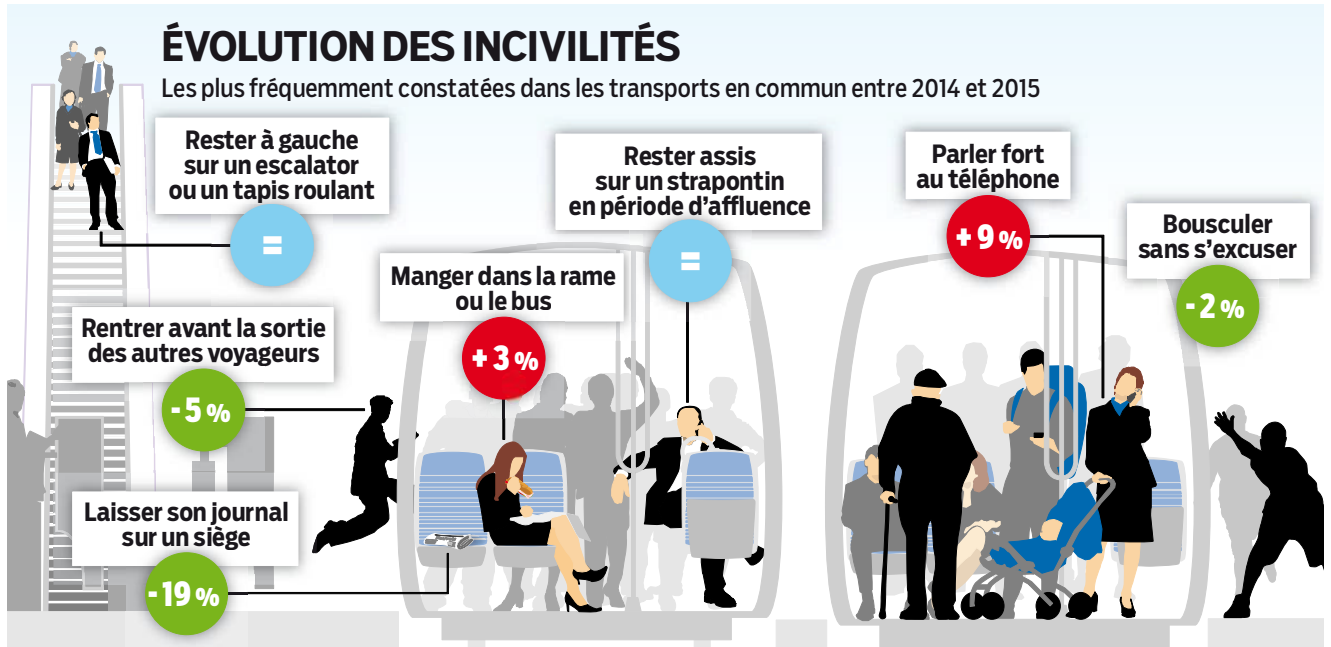


# De moins en moins de goujats dans le métro ?

Hormis ceux qui s'époumonent toujours au téléphone, les usagers des transports collectifs seraient plus courtois. C'est ce que révèle une étude dévoilée par la RATP aujourd'hui.



**MÊME SI LES MOMENTS DE GRÂCE** y restent rares, le métro parisien devient, lentement mais sûrement, plus sympa. C'est ce que révèle la quatrième édition de l'observatoire des incivilités dans les transports en commun franciliens, que dévoilera aujourd'hui la RATP et dont nous vous présentons les résultats en avant-première. Si elle est moins spectaculaire qu'en 2014, la baisse des incivilités semble se confirmer, alors qu'une nouvelle campagne de sensibilisation démarre aujourd'hui.

■ **Des comportements qui changent.** La bonne nouvelle de l'étude\*, c'est que la proportion des voyageurs confrontés à des incivilités diminue de deux points en un an. Ils sont tout de même 95 % à en avoir subi (97 % l'an dernier) au cours du mois précédant le sondage. La fréquence globale

des incivilités reste stable. Ainsi, un voyageur a été confronté en moyenne à 75 incivilités sur l'année écoulée (74 l'an dernier). « Cela signifie que la forte baisse que l'on avait constaté l'année dernière (NDLR : - 7 points) n'était pas un effet ponctuel », se réjouit Isabelle Ockrent, directrice de la communication à la RATP.

■ **Le fléau des accros au téléphone.** Dans le détail, trois incivilités sont en baisse. On rencontre ainsi moins de rustres qui laissent leur journal sur un siège (- 19 %), de mufles qui rentrent dans la rame sans laisser les autres sortir (- 5 %) ou de goujats qui bousculent sans présenter d'excuses pour sortir du bus ou du métro (- 2 %). Quant à ceux qui squattent le côté gauche de l'escalator ou restent collés à leur strapontin quand le métro est bondé, leur nom-

bre reste stable. La palme de l'incivilité la plus constatée revient cette année aux bavards qui crient au téléphone (elle était en 4<sup>e</sup> position l'an dernier). C'est aussi l'incivilité qui progresse le plus (+ 9 %) devant le fait de manger dans la rame (+ 3 %).

