forces de l'ordre en cas de nécessité ou d'interpellation ; ce cas de figure est complètement différent de celui de New York où les politiques de sécurité sont des actions policières de grande envergure et de grande intensité menées par des policiers dans une perspective extrêmement répressive et dans un cadre plus général de lutte affirmée contre la criminalité et la mise en place de politiques visant à l'élimination du welfare state.

Le contexte de la tolérance zéro dans les transports publics américains est -heureusement- fondamentalement différents du contexte français et ce concept est entendu d'une manière très édulcorée - là encore heureusement- par les autorités des transports conscients de la nécessité de maintien de l'ordre à condition qu'il s'agisse de l'ordre Républicain, c'est à dire garant des libertés publiques et des libertés individuelles dans le cadre des principes d'égalité des citoyens devant la loi sans discrimination. Par ailleurs, les réseaux de transports publics ne souhaitent pas semble-t-il devenir des terrains d'expériences policières comme c'est le cas à New York où la sécurité est montrée en exemple d'une réussite policière.

Les contextes politiques, sociaux, urbains, démographiques sont donc extrêmement différents entre les USA et la France ; cependant, l'idéologie de la "tolérance zéro" a impliqué la mise en question d'un implicite relatif à la "tolérance" tout court, question qui a été révélée assez brutalement à l'occasion des agressions menées contre des autobus par de jeunes habitants de quartiers sub-urbains.

La publicité organisée autour de ces événements, qui a notamment mis en lumière les garanties que la loi offrait aux personnes mineures pour ce type de délits et donc la relative impuissance des autorités pénales à endiguer le phénomène a déclenché un ensemble de réflexions de la part des réseaux de transports collectifs sur les "limites de tolérance" vis-à-vis de comportements qui, soit ne tombaient pas explicitement sous le coup de la

---

déjà connus des services compétents : non seulement un fraudeur sur sept était recherché mais un sur vingt portait une arme sur lui."(Body-Gendrot, op. cit, p. 88-89.

<sup>19</sup> elle s'appuie aussi sur "une rhétorique et une législation punitive au moyen desquelles le Congrès et la Maison Blanche s'acharnent à traiter les problèmes des catégories sociales incapables à se positionner selon les normes dominantes de compétition." Body-Gendrot, op. cit. p. 8.



loi mais pouvaient déclencher un sentiment d'insécurité, soit étaient commis par des populations - les mineurs- qui restaient épargnés par la sanction.

Peut-on "tolérer" des agressions contre les chauffeurs, la matériel, les passagers, les attaques de bus ? Et, par extension, les personnes sans-abri, les "bandes" dans les stations, les véhicules etc...La question se déplaçait ainsi des crimes et délits, clairement réprimés par la loi, à des comportements réprouvés socialement plutôt que strictement illégaux, mais qui pouvaient déclencher ou activer un sentiment de danger parmi les utilisateurs des TC, ou du moins, certains d'entre eux.

Le fait que ce problème ait mis si longtemps à être posé révèle le malaise et la culpabilité du corps social à l'égard des personnes dites "exclues"( du travail, du lien social, de l'habitation, de la famille, de la consommation, du plaisir, du respect de l'autre, privées d'avenir) ; elle manifeste également la crainte d'un avenir possible et le regret de la dégradation des rapports sociaux et de la solidarité. Finalement, un degré de tolérance élevée vis à vis de ces populations ne manifeste-t-il pas le sentiment d'avoir une "dette" à l'égard de ces populations délaissées par les a priori économiques de la "pensée unique" ?<sup>20 21</sup>

A cette question de la tolérance, les autorités du transport sont tentées de répondre par la négative, pour les raisons que nous avons soulignées précédemment.<sup>22</sup>

Cette position est-elle juste ou acceptable socialement, politiquement et éthiquement ?

---

<sup>20</sup> « Pendant combien de temps allons-nous abdiquer la loi et l'ordre...en faveur d'une théorie sociale soft selon laquelle un type qui jette une brique à travers votre fenêtre ou une bombe sur votre voiture est simplement le produit incompris et défavorisé d'un foyer brisé ? » (cité par Body-Gendrot, op.cit. p. 217

<sup>21</sup> La question de la « tolérance » est clairement posée par Body-Gendrot : « D'où viennent les réticences d'une majorité de nos élites à sanctionner les délinquants...alors qu'une grande partie des habitants des cités y aspirent.. ? ...n'est-ce pas la difficulté pour la vieille gauche française de prendre position sur un thème si éminemment à droite, voire à l'extrême droite... ? » op.cit. p225.

D'autres facteurs de « tolérance » sont examinés par Body-Gendrot, notamment ceux des « partisans de la vision éducative » ; selon l'un d'entre eux : « Pourquoi focaliser [ l'opinion ] sur la dangerosité de certains jeunes alors qu'il faut, au contraire, dire que toute société doit tolérer le jeu à la lisière de la légalité qui caractérise, dans leur immense majorité, les conduites adolescentes ? » B-G, op. cit. p. 218. Elle relève encore : « ...une culture psychanalytique qui s'intéresse davantage à la souffrance du délinquant qu'à celle de la société », et « les lobbies attachés au travail social... » P. 228.

<sup>22</sup>cette question est traitée par Body-Gendrot à propos de la délinquance des mineurs et l'application de l'ordonnance de Février 1945 : "les mineurs auxquels est imputée une infraction qualifiée crime ou délit ne seront pas déférés aux juridictions pénales de droit commun."

Au plan politique, on peut faire plusieurs observations : l'origine politique du "zéro tolérance" est clairement dans le camp du conservatisme et du libéralisme anglo-saxon, américain et anglais ; la question est alors : peut-on importer la "méthode" sans l'idéologie qui l'accompagne et la précède et sans s'engager dans ce qui en est la conséquence, c'est à dire la pénalisation à outrance des actions infra criminelles et la répression accrue de leurs auteurs ?

Sur le plan social, si les réseaux interdisent l'accès des lieux de transport aux personnes sans abri, que font ces personnes, où vont-elles ? Ceci nous entraîne rapidement à la question éthique : si le lieu du transport est pour elles un refuge, doit-on les en priver ? De même, doit-on "excuser" les adolescents qui attaquent les bus, agressent les conducteurs et les passagers ? Ces personnes, ces adolescents privés du droit au travail doivent-elles être recueillies et entendues dans l'espace du transport ou au contraire, a priori exclues ?

Une des réponses à ces questions est de considérer que ces phénomènes, bien qu'ils apparaissent sur le territoire des transports ne sont pas issus d'un problème de transport mais d'un tournant dans la nature des relations entre l'Etat et la société : l'Etat défaille de sa fonction d'assurer le bien-être de tous les citoyens par le plein-emploi et confie aux secteurs intermédiaires comme les transports la tâche non pas du maintien de l'ordre mais d'assistance sociale aux "dshérités" ; dès lors que , pour diverses raisons, ces secteurs délaissent cette fonction sociale, ils sont amenés à assurer cette autre fonction de maintien de l'ordre, par la reconquête de leurs territoires.

Pratiquement, ces questions trouvent des solutions dans les "contrats locaux de sécurité" où les compétences légales de chaque acteur concerné dans les collectivités locales par la lutte contre l'insécurité (élus, pouvoirs publics, administration, police et gendarmerie, associations, réseaux) sont articulées et harmonisées dans un esprit coopératif.

De l'autre côté, les tenants de la "coproduction" partent de l'idée que l'insécurité n'est pas simplement le résultat de l'action d'un "délinquant" contre le voyageur, le personnel, le matériel ou l'institution mais qu'elle procède d'une interaction, que les comportements agressifs, menaçants ou incivils seraient pour ainsi dire "réactivés" par les réseaux eux-mêmes, par exemple par une inadaptation de l'offre (horaires, fréquences...) à la demande, ou l'incapacité ou le refus des agents de conduite d'assumer des rôles qu'ils estiment n'être pas les leurs, puisqu'on leur demanderait finalement d'"absorber", par des attitudes compréhensives ou adéquates, une violence dont ils ne sont pas la cause mais souvent les victimes.

Situant le développement de la violence dans le cadre d'interactions, la coproduction insistera aussi sur la part de responsabilité des institutions locales, notamment pénales et finalement sur le déficit de réponses et de solutions proposées par les institutions. Sur cette base, on en appelle à la coproduction de la sécurité en appelant l'ensemble des acteurs urbains (et pas seulement ceux du transport) à agir de concert.<sup>23</sup>

Les théories de la tolérance zéro manifestent une sorte de volonté de « purification » de la société en écartant – par l'incarcération- les « individus dangereux » – (ou plutôt les « classes dangereuses » : un jeune américain noir a 23 fois plus de « chances » d'être contrôlé par la police à New York...); l'individu issu des « classes dangereuses » (ces classes étant définies sur des critères raciaux) est « suspect » et porte en lui une potentialité de danger ; les caractéristiques construites de la classe sont rabattues sur l'individu qui à proprement parler, perd toute individualité ; la réduction de l'individu aux caractéristiques sociales qui lui sont attribuées rend l'individu prisonnier de sa classe alors que la classe elle-même est isolée du système social dont elle est le produit et la partie prenante et en conséquence, le système ne vise pas à améliorer la condition de cette classe par des effets de régulation étatiques ; isolée de son contexte, la classe est laissée à l'abandon.<sup>24</sup>

Pour la théorie de la coproduction, le contexte est essentiel et déterminant (comme dans toute approche qui met l'accent sur le lien entre l'individu est la société considérée comme un système de production économique (richesses et pauvreté) et social (normes et modèles de comportements) et non comme un système « communautaire » constitué de « communautés » (le plus souvent considérées sous l'angle racial/culturel) juxtaposées et en conflit , chaque « communauté » secrétant son système propre de normes « culturelles » déterminantes.

Dans la coproduction, la « faute » (en l'occurrence la violence) n'est pas rabattue sur l'individu cristallisant les caractères « négatifs » de la

---

<sup>23</sup> "Les entreprises de transport collectif (notamment la SNCF, la RATP, et d'autres entreprises en province) sont elles aussi le théâtre et l'enjeu de violences qu'elles découvrent au début des années 90 et semblent, là encore, traduire la pénétration de la crise urbaine jusque sur leurs réseaux, sous la forme notamment de "caillassage de bus" et d'agressions de leurs chauffeurs jusqu'au moment où elles reconnaissent plus ou moins aisément, leur propre responsabilité dans la production des violences qui les frappent et qu'elles combattent." Wieviorka et al. « La violence en France » Le Seuil. 1999. p34

<sup>24</sup> « Selon une projection, pour la seule ville de Los Angeles, au cours des cinq prochaines années, entre 16 000 et 227 600 personnes seraient privées de leur couverture médicale ; 7 400 à 30 000 femmes des examens prénatals ; 8 800 à 15 400 handicapés des services à domicile. 50 000 emplois pourraient être supprimés et le nombre de SDF augmenter de 190 000 personnes. » B-G, op. cit. 313

communauté (vision ségrégationniste) mais sur l'environnement « institutionnel » non pas conçu comme le producteur direct de la violence mais comme l'activateur.

Nous employons le mot « institutionnel » car, dans cette conception, l'environnement apparaît comme un système de production de valeurs sociales.<sup>25</sup> C'est en quelque sorte à cause du décalage entre les valeurs affichées par le système ( la République française) et leur réalisation effective par les institutions républicaines que jaillissent des formes de contestations violentes.<sup>26</sup>

« Les institutions en charge de l'égalité et de la solidarité tiennent de plus en plus mal leurs promesses. » (Wieviorka et al., op. cit. p. 75). C'est sur cette analyse – ou cette hypothèse- que se bâtit en partie la théorie de la coproduction. « Disons-le d'une phrase, la crise des institutions et des organisations incarnant l'idée républicaine contribue à la production de la violence en privant certains individus de l'accès aux ressources culturelles et sociales dont ils ont besoin pour construire leur trajectoires personnelles." »p. 63.

Cette analyse – ou plutôt cette hypothèse- oriente le travail empirique consacrés à la violence dans les TC, notamment à la RATP. Cependant, comment démontrer la vérité d'une telle hypothèse ? Sont-ce les « institutions

---

<sup>25</sup> "Ne faut-il pas repenser les fins des services publics, dont le discours en appelle à l'égalité et à la solidarité alors qu'ils semblent incapables de faire face aux drames de l'exclusion ou même de la précarisation sociales ? Ces grandes questions traduisent la crise des organisations chargées de faire appliquer dans leur domaine de compétence la devise républicaine." Wieviorka, p56.

<sup>26</sup> La violence apparaît alors comme une résistance à «l'exclusion », une protestation contre les promesses non-tenues de la République; cette analyse est partagée par Body-Gendrot : « ...les violences contre les institutions ont pour fonction a priori d'affirmer leur [les adolescents] résistance au sein de la démocratie. » op. cit. p. 222. Ce point de vue se retrouve chez Wieviorka : "En fait, de toute part, est en jeu l'affaiblissement généralisé du modèle français d'intégration républicaine. Ce modèle repose sur la dissociation radicale du public et du privé, sur un principe d'égalité et de liberté qui aboutit à ne reconnaître dans l'espace public que des individus, et sur un mode de fonctionnement dans lequel les personnels concernés s'identifient non seulement à leur organisation, mais aussi à l'intérêt supérieur de la nation. Dire du modèle républicain qu'il est aujourd'hui en difficulté ne signifie pas nécessairement que ses valeurs sont devenues obsolètes ou contestées. Mais il est de plus en plus inadapté à ces valeurs et de moins en moins conforme dans la pratique à son concept. La République n'offre plus à toute la population l'espoir d'une société plus égalitaire, plus libre et plus fraternelle ; elle n'est plus en phase, dans son fonctionnement réelle, avec ses promesses. L'une des sources de la violence est à rechercher dans cette disjonction entre l'idéal républicain et la réalité." Op. cit. p.62.

républicaines» qui fonctionnent mal et qui ne respectent pas la « devise républicaine » ou est-ce le système économique de plus en plus en plus orienté vers le libéralisme qui constitue un contexte nouveau où les « institutions républicaines » ont du mal à fonctionner ? Dans ce cadre, on parlerait plus volontiers de soumission du politique (les institutions) à l'économique (le marché). Il est évident que dans une conjoncture de plein emploi, les attaques de bus ou de machinistes par des jeunes des banlieues n'existeraient pas ou auraient une signification différente.

Il ne s'agit pas d'une crise des institutions ni de l'idée républicaine mais de la mise en place d'un modèle de développement « (l'horreur économique ») qui met à mal des institutions républicaines et notamment les services publics qui, cependant, résistent (on l'a vu pendant le mouvement des cheminots et des conducteurs de la RATP en Décembre 1995) .Les services publics ne décident pas des grandes orientations économiques, des politiques financières, des objectifs monétaires, des impératifs de croissance etc...et dans la plupart des cas, les salariés luttent pour la sauvegarde de l'emploi et contre la précarité, et notamment les syndicats tels que la CGT, Sud etc...

On ne développera pas plus avant la controverse bien que l'hypothèse de Wieviorka dans l'ouvrage cité mérite un plus ample examen notamment sur la place et le rôle des services publics dans le cadre de politiques économiques et financières néo-libérales, et aussi sur l'influence des services publics, de leurs salariés mais aussi leurs usagers quant à la conservation des institutions républicaines.

Appliquée aux transports collectifs, l'hypothèse de Wieviorka s'énonce de la façon suivante : "certains dysfonctionnements de la RATP... se soldent par des conduites agressives de la part de jeunes des banlieues qui s'en prennent à ses bus et à leurs chauffeurs." Op. cit, p. 55.

Quels sont ces dysfonctionnements ? Les premiers sont dus, selon les auteurs, à des tensions liées à l'évolution des missions de l'entreprise c'est à dire à l'accroissement des missions « commerciales » (« contact » avec la clientèle....) par rapport aux missions transport (ponctualité, régularité etc ...).

Mais plus que l'organisation du travail ou les objectifs de l'entreprise, ce sont les personnels qui, dans l'analyse offerte par les auteurs, parce que leurs conditions de vie et de travail se seraient dégradées, porteraient une grande part de la responsabilité dans la « production de l'insécurité ». <sup>27</sup> Quelle est la nature du processus qui mènerait de ces conditions « dégradées » à la

---

<sup>27</sup> « ...leurs personnels sont susceptibles de contribuer à la montée des tensions et aux violences des jeunes du fait de leurs propres difficultés sociales et culturelles. » p. 78. On s'interroge sur ce que sont ces « difficultés culturelles »

production de l'insécurité ? Le mécanisme n'est pas explicité autrement que par la notion de « ressentiment » (p. 79). Le « ressentiment » des machinistes, (allié, il est vrai, à un manque de « formation adaptée aux conditions sociales et psychosociales des transports en commun d'aujourd'hui » (p. 79).) les conduiraient à émettre des propos racistes à l'égard de certains usagers, ce qui amènerait, par réaction, les usagers insultés à répliquer et finalement déclencherait des situations violentes et des actes de violence. <sup>28</sup>

Nul doute que cette hypothèse assez mécaniste demanderait à être documentée à la lumière des données actuelles de la psychologie ; elle reste difficilement recevable en l'état et difficilement généralisable. Peut-on affirmer sans de solides preuves que « le ressentiment tourne aisément au racisme » (p. 91) ?

