

# Rassurer dans les Transports

2024



# SENTIMENT D'INSÉCURITÉ : **UN ENGAGEMENT FORT POUR NOS VOYAGEURS**

L'enquête MobiObserver – quantitative et qualitative – conduite par Transdev en 2023 visait à positionner les transports en termes d'insécurité, mesurer ce sentiment à toutes les étapes du voyage et identifier des leviers d'amélioration. Elle révèle que plus de 9 personnes sur 10 se sont déjà senties en insécurité dans les transports publics. C'est encore plus vrai pour la quasi-totalité des jeunes femmes (97%) et des 18-25 ans : 2 profils de voyageurs qui se sentent plus particulièrement exposés et donc fragiles. Au-delà de l'insécurité dans l'espace public, cela pose donc de vraies questions en matière de mobilités et de liberté de déplacement, puisque 1 personne sur 2 a déjà renoncé ou été tentée de renoncer à prendre les transports en commun pour des raisons de sécurité.

Fort de ces observations, en tant qu'opérateur de mobilités du quotidien, nous avons décidé d'agir et de conduire un programme d'expérimentation pour apporter des solutions nouvelles en matière de sécurisation des déplacements. Le pilote de ce programme a été mené sur le réseau de transport Etang-Salon-Côte bleue (Vitrolles). Et l'ensemble de ce programme a été porté en partenariat avec UMay, une start-up qui propose une application de sécurisation de l'espace public.

Transdev a noué un partenariat national avec UMay, qui propose l'application mobile de référence en France contre le harcèlement de rue afin d'étendre la lutte contre le harcèlement de rue aux transports publics. Le partenariat vise à déployer et enrichir localement les produits UMay en alliant l'expertise de Transdev aux développements de l'application UMay développés ci-après)

Depuis Janvier 2023, notre collaboration a permis de mettre à **disposition des voyageurs du réseau Etang-Salon-Côte bleu (Vitrolles) une application repensée, avec un bouton d'urgence qui permet d'entrer en relation directement avec le PCC du réseau**, par messagerie instantanée, lors d'une situation de harcèlement/agression sexiste ou sexuelle dans sa mobilité. Les équipes du PCC ont été formées au sujet pour accompagner et rassurer la personne victime ou témoin de cette situation, de nouvelles procédures métier ont été intégrées pour permettre la vigilance de chaque instant (une plateforme avec cartographie intégrée permet d'être notifié lorsqu'une personne déclenche le signal d'alerte, le conducteur du véhicule est alerté, et le PCC peut décider le déploiement immédiat d'une équipe de sûreté-contrôle dans le véhicule ou à l'arrêt concerné et se mettre en contact avec les forces de l'ordre pour une intervention rapide.

# SENTIMENT D'INSÉCURITÉ : LES ENSEIGNEMENTS DE L'ENQUÊTE MOBIOBSERVER 2023

## 2

L'insécurité et la délinquance sont, dans notre enquête, le **2<sup>ème</sup> sujet** de préoccupation pour plus de la moitié des personnes interrogées (56%)

## 90%

Des personnes interrogées se sont déjà senties en insécurité dans les transports publics. 97% pour les jeunes femmes et les 18-25ans.

## 1/3

Des personnes interrogées qui ont évité les transports de nuit, l'ont fait pour des raisons de sécurité.

## 25%

des répondants affirment éviter les transports en heures creuses du matin (avant 7h) pour ces mêmes raisons de sécurité.

## 78%

Des répondants ont déjà été témoins de faits d'insécurité dans les transports.

## 25%

Lors d'une situation critique, 1/4 des répondants se disent en incapacité de se défendre physiquement ou verbalement

## 30%

des arrêts de travail qui concernent les postes de conduite font suite à une agression<sup>3</sup>

## 74%

des atteintes à caractère sexiste relevées dans les transports visent des femmes<sup>(1)</sup>

L'enquête **MobiObserver** – quantitative et qualitative – conduite par Transdev en 2023 visait à positionner les transports en termes d'insécurité, mesurer ce sentiment à toutes les étapes du voyage et identifier des leviers d'amélioration.

