

Communication pour le conseil régional
FEVRIER 2015

Présenté par
Jean Lafont
Président de la commission de
La politique de la ville et de la sécurité
et François Kalfon
Président de la commission des
Transports

**RAPPORT DU COMITE DE SUIVI ET D'EVALUATION
DE LA POLITIQUE DE PREVENTION ET DE SECURITE
DANS LES TRANSPORTS EN COMMUN FRANCILIEN**

SOMMAIRE

SOMMAIRE	3
Introduction	4
I - Les données et les problématiques de sécurité en Ile-de-France	6
I-1 La victimation dans les transports en commun.....	7
I-2 Le sentiment d'insécurité	11
II - Les réponses apportées par la Région et le STIF	13
II-1 En matière d'équipement	13
II-2 En matière de moyens humains.....	16
III - Les acteurs et leur coordination	19
III-1 Les acteurs.....	19
III-2 La coordination	24
IV - La vidéosurveillance, son champ d'efficacité et ses limites.....	26
IV-1 SNCF.....	27
IV-2 RATP.....	27
IV-3 La vidéo embarquée	28
V - Les limites de ce modèle, et les évolutions en cours.....	30
VI – Renforcer et mobiliser les moyens humains dans les transports en commun au service de la tranquillité et du sentiment de sécurité.....	32
VI-1 Rétablir une présence humaine, chaque fois qu'elle paraît nécessaire.....	32
VI-2 Associer les représentants du personnel à la gestion de la sécurité	34
VI-3 Renforcer la politique de professionnalisation des médiateurs et veiller à leur doctrine d'emploi	35
VI-4 Faire des agents de première ligne des entreprises de transport des acteurs de la tranquillité	37
VI-5 A la recherche d'un « maître des lieux » dans les espaces de transport	38
VI-6 Renforcer la place de l'usager, comme acteur de sécurité	39
VII – Lutter contre le sentiment d'insécurité	42
VII-1 S'investir dans les études de sûreté et de sécurité en amont des aménagements liés aux transports	44
VII-2 Réduire le sentiment d'insécurité des femmes dans les espaces de transport.....	44
VIII - Les transports, un acteur de la ville.....	46
IX - Une doctrine commune au niveau de l'Ile-de-France, appuyée sur un Observatoire francilien de la sécurité et de la tranquillité dans les transports	48
X – Questions d'avenir	50
X-1 Mieux sécuriser les réseaux de surface	50
X-2 La sûreté des transports à l'heure du Nouveau Grand Paris	52
X-3 L'ouverture à la concurrence	53
Conclusion.....	55
Récapitulation des recommandations	57
ANNEXE 2.....	61
ANNEXE 3.....	62

Introduction

La délinquance dans les transports en commun est pour une très large part le reflet de ce qui se passe dans leur environnement et présente de grandes différences selon les lieux.

Il apparaît, à travers les données dont on dispose, que son évolution est globalement contenue, même si elle reste élevée en valeur absolue, en raison du poids des transports dans notre région. Cela au prix d'un investissement important, tant en équipements, notamment en vidéosurveillance, qu'en présence humaine.

Pour autant, on ne peut pas se satisfaire de cette situation, pour un ensemble de raisons:

- l'impuissance de ces actions face au sentiment d'insécurité, qui se maintient à un niveau élevé
- la forte tension que ressentent les personnels de première ligne, face à une montée des incivilités et des comportements agressifs
- toute une série de questions qui surgissent lorsque l'on se projette dans l'avenir, parfois proche, qui ne manqueront pas d'impacter la problématique de sécurité dans les transports: l'extension des réseaux avec le Nouveau Grand Paris pose la question des moyens, à un moment où l'État réduit ses dépenses et où les collectivités locales subissent une forte pression sur leurs budgets, tandis que les opérateurs de transports anticipent l'ouverture à la concurrence en comprimant les dépenses en personnels; au niveau des forces de sécurité elles-mêmes, la doctrine de l'État de concentrer la police nationale sur son « coeur de métier » et de s'appuyer davantage sur les polices municipales et la sécurité privée interroge aussi le secteur des transports, notamment en ce qui concerne la sécurisation des réseaux de surface en grande couronne.