Ce chapitre teste le niveau de tolérance manifesté par les voyageurs vis à vis de certains troubles qui pourraient être provoqués par les tags, la fraude, la présence de quêtés, de musiciens ou de rassemblement sur les lieux du transport.

On remarque que l'attitude "tolérable" est majoritaire sur l'ensemble des éléments testés (tags, fraude, clochards, quêtés, musiciens, rassemblements) à l'exception notable de "tags" et "fraude" qui recueillent des scores importants sur l'attitude "intolérable" (réciproquement 53% et 48%).

On constate également que "rassemblement" ne recueille pas un score notable sur l'opinion "intolérable" (19%).

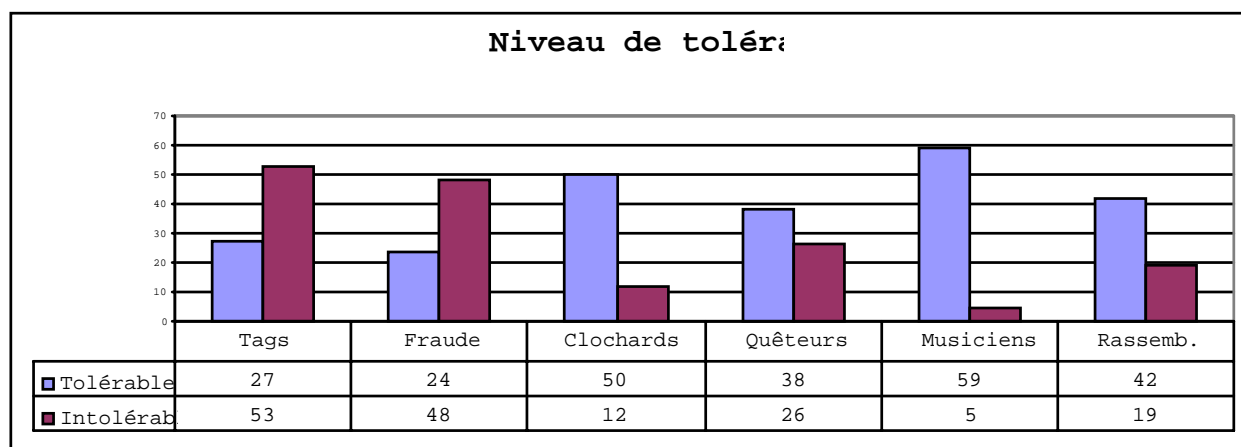
On observe ainsi une attitude plutôt bienveillante des usagers face aux « déshérités » et aux resquilleurs. On est très loin de la « tolérance zéro »...

S'agit-il d'une réponse « socialement correcte » ? Même si tel est le cas, il convient de la prendre telle qu'elle est : une volonté des personnes interrogées de ne pas voir dans les populations marginales qui fréquentent les transports publics des personnes potentiellement dangereuses.

---

<sup>28</sup> cette conception assez béhavioriste peut être rapprochée de la théorie sur le déclenchement de l'agressivité dans le cadre d'une situation frustrante . (Dollard et al. Frustration and Agression, Yale University Press, 1939. « L'apparition d'un comportement agressif présuppose toujours l'existence d'une frustration et, vice versa, l'existence d'une frustration conduit toujours à une certaine forme d'agression. ») .

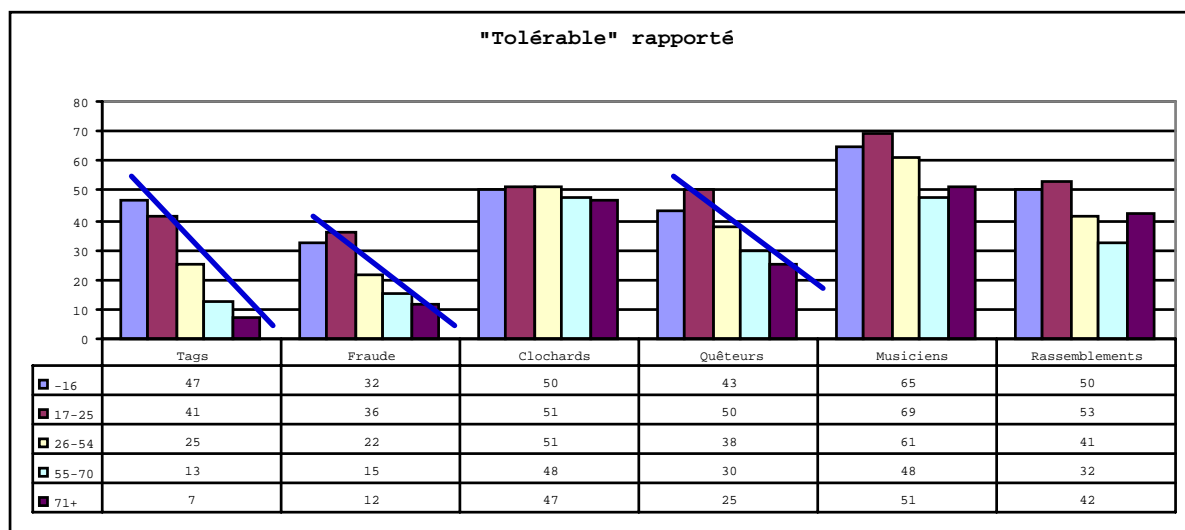
Bien entendu, tolérance et indifférence peuvent varier selon la densité des populations marginales sur les lieux de transports ; ainsi dans le métro parisien et le RER, où le seuil de tolérance est nettement moins élevé que sur les réseaux de province.



## Disparités

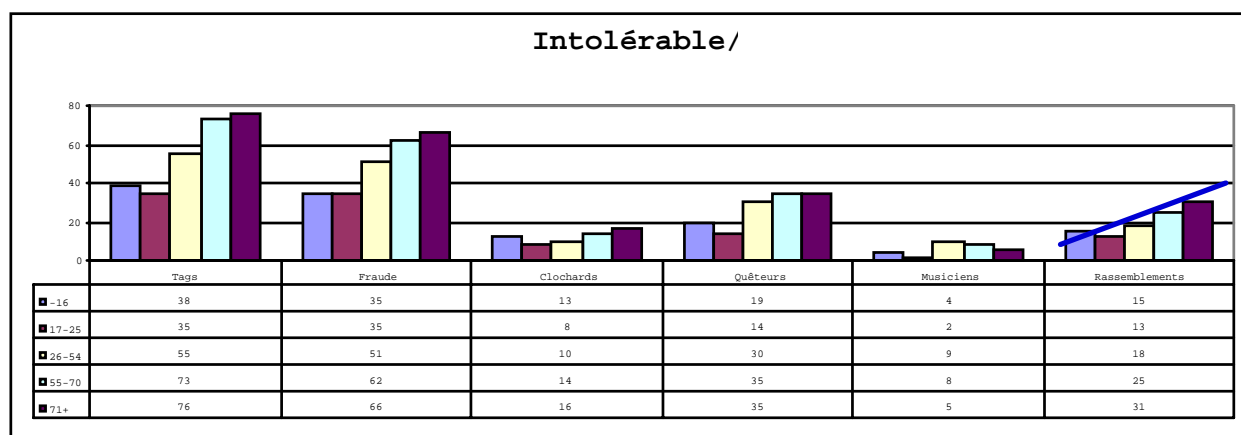
On remarque que les tags et la fraude discriminent fortement la variable "âge". Bien toléré par les plus jeunes, les tags et la fraude, au fur et à mesure que l'on avance en âge, deviennent moins tolérables et même intolérables : 47% des plus jeunes trouvent les tags tolérables, 41% des 17-25 ans, 25% des 26-54 et 7% des personnes de plus de 71 ans.

Pour la fraude, on passe de 36% de personnes de 17-25 ans qui ont une attitude tolérable à 12% des personnes de plus de 71 ans.



En revanche, l'opinion sur les clochards ne varie pas en fonction de l'âge.

Comme le montre le graphique ci-dessous, l'âge discrimine bien l'item "intolérance" lorsque celui-ci se rapporte aux "rassemblements" : ceux-ci sont d'autant moins tolérés qu'on s'avance en âge.



L'ATTITUDE TOLÉRANTE EST MAJORITAIRE. ON OBSERVE DES VARIATIONS IMPORTANTES SELON L'ÂGE DES PERSONNES INTERROGÉES À PROPOS DES TAGS ET DE LA FRAUDE.

La fraude pose un problème important aux réseaux qui s'efforcent de la limiter au mieux soit en accentuant les contrôles soit en obligeant les voyageurs à entrer par l'avant.



Cette situation ne laisse pas de créer d'autres problèmes puisque c'est au chauffeur-receveur que revient la tâche de contrôler si le voyageur est bien muni du titre de transport. Cette situation accroît le travail du conducteur et est bien souvent à l'origine de conflits avec des voyageurs qui refusent, oublient de montrer leur titre ou qui n'en ont pas.

Ces conflits retentissent sur le climat social des entreprises et constituent la majorité des causes d'arrêt de travail ou de conflits plus graves.

La situation n'est pas simple et le contrôle par les chauffeurs génère certainement plus de problèmes qu'elle n'en résout.

On peut se demander d'ailleurs pourquoi les exploitants accordent tant d'importance au contrôle puisque leur recette est assurée souvent aux deux tiers par des abonnements clientèle et que de toute manière ils sont subventionnés par les AO.

A cet égard il serait intéressant de calculer le gain que les réseaux pourraient tirer en obligeant les fraudeurs solvables à payer ; quant aux non-solvables, à l'évidence, rien n'y ferait.

D'un autre côté, les exploitants assurent que la fraude accroît le sentiment d'insécurité des autres voyageurs. Cette réflexion est curieuse puisque les fraudeurs ne sont pas visibles sauf lorsqu'ils franchissent en sautant les tourniquets des métros.

## **LES TAGS**

La question des tags est récurrente dans les enquêtes sur le sentiment d'insécurité ; souvent on relie tags et insécurité considérant que les tags sont un déclencheur de peur. Ils le sont probablement indirectement, dans la mesure où leur présence évoque l'existence de tagueurs, donc de bandes ; ils peuvent l'être également en évoquant la perte de contrôle de l'autorité sur le territoire qu'elle est supposée surveiller. Cette conception se rapproche de celle du "carreau cassé" chère aux partisans de la "tolérance zéro".

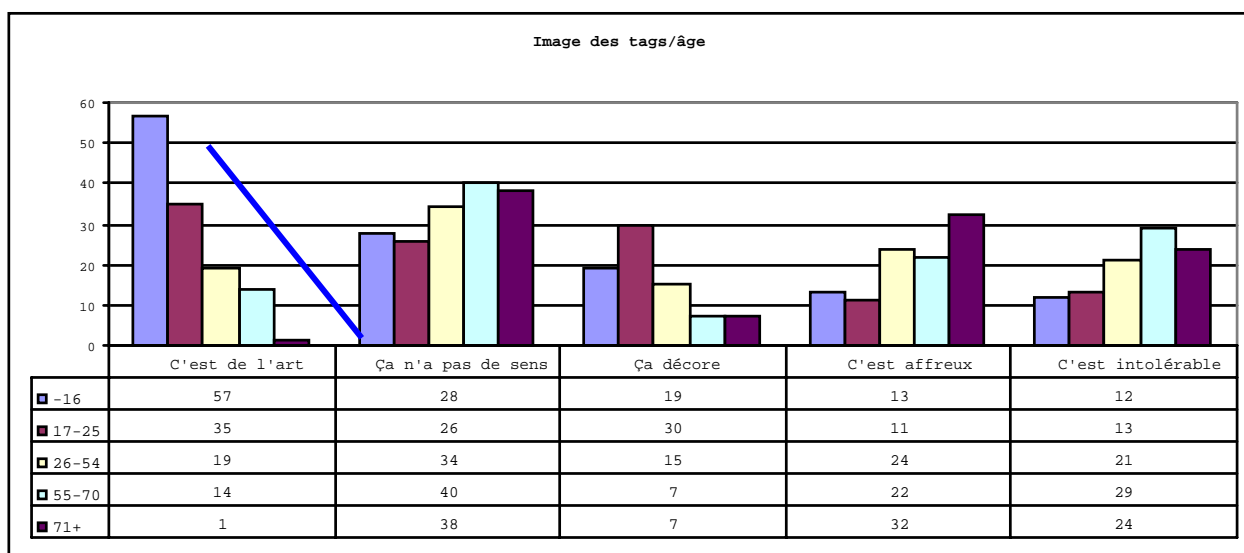
Deux aspects du phénomène sont examinés : l'image des tags auprès des voyageurs, les sanctions qui devraient être appliquées aux tagueurs.

### **IMAGE DES TAGS**

L'opinion "les tags ça n'a pas de sens" est la plus fréquente des opinions testées : "c'est de l'art", "ça décoire", "c'est affreux", "c'est intolérable".

Les tags :	%
C'est de l'art	25
Ça n'a pas de sens	32
Ça décoire	17
C'est affreux	21
C'est intolérable	19

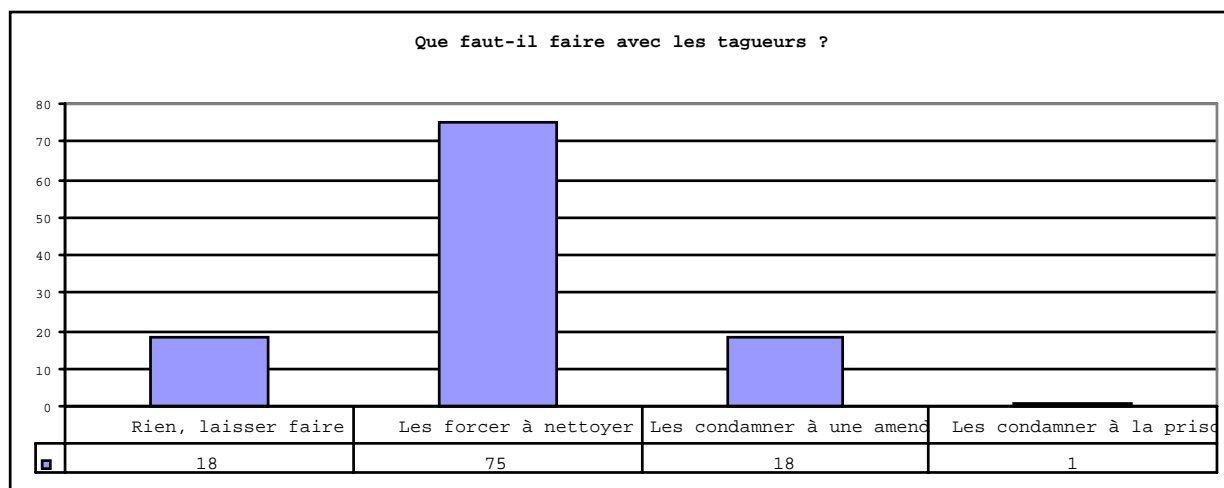
On remarque des variations importantes selon l'âge sur l'item " c'est de l'art". 57% des plus jeunes jugent que les tags c'est de l'art", 35% des 17-25 ans, 19% des 26-54 ans et seulement 14% des personnes de plus de 71 ans.



## QUE FAUT-IL FAIRE AVEC LES TAGUEURS ?

Faut-il : laisser faire, les forcer à nettoyer, les condamner à une amende, les mettre en prison ?