# SENTIMENT D'INSÉCURITÉ : **UN ENJEU POUR L'USAGE DES TC**

**L'âge** et le **genre** exposent encore plus au sentiment de vulnérabilité : près d'1 personne sur 2 se range parmi les plus vulnérables, pour 1/4 d'entre elles c'est en raison de leur âge, pour 15% en raison de leur genre et /ou apparence.

# 50%

des personnes interrogées **ont déjà renoncé** ou été tentée de renoncer à prendre les transports en commun pour des **raisons de sécurité**<sup>1</sup>.



La sûreté dans les transports est donc **fondamentalement un enjeu de mobilité inclusive.**

## Rassurer dans les transports

Améliorer la sûreté et le sentiment de sécurité  
des **femmes et des publics fragiles**  
pour développer l'usage des TC

# LES ENJEUX POUR LES TRANSPORTS PUBLICS



## Commerciaux

Fréquentation  
dans les transports  
limitée



## Inclusion sociale

Mobilité au cœur de la  
vie personnelle et  
professionnelle



## Développement durable

Inciter au report modal  
pour réduire l'empreinte  
carbone

# LE TRIPTYQUE DU PROGRAMME



# Umay : un partenariat d'expérimentation & de déploiement effectif en 2023



UMAY



UMAY



Un réseau de safe places

Une application

Un programme de formation

Un outil de cartographie des signalements

Un « package » communication

# Umay-Transdev : un programme d'expérimentation

## Un réseau de « Safe places »

Des commerces, associations, services publics formés et identifiés qui offrent un accueil de victimes ou témoins d'agressions qui suivent une charte Umay



Les agences commerciales Transdev, les dépositaires, les contacts institutionnels et clients B2B



# Umay-Transdev : un programme d'expérimentation

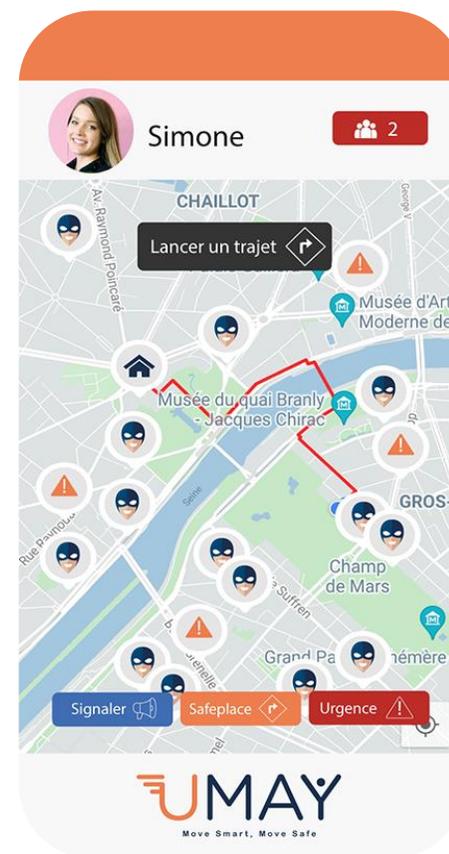
## Une application

Gratuite, elle permet de se déplacer en sécurité grâce à 3 **fonctionnalités** :

- ▶ **lancer un trajet**
- ▶ **signaler** un incident / une agression / un sentiment d'insécurité
- ▶ **déclencher une alerte SOS** auprès d'un proche dans une situation de danger



Une application clé-en-main à valoriser auprès des voyageurs



# Umay-Transdev : un programme d'expérimentation

## Un programme de formation

La **méthode des 3R** : de formation en présentiel / distanciel / elearning pour sensibiliser l'ensemble des personnels au sujet et/ou les former aux bons réflexes lorsqu'une personne victime ou témoin d'agression vient chercher assistance



Une offre à tiroirs : présentiel, distanciel, elearning...



