

23 mars 2015 | par Florence Guernalec

Incivilités : légère amélioration à la RATP

Les incivilités sur le réseau urbain d'Ile-de-France sont à la baisse, selon la 4^e édition de l'observatoire réalisé par TNS Sofres pour le compte de la RATP.

L'enquête conduite, pour la première fois, dans sept pays étrangers montre que c'est un sujet de préoccupation partagé par tous les citoyens à travers le monde.

L'opérateur relance, à partir du 23 mars 2015, sa campagne "Restons civils sur toute la ligne".



L'une des six affiches de la campagne de la RATP contre les incivilités. © DR

62 % des voyageurs trouvent le niveau des incivilités inacceptable tous pays étudiés confondus. Ce chiffre monte à 80 % au Brésil, 66 % en Italie et aux États-Unis, 63 % en France. Il apparaît que c'est un sujet de préoccupation largement partagé par les utilisateurs des transports en commun du monde entier. Tel est l'enseignement de la 4^e édition de l'observatoire des incivilités réalisé par TNS Sofres pour le compte de la RATP.

Pour la première fois, l'enquête a été conduite à l'étranger - Belgique, Italie, Royaume-Uni, États-Unis, Brésil, Inde et Japon - auprès de 1000 personnes par pays résidant dans les principales métropoles. Pour 76 % des voyageurs, il est du devoir de la famille de sensibiliser à la courtoisie, à la discipline et au respect des règles. Puis, viennent l'école (54 %) et les transporteurs (43 %). Pour 71 % des personnes interrogées, faire preuve de courtoisie et d'autodiscipline relève aussi de leur propre responsabilité.

Les trois incivilités les plus fréquemment observées en moyenne sur l'ensemble des pays étudiés (y compris la France) sont :

- parler fort au téléphone (79 %) ;
- rentrer dans un bus ou une rame avant de laisser sortir les autres (76 %) ;
- bousculer un autre voyageur sans s'excuser (70 %)

En outre, les incivilités identifiées comme les moins acceptables en moyenne tous pays confondus sont aussi les moins fréquentes :

- dégrader le matériel (78 %) ;
- tirer le signal d'alarme sans raison (73 %) ;
- laisser des débris sur place (71 %)

En France, les résultats de l'enquête auprès de 1486 franciliens confirment la baisse des comportements incivils enregistrée en 2014. 95 % des voyageurs ont observé au moins une incivilité au cours du dernier mois contre 97 % en 2014 et 98 % en 2013. La fréquence reste quasi stable avec 75 fois sur un mois contre 74 l'année dernière. 85 % des personnes interrogées se déclarent toujours extrêmement ou vraiment gênées par les incivilités rencontrées, un chiffre stable par rapport à ces deux dernières années.

Ainsi, la RATP relance, le 23 mars 2015, la 5^e et dernière édition de la campagne "Restons civils sur toute la ligne". Les usagers retrouveront les six animaux emblématiques de l'opération qui s'affichera sur le réseau et plus largement dans la ville.

Parallèlement, 60 agents de la RATP répartis sur [dix points du réseau](#) de métro, bus et RER iront à la rencontre des voyageurs les 26 et 27 mars 2015 afin d'échanger avec eux et de les remercier du travail accompli pendant les cinq dernières années.

Florence Guernalec