

La Ville  
la Ville  
la Ville.

# Sommaire

## Incivilités - civilités :

Des mots pour le dire 4

## Tribune

de Pierre Mongin  
Président-directeur général  
de la RATP

7

## Introduction 9

## Un débat utile pour comprendre

### INCIVILITÉS : DÉFINITION, CAUSES ET DÉCRYPTAGES

10

● Décryptages  
d'un phénomène  
de société

14

● Analyse sociologique  
du site d'expression  
chervoisindettransport.fr

16

## Un débat utile pour agir

### POLITIQUES ET PLANS D'ACTION

20

● Une solution plurielle

22

● Plan d'actions de la RATP :  
une approche multiple

24

● Réinventer les services

26

● Apprendre « le vivre  
ensemble »

28

### LES COMMUNICATIONS DE LA RATP

31

● Une communication  
sur tous les tons

32

● Une communication utile  
au changement

34

● Des agents RATP  
impliqués

36

### LA CIVILITÉ ÇA CHANGE LA VILLE.

38



# Incivilités - civilités : des mots pour le dire

Le 29 juin 2011, la RATP a engagé un grand débat. Voici pour ouvrir notre livre blanc, un florilège d'analyses et de témoignages.  
Merci à toutes celles et tous ceux qui ont pris le temps de partager leurs points de vue.





**Pierre Mongin**  
Président-directeur général de la RATP

# Tribune

Tribune parue dans © Le Figaro du 01.10.2011

## Briser la spirale de l'incivilité

Alors que la RATP fait campagne sur l'incivilité, son président nous livre ses réflexions sur le sujet.

Oui, nous observons une érosion des règles de comportement qui permettent de bien vivre ensemble : parce qu'elle transporte chaque année trois milliards de personnes, la RATP est un observatoire unique de la vie dans la ville. Est-ce un mal inéluctable qui va nous obliger à durcir les systèmes de protection de nos clients, de nos collaborateurs et de nos équipements ? Ou bien peut-on trouver de moyens de contribuer à endiguer l'incivilité et à rétablir les conditions harmonieuses pour vivre la ville ? Peut-on s'échapper de la funeste spirale dans laquelle la société semble nous entraîner pour construire un cercle vertueux du bien commun qu'est l'espace public ? C'est en effet une spirale car, s'il ne faut pas confondre incivilité et délinquance, il y a une continuité entre les gestes discourtois ou agressifs et la violence dans cet espace incertain qui va du civil à l'incivil et du licite à l'illicite. C'est en effet aussi un phénomène de société, comme on dit. Nul ne l'ignore, notre société a profondément évolué, *l'individualisme monte, le respect d'autrui est miné, le principe d'autorité affaibli, les droits de tous et les devoirs de chacun questionnés, voire négociés.*

Levons tout de suite un préalable trop facile : nulle catégorie ne doit être stigmatisée. Ni la jeunesse, hormis les phénomènes très particuliers de bandes qui peuvent engendrer de véritables drames. Ni les territoires les moins favorisés, qui sont les premières victimes de l'incivilité, lorsqu'elle aboutit à interrompre la continuité de service. Sans présupposé mais sans peur non plus, efforçons-nous plutôt de bâtir le cercle vertueux de la civilité et du civisme qui nous permettra d'inverser la tendance.

Cela passe d'abord par le refus de la facilité, par le courage d'afficher les interdits fondés sur les lois naturelles de la vie en collectivité, afin que chacun soit à même de mesurer où commence la liberté des autres. Pour détourner un célèbre slogan, je dirais volontiers qu'il est « interdit de ne pas interdire ». La culture de l'excuse et une certaine confusion des valeurs n'ont qu'un résultat : rendre les règles incompréhensibles pour ceux qui doivent les respecter. Il n'y a d'ailleurs pas de débat sur les principes. Le respect des règles, la nécessité de partager le bien commun ne sont pas des valeurs en déclin. Personne ne conteste l'exigence de la civilité pour partager harmonieusement un espace public qui faute de quoi, deviendrait conflictuel.

On trouvera aisément dans le corpus des valeurs de la République tous les principes fondamentaux de ce cercle vertueux à recréer. La montée de l'incivilité n'est rien d'autre qu'une perte de liberté, une rupture d'égalité et une négation de la fraternité. Mais cela va bien au-delà. Des bus de Londres au métro de Séoul, qu'exploite la RATP, partout s'impose la nécessité de codes universels qui rendent possibles et vivables des promiscuités éphémères et non choisies.

Mieux se comprendre pour mieux se respecter, c'est l'affaire de toutes les structures sociales, de la famille à la justice en passant par l'école, les associations, les élus, les forces de l'ordre. Et bien sûr des services publics comme le nôtre, dont la mission ne s'arrête pas à la fonction technique de transporteur.

Mais cela ne suffit pas et c'est pourquoi nous consacrons d'importants moyens humains et financiers à la prévention et à l'action, ni futile ni facultative, contre l'incivilité. Dans la ville moderne, les transports tiennent un rôle majeur, il est de notre responsabilité de l'assumer dans toute sa plénitude. Nous agissons ainsi, à notre niveau, ici et maintenant, dans notre sphère d'activité et d'influence, dans le droit-fil de notre mission de service public et de nos valeurs humanistes, fondées sur le respect et la solidarité.

*Briser la spirale de l'incivilité pour construire le cercle vertueux du vivre ensemble est notre devoir à tous et à chacun.* Pour la RATP, c'est en plus son métier et sa mission. Une ambition digne de Sisyphe ? Il faut, comme l'enseignait Camus, l'imaginer heureux.

