

Insécurité

Le risque dans les transports en commun : loin des stéréotypes

Étude du sentiment d'insécurité et sa mesure dans les transports en commun urbains (novembre 2002) par l'Association française de psychologie appliquée aux transports. Commande Prédit N° 00MT 59

L'étude réalisée par l'Association française de psychologie appliquée, sur le sentiment d'insécurité dans les transports en commun urbains, réserve bien des surprises. Si une personne sur cinq pense qu'elle pourrait être un jour victime d'une agression et si une sur deux a été au moins une fois victime ou témoin d'une agression verbale ou physique, l'enquête montre que, loin d'être homogène, la perception du risque est différenciée et bien éloignée de certains stéréotypes.

Savez-vous qui éprouve le plus un sentiment d'insécurité vis-à-vis des transports en commun ? Ceux qui n'y mettent pas les pieds ! Les enquêteurs ont comparé les opinions de 74 personnes utilisatrices et de 74 qui les ont délaissés. Parmi les premiers, 22 % les trouvent "peu sûrs" et 19 % "mal fréquentés". Chiffres qui tombent à 16 % de "mal fréquentés" et 12 % de "peu sûrs", chez les seconds. Pourquoi alors les ont-ils abandonnés ? 32 % à cause d'un changement de domicile et autant à cause d'une mutation professionnelle. Donc, pour des raisons pratiques qui n'ont rien à voir avec les "sentiments"

C'est pourquoi le rapport a substitué le terme scientifique de "perception" à la notion purement émotionnelle de "sentiment".

Les résultats recueillis dans les cinq villes soumises à l'enquête, montrent des variations importantes. La perception du risque est plus forte dans les grandes villes.

Parmi les raisons du refus de prendre les TC, la "mauvaise fréquentation" compte pour 2 % à Nantes, 13 % à Toulouse, 17 % à

Lyon, 26 % à Strasbourg et 31 % à Lille. 1 % des Nantais et des Toulousains qui ne prennent pas les TC, se disent "pas rassurés", 13 % des lyonnais, 26 % des strasbourgeois et 31 % des Lillois. L'âge est un autre facteur de différences. Les personnes très âgées, qui empruntent souvent les TC aux heures creuses, ne se sentent pas les plus menacées. À juste titre, puisque plus du tiers des victimes d'agressions a entre 17 et 35 ans. Les jeunes sont considérés comme "gênants" à cause de leur "agitation", plus que dangereux. Un sentiment renforcé par le fait qu'ils constituent 65 % de la clientèle et empruntent le bus plusieurs fois par jour.

En revanche, 38 % des moins de 16 ans et 39 % des 17-25 ans disent éprouver un sentiment de peur. Étonnant : 37 % des moins de 16 ans jugent les bus "dégradés" ainsi que 22 % des 17-35 ans.....

Les femmes se sentent plus vulnérables. 23 % se

Devinette : savez-vous qui éprouve le plus un sentiment d'insécurité vis-à-vis des transports en commun ? Ceux qui n'y mettent pas les pieds !

Une relative tolérance prévaut à l'égard des tags, de la fraude, des clochards, des quêtés et des musiciens. Sauf chez les plus âgés.

disent "peu rassurées" contre 9 % pour les hommes. Un chiffre justifie leurs craintes : elles sont deux fois plus à être agressées que les hommes (60 femmes et 33 hommes). Mais

seuls 6 % des voyageurs se disent témoins d'atouchements et 3 % d'agressions sexuelles (on peut soupçonner, dans ces cas, une certaine sous déclaration).

Variété selon les lieux, également : la perception du risque est plus marquée aux arrêts et aux points d'attente qu'à l'intérieur des voitures. Ces endroits sont vécus comme générateurs de frustration et d'agressivité. Beaucoup redoutent la bousculade à la montée. Une personne sur deux seulement se dit satisfaite des lieux d'attente. 20 % les trouvent "dégradés" et "sales", 18 % trouvent qu'ils manquent de personnel. Seuls 15 % les qualifient de "confortables" et 8 % de "jolies". Une opinion qui tranche avec les jugements sur les véhicules que 60 % estiment "confortables" et 47 % "propres".