■ **La gêne reste élevée.** Malgré ces résultats encourageants, 85 % des sondés se déclarent toujours « extrêmement gênés » ou « vraiment gênés » par les incivilités. Un chiffre stable. A noter que certains comportements sont jugés très problématiques par les femmes. Ainsi, 80 % d'entre elles jugent extrêmement gênant le fait de « se coller à un autre voyageur alors que ce n'est pas justifié ». Et 55 % d'entre elles ne supportent pas « les regards insistants » de certains voyageurs.

■ **Les incivilités n'ont pas de frontières.** Pour la première fois, la

RATP a enquêté au-delà de l'Ile-de-France dans sept pays étrangers (Belgique, Italie, Royaume-Uni, Etats-Unis, Brésil, Inde et Japon). Il en ressort que le trio des incivilités les plus fréquentes est le même partout : parler fort au téléphone, rentrer dans la rame avant de laisser sortir les autres, bousculer un voyageur sans présenter d'excuses. Seul le taux d'acceptabilité varie fortement. Ainsi, 80 % des Brésiliens jugent le niveau des incivilités inacceptable. Un chiffre qui tombe à 68 % chez les Américains et les Italiens et à 63 % chez les Français. La médaille des voyageurs les plus zen revient aux Indiens et aux Japonais (50 %).

JULIEN DUFFÉ

\* Etude réalisée par TNS-Sofres du 12 au 22 janvier, auprès d'un échantillon représentatif de 1 486 voyageurs franciliens.

## Derniers voyages pour les animaux impolis

Dernier tour de piste pour le paresseux abonné au strapontin ou le phacochère aux frites dégoulinantes. A partir d'aujourd'hui, la campagne de sensibilisation de la RATP qui met en scène des animaux voyageurs plutôt impolis revient pour la cinquième et dernière fois. Jusqu'en juillet, ils s'afficheront en 4 par 3 dans le métro et en plus petit dans les bus et tram RATP. « Cette campagne a très bien marché, car on a choisi une tonalité humoristique et non donneuse de leçons, explique Isabelle Ockrent, directrice de la communication de la RATP. Mais il est temps de passer à autre chose. On réfléchit maintenant à une campagne sur la fraude. »

## « Ça pousse toujours autant ! »

Elodie, retraitée, usagère de la ligne 5

**MOINS D'INCIVILITÉS** dans le métro ? « Ils le sortent d'où leur sondage ? » rigole Paul, quinquagénaire croisé samedi à la station Jacques-Bonsergent, sur la ligne 5. « Peut-être moins de bousculades, temporise-t-il. En tout cas, s'il y a du mieux, ce n'est pas flagrant ! » L'usager note cependant « un progrès dans la communication de la RATP. Ils diffusent des messages dès qu'un train est en carafe, ce qui désamorce les mauvais comportements des voyageurs ». Même incrédulité chez Yassanie, une quadra qui utilise le métro tous les jours. « Je ne suis pas sûre que ce sondage ait été fait aux heures de pointe dans les RER et autour des gares », ironise-t-elle... En revanche,

Mariam, mère de famille, a remarqué « quelque chose de positif : ça ne fume plus dans le métro, à part quelques indisciplinés. C'est toujours ça de pris ».

A Bonsergent, les Parisiens ne voient pas une véritable décade des comportements grossiers. « Les gens ne vous offrent pas leur siège. Ça pousse toujours autant dans les rames et dans les couloirs, regrette Elodie, retraitée. C'est dur. »

Marine, jeune étudiante, qui va à la fac tous les jours en métro, a choisi d'ignorer « les gens qui bousculent, ceux qui rentrent dans la rame avant de laisser sortir les autres, ceux qui parlent trop fort au téléphone ». « J'écoute mon iPod, je ne vois rien,

je n'entends rien », confie-t-elle. Olga, trentenaire qui habite l'Essonne et combine tous les jours RER et métro, résume : « De toute façon, dans le métro, chacun est dans sa vie. » Seule Pauline, 29 ans, étudiante, a remarqué un « net changement », « quelque chose d'exceptionnel », au moment des attentats de « Charlie » et d'Hyper Cacher. « Tout à coup, poursuit-elle, on sentait une vraie solidarité dans le métro, une attention à l'autre. J'en ai parlé à mon entourage : ça se bousculait moins. On se sentait presque protégé ! Seul bémol, ça n'a duré qu'une dizaine de jours ! » L'esprit du 11 janvier s'est aussi volatilisé dans le métro...  
CÉLINE CAREZ