

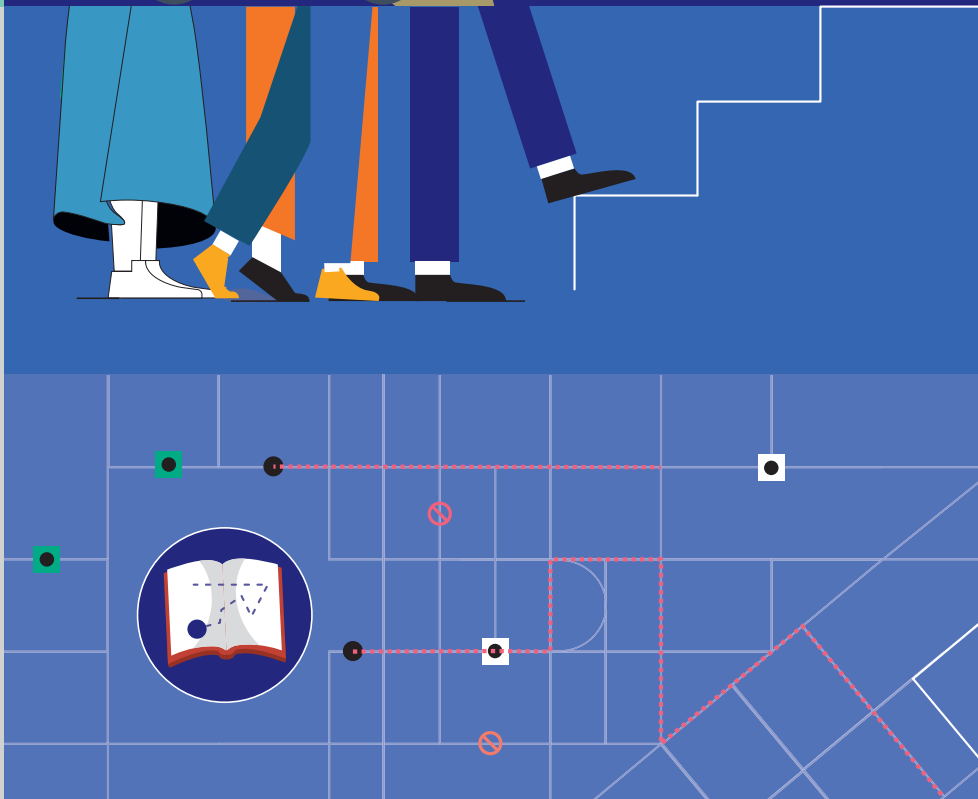
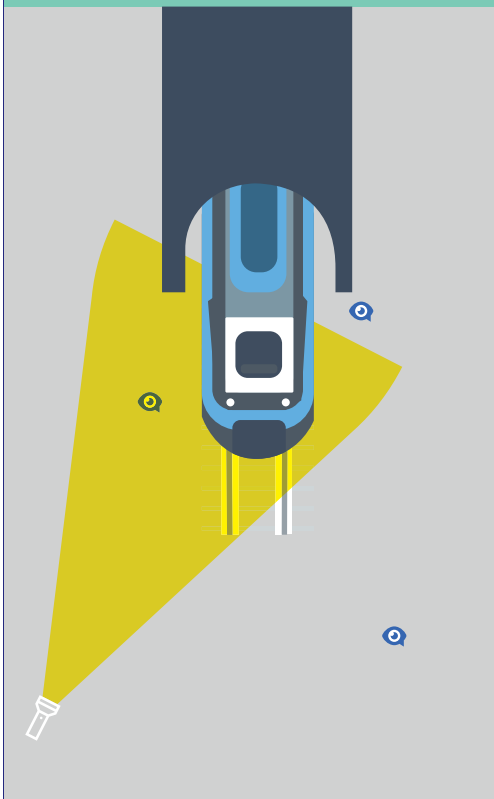
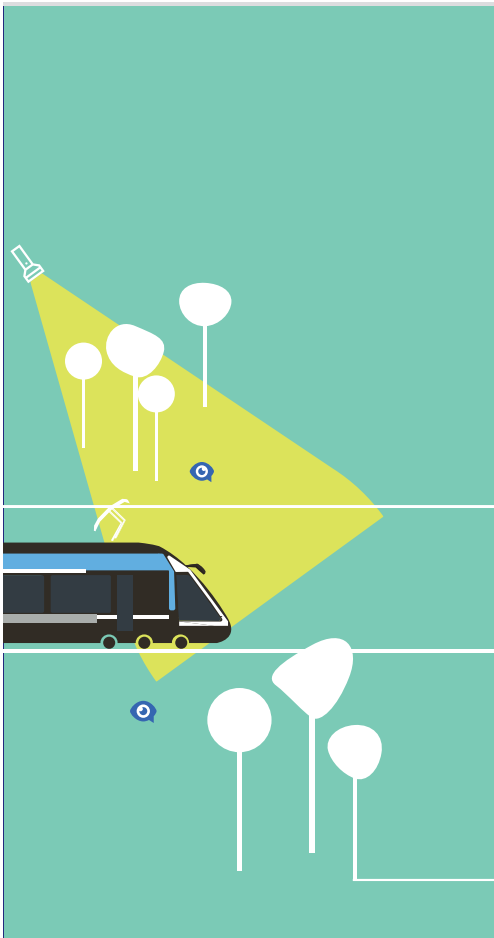


**MINISTÈRE
CHARGÉ
DES TRANSPORTS**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

LES MARCHES EXPLORATOIRES DANS LES TRANSPORTS COLLECTIFS TERRESTRES

GUIDE METHODOLOGIQUE



Favoriser la mobilité des Françaises et Français sur leur trajet du quotidien dans les meilleures conditions possibles de sécurité, de confort, de régularité et de sûreté constitue l'une des principales missions du ministère chargé des Transports.

Plus que jamais, les transports collectifs sont indispensables au développement durable de nos villes. Chaque année, ce sont près de 8 milliards de déplacements, tous modes confondus, qui sont comptabilisés dont les deux tiers effectués par des femmes¹. Ce sont en effet les principales utilisatrices des transports en commun, mais aussi celles qui éprouvent aussi le plus fort sentiment d'insécurité dans ces espaces. A titre d'exemple, en 2017, une femme sur deux déclare craindre une agression ou un vol dans les transports en commun franciliens².

Il est primordial de renforcer la lutte contre l'insécurité afin que celle-ci ne soit plus vécue comme une fatalité par les femmes. Le dispositif des marches exploratoires constitue en ce sens une réponse qui a d'ores et déjà démontré toute son efficacité.

Né au Canada il y a plus de 30 ans, le concept des marches exploratoires se définit comme l'action participative de groupes de personnes volontaires, en particulier des femmes, qui parcourent un secteur donné afin d'identifier les espaces générateurs d'insécurité. Un rapport d'enquête rassemblant leurs recommandations est transmis aux autorités pour établir un programme d'actions.

Ces dernières années, cet outil de diagnostic a été utilisé sur certains réseaux mais de manière encore trop parcellaire. C'est la raison pour laquelle, dans le cadre de ses engagements pour lutter contre les violences faites aux femmes, le ministère chargé de Transports vous adresse le présent guide méthodologique consacré aux marches exploratoires dans les transports.

Il s'agit d'un outil pratique qui a vocation à accompagner chaque réseau, qu'il soit de taille modeste ou d'envergure, dans chacune des six étapes de mise en œuvre de la démarche. Il renferme également un carnet d'enquête dédié prêt à l'emploi. Ce guide, co-construit avec l'ensemble des parties prenantes, acteurs du transport et services de l'Etat, s'inspire des meilleures pratiques observées en France et à l'étranger.

La mobilité est le premier facteur d'émancipation individuelle et il nous appartient de permettre aux femmes de se réappropriier les espaces de transport.

Jean-Baptiste DJEBBARI

Ministre délégué auprès de la ministre de la Transition écologique, chargé des Transports

1. Duchène, 2011.

2. Selon l'enquête « Victimation et sentiment d'insécurité en Île-de-France » de l'Institut Paris Région.

Introduction

Le concept des « marches exploratoires » se définit comme l'action de groupes de personnes volontaires, en particulier de femmes, qui parcourent un secteur donné afin d'identifier les espaces générateurs d'insécurité. Un rapport d'enquête rassemblant des recommandations en termes d'éclairage, de propreté, de signalétique ou encore d'aménagement est transmis aux autorités qui établissent ensuite un programme d'actions.

Selon les pays et les territoires, les « marches exploratoires » peuvent prendre d'autres dénominations comme « marches participatives », « voyages exploratoires » ou « diagnostics en marchant ».

Les marches exploratoires ont été initiées au Canada en 1989 par le Comité d'action de la région métropolitaine de Toronto contre la violence faite aux femmes et aux enfants (METRAC)¹ afin d'apporter une réponse aux atteintes commises envers les femmes et au sentiment d'insécurité éprouvé par celles-ci.

