

# COMMUNIQUÉ DE PRESSE

8 juin 2023

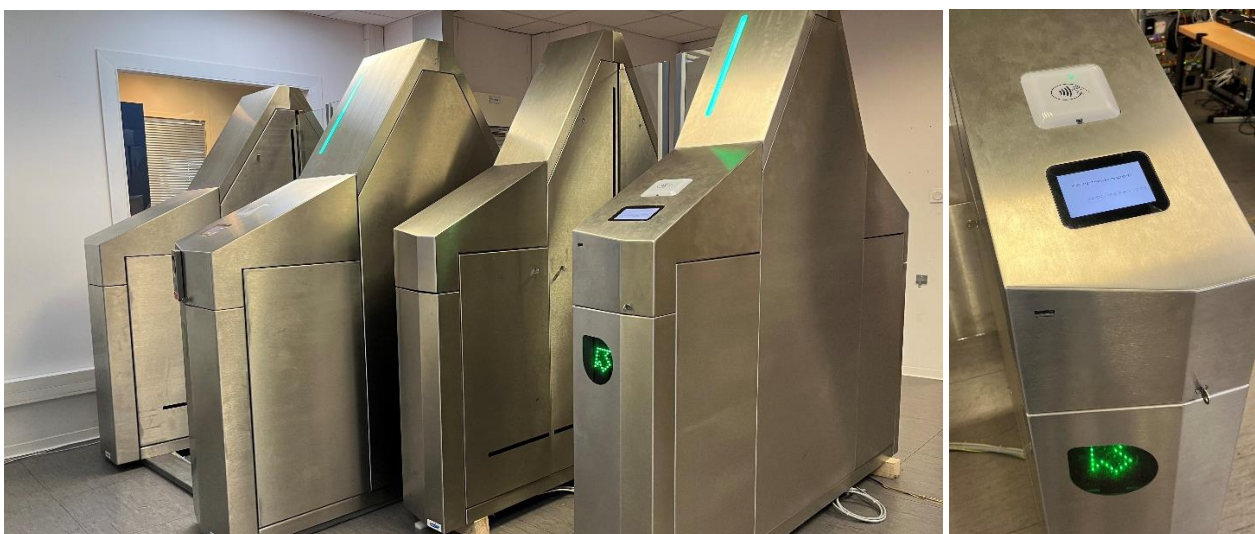
## RESEAU RTM : NOUVEAUX PORTILLONS ANTI-FRAUDE - SECURITE DU RESEAU – AMELIORATION DU SENTIMENT DE SECURITE

La sécurité des voyageurs et la lutte contre le sentiment d'insécurité dans les transports sont une priorité majeure pour la Métropole et la RTM.

Cette priorité s'inscrit dans un double contexte :

- **La lutte contre la fraude** : outre la perte de recette pour la Collectivité, amputant sa capacité à investir, la fraude contribue au sentiment d'insécurité et fait naître un sentiment d'injustice aux yeux des clients en règle
- **Les résultats de l'enquête sur la « perception de la sécurité sur le réseau RTM »** réalisée par un cabinet indépendant en 2020 :
  - o 72 % des personnes interrogées se sentent en sécurité sur le réseau
  - o 39% estiment que la sécurité est la 2e priorité d'action, après la fréquence de passage
  - o 37% estiment que davantage de présence humaine sur le réseau est à développer
  - o 65% pensent que la présence de contrôleurs permettrait de réduire les comportements de fraudes générant des incivilités

### 1. Les nouveaux portillons anti-fraude



Un marché de renouvellement de l'ensemble des portillons anti-fraude du réseau métro a été attribué par la RTM pour un montant total de 12,5M€. Ces portillons « nouvelle génération » vont renforcer de manière

significative la sécurité dans le métro, la lutte contre la fraude ainsi que la fluidité de passage pour les usagers :

- Nouveaux caissons avec une pointe « diamant » anti-saut (1<sup>ère</sup> en France)
- Création d'un imposte anti-saut au-dessus des lignes de péage dont la hauteur de plafond est haute
- Protection et détection différenciée des utilisateurs et comportements (technologie DIRAS)
- Temps de fermeture des portillons pour empêcher les passages en fraude
- Information voyageur : témoins lumineux avec état de fonctionnement visibles de loin et pictogramme d'orientation

Au total, près de 200 portillons anti-fraude vont être remplacés entre 2023 et 2027, selon le programme suivant :