À ces différences, s'ajoutent des chiffres qui montrent que la politique suivie pour enrayer l'insécurité dans les transports en commun, n'est pas toujours perçue comme efficace. Ainsi, une relative tolérance prévaut à l'égard des tags, de la fraude, des clochards, des quêtés et des musiciens. Mais elle diminue avec l'âge.

Les auteurs en viennent à se demander s'il est justifié de lier aussi étroitement fraude et insécurité, comme dans les pays anglo-saxons. À leurs

yeux, l'idée que le fraudeur est un délinquant potentiel n'est pas avérée. Et d'ajouter :

"Pourquoi les exploitants accordent-ils tant d'importance au contrôle alors que leur recette est assurée aux deux tiers par les abonnements et qu'ils sont subventionnés par les autorités organisatrices ?"

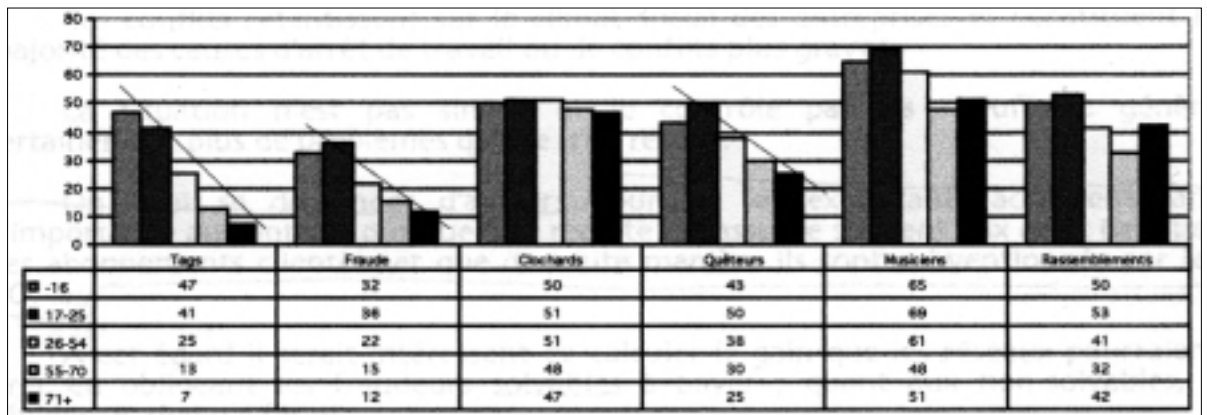
On pourrait objecter que les contrôleurs ont une assez bonne image, (46 % les jugent "courtois") sauf chez les jeunes qui les trouvent "rigides". Les médiateurs remportent la palme avec 82 % des usagers qui les jugent "utiles" et 46 % "efficaces". En fait, les voyageurs apprécient la présence humaine et la préfèrent de loin aux moyens automatiques, comme les caméras vidéo embarquées. 56 % se sentent rassurés par une vidéo alors que 85 % le sont par la présence d'agents de la compagnie de transports. Parmi les moyens "mécaniques", ils préfèrent le signal d'alarme (75 %) à la caméra vidéo.

Pour en venir aux violences verbales ou physiques constatées, presque un utilisateur sur deux dit en avoir été témoin : 273 personnes sur 242. Il importe ici d'observer la répartition entre les types de violences : 154 ont assisté à une agression verbale, 47 à une agression physique, 13 à un vol, 3 à une agression sexuelle ou un attouchement.

Quant à leurs réactions, elles ne suscitent pas la surprise. 76 % des témoins ne sont pas intervenus. 43 % ont déclaré : "Je ne savais pas quoi faire".

225 disent avoir ressenti de la colère, 137 de la

"Tolérable" rapporté à âge



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

peur, 107 de la gêne, 36 de l'indifférence et 23 de la paralysie. Les personnes importunées sont 50 % à sortir, 31 % à changer de place. Seules 11 % crient et 8 % demandent de l'aide. Ces attitudes, plutôt passives, mériteraient, selon les auteurs, une campagne d'éducation civique.