Cette démarche s'est progressivement déployée au Canada et à l'échelle internationale à l'instar des marches pilotées par ONU-Habitat² dans plusieurs villes d'Afrique et d'Europe. Depuis 2001, les marches exploratoires se poursuivent sous l'égide d'autres organismes tels que l'UNICEF, ONU Femmes dans différentes villes à travers le monde où elles ont été adaptées en fonction des spécificités de la population.

En France, les premières marches exploratoires sont apparues au début des années 2000 dans les quartiers de la politique de la ville à Arcueil, Lille et Paris. En 2009, les communes de Drancy, Dreux, l'Île-Saint-Denis et Montreuil ont répondu à un appel à projet lancé par le Secrétariat général du Comité interministériel des villes (SG-CIV)³ pour expérimenter le dispositif. Par la suite, plusieurs marches exploratoires sont réalisées dans d'autres communes, notamment dans le cadre d'une expérimentation nationale sur 12 sites pilotée par l'association France Médiation⁴.

En 2015, le Gouvernement présente un plan national de lutte contre le harcèlement sexiste et les violences sexuelles dans les transports⁵ qui comprend douze engagements visant à mieux prévenir et réagir face à ces atteintes et à mieux accompagner les victimes. Parmi ces engagements figure le développement des marches participatives d'usagères pour améliorer la sécurité des femmes dans les transports. Les marches exploratoires reposant sur l'expertise des femmes permettent de prendre en compte les caractéristiques des transports et de considérer ses usages, sous l'angle du genre, pour prévenir les atteintes sexuelles et sexistes et faire reculer le sentiment d'insécurité. Les femmes ont en effet une pratique spécifique des transports du fait de leur exposition au risque de harcèlement. De plus, l'expérience montre que leurs propositions, loin de ne concerner qu'elles-mêmes, sont de nature à bénéficier à toutes les catégories de la population.

1. Le Metropolitan Toronto Action Committee on Violence Against Women and Children est une organisation communautaire qui promeut les droits des femmes et des enfants à vivre à l'abri de la violence et des menaces de violence.

2. « [Les marches exploratoires sur la sécurité des femmes : une étude comparative internationale](#) » (2010) par ONU Habitat, le Secrétariat général du comité interministériel des villes (France), Women in Cities International, Sida's main office (Suède).

3. Aujourd'hui, Agence nationale de la cohésion des territoires : <https://www.cget.gouv.fr/actualites/les-femmes-marchent-pour-ameliorer-leur-cadre-de-vie>

4. Projet mené par le ministère de la Ville, de la Jeunesse et des Sports, le secrétariat d'État aux Droits des femmes, en partenariat avec le Commissariat général à l'Égalité des Territoires, le Secrétariat général du Comité interministériel de prévention de la délinquance, la Région Île-de-France et les fondations (la maison Chanel et la MACIF) dans les villes d'Amiens, Arcueil, Avignon, Bastia, Bordeaux, Creil, Lille, Mons-en-Barœul, Montreuil, Paris 20^e, Rennes et Saint-Étienne.

5. <https://www.ecologie.gouv.fr/prevention-des-violences-faites-aux-femmes-dans-transport-collectifs-terrestres#e2>

Si certains réseaux de transport ont entrepris cette démarche, il a été constaté que la plupart d'entre eux ne disposaient pas d'informations suffisantes en termes de méthode et de ressources pour mettre en œuvre cette mesure de prévention. C'est la raison pour laquelle le ministère chargé des Transports a conduit en 2019 et 2020 une étude consacrée aux marches exploratoires dans les transports et a mandaté le bureau d'études Maturescence pour l'assister dans ce projet. Cette étude a pour finalité l'élaboration du présent guide méthodologique. Elle s'inscrit dans la Stratégie nationale de prévention de la délinquance 2020-2024 qui « encourage les marches exploratoires et participatives engagées localement, en y associant les bailleurs sociaux et les acteurs des réseaux de transport » (action 22.2).

Pour mener à bien ce projet, deux types d'approche ont été privilégiés :

- une recherche documentaire sur les marches exploratoires effectuées dans les espaces de transport et leur continuum, l'espace public ;
- une enquête, par entretien, auprès des réseaux de transport français ayant développé ce dispositif.

Le guide méthodologique sur les marches exploratoires dans les transports collectifs terrestres a vocation à accompagner les acteurs du transport public souhaitant s'engager dans cette démarche et à essaimer cette pratique auprès des réseaux de transport et des collectivités territoriales. Il prend ainsi en compte les spécificités du système de transport : espace à la fois statique (gares, stations...) et dynamique (véhicules), doté d'une capacité de rassemblement et de brassages humains unique et d'un rythme temporel calqué sur celui de la société (mobilités pendulaire et saisonnière).

Ce guide est le fruit d'un travail partenarial mené au sein d'un comité technique national chargé d'assurer le suivi de l'étude et d'apporter une contribution aux travaux. Celui-ci est composé de représentants des autorités organisatrices de la mobilité, des opérateurs de transport et des usagers (par ordre alphabétique) :

- FNAUT ;
- GART ;
- Keolis (Groupe, Tours et Lyon) ;
- RATP ;
- SNCF ;
- Sytral ;
- Transdev (Groupe et Rouen) ;
- UTP.

Ont également été associés les services de l'État :

- l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT) ;
- le ministère chargé de l'Égalité entre les femmes et les hommes, de la Diversité et de l'Égalité des chances ;
- la Mission interministérielle pour la protection des femmes contre les violences et la lutte contre la traite des êtres humains (MIPROF) ;
- le Secrétariat général du comité interministériel de prévention de la délinquance et de la radicalisation (SG CIPDR).

Ce guide est un outil à destination du chef de projet et le conduit étape après étape dans le pilotage et la mise en œuvre de la démarche.

Comment mettre en place une marche exploratoire dans les espaces de transport ?

La conduite d'une marche exploratoire repose sur trois principes d'action :

- construire une démarche partenariale ;
- valoriser la connaissance du terrain des marcheuses ;
- définir les actions pouvant être menées suite aux recommandations des marcheuses et organiser leur suivi.

La démarche comporte six étapes allant du pilotage du dispositif avec un groupe de marcheuses jusqu'à son évaluation. Quel que soit le choix ou l'envergure du projet, les principes d'organisation demeurent les mêmes.

Quelles sont les étapes de mise en œuvre de la démarche ?

Le processus d'une marche exploratoire se compose de six étapes clés :

- 1 organiser le dispositif
- 2 préparer la marche exploratoire avec les acteurs identifiés
- 3 réaliser la marche exploratoire
- 4 synthétiser les propositions et présenter les recommandations
- 5 bâtir un plan d'actions
- 6 assurer le suivi et évaluer le dispositif d'une marche exploratoire

Ce guide est aussi disponible sur le site internet du ministère de la Transition écologique.

Le ministère chargé des Transports tient à adresser ses plus vifs remerciements aux membres du Comité technique national :

Yves Le Breton, Joëlle Martichoux, Michelle Brosseau, Julie-Jane Thoreau

Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT)

Christiane Dupart

FNAUT

Guy Le Bras, Benoît Chauvin

GART

Christophe Merlin, Stéphanie Boisnard, Paul-Henry Capdeville, Vincent Buon

Keolis

Hélène Furnon-Petrescu, Martine Jaubert, Melissa Fort, Laure Gonnet

Ministère chargé de l'Égalité entre les hommes et les femmes, de la Diversité et de l'Égalité des chances

Élisabeth Moiron-Braud, Abigail Vacher, Florence Rollet

Mission interministérielle pour la protection des femmes victimes de violences et la lutte contre la traite des êtres humains (MIPROF)

Stéphane Gouaud, Jean-Baptiste Pouzenc, Laure Guenard, Géraldine Medda

RATP

Frédéric Rose, Dominique Simon-Peirano

Secrétariat général du comité interministériel de prévention de la délinquance et de la radicalisation (SG-CIPDR)

Mickaël Picart, Xavier Biglia

SNCF

Sandra Bernard

Sytral

Serge Castello, Jean-Michel Fenaut, Gaëtan Dubois

Transdev

Claude Faucher, Soazig Sarazin, Inès Ferreira, Alice Laffaille

UTP

Sommaire

03 EDITORIAL
04 INTRODUCTION
08 REMERCIEMENTS

11 1ÈRE ÉTAPE DE LA DÉMARCHE
ORGANISER LE DISPOSITIF

15 2È ÉTAPE DE LA DÉMARCHE
PRÉPARER LA MARCHÉ EXPLORATOIRE AVEC LES ACTEURS
IDENTIFIÉS

21 3È ÉTAPE DE LA DÉMARCHE
RÉALISER LA MARCHÉ EXPLORATOIRE

25 4È ÉTAPE DE LA DÉMARCHE
SYNTHÉTISER LES PROPOSITIONS ET PRÉSENTER LES
RECOMANDATIONS

29 5È ÉTAPE DE LA DÉMARCHE
BÂTIR UN PLAN D'ACTION

33 6È ÉTAPE DE LA DÉMARCHE
ASSURER LE SUIVI ET ÉVALUER LE DISPOSITIF D'UNE MARCHÉ
EXPLORATOIRE

36 FICHES OUTILS

37 FICHE OUTIL 1 : LE CARNET D'ENQUÊTE

47 FICHE OUTIL 2 : LE TABLEAU DE BORD (EXEMPLE NON
EXHAUSTIF)

ÉTAPE

01

ORGANISER LE DISPOSITIF

 L'OBJECTIF

 LES ACTEURS

 LES POINTS CLÉS

01 PILOTAGE ET CADRE PARTENARIAL

02 OBJECTIFS DE LA MARCHÉ

03 BUDGET ET CALENDRIER

04 SIGNATURE D'UNE CONVENTION AVEC LES PARTENAIRES

L'OBJECTIF

- Construire une démarche en mode projet (objectifs, acteurs, programmation...)
- Insérer le dispositif dans une démarche partenariale