# Umay-Transdev : un programme d'expérimentation

## Une cartographie de signalements

Un outil de backoffice pour observer les alertes et signalements émis par les utilisateurs



Le suivi et l'archivage de l'ensemble des signalements émis sur le territoire



# Umay-Transdev : un programme d'expérimentation

## Des outils de communication

Organisation de campagnes : affichettes personnalisées, flyers, vidéo standard, stickers, communication RS, stands, etc.



Une offre à option pour lancer le produit, animer le réseau de safe places



# Umay-Transdev : apporter assistance à une personne victime de harcèlement

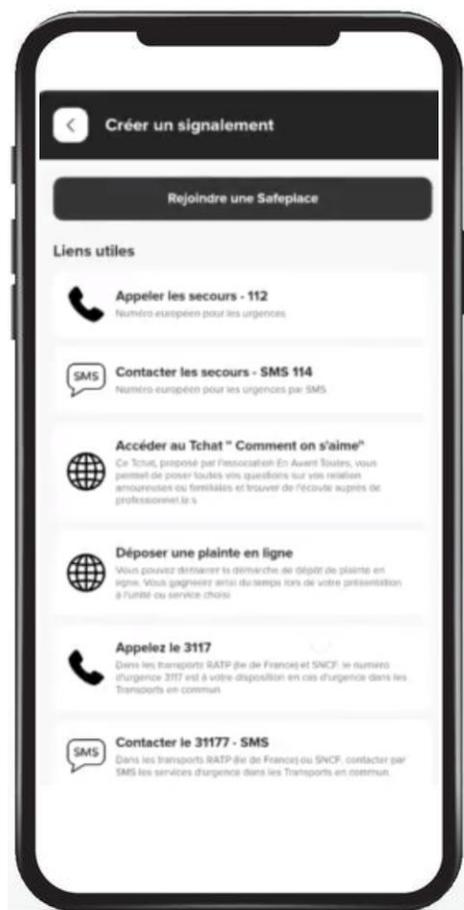
La nouvelle fonctionnalité expérimentée et déployée sur le réseau de Vitrolles est le fruit d'une collaboration de plusieurs mois.

S'appuyant sur des ateliers de design auprès de voyageurs, nous avons repensé et développé les **fonctionnalités de signalement et de suivi des trajets dans l'application**. Nous avons également travaillé la **fonctionnalité d'alerte urgente** dans les transports qui permet à un voyageur de déclarer une situation critique de **type harcèlement ou violence sexiste/sexuelle**.