- 100% des tourniquets remplacés par des portillons anti-fraude nouvelle génération d'ici 2025 (en 2023, 4 stations seront équipées de nouveaux PAF dont St-Charles en juillet, Joliette en octobre ainsi que Malpassé et Colbert)
- 100% des stations équipées de portillons anti-fraude nouvelle génération d'ici 2027

## 2. Les actions menées par la RTM pour développer la sécurité du réseau

### **Déploiement de la vidéoprotection**

- Près de 5 000 caméras sur le réseau : l'ensemble du réseau est équipé de caméras fixes au sein des infrastructures RTM (quais de métro et tramway, couloirs de métro, etc.) et de caméras embarquées à l'intérieur de tous les véhicules (bus, métro et tramway)
- 2019 -2024 : remplacement des caméras dans le cadre de la modernisation de nos équipements les caméras fixes sont remplacées dans l'ensemble des stations de métro (amélioration de la qualité des images, de la couverture avec un optique grand angle, croisement des champs visuels). Fin de l'opération au premier trimestre 2024
- Depuis septembre 2021 : l'ensemble des agents vérificateurs et du GAP sont équipés de caméra piétons. Diminution de 48% en 2022 du nombre d'incivilités subies par les personnels/ la période antérieure en 2021
- En 2022 :
  - o 362 nouvelles caméras ont été déployées sur l'ensemble du réseau et intégrées dans les systèmes de vidéosurveillance
- 2026 – 2027 : augmentation du nombre de caméras afin de couvrir la totalité des façades de quai (avec l'arrivée de NEOMMA) + vidéo dans les rames de métro en temps réel.

### **Evolution des équipements fixes**

- 2019 : renforcement de la visibilité des caméras de vidéo protection sur l'ensemble des stations de métro et des TAV (Téléphones d'Alerte Voyageur). Chaque station est équipée de 6 à 8 bornes d'appel. Ces bornes permettent de donner l'alerte en mettant les voyageurs directement en relation avec le Centre de Supervision du réseau (CSR)
- Septembre 2023 : arrivée de la 4G dans le métro
- 2025 – 2027 : installation de portes palières sur les quais dans le cadre de Neomma

### **Mise en place de « la descente à la demande »**

Depuis décembre 2021, la descente à la demande est généralisée sur l'ensemble des lignes de nuit RTM. Elle permet au voyageur, qui en fait la demande au conducteur dès sa montée dans le véhicule, de descendre entre deux arrêts, si toutes les conditions de sécurité de circulation sont réunies.



### **Création du GAP (Groupe d'assistance et de protection)**

- En mai 2022, la RTM crée le Groupe d'assistance et de protection. Une équipe de 41 agents, qui intervient sur l'ensemble du réseau, bus, tramway, métro de 13h à minuit
- Leur temps d'intervention est réparti pour moitié sur de l'assistance aux contrôleurs et pour moitié sur des interventions
- L'assistance est dans 78% des cas effectuées lors de contrôles et majoritairement sur le réseau de bus :
  - o 911 actions dans le bus
  - o 614 actions dans le métro
  - o 84 actions dans le tramway



### **Renfort des équipes de la direction sûreté en 2023**

En mars 2023, la Métropole a acté le renforcement des effectifs de la Direction de la Sûreté de la RTM, comme suit :

- 82 agents supplémentaires seront affectés sur le réseau dont 28 en 2023 :
  - o 41 agents vérificateurs
  - o 41 agents pour le GAP

L'augmentation des effectifs du GAP dès l'été 2023 permettra une couverture durant toute la durée de l'exploitation de 4h de matin à 2h du matin. Le financement de cette augmentation est de 4,9 M€ sur 3 ans.

Le dispositif humain est complété par l'équipement des agents de gilets pare couteau. Afin de protéger tous les collaborateurs, le programme de dotation d'un gilet pare couteau initié en 2022 a abouti fin mars 2023, par une dotation individuelle à tous les agents du GAP. Au cours du deuxième semestre 2023 la dotation concernera l'ensemble des vérificateurs (soit plus de 300 agents équipés au total).

### **Lancement de RTM Alerte sur l'application mobile**

Lancée en janvier 2023, cette nouvelle fonctionnalité d'alerte de l'application de transport RTM permet aux personnes qui se déplacent sur le réseau, d'alerter en temps réel, un agent du Centre de supervision des réseaux lors d'un incident dont elles pourraient être victimes ou témoins durant leur déplacement : vol, agression, harcèlement, malaise, etc.

Ce service innovant est accessible depuis l'application mobile RTM. Un bouton SOS permet de déclencher une alerte, par appel ou par message pour plus de discrétion. L'ensemble des 400 000 utilisateurs de l'application mobile bénéficient de la fonctionnalité RTM Alerte.