LES ACTEURS

- L'État (préfecture, délégation aux droits des femmes et à l'égalité, police nationale, gendarmerie nationale, procureur de la République)
- Le service de police municipale
- L'autorité organisatrice de la mobilité
- L'opérateur de transport
- Les élus et techniciens des collectivités territoriales concernées
- Les partenaires locaux (associations locales ou conseils de quartier)

LES POINTS CLÉS

- 1 PILOTAGE ET CADRE PARTENARIAL

Définir le pilote

- L'identification du pilote est essentielle au bon déroulement de la démarche. Il s'agit, selon le contexte local, de l'autorité organisatrice, de l'opérateur de transport ou de la collectivité territoriale.
- Le pilotage peut être unique ou prendre la forme d'un co-pilotage.
- Le partenariat est un élément déterminant de l'impulsion donnée à la marche exploratoire avec, comme préalable, l'implication des différentes parties prenantes.

Choisir un chef de projet et préciser ses missions

Ses missions : conduire la marche, faciliter la communication entre les marcheuses et les partenaires et exercer un rôle d'interfaçage entre tous les acteurs.

Ses principales activités :

- assurer la coordination tout au long du projet ;
- recruter les marcheuses (cf. étape 2) ;
- réaliser la marche (cf. étape 3) ;
- élaborer le compte-rendu et la synthèse (cf. étape 4) ;
- préparer la restitution des résultats de la marche au comité de pilotage dédié ainsi que des recommandations des marcheuses (cf. étape 4) ;
- travailler en partenariat avec les services techniques d'exploitation sur la faisabilité et la priorisation des actions (cf. étape 5) ;
- évaluer le dispositif de la marche exploratoire (cf. étape 6).

CONSEIL

choisir une personne dotée d'un profil de compétences fondé sur une expérience de terrain avec une bonne connaissance du territoire et une aptitude au dialogue.

🔍 Installer une équipe projet

Le pilote constitue une équipe projet composée des représentants des différents services de la structure (sûreté, exploitation, communication et marketing...) mais également des collectivités et des associations.

L'équipe projet a vocation à travailler avec le chef de projet à la réalisation de la marche ; elle établit un contact permanent avec les acteurs et les marcheuses afin de favoriser une participation active et efficace de chacun.

🔍 Mettre en place un comité de pilotage

Sa fonction consiste à valider les différentes étapes du projet et les actions à entreprendre.

Le comité de pilotage est composé d'une manière plus ou moins large et plus ou moins opérationnelle avec des représentants :

- de l'autorité organisatrice ;
- de l'exploitant de transport ;
- des collectivités concernées (élus et/ou techniciens) ;
- d'autres partenaires tels que les représentants de l'État dont le préfet, le procureur de la République et la délégation départementale aux droits des femmes et à l'égalité.

✍ CONSEIL

insérer le projet de marche dans un dispositif de prévention de la délinquance. À titre d'exemple, il peut s'inscrire dans le cadre d'une action menée au sein d'un contrat local de sécurité (CLS) ou d'une stratégie territoriale de sécurité et de prévention de la délinquance (STSPD), d'une campagne nationale ou locale de prévention ou peut résulter d'une conclusion émise à la suite d'une enquête locale (enquête de satisfaction dans les transports, enquête sur le sentiment d'insécurité...).

- 2 OBJECTIFS DE LA MARCHÉ

🔍 Définir les objectifs de la marche

Les objectifs sont définis en fonction de la politique de l'autorité organisatrice et/ou de l'opérateur de transport en matière de prévention de la délinquance et du sentiment d'insécurité, en liaison avec les élus des collectivités concernées :

- favoriser la liberté de circuler et la mobilité de toutes et tous à toute heure, quel que soit le mode de transport ;
- identifier les lieux, les facteurs générateurs du sentiment d'insécurité et sensibiliser les acteurs du transport ;
- renforcer la place des femmes dans l'espace public ;
- développer un modèle participatif à l'intérieur duquel les femmes trouvent un espace d'expression et de propositions concrètes qui répondent à leurs attentes ;
- impliquer les femmes dans le développement des moyens visant à renforcer leur sécurité ;
- améliorer la qualité du service de transport ;
- ...

PRATIQUE LOCALE



Le contrat local de sécurité CLS de la Métropole Rouen Normandie se donne pour objectif d'améliorer la connaissance des atteintes et des faits d'incivilités à l'encontre des femmes, de développer l'analyse des éléments générateurs du sentiment d'insécurité et de conduire des actions pour lutter contre les violences faites aux femmes. A cette fin, le CLS prévoit l'organisation d'une marche exploratoire pour identifier les espaces de transport anxiogènes à partir des expériences de peur des voyageuses.

- 3 BUDGET ET CALENDRIER

🔍 **Prévoir le budget**

Le budget peut être alimenté, selon le cas, par :

- un financement spécifique de l'autorité organisatrice de la mobilité ;
- un financement ou une participation de l'exploitant, dans la mesure où le dispositif rentre dans les missions qui lui sont confiées par l'autorité organisatrice ;
- une contribution de la collectivité territoriale ou de l'État.

Le budget doit notamment prendre en compte :

- le nombre de personnes affectées à cette mission ;
- le matériel nécessaire à la réalisation de la marche (carnet d'enquête, appareils photo...) ;
- les documents de communication (flyers, affiches pour assurer notamment le recrutement...) ;
- les envois de courriers (invitations, remerciements).

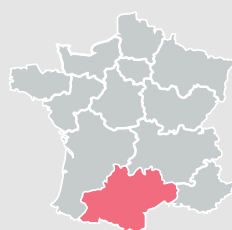
🔍 **Définir un calendrier**

Il est important de prévoir un délai de réalisation du dispositif. Il faut compter en règle générale une période de 6 à 8 mois : de la décision de s'engager dans la démarche d'une marche exploratoire à son évaluation.

- 4 SIGNATURE D'UNE CONVENTION AVEC LES PARTENAIRES

Préalablement au déroulement d'une marche exploratoire, une convention est signée, liant, selon les cas, l'autorité organisatrice de la mobilité, l'exploitant, des collectivités territoriales, voire l'État.

PRATIQUE LOCALE



Une convention multipartenariale entre des opérateurs de transport et des collectivités territoriales à l'instar de celle signée entre la SNCF, Keolis, Montpellier Méditerranée Métropole et la ville de Montpellier prévoit l'organisation d'une marche exploratoire dans le cadre de l'instauration d'un continuum de sécurité entre les espaces de transport (trains, tramways) et l'espace public (aménagement de la voirie et des places adjacentes).

OPTION

le coût d'une formation à la prise de parole en public visant à encourager et à faciliter une participation active des marcheuses (cf. étape 4).

CONDITIONS DE RÉUSSITE DE L'ÉTAPE 1



CONDUIRE UNE ACTION

coordonnée et cohérente avec les programmes de prévention existants



ASSOCIER les bons partenaires



FORMALISER LE PARTENARIAT EN SIGNANT UNE CONVENTION,

selon le cas, entre l'autorité organisatrice ou son délégataire, les partenaires dont les collectivités territoriales et l'État

02

PRÉPARER LA MARCHÉ EXPLORATOIRE AVEC LES ACTEURS IDENTIFIÉS

 L'OBJECTIF

 LES ACTEURS

 LES POINTS CLÉS

- 01 MOBILISATION DES ACTEURS DE LA DÉMARCHE ET RÉUNION DU COMITÉ DE PILOTAGE
- 02 COMMUNICATION EXTERNE SUR LE LANCEMENT DE LA MARCHÉ ET RECRUTEMENT DU GROUPE DE MARCHEUSES
- 03 RÉUNION PRÉPARATOIRE DE LA MARCHÉ EN PRÉSENCE DES MARCHEUSES

L'OBJECTIF

- Identifier avec les acteurs de la démarche les actions à mener en vue de la préparation de la marche

LES ACTEURS

- L'autorité organisatrice de la mobilité
- L'opérateur de transport
- Les élus et techniciens des collectivités territoriales concernées
- Les entreprises de salariés aux horaires de travail atypiques : hôpitaux, entreprises de nettoyage...
- Les acteurs nationaux et locaux (MJC, Léo Lagrange, associations, ...) et les conseils de quartier

LES POINTS CLÉS

-1 MOBILISATION DES ACTEURS DE LA DÉMARCHE ET RÉUNION DU COMITÉ DE PILOTAGE

Préparer la réunion du comité de pilotage et définir un ordre du jour...

