



LA DESCENTE À LA DEMANDE  
POUR LES BUS

GUIDE  
D'EXPÉRIMENTATION  
DU DISPOSITIF



MINISTÈRE  
DE LA TRANSITION  
ÉCOLOGIQUE  
ET SOLIDAIRE

MINISTÈRE  
CHARGÉ DES  
TRANSPORTS



## ÉDITORIAL

Le Président de la République, dans son discours du 25 novembre 2017, a déclaré l'égalité entre les femmes et les hommes grande cause du quinquennat et a fait de la lutte contre les violences sexuelles et sexistes une priorité.

Une femme sur quatre indique, en effet, avoir subi au moins une violence<sup>1</sup> dans l'espace public, y compris dans les transports, au cours des douze derniers mois<sup>2</sup>. Ces atteintes sont inacceptables et contribuent à renforcer le sentiment d'insécurité qui constitue

---

1. Violences sexuelles, harcèlement et atteintes sexuelles, violences physiques, drague importune, insultes.

2. Selon l'enquête Virage réalisée en 2015 auprès d'un échantillon représentatif de 15 556 femmes et 11 712 hommes âgés de 20 à 69 ans vivant en France métropolitaine (Ined, 2017).

aujourd'hui l'un des principaux freins à la mobilité des femmes, notamment en soirée et la nuit.

En tant que ministre chargée des transports, j'entends prendre une part active à ce chantier présidentiel, notamment en déployant des actions innovantes de prévention : marches exploratoires, outils d'alertes, etc.

Le dispositif dit de « la descente à la demande » pour les bus représente en ce sens une nouvelle offre de service pensée en premier lieu pour les femmes. Il a vu le jour il y a plus de vingt ans dans les réseaux de bus au Canada et a depuis fait ses preuves dans plusieurs pays. Il vise à rendre les mobilités des femmes plus sûres, notamment la nuit, en réduisant le parcours à pied entre les lieux de descente et de destination.

En France, des démarches ont été initiées par la ville de Nantes dès 2015, par celles de Bordeaux à l'automne 2017 et de Brest depuis décembre 2017. Une expérimentation est également lancée par Île-de-France Mobilités en mars 2018 pour six mois.

Pour accompagner ce dispositif dans sa généralisation et ainsi permettre une réappropriation de l'espace par les femmes en soirée et la nuit, le ministère a pris l'initiative du présent guide. Fruit d'un travail collectif qui a associé l'ensemble des parties prenantes, c'est un outil pratique d'aide à la mise en œuvre opérationnelle de ce nouveau service expérimental.

Il est temps que la peur change de camp !

**Élisabeth Borne, ministre chargée des Transports**

## REMERCIEMENTS

Le ministère chargé des Transports tient à remercier pour leurs précieuses contributions les représentants d'AGIR, de la FNAUT, de la FNTV, du GART, d'Île-de-France Mobilités, de Keolis, de la mission interministérielle pour la protection des femmes victimes de violences et la lutte contre la traite des êtres humains (MIPROF), d'OPTILE, de la RATP, de RÉUNIR, du secrétariat d'État chargé de l'égalité entre les femmes et les hommes, du secrétariat général du comité interministériel de prévention de la délinquance et de la radicalisation (SG-CIPDR), de Transamo, de Transdev et de l'UTP.

Il exprime sa reconnaissance aux réseaux de transport français et étrangers, autorités organisatrices et opérateurs de transport, ayant participé à l'enquête parmi lesquels : Berthelet, Communauté d'agglomération Creil Sud Oise, Communauté d'agglomération Melun Val de Seine, département du Finistère, Keolis CIF, Keolis Pays d'Aix, Marne et Morin-Transdev, Métropole Aix Marseille Provence, SEMITAN, Société annemassienne de transports, Société de transport de Laval (STL), Société de transport de Montréal (STM), Société Savoie Autocars Transports à Montmélian, STRAV-Transdev, TIM BUS transport interurbain, Tisséo, TLV, TRA-Transdev, TVO-Transdev, Syndicat mixte des transports collectifs de l'Oise (SMTCO), Sytral...