Ces considérations justifient largement la décision du Conseil régional en avril 2011¹ de confier à l'IAU une étude sur la sécurisation des transports publics franciliens et de créer un Comité de suivi et d'évaluation (CSE) avec une mission d'évaluation et de propositions sur les évolutions à apporter

1 Extrait de la délibération n° CR 03-11 du 8 avril 2011:

Article 6

Un comité de suivi et d'évaluation « prévention et sécurité » composé d'administrateurs/trices du STIF, des conseiller/es régionaux, de représentant/es des syndicats, des usagers et des transporteurs est mis en place. Sur la base des travaux que le comité de suivi et d'évaluation sera amené à conduire ainsi que des résultats de l'évaluation menée par un bureau d'étude indépendant telle que visée à l'article 7 de la présente délibération, une communication sera présentée en conseil régional d'ici la fin de l'année 2012. Les propositions qui seront faites permettront, le cas échéant, de réviser et de mettre en cohérence la politique de prévention et de sécurité dans les transports conduite par la Région avec l'ensemble des opérateurs.

Article 7

Une évaluation par un bureau d'étude indépendant sera réalisée afin d'évaluer l'efficacité de la politique de prévention et de sécurité dans les transports et de proposer, le cas échéant, les améliorations possibles. Le cahier des charges de cette évaluation sera défini par le comité de suivi et d'évaluation « prévention et sécurité ».

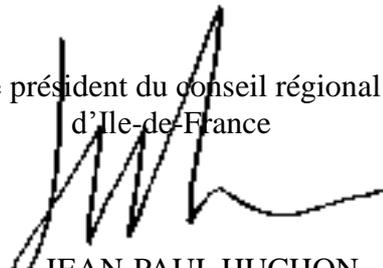
à la politique de prévention et de sécurité menée par la Région avec le STIF et les opérateurs de transports.

Le CSE, installé en mai 2012, a tenu 6 séances de travail et auditions entre juin 2012 et avril 2014 et organisé deux visites de terrain, à l'invitation de la RATP (visite du PC sécurité) et des Courriers d'Ile-de-France². En outre, il a réuni pour une demi-journée de travail et d'échanges une soixantaine d'acteurs rencontrés lors des auditions. Il a également tiré un grand profit de l'ensemble des travaux réalisés par la Mission sécurité de l'IAU et notamment de son étude sur la sécurisation des transports publics.

La feuille de route qui a guidé ses travaux ne lui a néanmoins pas permis d'approfondir toutes les questions qu'il a pu rencontrer, qu'il s'agisse des conséquences de la future réforme ferroviaire pour la SUGE³, de la situation des agents de sécurité employés par les entreprises privées dans les gares ou encore de la mise en oeuvre des études de sécurité dans l'aménagement des gares, un enjeu particulièrement important dans la réalisation du Grand Paris Express sous maîtrise d'ouvrage de la Société du Grand Paris.

Je vous prie de bien vouloir en débattre.

Le président du conseil régional
d'Ile-de-France



JEAN-PAUL HUCHON

2 La SNCF avait organisé l'année précédente une visite de son PC sécurité et de la gare de Saint Denis, à la demande des commission mobilités et transports, et politique de la ville et de la sécurité

3 Le projet de loi établi par le gouvernement, qui viendra très prochainement en débat au Parlement, prévoit, dans son article 7, le rattachement de la SUGE à l'EPIC de tête SNCF et la possibilité pour la SUGE de vendre ses prestations aux autres entreprises ferroviaires

I - Les données et les problématiques de sécurité en Ile-de-France ⁴

Plusieurs sources de données permettent d'appréhender les questions de sécurité dans les transports franciliens.