... afin d'exposer les objectifs et principes d'une marche et adresser les invitations pour la réunion

Présenter le diagnostic lors de la réunion...

... ou les études préexistantes (relatives aux violences faites aux femmes, au sentiment d'insécurité, aux incivilités, etc.) et quelques pratiques qui peuvent être issues du présent guide

Exposer les principes et les objectifs du carnet d'enquête

(cf. étape 3)

Identifier le profil des voyageuses visées, choisir la méthode de sélection/recrutement...

... afin de disposer d'un échantillon diversifié (âge, activité, ...) et programmer la marche (de jour et/ou de nuit)

Choisir le parcours

Le parcours de la marche dépend des modes de transport concernés, du diagnostic et/ou des résultats d'enquêtes réalisées localement ainsi que de l'analyse des faits de délinquance (atteintes aux personnes et aux biens) issue des données des acteurs de la mobilité ou des forces de police et de gendarmerie.

Pour déterminer le parcours, plusieurs méthodes peuvent être utilisées :

- le dialogue avec les élus dans différentes instances ;
- l'analyse d'une enquête récente sur le territoire auprès de panels d'usagers.

Le parcours est identifié sur une carte afin de faciliter son appropriation par les marcheuses.

À titre indicatif, peuvent faire l'objet d'une marche :

- tout ou partie d'un trajet d'une ligne de transport (ligne de bus y compris le mobilier urbain comme les abribus) ;
- une station avec des interconnexions ;
- un pôle multimodal et ses abords ;
- une gare et ses abords.

🔍 Déterminer la durée et l'horaire prévisibles de la marche

La durée de la marche exploratoire peut varier entre 1 et 3 heures.

(cf. conseil 1)

La marche peut être effectuée à différents créneaux horaires.

(cf. conseil 2)

🔍 Prévoir une marche test

Une marche peut être réalisée en présence de ces acteurs, avec ou sans participantes, afin de rassurer les parties prenantes dont dépend la suite de la démarche. Elle est souvent menée en fin de journée, par exemple à l'issue de la réunion du comité de pilotage.

✍ CONSEIL 1

deux heures sont en général nécessaires incluant le temps de préparation, la réalisation de la marche et un débriefing à chaud.

✍ CONSEIL 2

proposer une séquence en journée et/ou en soirée.

-2 COMMUNICATION EXTERNE SUR LE LANCEMENT DE LA MARCHÉ ET RECRUTEMENT DU GROUPE DE MARCHEUSES

🔍 Promouvoir le projet de marche...

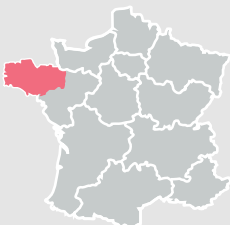
... et procéder à un appel à candidatures au travers de différents supports en lien avec le(s) service(s) de la communication de l'autorité organisatrice et/ou de l'exploitant et/ou des collectivités.

Les supports les plus couramment utilisés sont :

- des articles dans la presse locale et des magazines des collectivités ;
- des messages sur les réseaux sociaux ;
- le site internet ou le réseau social dédié de l'autorité organisatrice, de l'exploitant, d'une association de quartier ;
- un affichage à bord des lignes ciblées et auprès d'associations et conseils de quartier, associations d'usagers... ;
- des écrans et annonces sonores dans les espaces de transport ;
- la distribution de flyers (par exemple par les agents dans les gares) ;
- l'envoi de courriers ou de courriels aux collectivités limitrophes de la ligne, aux associations d'usagers, aux voyageurs, aux employeurs locaux tels que les hôpitaux pour les horaires tardifs ou décalés...

Ces supports permettent aux personnes volontaires de postuler via les modalités d'inscription choisies par le comité de pilotage (en ligne, par courriels, courriers ou auprès des agents de la société de transport par exemple).

PRATIQUE LOCALE



Le support de communication de la marche exploratoire dans les transports réalisée en mars 2017 par la ville de Brest comporte les informations suivantes : le pilote et les partenaires de la marche, l'objectif du dispositif, le public visé, la date de la marche, le parcours emprunté, le lieu de rendez-vous et le lien Internet pour s'y inscrire : www.egalitefemmeshommes-brest.net

🔍 Procéder au recrutement des marcheuses

Les critères de sélection des marcheuses pour la composition du groupe doivent notamment prendre en compte :

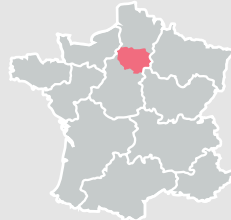
- la motivation et la disponibilité ;
- la fréquence d'utilisation des transports pour un trajet ou la non-utilisation en raison du sentiment d'insécurité éprouvé ;
- la tranche d'âge ;
- la situation familiale (célibataire, en couple, avec ou sans enfant(s), famille monoparentale...);
- le statut : catégorie socio-professionnelle, retraité, étudiant, sans emploi, personne au foyer...

La méthode de recrutement repose soit sur un entretien individuel, soit sur une rencontre avec le groupe de marcheuses.

Une marche exploratoire peut-elle être mixte ?

- la plupart des réseaux ont privilégié la constitution de groupes exclusivement féminins pour deux principales raisons : les femmes éprouvent un sentiment d'insécurité dans les espaces de transport plus fort que celui des hommes et elles s'expriment plus librement lors des marches lorsqu'elles se retrouvent entre elles ;
- d'autres réseaux ont fait le choix d'un groupe mixte femmes/hommes afin de favoriser les échanges d'expériences, notamment concernant les conditions de transport et les faits générateurs du sentiment d'insécurité pour lesquels les facteurs de peur peuvent être différents.

PRATIQUE LOCALE

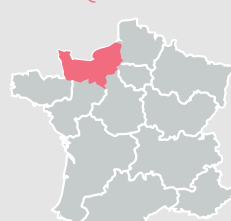


Les marches exploratoires co-organisées par la RATP en partenariat avec des collectivités se sont adressées, selon le contexte local, à des groupes mixtes ou exclusivement féminins.

Les options possibles sur le profil des marcheuses :

- différents types de public : les usagères, les personnes en situation de handicap, les agents de la ville, les commerçants, les salariés aux horaires atypiques, les policiers municipaux, les représentants d'association... ;
- différentes classes d'âge.

PRATIQUE LOCALE



A l'occasion de deux voyages exploratoires organisés dans les transports rouennais, l'exploitant, la TCAR, a recruté une partie de son panel de marcheuses parmi les « Lombardines », des femmes ayant déjà participé à une marche exploratoire dans le cadre de la politique de la ville au sein du quartier de la Lombardie.

⊕ **Constituer le groupe de marcheuses**

La constitution du groupe de marcheuses doit prendre en compte :

- le nombre de participants et de personnes les encadrant. Les marches sont menées en petits groupes, généralement de 5 à 10 personnes. Un seul encadrant peut accompagner un groupe de 5 à 6 personnes. Un groupe plus important nécessite un encadrement de 2 ou 3 personnes et ajoute des contraintes d'agenda ;
- les outils nécessaires à la marche : liste des participants (spécifiant le nom, prénom, adresse, courriel et numéro de téléphone de chacun), plan du trajet, titres de transport, appareil photo/smartphone... et plusieurs exemplaires du carnet d'enquête. Ce carnet est élaboré sur la base du document (cf. fiche outil 1) et adapté au parcours choisi ;
- les lieux de réunion et de rencontre des marcheuses et de l'équipe projet tout au long de la démarche. Avant chaque marche, les marcheuses reçoivent, selon les modalités choisies, des informations leur indiquant la date, la plage horaire, la durée et le lieu de rassemblement si celui-ci est différent du lieu de rencontre habituel ;
- le partage des rôles : prendre des notes, photographier et/ou filmer pour illustrer les propos des marcheuses en vue du débriefing et des synthèses.

Une fois le recrutement terminé, les marcheuses sont invitées à se retrouver dans un lieu de réunion pour préparer la marche.

⊕ **Adresser à chaque marcheuse, selon les modalités choisies, les informations sur la date, la plage horaire, la durée et le lieu de réunion**

- 3 RÉUNION PRÉPARATOIRE DE LA MARCHE EN PRÉSENCE DES MARCHEUSES

⊕ **Accueillir et favoriser les échanges entre les marcheuses**

⊕ **Présenter le dispositif de la marche et le rôle des marcheuses**

⊕ **Mettre au point et partager une carte du parcours**

Le chef de projet et l'équipe projet présentent aux marcheuses une carte du parcours choisi préalablement par le comité de pilotage.

