

DANS LES TRANSPORTS, ZÉRO TOLÉRANCE POUR LES VIOLENCES

**GUIDE DES BONNES PRATIQUES
POUR LUTTER CONTRE
LES VIOLENCES SEXISTES
ET SEXUELLES**

LES BUS,
LES TRAMWAYS,
LES METROS
ET LES TRAINS
SONT DES ESPACES
ESSENTIELS
DE LA VIE
QUOTIDIENNE QUI
DOIVENT RESTER
DES ESPACES
RASSURANTS,
DE LIBERTÉ,
DE RESPECT
ET DE SÉCURITÉ.

**LES VIOLENCES
SEXISTES ET
SEXUELLES N'Y ONT
PAS LEUR PLACE.**

LES DISPOSITIFS



1

INFORMATION

- ▴ AFFICHES
- ▴ ANNONCES SONORES

2

- ## MESURES DE PRÉVENTION
- ▴ OPÉRATIONS DE TERRAIN
 - SENSIBILISATION
 - ▴ AGENTS À BORD



3

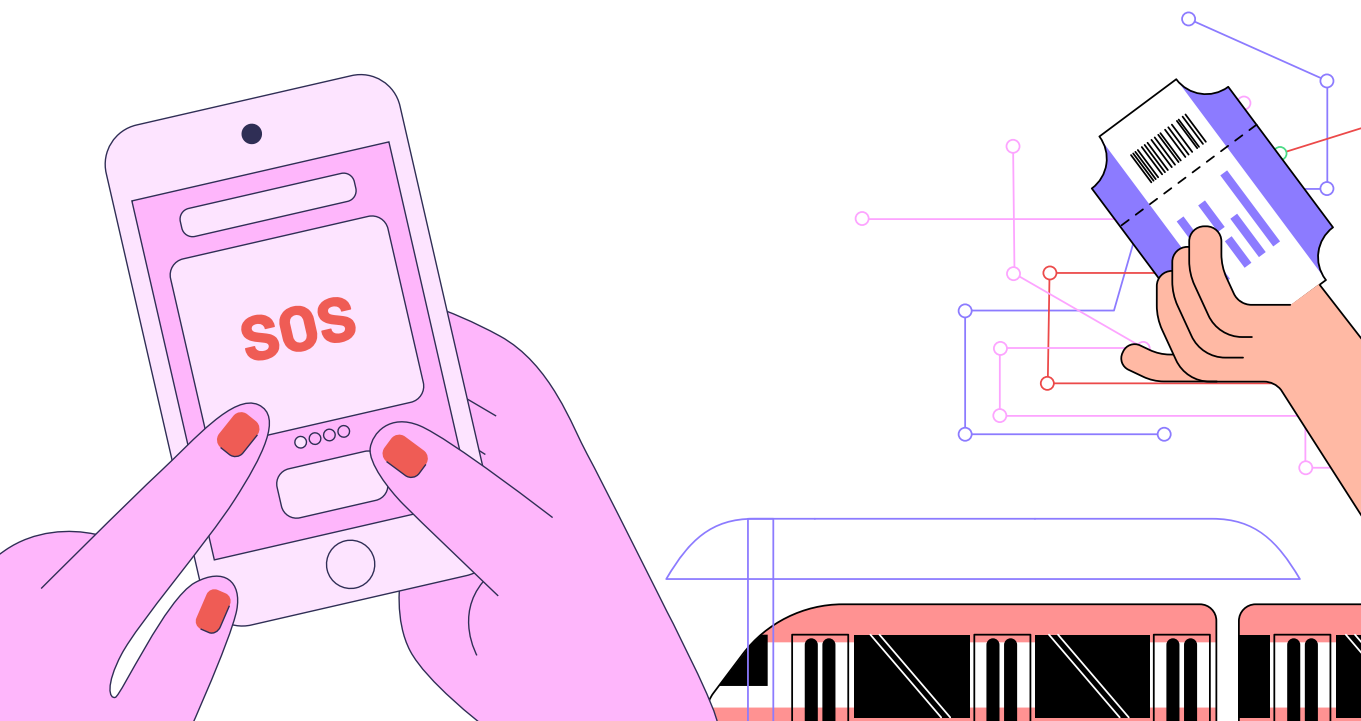
OUTILS

- ▴ **HARCELOMÈTRE**
- ▴ **NUMÉROS DE TÉLÉPHONE**
- ▴ **SIFFLET**

4

SÉCURISATION DES PARCOURS

- ▴ **LIEUX SÛRS**
- ▴ **MARCHES EXPLORATOIRES**
- ▴ **DESCENTE À LA DEMANDE**



ÉDITO

Dans les transports, zéro tolérance pour les violences

Chaque jour, des millions de femmes empruntent les transports publics pour travailler, étudier, se soigner ou simplement se déplacer. Les bus, les tramways, les métros et les trains sont des espaces essentiels de la vie quotidienne. Ils doivent permettre à chacune de se déplacer librement, partout et à tout moment.

Les violences sexistes et sexuelles n'y ont pas leur place. Aucune parole déplacée, aucun regard insistant, aucun geste imposé ne peut être toléré. Ces comportements portent atteinte à la dignité des femmes, à leur liberté de circulation et à la mission même du service public de transport. Notre position est claire : dans les transports comme ailleurs, il n'y a aucune place pour ces violences.

Les entreprises de transport public et ferroviaire, réunies au sein de l'UTPF, agissent concrètement pour prévenir ces atteintes et y faire face. Sensibilisation des voyageurs, dispositifs d'alerte, aménagements plus rassurants, partenariats locaux, formation des agents : sur l'ensemble des réseaux, des actions sont déployées pour mieux protéger, mieux réagir et mieux accompagner.

L'actualisation du guide pour lutter contre ces violences s'inscrit dans cette dynamique. Il rassemble des pratiques issues du terrain, et illustre la mobilisation des opérateurs pour les faire reculer. En donnant à voir ce qui fonctionne, nous renforçons l'action collective et la mobilisation de chacun.

Garantir aux femmes une mobilité sûre et sereine, c'est garantir l'accès de toutes et tous aux transports publics. Les transports doivent rester des espaces où règnent la confiance et la liberté de se déplacer en toute sécurité. C'est l'engagement que nous portons et que nous poursuivons avec détermination !



THIERRY MALLET
Président de l'UTPF

L'UTPF s'engage contre les violences sexistes et sexuelles

Les atteintes sexistes et sexuelles désignent tout comportement ou propos à connotation sexuelle ou sexiste qui porte atteinte à la dignité d'une personne ou crée à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante (articles 222-22, 222-33, 222-33-1-1 et R. 625-8-3 du Code pénal). Ces actes, de l'outrage sexiste à l'agression sexuelle, sont interdits et punis par la loi : les auteurs s'exposent à des sanctions allant d'une amende de 1 500 € (outrage simple) jusqu'à 15 ans de réclusion criminelle (viol), en passant par des peines d'emprisonnement et des amendes pouvant atteindre 75 000 € pour les agressions sexuelles.

Souscrivant pleinement à l'engagement du Gouvernement dans la lutte contre les atteintes sexistes et sexuelles, les opérateurs de transports urbain et ferroviaire ont mis en œuvre un ensemble de mesures visant à assurer la sûreté des voyageurs et voyageuses.

En effet, si celles-ci sont majoritairement dirigées vers les femmes, ce sujet est l'affaire de tous. Pour y remédier tous les acteurs doivent être réunis : les opérateurs de transport, les Autorités Organisatrices de la Mobilité, les associations, les pouvoirs publics ...

Ainsi, dans le prolongement de l'arsenal législatif visant à sanctionner ces faits, les opérateurs de transport urbain et ferroviaire réunis au sein de l'UTPF s'engagent en :

- + s'impliquant pleinement dans les travaux ministériels relatifs à la formation des salariés, la mise en œuvre de recommandations concernant la descente à la demande, les marches exploratoires ;
- + déployant des stratégies de sensibilisation et prévention de ces faits, au moyen notamment de campagnes d'information à destination de tous et toutes ;
- + développant des partenariats étroits avec les acteurs locaux ;
- + mettant en œuvre des outils d'alerte, de signalement, de remontées afin de lutter activement contre la commission de ces faits.

Le présent guide a pour objet de présenter, sans prétendre à l'exhaustivité, les actions menées par les opérateurs en la matière dans les réseaux de transports urbains et ferroviaires adhérents à l'UTPF. Il vise à illustrer l'engagement fort des réseaux dans la lutte contre les atteintes sexistes et sexuelles et inspirer des initiatives futures sur le sujet.

L'UTPF tient à remercier l'ensemble de ses adhérents pour leur participation et leur contribution à l'élaboration de ce guide.

SOMMAIRE

10 PRÉVENIR ET SENSIBILISER LES ACTIONS D'INFORMATION ET DE PRÉVENTION

- 12 1/Sensibiliser l'ensemble des voyageurs.euses par de l'information
- 21 2/Sensibiliser l'ensemble des voyageurs.euses par des actions terrain
- 28 3/S'inscrire dans des temps forts à dimension plus large

30 RÉAGIR LES MÉCANISMES D'INTERVENTION FACE À CES ATTEINTES SEXISTES OU SEXUELLES

- 32 1/Evaluer la situation
- 34 2/Rassurer et sécuriser son environnement
- 41 3/Les outils pour réagir
- 52 4/Les partenariats créateurs de lieux sûrs
- 58 5/Accompagner les victimes

62 FORMER LA FORMATION DES SALARIÉS POUR SAVOIR RÉAGIR

- 64 1/Des formations adaptées
- 66 2/Des financements dédiés prévus par la branche



QUELQUES CHIFFRES

En 2024,

3 374

victimes de violences sexuelles dans les transports en commun, soit + 6 % par rapport à 2023, et + 86 % par rapport à 2016.*

Parmi les femmes victimes,
75% ont moins de 30 ans,

36% 91%

sont mineures*

des victimes d'agressions
sexistes et sexuelles dans
les transports sont des femmes*

11 700

femmes travaillent dans les transports publics urbains, majoritairement dans la conduite, soit environ 20 % de l'effectif global. Un chiffre en augmentation sur les dix dernières années.**

*service statistique ministériel
de la sécurité intérieure (SSMSI)

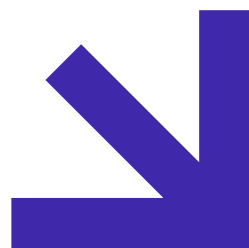
**Rapport sûreté de l'UTPF



Adhérents, retrouvez tous
les documents cités dans
ce guide sur **utpf-mobilites.fr**
en scannant le QR code
ci-contre



PRÉVENIR ET SENSIBILISER



PAR DES ACTIONS D'INFORMATION ET DE PRÉVENTION

Une variété d'actions a été mise en place dans les réseaux de transport. Sans viser l'exhaustivité, nous souhaitons ici mettre en lumière des initiatives marquantes développées par les réseaux. Les violences faites aux femmes dans les transports constituent une préoccupation majeure. L'objectif est d'informer sans alarmer, en s'adressant à des publics variés. Par la sensibilisation des voyageurs ou des publics spécifiques. Communiquer sur ce sujet permet de montrer que les violences faites aux femmes ne sauraient être passées sous silence.

PRÉVENIR ET SENSIBILISER 1/SENSIBILISER L'ENSEMBLE DES VOYAGEURS. EUSES PAR DE L'INFORMATION

La sensibilisation aux atteintes sexistes et sexuelles dans les transports se traduit par le développement d'une communication adaptée

Affiches de communication [en gare et à bord]



Le réseau TCL à Lyon [Doc 5]

Le réseau TCL à Lyon a lancé une nouvelle campagne anti-harcèlement : « **Harcèlement, le réseau fait BLOC !** ». 6 affiches sont déployées sur l'ensemble des supports du réseau unifié TCL, leurs messages mettent en lumière les nombreux dispositifs existants pour lutter contre le harcèlement et garantir la sécurité des voyageurs.euses et des agent.e.s.





SUB, Keolis territoires nancéiens [Doc 19, 20, 21, 22 et 23] // STAN - Keolis Grand Nancy [Doc 15, 16, 17 et 18]

Une campagne organisée autour de la « pédagogie des bons réflexes » reposant sur trois piliers comportementaux destinés à guider les voyageurs (victimes & témoins) dans l'action.

+ VIGILANTS

Le réseau rappelle aux voyageurs qu'ils ne sont « jamais tout(es) seuls(es) » et que les équipes veillent, même pour ceux voyageant en solo.

+ RÉACTIFS

Les victimes sont encouragées à se rapprocher immédiatement du conducteur pour se mettre en sécurité.