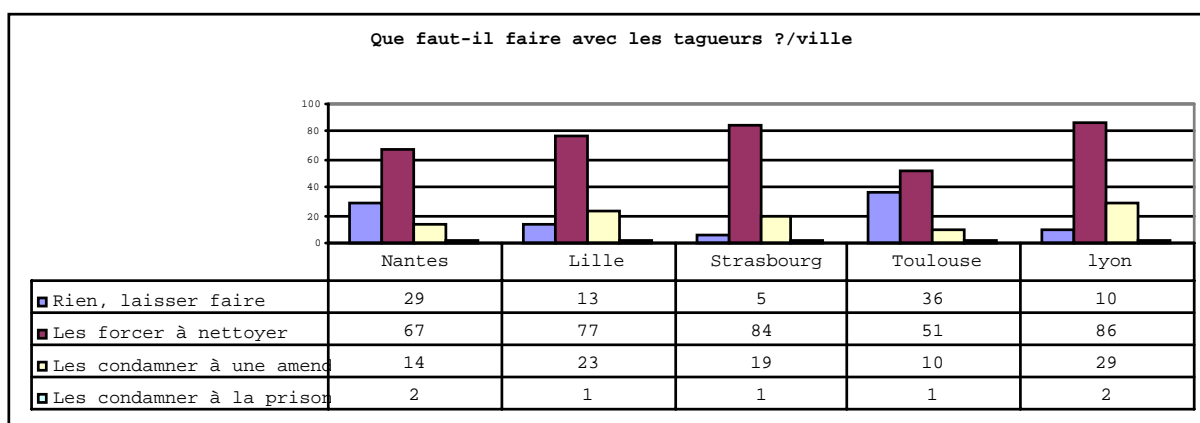
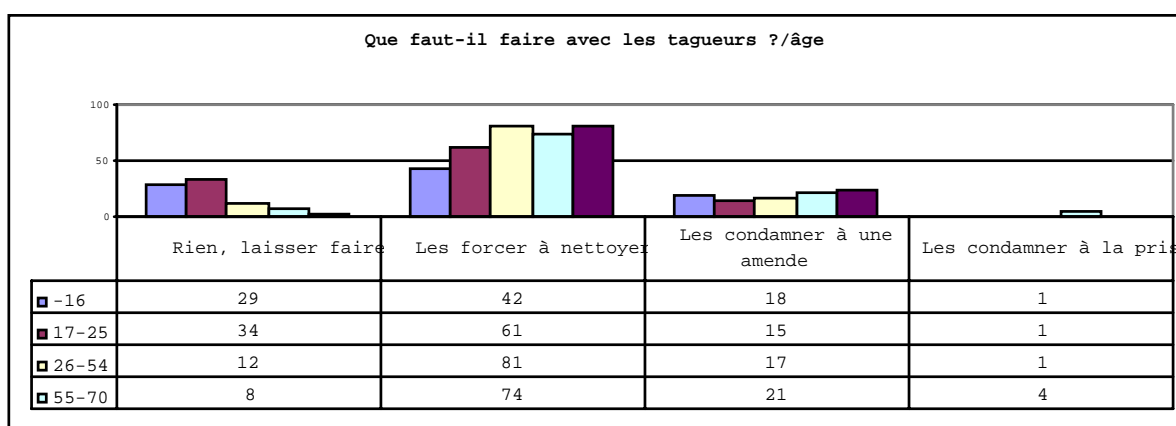
Les 3/4 des personnes interrogées jugent qu'il faut "les forcer à nettoyer", c'est à dire réparer les dommages commis.



## Disparités

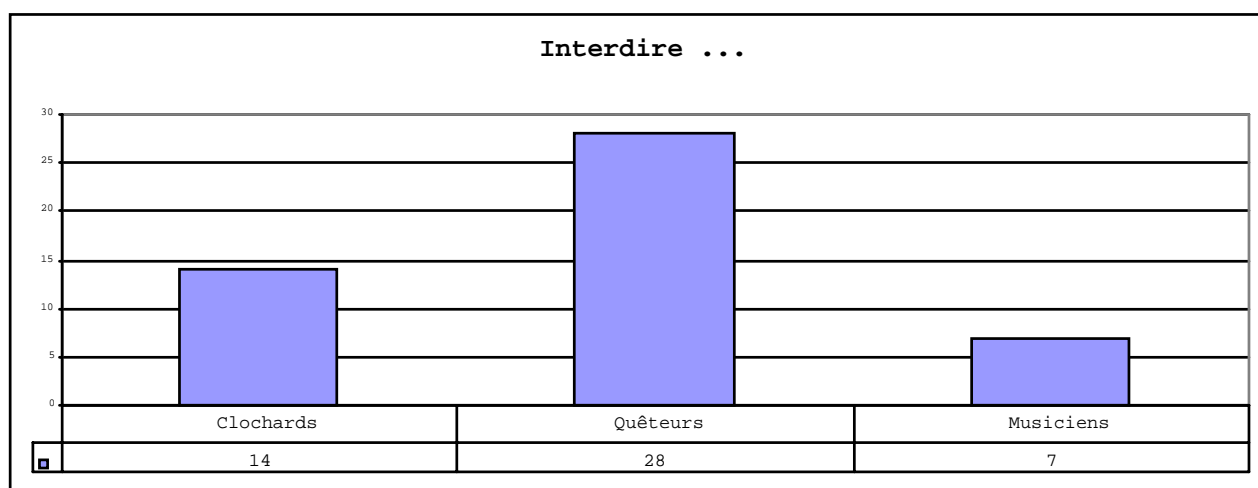
On observe des disparités liées à l'âge des personnes interrogées : les partisans de "laisser faire" sont plus nombreux parmi les plus jeunes, ceux qui pensent qu'il faut les forcer à nettoyer sont plus nombreux parmi les plus âgés.

On constate également des variations selon la ville étudiée : on est plus tolérant à Toulouse et à Nantes (36% et 29% de "laisser faire") qu'à Lyon et Lille ( 29% et 23% "il faut les condamner à une amende".)



LES TAGS SONT MAL TOLÉRÉS PAR LA POPULATION ÉTUDIÉE À L'EXCEPTION DES PLUS JEUNES. DANS LA MAJORITÉ DES CAS, LES VOYAGEURS SOUHAITENT UNE RÉPARATION DES DOMMAGES COMMIS PLUTÔT QUE DES SANCTIONS PÉNALES. ON OBSERVE DES VARIATIONS SELON LES VILLES ÉTUDIÉES.

### INTERDIRE L'ACCÈS DES TC AUX ... CLOCHARDS, QUÊTEURS, MUSICIENS ?



Les personnes interrogées sont en majorité défavorables à l'interdiction d'accès en particulier pour les musiciens ; cependant, les quêteurs ne sont pas acceptés par plus du tiers de la population interrogée.



## CHAPITRE SEPT-OPINIONS SUR LE PERSONNEL DE SECURITE

### OPINIONS SUR LES CONTROLES ET LES CONTRÔLEURS

Les entreprises de transport, aujourd'hui, visent à « reprendre le contrôle » des espaces du transport (les stations et les véhicules), de retrouver la "maîtrise des lieux", et de l'environnement du transport. (l'accès aux gares et aux stations notamment.).

Ce "retour" du contrôle (qui se traduit notamment par une surveillance plus étroite de la fraude) vise à lutter contre la criminalité et à limiter le développement d'une nouvelle catégorie comportementale identifiée comme "incivilités", qui se superposerait aux comportements criminels ou délinquants identifiés par la loi .

Cette tendance serait justifiée par le fait que les transporteurs sont légalement responsables de la sécurité des voyageurs - par la nature du contrat qui les lie aux usagers par le titre de transport.

Les réseaux sont conduits, par le fait, à s'impliquer dans des questions « sociales » très proches de la gestion politique de la société . Or, la vocation des transporteurs et de leurs syndicats est-elle de définir des options politiques qui permettraient le désenclavement des zones frappées par le chômage et la délinquance ? Leur mission consiste-t-elle à résoudre des questions sociales comme les conséquences de la précarité, l'accroissement de la pauvreté et des personnes sans abri ?

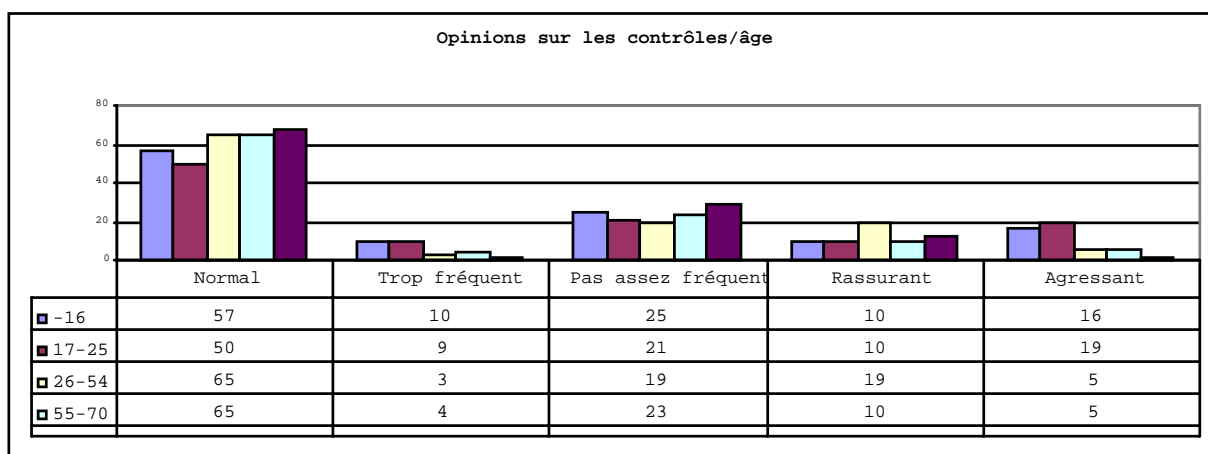
Les transports, parce qu'ils sont publics, participent au maintien de la solidarité et de l'égalité entre les citoyens dans les conditions fixées par la loi. Dans ce contexte, l'insécurité ne peut être traitée qu'à un niveau politique seul capable de distinguer les enjeux, d'identifier les acteurs et d'engager des actions. Les contrats locaux de sécurité participent à cette vision élargie des problèmes.

De nombreux exploitants insistent sur la nécessité du contrôle des titres de transport en vue d'enrayer la fraude, très présente sur les réseaux, génératrice d'un manque à gagner non négligeable. D'un autre côté, les responsables de réseaux ou les grands groupes qui les organisent admettent que la part principale des recettes provient des abonnements et des tarifs sociaux pour les scolaires, les salariés, les personnes âgées... Dans de nombreux réseaux, les deux tiers des voyages se font dans le cadre d'abonnements mensuels ou annuels, le reste, c'est à dire les voyages occasionnels se faisant par l'achat de carnets de tickets ou de billet à la pièce.

Comment le contrôle est-il perçu par les voyageurs ? Cette question est étudiée dans la première partie du chapitre .

La seconde partie concerne l'image des contrôleurs . Comment sont-ils vus par les usagers ? Quelles qualités, quels défauts leur prêtent-ils ?

## 1 LES CONTRÔLES



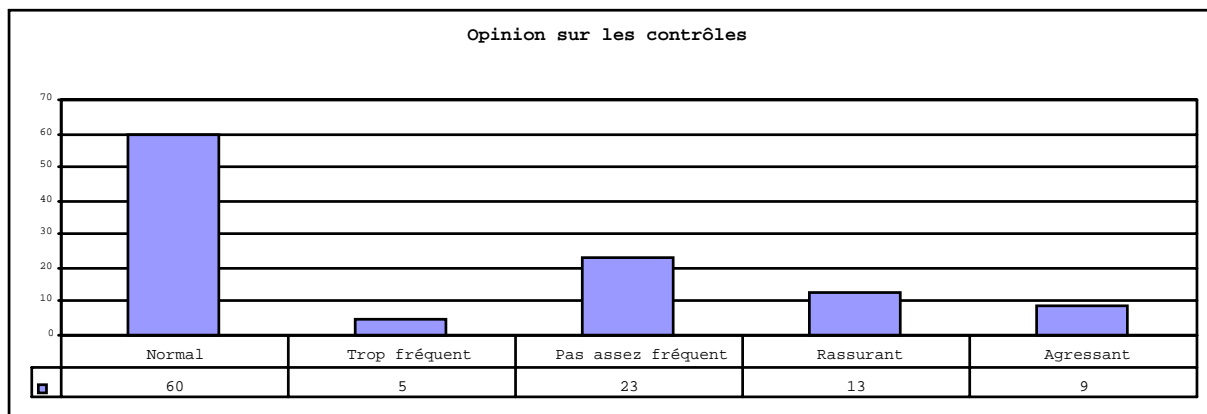
Pour les deux tiers des personnes interrogées, le contrôle est "normal" et seulement 5% des usagers les trouvent "trop fréquents" et 9% "agressants". En revanche, près du quart des voyageurs les jugent "pas assez fréquents". Seulement 13% les trouvent "rassurants".

Ces scores montrent bien que les contrôles ne sont pas globalement impopulaires .

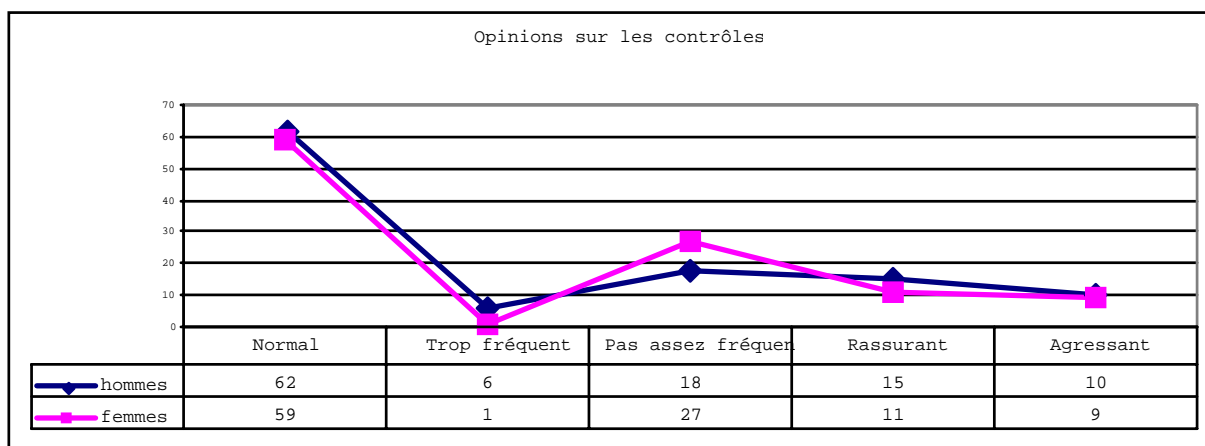
### Disparités

Pour l'âge, on remarque une grande homogénéité. Cette homogénéité décline pour les items "trop fréquents" et "agressants" où l'on observe une différence relative entre les jeunes d'une part, les adultes et les plus âgés de l'autre.

Ainsi, les plus jeunes se sentent plus souvent "agressés" par les contrôles.

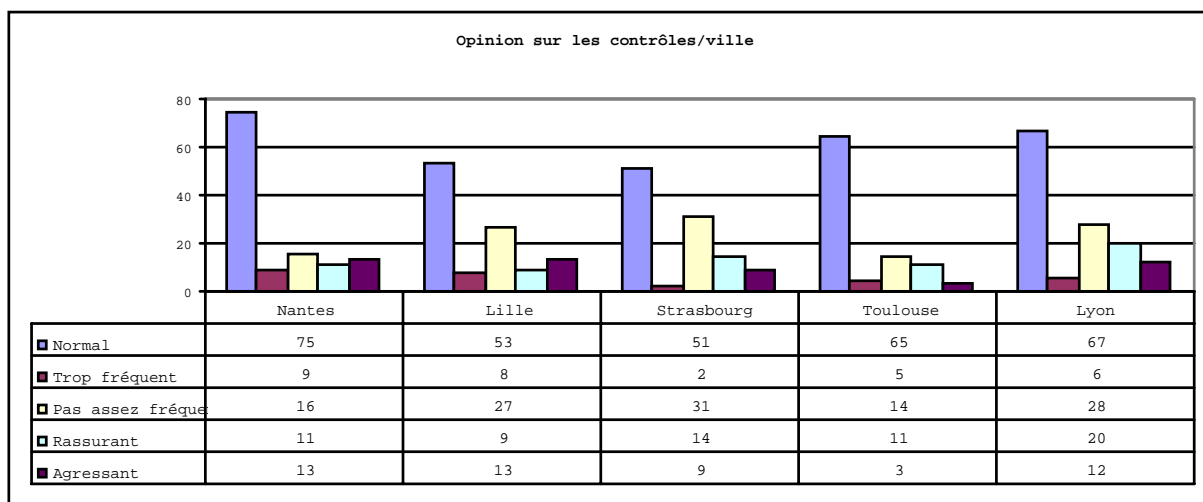


Du point de vue du sexe, les femmes sont plus nombreuses à déclarer que les contrôles "ne sont pas assez fréquents". Egalement, plus que les hommes, elles estiment que le contrôle est "rassurant".



A Strasbourg, (31%), Lyon (28%) et Lille (27%) on considère, plus qu'ailleurs, que les contrôles ne sont pas assez fréquents. On remarque que c'est dans ces villes où le taux de risque objectif est le plus élevé et qui ont dû affronter de nombreux conflits sociaux pour des raisons liées à la sécurité.