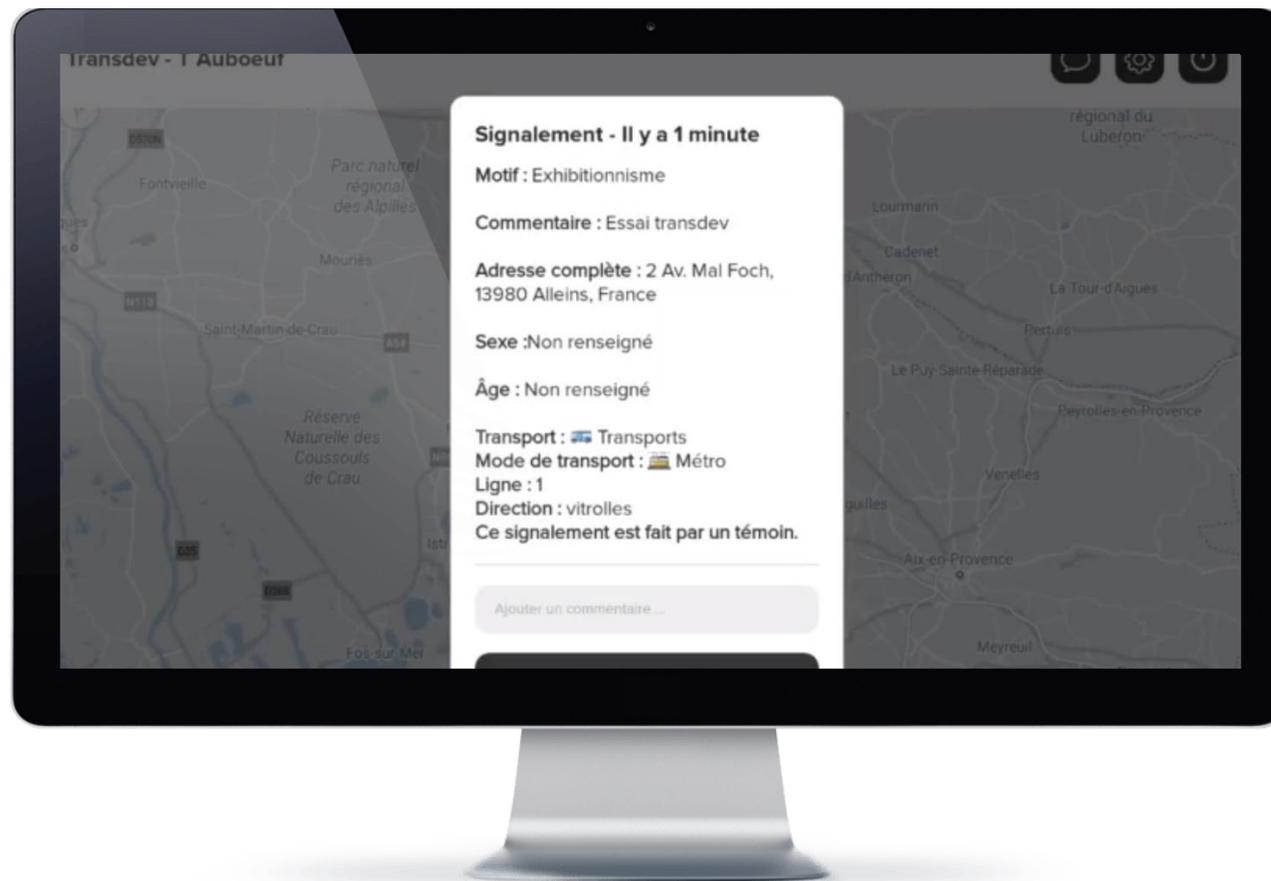
Dès que le signalement est émis, **une notification apparaît** sur les écrans du PC Sécurité, constamment en veille sur l'état du réseau de transport. Les équipes de régulation peuvent alors **engager la conversation** avec le voyageur (messagerie de type « chat »), prendre connaissance de la situation, apporter les premières recommandations pour cette personne victime ou témoin et **déclencher les actions idoines** : informer le conducteur, déployer dans les plus brefs délais une équipe mobile de contrôle-sûreté, se mettre en relation avec les forces de l'ordre pour une prise en charge de la victime.

Cette fonctionnalité est une **exclusivité Transdev-Umay, elle répond à un besoin de sécurisation d'une personne victime ou témoin**.