+ RESPONSABLES

Les témoins sont incités à ne pas rester passifs, à informer le personnel de conduite et à rester à proximité de la victime pour la soutenir.



STAN - Keolis Grand Nancy

Le réseau de STAN diffuse une campagne de communication via des affiches dont la communication passe d'abord par une affirmation claire des valeurs du réseau à travers des visuels qui ne laissent aucune place à l'ambiguïté. Les affiches déploient des messages d'opposition frontale comme « Insultes SEXISTES : Sur nos lignes c'est NON ! » ou « Mains BALADEUSES : Sur nos lignes c'est NON ! ». Parallèlement, le réseau valorise l'action positive en incitant à « S'ENGAGER » et à « SIGNALER » tout comportement déplacé avec le slogan « C'est OUI sur toutes nos lignes ! »



Le groupe Keolis met à la disposition de ses réseaux un kit pour une campagne de sensibilisation prête à l'emploi, composé de supports physiques et numériques.



Campagne déployée en 2021
sur le réseau de Lille



Keolis Lille - Ilévia

[Doc 99]

Le réseau de ilévia à Lille a développé une campagne de communication visant à transformer le harcèlement en une atteinte collective, et non plus seulement en un problème individuel vécu par la victime. Cette campagne incite à agir ensemble et donner l'alerte contre le harcèlement.



Le réseau de Tisséo Voyageurs à Toulouse

[Doc 27]

Le réseau de Toulouse distribue au sein de son réseau un « Guide pour agir contre le harcèlement sexiste et les violences sexuelles ». Ce guide vise à rappeler, de manière synthétique et pratique, que les comportements de harcèlement ou d'outrage sexiste n'ont pas leur place sur le réseau. Il rappelle qu'une victime, comme un témoin peuvent agir en signalant ces faits. Ce guide rappelle également l'importance du dépôt de plainte ainsi que les numéros d'urgence, de soutien et de conseil.



Tisséo Voyageurs à Toulouse

[Doc 27, 28 & 32]

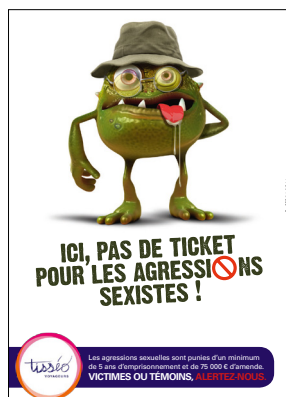
Le réseau de Tisséo Voyageurs a créé la « Trilogie des monstres » pour inverser le rapport de force en faveur des victimes. **Cette première campagne** (2017) met l'accent sur des actes de harcèlement sexiste (l'attouchement, le regard insistant, la parole déplacée) au travers de trois personnages monstrueux.

AVEC EUX, TROIS MESSAGES QUI ONT POUR OBJECTIFS DE :

- + Définir ce qu'est le harcèlement sexiste,
- + Informer les victimes et les témoins des dispositifs d'accompagnement mis à leur disposition.
- + Dissuader les agresseurs.

1 2

1



2



Cette deuxième campagne (2018) capitalise sur les personnages des monstres et prolonge le parti-pris graphique assumé qui consiste à mettre en scène les auteurs d'agression. Le rapport de force entre auteurs d'agression et victimes-témoins y est inversé. Les victimes et témoins d'agression y sont en position de force (au sein d'un réseau sécurisé) face aux agresseurs, cibles de la campagne.

3

3



4



Cette troisième campagne (2019) est le dernier volet de la trilogie des monstres. Elle marque l'évolution des efforts de sensibilisation, au travers d'une main déterminée qui montre que la victime (ou le témoin) prend le dessus sur la situation et sur son agresseur.

4



5

Cette quatrième campagne (2020-2024) célèbre les filles et les femmes en mouvement et met à l'honneur la liberté de pouvoir se déplacer en toute sérénité. Les voyageuses de Tisséo font « bloc » en réagissant au sein d'un réseau sécurisé.

5

1



2



Tisséo Voyageurs à Toulouse : Plan de lutte [Doc 28]

Intégration d'un picto dédié sur l'ensemble des supports d'Informations Voyageurs « Bien Voyager » à l'échelle du réseau.

Apposition d'un adhésif de sensibilisation sur les portes palières des stations de métro lignes A et B.

Apposition de l'adhésif « Se froter, c'est agresser ! » au sol de chaque rame de métro.

Diffusion de spots animés de sensibilisation sur + de 500 écrans déployés de façon tactique sur l'ensemble du réseau.

1



Pour lire la vidéo, scanner le QR code



Le réseau T2C à Clermont Ferrand [Doc 48]

Le réseau T2C à Clermont-Ferrand diffuse une campagne avec le slogan « Jeu de main, jeu de vilain ! ». Cette affiche permet de condamner le harcèlement sexuel, en déconstruisant sa banalisation et en rappelant clairement qu'il s'agit d'un acte puni par la loi.

2



RATP & SNCF : Campagne « Levons les yeux », réalisée en partenariat avec la SNCF et la RATP [Doc 75 et 76]

À l'occasion de la Journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes du 25 novembre 2023, le Gouvernement a lancé la campagne de sensibilisation pour lutter contre les violences sexistes et sexuelles « Levons les yeux » (diffusée du 15 novembre au 12 décembre 2023), réalisée en partenariat avec la SNCF et la RATP. Cette campagne s'inscrit dans le cadre du plan de communication pluriannuel Toutes et Tous égaux.

Cette campagne est diffusée à travers un dispositif d'affichage avec un grand nombre de visuels déployés pendant quatre semaines dans les transports en commun (métro, RER, bus, tram, train). Elle sensibilise également via des chiffres chocs, rappelant que 87 % des femmes ont déjà été victimes de harcèlement dans les transports.

OBJECTIF DE LA CAMPAGNE

- + Rappeler que la sécurité dans les transports est une responsabilité collective,
- + Outiller les victimes et les témoins (quoi faire ?, qui appeler ?, comment réagir ?) en leur donnant accès aux dispositifs existants pour agir et réagir en cas de situation de violences,
- + Dissuader les agresseurs en nommant clairement les violences et en rappelant qu'elles sont punies par la loi.

CONTENU CONCRET DANS LES TRANSPORTS

- + Affiches et panneaux en gares, dans le métro/RER, les tramways et à l'arrière des bus.
- + Slogan : « Contre les agresseurs : levons les yeux », qui incite les usagers à être attentifs à ce qui se passe autour.

OUTILS MIS À DISPOSITION

- + Un guide pratique « Levons les yeux » réalisé avec le média Simone : explique comment repérer une situation de harcèlement, comment intervenir en tant que témoin, et quels recours existent pour les victimes.
- + Une plateforme en ligne (LevonsLesYeux.fr) avec témoignages, podcasts, quiz et fiches pratiques pour apprendre les bons réflexes dans les transports.

MESSAGES DE LA CAMPAGNE

Ne pas détourner le regard, soutenir les victimes et signaler les violences pour qu'elles ne soient plus tolérées dans les transports en commun.



1



2



1



TCL Lyon et Keolis Groupe [Doc 96, 98, 99]

L'autorité organisatrice de mobilité du Rhône et de l'agglomération Lyonnaise en partenariat avec le réseau TCL de Lyon diffuse des affiches de sensibilisation contre le harcèlement sexiste.

« Le harcèlement n'a pas sa place », accompagnement, conseils et bons réflexes sur sytral.fr

« Vous n'êtes pas seul.e.s », les 4 500 agents TCL sont à vos côtés dans les situations d'agression et de harcèlement, les forces de police sont mobilisées pour intervenir rapidement.

« Une réaction suffit », Harcelé.e.s ? Alerte ! Conducteur ou agent TCL, borne d'appel, Appel au 17

« Harceleurs, vous pensez vraiment qu'on ne vous voit pas ? », 10 000 caméras sur le réseau pour capturer votre pire profil.

1



[Doc 98]

Dans la continuité des affiches de communication « Sur nos lignes c'est NON », le groupe Keolis diffuse également des stickers qui ciblent explicitement les insultes sexistes et les mains baladeuses en indiquant « Sur nos lignes c'est NON ! »

2



2





Keolis Dijon - Divia (Doc 102 et 106)

Le réseau Divia à Dijon diffuse une campagne visuelle forte qui met l'accent sur les signes manifestes de détresse d'une victime (pupilles dilatées, pâleur / rougeur soudaine, paupières écarquillées, sourcils froncés) pour permettre aux témoins d'identifier les signaux du harcèlement et les inciter à réagir.

« Vous êtes témoins, réagissez ! »

Campagne qui permet de reconnaître les signes du harcèlement.

Ces affiches permettent une action de communication globale en matière de prévention pour la lutte contre les violences faites aux femmes dans les transports en agissant simultanément sur les comportements, les réflexes et le sentiment de sécurité dans les transports publics.

Les annonces sonores en gare et à bord

La sensibilisation aux atteintes sexistes et sexuelles dans les transports se traduit également par la diffusion d'annonces sonores adaptées. Les annonces sonores sont un levier spécifique et complémentaire aux campagnes visuelles de communication dans la lutte contre les violences faites aux femmes dans les transports.

Les annonces sonores permettent de toucher un public d'autant plus large qu'elles :

- + Sont accessibles aux personnes ne regardant pas l'affichage,
- + Garantissent une diffusion inclusive, notamment pour les personnes malvoyantes ou ne maîtrisant pas la langue écrite.



Réseau STAN Keolis Nancy [Doc 20]

En complément des campagnes de communication, des messages sonores sont diffusés à bord des bus du réseau, ils rappellent que les violences sexistes et sexuelles sont un délit et incitent les témoins à se rapprocher du conducteur et à veiller sur la victime.

Ces annonces rappellent également la présence de la vidéosurveillance dont les images pourront être consultées en cas de dépôt de plainte.

L'objectif est double : rassurer les voyageurs en expliquant que les images servent de preuves en cas de plainte, et dissuader les agresseurs en leur signifiant qu'ils peuvent être identifiés et poursuivis.

DEUX MESSAGES SONORES DIFFUSÉS À BORD DES BUS DU RÉSEAU STAN

« Mesdames, Messieurs, nous vous rappelons que les violences sexistes et sexuelles sont un délit. Des caméras enregistrent et les images seront utilisées en cas de plainte. La Métropole et le réseau Stan s'engagent contre les violences et le harcèlement.

« Mesdames, Messieurs, si vous êtes témoins de harcèlement ou de violences, signalez-le immédiatement au conducteur et restez à proximité de la victime. La Métropole et le réseau Stan s'engagent contre les violences et le harcèlement sexistes et sexuels. »



Tisséo Voyageurs Toulouse [Doc 30]

Tisséo Voyageurs utilise la communication sonore comme force de dissuasion. Cette action de communication sensibilise les voyageurs en rappelant l'existence d'une chaîne de sécurité active comprenant la vidéosurveillance en direct, le personnel déployé sur le réseau et les bornes d'appel.



Diffusion, en continu, d'une annonce sonore de sensibilisation sur les quais des stations de métro (lignes A et B)

LES ANNONCES SONORES PERMETTENT DE :

- + Assurer une diffusion stratégique des messages, adaptée aux lieux et aux horaires pertinents (à bord des véhicules, sur les quais, en soirée, lors d'affluence).
- + Utiliser un message court, clair et audible, compréhensible par tous les publics.
- + Rappeler systématiquement les moyens d'alerte disponibles (personnels, agents, numéros d'urgence, dispositifs internes).
- + Répéter régulièrement les annonces, afin d'ancrer durablement la norme de non-tolérance.



PRÉVENIR ET SENSIBILISER 2/SENSIBILISER L'ENSEMBLE DES VOYAGEURS.EUSES PAR DES ACTIONS TERRAIN

Un certain nombre d'opérateurs de transports vont à la rencontre des voyageurs et voyageuses, ce qui constitue un levier particulièrement efficace de sensibilisation à la lutte contre les violences faites aux femmes dans les transports. En instaurant un contact direct et humain, ces actions de proximité permettent de diffuser des messages de prévention de manière accessible, de répondre aux interrogations des usagers et de rendre visibles les dispositifs d'alerte et de protection existants. En s'adressant à l'ensemble des publics, au-delà des seules femmes, cette présence sur le terrain favorise la prise de conscience collective, la responsabilisation de chacun et l'appropriation des bons réflexes face aux violences sexistes et sexuelles dans les transports.



Les opérateurs de transport à la rencontre des voyageurs.euses



SNCF Voyageurs

[Doc 151 et 152]

SNCF Voyageurs mène des campagnes de sensibilisation de la part des agents Transilien en gare et à bord.

Tous les ans, la SNCF met en place des actions de communication la semaine du 25 novembre, Journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes. Les agents et agentes sont présentes en gare et sont visibles grâce à un point contact et des kakemonos.