# INTRODUCTION

## CONTEXTE

Dans le cadre du 5<sup>e</sup> plan de mobilisation et de lutte contre toutes les violences faites aux femmes 2017-2019, le ministère chargé des Transports poursuit ses engagements visant à prévenir les atteintes envers les femmes dans son champ de compétences, les transports collectifs.

Après avoir réalisé en 2012 une étude exploratoire sur les violences faites aux femmes dans les transports et, en 2016, une analyse complémentaire d'ordre quantitatif permettant d'enrichir ce premier diagnostic, le ministère a piloté en 2017, avec l'appui du bureau d'études Algoé, une étude d'opportunité et de faisabilité relative à la mise en œuvre du dispositif dit de « la descente à la demande » sur les réseaux de bus.



La descente à la demande consiste à offrir la possibilité, à toute personne le demandant, de descendre entre deux arrêts de bus afin de la rapprocher de sa destination. Ce service mis en place en soirée ou la nuit contribue ainsi à rassurer le voyageur en lui évitant des trajets à pied trop longs.

## MÉTHODOLOGIE

L'étude avait pour objectifs :

- de recenser les dispositifs de la descente à la demande déployés en France et dans le monde ;
- d'identifier les bonnes pratiques et les points de vigilance ;

- d'apporter aux acteurs du transport un outil d'aide à l'expérimentation de ce service à travers un guide.

Trois types d'approches ont été privilégiés :

- une recherche documentaire sur le service de la descente à la demande ;
- une enquête, sur la base d'un questionnaire, auprès des réseaux ayant déployé le dispositif ;
- une enquête, par entretien, auprès d'un panel de 18 réseaux de transport français majoritairement urbains et disposant au moins d'une ligne dont le service est assuré en soirée.



*Réseaux de transport français interrogés dans le cadre de l'enquête*

Cette étude a été réalisée avec la collaboration active des principaux partenaires concernés réunis au sein d'un comité technique national. Celui-ci était composé de représentants des autorités organisatrices, des opérateurs et des usagers des transports : AGIR, FNAUT, FNTV, GART, Île-de-France Mobilités, Keolis, OPTILE, RATP, RÉUNIR, Transamo, Transdev, UTP. Ont également été associés le secrétariat d'État chargé de l'égalité entre les femmes et les hommes, le SG-CIPDR et la MIPROF.

## OBJECTIFS DU GUIDE

Le présent guide a vocation à accompagner les réseaux de transport volontaires, autorités organisatrices et opérateurs de transport, dans l'expérimentation du dispositif de la descente à la demande.



Ce guide regroupe les enseignements d'un benchmark international et les principales questions d'ordre organisationnel et social à se poser avant d'envisager la mise en place de cette mesure.

Les conseils formulés n'ont pas de caractère normatif et visent à mieux appréhender ce dispositif en termes :

- de caractéristiques de service ;
- de sécurité ;
- d'adaptations contractuelles ;
- de formation et de test ;
- de communication.

## LES ENSEIGNEMENTS DU BENCHMARK

### UN DISPOSITIF DÉPLOYÉ À L'ÉCHELLE MONDIALE

Dans le monde, au moins quinze réseaux de transport<sup>3</sup>, majoritairement nord-américains, ont développé la descente à la demande sur des lignes régulières de transport public en bus.

Huit dispositifs ont fait l'objet d'une analyse plus approfondie selon trois critères : la cible, l'horaire de mise en place du dispositif, le type de véhicule associé au nombre de lignes concernées.