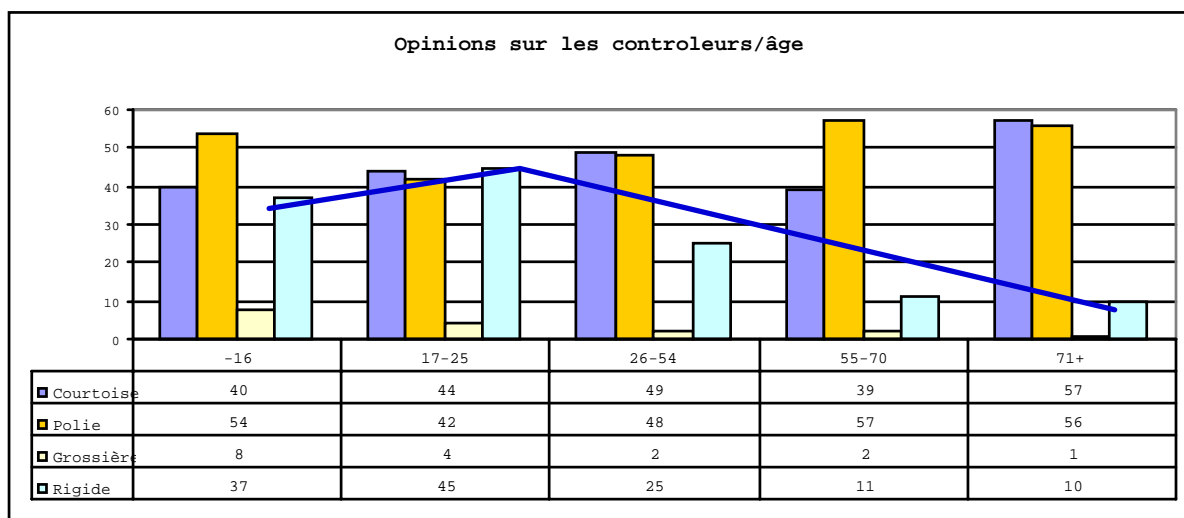
## 2 OPINIONS SUR LES CONTRÔLEURS

Pour la moitié des voyageurs, les contrôleurs sont "polis", pour "46%" ils sont "courtois". Cela signifie qu'environ la moitié des voyageurs interrogés sont satisfaits de l'attitude des contrôleurs.

Attitude	%
Courtoise	46
Polie	50
Grossière	3
Rigide	27

Des disparités importantes apparaissent cependant sur l'item "rigide".

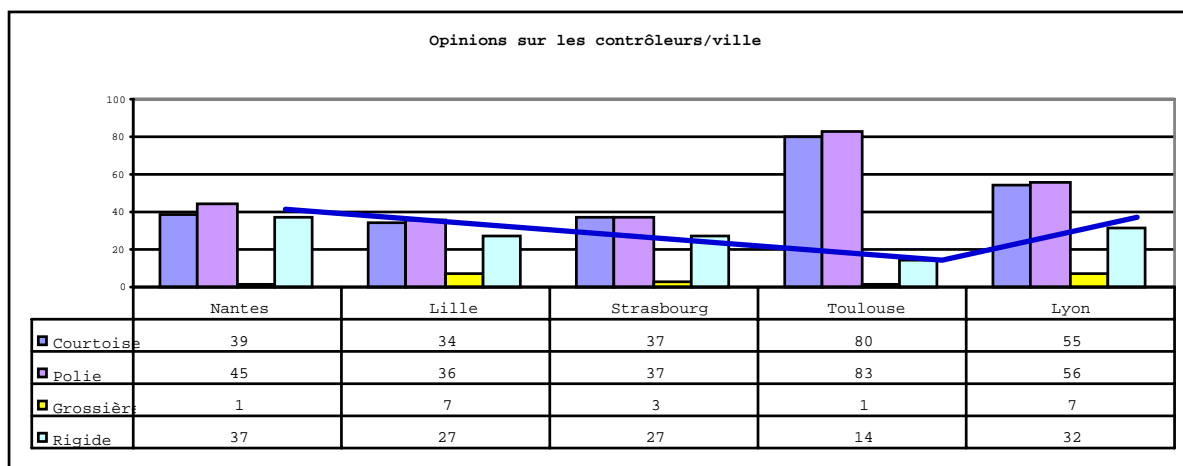
### Disparités



45% des jeunes de 17 à 25 ans jugent les contrôleurs "rigides" contre 25% des adultes de 25 à 54 ans et 10% des plus âgés.

Les plus jeunes ( - 16 ans ) sont les plus nombreux à les trouver "grossiers" (8%) et les plus âgés à les juger "courtois" (57%).

On observe une très bonne image des contrôleurs à Toulouse. En revanche, à Nantes, 37% des voyageurs les trouvent "rigides", 32% à Lyon.



LES CONTRÔLES SONT GLOBALEMENT BIEN ACCEPTÉS . LE QUART DES VOYAGEURS DEMANDENT QU'ILS SOIENT RENFORCÉS.

LES CONTRÔLEURS ONT GLOBALEMENT UNE IMAGE POSITIVE, MOINS PRONONCÉE CHEZ LES JEUNES.

## OPINIONS SUR LES MEDIATEURS

Le personnel de médiation joue un rôle important dans le dispositif de prévention des réseaux ; mis en place progressivement à partir de l'expérience des grands réseaux, celui de Lyon notamment, il s'est généralisé à presque tous les réseaux des villes moyennes.

Le recrutement des agents de médiation a longtemps posé problème : souvent recrutés sur des contrats à durée déterminés, économiques pour les

exploitants puisqu'il s'agissait "d'emplois-jeunes", les agents de médiation n'ont pas toujours donné satisfaction.

Plus encore, l'embauche de ces jeunes, recrutés dans des quartiers difficiles -sur des bases dites "culturelles"- a développé des controverses au sein même des entreprises ou entre les entreprises et les AO.

Dans certains cas, les entreprises jouaient un rôle d'intégrateur social pour de jeunes adultes ou adolescents sans perspective d'emploi. Ce rôle social est dans bien des cas imposé par l'AO.

D'un autre côté, les jeunes agents de médiation sociale ont bien conscience de la précarité de leur emploi (limité à 5 ans, durée des "emplois-jeunes") et du déficit de statut social qu'il représente. Parfois, ils intègrent l'entreprise en devenant conducteur à leur tour, parfois ils partent après cinq ans sans avoir reçu une véritable formation qualifiante.

Notre analyse partira de l'hypothèse suivante : les phénomènes d'insécurité ou de violence, bien qu'ils apparaissent sur le territoire des transports ne sont pas issus d'un problème de transport mais d'un tournant dans la nature des relations entre l'Etat et la société . L'Etat défaille de sa fonction d'assurer le bien-être de tous les citoyens par le plein-emploi et confierait aux secteurs intermédiaires comme les transports la tâche non pas de maintien de l'ordre mais d'assistance sociale aux "deshérités" ; dès lors que, pour diverses raisons, ces secteurs délaissent cette fonction sociale, ils sont amenés à assurer cette autre fonction de maintien de l'ordre, par la reconquête de leurs territoires. Cette nouvelle fonction pourrait être productrice de formes de ségrégations et d'isolement.

Quel est leur image auprès des voyageurs ?

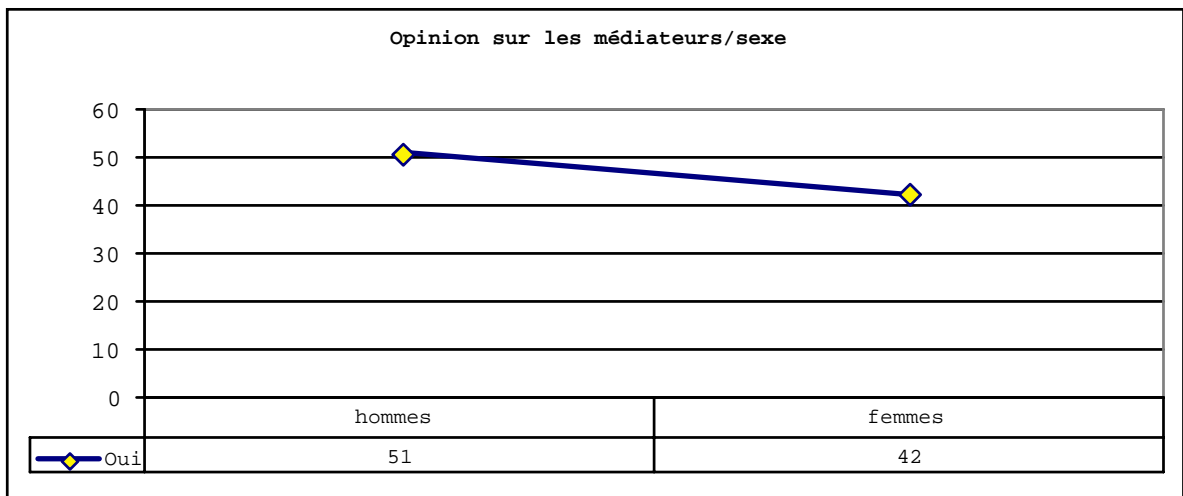
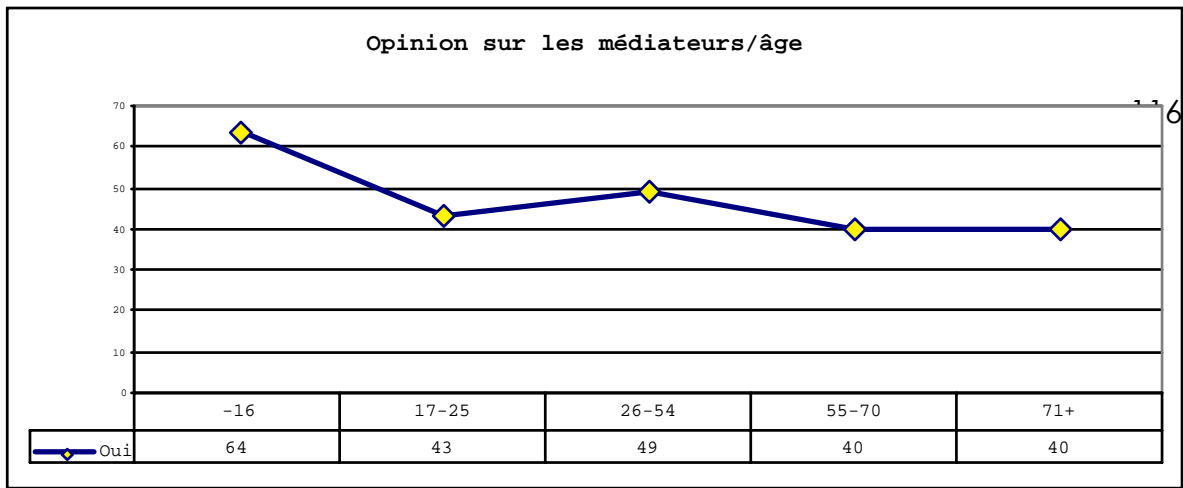
82% des voyageurs les trouvent "utiles", 46% les jugent "efficaces".

### **Disparités.**

On remarque que les plus jeunes parmi les personnes interrogées sont les plus nombreuses à les trouver "efficaces" (64%) contre 40% pour les plus âgés.

Les hommes les jugent plus efficaces que les femmes.

Enfin, c'est à Nantes qu'ils sont jugés les plus efficaces.



Ville	Nantes	Lille	Strasbourg	Toulouse	Lyon
Médiateurs efficaces					
Oui	57	49	42	46	44

*Opinion sur les médiateurs rapporté à la ville*

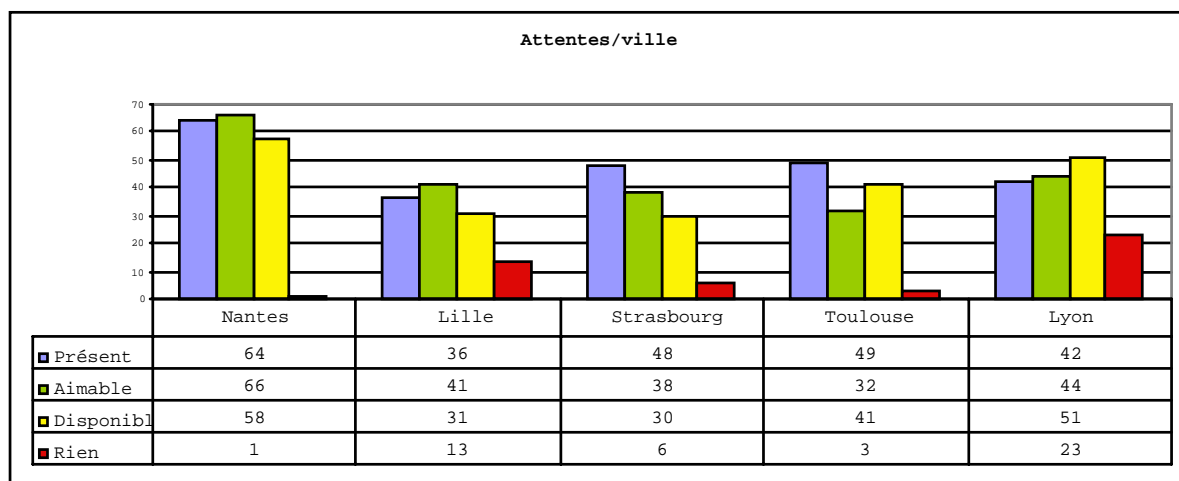
LES AGENTS DE MÉDIATION SONT JUGÉS PLUS UTILES QU'EFFICACE.  
LES PLUS JEUNES DES VOYAGEURS LES TROUVENT PLUS EFFICACES.

## **ATTENTES VIS-A-VIS DU PERSONNEL**

Attentes	%
Présent	46
Aimable	43
Disponible	41
Rien	9

Les quatre modalités de réponses étant indépendante on remarque une attente globale de présence-amabilité-disponibilité.

A Lyon (23%) et à Lille (13%) les réponses "rien" sont plus fréquentes que dans les autres villes : 6% de "rien" à Strasbourg, 3% à Toulouse, 1% à Nantes.



## RISQUE ACCEPTE

Ce thème intervenait après les questions relatives à l'insécurité. On demandait aux personnes d'explicitier leur utilisation du TC alors qu'elles avaient été ou bien témoins ou bien victimes d'une agression.

Le tableau ci-dessous présente la distribution des réponses sur les modalités de la question, chaque modalité étant indépendante. On remarque que les réponses les plus fréquentes concernent : "je n'ai pas d'autre moyen de transport" (concept de "captivité") et "c'est plus rapide" (concept de rapidité/mobilité).

Raisons	%
---------	---

J'y suis contraint pour me rendre sur mon lieu de travail	21
Je n'ai pas d'autre moyen de transport	36
C'est ce qui dessert le mieux mon lieu de travail	17
C'est moins cher	17
C'est plus rapide	33

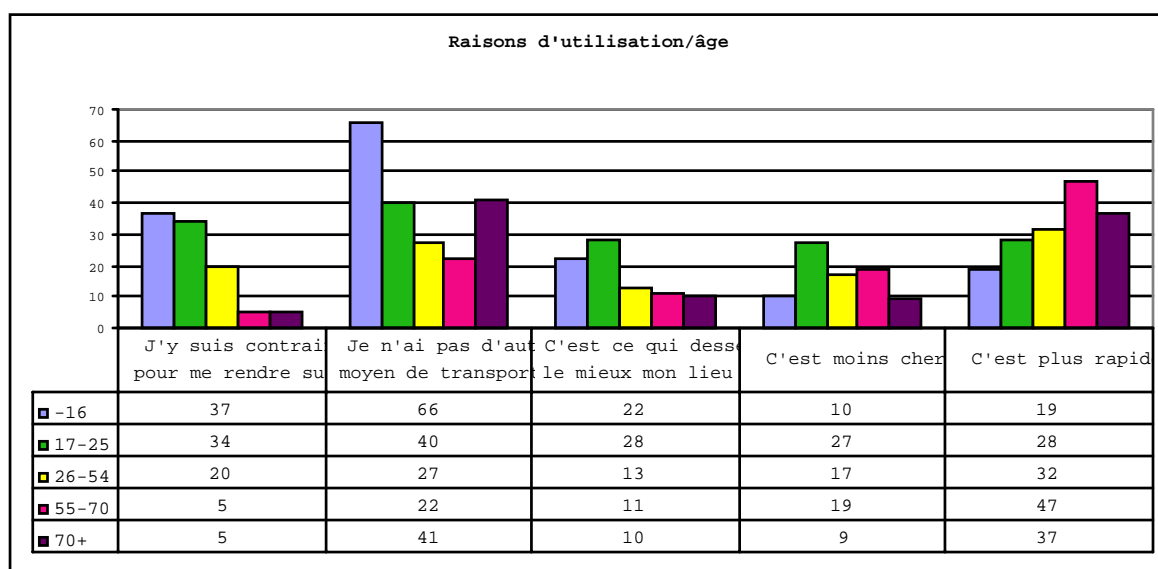
L'analyse des variations selon l'âge nous permet de mieux interpréter ces résultats.