- les données qui remontent des opérateurs de transport, constituées par les faits constatés par leurs agents, et ceux qui sont portés à leur connaissance. Ces données, qui alimentent la base de données nationale ISIS (Intégration Standardisée des Informations de sûreté) gérée par l'Observatoire National de la Délinquance dans les Transports (ONDT), émanent essentiellement, depuis 1999, de la SNCF et de la RATP. Depuis la circulaire du 27 avril 2012, cette obligation a été étendue à l'ensemble des opérateurs privés hors Ile-de-France; la circulaire l'étendant au réseau OPTILE est en cours de finalisation, mais le STIF l'a déjà anticipée.
L'intégration des données se fait à partir d'une nomenclature nationale développée par l'ONDT, qui divise les faits en trois grandes familles: les atteintes aux personnes, les atteintes aux biens et aux installations, les atteintes relatives à la réglementation dans les transports; ces familles se divisent elles-mêmes en sous-niveaux. Les faits bruts sont rapportés au nombre de voyages ou de voyageurs, ce qui est plus significatif pour apprécier les évolutions. Par rapport aux autres sources de données, elles présentent aussi un intérêt particulier pour appréhender les atteintes aux agents⁵;
- les données de la police nationale et de la gendarmerie (Etat 4001), constituées par les délits ou crimes portés à la connaissance des services (les plaintes) ou découverts par ceux-ci, faisant l'objet d'une procédure judiciaire transmise au parquet. Etablies selon une nomenclature différente, elles sont le reflet de l'activité policière.
- les enquêtes de victimation que réalise l'IAU tous les deux ans depuis 2001, sur la base d'un échantillon de 10.500 personnes. Deux aspects sont abordés dans ces enquêtes: le sentiment d'insécurité, qui recoupe la préoccupation sécuritaire et les peurs personnelles des interviewés, et les victimations, qui correspondent aux faits subis tant personnellement que par le ménage de l'interviewé, au cours des trois dernières années précédant l'enquête, y compris les atteintes légères qui font rarement l'objet de plaintes. L'importance de l'échantillon permet d'obtenir des données significatives pour les transports en commun. Cette enquête est la source d'informations la plus large et la plus représentative de la réalité

4 Ce chapitre a fait l'objet d'une séance du CSE, en présence des acteurs qui produisent ou exploitent ces données. La plupart des tableaux que nous avons reproduits sont issus des notes produites par la Mission études sécurité de l'IAU. Ces travaux, consultables en ligne, sont une mine d'informations et d'analyses.

5 Et elles se prêtent à des exploitations utiles au plan opérationnel. L'ONDT a ainsi développé plusieurs outils à partir de sa base de données

- une « spécialisation des lieux » au niveau communal selon le type d'atteintes aux voyageurs les plus fréquentes - un concept de « gares à surveiller », en rapportant le nombre de faits commis à l'encontre des voyageurs au nombre d'entrants dans la gare, afin de calculer le coefficient d'exposition. Cela permet de classer chaque mois les gares ou stations placées en tête selon les deux critères: nombre de faits brut et coefficient d'exposition.

des victimations, mais évidemment elle n'est pas en mesure d'isoler les atteintes aux agents.

A ces données, qui ne sont pas comparables⁶ mais dont les recoupements apportent des informations intéressantes, il faut ajouter des enquêtes comme celles menées par l'Observatoire National de la Délinquance et des Réponses Pénales (ONDRP).

I-1 La victimation dans les transports en commun

Résultats généraux

Les transports en commun en Ile-de-France restent un lieu criminogène: ils représentent dans l'enquête 2013 de l'IAU⁷ 27% des agressions tout-venant et 37% des vols sans violence. Ces taux sont beaucoup plus élevés que ceux que l'on observe dans les transports urbains hors Ile-de-France, en raison de l'intensité des déplacements en transports en commun dans notre Région. Il n'en demeure pas moins que cela contribue à en faire un sujet sensible, avec des faits divers dont s'emparent les media et qui sont souvent instrumentalisés.

La part des transports est en légère augmentation sur la période, avec une hausse marquée ces dernières années des vols sans violence.