Pour les quinze réseaux de transport ayant mis en place le dispositif, il est constaté que l'idée d'origine est le service apporté aux femmes. Il est, cependant, à noter que le service peut être ouvert aux personnes âgées comme au Brésil ou en Turquie, ou à tous, comme à Long Island aux États-Unis, à Kalmar en Suède ou à Dubaï aux Émirats arabes unis. En France, le dispositif a d'abord été expérimenté à Nantes (TAN) qui l'a pérennisé en mai 2016. Il est en cours d'expérimentation à Bordeaux (TBM), à Brest (Bibus) et sur onze lignes de bus en Île-de-France (Melibus et TRA).

---

3. Brasília, Dubaï, Istanbul, Kalmar, Laval, Longueuil, Mississauga, Montréal, Nantes, New York, Regina, São Paulo, Toronto, Uppsala, Vancouver.

VILLE	Montréal	Laval (Canada)	New York	Kalmar (Suède)	Nantes
CIBLE					
ANNÉE DE MISE EN ŒUVRE	1996	2004	2009	2011	2015
PLAGE HORAIRE	De 19h30 ou 21h à fin de service	De 20h à 4h10	De 22h à 5h	De 21h à fin de service	De 22 h à fin de service
TYPES DE VEHICULES ET LIGNES CONCERNÉES	 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Bus articulés</li> <li>➤ Toutes les lignes</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 44 lignes</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 20 lignes à Long Island</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Toutes les lignes</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tout le réseau de nuit (sauf Luciole)</li> <li>➤ 14 lignes</li> </ul>

São Paulo



2016

de 22h à 5h



➤ Tout le réseau

Istanbul



2016

de 22h à fin de service



➤ Tout le réseau

Dubaï



2016

de 12h30 à 22h



➤ Microbus 12-17 places  
➤ Ligne J commerciale

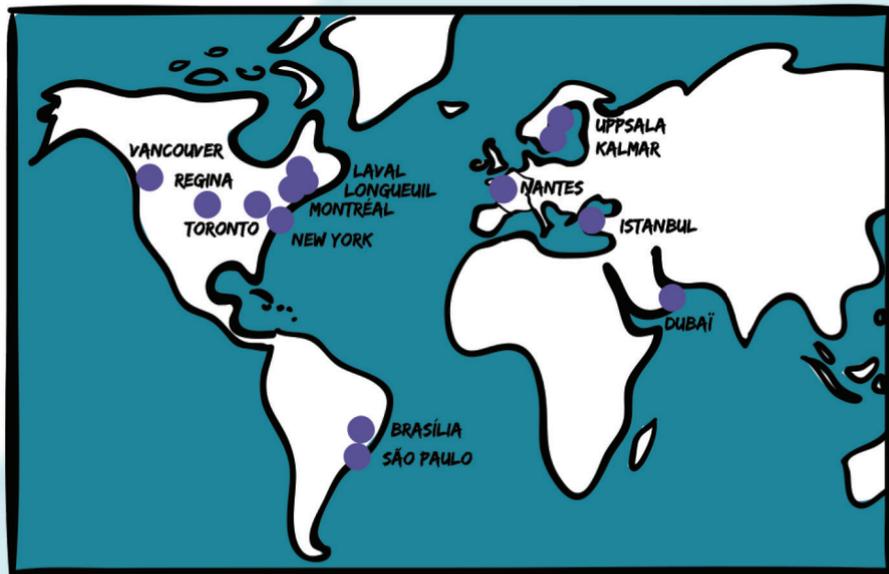
Il ressort également que le mode opératoire est toujours le même : le voyageur signale au conducteur son souhait de descendre au moins un arrêt avant la zone de descente concernée. Le conducteur décide de la faisabilité de la demande et, le cas échéant, invite le voyageur à descendre seul par la porte avant, les portes arrière restant fermées.

À l'exception du dispositif mis en place à Dubaï, la descente à la demande n'est proposée qu'en soirée ou la nuit. Il démarre généralement à partir de 21h ou 22h, sauf au Canada où ce service débute dès 19h30 de septembre à avril.