Des actions de prévention sont également réalisées par les équipes SNCF à bord des trains. Les agents et agentes SUGE et les agents et agentes commerciales vont à la rencontre des voyageurs et voyageuses, afin d'aborder le sujet des violences sexistes et sexuelles. Cela permet de les sensibiliser à la réalité de ces violences, de rappeler le cadre fixé par la loi, et également de faire connaître les dispositifs (appeler le 3117 et écrire au 31177, faire appel aux agents et agentes...). Des flyers et dépliants sont distribués à cette occasion.



SNCF Voyageurs, Groupe RATP et Groupe Keolis se sont emparés du programme Stand Up, lancé par L'Oréal Paris, l'ONG Right to be, et la Fondation des femmes. (doc 140, 84, 94)

Par une campagne mailing TN x Stand Up, Transilien SNCF Voyageurs promeut 2 fois par an auprès des voyageurs et voyageuses les formations Stand Up tout en informant sur les dispositifs d'alerte en gare et à bord si l'on est témoin ou victime d'une situation à risque et plus particulièrement d'une atteinte sexiste ou sexuelle.

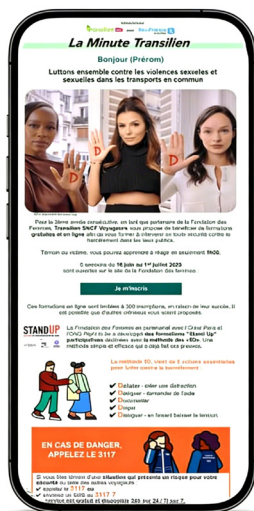
En 2025, pour la 3ème année consécutive, Transilien SNCF Voyageurs en tant que partenaire de la Fondation des Femmes propose de bénéficier de formations gratuites et en ligne afin de former les voyageurs à intervenir en toute sécurité contre le harcèlement dans les lieux publics.

Les témoins et les victimes peuvent apprendre à réagir en 1h. 6 sessions ont été organisées du 16 juin au 1er juillet 2025 et 4 sessions du 19 novembre au 28 novembre 2025 (sur le site de la Fondation des Femmes). La Fondation des Femmes en partenariat avec l'Oréal Paris et l'ONG Right to Be a développé des formations « Stand up » participatives déclinées avec la « méthode des 5D ».

La RATP était présente sur un stand dédié avec les formatrices de la fondation des Femmes lors de l'événement « journée des gestes qui sauvent » à Auber.

Le groupe Keolis promeut également le programme de formation Stand Up.

Ces actions de terrain rendent les dispositifs de lutte visibles et accessibles aux voyageurs, tout en favorisant le dialogue et l'évolution des comportements vers une culture de respect dans les transports.





81 % des femmes en sont victimes.*

STANDUP

contre le harcèlement de rue

par **L'ORÉAL**
PARIS

avec **hollaback!**   **FONDATION
DES FEMMES**

Formez-vous sur **standup-france.com**

Sensibiliser les publics spécifiques : actions à destination des jeunes publics



La sensibilisation du jeune public constitue un enjeu majeur dans la lutte contre les violences faites aux femmes dans les transports, en intervenant en amont du développement de comportements sexistes et violents, et en favorisant l'acquisition de réflexes respectueux et solidaires. En adaptant les messages, les supports et les modalités d'intervention à l'âge et aux usages des enfants et des adolescents, les opérateurs de transport contribuent à prévenir la banalisation des violences sexistes et sexuelles, à renforcer la capacité des jeunes à identifier les situations à risque et à encourager le recours aux dispositifs d'alerte et de protection existants.



RATP Groupe Partenariat avec Sarah La Crieuse sur Tik Tok (Doc 49)

Pour sensibiliser les adolescent.e.s au harcèlement sexuel dans les transports en commun, la RATP s'est associée à l'influenceuse Sarah la crieuse devenue une figure de la lutte contre le harcèlement sexuel de rue. Cette rencontre, relayée sur TikTok, le réseau de prédilection des plus jeunes, a eu lieu dans le cadre d'une opération inédite à l'occasion de la rentrée scolaire – mêlant témoignages de jeunes voyageurs et conseils d'agents.

Deux vidéos ont été publiées sur le compte TikTok de la RATP. La première présentait les expériences de Sarah La Crieuse et de quatre autres voyageurs ayant subi ou qui ont été témoins de harcèlement, avec leurs «premiers réflexes» pour s'en sortir. La seconde montrait Sarah interrogeant Sandrine Charnoz, cheffe de projet Lutte contre le harcèlement sexuel dans les transports à la RATP, sur les mesures mises en place comme la formation des agents, les bornes d'appel et le numéro d'alerte 3117 (ou 31177 par SMS) ainsi que sur les moyens pour réagir (méthode des 5D).



RATP Groupe Formations Stand up avec les collégiens [Doc 73 et 74]

Un bus pour apprendre aux collégiens et lycéens à réagir face au harcèlement sexuel.

L'Oréal Paris, la Fondation des Femmes et la RATP se sont mobilisés contre le harcèlement de rue avec deux nouvelles opérations : une à Châtillon les 8 et 10 avril 2025, et une à Paris devant le lycée Hélène Boucher dans le 20^{ème} arrondissement, le 9 avril 2025.

Les collégiens et les lycéens ont bénéficié gratuitement de la formation Stand Up délivrée par des formatrices de la Fondation des Femmes en 30 minutes, un programme créé par L'Oréal Paris en partenariat avec Right to Be et la Fondation des Femmes.

Pendant trois jours, un bus RATP spécialement aménagé, a été transformé en centre de formation itinérant. Ce dispositif a également été utilisé en sortie de bureaux et est reproduit à la demande d'autres entreprises.



RATP Groupe Module de prévention pour les scolaires avec l'équipe prévention et sûreté de la RATP

La RATP a mis en place un module de prévention incluant plusieurs slides sur la prévention des violences sexistes et sexuelles dans les transports pour les scolaires avec l'équipe prévention et sûreté.



RATP Groupe Podcast Night confession [Doc 82]

Le podcast «Night Confessions» en partenariat avec la RATP est un épisode spécial diffusé en 2025, animé par Manon Delcourt. Il aborde le harcèlement sexuel dans les transports en commun à travers des témoignages et des explications pratiques.

L'épisode intitulé «Juste rentrer chez moi, en paix» réunit Rose THR, qui partage son expérience personnelle de victime, et Sandrine Charnoz, Cheffe de projet Lutte contre le harcèlement sexuel dans les transports à la RATP. Elles discutent des réactions des victimes, des formations des agents, des outils comme le numéro d'alerte 3117 (ou 31177 par SMS), les bornes d'appel et la plateforme ratp.fr pour témoigner.

Ce format filmé, vise à sensibiliser un public jeune via les codes des créateurs de contenu, en complément des campagnes TikTok antérieures. Il renforce la politique de «tolérance zéro» de la RATP et



RATP Groupe Action de sensibilisation aux Solidays [Doc 83]

La RATP est présente au festival «Solidays» avec un stand dédié à la sensibilisation au harcèlement sexuel et aux violences sexistes dans les transports en commun.



RATP Groupe Diffusion d'un guide pratique spécifique pour le jeune public [Doc 77]

La RATP a conçu un guide pratique à destination des collégiens et lycéens pour apprendre à (ré)agir face aux violences sexistes et sexuelles dans les transports. Ce support est diffusé lors d'actions de sensibilisation spécifiques, notamment dans le cadre d'interventions en milieu scolaire (intervention bus RATP) ou lors d'événements tels que le festival Solidays.



Le guide

qui lutte contre le harcèlement sexiste

HARCÈLEMENT, LE RÉSEAU FAIT BLOC !

tcl.fr

[f](#)
[x](#)
[@](#)

Allé TCL : 04 26 10 12 12
(prix d'un appel local)

[Appli TCL](#)



TCL Lyon – Guide contre le harcèlement [Doc 25]

Le réseau TCL à Lyon réalise de la prévention éducative pour sensibiliser les jeunes aux bons comportements à adopter dans les transports en commun. Des agents du réseau vont régulièrement à leur rencontre dans leur quotidien scolaire, périscolaire ou associatif. Un des objectifs est de pouvoir les sensibiliser sur la thématique du harcèlement dans les transports en commun. Depuis 2019, 1 500 jeunes ont été sensibilisés chaque année sur la thématique du harcèlement sexiste.



Astuce - Transdev Rouen

Le réseau Astuce à Rouen réalise 50 interventions par an en milieu scolaire pour sensibiliser les élèves aux règles de bonne conduite à adopter dans les transports en commun.





Tisseo Toulouse – Plan d'action de lutte contre les Violences Sexistes et Sexuelles [Doc 28]

Le réseau Tissé Voyageurs agit auprès des plus jeunes avec la démarche d'éducation à la mobilité et à la citoyenneté

Des agents(es) volontaires vont à la rencontre des jeunes au travers d'interventions en milieu scolaire (primaires, collèges et lycées), hors milieu scolaire (clubs de sport, instituts médicaux éducatifs, associations) ou lors d'événements grand public pour les sensibiliser aux règles de sécurité et de civisme à adopter dans les transports en commun.

Le réseau Tissé Voyageurs aborde un grand nombre de thématiques avec les jeunes :

Apprentissage du déplacement, prévention des violences, lutte contre les violences sexistes et sexuelles, sensibilisation à la sécurité routière, au respect des règles et pratique d'un comportement citoyen dans un lieu public...

**+ de
12 000**

jeunes sensibilisés
chaque année

Près de

91%

agent(e)s volontaire
mobilisé(é)s

+ de 150

interventions/an
devant les jeunes

La thématique de l'égalité femmes-hommes est abordée de façon systématique dans le programme d'action d'éducation à la mobilité auprès des scolaires (en lien avec les personnels de première ligne) avec des outils pédagogiques dédiés : cohabitation fille/garçon dans les espaces de transport, prévenir les violences et incivilités, travail sur le respect, les discriminations, l'incitation à signaler les faits...



Gouvernement – Mission interministérielle pour la protection des femmes contre les violences et la lutte contre la traite des êtres humains [Doc 26]

SNCF Mixité met en place des interventions en milieu scolaire. Celles-ci sont co-construites avec UMay et comportent un module spécifique sur les violences sexistes et sexuelles dans les transports en commun. Elles sont destinées aux collégiens et collégiennes à partir de la 4^e ainsi qu'aux lycéens et lycéennes.

En diversifiant les formats et les lieux d'intervention, notamment à travers des partenariats numériques, des actions en milieu scolaire, des contenus audios, vidéos et des événements grand public, ces initiatives permettent de toucher efficacement les jeunes publics dans leur environnement quotidien.



PRÉVENIR ET SENSIBILISER 3/S'INSCRIRE DANS DES TEMPS FORTS À DIMENSION PLUS LARGE



Participer à des journées dédiées (internationales, nationales, locales) et relayer des événements de sensibilisation



Toulouse - Tisséo Voyageurs [Doc 28]

Le réseau de Tisséo Voyageurs à Toulouse s'inscrit comme un acteur engagé sur le territoire : à travers une présence active lors des grands temps forts locaux, nationaux ou internationaux, Tisséo Voyageurs déploie des actions de sensibilisation à destination du grand public, en lien avec la lutte contre les violences sexistes et sexuelles.

Journée Internationale de lutte contre les violences faites aux femmes (25 novembre)

Chaque année, Tisséo Voyageurs participe au Carrefour Rencontre organisé par la Ville de Toulouse, aux côtés des acteurs associatifs et institutionnels mobilisés sur ces enjeux.

Événements majeurs (ex : Coupe du Monde de Rugby 2023)

Lors de cet événement international, Tisséo Voyageurs a touché un large public via une campagne de sensibilisation multicanal : visuel dédié, message sonore et affichage à bord des transports.

Mois des Fiertés

À l'occasion de la Marche des Fiertés de Toulouse – 2^e plus grande en France avec 30 000 participants – Tisséo Voyageurs renforce sa communication à destination du grand public et des victimes, quelle que soit leur orientation sexuelle réelle ou supposée.

Campagne « Affichons-nous contre les violences sexistes et sexuelles »

Lauréate de l'appel à projets « Égalité femmes-hommes » de la Ville de Toulouse, cette campagne a été diffusée sur les écrans du réseau Tisséo en 2023. Tisséo Voyageurs et Tisséo Collectivités ont rejoint l'association Femmes en Mouvement, qui a pour mission de promouvoir les femmes dans la mobilité et la mobilité des femmes au sein du secteur et valoriser les parcours des professionnelles du secteur.



