

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



25 janvier 2023

Sécurité dans les transports : la RTM renforce le dispositif d'assistance d'urgence avec la fonction SOS dans son application de transport

La RTM reste plus que jamais mobilisée sur les questions de sécurité des voyageurs dans les transports en commun et renforce cette année son dispositif avec **RTM ALERTE**, une **nouvelle fonctionnalité d'alerte sur son application de transport**. Ce service 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...

Mis en service lundi 16 janvier 2023, **RTM ALERTE** est un **service innovant, accessible depuis l'application mobile RTM**. Un **bouton SOS** permet de déclencher **une alerte, par appel ou par message** pour plus de discrétion.

Des agents ont été recrutés spécialement pour répondre aux appels et messages des clients. Dédiés à ce nouveau dispositif d'assistance, ils ont bénéficié d'une formation spécifique, notamment à la prise en charge des victimes de harcèlement et de violences sexistes, et à répondre aux situations d'urgence et de stress.

La RTM engagée contre le harcèlement et les violences sexistes

La mise en place de ce bouton d'alerte s'inscrit dans les **12 engagements** proposés dans le *Plan gouvernemental de lutte contre les violences sexistes dans les transports en commun* et vient compléter les actions déjà menées par la RTM :

- Mise en place de marches exploratoires avec des usagères,
- Descente à la demande dans les bus de nuit
- Campagnes de sensibilisation et formation des personnels.

Une enquête clients portant sur « *Le sentiment de sécurité sur le réseau* » a été réalisée en novembre 2021 auprès d'un panel de 25 utilisatrices régulières et occasionnelles. **Lors de la présentation de la fonctionnalité RTM ALERTE à ce panel, le dispositif avait reçu un bon accueil, et avait été jugé « rassurant ».**

« Nous sommes très fiers de ce nouveau dispositif innovant, explique Catherine Pila, Présidente de la RTM, car la sécurité de nos usagers est un engagement et une priorité. La RTM est le seul réseau de France à mettre en place un tel applicatif. Bien plus qu'un numéro d'appel, il permet d'entrer instantanément en relation avec un interlocuteur de la RTM et d'être prise en charge très rapidement. Depuis son lancement le 16 janvier, sur les 200 000 personnes qui ont utilisé l'application mobile, 115 000 l'ont mise à jour et peuvent désormais utiliser la fonctionnalité. »

"La mobilité est ma priorité et la première des compétences métropolitaines, souligne Martine Vassal, Présidente la Métropole Aix-Marseille-Provence. Pour développer des transports attractifs et adaptés, la sécurité est indispensable ! Si l'on veut que les gens privilégient les modes de déplacement en transports en commun, si l'on veut que les investissements lourds que nous portons soient suivis d'une hausse de la fréquentation, il faut renforcer nos systèmes d'alerte et de surveillance !"

RTM ALERTE, comment ça marche !

- **Comment activer RTM ALERTE ?**
 - L'application mobile RTM se met à jour automatiquement et propose le service.
 - Configurez votre profil.

- **Comment lancer une alerte ?**
 - Cliquez sur le bouton SOS dans l'application mobile RTM
 - Lancez une alerte par appel téléphonique ou par message
 - Le PCS est directement avisé de l'alerte entrante et le fond sonore commence à être enregistré
 - Les agents du PCS échangent avec vous par oral ou par message. Ils qualifient la situation et déclenchent les actions nécessaires (une intervention des équipes terrain, ou un relais vers la Police ou les services de secours).

- **Dans quelles circonstances activer RTM ALERTE ?**
 - Vous êtes victime ou témoin d'une situation qui présente un risque pour votre sécurité ou celle des autres voyageurs.
 - Situation anormale ou d'urgence,
 - Harcèlement
 - Agression
 - Actes sexistes
 - Vol
 - Malaise

- **Où et quand utiliser RTM ALERTE ?**
 - RTM ALERTE est disponible **7j/7 et 24/24**.
 - Le service est réservé aux clients du réseau RTM.
 - Il est accessible uniquement dans la zone où opère la RTM (Marseille, Allauch, Plan-de-Cuques, Septèmes-les-Vallons) et sous réserve d'une couverture mobile.

- En cas d'absence de réseau mobile, la fonctionnalité « enregistrement » prend le relais.
- **Comment passer une alerte dans le métro quand il n'y a pas de connexion réseau ?**
- Lorsque le réseau est insuffisant ou inexistant, l'alerte peut être déclenchée.
 - L'enregistrement du fond sonore démarre
 - L'alerte est transmise au poste de sûreté dès que la couverture réseau est retrouvée. L'utilisateur en est averti dans l'application.

Lors d'une situation présentant un caractère urgent **dans les espaces du métro hors connexion, les voyageurs sont invités à préférer l'utilisation des bornes d'appel d'urgence situées sur les quais, dont les appels sont traités par le même poste de sûreté RTM.**

La sécurité sur le réseau RTM : les services et outils déjà efficaces

La descente à la demande

Depuis décembre 2021, la descente à la demande a été généralisée sur l'ensemble des lignes de nuit RTM (B3, 145, 509, 518, 521, 526, 530, 533, 535, 540, 582, 583).

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 sont réunies.

Les bornes d'appel d'urgence dans le métro

Dans le métro, les bornes d'appels sont positionnées **sur les quais et dans les couloirs**. Ces bornes peintes en jaunes pour faciliter leur visibilité permettent de donner l'alerte de la même manière que le numéro d'appel 0800 710 567, lorsque la couverture réseau n'est pas assurée.

Les bornes d'appel mettent les voyageurs directement en relation avec le Centre de Supervision du réseau (CSR). Chaque station est équipée **de 6 à 8 bornes d'appel**.

Vidéoprotection et liens étroits avec les services de Police

Avec près de **5 000 caméras**, la RTM assure une couverture de vidéoprotection de l'ensemble de son réseau afin d'assurer une sécurité renforcée au quotidien et en continu à ses clients. En effet, l'ensemble du réseau est équipé de caméras fixes au sein des infrastructures RTM (quais de métro et tramway, couloirs de métro, etc.) mais également caméras embarquées à l'intérieur des véhicules (bus, métro et tramway).

De plus, et ce depuis 2005, le Service interdépartemental de sécurisation des transports en commun (SISTC) de la Police nationale est installé sous la gare Saint-Charles, au sein même de locaux RTM. Cette proximité assure une collaboration renforcée et permet de mener des actions coordonnées et efficaces : 2 incidents sur 3 sont résolus au cours du 1^{er} mois.

Bientôt la 4G dans le métro

Fin 2023, l'ensemble des stations du métro marseillais seront équipées en couverture 4G.

Les travaux, portés par la RTM et l'opérateur Bouygues Telecom pour le compte de tous les opérateurs, sont en cours. L'opérateur réalise actuellement les travaux d'infrastructure et de réseau.

La finalisation de l'installation de ces infrastructures dans les tunnels et les stations devrait intervenir à l'été 2023. Suivront des phases de tests avec les opérateurs.