Part en % des TC dans l'ensemble des atteintes déclarées	2001	2003	2005	2007	2009	2011	2013
Les agressions	22,8	20,9	22,8	19	23	27	27
Les vols sans violence	25,3	26,6	28,5	25	29	31	37

Source: enquêtes de victimation de l'IAU

Au niveau global, la proportion d'atteintes personnelles déclarées n'a pas connu d'évolution notable (autour de 6.% des personnes interrogées) depuis l'enquête de 2001, en dehors d'un pic en 2007, ce qui, pour les transports se traduit par une très légère augmentation – la proportion de personnes déclarant avoir été agressées dans les transports en commun s'établissant aux alentours de 1,5%.

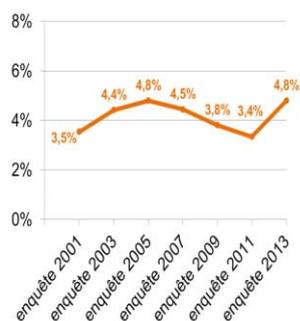
En ce qui concerne les vols sans violence, l'évolution globale a été beaucoup plus contrastée sur la période. Après une augmentation régulière en début de période, avec un pic dans l'enquête 2007, on observe une baisse importante jusqu'en 2011, suivie d'une nette reprise en 2013, sans toutefois que l'on revienne aux maxima antérieurs. L'évolution dans les transport en commun suit ce même mouvement, en un peu plus marqué.

⁶ les statistiques policières, établies pour l'essentiel à partir des dépôts de plaintes, enregistrent beaucoup moins de faits que les enquêtes de victimation, l'écart pouvant être considérable, y compris dans le cas d'atteintes lourdes, comme les agressions sexuelles. Pour une analyse comparée sur la période 1998-2008 (au-delà du seul champ des transports), on pourra se reporter au zoom qui figure dans le rapport de 2009 de l'IAU, paru en juin 2011

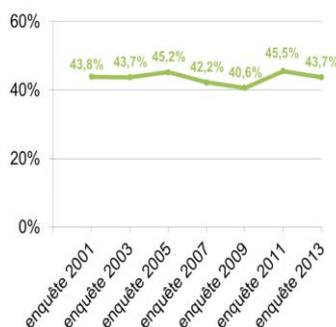
⁷ Cette enquête, il convient de le rappeler, porte sur les faits subis en 2010, 2011 et 2012

Le graphique suivant illustre l'évolution de la victimation (vols ou agressions) dans les transports en commun entre les enquêtes 2001 et 2013⁸.

Proportion de victimes de vols ou d'agressions dans les transports en commun



Proportion d'enquêtés sujets à avoir peur dans les transports en commun



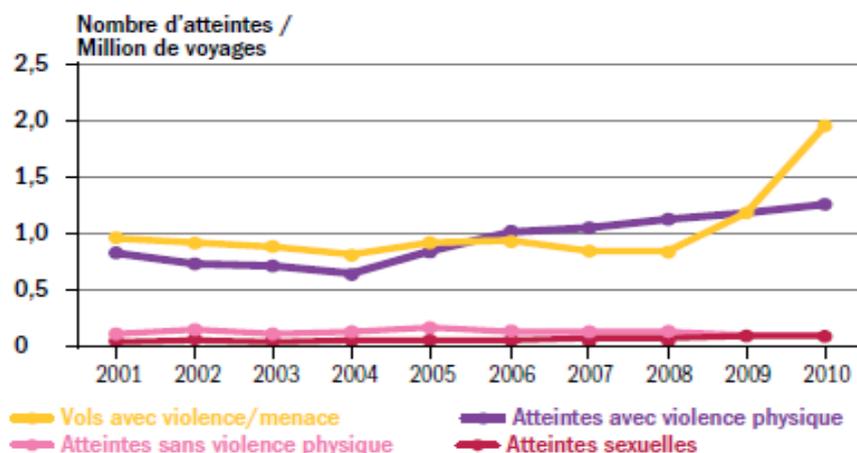
Source: IAU IDF – enquêtes « victimation et sentiment d'insécurité en Ile-de-France »