## UNE INITIATIVE CANADIENNE

Mis en place dans l'agglomération de Toronto (Mississauga) au début des années 90, ce service est par la suite déployé par la Société de transport de Montréal (STM) sous l'impulsion du Comité action femmes et sécurité urbaine (CAFSU)<sup>4</sup>.

4. En juin 1992, à l'issue de la conférence « J'accuse la peur », les instances publiques montréalaises concernées par la sécurité urbaine s'engagent à participer aux travaux d'un comité de travail régional baptisé Comité d'action femmes et sécurité urbaine (CAFSU) où sont représentés les groupes de femmes et les organismes communautaires. Ces travaux ont pour objet de renforcer la sécurité et le sentiment de sécurité des femmes. Source : La boîte à outils du CAFSU, Sécurité des femmes : De la dépendance à l'autonomie, Fiche 1.



*Réseaux de transport ayant mis en place la descente à la demande*

À l'issue d'un projet pilote, le dispositif nommé « Entre 2 arrêts » a été officialisé en juin 1996. Cette mesure a été retenue par les Nations Unies comme l'une des meilleures pratiques en matière de développement local en 2000. Depuis, le « Conseil des Montréalaises<sup>5</sup> » continue de soutenir et de promouvoir ce dispositif.

À Laval et à Longueuil, villes situées à proximité immédiate de Montréal, la décision de déployer le dispositif en 2004 constitue un choix de continuité du service apporté à la clientèle féminine avec le réseau montréalais.

L'initiative nantaise, beaucoup plus récente (novembre 2015), est l'un des engagements du plan national de lutte contre le harcèlement sexiste et les violences sexuelles

dans les transports présenté par le gouvernement le 9 juillet 2015. Expérimenté du 2 novembre 2015 au 30 avril 2016 sur l'ensemble des lignes de bus après 22h30, le dispositif est pérennisé en tant que service rendu à la clientèle depuis le 2 mai 2016.

## UN SERVICE POUR RASSURER

La descente à la demande a pour objet d'apporter une réponse aux violences faites aux femmes et au sentiment d'insécurité éprouvé principalement par celles-ci en soirée et la nuit dans l'espace public et ainsi faciliter leur mobilité.

---

5. Instance consultative sur les questions relatives à l'égalité entre les femmes et les hommes et à la condition féminine.

Les femmes sont en effet moins nombreuses que les hommes à recourir aux transports collectifs une fois la nuit tombée lorsqu'elles sont seules. Ce sentiment d'insécurité est provoqué en partie par le trajet à effectuer entre le point d'arrêt du bus et leur destination, ce trajet pouvant se réaliser dans un contexte d'isolement et/ou de faible éclairage. Le dispositif de la descente à la demande leur permet de réduire la distance à parcourir à pied.

## PEU DE DIFFICULTÉS DE MISE EN ŒUVRE

Au vu des entretiens menés avec les exploitants de Laval, de Montréal et de Nantes, la concertation avec les représentants du personnel et les conducteurs constitue la clé de réussite du dispositif. À Kalmar,

Montréal, Laval mais aussi à Nantes, le dispositif a été conçu, d'abord, comme une expérimentation de quelques mois avant d'être pérennisé. L'adhésion des conducteurs a été facilitée par des retours d'expérience positifs, l'absence de difficultés d'exploitation et d'impacts en matière de régularité des lignes.

En outre, cette nouvelle offre de service ne présente pas de difficultés techniques et matérielles. D'un point de vue financier, les exploitants interrogés n'ont pas constaté de surcoût. Enfin, aucune réclamation n'a été formulée par les utilisateurs comme par les conducteurs.