La cartographie permet de se doter d'une représentation partagée par l'ensemble du groupe. Elle précise les points à observer en particulier (les abords des gares, les abribus, les zones plus obscures et moins fréquentées par exemple). Il s'agit d'emprunter le trajet réel des voyageuses (les zones dans lesquelles elles se sentent en confiance et celles qui peuvent être ou paraître insuffisamment sûres), de caractériser les problèmes rencontrés en référence au carnet d'enquête (cf. étape 3) et d'identifier le périmètre retenu et l'itinéraire.

✍ CONSEIL

il peut être utile de prévoir une sensibilisation ou une formation à la méthode et aux outils de la marche exploratoire afin d'optimiser les observations des marcheuses le jour de la marche :

- déterminer les catégories de personnes à former/sensibiliser comme les membres de l'équipe projet, les marcheuses, les associations locales, les élus, les représentants des collectivités, les techniciens ;
- définir les objectifs premiers de la formation/sensibilisation : la compréhension de la politique de prévention, du rôle de la marche exploratoire, de sa finalité et de ses impacts ;
- faciliter l'appropriation de la méthode et de ses outils à l'instar du carnet d'enquête et de la carte. Il arrive que les marcheuses proposent un nouveau parcours ou un itinéraire légèrement différent par rapport à celui proposé initialement. Dans ce cas, ce nouveau projet peut être réajusté en accord avec les marcheuses.

Les marcheuses, aidées par le chef de projet et l'équipe projet, indiquent sur la carte à l'aide de gommettes de couleurs les espaces, stations, lignes où elles se sentent ou non en sécurité.



point positif



point négatif



point de vigilance

🔍 S'approprier le carnet d'enquête

Le carnet d'enquête est un outil essentiel pour initier l'expertise d'usage et analyser les éléments générateurs du sentiment de sécurité/d'insécurité par les marcheuses.

Le chef de projet présente le carnet d'enquête au groupe de marcheuses (cf. conseil), puis celui-ci étudie avec ce support les caractéristiques de l'itinéraire afin de partager les points de vue et se préparer ensemble à la marche (cf. étape 3).

Le chef de projet précise aux marcheuses en fin de la réunion, la date et l'horaire de la marche ainsi que le point de rendez-vous et l'adresse selon les modalités choisies.

CONDITIONS DE RÉUSSITE DE L'ÉTAPE 2



S'ASSURER de la disponibilité des participantes



RAPPELER clairement le rôle attendu des marcheuses et de l'équipe




FACILITER la prise en main du carnet d'enquête et de la carte par les marcheuses

ÉTAPE

03

RÉALISER LA MARCHÉ EXPLORATOIRE

 L'OBJECTIF

 LES ACTEURS

 LES POINTS CLÉS

01 ENCADREMENT DU GROUPE DE MARCHEUSES

02 UTILITÉ DU CARNET D'ENQUÊTE SPÉCIFIQUE AU TRANSPORT

03 EXEMPLES D'OBSERVATIONS DES MARCHEUSES

L'OBJECTIF

- Repérer les éléments générateurs du sentiment d'insécurité

LES ACTEURS

- Le chef de projet et l'équipe projet
- Les marcheuses
- L'autorité organisatrice de la mobilité
- L'opérateur de transport
- Les élus et techniciens des collectivités territoriales concernées

LES POINTS CLÉS

- 1 ENCADREMENT DU GROUPE DE MARCHEUSES

 **Accueillir les marcheuses et vérifier la présence de chacune d'entre elles**

 **Rassembler les supports d'exploration et les distribuer**

La check-list des supports :

- le carnet d'enquête ;
- la carte (plan de la ville et des trajets à effectuer) ;
- le plan du réseau de transport concerné ;
- un appareil photo et/ou un smartphone ;
- les titres de transport à remettre aux marcheuses ;
- des stylos ;
- des bouteilles d'eau ;
- une trousse de premiers secours.

 **Rappeler la répartition des rôles et responsabilités des marcheuses, du comité de pilotage et de l'équipe projet**

 **Effectuer la marche en guidant le groupe...**

... avec l'aide d'un membre de l'équipe projet ou d'un représentant de la collectivité et en respectant les arrêts définis lors de la réunion préparatoire. Ces arrêts correspondent aux points identifiés comme générateurs d'un sentiment d'insécurité, à titre d'exemple : lieu d'attente des bus au fond d'une gare routière, éclairage éblouissant de l'abribus ne permettant pas aux voyageuses d'observer l'environnement autour, obstacle visuel à la sortie d'une station...). Ce sont ces éléments qui vont permettre de réaliser le diagnostic des points à signaler et des améliorations pouvant être apportées grâce à la carte et au carnet d'enquête.

 **Prendre des photos et vidéos...**

... afin d'illustrer les constats du groupe (exemple : souillures et graffitis dans le véhicule et/ou la gare, lampadaires et/ou vitres cassés, recoins et autres lieux possibles pouvant servir de cachette, cheminement piéton inadéquat et long pour accéder au point d'arrêt de l'autobus, absence de signalisation...).

 **S'assurer régulièrement de la cohésion du groupe**

- 2 UTILITÉ DU CARNET D'ENQUÊTE SPÉCIFIQUE AU TRANSPORT

Le carnet d'enquête est le support indispensable des marches (cf. fiche outil 1). Il doit être « accessible » aux marcheuses car il détermine les points à explorer. Ces derniers peuvent varier selon :

- le périmètre retenu ;
- les caractéristiques du quartier ou de la ligne de transport ;
- les incidents signalés ;
- les points d'attention des membres du groupe (éclairage, incivilités...).

C'est l'outil qui permet de faire émerger l'expertise liée à l'utilisation des transports par les marcheuses et détecter les convergences ou divergences d'usage.

L'esprit du carnet est de souligner les points positifs et négatifs des espaces de transport et de proposer des améliorations propres à renforcer la qualité du transport. Les relevés et commentaires sont rassemblés par le groupe sous forme d'un tableau récapitulatif des différents points d'exploration.

Il s'agit d'un document de référence qui a vocation à être nourri de réflexions et enrichi à chaque expérience afin d'être adapté au contexte de chaque marche. Selon la composition du groupe, il peut être partagé pour en faciliter la lecture et la compréhension.

Le carnet d'enquête spécifique au transport répond à six thématiques :

- savoir où l'on est et où l'on va : points de repère & signalisation ;
- se déplacer dans un environnement accueillant : entretien & aménagement ;
- voir et être vue : éclairage & obstacles visuels ;
- entendre et être entendue : fréquentation & solidarité ;
- pouvoir obtenir de l'aide : personnes ressources & dispositifs de secours ;
- vivre ensemble : animation & convivialité.

CONSEIL

réaliser un débriefing à chaud dès la fin de la marche dans un lieu choisi avec les participants (lieu habituel de la réunion, salle privative d'un café...) afin de collecter à l'oral ou par écrit les observations des marcheuses au regard des items figurant dans le carnet d'enquête.

- 3 EXEMPLES D'OBSERVATIONS DES MARCHEUSES

Parmi les plus cités :

- des panneaux de signalisation insuffisants dans le système de transport et son environnement immédiat ;
- un éclairage inexistant ou peu efficace ;
- des problèmes de propreté ;
- l'absence d'abribus ;
- une dégradation et un manque d'entretien du mobilier, des infrastructures et des véhicules ;
- l'absence d'information relative à la ponctualité et la régularité du mode de transport ;
- des problèmes d'accessibilité du système de transport : points d'arrêt peu accessibles, trottoirs non adaptés, stationnement anarchique aux abords d'une gare... ;
- l'absence de vidéo-protection ou d'information sur son existence éventuelle.

CONDITIONS DE RÉUSSITE DE L'ÉTAPE 3



DISPOSER d'outils opérationnels et adaptés (carte et carnet d'enquête spécifique à la marche)



S'ASSURER que les principes et les outils de la marche exploratoire soient bien partagés, les rappeler si nécessaire

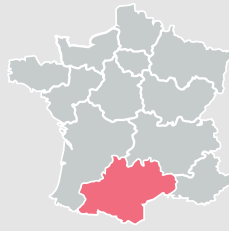


ÊTRE À L'ÉCOUTE des observations



VEILLER à la qualité de la participation de toutes les marcheuses

PRATIQUE LOCALE



Les acteurs de la marche exploratoire réalisée dans la gare de Montpellier Saint-Roch et ses abords (SNCF, Keolis, Montpellier, Montpellier Méditerranée Métropole et la ville de Montpellier) ont mis en ligne une [vidéo](#) dans laquelle les marcheuses apportent des témoignages sur leurs stratégies d'anticipation au risque d'être victime et présentent leurs recommandations à l'issue de la marche.