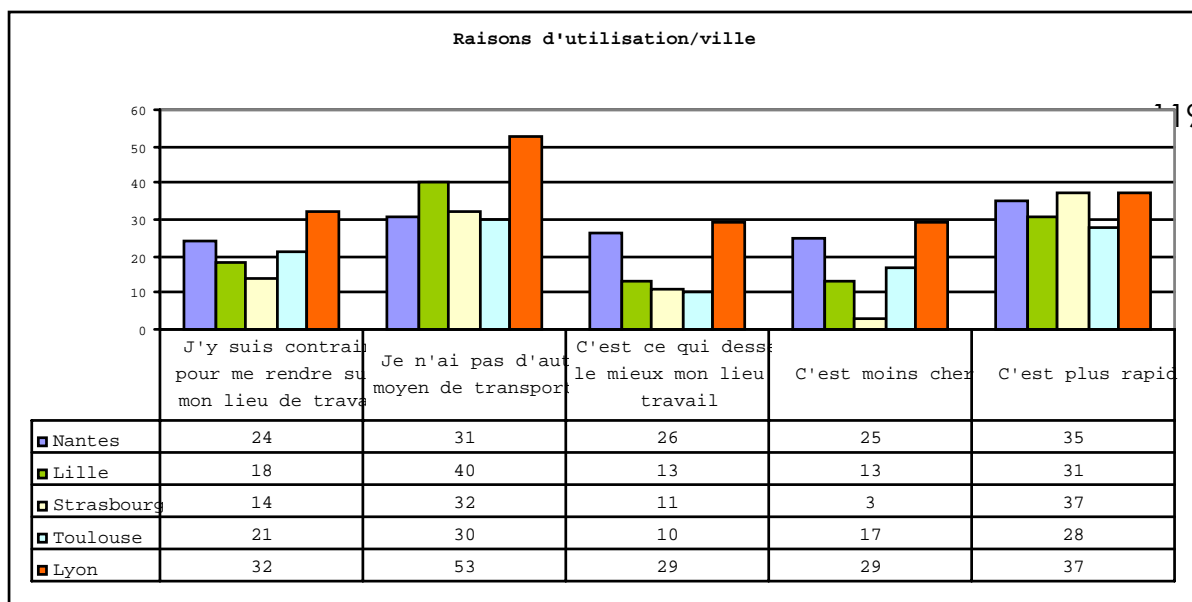
En effet, la contrainte d'utilisation du TC faute d'autre moyen de transport pèse plus sur les plus jeunes que sur les autres notamment en ce qui concerne les déplacements domicile-travail : 37% des plus jeunes disent " j'y suis contraint pour me rendre sur mon lieu de travail" ; ce n'est le cas que de 20% des personnes âgées de 26 à 54 ans ,qui, probablement, disposent d'un autre moyen de transport. Les plus âgés, à la retraite, ou disposant d'un autre moyen, ne subissent pas la même contrainte.

L'effet d'âge apparaît également dans les réponses à l'item : "je n'ai pas d'autres moyens de transport" : 66% des plus jeunes répondent dans ce sens et 41% des plus âgés, c'est à dire ceux qui n'ont pas encore ou n'ont plus d'autre moyen de transport.

Les personnes de 17 à 25 ans et celles 36 à 54 ans, dans la vie active, sont les moins nombreux à répondre sur cette modalité.

Enfin, la "rapidité" est surtout choisie par les personnes plus âgées (47% des 55-70 ans) et beaucoup moins par les plus jeunes (19%).





Les variations selon les villes sont moins nombreuses qu'en fonction de l'âge : on remarque cependant que c'est à Lyon qu'on se sent plus "captif" (55% : "je n'ai pas d'autres moyen de transport").

Ainsi face à ces questions d'insécurité, la contrainte semble peser d'une manière évidente en ce qui concerne l'utilisation du TC, en particulier pour les plus jeunes et les plus âgés qui ne disposent pas d'alternative.

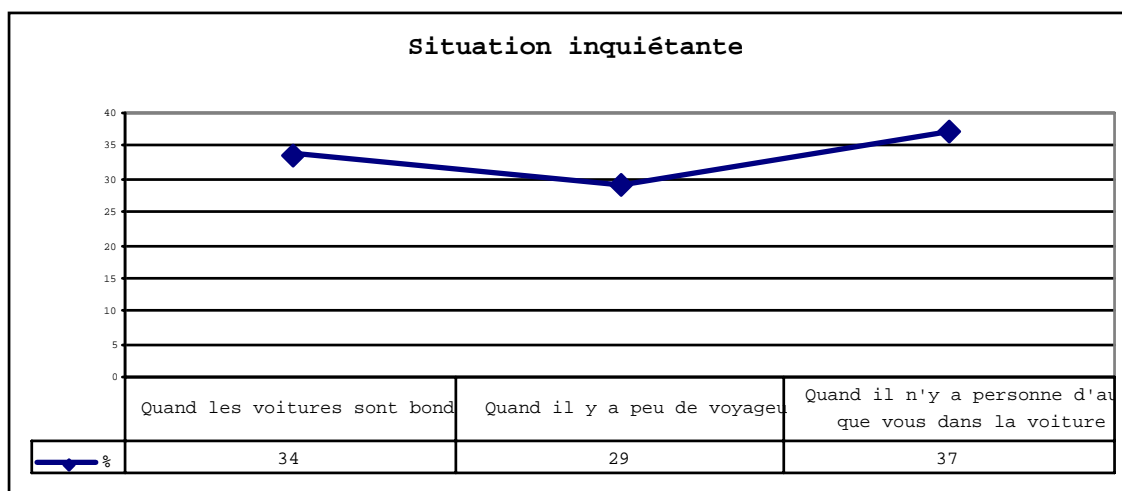
## CHAPITRE HUIT- LIEUX ET SITUATIONS

### SITUATIONS RASSURANTES

Quelles sont les situations rassurantes dans les voitures ? Parmi les trois situations proposées ("quand les voitures sont bondées", "quand il y a peu de voyageurs", "quand il n'y a personne d'autre que vous dans la voiture") c'est "quand il y a peu de voyageurs" qui obtient le score le plus élevé (56%).

Situations rassurantes	%
Quand les voitures sont bondées	47
Quand il y a peu de voyageurs	56
Quand il n'y a personne d'autre que vous dans la voiture	20

### SITUATIONS INQUIÉTANTES

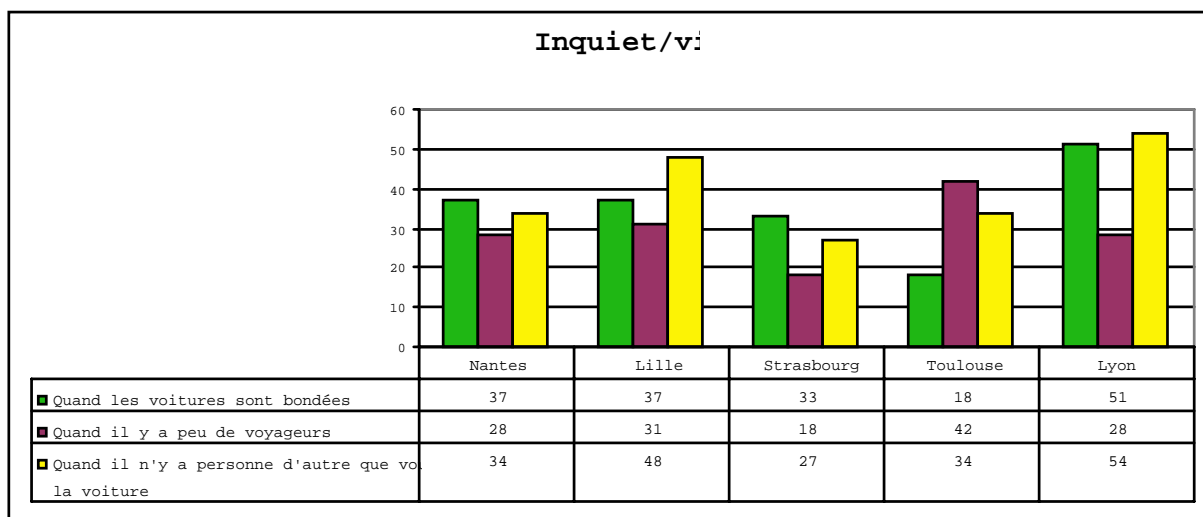


Le graphique ci-dessus présente les réponses à une question sur les situations inquiétantes en quelque sorte le miroir de la question précédente. Il semble confirmé que la situation idéale est celle où le voyageur partage l'espace du transport avec un petit nombre d'autres voyageurs. Par contre, en symétrie, le surnombre (voitures bondées) ou son inverse (solitude), sont perçus comme des situations inquiétantes.

Remarquons que cette configuration est particulièrement accentuée à Lyon où les réponses sur les deux modalités inquiétantes sont plus nombreuses que dans les autres villes. A Lille la situation est comparable mais avec moins d'intensité.

C'est donc dans les grandes villes que la présence d'autrui en surnombre est aussi inquiétante que la solitude.





## LIEUX RASSURANTS

Lieux rassurants	%
Les voitures	78
Les couloirs	40
Les stations	65
Sur le trajet domicile-station	77

Cette question mesure l'inquiétude générée par les différents moments ou phases du déplacement en TC : dans les voitures, les couloirs pour accéder aux voitures, les stations pendant l'attente et le trajet entre le domicile et la station ou l'arrêt.

On remarque que les personnes sont rassurées dans les voitures et sur le trajet (78% et 77%) , qu'elles le sont moins à l'attente dans la station ou à l'arrêt (65%) et encore moins dans les couloirs (40%).

Dans de nombreux cas et pour les voyageurs du bus et du tram, l'accès à la voiture signifie la présence et la protection procurée par le conducteur. Quant au trajet à pieds, il est en général connu et offre des solutions de fuite en cas d'agression. Le couloir évoque l'enfermement et l'impossibilité de se soustraire à l'adversaire en cas d'agression.

## CHAPITRE NEUF- ATTITUDES VIS À VIS DE LA PROTECTION

Dans le langage courant du transport public urbain, « sécurité » désigne les moyens de prévention menant vers l'absence de danger. Ces moyens visent à protéger les personnes des crimes et délits qui pourraient être commis dans les voitures ou aux arrêts.

Par extension, « sécurité » désigne les mesures destinées à surveiller et réprimer les comportements qui, sans mériter une qualification pénale, menacent la tranquillité des voyageurs et la sérénité des chauffeurs. Par extension encore, il s'agit de la protection du matériel contre les dégradations volontaires, ces dégradations - outre le coût élevé qu'elles représentent pour les réseaux - provoquant l'inquiétude ou la colère de la clientèle.

« Sécurité » désigne donc l'absence de criminalité, de délinquance, de vandalisme, de comportements menaçants ou asociaux, ainsi que les moyens engagés pour parvenir à cet état.

On utilise parfois le vocable « sûreté » pour désigner ces phénomènes, réservant « sécurité » à l'absence d'accidents ou d'incidents survenant pour des raisons techniques ou suite à un conflit de la circulation. Une certaine confusion règne quant à l'emploi de ces deux mots. Il est vrai qu'ils sont issus de la même racine latine « securitas ».

Le Robert définit la sécurité comme un « état d'esprit confiant et tranquille » et la sûreté comme « la situation de celui qui n'est pas en danger ». Sécurité possède un antonyme : « insécurité » ; l'antonyme de sûreté est « danger ». Insécurité correspondrait ainsi à « inquiétude » et, stricto sensu, « lutter contre l'insécurité » reviendrait à « lutter contre l'inquiétude » .

La circulaire d'octobre 1997 relative à la mise en œuvre des CLS considère que « La sûreté est pour l'édifice de la république le socle nécessaire à l'exercice de toutes les libertés...Il ne peut en effet y avoir de libertés pour nos concitoyens...si leur sécurité n'est pas garantie » (J.O. 30 Octobre 1997, pp. 15757). Dans ce contexte, « sûreté » désigne les moyens législatifs et administratifs consacrés à la « sécurité » des personnes et des biens ; la « sûreté » serait l'ensemble des moyens qui conduisent à la « sécurité ».

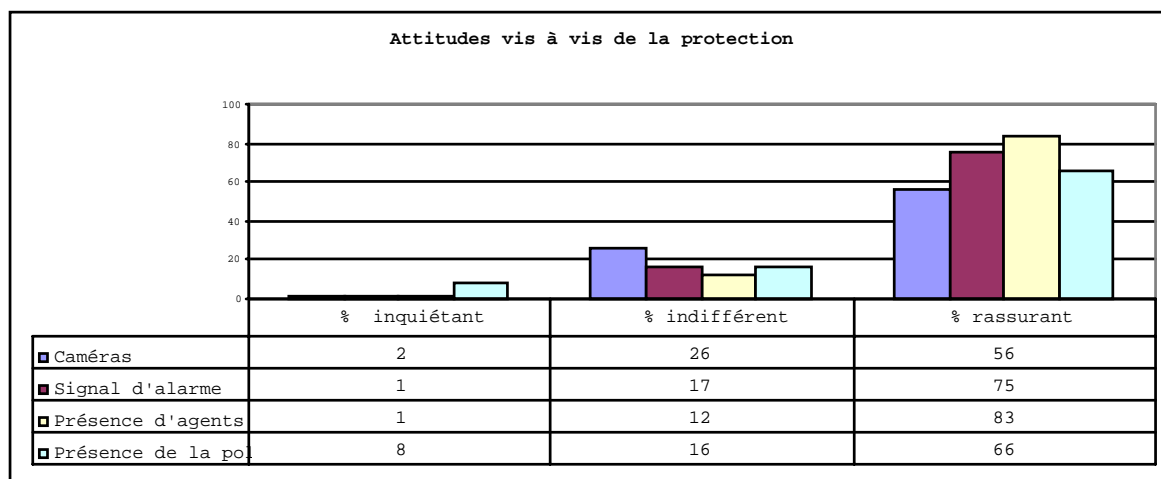
Les dispositifs de surveillance vidéo équipent de nombreux métros, bus et tramways ; malgré leur coût, ils apparaissent souvent aux yeux des AO comme des exploitants et même des syndicats, comme une solution pertinente au problème de la surveillance.

Comme on le sait, les caméras embarquées ont une fonction dissuasive importante dans la mesure où les agresseurs potentiels savent qu'elles sont installées et qu'ils peuvent être filmés et donc dénoncés par la vidéo.

Il ne semble pas cependant que cette solution soit la plus rassurante pour les personnes interrogées : 56% d'entre elles disent se sentir rassurées par la vidéo et 85% par la présence d'agents de la compagnie de transport.

On remarque également que les voyageurs se sentent plus rassurés par un signal d'alarme (75%) que par la surveillance vidéo.

Enfin, 66% des voyageurs se sentent rassurés par la présence de la police.



Ces résultats sont renforcés par les opinions sur la protection : on demandait aux personnes interrogées si elles étaient d'accord avec la présence de caméras, signal d'alarme, agents et policiers et, indépendamment, si elles jugeaient qu'il y avait suffisamment, insuffisamment ou trop de caméra, signal d'alarme, agents et policiers.

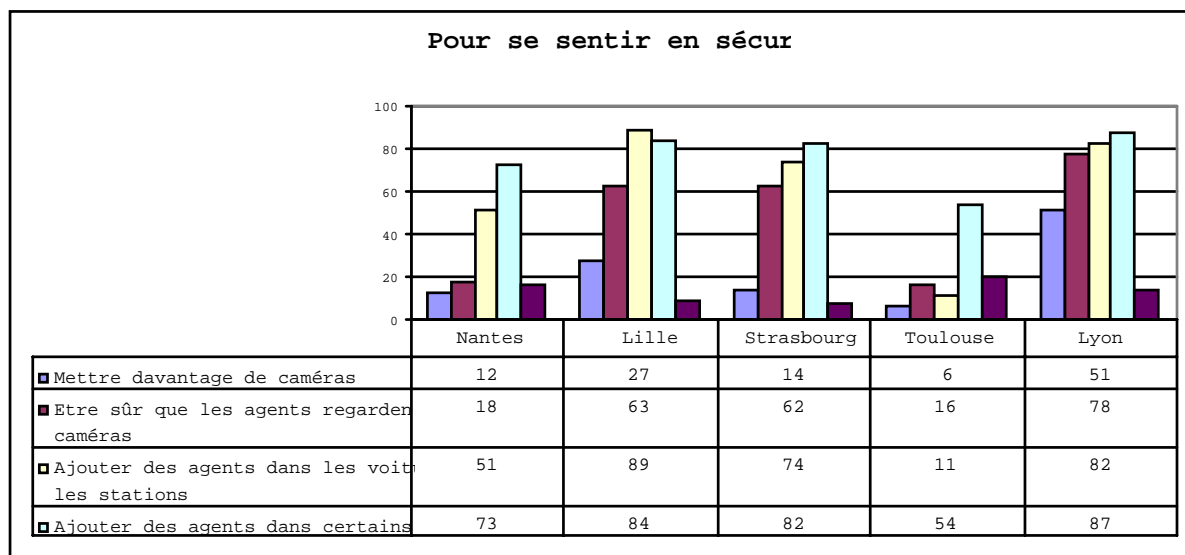
Les résultats affichés sur le graphique suivant montrent que si 27% des personnes estiment que le nombre de caméras est insuffisant, 58% déclarent que les agents sont insuffisamment nombreux et 48% demandent plus de présence de la police.

Comme le montre le tableau ci-dessous, la demande de personnel dépasse de loin celle de vidéo-surveillance. "Pour se sentir plus en sécurité", 60% des voyageurs interrogés demandent "des agents dans les voitures et les stations" et, d'une façon tout à fait réaliste 74% souhaitent la présence d'agents "dans certains lieux et à certaines heures".