STAS - Transdev Saint Etienne [Doc 119]

« Orange Day » pour agir contre les violences sexistes et sexuelles. Une Campagne de mobilisation, la journée « Orange Day » organisée le 25 novembre à l'occasion de la journée internationale de lutte contre les violences faites à l'égard des femmes est un partenariat local fort qui permet la sensibilisation du grand public dans la lutte contre les violences sexistes et sexuelles.



RÉAGIR



Les transports doivent être des lieux où chacun et chacune peut se déplacer librement et en sécurité. Pourtant, les atteintes sexistes et sexuelles y sont encore trop fréquentes. Face à ces situations, il est important de savoir reconnaître ce qui se passe, comment réagir et comment soutenir les personnes concernées. Cette partie du guide a pour objectif de donner des repères clairs et des outils concrets pour adopter les bons réflexes. Réagir commence par évaluer la situation. Identifier une atteinte sexiste ou sexuelle permet de lever le doute et de mieux comprendre le niveau de gravité. Des outils comme le harcèlomètre aident à qualifier les faits et à décider d'une réponse adaptée. Agir, c'est aussi ne pas rester seul-e. Dans les transports, plusieurs dispositifs existent pour signaler une situation ou demander de l'aide : bornes d'appel d'urgence, agents, conducteurs et conductrices, ainsi que des numéros de téléphone

dédiés. La méthode des 5D propose différentes façons d'intervenir, que l'on soit victime ou témoin, en privilégiant toujours la sécurité et l'action collective. Cette partie présente également les partenariats et dispositifs qui contribuent à créer des lieux sûrs, où les personnes victimes peuvent être accueillies, écoutées et orientées. Enfin, réagir ne s'arrête pas au moment des faits. L'accompagnement des victimes est essentiel : écouter, soutenir et informer. Lorsque la personne le souhaite, il est important de l'encourager et de l'aider à déposer plainte. La méthode des 3R – Reconnaître, Rassurer, Renseigner – offre un cadre simple pour adopter une posture bienveillante et utile. L'objectif de cette partie du guide est simple : permettre à chacun et chacune de mieux réagir, de ne pas rester passif face aux violences, et de contribuer à des transports plus sûrs pour toutes et tous.

LES MÉCANISMES D'INTERVENTION FACE À CES ATTEINTES SEXISTES OU SEXUELLES

RÉAGIR

1/EVALUER LA SITUATION

HARCÈLOMÈTRE/ VIOLENTOMÈTRE

Toute situation de violence commence souvent par des comportements banalisés, qui doivent néanmoins alerter dès leur apparition, même lorsqu'aucune infraction n'est encore caractérisée.

- + Les regards insistants ou intrusifs,
- + Les commentaires sur le physique,
- + La tenue ou l'apparence,
- + Les sifflements,
- + Les interpellations ou propos déplacés,
- + La proximité physique imposée,
- + L'insistance pour obtenir des coordonnées personnelles,
- + Toute attitude persistante malgré un refus clair ou implicite constitue autant de signaux d'alerte.

Le malaise exprimé ou visible chez une personne — repli sur soi, tentative de s'éloigner, agitation, regard inquiet — doit toujours être pris au sérieux, y compris en l'absence de plainte formelle.

Les atteintes sexistes et sexuelles s'inscrivent en effet dans un continuum, susceptible d'évoluer progressivement si aucun signal n'est identifié ou traité. Des outils pédagogiques tels que le violentomètre, le harcèlomètre ou le baromètre des violences permettent

de qualifier objectivement les comportements observés, de distinguer ce qui relève du respect et du consentement de ce qui appelle une vigilance accrue, et d'identifier les situations de danger ou d'infraction pénale. Ils facilitent ainsi le passage d'un ressenti subjectif à une analyse partagée de la situation, condition essentielle pour décider d'une intervention adaptée.



CTS Strasbourg: Harcèlomètre des transports [Doc 42]

Le réseau CTS Strasbourg a élaboré un harcèlomètre spécifiquement adapté au secteur des transports, permettant de qualifier les situations vécues par les usagers tout au long de leur trajet selon une lecture progressive en trois niveaux.

La première correspond à une situation normale de voyage, caractérisée par le respect de l'espace personnel, la politesse et des interactions appropriées entre usagers (phase verte).



RÉAGIR 2/RASSURER ET SÉCURISER SON ENVIRONNEMENT

Le sentiment d'insécurité dans les transports en commun naît d'une combinaison de divers facteurs et touche une part importante des voyageuses. Deux dispositifs permettent de répondre à cette inquiétude : les marches exploratoires et la descente à la demande.



Les « marches exploratoires » sont des parcours organisés dans les stations, gares et aux abords du réseau, pendant lesquels un petit groupe d'usagers (le plus souvent des femmes, parfois des groupes mixtes) circule avec des agents et des représentants des collectivités pour analyser concrètement le sentiment d'insécurité et l'aménagement des lieux.

OBJECTIF

- + Identifier les situations d'insécurité ou de malaise (zones peu éclairées, recoins, absence de personnel visible, signalétique peu lisible, etc.).
- + Recueillir l'expertise « d'usage » des participant(e)s sur leurs trajets réels, notamment des femmes, afin d'intégrer leurs besoins dans les projets d'aménagement et de prévention (harcèlement, incivilités, accessibilité...).

Les marches exploratoires

DÉROULEMENT (EN PRATIQUE)

- + Un dispositif est préparé avec un groupe de « marcheuses » (usagères, habitantes, salariées, personnes vulnérables...) et les acteurs concernés (opérateurs de transport, collectivités, parfois police, associations).
- + Le parcours est défini sur carte en fonction des trajets réellement empruntés et des zones problématiques repérées (quais, passages souterrains, abords de gares, arrêts de bus isolés...).
- + La marche est réalisée à un ou plusieurs moments (souvent en soirée ou de nuit), avec un carnet d'observation pour noter les points positifs, négatifs et les propositions.
- + Ensuite, les remarques sont synthétisées dans un rapport contenant des recommandations spécifiques (meilleur éclairage,

présence renforcée, caméras, réaménagement des cheminements, communication, etc.) transmis aux autorités compétentes qui établissent un plan d'actions.

Ce dispositif vise à mieux comprendre les voyageuses et leur sentiment d'insécurité dans les transports. Les marches exploratoires adoptent ainsi une approche participative de la construction des espaces. Les opérateurs de transport public et ferroviaire font du déploiement des marches exploratoires un outil de prévention, à l'occasion desquelles plusieurs modes de transport font l'objet d'une réelle expertise.



RATP Groupe (Doc 80 et 81)

La RATP organise 4 à 5 marches exploratoires par an (plus de 20 marches organisées) afin de diagnostiquer les lieux et trajets générant un sentiment d'insécurité. Il s'agit d'une démarche d'écoute des besoins des usagers et plus particulièrement des usagères, pour proposer des améliorations concrètes dans les espaces ou en rame.

1 2



1



TCL Lyon – Guide contre le harcèlement (Doc 25)

Depuis 2015, les marches exploratoires

Des utilisatrices volontaires du réseau TCL identifient les éléments d'insécurité sur les différentes lignes pour améliorer l'aménagement du réseau. Elles proposent des améliorations et deviennent actrices de leur propre sécurité. Les marches exploratoires ont eu lieu sur les lignes C5, C12, C14, C25, C21, Bus 7, Bus 15, Bus 52, MA et à l'échelle du quartier de la Guillotière à Lyon.



2



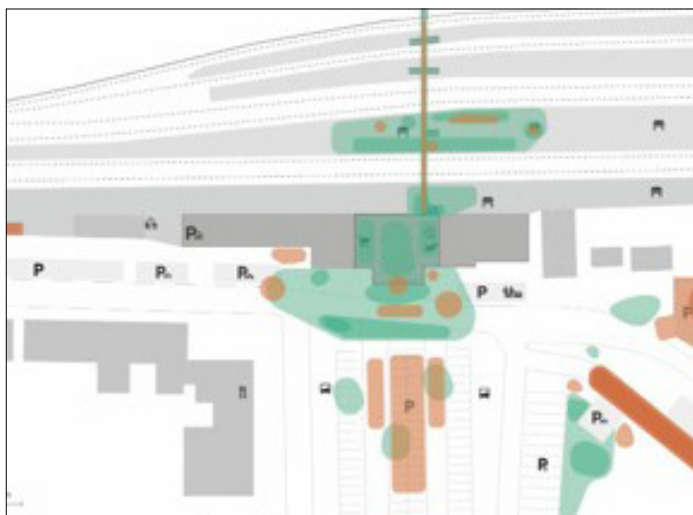
Transdev Lens - TADAO

Dans son plan d'action mis en place par un comité de pilotage (COPIL) – en création - dédié à la lutte contre les violences faites aux femmes dans les transports, le réseau TADAO de Lens prévoit la mise en place d'une cartographie des zones sensibles.



Transdev Rouen - Astuce

En lien avec la Métropole et les associations locales, le réseau Astuce à Rouen réalise des marches exploratoires afin d'identifier les espaces générateurs d'insécurité pour y apporter des solutions.



Une perception de sûreté captée par la cartographie

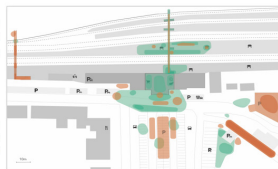
#INNOVATION mise en œuvre sur le réseau opéré par Transilien SNCF Voyageurs pour Île-de-France Mobilités

1. Collecte de données

Quantitatives et qualitatives grâce à des supports intuitifs

2. Analyse de données

Sur la base d'indicateurs préalablement définis



3. Diagnostic

Des problématiques associées aux espaces visités

4. Recommandations

Aux différentes parties prenantes

Une méthodologie spécifique déployée en collaboration avec le Lab SNCF Impact, qui allie psychologie et design pour capturer *in situ* les ressentis affectifs générés par l'environnement et en dégager des actions concrètes pour les opérateurs de transport, primée lors de l'édition 2025 de la Nuit de la Sécurité Globale avec le Trophée Or dans la Catégorie « Projets de sécurité & Grandes entreprises ».



SNCF Voyageurs

[Doc 142 et 150]

Des marches exploratoires sont menées sur le réseau, en gare et à bord des trains, pour identifier avec les voyageuses les espaces générateurs d'insécurité et engager des actions correctrices.



KEOLIS Groupe

Des marches exploratoires, sont organisées dans plusieurs réseaux de KEOLIS. Elles ont pour but de détecter les fameux «murs invisibles» décrit par Guy di Méo afin que les actions mises en œuvre pour sécuriser le réseau visent juste et soient efficaces.



RTM, Marseille

Au-delà de l'organisation de marches exploratoires, le réseau RTM à Marseille réalise régulièrement des enquêtes sur le sentiment de sécurité des voyageurs.euses. En 2024, la RTM a mené une grande enquête sur l'expérience de déplacements des femmes. Une phase qualitative (parcours de voyages, entretiens et focus groupes) a été menée auprès de 16 femmes, suivie d'une enquête quantitative auprès de 1450 utilisatrices du réseau et d'un échantillon comparatif de 390 hommes. Cette enquête a permis de qualifier le sentiment de sécurité, les stratégies d'évitement ainsi que les spécificités des conditions de déplacement des femmes.

→ Pour en savoir plus

Le ministère chargé de Transports a réalisé un guide méthodologique consacré aux marches exploratoires dans les transports afin d'accompagner chaque réseau dans chacune des six étapes, de mise en œuvre de la démarche.



Dès 22h, descendez à la demande
entre 2 arrêts de bus.

La possibilité de descente à la demande

Le dispositif de « descente à la demande » est une mesure de sécurité dans les bus, permettant aux usagers de descendre entre deux arrêts officiels, en soirée ou la nuit. Il vise à réduire les distances de marche et à limiter les déplacements à pied dans des zones peu fréquentées ou insuffisamment éclairées. Ce service se révèle particulièrement pertinent lorsque les arrêts sont éloignés les uns des autres, notamment dans les zones pavillonnaires ou peu denses. En rapprochant les voyageurs et voyageuses de leur lieu de destination, le dispositif contribue à renforcer leur sentiment de sécurité dans l'espace public et les transports.

CADRE LÉGAL

L'article L.3115-3-1 du Code des transports ainsi que le décret n° 2020-1276 du 19 octobre 2020, autorisent les arrêts en tout point de la ligne en période nocturne, à l'initiative des autorités organisatrices de mobilité (AOM) et des exploitants de bus.

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL

- + L'utilisateur demande au conducteur (par la porte avant, au moins un arrêt avant) ; le conducteur valide en fonction de la sécurité, de la circulation et de l'accessibilité du lieu.
- + Souvent limité aux voyageurs seul.e.s ou accompagn.e.s de mineurs (femmes, seniors, personnes vulnérables), après 21h-22h jusqu'à fin de service.
- + Le conducteur peut refuser si le lieu est inadapté (non éclairé, interdit, risque pour la circulation).