# Introduction

## Introduction

L'importance des flux que la RATP doit gérer est telle que l'on doit veiller sans relâche à faire respecter un espace public que des centaines de milliers de personnes doivent partager quotidiennement. C'est un équilibre fragile. C'est pourquoi le réseau de transport ne peut fonctionner qu'avec ce respect mutuel des droits et devoirs de chacun ; ce qui peut s'avérer difficile dans une société plus individualiste mais aussi plus exigeante.

Il faut aussi savoir aller au-delà des chiffres. Il faut savoir écouter, regarder, observer, repérer ce qui rend l'expérience du voyageur mais aussi celle du personnel moins agréables. Les enquêtes d'opinion ont ainsi révélé des situations de tension forte dans les transports, dues en grande partie aux incivilités. Même si le phénomène est clairement identifié comme une « maladie » de société, vécue à l'école comme à l'hôpital, en France comme à l'étranger, la RATP a considéré qu'une action forte et visible s'imposait.

C'est dans cet esprit qu'un dispositif global de communication a été déployé. Il a permis de mettre en lumière les difficultés, les envies de changer ou de débattre, mais aussi les actions menées dans les entreprises, les villes ou les institutions.

Cette mise en lumière est nécessaire. Elle crée les conditions d'un débat, utile à chacun et à la collectivité. Les lieux d'expression, comme le site web [chervoindetransport.fr](http://chervoindetransport.fr), libèrent la parole et permettent de faire quelque chose de ces désagréments du quotidien. Une affiche peut déclencher une prise de conscience ; le rire qu'elle provoque donne à réfléchir ; elle est aussi la reconnaissance en quelque sorte officielle, à la fois de la nécessité d'une règle et de la réalité d'une souffrance. Un forum et des débats agrègent les expertises, les points de vue, les expériences. *Il faut toute cette richesse d'initiatives pour cerner un peu mieux ce phénomène très complexe des incivilités et être en mesure de dessiner de nouvelles pistes d'actions.*

Ce livre blanc est un livre d'idées et d'expériences à partager, à confronter aux vôtres, à faire découvrir à vos lecteurs, à vos étudiants ou vos élèves, à vos collaborateurs, à vos proches. Ce n'est pas un livre donneur de leçons, ce qui n'empêche pas ses auteurs et ses contributeurs d'avoir une certitude : *il est nécessaire aujourd'hui de bâtir le cercle vertueux de la civilité et du civisme pour mieux vivre ensemble, tous ensemble.*

INCIVILITÉS:  
DÉFINITION, CAUSES  
ET DÉCRYPTAGES

# un débat utile

pour comprendre



## Incivilités : définition, causes et décryptages

La question des incivilités est importante pour la société dans son ensemble. En faisant en sorte de ne pas les laisser se développer, on peut non seulement lutter contre la délinquance, faire œuvre de pédagogie pour le plus grand nombre et surtout contribuer à améliorer le sentiment de sécurité, nécessaire à la vie ensemble.

Pour apporter sa contribution à la compréhension du phénomène complexe des incivilités, la RATP a choisi de s'appuyer sur des enquêtes qualitatives menées par TNS SOFRES et sur l'analyse et la réflexion de sociologues, d'élus et d'opérationnels.

C'est la synthèse de toutes ces données que nous vous proposons de découvrir dans cette partie.



# Décryptages d'un phénomène de société

Le forum institutionnel organisé par la RATP le 28 septembre 2011 a réuni autour de Frédéric Taddeï, devant un public de 200 personnes, des élus, des opérationnels issus du monde du transport, de la justice et des forces de l'ordre ainsi que des intellectuels. Trois heures pour comprendre les complexités, écouter les points de vue, découvrir les bonnes pratiques.

FORUM  
RATP  
**LA CIVILITÉ**  
ça change la ville

## Incivilités : une définition qui fait consensus ou pas...

Sylvie Moisson, Procureur de la République définit les incivilités comme « la violation d'une règle, mais d'une règle de vie courante qui n'est pas sanctuarisée par une norme pénale ». Cette définition fait consensus auprès des citoyens qui connaissent et partagent les mêmes règles. Ainsi, l'enquête menée par TNS SOFRES en mars 2011 auprès des voyageurs de la RATP a montré que pour ces derniers, les incivilités manifestaient un manque de savoir-vivre en société. Perçues comme des désagréments du quotidien, elles agacent, voire oppressent même si elles sont clairement différenciées des agressions. Pour autant, précisément parce que la plupart des règles de la vie courante ne sont pas écrites, elles peuvent faire l'objet de différences d'interprétation. Il n'y a pas toujours accord entre les individus sur les règles de bon usage de l'espace public. Entre incivilités flagrantes, désaccords et malentendus, le phénomène ne doit pas être sous-estimé car il est à la source d'un malaise réel des populations.

Au-delà des règles écrites donc légales (payer, ne pas fumer dans les lieux publics, mettre ses papiers à la poubelle, respecter les feux de circulation), les règles de la vie courante sont des règles de courtoisie et des règles de bon sens (laisser sortir avant de monter, ne pas s'arrêter en haut d'un escalator). Sont-elles connues, comprises par tous ? Pourquoi sont-elles souvent négociées ? Pourquoi sont-elles contestées ? Décryptages.

« Nous passons notre temps dans le "virtuel" aujourd'hui. Ce qui nous est insupportable en termes d'incivilité est que je sois là tout en ne l'étant pas. »

François de Singly, Sociologue.

## ...et des causes identifiées

Trois causes majeures sont identifiées par les intervenants du forum.

