

## ORLÉANS MÉTROPOLE : AU PLUS PROCHE DES PRÉOCCUPATIONS DES USAGERS

### Lancement d'une campagne de communication citoyenneté sur le réseau TAO : lutter ensemble contre les incivilités



L'incivilité est une préoccupation grandissante dans la majorité des réseaux de transports en commun. Pour répondre à cette attente, Orléans Métropole et son délégataire Keolis Orléans-Val de Loire lancent jusqu'en janvier 2019, une campagne de communication « citoyenneté » pour sensibiliser les usagers aux comportements citoyens à adopter dans les transports.

Tout au long de l'année, Orléans Métropole, autorité organisatrice des transports sur son territoire, investit pour moderniser et entretenir son réseau et améliorer la qualité de service offerte aux voyageurs, aux côtés de son délégataire Keolis Orléans-Val de Loire. Parallèlement, elle agit pour favoriser et accompagner les changements de comportements. Chaque année, Keolis Orléans-Val de Loire effectue un « baromètre satisfaction » pour cibler les attentes et besoins des usagers et améliorer toujours plus leur expérience de voyage. Les dernières éditions de ces baromètres montrent que le civisme des voyageurs est une composante importante de la satisfaction des voyageurs, au même titre que la ponctualité, l'information, le confort du voyage et le sentiment de sécurité. Ainsi, lorsque les passagers sont interrogés sur les irritants, le manque de civisme des voyageurs arrive en seconde position avec une note de 8.9/20 attribuée au civisme à bord. Les incivilités qui nuisent au confort de tous peuvent notamment être :

#OrleansMetropole | www.orleans-metropole.fr | TAO ORLÉANS MÉTROPOLE

- Parler fort au téléphone
- Écouter de la musique trop forte
- Rentrer dans la rame ou le bus sans laisser descendre les autres voyageurs
- Ne pas valider son titre de transport
- Manger à bord des trams ou des bus
- Mettre ses pieds sur les sièges
- Bousculer sans s'excuser en voulant rentrer ou sortir d'un tram ou d'un bus
- Ne pas laisser sa place aux personnes à mobilité réduite, aux femmes enceintes ou aux personnes âgées

Pour limiter au maximum ces comportements, une campagne de communication débute en septembre 2018 pour sensibiliser les usagers aux comportements citoyens à adopter et porter haut et fort les valeurs communes du bien-vivre ensemble comme le respect, la courtoisie et la quiétude, la propreté. l'ambiance à bord. Chaque mois et jusqu'en janvier 2019, une thématique sera ainsi déclinée dans les trams et bus de la Métropole.

**C'est la courtoisie à bord qui a été choisie pour le mois de septembre 2018.**

[Orleans-metropole.fr](http://Orleans-metropole.fr)  
<https://www.reseau-tao.fr/>