Elle est, à ce jour, proposée dans de nombreux réseaux de transport urbain adhérents :



TCL Lyon [Doc 25]

Depuis 2019, SYTRAL Mobilités propose un service de descente à la demande sur l'ensemble des lignes de bus TCL. Ce dispositif permet aux voyageurs.euses, seuls.es ou accompagnés.ées de mineurs, de descendre dès 22h, entre deux arrêts, afin d'être déposé.e.s au plus près de leur destination. Les lignes de bus du réseau TCL enregistrent plus de 2 000 descentes à la demande par an.



1

La nuit, descendez au plus près de chez vous

DE 21H À 5H SUR LES LIGNES

1 2 3 13 17 E N2 N11

SEUL(E) OU ACCOMPAGNÉ(E) D'ENFANT(S), VOUS POUVEZ DESCENDRE ENTRE 2 ARRÊTS.

Demandez au conducteur* avant l'arrêt précédant la zone de descente souhaitée.

*Le conducteur décide seul de son point d'arrêt, pour des questions de sécurité.

GRAND POITIERS
communauté urbaine

vitalis

2

APRÈS 22H, DEMANDEZ À DESCENDRE AU PLUS PRÈS DE CHEZ VOUS

à partir du 25 novembre

Expérimentation à bord des 13 et 17 à partir du 25 novembre

Pour lutter contre le harcèlement sexiste et les violences sexistes, nous expérimentons le service de descente à la demande entre deux arrêts de bus de 22h à la fin du service.

twisto

DESCENTE À LA DEMANDE

Un service expérimenté sur 2 lignes en 2021, aujourd'hui sur tous vos LIGNÉO !

Consultez le mode d'emploi du service en lisant ce QRCode et sur tisséo.fr

twisto

3



TWISTO Caen (Doc 99)

Le réseau de Caen a mis en place, depuis 2021, le dispositif de descente à la demande, tous les soirs à partir de 21h sur plusieurs lignes de bus du réseau Twisto pour les personnes seules ou accompagnés d'enfants.

1



VITALIS Poitiers (Doc 54)

Depuis novembre 2019, la descente à la demande la nuit entre deux arrêts est possible pour toute personne seule ou accompagnée d'enfant(s) sur le réseau Vitalis à Poitiers.

2



Tisséo Voyageurs – Toulouse (Doc 29 et 35)

« Après 22h, demandez à descendre au plus près de chez vous ! »

Le réseau Tisséo Voyageurs à Toulouse a mis en place le service de « Descente à la demande entre deux arrêts de bus ». Ce service est proposé tous les jours de la semaine, à partir de 22h jusqu'à la fin du service sur toutes les lignes de bus de nuit (sauf navette Aéroport).

→ BON À SAVOIR

- + Le service ne fonctionne que pour la descente.
- + Aucune montée n'est autorisée entre les points d'arrêts.
- + Pour voyager en règle, validez votre titre de transport à chaque montée ou voyage, même en correspondance. »

3



TCAT Troyes [Doc 37]

Le réseau TCAT à Troyes met en place la descente à la demande dès 21h sur deux de ses lignes.

« Seul(e) ou accompagné(e), vous avez la possibilité de descendre entre deux arrêts sur les lignes : 10 & 16. »

1



Semitan – Nantes [Doc 38]

Le réseau SEMITAN à Nantes met en place la descente à la demande à partir de 22h30.

2



CTS Strasbourg [Doc 41]

Le réseau CTS à Strasbourg met en place la descente à la demande à partir de 22h.

3



3



1



2



RATP [Doc 49]

La descente à la demande, entre deux arrêts, est désormais possible sur l'ensemble des lignes de bus franciliennes, circulant après 22h. N'hésitez pas à en parler au conducteur de bus !



Transdev Le Havre – LIA [Doc 128 et 133]

Le réseau LIA au Havre met en place la descente à la demande à partir de 22h.



Transdev Lens – TADAO [Doc 132]

Le réseau TADAO de Lens met en place la descente à la demande dès 21h sur les lignes B1 et B2. Le réseau TADAO de Lens prévoit la généralisation de la descente à la demande.



Transdev Rouen - Astuce [Doc 127]

Le réseau Astuce à Rouen met en place le service à la demande à partir de 22h.



TAM Montpellier [Doc 134]

Depuis le 1^{er} juillet 2025, les voyageurs peuvent bénéficier du dispositif de « descente à la demande ». Ainsi, tous les jours de l'année, avant 7h et après 21h, la dépose peut être opérée sur l'ensemble des lignes de bus desservant le centre-ville et les communes de la métropole (y compris la nouvelle ligne de bus tram A, L'Amigo et Le Minibus du Soir).



RTM – Marseille

La RTM a mis en place la descente à la demande à partir de 22h.



KEOLIS Groupe

La descente à la demande est une pratique commune, économique et efficace. Elle doit toutefois respecter les conditions d'une descente en sécurité (trottoir, lumière, etc.).

→ Pour en savoir plus

Le ministère chargé des Transports a réalisé un guide qui présente les dix étapes clés à suivre pour mettre en œuvre ce dispositif. Il s'appuie sur les retours d'expérience des réseaux l'ayant expérimenté ou déployé.

RÉAGIR

3/LES OUTILS POUR RÉAGIR

Il n'existe pas de profil type d'agresseur, néanmoins celui-ci agit toujours de manière consciente et responsable. Pour asseoir sa domination et limiter les risques d'intervention, il met en place des stratégies récurrentes : instaurer un climat de confiance par un prétexte anodin, isoler physiquement la victime, puis inverser les rôles en rejetant la responsabilité de ses actes sur elle et en cherchant à la culpabiliser. Ces mécanismes visent à déstabiliser la personne harcelée et à l'empêcher de réagir ou de demander de l'aide.

Face à une atteinte sexiste ou sexuelle, il est important de ne pas rester seul-e. Dans les transports, plusieurs outils sont à disposition pour alerter, demander de l'aide et intervenir en sécurité. Numéros de téléphone d'urgence, bornes d'appel d'urgence, boutons SOS et applications dédiées permettent de signaler rapidement une situation. La présence d'agents en station constitue également un appui essentiel pour protéger, orienter et agir. Agir collectivement, c'est aussi mobiliser les personnes autour de soi. La méthode des 5D propose des modes d'action simples et accessibles pour intervenir en tant que témoin, interrompre une situation de violence et soutenir la personne ciblée, tout en privilégiant la sécurité de toutes et tous.



LES NUMÉROS D'URGENCE ET LE SIGNALEMENT PAR SMS

En cas de danger immédiat, le premier réflexe doit être le recours aux numéros d'urgence de droit commun, notamment le 17 (Police Secours) ou le 112, numéro d'urgence européen. Pour les situations de violences sexistes et sexuelles, un dispositif d'écoute et d'orientation spécifique existe avec le numéro national 3919, accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Dans les réseaux de transport tels que la SNCF ou la RATP, des dispositifs dédiés permettent également d'alerter les secours et les agents de sûreté via le numéro 3117, ou de manière plus discrète par SMS au 31177. Ce mode de signalement écrit est particulièrement adapté lorsqu'une victime ne peut pas parler librement ou souhaite alerter sans attirer l'attention de l'auteur des faits.



1



Le numéro 17 [Police Secours], le 112 [Urgence Européen] et le 114 [sms pour les sourds et aux malentendants ou à toute personne qui ne pourrait pas passer un appel téléphonique]

L'ensemble des réseaux de transport affichent le 17 pour contacter la police nationale, à titre d'exemple les réseaux du Groupe Keolis mettent à disposition diverses affiches avec ce numéro. (Doc 10, 100, 103, 104, 23)

Le 112, numéro d'urgence européen, est mentionné dans les supports de Keolis Dijon (Doc 100 et Doc 104) ainsi que dans le dossier de presse de la TaM Montpellier (Doc 134) comme alternative en cas d'indisponibilité du bouton SOS.



2



La TaM Montpellier et Keolis Grand Nancy mentionnent également le 114, numéro national d'urgence dédié aux personnes sourdes, malentendantes ou souffrant de troubles de la parole. (Doc 134 et 23)

1

Dans un flyer propre à chacun des réseaux, RATP DEV Lorient, Keolis Groupe, TCL Lyon, RATP Dev Quimper, Keolis Agde mettent en avant l'ensemble des numéros d'urgence. Le réseau Tisséo de Toulouse mentionne aussi l'ensemble des numéros d'urgence dans son guide « Agir contre les violences sexistes et sexuelles ». (Doc 27)

2





Les numéros spécifiques aux transports (3117 et 31177)

Le numéro 3117 pour les appels d'urgence et le 31177 pour les signalements par SMS sont mis en avant dans les campagnes de communication de la RATP Groupe et ses réseaux, notamment RATP Dev Lorient, ainsi que SNCF Voyageurs pour permettre aux victimes ou témoins d'atteinte sexiste ou sexuelle d'alerter les secours, même sans prononcer un mot grâce au SMS (Doc 50, 70, 71, 72 RATP Groupe, Doc 58 RATP DEV Lorient et Doc 141, 145, 148 SNCF Voyageurs)

Contre le harcèlement dans les transports il n'y a pas 36 solutions, il y en a 5.

VICTIME OU TÉMOIN DE HARCELEMENT, COMMENT NOUS ALERTER :

3117 APPEL
BORNE D'APPEL
SMS 31177
3117 APP MOBILE

CHAQUE ALERTE FAIT RECULER LE HARCELEMENT DANS LES TRANSPORTS

RATP Transilien Région Île-de-France Île-de-France Mobilités

Outrage sexiste, harcèlement sexuel, violences sexuelles... C'est quoi ? Que dit la loi ?

Le groupe SNCF lutte activement contre les violences sexistes et sexuelles dans les transports. Les agents de la Sécurité Ferroviaire prêtent une attention particulière à la tranquillité des voyageurs et voyageuses, dans les gares et à bord des trains.

3117 31177

Pour plus d'informations, scannez ce QR Code

Vous êtes victime ou témoin d'une atteinte sexuelle ou sexuelle ?

Vous êtes victime ou témoin d'une atteinte sexiste ou sexuelle ?

Appelez immédiatement le numéro d'alerte SNCF 31 17* ou envoyez un SMS au 31 17 7** 24h/24 - 7j/7.

*Appez le numéro d'urgence même si manqué.
**SMS le numéro d'urgence même si manqué.
Plus d'infos de votre téléphone.
Ce numéro d'alerte SNCF ne se substitue pas aux numéros d'urgence (15, 112, 110).

ALERTE SNCF
TEL 3117
SMS 31177

Envoyez un SOS avec un simple SMS.

VICTIME OU TÉMOIN DE HARCELEMENT, ENVOYEZ UN SMS AU 31177

CHAQUE ALERTE FAIT RECULER LE HARCELEMENT DANS LES TRANSPORTS

RATP Transilien Région Île-de-France Île-de-France Mobilités

Faites taire les insultes sans prononcer un mot.

VICTIME OU TÉMOIN DE HARCELEMENT, ENVOYEZ UN SMS AU 31177

CHAQUE ALERTE FAIT RECULER LE HARCELEMENT DANS LES TRANSPORTS

RATP Transilien Région Île-de-France Île-de-France Mobilités

LES BOUTONS SOS VIA LES APPLICATIONS MOBILES

Les outils numériques intégrés aux applications de transport constituent aujourd’hui des moyens d’alerte rapides et accessibles. Sur certains réseaux, comme TaM à Montpellier ou la RTM à Marseille, un bouton « SOS » est directement disponible sur l’écran d’accueil de l’application mobile. Son activation permet d’envoyer une alerte géolocalisée au poste de command, soit par appel vocal, soit par message écrit lorsque la personne en difficulté ne peut pas s’exprimer oralement.

Le Bouton SOS de l'application M'Ticket, TaM Montpellier (Doc 134)

Le réseau TaM à Montpellier en collaboration avec Montpellier Méditerranée Métropole ont déployé sur l’application M’Ticket, la fonctionnalité Bouton SOS destinée à renforcer la sécurité des usagers.

Ce bouton, accessible directement depuis l’écran d’accueil, permet d’envoyer une alerte instantanée, sécurisée et discrète aux équipes du Poste de command de la TaM.

L’application offre deux options : « Je peux parler » (appel vocal) ou « Je ne peux pas parler » (message écrit), tout en enregistrant des données de géolocalisation pour l’intervention de la Police Métropolitaine des Transports.