Certains dénoncent l'individualisme, propre à nos sociétés contemporaines, qui centrent les individus sur la satisfaction immédiate de leurs besoins et sur des pratiques solitaires et isolantes à travers notamment l'usage des smartphones et des tablettes. La rencontre entre la sphère privée et la sphère publique ne se passe donc pas toujours bien, puisqu'il faut partager un espace ou un service, faire silence, regarder l'autre, passer son tour, attendre, aider parfois... bref il faut faire preuve de respect pour autrui et pour le bien commun. Consommateur, connecté et civique en une seule et même personne ne va pas toujours de soi pour tout le monde et à tout moment.

Le rapport à l'autorité est ensuite cité. Négocier avec la règle peut devenir un plaisir pour les jeunes gens, élevés différemment de leurs aînés. Mais les sociologues sont nombreux à remarquer que notre société valorise la créativité, l'autonomie, la liberté d'expression. Si nous développons ainsi la curiosité et l'originalité de nos enfants, nous rendons aussi moins évidente la simple soumission à l'autorité sous toutes ses formes, ce que François de Singly, sociologue spécialiste de la famille souligne très clairement : « un problème de fond se pose dans les rapports entre les générations que nous avons généré nous-mêmes ».

Ce plaisir de négocier avec la règle est aussi une pratique qui concerne un certain nombre d'adultes. Que dire en effet du feu rouge ou du couloir de bus eux-aussi régulièrement négociés, en vélo et en voiture. La règle est donc souvent chahutée, particulièrement en milieu urbain. Le rapport à l'autorité conduit naturellement à une réflexion sur nos modèles de société démocratique. D'aucuns disent que l'incivilité est une des composantes de la démocratie et qu'il faut apprendre à en tolérer un certain niveau, d'autres qu'elle la met en danger et qu'il faut donc tout faire pour lutter contre.

Enfin, la méconnaissance de la règle est la troisième cause qui peut expliquer certains comportements. Si les règles sont en général connues des voyageurs habituels d'un service, elles peuvent ne pas l'être par des voyageurs nouveaux ou occasionnels. Ceux-ci peuvent alors être amenés, à commettre, malgré eux, d'autant plus d'incivilités qu'ils ne sont pas guidés dans leur usage par une personne ou par une information visible et compréhensible. Ce phénomène peut aussi se produire à l'échelle d'une ville qui accueille en son sein des populations migrantes ou peu intégrées, qui ne connaissent pas ou peu les règles de la vie locale et qui les transgressent sans intention de nuire ou de mal se comporter. Par ailleurs, les règles peuvent changer, les services peuvent dysfonctionner. Autant d'embûches dans nos vies quotidiennes. De quoi rendre incivils les plus sympathiques des individus.

Pour approfondir votre réflexion, téléchargez [les actes du forum](#).

## Autres temps !

### C'était incivil, incorrect...

- Téléphoner en public.
- Ne pas descendre du trottoir pour laisser passer une personne plus âgée que soi.
- Fumer dans la rue.

### On pouvait le faire...

- Fumer dans les lieux publics.
- Chiquer, cracher.

# Analyse sociologique du site d'expression chervoisindettransport.fr

## Chers voisins de transport, la RATP vous remercie !

Le lancement de chervoisindettransport.fr, le 29 juin dernier, a constitué la première étape du dispositif de communication dédié aux incivilités, au cours duquel la RATP a pu écouter ses voyageurs et clients afin de nourrir sa réflexion sur cette thématique importante. Avec plus de 150 000 visites uniques\*, près de 1 900 contributions postées\* et plus de 130 000 votes effectués\*, le site chervoisindettransport a tenu son pari et constitue une véritable caisse de résonance des anecdotes vécues sur le réseau.

Désormais le site chervoisindettransport.fr a fermé ses portes à la participation. La richesse des contributions et l'authenticité des témoignages ont permis de constituer le matériau légitime à une étude sociologique réalisée par Julien Damon et Pierre-Yves Cusset que vous pouvez découvrir ci-après.

\*Sources : Statistiques site chervoisindettransport.fr à la date du 23/11/11.

## Les incivilités à travers le site chervoisindettransport.fr

C'est à la fin des années 1990 qu'est véritablement apparu un débat sur la montée des incivilités. On a reproché au concept son indétermination : les incivilités désignent-elles des atteintes qui ne tombent pas sous le coup de la loi ou bien de la petite délinquance non sanctionnée en raison des capacités limitées de l'appareil judiciaire ? De fait, les incivilités regroupent des phénomènes disparates, depuis les actes de salissure et de dégradation jusqu'aux conflits à propos du bruit ou des occupations d'espace en passant par les contacts agressifs ou discourtois. Parce qu'elles constituent une réalité aux contours relativement flous, il n'est pas aisé de produire une mesure de leurs évolutions.



Exemples de sujets cités : gêner la sortie/entrée/circulation, bousculades, gêner la circulation dans les couloirs.



Exemples de sujets cités : se laver les oreilles, se gratter, cracher, manger/boire, se curer le nez, se couper les ongles, éternuer, se moucher.

## Les incivilités liées à la gestion du mouvement

« Mon cher voisin de transport, j'aime à penser que lorsque tu essaies de monter dans la rame avant que les gens n'aient pu en descendre, cela témoigne davantage d'une certaine force de caractère, d'une volonté d'être à contre-courant, que d'un esprit par trop étroit et mesquin. »

La majorité des événements codés comme « incivilités » sont liés à des problèmes de gestion du mouvement. Le message cité en exergue est celui qui, de tous les messages, a reçu le plus de votes « j'aimerais que ça change » (849). Les auteurs d'incivilités peuvent être ou bien des personnes qui cherchent à aller plus vite que le reste de la foule ou bien au contraire des voyageurs plus lents : passagers immobiles sur les escalators et qui restent sur la gauche, voyageurs à la recherche de leur passe Navigo en station devant les tourniquets, petits groupes de touristes marchant de front dans les couloirs du métro.