# Umay-Transdev : apporter assistance à une personne victime de harcèlement



**APPLICATION Umay VOYAGEUR**



**PLATEFORME DE SIGNALEMENTS POUR PCC TRANSDEV**

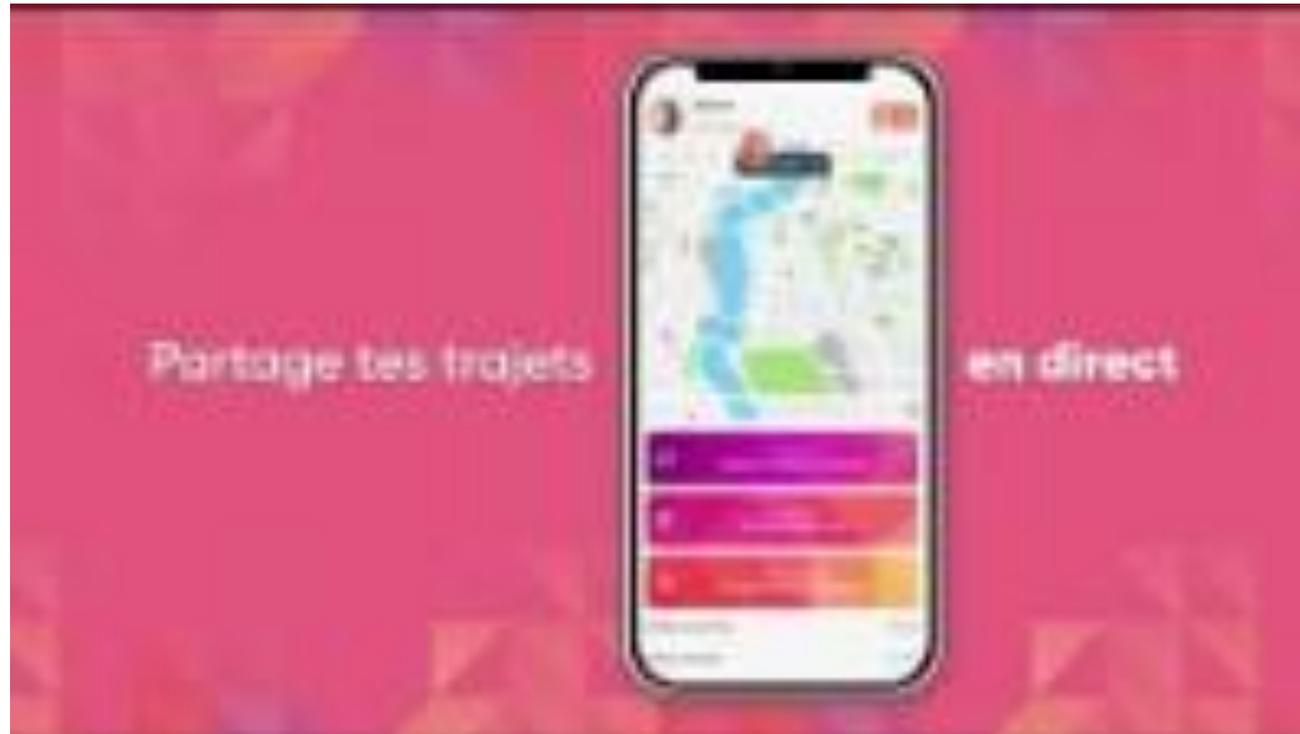
# Umay-Transdev : apporter assistance à une personne victime de harcèlement



Pour découvrir le fonctionnement de la plateforme sécurité, cliquez ou copiez cet URL dans votre navigateur :

<https://app.pitchy.fr/share?id=z9mwnv2rVBAIGKGlzE0o5RLPJW68gx7b>

# Pour en savoir plus sur Umay



<https://www.youtube.com/watch?v=m0PYnh1ar2E>

UMAY

# ON EN PARLE

“ **Transdev partenaire de l'application U MAY pour étendre la lutte contre le harcèlement de rue aux transports publics**

*Communiqué de presse commun – Novembre 2022*



“ **Incivilités et harcèlement dans les transports : une application SOS sur le réseau Salon-Étang-Côte Bleue**

*Par Nelly Assénat, 01/12/2023 –*



“ **Vitrolles : le réseau de transports Transdev s'engage pour lutter contre le harcèlement avec l'appli U MAY**

*Par Jolan Zaparty, 05/12/2023*

**LaProvence.**

POUR PLUS D'INFORMATIONS, **CONTACTEZ :**



**Thibault LONEUX**

*Direction Innovation Transdev*

[Thibault.loneux@transdev.com](mailto:Thibault.loneux@transdev.com)