1

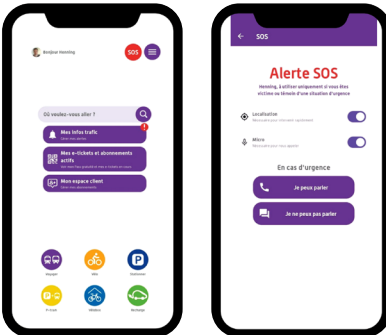
Le Bouton SOS de l'application RTM à Marseille (Doc 60, 62, 63)

Le Réseau RTM de Marseille propose une application disposant d’un Bouton SOS. Une fois activé, l’usager(-ère) est localisé et le fond sonore est enregistré. Le système permet de choisir entre le mode appel ou le mode message texte pour plus de discrétion.

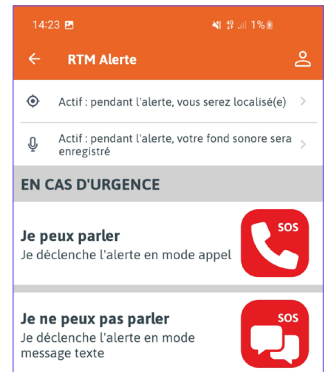
2



1



2



2

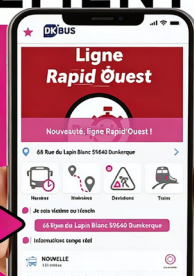
1



APPLI DK'BUS : DISPOSITIF DE SIGNALEMENT

EN CAS D'INCIVILITÉ À BORD

NOUVEAUTÉ !



Le Bouton SOS de l'application UMay (Doc 131 Transdev Groupe et 138 Transdev Rouen)

L'application UMay, utilisée en partenariat avec le Groupe Transdev dispose d'un bouton « SOS à mes contacts de confiance » pour les situations où un(e) usager(-ère) a besoin d'une aide immédiate.

1



Le Bouton d'alerte de l'application DK BUS de Transdev Dunkerque [Doc 129]

Le réseau Transdev Dunkerque a mis en place une application DK Bus qui possède un bouton pour signaler une situation d'insécurité pour les victimes ou les témoins.

2

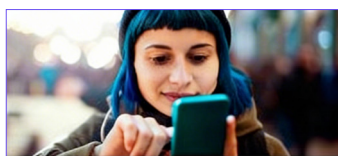


2



Application ministérielle MA SECURITE (Doc 27)

Le réseau Tisséo de Toulouse met en avant dans son guide l'application Ministérielle MA SECURITE. Cette application apporte des réponses concrètes, facilite les échanges avec la Gendarmerie et la Police nationale et donne la possibilité d'alerter très rapidement les forces de sécurité.



NUMEROS D'URGENCE

15 SAMU
17 POLICE SECOURS
18 POMPIERS

112 NUMERO D'URGENCE EN EUROPE
114 NUMERO D'URGENCE NATIONAL
pour les personnes qui ont des difficultés à parler ou à entendre.

114 numeros d'urgence sont pour les personnes qui ont des difficultés à entendre.

SOUTIEN ET CONSEIL

39 19 VIOLENCES FEMMES INFO
116 006 FRANCE VICTIME (numéro national)
05 62 30 09 82 FRANCE VICTIME 31

APPLICATION MOBILE

TELECHARGEZ GRATUITEMENT

L'APPLICATION MINISTRIELLE : MA SECURITE

Cette application vous apporte des réponses concrètes, facilite vos échanges avec la Gendarmerie et la Police nationale et vous donne la possibilité d'alerter très rapidement les forces de sécurité.



LES DISPOSITIFS PHYSIQUES EN GARE ET À BORD DES VÉHICULES

Dans les espaces de transport, des équipements physiques permettent également de déclencher une alerte, notamment les bornes ou interphones d'appel d'urgence installés sur les quais, dans les stations ou à l'intérieur des véhicules. Leur utilisation est volontairement simple : une pression permet la mise en relation avec un agent, à qui la situation peut être expliquée immédiatement. Par ailleurs, l'ensemble des personnels présents sur le réseau, conducteurs, agents commerciaux, agents de sûreté ou forces de police spécialisées dans les transports, sont formés pour intervenir, sécuriser les lieux et assurer la prise en charge des victimes dès qu'une alerte est signalée.



Bornes d'appel d'urgence de Tisséo à Toulouse (Doc 33 et 30)

Le réseau Tisséo de Toulouse a mis en place des bornes d'appel d'urgence à l'intérieur des rames. Elles sont reconnaissables à l'icône de cloche rouge, qui permet d'entrer en contact direct avec des agents à l'écoute après une simple pression sur le bouton.

1

1



**Le réseau RTM
à Marseille met
en place des bornes
d'appel d'urgence.**



Affiche de campagne Bouton SOS [Doc 70, 71 et 50]

Le Groupe RATP et le Groupe SNCF mettent en avant dans une campagne de communication le dispositif des bornes d'appel d'urgence. La borne d'appel est listée comme l'une des cinq solutions concrètes pour stopper un agresseur ou signaler un harcèlement.



Bornes d'appel d'urgence de Keolis Dijon [Doc 50]

Le réseau Keolis Dijon dispose de bornes d'appel d'urgence fixées aux parois des véhicules à proximité des portes. Ces boîtiers physiques comportent une procédure simple en trois étapes : « 1. Appuyez, 2. Attendez, 3. Parler ».



Le bouton d'alerte et l'alerte vidéo en temps réel de Transdev Rouen [Doc 138]

Le réseau de Transdev Rouen a mis en place dans son métro un bouton d'alerte relié directement au réseau Astuce qui peut envoyer une équipe d'intervention. Le réseau dispose aussi d'une alerte par vidéo. L'activation du système permet la visualisation en temps réel du véhicule, sa géolocalisation, la saisie des images et du son puis l'envoi d'une équipe d'intervention directement sur place pour porter assistance.



LES AGENTS EN STATION

En cas d'agression, les victimes ou les témoins peuvent se rendre auprès d'agents en station.

LES SIFFLETS



Le sifflet « Repousse relou » Groupe Keolis [Doc 105, 99]

Le Groupe Keolis a accompagné un jeune dans la diffusion de son projet : un sifflet « repousse relou » qui permet aux personnes d'attirer l'attention des autres lorsqu'elles se sentent en danger et de produire une surcharge acoustique pour l'agresseur qui est dès lors gêné dans la commission de son méfait. Ce dispositif est utilisé dans plusieurs réseaux, notamment Keolis Dijon.

LES 5 D ET LES BONS RÉFLEXES POUR RÉAGIR LORS D'UNE SITUATION D'HARCÈLEMENT OU D'AGRESSION

La méthode des 5D est un programme de formation international, nommé « Stand Up », conçu pour apprendre aux citoyennes comment lutter contre le harcèlement de rue et les violences sexistes dans l'espace public. Élaborée par l'ONG Right To Be (anciennement Hollaback !), la Fondation des Femmes et L'Oréalaris, cette méthodologie propose cinq actions simples et déterminantes pour intervenir en toute sécurité lorsqu'on est témoin ou victime d'une agression.



À quoi servent les 5D ?

L'objectif principal de cette méthode est de fournir des outils concrets pour désamorcer une situation de harcèlement sans se mettre en danger. Ces gestes sont conçus pour être efficaces et n'engendrer aucune conséquence négative pour le témoin ou pour la victime.

La méthode repose sur les cinq piliers suivants :

Distraire

Cette action consiste à intervenir de manière indirecte pour détourner l'attention de l'harceleur et interrompre son acte. On peut, par exemple, faire semblant de connaître la victime (en l'appelant par un prénom au hasard), lui demander l'heure ou sa destination, ou encore laisser tomber un objet de façon faussement accidentelle.

Déléguer

Si vous ne vous sentez pas capable d'intervenir seul, il faut chercher l'aide d'une tierce personne ou d'une personne représentant une autorité. Dans les transports, cela peut être le conducteur du bus, un agent de station via les bornes d'appel, ou le personnel de sécurité.

Documenter

Il s'agit de recueillir des preuves de la scène en filmant ou en prenant des photos. Le contenu est uniquement destiné à la victime pour l'aider dans un éventuel dépôt de plainte ; il est illégal de diffuser ces images sur les réseaux sociaux. Il est conseillé de préciser discrètement la date, l'heure et le lieu dans la vidéo.

Diriger

Cette intervention directe consiste à demander fermement à l'harceleur de cesser son comportement. Cela doit être fait en dernier recours, en donnant des ordres précis (« Arrêtez tout de suite de toucher cette personne ») et sans se mettre soi-même en danger.

Dialoguer

Une fois l'incident terminé ou l'agresseur parti, il est crucial d'engager la discussion avec la victime pour la reconforter. On peut lui demander si elle va bien, si elle souhaite s'asseoir,

ou si elle a besoin d'aide, tout en lui confirmant que ce qu'elle a vécu est inacceptable et qu'elle n'est pas responsable.



Dépliant méthode des 5 D de Keolis Dijon (Doc 103)

Le réseau Keolis Dijon dispose d'un dépliant à destination des témoins et victimes d'agressions dans les transports. Ce document met l'accent sur l'intégration technique des 5D dans le réseau DiviaMobilités. Il détaille chaque action en les liant aux équipements du réseau.

Par exemple

« Déléguer » est facilitée par les bornes d'appel d'urgence en station et dans les rames.

« Documenter » s'appuie sur le fait que 100 % des bus et trams sont équipés de vidéoprotection, dont les images sont mises à disposition de la justice en cas de plainte.



Le guide de lutte contre le harcèlement dans les transports avec la méthode des 5D de TCL Lyon (Doc 25)

Le réseau TCL à Lyon dispose d'un guide de lutte contre le harcèlement dans les transports. Le document présente les 5D comme des réflexes de base pour les témoins afin d'intervenir sans confrontation directe nécessaire. Il apporte une précision importante sur l'action « Diriger » en conseillant de demander de l'aide tout en évitant de se mettre en danger, et sur l'action « Dialoguer » en suggérant d'agir comme un « ami » pour reconforter la victime.

Il mentionne également le lien direct avec le programme Stand Up. Face à ces situations, le guide insiste sur un principe essentiel : la victime n'est jamais responsable. Il recommande d'affirmer clairement son refus, par la parole ou par des gestes explicites, afin de poser une limite nette. Briser l'isolement est également fondamental, en interpellant les autres usagers à haute voix pour obtenir du soutien. Se mettre rapidement en sécurité en s'éloignant de l'agresseur et en se rapprochant des agents ou d'une borne d'appel est prioritaire, tout comme alerter les secours en contactant le 17 ou en utilisant l'application TCL pour signaler les faits.

1



Pour lire la vidéo, scanner le QR code



Vidéo de la méthode des 5D de CTS Strasbourg (Doc 39)

Le réseau de CTS Strasbourg a créé une vidéo où Emanouela Todorova, l'auteure du bouquin « Dis bonjour sale pute », met en avant les piliers des 5D.

1

La RATP et Île-de-France Mobilités s'engagent pour lutter contre les violences sexistes et sexuelles.

PARCE QUE LA LUTTE CONTRE LE HARCELEMENT EST NOTRE PRIORITÉ, NOS AGENTS SONT LÀ POUR VOUS

Victime ou témoin de harcèlement, nos 3 dispositifs pour alerter :

Agents RATP Borne d'appel

Découvrez gratuitement le programme de formation Stand Up contre le harcèlement de rue.

à demain

2

Site internet et marque-page RATP Groupe (Doc 49 et 78)

Le Groupe RATP a sur son site internet une page dédiée à la lutte contre le harcèlement dans les transports. Le Groupe RATP a aussi créé des marque-pages avec les piliers des 5D permettant une mémorisation rapide et transportable.

2



Flyer et livret pédagogique RTM à Marseille [Doc 59]

Le réseau RTM à Marseille dispose d'un livret pédagogique mettant en avant la méthode des 5 D pour agir en tant que témoin. Dans un flyer, la RTM propose, en plus des 5 D, des bons réflexes pour les témoins et les victimes. Le rôle du témoin est de protéger la victime en interrompant l'agression et en facilitant l'action de la justice. Ses actions se décomposent en trois étapes clés : Alerter, Faire diversion, Soutenir et documenter. Le document rappelle un principe essentiel : la victime n'est jamais coupable, quelle que soit sa tenue ou son attitude. Pour réagir, elle dispose de plusieurs leviers : S'affirmer et se dégager, Interpeller et briser l'isolement, Alerter les secours, Préparer la suite judiciaire.