## Les incivilités liées à la manifestation de certaines fonctions physiques

« Mon cher voisin de transport, je trouve magnifique que vous puissiez encore vous émerveiller devant la parfaite crotte de nez que vous venez d'extraire de vos naseaux. Mais je trouve scandaleusement irrespectueux de l'écraser ensuite sur le siège voisin et de poursuivre votre mission spéléologique alors même que je vous fixe avec dégoût et effroi. Ou alors vous avez un problème et ça s'appelle la rhinotillexomanie. »

Le sociologue Norbert Elias (*La civilisation des mœurs*, 1939) s'est beaucoup intéressé à l'évolution du comportement de l'homme en société et notamment au « processus de civilisation ». Celui-ci repose pour une bonne part sur la domestication de l'agressivité mais aussi sur l'adoption de règles de plus en plus restrictives relatives aux « convenances extérieures » qui tendent à dresser entre les corps une





**Exemples de sujets cités :**  
*ne pas céder sa place à une femme enceinte/une personne âgée, monopoliser plusieurs places assises avec ses jambes, ses sacs, ses animaux, etc., rester assis sur un strapontin en cas d'affluence, s'appuyer sur la barre centrale du métro.*

## Les incivilités liées à des conflits de territoires

*« Mon cher voisin de transport, j'apprécie quand, malgré la forte affluence, tu restes accroché à ton strapontin comme un alpiniste à la paroi rocheuse : je me dis alors qu'un jour peut-être, avec un peu de chance, tu finiras bien par avoir le vertige. »*

Le célèbre sociologue canadien Erving Goffman considère que la vie quotidienne, surtout en contexte urbain, est rythmée par la défense des territoires personnels. Les conflits de ce type font l'objet du plus grand nombre d'anecdotes et de commentaires sur le site chervoindetransport.fr. On trouve quatre anecdotes de ce type parmi le « top 10 » des incivilités.

Un message relatif aux passagers qui restent sur le strapontin en situation d'affluence arrive ainsi en troisième position des messages les plus « populaires » (799 « j'aimerais que ça change »). Un message relatif aux voyageurs qui ne cèdent pas leurs places aux femmes enceintes arrive en cinquième



**Exemples de sujets cités :**  
*discuter bruyamment au téléphone, écouter de la musique très fort.*

## Les incivilités liées au brouillage de la frontière espace public/ espace privé

*« Mon cher voisin de transport, n'oublie pas d'adresser mes amitiés à Maurice, Antoine, Nathalie et Claire quand tu les verras en sortant. Non je ne les connais pas... mais quelque part c'est aussi un peu mes amis maintenant qu'on a tous partagé ta grande conférence métro-téléphonique. »*

Cette catégorie d'incivilités regroupe en fait deux types de situations : des situations d'intrusion d'éléments privés dans l'espace public (discussions au téléphone, écoute de baladeur sans les écouteurs, séance de maquillage) et des situations de dévalorisation de l'espace public, considéré par le voyageur comme ayant moins de valeur que l'espace privé (jet de détritrus, chewing-gum collé sur le siège, etc.). Dans les deux cas, les messages sur chervoindetransport.fr



## Les incivilités liées à un non-respect des rituels d'interaction

*« Ma chère voisine de transport, bonjour, non je ne vous veux aucun mal, en vous laissant passer la première quand la porte s'ouvre sur le quai. Oui je l'ai ouverte en premier, mais c'est pour mieux vous laisser passer. Je sais, la galanterie ne se faisant plus, tout est à craindre. La prochaine fois, souriez, cela me suffira comme remerciement. Moi le courtois. »*

Ces incivilités sont assez peu commentées par les visiteurs de chervoindetransport.fr, sans doute parce qu'elles sont moins spécifiques aux situations que l'on trouve dans les transports en commun que les autres types d'incivilités mentionnées jusqu'ici.

Mais si ces incivilités ne sont pas très spécifiques, elles sont sûrement fréquentes. La densité humaine que l'on trouve dans les transports en commun rend très probable tant les offenses territoriales que les manquements aux rituels qui permettent de les rendre plus acceptables.

## En guise de conclusion : premières remarques sur la campagne « Restons civils »

Le site chervoindetransport.fr a laissé à ses visiteurs la possibilité de donner leur avis sur la campagne « Restons civils » lancée par la RATP. La plupart des commentaires sont enthousiastes. Le traitement par l'humour de la thématique semble plébiscité. Et en même temps, on sent un certain scepticisme chez les commentateurs : les voyageurs les plus incivils vont-ils être touchés par cette campagne de sensibilisation ? Du coup, certains jugent la campagne trop « gentille » avec les voyageurs incivils.

En tout état de cause, les enquêtes menées à intervalles réguliers sur les valeurs des Français montrent que ces derniers, s'ils souhaitent davantage de liberté dans la vie privée, réclament aussi davantage de règles dans la vie



**Exemples de sujets cités :**  
*manquer de politesse, ne pas dire pardon, demander une place assise de façon brutale.*

Cette synthèse a été rédigée par :

**Julien DAMON**, professeur associé à Sciences-Po (Master d'urbanisme), titulaire d'une thèse et habilité à diriger des recherches en sociologie. Au-delà de ses diverses responsabilités universitaires, sa légitimité sur le sujet des incivilités se fonde sur de nombreux ouvrages (*Les incivilités, problèmes Politiques et Sociaux*, n° 836, La Documentation française, 2000, *L'exclusion*, Puf, « Que sais-je ? », 2008, *Vivre en ville. Observatoire mondial des modes de vie urbains*, Puf, 2008... entre autres), ainsi que sur ses responsabilités éditoriales au sein de comités de rédactions de différentes revues spécialisées (*Futuribles*, *Revue française des affaires sociales*, *Urbanisme*, *Revue de droit sanitaire et social*...).