04

SYNTHÉTISER LES PROPOSITIONS ET PRÉSENTER LES RECOMMANDATIONS

 L'OBJECTIF

 LES ACTEURS

 LES POINTS CLÉS

01 MOBILISATION DU GROUPE DE MARCHEUSES

02 PRÉPARATION DE LA RESTITUTION

03 ORGANISATION ET ANIMATION DU COMITÉ DE PILOTAGE

L'OBJECTIF

- Élaborer des propositions concrètes d'amélioration

LES ACTEURS

- Le chef de projet et l'équipe projet
- Les membres du comité de pilotage
- Les marcheuses
- Les experts et techniciens des réseaux de transport
- Les élus et techniciens des collectivités territoriales concernées

LES POINTS CLÉS

- 1 MOBILISATION DU GROUPE DE MARCHEUSES

Recueillir et formaliser les constats et propositions des marcheuses

Quelques jours après la marche, sont recueillis et formalisés dans un document clair et cohérent les constats et propositions émanant des marcheuses. Ces échanges se déroulent sur une courte période afin de conserver la dynamique du groupe et de garder en mémoire les informations recueillies.

- 2 PRÉPARATION DE LA RESTITUTION

La préparation de la restitution de la marche exploratoire s'effectue à l'occasion d'une nouvelle réunion organisée par le chef de projet et l'équipe projet. Ces derniers doivent ainsi :

Mettre en commun les propositions d'amélioration résultant de la marche avec l'ensemble des participants

Pour la partie constatation, les marcheuses synthétisent et analysent les éléments contenus dans le carnet d'enquête et illustrent leurs constats et propos par des photos, vidéos et éventuellement des « verbatim ».

Faire prendre conscience aux marcheuses que leur expertise en tant qu'utilisatrices est tout aussi importante que celle émanant de spécialistes (acteurs du transport, de la collectivité...)

S'assurer de la qualité de l'exploitation des points positifs et négatifs

Préparer un tableau d'analyse intermédiaire...

... qui sera adressé aux services de l'opérateur ou de la collectivité afin de permettre à ces derniers d'expertiser les propositions et de préparer des éléments de réponse.

Préparer les outils et la méthode de restitution

Sont élaborés un support d'animation pour la séance tel que des notes de synthèse ou diapositives, une trame de prise de parole et de conduite des échanges...

CONSEIL

veiller à l'expression et à la participation active de chaque marcheuse.

OPTION

proposer une formation ou une sensibilisation à la prise de parole en public aux membres du groupe afin d'encourager leur participation.

CONSEIL

lors de la restitution, prévoir une intervention orale des marcheuses en préparant le texte et en veillant à bien répartir le temps de parole entre elles.

- 3 ORGANISATION ET ANIMATION DU COMITÉ DE PILOTAGE

Cette séance est un moment d'échanges qui traduit la volonté participative des porteurs du projet.

🔍 Finaliser les recommandations

Le chef de projet rédige le compte-rendu de la réunion du comité de pilotage qui inclut le diagnostic et les recommandations du groupe de marcheuses.

OPTION

proposer une réunion en trois séquences :

- une présentation initiale dans une salle de réunion ;
- la réalisation d'une courte marche reprenant une partie du parcours des marcheuses afin de se confronter ensemble aux points d'amélioration possibles ;
- une discussion dans la salle de réunion.

CONDITIONS DE RÉUSSITE DE L'ÉTAPE 4



INSTALLER une dynamique participative



VÉRIFIER que la rédaction des propositions reflète bien l'avis des marcheuses




CIBLER des points d'amélioration visibles à court terme par les marcheuses

ÉTAPE

05

SYNTHÉTISER LES PROPOSITIONS ET PRÉSENTER LES RECOMMANDATIONS

 L'OBJECTIF

 LES ACTEURS

 LES POINTS CLÉS

01 MOBILISATION DU GROUPE DE MARCHEUSES

02 PRÉPARATION DE LA RESTITUTION

03 ORGANISATION ET ANIMATION DU COMITÉ DE PILOTAGE

L'OBJECTIF

- Traduire les propositions en plan d'actions et communiquer sur la valeur ajoutée de la marche

LES ACTEURS

- Le chef de projet et l'équipe projet
- Les membres du comité de pilotage
- Les experts et techniciens des réseaux de transport et des collectivités territoriales
- Les marcheuses

LES POINTS CLÉS

-1 ANALYSE DE LA FAISABILITÉ TECHNIQUE DES RECOMMANDATIONS

Transmettre les propositions retenues...

... par le comité de pilotage au(x) service(s) technique(s) concerné(s) (exploitation, maintenance, sûreté...) pour analyse

Prévoir éventuellement une réunion...

... entre le(s) service(s) technique(s) et le chef de projet pour expliciter les propositions et discuter de la faisabilité de celles-ci

Elaborer un document...

... en rassemblant les observations du(des) service(s) technique(s) sur les propositions

-2 PLAN D' ACTIONS

Le chef de projet et son équipe préparent le plan d'actions comprenant toutes les mesures envisagées et des précisions en termes de délais, de coût, de faisabilité technique et financière.

Les recommandations sont identifiées et classées à court, moyen ou long terme. Le chef de projet peut prévoir une réunion avec des partenaires (par exemple, les collectivités concernées pour la question de l'entretien des espaces verts, des cheminements piétonniers, des panneaux directionnels).

Le plan d'actions doit comporter des objectifs réalisables (par exemple, améliorer le système de nettoyage, revoir la signalétique, remplacer les vitres gravées ou brisées, tailler les arbustes et les haies à l'extérieur de la gare à hauteur adéquate).

À titre indicatif, un plan d'actions comprend souvent des axes d'amélioration de ce type :

- l'amélioration du niveau de propreté ;
- la mise en place d'un meilleur éclairage aux points d'arrêt ;
- le renforcement de la présence humaine dans l'ensemble des espaces de transport : agents des exploitants, médiateurs, forces de sécurité...

- 3 RÉUNION DU COMITÉ DE PILOTAGE

L'ordre du jour est centré sur la réalisation des propositions et les conditions de réussite à réunir.

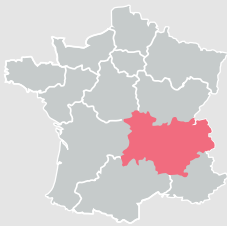
Un compte-rendu des points validés par le comité de pilotage est établi. À titre indicatif, tous les acteurs bâtissent un plan d'actions plus ou moins étendu, allant d'aménagements ponctuels à la conception de nouveaux équipements.

- 4 COMMUNICATION

La communication sur les apports de la réalisation de la marche peut être menée selon deux axes :

- un volet de communication interne à l'autorité organisatrice ou à l'opérateur par différents canaux : intranet, journal interne, réunions de suivi du plan d'actions en matière de sécurité et de prévention de la délinquance... ;
- un volet de communication externe : sur le site de l'autorité organisatrice ou de l'opérateur, les réseaux sociaux, les blogs de ligne, la presse...

PRATIQUE LOCALE



Afin de promouvoir le dispositif des marches exploratoires et de réaffirmer la liberté pour les femmes de circuler de jour comme de nuit sur le réseau lyonnais, l'autorité organisatrice de la mobilité, le Sytral, a adressé à la presse locale et posté sur internet un dossier de presse présentant l'ensemble de sa démarche.

CONSEIL

ce plan doit mettre en parallèle les recommandations des marcheuses et les solutions préconisées.

CONDITIONS DE RÉUSSITE DE L'ÉTAPE 5



RÉUNIR le comité de pilotage en associant les experts et techniciens des exploitants et des collectivités territoriales



SE DOTER d'un plan d'actions à court et moyen termes comme outil de suivi



DÉVELOPPER des actions de communication via différents canaux de diffusion interne et externe

06

ASSURER LE SUIVI ET ÉVALUER LE DISPOSITIF D'UNE MARCHE EXPLORATOIRE

 L'OBJECTIF

 LES ACTEURS

 LES POINTS CLÉS

- 01 ÉLABORATION DU PROCESSUS D'ÉVALUATION DU DISPOSITIF D'UNE MARCHE EXPLORATOIRE
- 02 CONCEPTION D'UN TABLEAU DE BORD
- 03 COMMUNICATION RELATIVE AUX RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION

L'OBJECTIF

- Mesurer l'impact du dispositif de la marche exploratoire
- Évaluer la portée de la marche

LES ACTEURS

- L'autorité organisatrice de la mobilité
- Les membres du comité de pilotage
- Le chef du projet et son équipe
- Les marcheuses

LES POINTS CLÉS

-1 ÉLABORATION DU PROCESSUS D'ÉVALUATION DU DISPOSITIF D'UNE MARCHÉ EXPLORATOIRE

Définir les finalités du processus d'évaluation pour :

- identifier et caractériser la valeur ajoutée de la marche ;
- mesurer son efficacité en lien avec les actions de prévention situationnelle ou sociale existantes (médiation sociale, vidéo-protection, descente à la demande, etc.).

Développer une approche fondée sur des données à la fois quantitatives et qualitatives

Cette double approche a vocation à appréhender le dispositif dans la globalité.

Les données quantitatives collectées peuvent être issues des informations relatives aux marches proprement dites : nombre de marches et de personnes ayant participé, nature des observations émanant des groupes de marcheuses, principales recommandations retenues, plan d'actions à court, moyen ou long terme, chiffrage des mesures...