44 % déclarent préférer la voiture. Chez les jeunes, 83 % prennent les transports en commun, mais 14 % leur accordent la préférence. Si les gens prennent les TC, ce n'est pas parce que c'est plus agréable, mais plus pratique. Et ce n'est pas la peur qui les retient.

Le plus surprenant, c'est que seuls 7 % de ceux qui ont été victimes ou témoins de violences abandonnent ensuite les transports en commun. Se pose ici la question du déplacement contraint. 15 % des utilisateurs de TC disent que c'est le mode qui leur déplaît le plus.

Sentiment d'insécurité ou perception du risque ?

S'ils ont repris l'expression "sentiment d'insécurité" dans le titre de leur rapport, les auteurs ne l'ont fait que pour lui tordre le cou. Véhiculée à foison dans les médias, exploitées par des politiques de tous bords, cette notion nimbe d'un halo de brouillard des concepts qui n'ont aucun rapport entre eux, comme le "vécu" et le "perçu". Bref, elle brouille les cartes.

« La notion de sentiment d'insécurité souffre 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 politiques et les journalistes, objet de polémiques et de controverses propres à ces milieux, elle n'a rien, estiment les auteurs, de scientifique. Le fait qu'elle soit employée dans l'intitulé de la loi de 1998, loin de les intimider, les encourage à faire valoir une autre approche. D'ailleurs, argumentent-ils, le terme "sentiment" n'apparaît dans aucun dictionnaire de psychologie. Tout au plus peut-on la rapprocher d'"affect" qui relève de la psychanalyse.

D'où leur préférence pour une approche qui privilégie la "perception" de l'insécurité. Ils proposent d'adopter une méthode

psychosociale, c'est-à-dire de passer au crible tous les facteurs qui contribuent à la construction de cette perception.

Parmi ces critères, on peut citer la part contrainte de l'usage des transports en commun, les facteurs de choix ou de non-choix de ce mode de transport, l'acceptabilité sociale des instruments de contrôle, ou la perception du risque dans les TC au regard d'autres "peurs". Figurent aussi, l'évocation de situations réelles de danger et leur relation avec le ressenti, les variables dans le temps ou les lieux. Les perceptions liées à l'âge ou au sexe entrent en jeu. La taille des villes est une variable importante. Tout comme les différences lorsque

que les voyageurs sont à quai ou à l'intérieur des voitures. Les heures de la journée importent, tout comme la présence ou

Le terme "sentiment" n'apparaît dans aucun dictionnaire de psychologie.

non d'employés des transports ou de mécanismes, tels que la vidéo ou la sonnette d'alarme.

Une telle exploration permet de quitter le registre inorganique de l'"émotion" pour entrer sur une base scientifique.

En optant pour cette démarche, les auteurs se démarquent d'une vision appuyée sur la criminologie ou la politologie, que résume à leurs yeux la définition donnée par A. Roché (1) pour qui "le sentiment d'insécurité est définissable comme une inquiétude cristallisée sur un objet". Ils adoptent au contraire un cadre théorique défini par Moscovici (2), selon lequel les individus sont reliés entre eux par un fond de représentations sociales qui assurent la communication entre ces individus et garantissent la cohésion des groupes.

(1) Roché. Le sentiment d'insécurité. PUF 1993

(2) Moscovici. L'âge des foules, Fayard 1981 et M.T. Neuilly, gestion de crise, l'Harmattan 1998

UNE ÉTUDE EN TROIS TEMPS

Cette étude émane de l'Institut français de psychologie appliquée aux transports, association indépendante regroupant des chercheurs et des praticiens. Elle a été menée en collaboration avec le thème fédérateur de l'Institut national de recherche sur les transports et leur sécurité (INRETS) : amélioration de la qualité de l'offre des transports en commun. Elle a connu trois phases, dont cette note de synthèse résume le rapport final paru en novembre 2002.

Phase I

État de la question du sentiment d'insécurité, rôle des médias ; aspects institutionnels et politiques.