**Pierre-Yves CUSSET**, ancien élève de l'ENS de Cachan et agrégé de sciences économiques et sociales. Chargé de mission au Centre d'analyse stratégique, il est l'auteur du *Lien social* (éditions Nathan) et a animé avec Olivier Galland et François de Singly un groupe de travail sur l'avenir de la sociabilité et des liens sociaux. Les questions de « vivre ensemble » sous-jacentes à la problématique des incivilités font donc partie de son domaine d'expertise reconnu.

POLITIQUES  
ET PLANS D'ACTION

# un débat utile pour agir ?



utile  
pour agir

# Une solution plurielle



**Karim Zéribi,**  
Président de la Régie  
des Transports de Marseille.

Tous les opérationnels qui ont à gérer des espaces publics partagent une même vision : il n'y a pas d'action miracle qui à elle seule résoudrait la question des incivilités ; c'est une approche globale, équilibrée, regroupant plusieurs types d'actions, qui permet d'obtenir des résultats.

Karim Zéribi parle d'une politique qui permet *« de marcher sur nos deux jambes : la prévention et la répression. »*

Il ajoute également volontiers que le respect du client est lui aussi directement corrélé à la civilité et que les programmes de rénovation des équipements, qui apportent plus de confort, permettent d'améliorer la relation avec les passagers et entre les passagers.



Intervention de Karim Zéribi  
lors du Forum :  
*« La civilité ça change la ville »*

## Des villes en actions

La démarche dans les municipalités est comparable. **Dominique Gillot**, sénateur-maire d'Éragny place la lutte contre l'incivilité au cœur du projet de sa commune et défend des principes d'action indissociables : l'exemplarité toujours rappelée, l'écoute et l'ouverture d'esprit pour comprendre l'origine d'un geste avant de le condamner et de le sanctionner, l'accompagnement et le soutien mais aussi la fermeté :



*« Je ne ferme jamais les yeux, je reste attentive, je ne laisse rien passer. »*

Cette démarche globale nécessite de travailler d'une manière coordonnée et constructive avec tous les acteurs : la police, l'Éducation nationale, les associations, les représentants des communautés.

### ÉRAGNY • VAL D'OISE

**Un dispositif d'écoute et de dialogue** avec les habitants : comités d'usagers, forum des habitants, rencontres multiples dans les espaces publics, médiation.

+

**Un programme de réussite éducative** avec lieu de parole, d'accueil, de conseil et d'orientation, pour soutenir la parentalité.

+

**Des maisons de quartier** ouvertes à tous.

+

**Un programme d'activités interquartiers** pour favoriser la mobilité entre quartiers.

+

**La réhabilitation et l'animation d'un espace vert** (Plaine Aimé Césaire).

### MANTES-LA-JOLIE • YVELINES

**Un programme de rénovation** de l'habitat.

+

**Un dispositif de réussite éducative.**

+

**Des comités locaux de sécurité** et de prévention de la délinquance.

+

**Des actions pour redévelopper** la parentalité.

+

**La création d'une équipe de médiateurs** qui agit de jour comme de nuit pour éduquer, apaiser, expliquer la règle.

+

**Les comités de quartiers** pour échanger sur l'évolution du quartier, sur les comportements...



*« Il s'agit, en travaillant ensemble, de mieux se connaître, de mieux se comprendre et d'apprendre à se respecter. Ce n'est pas facile mais il est indispensable que chaque acteur accepte de mettre en commun ses informations, son diagnostic, ses bonnes pratiques. »*

**Michel Vialay,** Maire de Mantes-la-Jolie.

## Le plan d'actions de la RATP : une approche multiple

La RATP a, comme constante préoccupation, la qualité de l'expérience du voyageur. Au-delà des dispositifs liés à la prévention ou à la sensibilisation sur la thématique des incivilités (comme les campagnes de communication ou les actions d'information dans les écoles), c'est l'ensemble des politiques qui contribuent directement ou indirectement à son amélioration continue.

Des contrôles plus fréquents pour sécuriser les espaces, des équipements rénovés pour améliorer le confort dans les voitures, dans les bus et les stations, une information en temps réel sur les conditions du trafic pour doter ainsi le voyageur des bons renseignements au bon moment, des actions de formation pour les chauffeurs, les agents d'exploitation en contact avec le public, des animations gérées dans le respect des voyageurs... sont autant d'actions concrètes pour favoriser le « bien voyager ensemble ».

*« Ce n'est pas un remède qu'il faut mais une mobilisation d'ensemble, à l'intérieur de l'entreprise et de temps à autre, quand cela ne suffit pas, il faut associer des acteurs extérieurs comme des collectivités locales, des écoles et des collèges. »*

**Florence Rodet,**  
Secrétaire générale  
de la Fondation du Groupe RATP.

Intervention de Florence Rodet  
lors du Forum :  
« La civilité ça change la ville »



## Réinventer les services

Les entreprises ou les institutions s'interrogent de plus en plus sur les conditions de réalisation du service. C'est une mission très complexe tout particulièrement pour les organisations qui reçoivent quotidiennement du public en grand nombre car les processus sont nombreux et imbriqués. Au demeurant, l'analyse de l'expérience du client permet d'apporter des améliorations dans un certain nombre de domaines :

- **L'organisation de l'espace** : topographie, décoration, éclairage...
- **Les processus** : accueil, production du service, paiement, information, contrôle...
- **Les équipements.**



Reportage sur les actions mises en place par l'hôpital Lariboisière pour lutter contre les incivilités.