Les données qualitatives s'obtiennent par des entretiens avec les marcheuses, des agents de l'opérateur et de l'autorité organisatrice. Ces entretiens ont pour objet de recueillir leur perception sur la marche et ses retombées. Ils peuvent être organisés soit sous la forme d'un entretien individuel, soit dans le cadre d'un entretien de groupe.

-2 CONCEPTION D'UN TABLEAU DE BORD

Le tableau de bord est un outil interne ayant vocation à synthétiser et à assurer le suivi des propositions et actions (cf. fiche outil 2). Il comprend différents éléments relatifs :

- au contexte local de réalisation d'une marche au regard de l'utilisation du mode de transport sélectionné (caractéristiques de l'espace public et des profils des voyageurs, élément déclencheur des marches, implication des élus, programmation des marches, nombre de marches...);
- aux moyens alloués à chaque étape ; par exemple, la désignation d'un chef de projet, le partenariat effectif avec la collectivité, le taux de participation financière, la mise à disposition de personnel technique de sûreté et d'exploitation (disponibilité, implication) ;

CONSEIL

les outils de mesure et d'évaluation peuvent être co-construits avec les partenaires réunis lors du comité de pilotage afin de s'assurer de la pertinence des indicateurs proposés et de leur compréhension.

OPTION

la réalisation d'une enquête sur le sentiment d'insécurité après les aménagements prévus dans le plan d'actions peut constituer une nouvelle source d'informations quantitatives utile.

- au montant et au type d'investissements à court, moyen ou long terme (panneaux de signalisation, coût d'un plan de communication, d'une campagne de sensibilisation sur le thème de la lutte contre les violences sexuelles ou sexistes dans les transports, prise en compte dans le renouvellement d'une partie du parc de la flotte de véhicules, nouveaux projets d'aménagement...);
- aux résultats (effets directs et indirects de la démarche) : types de propositions et de recommandations (propreté, éclairage...).

PRATIQUE LOCALE

Certains acteurs des transports, autorités organisatrices (Sytral...) ou opérateurs (RATP, Keolis Lyon, TCAR...), ont créé au sein de leur structure, un poste dédié à l'organisation des marches exploratoires ou un référent « sécurité » en charge de développer cette pratique.

OPTION

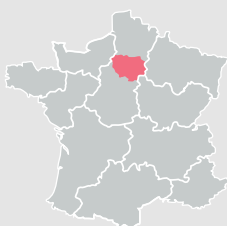
les indicateurs qui vont au-delà des effets directs sur les bénéficiaires sont à mettre en relation avec les objectifs de la politique de prévention. Exemple : valorisation de l'expertise d'usage de différentes marcheuses (témoignages, invitations à différents évènements...).

- 3 COMMUNICATION RELATIVE AUX RÉSULTATS DE L'ÉVALUATION

Des formes de valorisation et de communication des marches exploratoires sont également intégrées largement tout au long des étapes de la démarche et reprises dans le cadre de l'évaluation : large communication en direction des partenaires et des voyageurs du réseau via les différents canaux des autorités organisatrices et des opérateurs de transport (internet, réseaux sociaux, affichage...) mais aussi des collectivités ainsi que des médias locaux. Un audit peut être mené avec les marcheuses et la presse locale dans l'année qui suit afin d'évaluer et valoriser les actions entreprises.

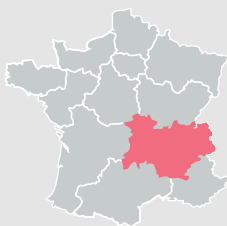
La notion d'« ambassadrice de lignes » a été créée par certains réseaux de transport. Il s'agit de valoriser le rôle des marcheuses en les considérant comme des représentantes de la ligne de transport au vu de leur expertise d'usage. Elles ont ainsi vocation à relayer les attentes des usagers et à informer les autres voyageurs des améliorations apportées à la ligne suite à la marche, notamment en termes de sûreté, de régularité, de confort...

PRATIQUE LOCALE



Le réseau des transports intercommunaux Centre Essonne (TICE) a été le premier à développer la notion d'ambassadrices de lignes en 2012. Cette action visait dans un premier temps à recueillir le témoignage des femmes utilisatrices de la ligne de bus 402 et dans un second temps à créer un club d'utilisatrices afin de recueillir leurs suggestions et d'engager les adaptations nécessaires.

PRATIQUE LOCALE



En 2015, pour améliorer les conditions de sécurité et de déplacement des femmes dans les transports, le Sytral a également développé cette notion « d'ambassadrices de ligne » en l'attribuant à ses marcheuses. Au-delà de leur participation aux marches exploratoires, elles sont aujourd'hui considérées comme des représentantes de leur ligne.

CONDITIONS DE RÉUSSITE DE L'ÉTAPE 6



METTRE en place une démarche partenariale pérenne



VÉRIFIER que la rédaction des propositions reflète bien l'avis des marcheuses

Fiches outils

Fiche 1

le carnet d'enquête

Précautions d'usage : pour faciliter la mise en commun des résultats, il suffit de cocher la/les réponse(s). Ce carnet reprend l'ensemble des points d'exploration susceptibles d'être détectés lors d'une marche exploratoire. Tout ou partie peut être utilisé en fonction des choix du chef de projet.

| | | | |
|------------------------------|----------------------|-------------------|----------------------|
| Nombre de marcheuses : | <input type="text"/> | Ligne/secteur : | <input type="text"/> |
| Conditions météorologiques : | <input type="text"/> | | |
| Date : | <input type="text"/> | | |
| Heure de départ : | <input type="text"/> | Heure d'arrivée : | <input type="text"/> |
| Lieu de départ : | <input type="text"/> | Lieu d'arrivée : | <input type="text"/> |

SAVOIR OÙ L'ON EST ET OÙ L'ON VA : POINTS DE REPÈRE & SIGNALISATION

| Dans l'espace de transport (véhicule et hors véhicule) | OUI | NON |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Y a-t-il des points de repère vous permettant de vous situer et de vous orienter dans vos déplacements ? Cochez la/les case(s) appropriée(s) et précisez les améliorations ou correctifs à apporter | | |
| Plan du réseau | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Plan de quartier | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Panneau indicatif (ligne, station, rue) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Panneau signalant l'arrêt de bus | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Panneau d'information | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Panneau indicatif des temps d'attente | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Panneau signalant l'accessibilité aux PMR (personnes à mobilité réduite) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Indications dans les véhicules, claires et lisibles | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Autre - précisez : | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Avez-vous des améliorations à suggérer ?

| | | |
|---|--------------|--------------------------|
| Comment qualifieriez-vous l'entretien des espaces de transport : gare/ station, quais, couloirs... (hors véhicule) ? | Excellent | <input type="checkbox"/> |
| | Bon | <input type="checkbox"/> |
| | Mauvais | <input type="checkbox"/> |
| | Très mauvais | <input type="checkbox"/> |

| | | |
|--|--------------|--------------------------|
| Comment qualifieriez-vous l'entretien du(des) véhicule(s) ? | Excellent | <input type="checkbox"/> |
| | Bon | <input type="checkbox"/> |
| | Mauvais | <input type="checkbox"/> |
| | Très mauvais | <input type="checkbox"/> |

| Hors véhicule | OUI | LESQUELS | NON |
|---|--------------------------|----------|--------------------------|
| Pouvez-vous identifier des signes de mauvais entretien ou de vandalisme dans l'espace de transport (hors véhicule) ? | | | |
| Abribus abîmés/sales | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Assises/bancs abîmé(e)s/sales | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Revêtements/vitres abîmé(e)s/sales | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Luminaires abîmés/sales | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Escaliers abîmés/sales | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Toilettes publiques abîmées/sales | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Poubelles abîmées/sales/qui débordent | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Amoncellement de déchets/souillures | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Odeurs nauséabondes (urine, etc.) | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Jardinières et plantations abîmées/sales | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Tags, graffitis | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Textes/images choquant(e)s (sexistes, racistes, homophobes, vulgaires, incitant à la haine, etc.) | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Autre - précisez : | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |

| Dans le véhicule | OUI | LESQUELS | NON |
|---|--------------------------|----------|--------------------------|
| Pouvez-vous identifier des signes de mauvais entretien ou de vandalisme dans le véhicule ? | | | |
| Sièges/banquettes abîmé(e)s/sales | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Revêtements/vitres abîmé(e)s/sales | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Luminaires abîmés/sales | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Escaliers abîmés/sales | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Amoncellement de déchets/souillures | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Odeurs nauséabondes (urine, etc.) | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Tags, graffitis | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Textes/images choquant(e)s (sexistes, racistes, homophobes, vulgaires, incitant à la haine, etc.) | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Autre - précisez : | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |

Qu'est-ce qui vous plaît, que trouvez-vous agréable à regarder ?

Quelles seraient vos suggestions pour améliorer l'entretien ?