Les données recueillies par la SNCF et la RATP, rapportées au nombre de voyages, donnent des résultats quelque peu différents. Elles font apparaître, en effet, une progression régulière depuis 2004 des atteintes avec violence physique et une forte augmentation des vols avec violence en fin de période, liée à la multiplications des vols de smartphones. Cette contradiction apparente pourrait cependant s'expliquer par une hausse de la propension des victimes à porter plainte et par un meilleur recensement des faits de délinquance par les opérateurs de transport⁹. Il n'en demeure pas moins une montée des tensions interindividuelles au sein des espaces de transport.

8 Les graphiques suivants sont issus du rapport final de l'enquête de 2013. Pour une analyse plus détaillée de la victimation dans les transports, on peut se reporter à la note rapide n°602 d'août 2012 de l'IAU « Sécurité dans les transports en commun: les peurs et les faits ». Cette note, ainsi que la note n°603 qui lui fait suite « Sécurité dans les transports en commun: des actions pour rassurer » est le fruit d'une collaboration de l'IAU avec l'ensemble des transporteurs, l'ONDT, le STIF et la Police régionale des transports

9 Note rapide n°602 de l'IAU déjà citée

Atteintes subies par les voyageurs (par catégorie de faits) en Île-de-France sur les réseaux RATP et SNCF, par million de voyages



Sources : ONDT, base de données Cezar de la SNCF et base de données Safirs de la RATP.

Personnels des entreprises de transport

L'ONDT a réalisé, pour le compte de l'ONDRP, une exploitation des données recueillies par la SNCF, la RATP et l'UTP concernant les atteintes physiques et verbales subies par les personnels des entreprises de transports sur la période 2003-2012¹⁰. Ces données sont présentées en ratio par millions de voyages, pour annuler les effets d'échelle liés au volume des trafics, sans rendre cependant tout à fait comparables les réseaux. Le graphique ci-dessous pour l'Île-de-France fait apparaître une augmentation dans les dernières années, mais celle-ci est plus récente et beaucoup moins marquée que dans les réseaux hors Île-de-France¹¹.

Toujours pour l'Île-de-France, les atteintes verbales représentent environ les $\frac{3}{4}$ de l'ensemble; il s'agit d'injures ou d'outrages (60%) ou de menaces/intimidations (35%). Ces atteintes concernent principalement les conducteurs pour la RATP (dans 60% des cas), les contrôleurs et les agents des gares pour la SNCF (35 à 40% des cas pour chacun de ces métiers)¹²; les agents de sûreté représentent 12% des cas à la RATP, et entre 20 et 25% à la SNCF, chiffres qu'il convient de rapporter cependant à leurs effectifs plus faibles.

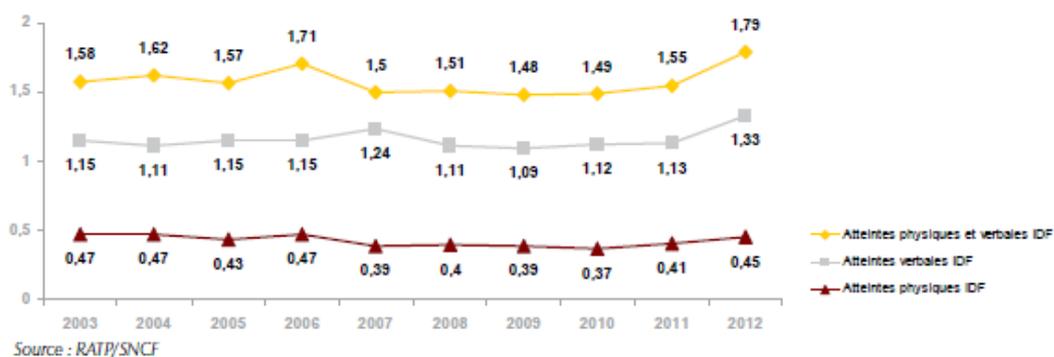
10 Les atteintes physiques et verbales subies par les personnels des entreprises de transport de 2003 à 2012 – contribution de l'ONDT au rapport 2013 de l'ONDRP. Le graphique suivant est issu de l'étude de l'ONDT

11 les plaintes enregistrées au niveau de la France entière par l'Unité de Coordination de la Sécurité dans les Transports en Commun (UCSTC) de la Direction Générale de la Police Nationale indiquent au contraire une évolution favorable entre 2011 et 2012, qui se poursuit dans les 7 premiers mois de 2013.