<i>Pour se sentir plus en sécurité</i>	%
Mettre davantage de caméras	22
Etre sûr que les agents regardent les caméras	46
Ajouter des agents dans les voiture et les stations	60
Ajouter des agents dans certains lieux, à certaines heures	74
Rien	13

On remarque cependant que la demande de vidéo-surveillance est nettement plus accentuée à Lyon que dans les autres villes. 51% des voyageurs lyonnais souhaitent la présence de caméras contre 27% à Lille, 14% à Strasbourg, 12% à Nantes et 6% à Toulouse.

C'est également à Lyon, mais aussi à Lille et Strasbourg, que l'on demande le plus fréquemment la présence de personnel supplémentaire.



Notons que cette attente ne semble pas complètement partagée par la profession: « Toutes les entreprises de transport ont intérêt à limiter la présence de personnel sur les lignes au minimum indispensable afin de

réduire les coûts d'exploitation. A une époque comme la nôtre, caractérisée par les progrès de la technologie, l'automatisation est appelée à prendre des fonctions jusqu'ici assumées par l'homme » déclare E. Kluzer, président du sous-comité « exploitation » de l'UITP. (Actualité des métros. UITP. Janvier 2000). Il faut bien admettre que, à certains égards, la réponse aux problèmes est dans le camp des exploitants eux-mêmes.

## CHAPITRE DIX- ATTITUDES VIS À VIS DES INCIVILITÉS ET DE LA FRAUDE

### UNE NOTION EN QUESTION : LES « INCIVILITES» .

« Incivilité » est très employée (ou sur-employé...) depuis quelques années, par les médias et certains sociologues. Les « incivilités » seraient des comportements indésirables ou gênants pour autrui, sans pour autant être interdits par la loi. Les psychologues sociaux diraient que ces comportements sont l'objet de « réprobation sociale ».

En effet, chaque société dispose d'un ensemble de conventions concernant la vie commune et chaque membre du corps social possède une représentation précise de la façon dont soi-même et l'autre doit se conduire dans telle ou telle circonstance. Chacun attend d'autrui qu'il se conforme à ces conventions, qui sont la clé de la vie commune, de la cohésion sociale, de l' « ordre social » . La méconnaissance ou l'inapplication de ces conventions constitueraient les « incivilités ».

Le Robert définit « civilité » comme l' « observation des convenances, des bonnes manières en usage dans un groupe social. ». Selon ce dictionnaire, ce mot est d'un usage « vieilli » ; « incivilité » est notée « vieux » ou « littéraire » ; le synonyme d'usage courant actuel est « impolitesse ».

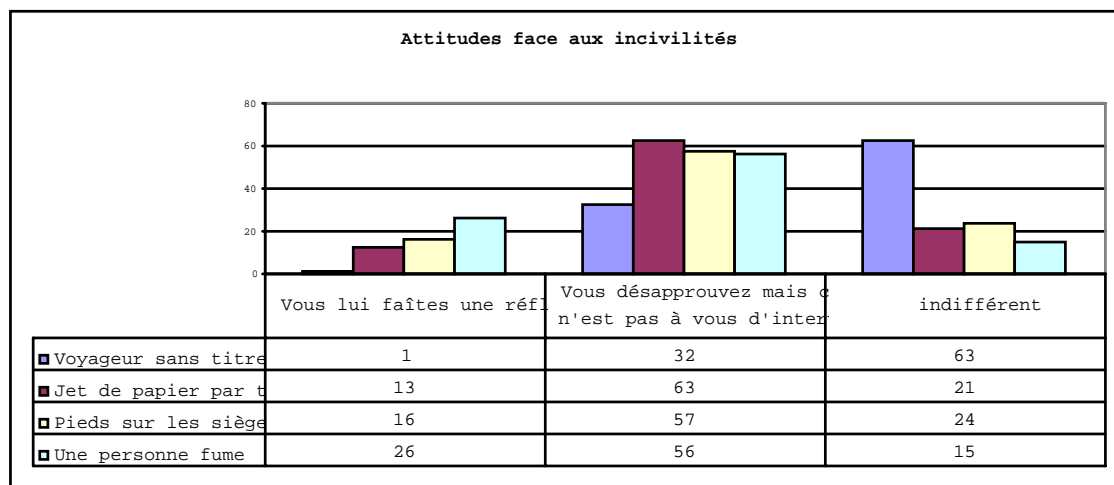
Pourquoi avoir réhabilité ce mot ? Que dit-il de plus qu'impolitesse ? Incivilité a une signification plus large qu'impolitesse (on parlera de « vertus civiles ») et plus « politique ». Une incivilité serait ainsi beaucoup plus grave qu'une impolitesse parce qu'elle traduirait un rejet de la société et non pas un simple oubli des convenances ; les incivilités constitueraient une menace pour la société et ceux qui les commettent seraient dépourvus de « vertu civile » ; c'est dans ce sens qu' « incivilité » peut être associée à insécurité.

Tout comportement classé dans la rubrique « incivilité » devient donc menaçant ; tout individu qui procède à une incivilité devient ipso facto un individu menaçant.

Est-il légitime d'identifier « incivilité » à « insécurité », c'est-à-dire assimiler ce qui n'est finalement que des grossièretés ou des impolitesses, à des menaces à l'ordre public ?

Cette confusion amplifie considérablement le phénomène d'insécurité et donne une image déformée du risque dans les TCU. En effet, le nombre important d' « incivilités » qu'on y constaterait, la crainte qu'elles engendreraient parmi la clientèle et le personnel fait apparaître le transport

public comme un espace spécialement dangereux. Cette situation ne peut qu'augmenter la méfiance des citoyens et des utilisateurs potentiels. Il conviendrait au contraire de clairement distinguer ce qui est de l'ordre de l'insécurité de ce qui est de l'ordre de l'offense.



On a défini trois niveaux d'attitude face aux incivilités : un niveau actif : "vous faites une réflexion", un niveau passif : "vous désapprouvez mais ce n'est pas à vous d'intervenir" et l'indifférence.

Les "incivilités" testées étaient : voyager sans titre, jeter un papier par terre, mettre ses pieds sur les sièges, fumer.

Q. 66- Dans les situations suivantes, quelle est votre réaction ?

	Vous lui faites une réflexion	Vous désapprouvez mais ce n'est pas à vous d'intervenir	Indifférent
Un voyageur passe sous les portiques d'accès au mode de transport va s'asseoir sans titre de transport			
Une personne jette un papier par terre			
Une personne met les pieds sur les sièges			
Une personne fume			

La répartition des réponses est la suivante :

" Vous faites une réflexion" : 56 réponses

"vous désapprouvez mais ce n'est pas à vous d'intervenir" : 208 réponses

"Indifférent" : 123 réponses;

On remarque ainsi que l'attitude "passive" recueille le score le plus élevé, (54% du total des réponses), l'indifférence un score moyen (32% , l'attitude active le score le plus bas .(14% ).

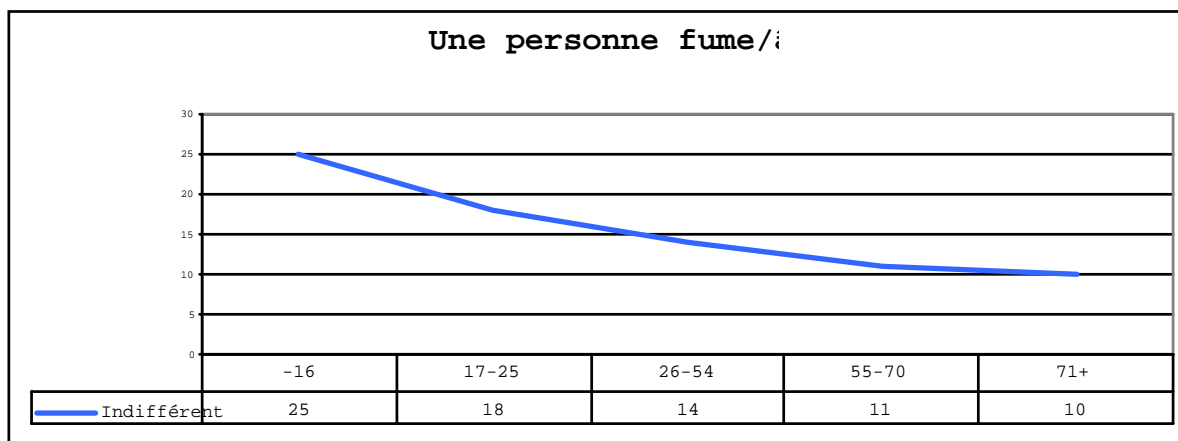
Si l'on se tourne maintenant vers le type d'incivilité et qu'on l'évalue à travers l'attitude, on remarque que "voyager sans titre" laisse indifférent 63% des personnes interrogées alors que fumer n'en laisse indifférentes que 15%.

Du côté de l'attitude active "vous lui faites une réflexion", elle s'adresse principalement aux fumeurs (26%) ; la désapprobation passive est à l'encontre des personnes qui jettent des papiers par terre : 63%.

On observe ainsi une hiérarchie envers les incivilités : fumer est le moins admis, suivi par "jeter un papier par terre" et "mettre ses pieds sur les sièges". Voyager sans titre laisse indifférente une grande partie des personnes interrogées.

## Disparités

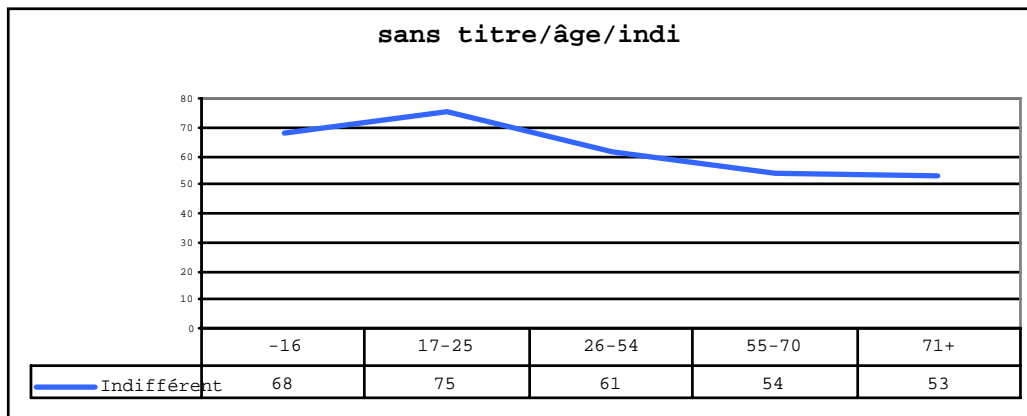
On remarque de fortes disparités selon l'âge des voyageurs.



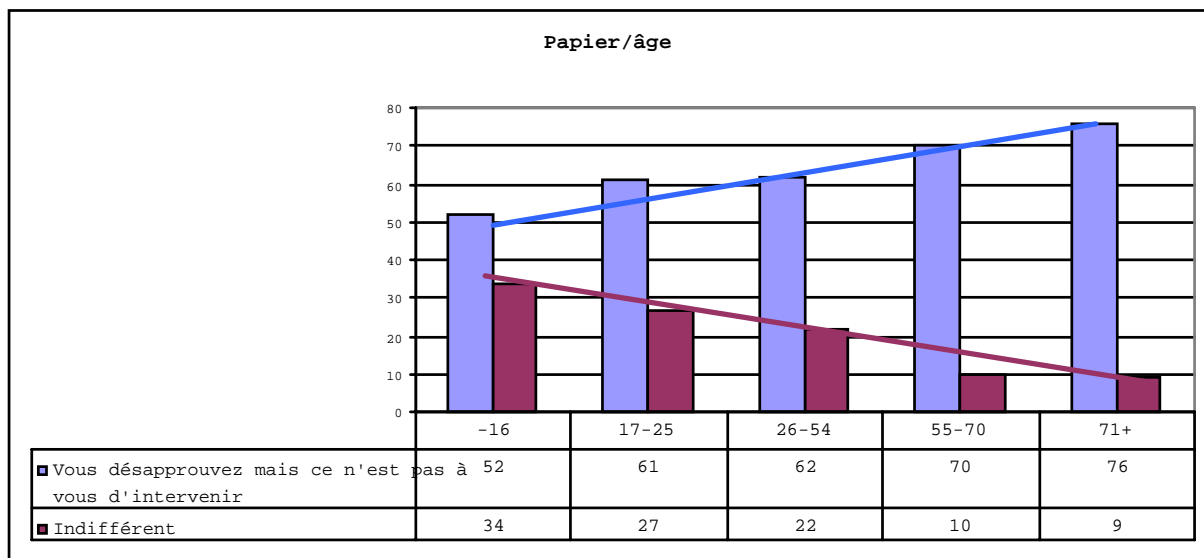
L'indifférence devant les fumeurs est beaucoup plus prononcée chez les personnes jeunes que chez les plus âgées et on observe une diminution constante de la tolérance à la cigarette plus on s'avance en âge. (graphique ci-dessus).



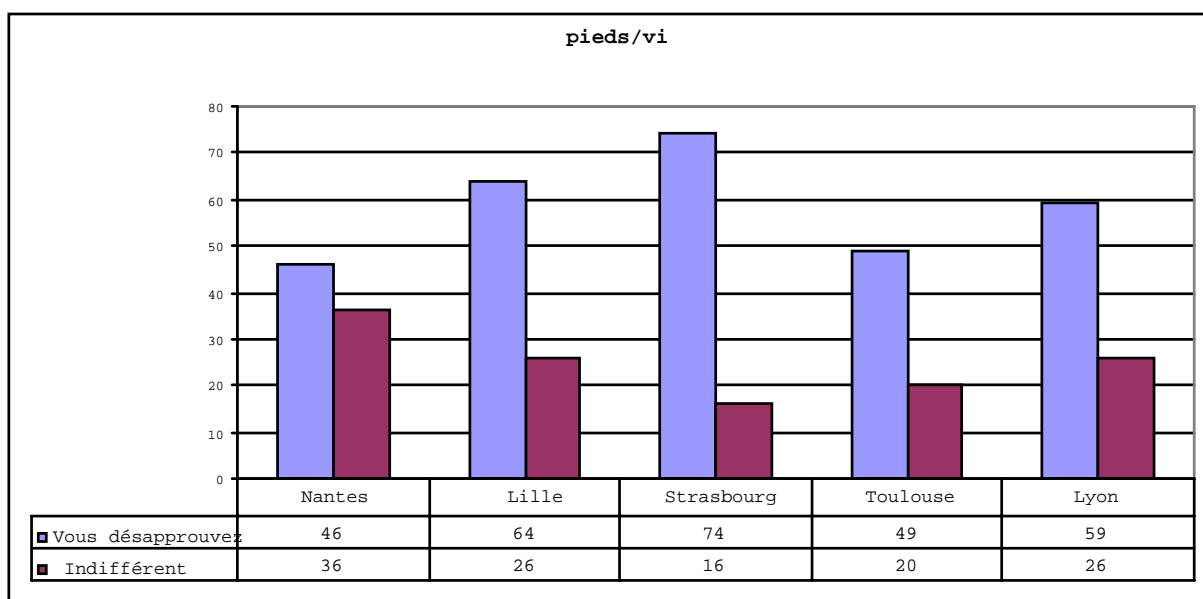
Ce phénomène se retrouve en moins accentué pour les voyageurs sans titre, beaucoup mieux tolérés par les adolescents et les jeunes adultes que par les voyageurs plus âgés. (graphique ci-dessous).



Les personnes qui jettent des papiers par terre laissent indifférentes 34% des plus jeunes mais seulement 9% des plus âgés. Là encore, on observe une nette propension à la diminution de la tolérance et de l'indifférence avec l'âge. (graphique ci-dessous).

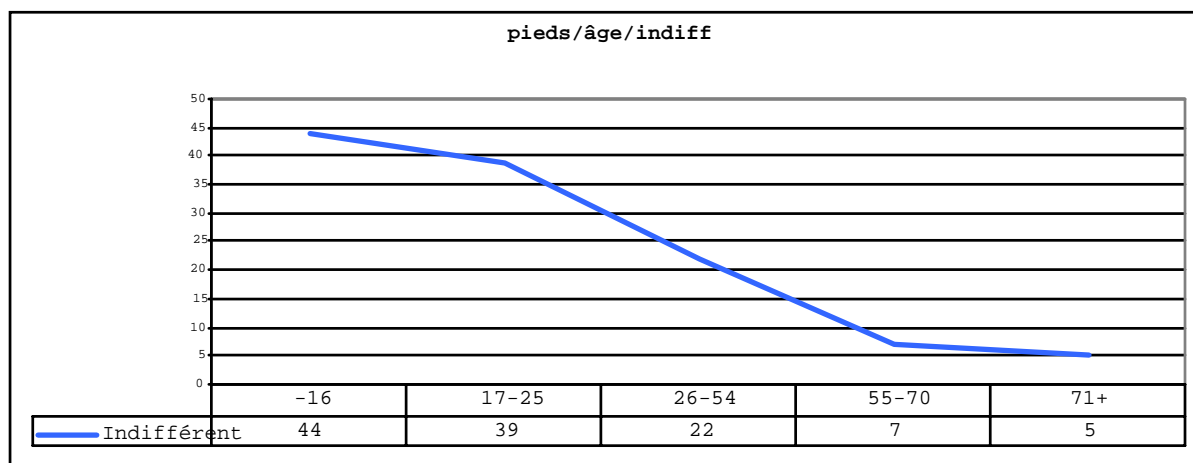


Corrélativement, l'attitude de désapprobation passive évolue nettement avec l'âge, allant de 52% pour les plus jeunes à 76% pour les plus âgés sur une courbe ascendante constante.