RTM Alerte, en quelques chiffres :

- **Au 21/05/23, 37 alertes traitées par la PCS via cette application sécurité :**
  - o 10 pour des faits de violence/agression ; 5 vols ; 7 violence sexuelle ou sexiste ; 6 accident/malaise ; 9 incivilités
- **Le 23/02 : alerte déclenchée sur la ligne 44** (RD-Point du Prado- Roy d'Espagne) par une voyageuse pour des faits de harcèlement sexuel. L'intervention du GAP et de la police a permis l'interpellation de l'individu :
  - o 2 appels reçus : 1 première alerte d'une voyageuse témoin des faits dans le métro
  - o Le PCS envoie une équipe
  - o Suit 1 appel de la victime sortant du métro, et qui s'apprête à prendre la L44
  - o Le PC bloque le véhicule
  - o Intervention du GAP et de la Police

### 3. Les résultats sur le terrain

Dans son ensemble, le réseau RTM est un réseau sûr, même si le sentiment de sécurité reste une préoccupation majeure pour nos clients. Les actions et les efforts apportés à la sécurité depuis 2021 portent leurs fruits avec un nombre de faits signalés au PC Sécurité en baisse de -9,8% en 2022/2021.

Une enquête, parue dans Le Figaro le 20 janvier 2022, issue des statistiques du ministère de l'intérieur (SSMSI) rapprochant les vols et agressions dans les transports de la population desservie par chaque réseau, classe Marseille parmi les réseaux les plus sûrs, bien loin devant Paris, Lyon, Montpellier, Grenoble, Bordeaux, Nantes, Lille, Toulouse et Nice.

#### **Les faits graves sont très minoritaires et en baisse entre 2022 et 2021**

- Les agressions ou vols avec violences ne représentent que 0,7% des faits générateurs d'insécurité en 2022 (-25% vs 2021)
- Les pickpockets 1,65% (-41 % vs 2021)
- Les rixes entre voyageurs 10 % (-13 % vs 2021)

En revanche, les faits le plus récurrents, moins graves mais qui contribuent au sentiment d'insécurité restent importants. Il s'agit des incivilités telles que :

- Les violences verbales et insultes (17% des Faits Générateurs d'Insécurité (FGI) en 2022 en baisse de -7% vs 2021)
- Les dégradations des véhicules et des locaux (23% des FGI en 2022, en hausse de 13% vs 2021)

#### **La lutte contre la fraude**

Afin de réduire le taux de fraude sur ses réseaux (28% en moyenne en 2021), la RTM a appliqué une stratégie nouvelle de multiplication des contrôles et de meilleur déploiement pour couvrir un territoire plus large :

- Entre 2021 et 2022 le nombre de contrôles dissuasifs a augmenté de +40%, les contrôles répressifs de +35%, le nombre de PV de +21% et les indemnités forfaitaires perçues de +20%
- Les résultats de l'enquête annuelle réalisée en janvier 2023 sont très encourageants : ils montrent une baisse de -3 points de la fraude sur le réseau au global vs 2021. Le mode tramway enregistre la plus forte baisse avec -5 points

#### **Marches exploratoires menées en novembre 2021**

- 10 participantes



- Marches exploratoires (1 participante + 1 accompagnatrice) de 1h15 réalisées sur les lignes empruntées par les utilisatrices
- Sur chaque parcours, utilisation au moins d'1 ligne de bus + 1 ligne de tram ou de métro
- Parcours réalisés à différents moments de la journée et sur les 5 grandes zones de desserte de Marseille : Centre, Nord-Est, Nord-Ouest, Sud et Est

Ces marches exploratoires ont été complétées par :

- Journal de bord en ligne du 15 au 24 novembre 2021 (15 autres participantes supplémentaires)
- Forum d'échange et de partage du 24 au 29 novembre 2021 (réunissant les 25 participantes)

Principaux enseignements des marches exploratoires 2021 favorisant le sentiment de sécurité :

- La lumière
- L'affluence modérée
- Les trajets en hypercentre
- Les trajets connus/ habituels
- Le mode de transport (tramway et bus)

### ***Renov' stations***

- Changer l'ambiance pour contribuer au sentiment de sécurité en reconfigurant l'ensemble les stations
- Calendrier :
  - o 2023 : St-Charles, Joliette
  - o 2024 : Noailles, Castellane
  - o Toutes les stations d'ici 2027

Contact Presse :

Caroline RAMIS

06 64 50 14 65 / [cramis@rtm.fr](mailto:cramis@rtm.fr)