12 La demande faite aux conducteurs de bus d'exiger la validation des titres de transport les expose à des risques d'agressions verbales, voire physiques, et serait, selon plusieurs syndicats, quasi impossible à mettre en oeuvre dans certains quartiers. Les médiateurs sont parfois mobilisés à l'excès à cette tâche, au risque de brouiller leur image. Des raisons très diverses peuvent être à l'origine de l'absence de validation, voire de la fraude, comme le mécontentement des usagers devant la mauvaise qualité du service; d'autres rapports soulignent la faiblesse des sanctions, et surtout leur non-effectivité. On voit bien que les comportements ont des motivations multiples, ce qui devrait conduire à des réponses différentes, après analyse du problème.

Le problème mériterait – sous l'égide du STIF, et en y associant les transporteurs - une évaluation des dispositifs en place. A cette occasion, un benchmarking de réseaux étrangers de transports collectifs urbains serait le bienvenu.

Figure 5 : Taux d'atteintes physiques et verbales subies par les personnels sur le réseau Île-de-France (RATP, SNCF) par million de voyages de 2003 à 2012



On ne dispose pas de statistiques d'ensemble permettant de distinguer l'évolution des ratios selon les différents réseaux, la production de données par les entreprises du réseau OPTILE étant trop récente. Toutefois, dans le cas de la RATP, on peut noter que la stabilité globale des ratios entre 2007 et 2012 masque une dégradation dans les réseaux métro/RER et une amélioration dans les réseaux bus/tram, tant pour les atteintes physiques que pour les outrages ou menaces.

Conclusion sur les données

Ce tour d'horizon des données franciliennes montre l'intérêt de disposer d'une banque de données régionale rassemblant les informations recueillies par les opérateurs de transports. Selon l'ONDT, celle-ci pourrait se mettre en place assez rapidement et couvrir l'ensemble des réseaux, y compris OPTILE qui s'est déjà engagé dans cette voie.

L'ONDT suggère également que l'enquête de victimation de l'IAU puisse à l'avenir inclure un volet transports, à partir d'un échantillon représentatif des usagers, qui permettrait de redresser les chiffres de la police et des opérateurs. Si cette proposition devait être suivie, il faudra prendre en compte le coût supplémentaire qui en résultera, en raison de l'augmentation de la taille de l'échantillon.