## L'ESPRIT DANS LEQUEL DIFFÉRENTS RÉSEAUX ONT ADOPTÉ CETTE MESURE

- ➔ *« Entre 2 arrêts » est une exception contrôlée sécuritaire pour les femmes »* Alain Labelle, Chef de division Gestion du réseau de Montréal (entretien réalisé le 15/02/2017)
- ➔ *« Les femmes et les seniors qui utilisent les transports collectifs urbains pourront choisir de descendre à l'endroit le plus sûr et accessible entre 22h et 5h »* (extrait de la loi 16490 du 15/07/2016, Ville de São Paulo)
- ➔ *« En offrant aux gens la flexibilité de descendre n'importe où le long de la route, nous espérons que les trajets en bus deviendront une option viable pour les utilisateurs de fin de soirée »* (communication publique du MTA Long Island Bus du 22/07/2009)

## ZOOM SUR LE DISPOSITIF NANTAIS



Après 6 mois d'expérimentation,  
le bilan est le suivant :

- une cinquantaine de voyageurs ont fait usage du dispositif, essentiellement entre 23h et 1h du matin ;
- les arrêts demandés sont plutôt situés en bout de ligne ;
- il n'a pas été enregistré de réclamation de la part d'un voyageur pour refus d'arrêt.



## ZOOM SUR LE DISPOSITIF MONTRÉALAIS

Dans cette ville, un sondage de notoriété a été réalisé en 2016 pour mieux connaître les usages de ce dispositif par les Montréalaises.

Ainsi, sur 1 374 répondantes utilisatrices du réseau de transport interrogées :

- 87 % connaissent le dispositif ;
- 32 % l'ont déjà utilisé mais pour 81 % de façon occasionnelle ;
- 7 % l'utilisent plusieurs fois par semaine ;
- 40 % se sont déjà vues opposer un refus ;
- 29 % n'osent pas demander l'arrêt au conducteur.

## LA DIVERSITÉ DES CANAUX DE COMMUNICATION

Les supports de communication réalisés à Montréal, à Longueuil, à Kalmar et à Nantes pour présenter le dispositif insistent sur le contexte de la nuit et le mode opératoire de la descente à la demande. Les messages mettent toujours en avant la sécurité des voyageurs et le rôle du conducteur.

Ces supports peuvent prendre différentes formes : flyer, sticker dans les bus, vidéo, plaquette de communication, page Internet...

*Sticker dans les bus de la Société de transport de Montréal (STM)*



### **Plaquette de communication du Réseau de transport de Longueuil (RTL)**

Source : [www.stl.laval.qc.ca/userfiles/files/pdf/fr/123go-poussette-et-astuces-en-autobus.pdf](http://www.stl.laval.qc.ca/userfiles/files/pdf/fr/123go-poussette-et-astuces-en-autobus.pdf)

## Arrêt à la demande

Le service personnalisé qui sécurise vos trajets de nuit en bus

- Demandez au conducteur de vous arrêter au plus près de votre destination, même entre deux arrêts.
- Service disponible sur toutes les lignes de bus (hors Luciole) de 22h30 jusqu'à la fin du service.
- La demande doit se faire de vive voix auprès du conducteur au moins à l'arrêt précédent.
- Descendez par la porte avant.
- Il appartient au conducteur de choisir le point de descente le plus sécurisé par rapport à son circuit et à la circulation.

### **Page Internet sur le site des Transports de l'agglomération nantaise (TAN)**

Source : [www.tan.fr/fr/menu/se-deplacer/tan/service-de-nuit/service-de-nuit-37162.kjsp](http://www.tan.fr/fr/menu/se-deplacer/tan/service-de-nuit/service-de-nuit-37162.kjsp)

### **DANS CERTAINS CAS, LE RTL PERMET AUSSI LA DESCENTE ENTRE DEUX ARRÊTS!**

- Depuis septembre 2004, les chauffeurs d'autobus du RTL sont autorisés à permettre, le soir, quand il fait noir, à une personne seule de descendre entre deux arrêts d'autobus.
- Cette pratique vise à assurer la sécurité des clients à la tombée du jour.
- La personne qui désire descendre entre deux arrêts doit le demander au chauffeur, un arrêt à l'avance; elle doit aussi descendre par les portes avant.
- Le RTL souhaite ainsi accroître la sécurité qu'il offre déjà à sa clientèle.