Les commerces ont déployé cette démarche pour fidéliser leurs clients et les servir plus rapidement. Les services publics comme Pôle Emploi, les centres des impôts, les services hospitaliers ont également engagé réflexions et plans d'actions pour améliorer l'expérience des usagers et des équipes et créer de bonnes conditions d'accueil, de prise en charge et de travail. C'est dans cet esprit que l'hôpital Lariboisière a commencé un travail de réorganisation de son service d'urgences.

# Réinventer les services

« Beaucoup d'incivilités qui se produisent dans les lieux publics ne sont pas intentionnelles. Elles proviennent surtout du fait que l'on regroupe beaucoup de personnes dans un même lieu au même moment. C'est pourquoi il faut s'intéresser à ce qui se passe au quotidien, au cœur de l'activité, à l'aménagement des espaces. »

Philip Smith, Sociologue.

## Des équipes et des équipements qui font aussi la différence



- des rames avec plus d'espace et de points d'accroche,
- des barres d'appui démultipliées pour ne pas se gêner,
- des panneaux d'information pour ne plus s'impatienter,
- des agents sur le quai pour réguler les flux aux heures de pointe,
- des portes réservées à la descente pour éviter les bousculades,
- des portes palières.



Foreign Office Architects London

« **OSMOSE :**  
une vision ambitieuse  
et humaine de la ville »



On estime qu'à horizon 2050, 80 % de la population vivra dans les villes.

Dans ce contexte, la RATP a initié une démarche sur les stations du futur pour contribuer de manière originale à une réflexion prospective sur l'évolution des usages, de la mobilité, des liens entre transport et ville. Ainsi, la RATP a consulté trois équipes d'architectes de renommée internationale sur la définition d'un ouvrage – station et programme mixte – nommé « station Osmose ».

Les résultats de la consultation illustrent une vision ambitieuse et audacieuse de la ville et des transports de demain : la mobilité pour tous, des cheminements simples et fluides, des volumes spacieux, la limite entre la station et la ville qui s'efface, des stations lieux de vie avec tous les services utiles au quotidien ainsi que des animations. Un projet pour inventer des transports qui permettront de mieux vivre ensemble.

# Apprendre « le vivre ensemble »



« Quelles sont les règles explicites, communes à tous, comprises par tous et intangibles qui vont nous permettre de bien vivre ensemble, de rapprocher les êtres, quels que soient leur âge, leur culture ? »

**Dominique Gillot**, Sénateur, Maire d'Éragny-sur-Oise.

## Éduquer...

### S'appuyer sur les valeurs du sport

Connaître la règle, la respecter, la faire respecter par le sport. Tous les opérateurs de transport organisent des réunions d'information en milieu scolaire. La RATP complète ces actions par des opérations plus ludiques comme les mercredis du rugby ou les rencontres sur tatamis. Elles permettent de faire passer des valeurs et de vivre concrètement la dynamique de la règle.



Créée en 2007 par la RATP, l'opération « Les Mercredis du rugby » a pour objectif d'aller à la rencontre des jeunes issus des quartiers d'Île-de-France, pour promouvoir le « mieux-vivre ensemble » au quotidien, en s'appuyant sur le rugby et ses valeurs de respect, d'esprit d'équipe et de partage. Cette opération vient apporter une dimension citoyenne à la présence de l'entreprise dans le rugby. Enfin, elle complète le soutien de la RATP au rugby international (Fédération française de rugby) et au rugby professionnel (Racing-Métro 92).

« J'ai animé un atelier d'écriture et de réalisation vidéo sur le thème "Être sport dans le transport". À travers le prisme de l'humour, par le comique d'exagération, mes jeunes stagiaires ont pu prendre conscience de la gêne occasionnée par certains comportements. »

**Faiza Guène**, Écrivain.

## Le civisme de chacun utile au bien-être de tous

Depuis sa création en 1993, le programme pédagogique « Mon territoire c'est ma ville » développé au sein du groupe RATP bénéficie de l'engagement de plusieurs centaines d'agents volontaires et formés pour des actions de prévention auprès des jeunes et dans les établissements scolaires. Expliquer le fonctionnement de l'entreprise, pourquoi il faut payer un billet, ou pourquoi on ne peut pas laisser descendre à un feu rouge... Le message essentiel est celui du civisme. Quelque 50 000 jeunes sont chaque année touchés par ce programme.

## Désamorcer...

### Restaurer le dialogue pour régler les conflits

« Nous avons un officier de prévention par commissariat. Il intervient dans les écoles sur des thématiques ciblées comme le respect, la lutte contre les incivilités, les violences physiques ou verbales et la citoyenneté. Il peut aussi effectuer des médiations pour désamorcer des petits conflits intra-scolaires avant qu'ils ne prennent de l'ampleur.

La médiation a lieu au commissariat ou au sein du collège, en présence du directeur d'établissement, du mineur victime et de l'auteur des faits. La situation est évoquée et un rappel à la règle est effectué de manière solennelle. On arrive par ce biais à régler, souvent définitivement, des petits conflits avant qu'ils s'enveniment. »

**Dominique Lasserre**,  
Commissaire d'Asnières.

## Les médiateurs : savoir-être et savoir-faire

« Il faut, dans la société dans laquelle nous vivons, faire l'économie du débat idéologique prévention-répression mais évoquer la professionnalisation d'un vrai métier : celui de médiateur. C'est un métier difficile. Il faut désamorcer les conflits, intervenir, nouer des relations, etc. Cela nécessite des savoir-être et des savoir-faire. »