L'étude s'appuie sur un inventaire des études et recherches déjà réalisées. Cette phase a donné lieu à une publication, en mars 1999, intitulée : *Etat de la question*.

Phase II

Approche qualitative destinée à établir un indicateur de l'insécurité, perçue en intégrant les dimensions psychologiques et psychosociales.

Cette phase s'est appuyée sur des entretiens semi-directifs et des entretiens guidés auprès d'environ vingt personnes. Elle a donné lieu à une publication en juillet 1999, intitulée : *Etude qualitative*.

Phase III

Cette phase avait pour but de valider et d'appliquer l'échelle retenue.

- Une enquête a porté sur un échantillon d'usagers et de non-usagers, à part égale, auprès de 500 personnes dans cinq villes françaises : Nantes, Toulouse, Lyon, Strasbourg, Lille et leurs périphéries.

- Une autre enquête a porté sur un échantillon d'utilisateurs des TC, sur l'ensemble des modes de transport qu'ils utilisent. Elle a abouti au *Rapport final* de novembre 2002.

Attention :

Les résultats ne reposent pas tous sur les mêmes bases, ce qui peut entraîner des discordances apparentes. Elles n'ont pas porté sur des échantillons représentatifs de l'ensemble de la population française, en sorte qu'il faut prendre garde aux extrapolations.

RECHERCHES ET SYNTHÈSES, rend compte, sous une forme journalistique, de travaux financés par la Drast (direction de la recherche et des affaires scientifiques et techniques) du ministère en charge des transports au sein du programme national Predit.

Ce programme de recherche et d'innovation dans les transports terrestres soutient des projets dans le domaine des transports publics ou privés de voyageurs ou de marchandises, assurant par des modes de transports routiers, ferroviaires ou fluviaux, des déplacements en milieu urbain ou interurbain.

C'est une initiative des Ministères des Transports, de la Recherche, de l'Environnement et de l'Industrie avec le soutien de l'Ademe (Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie) et de l'Anvar (Agence nationale pour la valorisation de la recherche).

Ce programme est organisé autour de groupes à vocation technologique ou socio-économique, dont les résultats donnent lieu à des documents de synthèses ou des expérimentations.

NUMÉROS DÉJÀ PARUS :

1. "Inégalités de déplacement. Un bilan en demi-teinte" ;
2. "L'ère de la logistique virtuelle"
3. "Les interfaces dans les pôles d'échanges"
4. "La prospective : un art au service de l'action"
5. "Europe : ces petits services qui allègent le voyage"
6. "Alternative au tout route... en "Roro" ou par le train, les routiers sont gagnants"
7. "Transports urbains, la révolution tarifaire"
8. "Les transports intermédiaires entre le bus et le tramway"
9. "Nouvelles technologies pour la détection, l'identification et le comptage des véhicules"
10. "La modélisation des trafics, un outil au service de la planification et de la prospective"
- "Design, transport et mobilité" *numéro spécial pour le salon de la mobilité*
11. "Droits de stationnement limités, bourse d'échanges ou cartes à points ?"
12. "Alertes sur virages dangereux : encore un peu de patience"
13. "Marche et vélo : de nouvelles perspectives ?"
14. "Cyber-société et mobilité"
15. "Sûreté et traçabilité dans le TRM"
16. "Les grandes manifestations, moteur de l'aménagement urbain"
17. "IVHW et ALZIRA, deux systèmes d'alerte passés au crible"
18. "Idées de ville en Italie"

RECHERCHES ET SYNTHÈSES

Responsable de publication : André Pény,
responsable de la Mission transports
Rédaction : Madeleine Melquiond
Conception graphique : Gérard Casal
Impression : MJ2

CONTACT EDITEUR

- @ Andre.Peny@equipement.gouv.fr
- @ missiontransports@equipement.gouv.fr
- @ http://www.predit.prd.fr

Mission Transports - Drast/METATM

Tour Pascal B
92 055 La Défense cedex
Téléphone : 01 40 81 14 30
Télécopie : 01 40 81 14 44