450.463.0131  
[www.rtl-longueuil.qc.ca](http://www.rtl-longueuil.qc.ca)



### **Vidéo publique de présentation du dispositif à Kalmar**

Source : <https://youtu.be/BXkdviZ68-k?t=31>

## LES CONSEILS

*Les enseignements du benchmark et les résultats de l'enquête menée auprès de 18 réseaux de transport en France permettent de formuler les conseils suivants :*

### LES CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

*Le dispositif s'adresse aux voyageurs susceptibles d'éprouver un sentiment d'insécurité en soirée ou la nuit sur leur trajet, en particulier les femmes et les personnes seules.*

*Le service doit être compris de tous, acceptable et réalisable techniquement sans modifier les conditions « normales » d'exploitation.*

### CONSEIL N° 1

*Tout voyageur peut bénéficier d'une descente à la demande, à condition de voyager seul. Il signale alors au conducteur son souhait de descendre au moins un arrêt avant la zone concernée.*





## CONSEIL N° 2

*Il convient de déterminer un horaire où la fréquentation des transports est plus faible : en soirée et la nuit à partir de 22h par exemple ou lors des derniers services, l'horaire pouvant varier selon les besoins des voyageurs et de la saison. Cette souplesse dans le choix de l'horaire est à concilier avec le critère de régularité de la ligne.*

## CONSEIL N° 3

*Il est préférable de choisir des lignes où les distances inter-arrêts sont importantes.*

*Il peut également s'appliquer sur des territoires plus denses, par exemple sur des portions ou bouts de ligne, ou lorsque le contexte local est difficile.*



## LA SÉCURITÉ DU DISPOSITIF

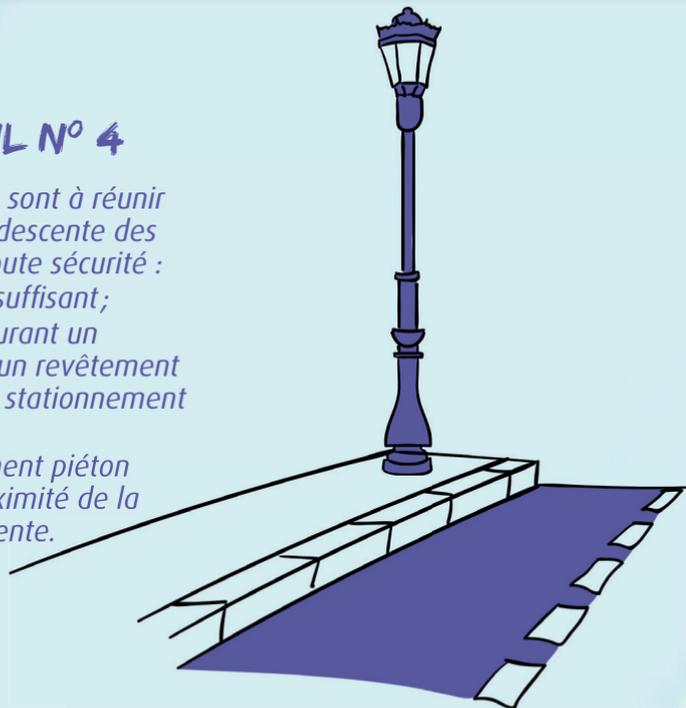
La sécurité constitue  
un point de vigilance  
particulier  
pour la mise  
en œuvre de  
la mesure.



## CONSEIL N° 4

*Certains critères sont à réunir  
pour assurer la descente des  
voyageurs en toute sécurité :*

- un éclairage suffisant;
- une zone assurant un  
accostage et un revêtement  
stabilisé sans stationnement  
de véhicules;
- un cheminement piéton  
adapté à proximité de la  
zone de descente.