**Karim Zéribi**, Président de la Régie des Transports de Marseille.

## Les chauffeurs de bus en première ligne

« Les machinistes exercent le métier le plus complexe de l'entreprise, avec de nombreuses tâches à assumer sur un même poste : conduite, sécurité routière, accueil du voyageur, gestion des relations entre voyageurs... Formés pendant cinq mois, accompagnés au début de leur prise de fonction, ils peuvent ensuite suivre des formations à la gestion du stress ou à la gestion des situations conflictuelles. »

**Hans Clausen**, Responsable de la mission prévention/sécurité du réseau BUS RATP.



# Apprendre le vivre ensemble

## Prévenir, sécuriser...

### Reconquérir les espaces publics

*« Un espace vert dans la ville était abandonné, il servait aux combats de chiens dangereux. Nous avons reconquis cet espace en y organisant des activités de loisirs pour les gamins qui ne partaient peu ou pas en vacances. Nous y avons aussi installé un grand jeu, le dragon rouge, des bancs, de l'éclairage. Chaque enfant doit y être accompagné d'un adulte référent. Nous voulons ainsi favoriser une fréquentation familiale et la rencontre intergénérationnelle. »*

**Dominique Gillot**, Sénateur,  
Maire d'Éragny-sur-Oise.

### Un bien commun à partager et à respecter

Si l'appropriation d'un lieu ou d'un équipement (« mon quartier », « mon bus », « ma ligne ») témoigne d'un attachement d'une personne à ce lieu ou cet équipement, elle peut aussi dépasser des limites acceptables par la collectivité (campements, ventes à la sauvette, dégradations). La question du territoire vient alors se confronter à la nécessité de faire respecter le bien commun, pour maîtriser les lieux et leur usage. C'est l'objectif d'une démarche engagée sur la ligne 11. Elle comporte plusieurs actions : l'identification du problème, le diagnostic, la coordination entre les équipes internes (agents d'exploitation, de sécurité et de contrôle, agents du recueil social) et les partenaires externes (fonctionnaires de police). Ainsi un dispositif concerté et adapté en fonction du lieu, du créneau horaire et du type d'atteintes ou de signalements peut être mis en place.

## Les communications de la RATP

Depuis 1997, la RATP a régulièrement déployé des campagnes de communication comportementale sur le thème des incivilités et sur la problématique du respect mutuel, afin de faire émerger une prise de conscience individuelle et collective, et contribuer à faire évoluer les comportements de tous.

**Une prise de parole légitime pour les Franciliens** : 96 % d'entre eux pensent que c'est une bonne chose que la RATP sensibilise sur les règles du « savoir voyager ensemble » et 95 % trouvent que c'est important que la RATP communique sur le sujet des incivilités\*.

\* Études post-test de la campagne Incivilités - TNS Sofres Octobre 2011.

# Une communication sur tous les tons

1997



« Respect »

1998



« Violence, indifférence, En parler c'est agir »

2006



« Objectif respect »

2011



« Partageons plus, partageons le bus »



Créée en 2000, TFL a en charge l'ensemble des systèmes de transport de la capitale britannique, parmi lesquels : les bus, le métro, le tramway, les transports fluviaux. TFL assure aussi l'entretien des rues principales, des feux de signalisation et de la régulation des taxis.

31 000 employés    11 lignes de métro    270 stations    3,5 millions de voyages/jour    8 500 bus en circulation

## Transport for London : direct, simple et sympathique



Réalisée après des enquêtes et entretiens avec les passagers, la campagne de l'opérateur anglais met en scène des comportements positifs fondés sur la réciprocité : je ne parlerai pas fort au téléphone si vous ne me bousculez pas dans les escaliers.

« Notre campagne a donc porté sur la considération que les voyageurs doivent avoir les uns pour les autres sans la signature du maire ou d'un représentant de l'autorité des transports, car les jeunes détestent particulièrement qu'on leur fasse la leçon. »

**Steve Burton,**  
Directeur de la sécurité de TFL.

En anglais, incivilité se traduit par **ANTI-SOCIAL BEHAVIOUR**

# Une communication utile au changement

## Dynamique du WEB

Ouvert le 29 juin 2011, le dispositif digital interactif chervoindetransport.fr a permis de recueillir les opinions des voyageurs sur leurs expériences dans les transports sous une forme décalée et humoristique. Chacun était invité à s'adresser à son « cher voisin de transport ».



**+ de 150 000\* visiteurs uniques.**

**+ de 142 000\* participations.**

\* Statistiques du site chervoindetransport.fr à la date du 23/11/11.

## Impact publicitaire

Lancée le 15 septembre 2011, une campagne publicitaire, en affichage et en presse sur le ton de l'humour, décalé, a favorisé la prise de conscience sans agresser ni stigmatiser.



\*\* Études post-test de la campagne Incivilités - TNS Sofres Octobre 2011.

**87 %\*\* des personnes interrogées ont apprécié la campagne.**

**96 %\*\* des Franciliens pensent que c'est une bonne chose que la RATP sensibilise sur les règles du savoir voyager ensemble.**



## Force des rencontres

### LES ANIMATIONS

12 stands, 9 stands sur le réseau et 3 villes-bus, aux couleurs de la campagne ont été installés dans des gares et des stations importantes du réseau. Des agents ont pu ainsi dialoguer avec les voyageurs sur les incivilités mais aussi plus largement sur les conditions de transport.



**1 223 questionnaires remplis sur les 3 journées d'animation.**

**91 %\* des voyageurs retiennent le message de respect et de civilité.**

\* Études post-test de la campagne Incivilités - TNS Sofres Octobre 2011.

### LE FORUM

Il a réuni autour de Frédéric Taddeï, devant un public de 200 personnes, des élus, des opérationnels issus du monde du transport, de la justice et des forces de l'ordre ainsi que des intellectuels.