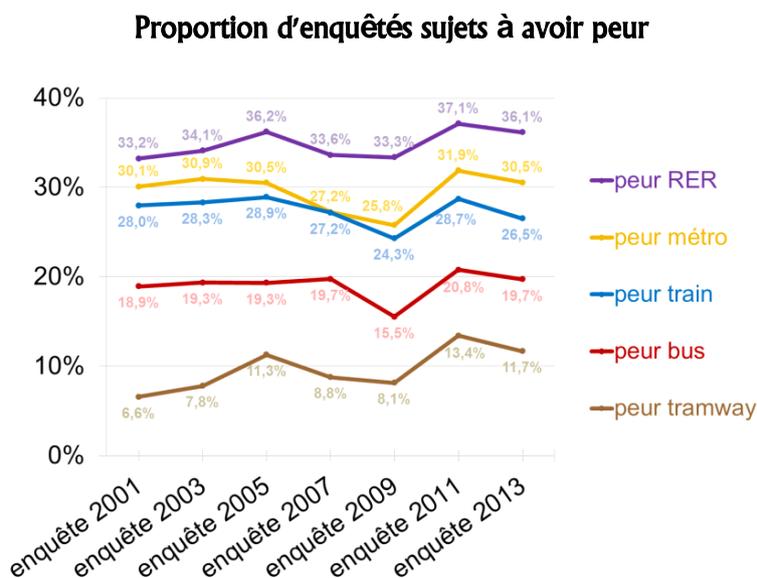
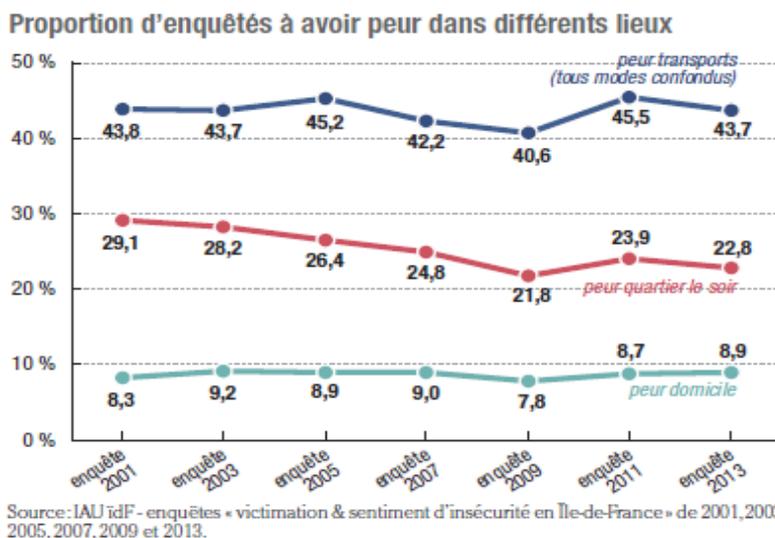
Nous reviendrons dans la suite du rapport sur ces premières réflexions, lorsque nous examinerons l'opportunité de créer un Observatoire régional.

Conclusion du chapitre: au vu des données dont le résumé ci-dessus ne peut naturellement pas traduire toute la diversité territoriale, il ressort que les moyens combinés mis en oeuvre par l'ensemble des acteurs ont permis de contenir la délinquance dans les transports et même vraisemblablement, en ce qui concerne les voyageurs, à la faire baisser, les transports restant toutefois un lieu important de commission d'actes délictueux.

L'évolution semble moins favorable depuis quelques années en ce qui concerne les salariés des entreprises de transport, ce qui peut expliquer la forte sensibilité des représentants des personnels que nous avons auditionnés.

I-2 Le sentiment d'insécurité

Entre 2001 et 2011, les enquêtes de l'IAU font apparaître des constances dans la hiérarchie des peurs. La peur la plus importante, et de loin, est celle dans les transports en commun, qui fluctue entre 41 et 46%, et qui est particulièrement marquée dans le RER et sensiblement moindre dans les transports de surface.



Si le fait d'avoir été victime d'un vol ou d'une agression augmente la probabilité d'avoir peur, l'écart entre le sentiment d'insécurité et les faits déclarés montre que celui-ci résulte d'un grand nombre de facteurs et ne peut être endigué par la seule lutte contre la délinquance.

Les enquêtes apportent d'autres enseignements. Les personnes qui sortent fréquemment le soir sont moins sujettes à avoir peur; les employés, les ouvriers, les inactifs et les retraités ont une probabilité plus forte d'avoir peur dans le tram, le bus, le train et le métro, toutes choses égales par ailleurs. Le lieu de résidence a également de l'influence: être parisien réduit la peur, à l'inverse d'être habitant/e de la Seine Saint Denis.

Mais le facteur de loin le plus discriminant est le genre, puisque le sentiment d'insécurité est deux fois plus marqué chez les femmes que chez les hommes, pour des taux de victimation comparables.