ALERTEZ les témoins et les agents de transport

- Ne restez pas seule, impliquez les témoins pour vous faire aider
- Signalez l'acte auprès du personnel RTM
- Actionnez les bornes d'appel RTM sur les quais en station de métro
- Utilisez le bouton SOS dans l'application RTM pour être mis en relation avec les agents du PC Sécurité
- Appelez la Police ou la Gendarmerie au 17 ou faites un signalement sur www.service-public.fr/cmi Plateforme en lien direct avec la Police ou la Gendarmerie (sous forme de tchat) pour une prise en charge 24h/24 7j/7

Les bons réflexes :

- Mémorisez les signes distinctifs de l'agresseur (type, âge, corpulence, vêtements, signes distinctifs...)
- Prenez les coordonnées des témoins qui pourront appuyer votre dépôt de plainte

1



Brochure méthode des 5D de Keolis Groupe [Doc 95]

Le Groupe Keolis a créé une brochure en adaptant la méthode des 5D aux témoins mais aussi aux victimes.

Distraire

Abordez une personne en faisant semblant de la connaître.

Exemple : « Emma c'est toi ? Tu te souviens on était au lycée ensemble. Comment tu vas depuis le temps ? »

Déléguer

Parlez à voix haute pour interpeller les personnes autour de vous pour qu'elle puisse vous aider à sortir de cette situation ;

Exemple : « Monsieur le chauffeur de bus, est-ce que je peux rester à côté de vous car une personne au fond du bus n'arrête pas de m'importuner »

Documenter

Recueillez des éléments de preuves (photos, vidéos, enregistrements vocaux, témoignages...) qui pourront vous servir si vous souhaitez déposer plainte ;

Diriger

Donnez des ordres précis à l'harceleur pour qu'il arrête, qu'il parte... ;

Exemple : « arrêtez tout de suite de vous frotter à moi »

Dialoguer

Après avoir vécu du harcèlement de rue, ne restez pas seul.e, parlez-en à quelqu'un de proche, ami.e.s, professionnel.le.s, ...

1

Vous êtes victime ?

COMMENT AGIR



RÉAGIR

4/LES PARTENARIATS CRÉATEURS DE LIEUX SÛRS

ANGELA



LE PARTENARIAT UMay

UMay est une application mobile dédiée à la sécurisation des déplacements des voyageurs. Elle permet aux passagers de partager leur itinéraire en temps réel avec des proches, offrant ainsi un suivi continu tout au long du trajet et une réassurance renforcée en cas de situation à risque. L'application intègre également une fonctionnalité de signalement d'incident, permettant aux utilisateurs d'alerter rapidement en cas de problème rencontré durant leur déplacement. Les passagers(ères) peuvent par ailleurs consulter les alertes émises par la communauté UMay, contribuant à une vigilance collective et à une meilleure anticipation des situations sensibles.

UMay donne aussi accès à un réseau national de plus de 7 000 "safe places", des lieux partenaires identifiés comme refuges sécurisés, répartis sur l'ensemble du territoire. En s'appuyant sur UMay, les opérateurs de transport disposent d'un outil complémentaire favorisant la prévention, la sécurisation des parcours et la protection des voyageurs. RATP, Keolis, Transdev et la SNCF collaborent avec UMay.



LE PARTENARIAT ANGELA

Le dispositif Angela est un réseau de lieux refuges et de solidarité destiné à lutter contre le harcèlement de rue et le sentiment d'insécurité dans l'espace public. Déployé en France au niveau national depuis 2020, il s'adresse à toute personne qui se sent suivie, harcelée ou en danger et qui a besoin d'une aide immédiate, discrète et bienveillante. Dans les réseaux de transport, où les situations de vulnérabilité peuvent survenir à tout moment, ce dispositif constitue un outil essentiel de prévention et de protection des usagers.

Le fonctionnement du dispositif repose sur l'utilisation d'un code simple et universel. Lorsqu'une personne s'adresse à un agent de transport en demandant « Où est Angela ? », cela signifie qu'elle se sent en insécurité et qu'elle sollicite de l'aide sans avoir à expliquer sa situation de manière explicite devant d'autres voyageurs. Cette demande doit toujours être prise au sérieux, même si la personne semble calme ou hésitante, car le ressenti de danger est propre à chacun.

Les lieux partenaires du dispositif sont identifiables grâce à un sticker ou un macaron visible comportant la mention « Angela » ou un symbole associé. Dans le cadre des transports publics, ce dispositif peut être actif dans les bus, les tramways, les agences commerciales, les stations, les pôles d'échanges ou encore les espaces d'accueil et de médiation. Les opérateurs ou agents sont donc des interlocuteurs privilégiés et des maillons essentiels de cette chaîne de protection.

En adhérant au dispositif Angela, les réseaux de transport et leurs agents s'engagent à respecter une charte fondée sur l'assistance, l'information et la communication. Lorsqu'une personne sollicite de l'aide via le code Angela, la priorité est de la mettre en sécurité. Il convient de l'accueillir avec calme et discrétion, de l'éloigner autant que possible de la situation à risque ou de la personne à l'origine de son malaise, et de lui proposer un espace à l'abri des regards, comme un poste sécurisé, un bureau, une agence ou une zone plus calme du réseau, dans le respect des procédures internes.

De manière générale, les bons réflexes à adopter reposent sur quelques principes essentiels. Toute demande liée au dispositif Angela doit être prise au sérieux. La protection de la personne prime sur toute autre considération. L'agent doit rester calme, professionnel et discret, ne jamais juger ni banaliser la situation, et respecter la volonté de la personne accompagnée. Si la situation le nécessite, il ne faut pas hésiter à solliciter un appui hiérarchique ou un soutien interne.

Le dispositif Angela est un outil simple mais particulièrement efficace pour renforcer la sécurité et le sentiment de confiance dans les transports publics. En adoptant les bons réflexes et en incarnant ces valeurs de solidarité et de bienveillance, chaque opérateur de transport contribue activement à la prévention du harcèlement et à la protection des usagers au quotidien.



Le réseau Keolis Haguenau [Doc 09, 11, 12, 13,14] Affiche et Charte Angela [Doc 9 et 14]

Le réseau Keolis Haguenau a un partenariat avec le dispositif Angela pour offrir une protection bienveillante aux personnes harcelées dans l'espace public. Le dispositif est opérationnel à la fois dans les bus et au sein de l'agence commerciale.

Les conducteurs de bus reçoivent des consignes précises : ils doivent garder la personne en détresse près de leur poste de conduite, même si celle-ci ne possède pas de titre de transport, et contacter immédiatement l'exploitation par radio. Un service de dépose entre deux arrêts peut également être activé sur demande pour garantir la sécurité de l'usagère. L'engagement du réseau inclut la formation des équipes, la signature d'une charte et l'apposition visible du macaron Angela sur les vitrines des véhicules ou des meubles de caisse.



1



Le dossier presse du 24 novembre 2025 TaM Montpellier (Doc 134)

Le dossier presse en partenariat avec le réseau TaM à Montpellier met en avant le dispositif Angela.

1



Le réseau Tisséo à Toulouse (Doc 28,31)

Livret du plan d'actions contre les violences sexistes et sexuelles

Le livret du plan d'actions contre les violences sexistes et sexuelles (Doc 28) informe de l'existence du dispositif Angela et qu'il est possible de trouver refuge dans les agences Tisséo à l'Espace Voyageurs, (station Jean Jaurès) ainsi qu'au sein des commerces présents sur le réseau.



Annonce sonore (Doc 31)

Le réseau Tisséo à Toulouse dispose d'une annonce sonore pour informer de l'existence du dispositif Angela.



Pour lire la vidéo, scanner le QR code



Le réseau MTAG à Grenoble [Doc 89, 90, 91, 92, 95] Charte d'engagement [Doc 89]

Le réseau MTAG à Grenoble en partenariat avec la Métropole de Grenoble dispose d'une charte qui définit les trois principes fondamentaux que les établissements volontaires (commerces, bars, équipements publics) s'engagent à respecter pour devenir des «lieux refuges».

+ ASSISTANCE ET SOUTIEN

Accueillir en priorité toute personne en détresse, la mettre en sécurité dans un endroit isolé du public, lui offrir un soutien matériel (eau, prise pour téléphone) et contacter les secours si nécessaire.

+ INFORMATION DES ÉQUIPES :

Former et impliquer l'ensemble des employés pour garantir la qualité de l'aide.

+ COMMUNICATION :

Afficher de manière visible sa participation au réseau. Le texte insiste sur une attitude bienveillante, inclusive et sans jugement, avec une tolérance zéro pour les comportements discriminatoires.

Fiche réflexe [Doc 91]

Le réseau MTAG à Grenoble en partenariat avec la Métropole de Grenoble dispose d'une fiche réflexe destinée au personnel accueillant, ce guide pratique détaille la procédure à suivre lorsqu'une victime signale le mot de passe. Il préconise un protocole en cinq étapes :

1. ACCUEIL SÉCURISANT

Isoler la personne du regard extérieur et lui proposer de s'asseoir.

2. ATTITUDE BIENVEILLANTE

Créditer la parole de la victime et la rassurer.

3. ÉVALUATION DE LA SITUATION

S'assurer que le danger est écarté (appeler la police si l'agresseur reste aux abords).

4. VALORISATION DE LA DÉMARCHÉ

Saluer le courage de la victime et rappeler que les faits subis sont punis par la loi.

5. ACTION À SON NIVEAU

Ne pas laisser la personne partir seule, lui remettre un dépliant avec les numéros d'urgence et l'orienter vers des structures comme le CIDFF (Centre d'information sur les Droits des Femmes et des Familles)

Flyer de communication [Doc 92]

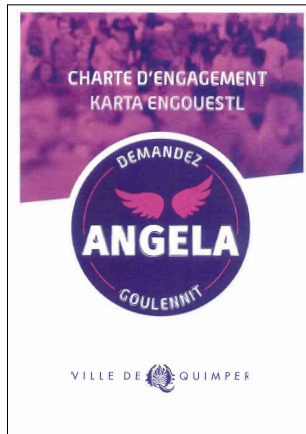
Ce support visuel s'adresse directement au public se sentant en insécurité, suivi ou harcelé. Il permet d'identifier les lieux refuges grâce au sticker circulaire jaune arborant le logo du dispositif. Il rappelle que les employés de ces établissements ont suivi une sensibilisation obligatoire et gratuite dispensée par le CIDFF (Centre d'information sur les Droits des Femmes et des Familles) afin de pouvoir mettre les victimes à l'abri sereinement. Un QR code renvoie vers la liste complète des établissements partenaires de la métropole grenobloise.





RATP DEV Quimper (Doc 85 86,88)

Le réseau RATP DEV Quimper en partenariat avec la métropole dispose d'affiche, d'une charte d'engagement et d'un flyer de communication. **1**



1

2



Keolis Agde (Doc 43)

Le réseau Keolis Agde en partenariat avec la Métropole dispose d'un flyer explicatif du dispositif Angela.

2



TCAT Troyes (Doc 36)

Le réseau TCAT à Troyes en partenariat avec la Métropole dispose d'un flyer explicatif du dispositif Angela. Le Flyer dispose d'un QR CODE sur la liste des lieux de refuge.

1



Vitalis Poitiers (Doc 53)

Le réseau Vitalis à Poitiers en partenariat avec la Métropole dispose d'un flyer explicatif du dispositif Angela.

2



Keolis Groupe (Doc 95)

Le Groupe Keolis dispose de stickers Angela.

3

3



1



2

RÉAGIR 5/ACCOMPAGNER LES VICTIMES

Recueillir, Rassurer, Renseigner

Lorsqu'une personne se réfugie dans un lieu sûr à la suite d'une situation de harcèlement, le rôle des opérateurs de transport est essentiel. Leur posture, leurs paroles et leurs gestes peuvent faire la différence.

La méthode des 3 R – Recueillir, Rassurer, Renseigner constitue un cadre simple et efficace pour adopter les bons réflexes, protéger la victime et l'accompagner avec bienveillance, dans le respect de ses choix.



Guide RTM de Marseille

Le guide de la RTM à Marseille met en avant la méthode des 3 R « Recueillir, Rassurer, Renseigner »

Recueillir

Cette attitude permet de créer un lien de confiance avec la victime pour qu'elle puisse s'exprimer sans avoir le sentiment d'être jugée.

Les bons mots à utiliser

« Vous êtes en sécurité maintenant, vous n'êtes plus seul(e), je suis là pour vous aider »
ou encore « Vous avez bien fait de venir nous voir, vous avez fait ce qu'il fallait »

Rassurer

Une fois le lien de confiance établi entre la victime et la personne qui la prend en charge, vient la deuxième étape : interagir avec la victime pour la rassurer.

Les bons mots à utiliser « Je vous crois »
ou « Ce n'est pas de votre faute. Vous n'êtes pas coupable » ou « Vous êtes forte, vous avez réussi à vous mettre en sécurité »

Renseigner

Une fois la situation apaisée, il est temps d'informer et d'orienter la victime selon ses besoins et ses choix.