On remarque également que les strasbourgeois désapprouvent plus "les pieds sur les sièges" que les nantais qui y sont le plus indifférents...

L'effet d'âge apparaît également très nettement : si 44% des plus jeunes sont indifférents aux "pieds sur les sièges", ce n'est le cas que de 5% des plus âgés. Là encore, la courbe d'indifférence évolue avec l'âge.



## QUI DOIT INTERVENIR FACE AUX INCIVILITES ?

Qui devrait intervenir en cas d'incivilité ?

- "Personne" : 144 réponses
- "Les autres voyageurs" : 36 réponses
- "Les autorités des transports" : 228 réponses
- "La police" : 29 réponses.

Pour la majorité des voyageurs interrogés la solution est du côté des autorités du transport.

On remarque également la proportion de réponses importante sur l'item "personne" : pour un nombre non négligeable de voyageurs (environ 30%), ces incivilités ne devraient donner lieu à aucune attention en particulier et a fortiori à aucune sanction.

Enfin, 70% des voyageurs estiment que c'est aux exploitants d'intervenir si un voyageur circule sans titre.

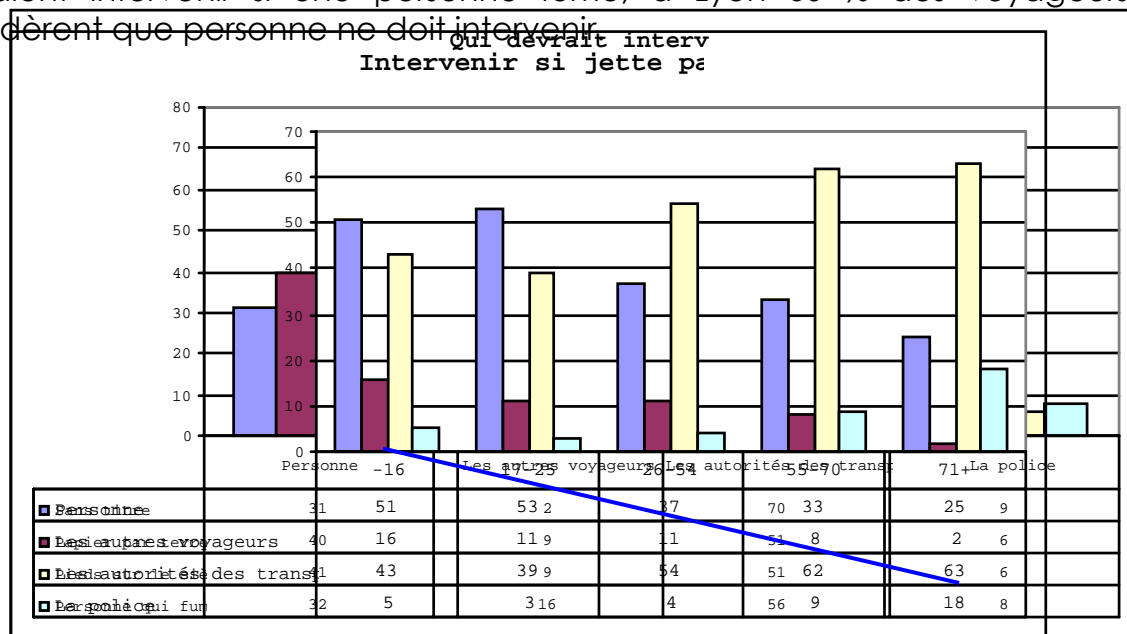
On remarque des disparités selon l'âge des personnes : les réponses "personne" sont plus fréquentes chez les plus jeunes que chez les plus âgés, ceci est particulièrement vrai pour les pieds sur les sièges et les papiers jetés par terre, moins en ce qui concerne les fumeurs, probablement parce qu'on fume dans toutes les classes d'âge.

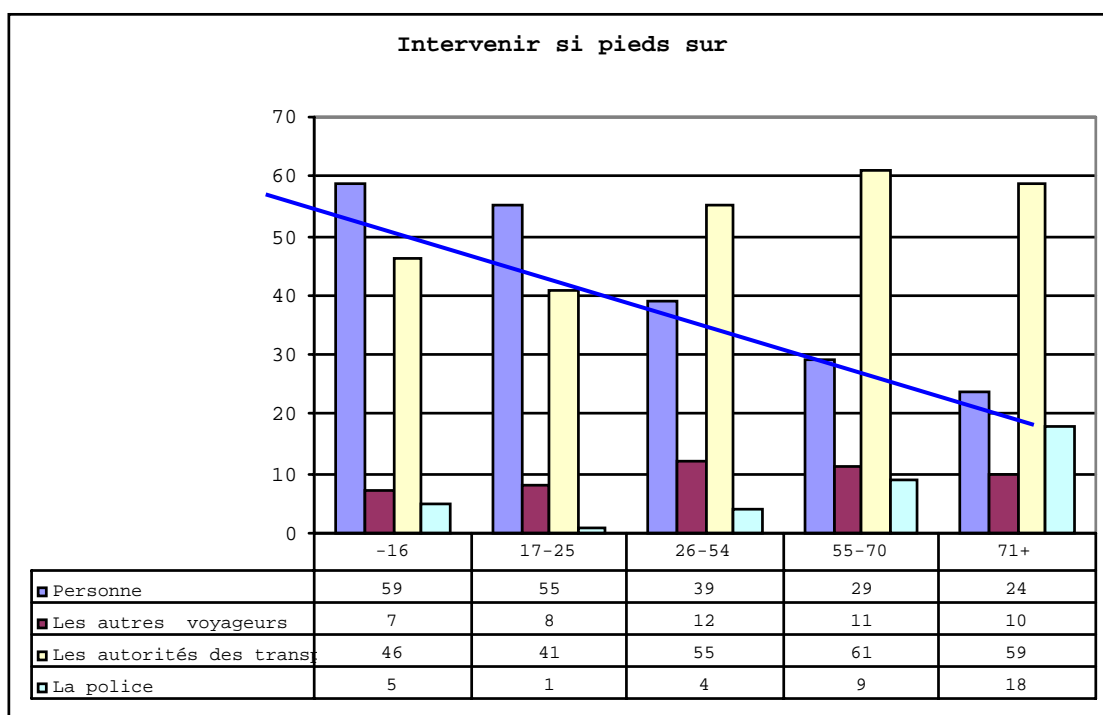
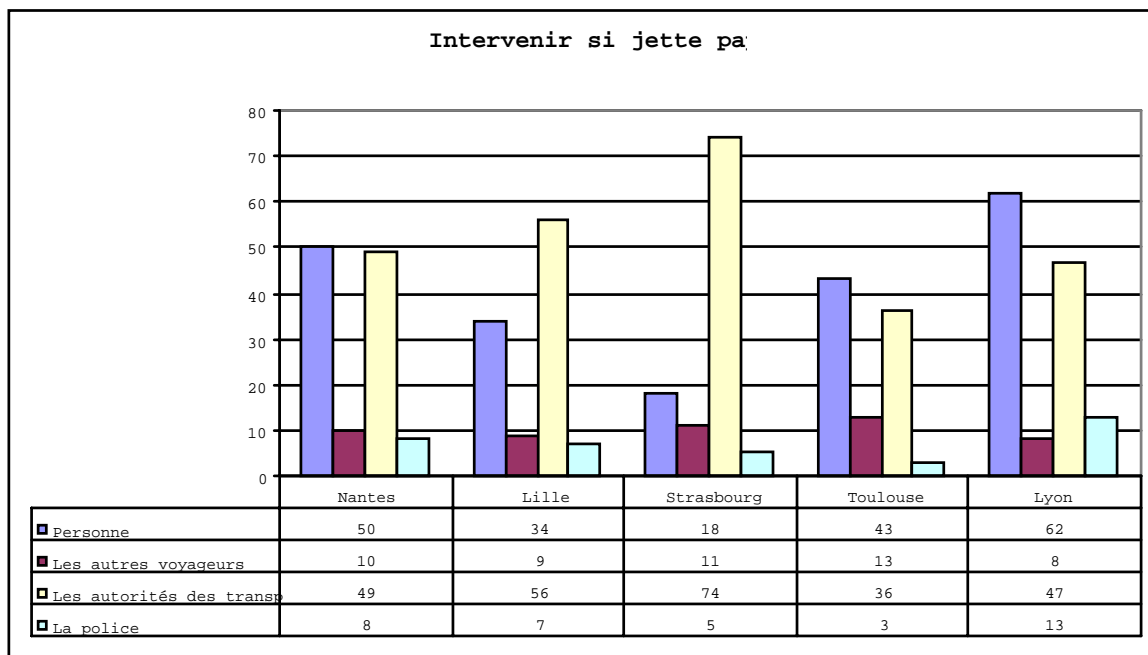
On observe également des disparités selon les villes : 74% des strasbourgeois pensent que les autorités des transports devraient intervenir si quelqu'un jette un papier ; ce n'est le cas que de 36% des toulousains.

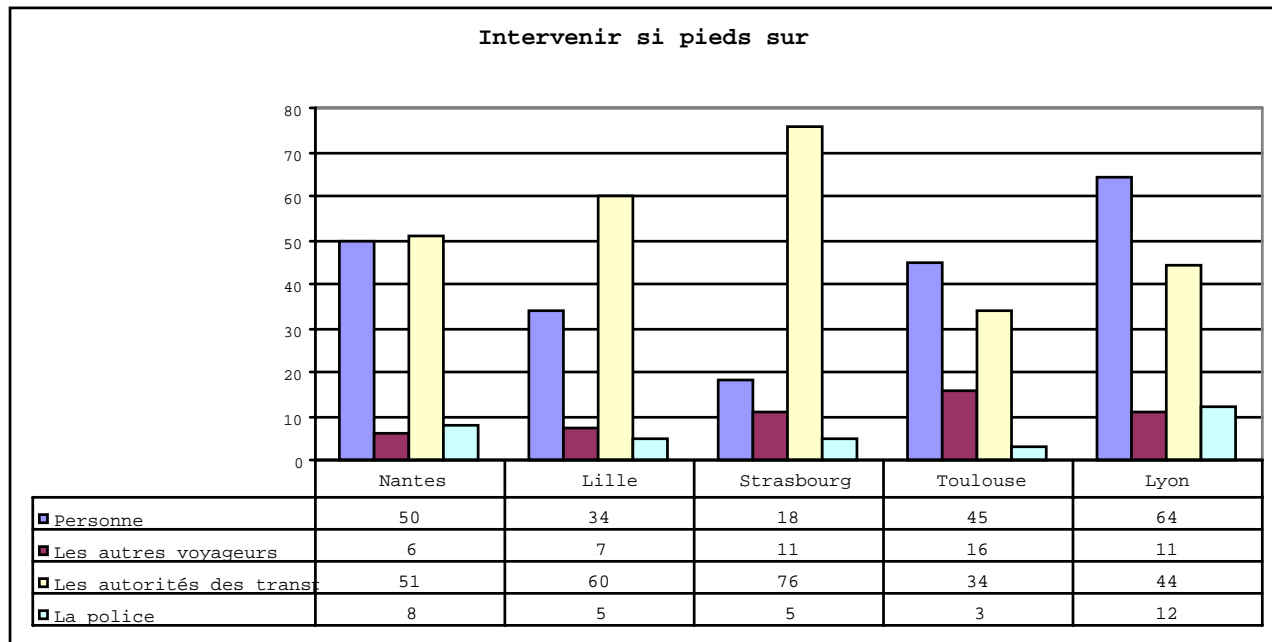
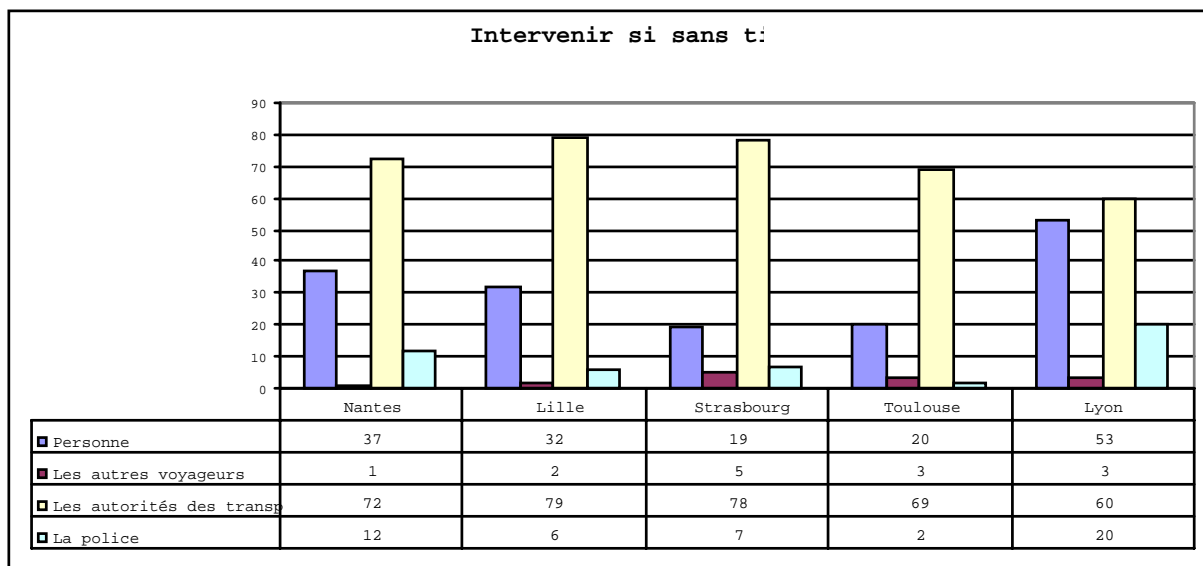
A Lyon, 53% des voyageurs pensent que personne ne doit intervenir si un voyageurs circule sans titre.