## CONSEIL N° 5

*La mise en place d'un système de localisation des « points d'arrêt virtuels » de type GPS peut constituer un outil d'aide à la décision pour le conducteur.*



## L'ADAPTATION CONTRACTUELLE

*La descente à la demande est mentionnée dans les documents contractuels afin de ne pas être assimilée à un arrêt de complaisance.*

## CONSEIL N° 6

*L'autorité organisatrice et l'opérateur de transport modifient les documents contractuels tels que règlement intérieur, règlement d'exploitation, convention (délégation de service public/marché public).*

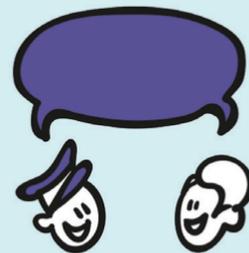


## FORMATION ET TEST

La présentation de la démarche et des conditions de mises en œuvre du dispositif fait l'objet d'une communication interne auprès des personnels des opérateurs de transport. L'annonce des moyens et des méthodes vise à rassurer les salariés impliqués par ce nouveau service.

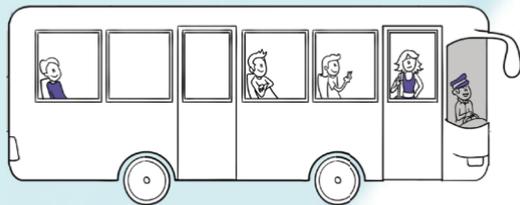
## CONSEIL N° 7

La mise en place d'une formation pour les conducteurs et l'élaboration d'un kit questions/réponses facilitent l'aide à la décision du conducteur et la communication avec les voyageurs.



## CONSEIL N° 8

Conducteurs et services internes « qualité » sont associés pour réaliser une reconnaissance du parcours et définir les zones où les voyageurs peuvent demander à descendre.



## CONSEIL N° 9

*Le dispositif est testé pendant plusieurs mois avant d'être déployé afin d'appréhender localement les conditions de réussite et les facteurs de blocage.*

## CONSEIL N° 10

*Il est procédé à un retour d'expérience permettant de mesurer l'impact économique, mais aussi social notamment auprès des conducteurs et des voyageurs.*

*Le retour d'expérience prend notamment en compte :*

- le nombre de demandes;*
- le nombre de descentes réalisées;*
- le comportement des voyageurs;*
- les motifs de refus : conditions de sécurité, arrêt de complaisance, contexte local particulier...;*
- la perception de la nouvelle offre de service par les voyageurs et les conducteurs.*



## LA COMMUNICATION EXTERNE

La connaissance du dispositif repose sur une communication externe claire vis-à-vis des voyageurs pour éviter toute dérive lors d'un service régulier de jour ou sur une ligne qui ne propose pas le dispositif. Cette communication est un gage de réussite pour les conducteurs.

## CONSEIL N° 11

La communication auprès des voyageurs à l'intérieur des bus et sur les canaux habituels présente le dispositif.

Figurent sur les supports de communication :

- la cible voyageur;
- les lignes concernées;
- les horaires;
- la procédure de demande par le voyageur au conducteur.

Il est spécifié que le conducteur est le seul à décider de la possibilité ou non d'arrêter le véhicule.





CONTACT : [DSUT3.DST.DGITM@DEVELOPPEMENT-DURABLE.GOUV.FR](mailto:DSUT3.DST.DGITM@DEVELOPPEMENT-DURABLE.GOUV.FR)

Ministère de la Transition écologique et solidaire  
Direction générale des infrastructures,  
des transports et de la mer  
Direction des services de transport  
Département de la sûreté dans les transports  
Observatoire national de la délinquance  
dans les transports

Tour Séquoia - 92055 La Défense cedex  
Tél. : +33 (0)1 40 81 21 22 Tour Séquoia - 92055 La Défense cedex  
Tél. : +33 (0)1 40 81 17 91



Conception graphique J.E. MALAÏSÉ - impression : MTES/SPSSI/ATL2  
Imprimé sur du papier certifié écolabel européen - mars 2018