Quelles seraient vos suggestions pour lutter contre le vandalisme ?

| Hors véhicule | BIEN | A REVOIR |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Que pensez-vous de l'aménagement des espaces de transport (hors véhicule) ? | | |
| Organisation de l'espace | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Mobilier urbain | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Couleur/revêtement | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Confort | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sonorisation | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Autre - précisez : | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Dans le véhicule | BIEN | A REVOIR |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Que pensez-vous de l'aménagement des véhicules ? | | |
| Organisation de l'espace (places assises/places debout) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Couleur/revêtement | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Confort | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sonorisation | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Autre - précisez : | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Dans l'espace de transport (véhicule et hors véhicule) | OUI | LEQUEL | NON |
|--|--------------------------|--------|--------------------------|
| Devrait-il y avoir une signalisation ou des aménagements supplémentaires pour améliorer le confort et augmenter le sentiment de sécurité pour : | | | |
| L'ensemble des voyageurs | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Les personnes âgées | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Les personnes à mobilité réduite/avec poussettes-landaus... | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Les cyclistes | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Autre - précisez : | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |

Qu'est-ce qui vous met à l'aise ?

Qu'est-ce qui vous met mal à l'aise ?

Quelles sont vos recommandations ?

VOIR ET ÊTRE VUE : ECLAIRAGE & OBSTACLES VISUELS

| Au niveau visuel, que pensez-vous de l'éclairage des lieux suivants ? | | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------|
| | Absent | Éteint | Insuffisant | Masqué | Détérioré | Éblouissant | Autre : précisez |
| Rue | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Trottoir | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Abribus | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Arrêt de bus | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Gare/station/quai | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Véhicule | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Couloir | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Escalator | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Ascenseur | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Panneau de signalisation | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Tunnel piéton | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Commerces | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Autre – précisez : | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

Précisez les lieux où se pose un problème d'éclairage :

| | OUI | LESQUELS | NON |
|--|--------------------------|----------|--------------------------|
| Y a-t-il des endroits où l'espace n'est pas bien dégagé visuellement ? | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Y a-t-il des éléments qui vous empêchent de voir facilement aux alentours (obstacles, buissons...) ? | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Y a-t-il des endroits où quelqu'un pourrait se cacher pour vous surprendre ? | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| Y a-t-il des endroits où quelqu'un pourrait vous amener pour vous isoler ? | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |

Avez-vous des améliorations à suggérer ?

ENTENDRE ET ÊTRE ENTENDUE : FRÉQUENTATION & SOLIDARITÉ

| | | |
|---|-----------------------|--------------------------|
| Considérez-vous que l'espace transport dans son ensemble (véhicule et hors véhicule) est : N° de ligne : | Pas du tout fréquenté | <input type="checkbox"/> |
| | Peu fréquenté | <input type="checkbox"/> |
| | Fréquenté | <input type="checkbox"/> |
| | Très fréquenté | <input type="checkbox"/> |

| Hors véhicule | Peu | Beaucoup | En majorité |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Par qui l'espace de transport (hors véhicule) est-il fréquenté ? | | | |
| Femmes adultes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hommes adultes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Enfants | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Groupes de jeunes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Personnes âgées | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Autre - précisez : | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Dans le véhicule | Peu | Beaucoup | En majorité |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Par qui le véhicule est-il fréquenté ? | | | |
| Femmes adultes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hommes adultes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Enfants | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Groupes de jeunes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Personnes âgées | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Autre - précisez : | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Un grand nombre de personnes sont-elles debout ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Dans le véhicule | OUI | NON |
|---|--------------------------|--------------------------|
| Si vous voyagiez seule dans ce véhicule, prêteriez-vous attention aux personnes qui vous entourent ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Si vous voyagiez seule dans ce véhicule, choisiriez-vous de vous placer près du conducteur ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Avez-vous des propositions à faire pour faciliter un partage respectueux de l'espace dans les véhicules ?

| Hors véhicule | OUI | NON |
|---|---|---|
| <p>Si vous voyagez seule dans cet espace de transport (hors véhicule), vous sentiriez-vous en sécurité ?</p> <p>Si non, que redouteriez-vous ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une agression physique sans vol (coups et blessures) ▪ Un vol avec violence (à l'arraché, sous menaces, etc.) ▪ Un vol sans violence (pickpockets, etc.) ▪ Une agression verbale ▪ Une agression sexuelle physique (viol et tentative, attouchement, frottement, etc.) ▪ Un harcèlement sexuel ou sexiste ▪ Autre - précisez : | <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> |
| Dans le véhicule | OUI | NON |
| <p>Si vous voyagez seule dans ce véhicule, vous sentiriez-vous en sécurité ?</p> <p>Si non, que redouteriez-vous ?</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une agression physique sans vol (coups et blessures) ▪ Un vol avec violence (à l'arraché, sous menaces, etc.) ▪ Un vol sans violence (pickpockets, etc.) ▪ Une agression verbale ▪ Une agression sexuelle physique (viol et tentative, attouchement, frottement, etc.) ▪ Un harcèlement sexuel ou sexiste ▪ Autre - précisez : | <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> | <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> <p><input type="checkbox"/></p> |

| Dans l'espace de transport (véhicule et hors véhicule) | OUI | NON |
|---|--|--|
| En cas de besoin (victime, témoin), pourriez-vous demander de l'aide ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Auprès de quelle(s) personne(s) ? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Voyageurs ▪ Conducteurs ▪ Contrôleurs ▪ Personnels de sécurité des opérateurs de transport ▪ Forces de police et de gendarmerie ▪ Médiateurs ▪ Autre - précisez : | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| À partir de quel(s) moyen(s) ? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Signal d'alarme ▪ N° d'alerte/SMS, lequel/lesquels ? : ... ▪ Boutons d'appel dans les véhicules ▪ Bornes d'appel sur les quais ▪ Applications numériques, laquelle/lesquelles ? : ... ▪ Autre - précisez : | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Quel(s) dispositif(s) pourrai(en)t être renforcé(s) ? <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° d'alerte/SMS, lequel/lesquels ? : ... ▪ L'équipement en vidéo-protection ▪ La descente à la demande pour les bus (en soirée et la nuit) ▪ Les messages d'information sonores (alertes pickpockets, alertes harcèlement) ▪ La présence des forces de l'ordre (police/gendarmerie) ▪ La présence des agents de sécurité ou de prévention des opérateurs de transport ▪ La présence des médiateurs ▪ Autre - précisez : | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

| | OUI | NON |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Est-ce que des gens communiquent autour de vous dans les transports ? (discutent entre eux, téléphonent...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Que pensez-vous des informations du réseau de transport (campagnes, publicité...) ?

Que pensez-vous des animations (musique d'ambiance, commerces, évènements ponctuels...) ?

Y a-t-il un/des espace(s) de convivialité ? Si oui, lequel/lesquels ?

Avez-vous des souhaits à formuler pour améliorer la convivialité ?

Fiche 2

le tableau de bord

(EXEMPLE NON EXHAUSTIF)

Nombre de marches prévues :

Nombre de marches réalisées :

MARCHE N°1

CONTEXTE DE LA MARCHE N°1 :

Origine de la marche :

Date et lieu :

Mode de transport et caractéristiques des voyageurs l'empruntant :

Composition du groupe (marcheuses, élus...) et nombre de personnes :

Moyens humains et financiers alloués à la marche :

Amélioration de l'éclairage

| | Constats du groupe | Propositions / recommandations du groupe |
|--------------------|--------------------------------|---|
| Couloir du métro | Néons défectueux | Changer les néons défectueux |
| Bus | Luminosité faible | Augmenter la luminosité |
| Abribus | Luminosité faible | Augmenter la luminosité |
| Passage souterrain | Absence du système d'éclairage | Installer un système d'éclairage |

Amélioration de la signalisation

| | | |
|------------------|--|-----------------------------------|
| Station de métro | Absence de panneaux directionnels pour indiquer la nouvelle sortie | Installer un panneau directionnel |
| Bus | Signalisation défilante défaillante dans les bus d'une ligne | Revoir la signalisation |

Équipement en vidéo-protection

| | | |
|---------|-------------|-----------------------|
| Abribus | Incivilités | Installer des caméras |
|---------|-------------|-----------------------|

Amélioration de la propreté

| | | |
|------|------------|------------------------------------|
| Gare | Souillures | Renforcer les équipes de nettoyage |
|------|------------|------------------------------------|

Actions sur le long terme :

Lancement d'une campagne d'information/sensibilisation sur la civilité ou la lutte contre le harcèlement.

Direction générale des infrastructures, des transports et de la mer
Direction des services de transport
Sous-direction des transports ferroviaires et collectifs et des déplacements urbains
Bureau de la sûreté des transports ferroviaires et collectifs et de l'observation de la délinquance
Observatoire national de la délinquance dans les transports

Tour Séquoia - 92055 La Défense cedex

Tél. : +33 (0)1 40 81 21 22

Tél. : +33 (0)1 40 81 71 79

Conception graphique Estelle Brel - impression : MTE/DAF/SET2

Imprimé sur du papier certifié ecolabel européen - 2020



MINISTÈRE
CHARGÉ
DES TRANSPORTS

Liberté
Égalité
Fraternité