## Retour sur un dispositif global

« La société civile dans son ensemble s'interroge aujourd'hui beaucoup sur le lien social. La RATP étant un acteur majeur de la ville, sa contribution est donc légitime et importante. »

**Isabelle Ockrent,**  
Directeur de la Communication de la RATP.



# Des agents RATP impliqués

Les incivilités commises par les voyageurs entre eux ou à l'égard du personnel de la RATP génèrent de l'incompréhension et du stress. Une campagne de communication est donc un véritable allié pour les collaborateurs en contact avec le public. La campagne d'affichage permet, sans entrer dans la confrontation, de rappeler les règles de la civilité. Les 12 stands d'animation sur le terrain ont permis de recréer de la proximité et du dialogue avec les voyageurs qui étaient accueillis dans ces espaces de dialogues par les agents RATP. Cela a également été l'occasion de recueillir leur ressenti sur les incivilités dans les transports.



« Échanger pour mieux se comprendre », animations réseau du 20 au 22 septembre 2011.

« Je suis conductrice de bus et agent de prévention, volontaire. Je vais régulièrement au contact du public dans les écoles pour expliquer comment se comporter dans les transports en commun. Les animations organisées pendant la campagne m'ont permis, autour du thème des incivilités, d'établir un contact différent avec les voyageurs. Je peux prendre le temps d'écouter, de comprendre ce qui va, ce qui ne va pas. Les clients nous voient sous un nouveau jour. Nous pouvons être plus proches, expliquer notre métier. Sur le stand, les voyageurs nous ont dit avoir apprécié la campagne. Certains ont reconnu qu'ils commettaient parfois des incivilités avec leur téléphone notamment. Je pense que c'est important de faire régulièrement ce rappel à l'éducation. »

Lucie, Conductrice de bus, Nanterre.



« Tous les jours je transporte les voyageurs mais je les vois peu. C'est pourquoi j'ai aimé les rencontrer sur le stand. Ils ont été très ouverts. La campagne et les animations prouvaient que la RATP pouvait agir pour améliorer leur quotidien. On dit beaucoup que notre époque est individualiste. Ces rencontres sur le stand vont à l'encontre de ce phénomène. On peut recréer des liens. »

Régis, Conducteur RER Ligne A.



« Pendant deux jours, j'ai reçu de nombreux voyageurs sur le stand de Montparnasse. Les gens se disaient pressés mais ils finissaient parfois par rester près d'une heure sur le stand. Je crois que parler des incivilités qu'ils vivent au quotidien leur a fait beaucoup de bien. Dans le métro ou dans le bus, ils n'osent pas, ils ont peur. J'ai été contrôleur donc je comprends. Sur le stand, les échanges étaient plus faciles. »

Arnaud, Assistant d'exploitation Ligne 4.



## LES MAXIMES DES AGENTS DE LA RATP

Des maximes proposées par les agents lors d'un jeu-concours interne :

### COURTOISIE :

« Du strapontin tu te lèveras quand foule il y aura. »

### BOUSCULADE :

« Mieux vaut une grande accolade qu'une petite bousculade. »

### RELATIONS :

« Encore plus beau que le soleil du matin, c'est un sourire à son voisin. »

### BRUIT :

« En voyage préfère le texto, ton voisin n'a que faire de tes maux... »

### FRAUDE :

« Qui voyage sans 1 ticket risque de se retrouver à l'arrêt. »

# La civilité ça change la ville

Le regard que l'on porte sur les incivilités, l'analyse que l'on fait de leur évolution et de leurs causes peuvent différer. Les uns privilégient des causes sociétales, les autres des phénomènes organisationnels. Ce qui, en revanche, réunit tous les observateurs c'est le fait que les incivilités, réelles ou ressenties comme telles, créent un profond malaise dans la société et constituent un facteur de stress supplémentaire pour les citoyens et les professionnels en contact avec le public.

Dans la perspective d'une urbanisation croissante de nos modes de vie, il apparaît donc indispensable à tous les acteurs de continuer à se mobiliser pour mieux vivre ensemble dans l'espace public, créer/recréer des liens sociaux, vivre, travailler, se déplacer dans un climat apaisé, fondé sur la confiance entre les personnes.

La reconquête passe par le contact humain, par une relation fondée tant sur la compréhension que sur la fermeté, par des dispositifs d'écoute et de dialogue, par la présence renforcée des services publics et de ceux qui les incarnent, par une sécurité de proximité. Un contact et une présence qui doivent permettre de réaffirmer la force du service public et les valeurs démocratiques.

La reconquête passe aussi par une approche plurielle et coordonnée. Il n'y a pas une solution, mais des solutions qui doivent s'orchestrer dans la politique d'une ville, d'une entreprise, d'un service public, d'un transporteur. Éduquer à la règle, prévenir, sécuriser, améliorer le service, informer... c'est en actionnant tous ces leviers sur le long terme, que l'on peut faire reculer les incivilités.

Comme tout transporteur, la RATP est un miroir de la société, traversé par ses tensions. Et c'est donc souvent dans des conditions difficiles qu'elle doit remplir ses missions : acheminer ses voyageurs dans des conditions de confort, de délai et de sécurité optimales, protéger ses agents, maîtriser les espaces publics, gérer l'ensemble des risques inhérents à son métier et aux évolutions de la société.

D'importants moyens financiers et humains sont mobilisés pour assurer ces missions et faire en sorte que « voyager ensemble » reste une expérience réussie.

**En 2012, la RATP veut continuer à contribuer au débat que la société, dans son ensemble, engage sur le thème des incivilités. Elle va poursuivre toutes ses actions d'information, de prévention, d'éducation, de contrôle et d'amélioration du service.**