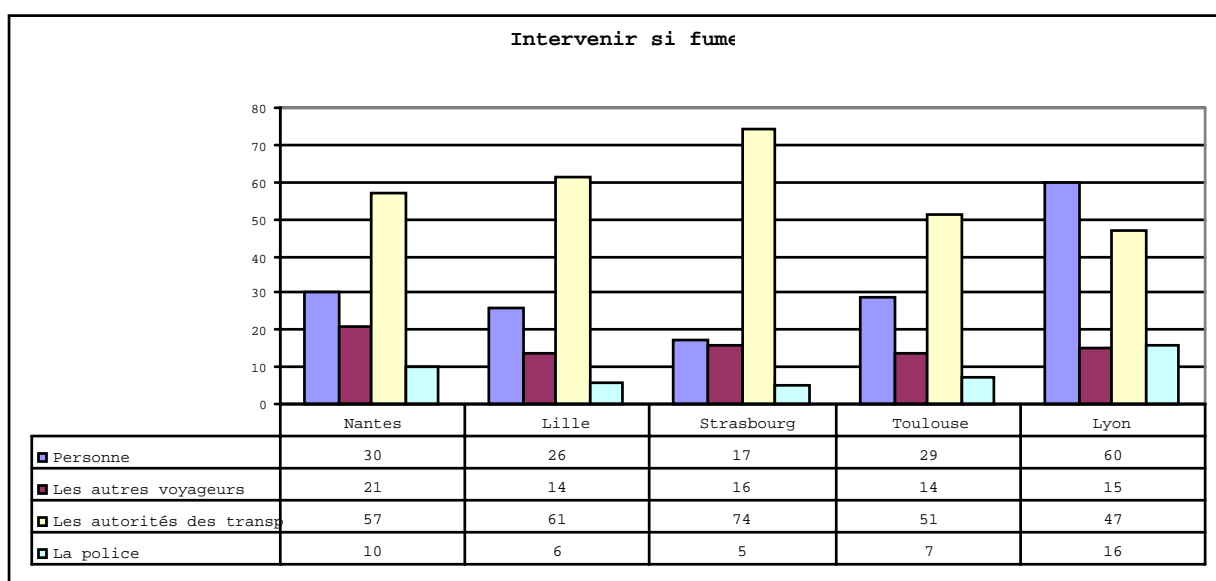
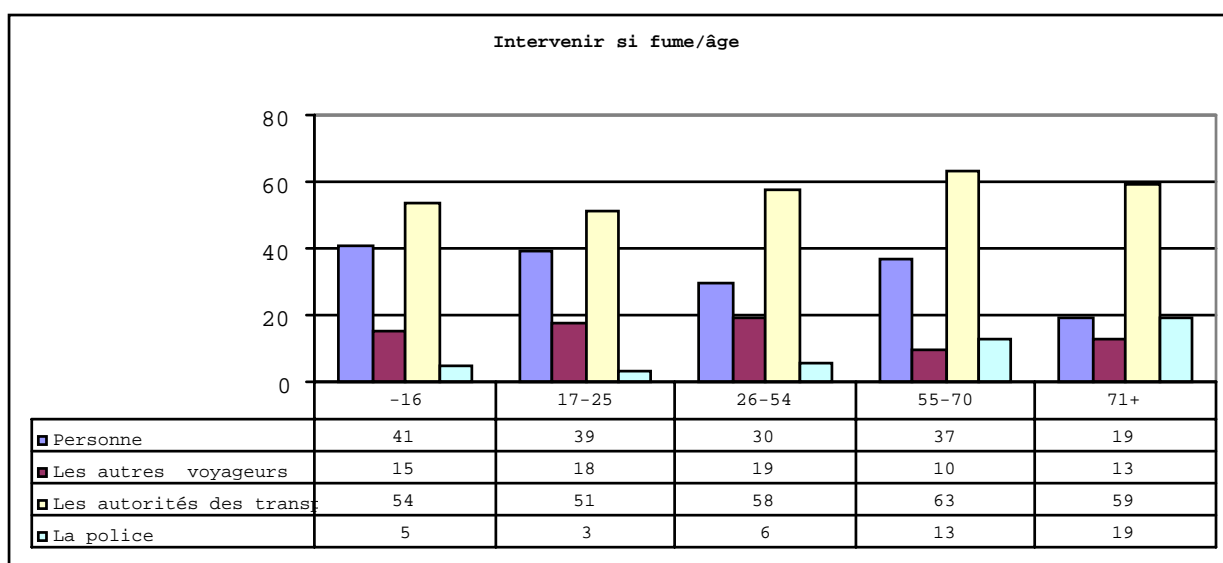
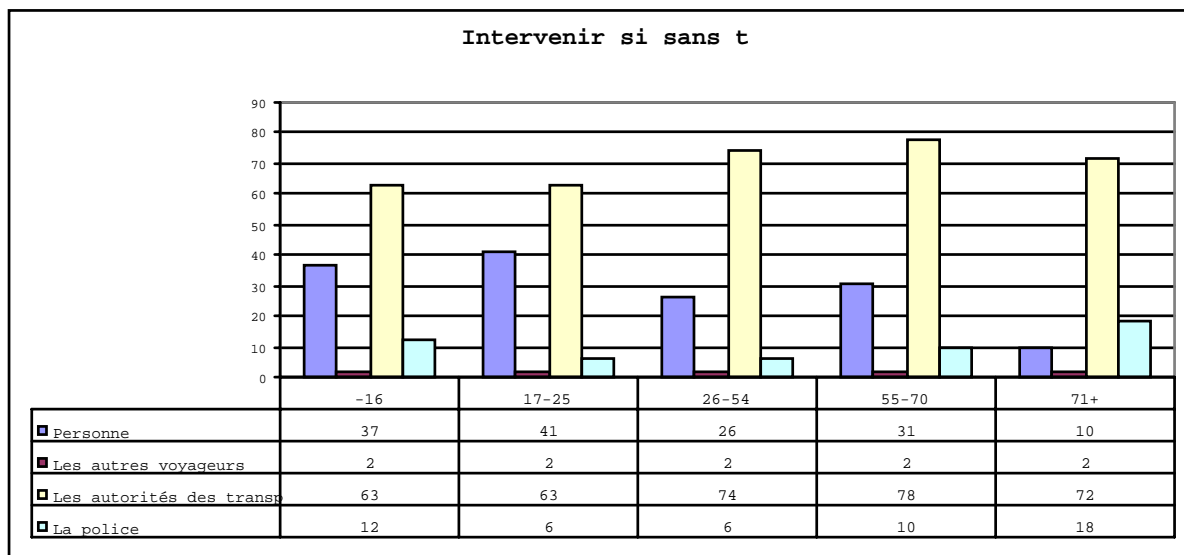
A Strasbourg, 76% des voyageurs pensent que les autorités doivent intervenir au cas où un voyageur met ses pieds sur un siège alors qu'à Lyon 64% déclarent que "personne" ne doit intervenir.

A Strasbourg encore, 73% des voyageurs estiment que les autorités devraient intervenir si une personne fume, à Lyon 60 % des voyageurs considèrent que personne ne doit intervenir.









## CHAPITRE ONZE-CONCLUSION

Au terme de ce travail, que peut-on dire sur le sentiment d'insécurité dans les TCU ?

Le résultat le plus évident de cette enquête - qui d'ailleurs valide nos hypothèses- est que loin d'être homogène, il est extrêmement différencié.

### **Une perception différenciée des risques**

Ce constat n'est pas un truisme : il existe dans notre société des représentations sociales très massives, qui ne donne pas lieu à variétés et nuances : une peur sans nuance concerne le risque nucléaire, le risque de contamination virale; des peur avec nuances concernent , on l'a vu dans d'autres recherches, l'accident de la route, le risque de maladie ...

La perception du risque dans les moyens de transports collectifs est nuancée et ce serait commettre une erreur que de le voir d'une manière globale.

Il s'agirait d'une erreur car une vue globale empêcherait, le cas échéant, de mettre en œuvre des stratégies de réduction du risque.

Ainsi, nous voyons les inquiétudes varier considérablement d'une ville à l'autre, plus exactement, d'un type de ville à l'autre, les plus grandes déclenchant dans l'esprit des voyageurs une plus grande crainte et une plus grande méfiance vis à vis des autres voyageurs.

En y regardant de plus près, nous constatons des variations à l'intérieur même de ces catégories : Lyon, Lille Strasbourg d'un côté, et d'un autre côté Nantes et surtout Toulouse . Nul doute que les difficultés auxquelles les exploitants à Lille et Lyon, la municipalité strasbourgeoise se sont heurtés, a marqué les représentations des voyageurs lillois, lyonnais et alsaciens. C'est également dans ces villes difficiles que le niveau de tolérance aux impolitesse est le plus bas.

Que faire dans ces circonstances et dans ces villes ? Comment rassurer les clients de réseaux qui ont consenti des efforts financiers souvent considérables pour construire métros et tramways en vue d'améliorer la mobilité et le confort des voyageurs et qui voient leurs effort menacés par l'insécurité ?

### **Assistance et protection ou gardes du corps ?**

On voit bien la demande des voyageurs dans ces domaines : accroître la présence du personnel sur certaines lignes, à certains moments. Remarquons qu'il ne s'agit ni d'une demande de surveillance technologique, de vidéo-surveillance, ni d'une surveillance policière avec des hommes en armes.

Les voyageurs demandent qu'on les aide dans des moments difficiles, qu'on les protège le cas échéant ; ils ne demandent pas absolument des gardes du corps.

A cet égard, il est important de distinguer l'insécurité et la fraude. Dans l'esprit des usagers ces éléments sont déconnectés ; ils ne semblent pas l'être dans celui des exploitants. ; pour le client des TC, le resquilleur n'est pas absolument parlant un personnage menaçant et, nous l'avons vu, il existe une grande tolérance, dans l'esprit des usagers, à l'égard de la resquille sans qu'il s'agisse non plus d'une approbation sans faille.

### **Faut-il absolument relier fraude et insécurité ?**

La relation fraude/insécurité, de notre point de vue, est biaisée par une croyance qu'on appellera " l'effet New-York". Les contrôles effectués par la police de New-York sur les passagers du métro a montré une forte corrélation entre les fraudeurs et les criminels ; ce constat a été, à notre avis, trop hâtivement généralisé et on en a trop rapidement conclu que prévenir la fraude revenait à réduire l'insécurité . La plupart des fraudeurs, en France, ne sont pas des criminels qui ont pris pour base le territoire des réseaux et qui s'y dissimuleraient des yeux de la police.

L'"effet New-York" relie des phénomènes qui ne le sont pas dans les représentations des usagers et qui conduisent à des incompréhensions entre les clients et les exploitants : les clients demandent qu'on les protège de l'insécurité et les exploitants qu'on les protège de la fraude. Ce malentendu est à peu près identique en ce qui concerne les conducteurs et les exploitants : les conducteurs demandent à être protégés des agressions et les exploitants, pour des raisons de contrôle du titre, les mettent en situation d'être agressés par des resquilleurs ou des clients mécontents. Ces questions mériteraient d'être clairement débattues.

### **Des stratégies trop centrées sur la dissuasion et pas assez sur la protection des victimes potentielles**

Comme on l'a vu, les personnes les moins exposées au sentiment d'insécurité sont les adultes actifs qui disposent également, plus que les autres, d'un autre moyen de transport.



D'un autre côté les plus inquiets, ou ceux qui demandent le plus de protection, sont les plus jeunes et/ou ceux qui ne disposent pas d'un mode alternatif, les femmes salariées par exemple.

Les personnes âgées, contrairement à ce qu'on pouvait penser, ne sont pas parmi ceux ou celles qui ont le plus peur, les femmes âgées probablement parce qu'elles croient qu'elles ne risquent plus d'attaques sexuelles. Ces personnes sont cependant celles qui sont les moins tolérantes aux impolites : en quelques sorte, elles moins sensible à la peur qu'à la colère ou l'agacement devant les impolites.

Les personnes âgées vivent dans un autre univers de valeurs ; ils privilégient les rapports sociaux, les bonnes relations de travail, les bons rapports, ce qui constitue finalement la civilité et la sociabilité ; la civilité est en quelque sorte une fin en soi qui devrait caractériser les rapports sociaux y compris dans les lieux publics ; la civilité perdue, il ne reste que la solitude de l'homme dans l'organisation, la déshumanisation, la réduction de l'être à sa fonction économique . L'impolitesse réside en priorité dans ce fait : on s'adresse plus à un individu anonyme qu'à un membre de la communauté sociale; c'est à la fonction qu'on s'adresse plus qu'à la personne et c'est ce déplacement qui crée l'impolitesse.

Cette problématique se remarque bien dans ce qui concerne les discours relatifs au « respect ». Chacun cherche le respect de l'autre mais la signification du mot diffère d'un groupe à l'autre. Pour l'ancien, le respect consiste à être reconnu dans sa différence d'aîné et donc pour la compétence acquise pendant les années d'exercice du travail ; pour le jeune, le respect consiste à être considéré comme quelqu'un de semblable aux autres, de ne pas être vu comme « différent »; pour le jeune client, le respect consiste à ne pas être considéré a priori comme un garnement ou un mauvais sujet. Chaque groupe a donc sa propre représentation de sa valeur et sa crainte de ne pas être perçu pour ce qu'il est ou se sent vraiment, ou encore pour ce qu'il souhaiterait être ; chaque groupe soupçonnant l'autre de le percevoir autrement qu'il souhaite être perçu. Chaque groupe est donc vulnérable et susceptible de se sentir menacé pour des raisons différentes.

Cela nous amène à penser la protection en termes différentiels et non pas en termes de globalité : comment protéger ou rassurer les plus jeunes ? Comment protéger et rassurer les femmes jeunes et adultes ? C'est à dire comment "cibler " la sécurité ? Est-ce d'ailleurs un concept recevable du point de vue de l'éthique sociale ? Cette question également devrait être débattue : il est évident que la politique menée dans les transports collectifs urbains, notamment avec les grands groupes du secteur est plus centrée sur

les délinquants que sur les victimes et encore moins sur les victimes potentielles ou celles qui simplement ont peur, à tort ou à raison.

C'est à notre avis à partir de la protection des victimes potentielles c'est à dire des plus jeunes et des femmes, que devraient s'établir des politiques de sécurité plutôt que sur des procédés de dissuasion des délinquants.

Cette question pose évidemment celle des interventions : qui doit intervenir en cas d'agression ? Comme nous l'avons vu, les voyageurs ne comptent pas sur les autres pour être secourus, ils comptent sur le personnel du réseau qui n'est pas toujours là. Les voyageurs demandent évidemment un secours immédiat, comment les satisfaire sur ce point ? La situation ne peut-elle pas être modérée avant un dénouement violent par la présence de personnel intervenant ? A cet égard, nous voyons que le niveau de satisfaction concernant les agents est loin d'être au plus haut. Les agents sont-ils totalement convaincus de la nécessaire protection des clients du réseau ou pensent-ils qu'il faut les "laisser se débrouiller" ?

Que peut l'exploitant par rapport à ces problèmes qui concernent l'évolution de la société dans son ensemble, les représentations que les acteurs sociaux se font de leur rôle et de leur importance dans la société, les attentes de ceux-ci vis-à-vis de leur prochain etc... ?

### **Améliorer le point d'entrée dans le réseau : les arrêts**

L'enquête a mis en évidence un autre problème : celui des points d'arrêts. Ceux-ci ne conviennent pas à l'évidence à une large minorité de voyageurs qui les jugent peu confortable et généralement peu propices à l'attente. Cette insatisfaction génère indirectement un sentiment d'insécurité dans la mesure où les voyageurs peuvent penser que le réseau délaisse une partie de son territoire.

Cette question est cruciale : le point d'arrêt est le point d'accueil du réseau ; le premier contact entre le réseau et le voyageur s'établit devant la borne d'arrêt ou l'abribus. Comme le seuil d'une maison évoque la personnalité de son locataire, les arrêts expriment la capacité du réseau à gérer ses espaces et à proposer une offre de qualité.

L'attente est le moment désagréable du déplacement, elle engendre frustration et énervement qui peut le cas échéant se traduire en agressivité, celle-ci risquant de s'exprimer non seulement entre les voyageurs à l'arrêt mais dans le bus et certainement à l'encontre du conducteur, premier et seul interlocuteur des voyageurs.

Alors que justement le personnel jouit d'un capital de confiance relatif de la part des voyageurs, le décalage entre la qualité du service et l'allure des points d'arrêt est dommageable et détériore l'image des TCU.

Une évaluation sérieuse du parc d'abribus et de bornes d'arrêt devrait être engagée.

### **Indifférence et manque de solidarité**

Un autre problème notable est le manque de solidarité et d'entraide entre les voyageurs ; ils sont nombreux à regretter les bousculades et à penser qu'en cas d'agression ils ne pourraient rien attendre de leurs voisins.

Les bousculades se produisent souvent à la montée et correspondent à un problème de « file d'attente ». Diverses solutions pourraient être envisagées pour résoudre ce problème, notamment la présence d'agents de médiation aux arrêts aux heures d'affluence afin d'organiser les files et sensibiliser les personnes aux règles de civilité.

La solidarité entre voyageurs pourrait être rétablie dans le cadre d'un projet global de mobilisation sur la sécurité auquel les usagers seraient appelés à participer.

### **La demande de protection de la part des jeunes**

Une troisième question concerne les adolescents. Leurs comportements ne sont pas admis par une large minorité de voyageurs. Il ne s'agit ni d'une question de sécurité – ils ne sont pas jugés menaçants - ni d'un problème d'incivilité – ils ne sont pas impoli - mais de leur « agitation ». Cette « agitation » est d'autant plus visible et sensible qu'ils sont souvent « en bandes » à la sortie du collège alors que les autres voyageurs sont seuls et recherchent un moment de tranquillité.

Comment motiver ou obliger les ados à se tenir calmes après plusieurs heures de cours au collège ? On pense à un système de récompense ou de sanction : par exemple organiser un concours "du collège le plus calme ou le plus sympa", ce qui impliquerait une prise de conscience collective et une auto-surveillance ; il faudrait évidemment que l'enjeu du concours soit intéressant...

Il n'est peut être pas nécessaire d'acheter le calme, d'autres solutions sont possibles : on a vu le capital de popularité des agents de médiation ; ceux-ci pourraient certainement jouer un rôle important dans le maintien de la tranquillité, en association à des représentants des collégiens.

Il faut garder également à l'esprit le sentiment d'insécurité dont font preuve en particulier les plus jeunes de nos voyageurs, principalement sur le trajet du collège. La surveillance par les contrôleurs des points d'arrêts près des collèges pourrait être envisagée en relation avec les autorités scolaires : il est évident que les jeunes demandent une protection.

Il est regrettable de constater qu'un cinquième des voyageurs pensent qu'ils pourraient être un jour victimes d'une agression. Cette perception du risque à notre avis va de pair avec le peu de visibilité des mesures de sécurité entreprises par les réseaux. Les voyageurs ont alors l'impression que le réseau ne s'intéresse pas à leur inquiétude et les laisse y faire face avec leurs propres moyens.

Une campagne d'explication et de démonstration des moyens de surveillance et de secours, des exercices de sécurité relayés par la presse locale pourraient démontrer l'attachement des réseaux à la sécurité de leur clientèle.