



« BOUSCULADES, CIGARETTE, IMPOLITESSES, VOUS LAISSEZ FAIRE ? »

Thomas, Voyageur ligne L et J



[FACE-À-FACE](#)



[Rien que des faits](#)



[ZOOM SUR](#)



[Les 10 ...](#)



[Les dessous de ...](#)



[Perspectives](#)

Le face-à-face

Comment SNCF détecte, cible et agit au quotidien contre les incivilités ? Yanik Berthe, Chef de Pôle Sûreté & Déléguée Sûreté des Lignes L-A-J - SNCF, répond à Thomas, voyageur des lignes L et J

LUTTER CONTRE LES INCIVILITÉS DANS LES TRANSPORTS : DÉTECTER, PRÉVENIR, AGIR

Plusieurs milliers d'agents formés pour intervenir sur le réseau, des moyens techniques affinés de détection et de dissuasion des incivilités : comment SNCF détecte, prévient et agit dans la lutte contre les incivilités en Île-de-France.

Des actions d'abord humaines :



740

agents de la sûreté
ferroviaire (SUGE)



800

agents
de contrôle



4000

agents commerciaux
en gare

[Télécharger l'infographie](#) 

LES NOUVEAUX MOYENS DE LUTTE CONTRE LES INCIVILITÉS

Agents de sûreté et médiateurs supplémentaires, assermentation des agents en gare, meilleur signalement des incivilités... Découvrez cinq nouveautés 2016 de SNCF pour renforcer la lutte contre les incivilités.



Fin 2016, un nouveau système d'assermentation sera déployé pour permettre aux agents volontaires, après formation, **de pénaliser la fraude au tourniquet.**

[Télécharger l'infographie](#) 📄

LES DIX INCIVILITÉS LES PLUS RELEVÉES PAR LES VOYAGEURS

Bruit, cigarette, déchets, graffitis, bousculades... De quoi parle-t-on lorsque l'on évoque les incivilités ? Découvrez les dix incivilités les plus relevées par les voyageurs et leur évolution en légère baisse depuis 2013.



LE BRUIT

1 – LE BRUIT

Incivilité n°1 : le bruit généré par les conversations téléphoniques des voyageurs et leur musique à trop haut niveau sonore

Évolution 2013-2015 : baisse légère



LES DESSOUS DU TRAVAIL DES AGENTS DE MÉDIATION

Qui sont ces agents de médiation présents à bord des trains et dans les gares ? Comment préviennent-ils les incivilités et évitent-ils les conflits ? Comment organisent-ils leurs actions pour permettre un voyage plus confortable pour les voyageurs ?



Quand les individus sont incivils dans l'espace public, ils sont coauteurs de cet espace-là
 Le transport public est-il davantage exposé aux incivilités que les autres espaces publics ? Pourquoi les voyageurs perçoivent-ils une baisse de ce phénomène ? Le sociologue Alain Mergier analyse les évolutions et les tendances émergentes des incivilités depuis une vingtaine d'années.

Alain Mergier

Sémiologue et sociologue depuis vingt-cinq ans. Il est cofondateur et dirigeant de l'Institut WEI depuis 2002
Lire la suite

Pour aller plus loin

- Le nudge, nouvelle manière de prévenir les incivilités en orientant le comportement des voyageurs :
[Lire l'article du Parisien](#)
- Les chiffres clés du combat pour la tranquillité des voyageurs :
[Voir l'infographie](#)

Découvrir les autres épisodes de 96minutes



[«LA LIGNE EXPRESS NORD, C'EST VRAIMENT L'AN PROCHAIN ? »](#)

[Dana, Voyageuse lignes B et D](#)

[Voir l'épisode](#)



[«VOUS ALLEZ NOUS FAIRE ENCORE LONGTEMPS LE COUP DE LA MÉTÉO ? »](#)

[Constantin, Voyageur lignes N et U](#)

[Voir l'épisode](#)



[«FAUT-IL VRAIMENT 10 ANS POUR TRANSFORMER LA LIGNE C ? »](#)

[Pavel, Voyageur Ligne C](#)

[Voir l'épisode](#)