Les bons mots « Il/Elle n'avait pas le droit de faire ça. C'est interdit. » ou encore
« Vous-voulez contacter quelqu'un ? »

1

1



Keolis Grand Nancy (Doc 22)

Le réseau Keolis Grand Nancy élabore une fiche à destination du personnel. Il est recommandé d'agir immédiatement et en toute sécurité face à une situation de harcèlement ou de violences. D'appeler sans délai le PCC via la procédure d'extrême urgence, même si la victime ne le souhaite pas, et transmettre des informations précises (lieu, nombre d'agresseurs et de victimes, présence d'armes ou d'enfants).

D'adopter une attitude neutre, bienveillante et engagée, sans porter de jugement ni remettre en cause la parole de la victime, et sans complaisance envers l'agresseur. Soutenir la victime jusqu'à l'intervention, même si elle minimise les faits ou souhaite partir rapidement. Bénéficier ensuite de l'accompagnement d'un manager afin d'échanger sur la situation et de rédiger un rapport complet et circonstancié.

2

Tous responsables

Une campagne d'information à destination des voyageurs est déployée pour les rassurer et les informer des dispositifs qui assurent leur sécurité :

- > ils ne sont pas seuls dans le bus : vous les conducteurs, et l'ensemble des équipes êtes présents en cas de besoin
- > en cas d'agression, ils peuvent se rapprocher de vous pour que vous donniez l'alerte

- > les autres voyageurs sont incités s'ils sont témoins à vous avertir

- > les caméras de vidéo-surveillance enregistrent ce qui se passe dans votre bus et les images peuvent être utilisées en cas de dépôt de plainte par un voyageur
- > le dépôt de plainte doit avoir lieu rapidement pour que les images de vidéo-surveillance puissent être utilisées.



Harcèlement sexuel, violences, agressions... dans les transports, comment (ré)agir ?

RTM
Région de Transport de Metz

RTM
Région de Transport de Metz

gv
Grand Nancy

LA METROPOLE
Mobilité

2

Déposer plainte

1

Violences Sexistes et Sexuelles dans les transports : pourquoi déposer plainte ?



De nombreux réseaux insistent sur l'importance de porter plainte.



Site internet RATP Groupe [Doc 52]

Le site internet du Groupe RATP dispose d'une page permettant aux victimes ou témoins de violences sexistes et sexuelles de remonter les faits. Le questionnaire est rapide et ne prend que trois minutes.



Le dépliant de Keolis Dijon [Doc 103]

La première page du dépliant du réseau Keolis Dijon rappelle l'importance d'aller porter plainte. Celle-ci peut se faire dans n'importe quelle gendarmerie. Le dépliant rappelle qu'une victime n'est pas obligée d'y aller seule et peut se faire soutenir en venant accompagnée.



Le flyer de SNCF Voyageurs [Doc 149]

Le réseau SNCF Voyageurs dispose d'un flyer « Pourquoi déposer plainte ? » à destination des victimes d'atteintes sexistes et sexuelles rappelant l'importance de déposer plainte.

1



Le Flyer de T2C à Clermont Ferrand [Doc 56]

Le dépliant du réseau T2C à Clermont-Ferrand invite les victimes qui souhaitent porter à plainte à contacter le support sûreté dans les 48h qui suivent l'agression afin de pouvoir récupérer les images.



Dépliant « Aide aux victimes » de TCL Lyon [Doc 24]

Le dépliant "Aide aux victimes" du réseau TCL à Lyon invite les victimes à déposer plainte à la suite d'une agression. Il rappelle qu'il est possible de déposer plainte dans n'importe quel service de police ou de gendarmerie. Il est aussi possible de s'adresser directement au Procureur de la République, par simple lettre au tribunal de grande instance du lieu de l'infraction. Enfin, le site internet est à la disposition des victimes pour les guider dans l'ensemble de leurs démarches.



Guide « Agir contre les violences sexistes et sexuelles » de Tisséo à Toulouse [Doc 27]

Le Guide pour « Agir contre les violences sexistes et sexuelles » du réseau Tisséo à Toulouse rappelle aux victimes d'aller porter plainte et qu'elles ne sont pas seules et peuvent demander à un témoin de les accompagner. Le guide informe également qu'il existe des associations spécialisées dans l'accompagnement des victimes.

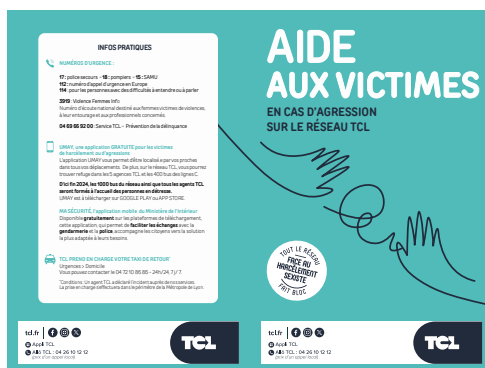


Flyer de RTM à Marseille [Doc 59]

Le flyer de la RTM rappelle un principe : « Sans dépôt de plainte > Pas d'enquête > Pas de sanction pour l'agresseur »

Le flyer rappelle également que la main courante n'est pas une plainte, elle ne déclenche pas de procédure d'enquête et constitue une simple

1



déclaration des faits. Il informe aussi que le dépôt plainte dans n'importe quel commissariat de Police ou brigade de Gendarmerie.

1



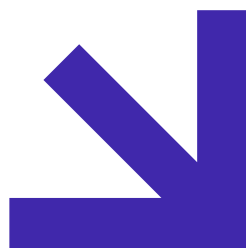
Affiche de Keolis Groupe [Doc 93]

L'affiche du Groupe Keolis permet de sensibiliser les voyageurs sur les réalités juridiques de la lutte contre les violences. Il charge les agents d'expliquer aux victimes et aux témoins que « sans dépôt de plainte, pas d'enquête possible et pas de sanction pour l'agresseur ». En communiquant ces détails techniques (besoin de récolter la date, l'heure, le lieu, la ligne et les coordonnées des témoins), le réseau éduque les usagers sur la manière de constituer une preuve efficace pour que les agressions ne restent pas impunies.

Proposer des taxis

Plusieurs réseaux proposent des taxis aux victimes à la suite d'une agression. Notamment le Groupe RATP, le réseau TCL à Lyon.

FORMER



Former les salariés pour prévenir des atteintes sexistes et sexuelles est la priorité des opérateurs de transport et de la branche.

LA FORMATION DES SALARIÉS POUR SAVOIR RÉAGIR

FORMER 1/DES FORMATIONS ADAPTÉES



**VIOLENCES SEXISTES ET SEXUELLES
DANS LES TRANSPORTS EN COMMUN**
Savoir les reconnaître, les prévenir
et prendre en charge les victimes

université
transilien

SNCF
VOYAGEURS



Transdev Groupe

L'Académie by Transdev du Groupe Transdev propose des formations d'une journée à destination du personnel pour prévenir des atteintes sexiste et les violences faites aux femmes dans les transports.

LES OBJECTIFS DE LA FORMATION SONT :

- + D'identifier un comportement ou un outrage sexiste et une agression sexuelle.
- + Connaître le cadre juridique de lutte contre les agissements sexistes et les violences faites aux femmes.
- + S'approprier les douze engagements contre le harcèlement sexiste et les violences sexuelles dans les transports en commun du plan gouvernemental.
- + Connaître, appliquer et diffuser la procédure de prise en charge des victimes en adoptant les postures d'accompagnement adaptées.

1



Dossier presse TaM à Montpellier (Doc 134)

Le réseau TaM à Montpellier assure une formation spécifique aux équipes pour assurer une prise en charge optimale et pour répondre efficacement aux situations d'urgence et prendre en charge les victimes et témoins de harcèlement ou d'agressions. Cette préparation garantit aux usagers un traitement rapide, professionnel et humain, dès le déclenchement de l'alerte.



Fiche e-learning SNCF Voyageurs (Doc 146)

Le réseau SNCF Voyageurs a créé pour son personnel une fiche e-learning sur les violences sexuelles dans les transports afin de savoir les reconnaître, les prévenir et prendre en charge les victimes.



Guide contre le harcèlement de TCL Lyon (Doc 25)

Le réseau de Lyon a mis en place un module pour sensibiliser plus particulièrement les salariés en contact avec le public afin de développer la question de la prise en charge des victimes : quels mots utiliser, comment agir avec bienveillance à l'égard d'une personne sollicitant de l'aide. Cette formation est faite en lien avec le programme « Stand Up ».

1



Plan d'actions pour la lutte contre les violences sexistes et sexuelles de Tisséo à Toulouse (Doc 28)

LA FORMATION PORTE NOTAMMENT SUR :

- + le continuum des violences sexistes et sexuelles,
- + le mode opératoire de l'agresseur,
- + les conséquences sur la victime,
- + le rôle des équipes dans la prise en charge de la victime et les procédures associées.

Est concerné, tout le personnel de première ligne, notamment les agentes et agents de prévention, vérificatrices-vérificateurs, conductrices-conducteurs, responsables d'équipe, agentes et agents d'accueil... Les prestataires Sûreté Métro, personnels des sous-traitants/affrétés bus et Téléo sont également sensibilisés à la prise en charge des victimes.



Formation des agents de la SNCF

La formation des salariés en contact avec le public et plus particulièrement des agents SUGE passe par une sensibilisation particulière sur ces faits, leurs définitions et qualifications pénales ainsi que leur manifestation particulière dans le cadre des transports. Elle est notamment développée en lien avec l'association Hands Away.



FORMER 2/DES FINANCEMENTS DÉDIÉS PRÉVUS PAR LA BRANCHE DU TRANSPORT URBAIN DE VOYAGEURS



Un engagement fort de la branche en faveur de l'égalité et de la sécurité

La branche du transport urbain de voyageurs s'engage résolument dans la lutte contre les atteintes sexistes et les violences faites aux femmes, une thématique au cœur de ses priorités sociales. Depuis la signature de l'accord de branche du 6 février 2024, cette mobilisation se traduit par des mesures concrètes et ambitieuses. Ainsi, les actions de formation dédiées à cette problématique bénéficient d'un financement spécifique via la contribution conventionnelle à la formation professionnelle, dispositif dont la branche s'est dotée dès 1996. Cette contribution supplémentaire, correspondant à 0,284 % de la masse salariale brute garantit les moyens nécessaires à cette politique volontariste.



Un dispositif de prise en charge intégrale

- + Concrètement, les formations destinées aux salariés sur la prévention et la lutte contre les atteintes sexistes et les violences faites aux femmes font l'objet d'une prise en charge optimale > Coûts pédagogiques : financés à 100 %
- + Frais annexes : restauration, hébergement et transport des participants pris en charge (35€ par repas et 170€ pour une nuit d'hôtel à Paris et 140€ pour une nuit d'hôtel en province)
- + Maintien de la rémunération : garanti pendant toute la durée de la formation dans la limite d'un plafond de 30 € HT.



Un soutien renforcé pour les TPE-PME

Afin de favoriser l'accès à la formation pour l'ensemble des acteurs de la branche, les entreprises de moins de 50 salariés bénéficient d'un dispositif encore plus avantageux : aucun plafond n'est appliqué pour l'ensemble des actions de formation visées par l'accord du 6 février 2024.

Objectif

Un zéro reste à charge pour ces structures, leur permettant ainsi de déployer pleinement cette politique de prévention auprès de leurs équipes.



Remerciements

L'UTPF adresse ses plus sincères remerciements aux personnes des réseaux ayant partagé leurs bonnes pratiques



NE PAS SUBIR, REAGIR ENSEMBLE !

L'UTPF REMERCIE LES COLLABORATEURS DES COMPOSANTES
AYANT CONTRIBUÉ À ALIMENTER CE GUIDE.

RESPONSABLE DE LA PUBLICATION
FLORENCE SAUTEJEAU, DÉLÉGUÉE GÉNÉRALE

RÉALISATION
DÉPARTEMENT AFFAIRES SOCIALES ET SÛRETÉ
CÉCILIA VAURY, CLÉMENCE ROQUEBERT,
AIMÉE SENECAUT-FAUCHET, ROXANE BLONDIN,

DÉPARTEMENT COMMUNICATION
JULIETTE FRAILE, LOUIS-NICOLAS DOUMET

CONCEPTION GRAPHIQUE
ANNABEL DESCHAMPS


IMPRIM'VERT®
IMPRESSION
GALAXY IMPRIMERIE
MARS 2026



17, RUE D'ANJOU
75008 PARIS
TÉLÉPHONE :
33 (01) 48 74 63 51
WWW.UTPF-MOBILITES.FR/