Selon ces enquêtes, l'impact de la vidéosurveillance apparaît assez contradictoire. Une majorité de personnes enquêtées (65,9% dans l'enquête de 2011) – notamment chez les plus âgées – déclarent se sentir plus en sécurité en présence de caméras; pour autant, les personnes qui se disent rassurées en présence de caméras sont à peu près autant sujettes à avoir peur dans les différents modes de transports en commun que les autres (tableau ci-dessous).

Du reste, les 10 années couvertes par les enquêtes de l'IAU ont vu un déploiement massif de la vidéosurveillance sur les réseaux, sans effet visible sur le sentiment d'insécurité qui n'a pas baissé dans le même temps.

**Proportion d'enquêtés sujets à avoir peur dans les transports en commun
selon leur comportement en présence de caméras de surveillance**

	Bus %	Train %	RER %	Métro %	Tram %	Tous transports confondus %
Se sent en sécurité en présence de caméras	19,0	26,2	34,9	30,1	11,2	43,4 %
Ne se sent pas en sécurité en présence de caméras	21,0	27,1	38,3	31,2	12,8	44,3%

Sources : IAU ÎdF – enquêtes « victimation & sentiment d'insécurité en Île-de-France » de 2013.

Des travaux relativement nombreux ont été menés sur les facteurs qui agissent sur le sentiment d'insécurité. Il est largement admis que celui-ci se construit, à partir du vécu, de l'expérience, de la culture, mais aussi de représentations sociales, et on observe, en effet, que ce sentiment est très différencié selon les personnes et les groupes sociaux. Il faut donc en tenir compte dans les réponses qui peuvent être apportées.

Nous y reviendrons au niveau des recommandations, mais il est clair, lorsque l'on compare les niveaux et l'évolution respectifs de la victimation et du sentiment d'insécurité, que les réponses à apporter ne relèvent pas du même registre. Les débats au sein du CSE ont souligné que la peur dans les espaces de transport diminue lorsque le voyageur a le sentiment d'être dans un territoire maîtrisé.

Il faut enfin observer que **la préoccupation majeure exprimée par les usagers et les personnels des entreprises, lorsqu'on les interroge sur la question de la sécurité, n'est pas tant la délinquance que la montée des incivilités et des comportements agressifs qui, par leur répétition, pourrissent véritablement la vie dans les transports et dégradent la qualité de service.**

II - Les réponses apportées par la Région et le STIF

II-1 En matière d'équipement

L'intervention du Syndicat des transports parisiens (STP)¹³ en matière de sécurité remonte, bien avant sa décentralisation, aux années 1990 à la période des attentats dans le métro et le RER (attentat à la station Saint-Michel en 1995), où l'État lui a demandé de mettre en place en liaison avec les opérateurs des programmes importants de vidéosurveillance, de radiolocalisation, de réseaux de communication cryptée partagés avec les forces de police, etc. La Région s'y est associée, et en a fait le volet d'une politique d'ensemble en matière de sécurité à travers le rapport-cadre de 1998, fondateur de sa politique de sécurité, qui s'est accompagnée de la création d'une commission « sécurité »¹⁴.

Trois programmes d'investissements successifs ont ainsi été financés entre 1997 et 2007 pour un montant global de 495 M€¹⁵, auxquels la Région a contribué à hauteur de 203 M€. Ils ont concerné à des degrés divers l'ensemble des réseaux.

Les deux premiers programmes (1997-1999 et 2000-2001) ont posé les bases de cette politique de sécurité par l'obturation des espaces sous les sièges, la visualisation des quais, la radiolocalisation des bus, la mise en place du réseau de radiocommunications numériques IRIS sur le réseau SNCF, la création de postes de police dans les gares, l'installation de bornes d'appel voyageurs, la généralisation de la vidéosurveillance embarquée dans les bus, la création d'un double PC SNCF/police nationale à la gare du Nord, la télésurveillance des gares et le programme de rénovation et d'humanisation des gares avec contrôle des accès et espaces d'attente sur les quais.

Le 3ème programme (2002-2007), élaboré par le STIF en liaison avec la Préfecture de Police, la Région et les entreprises de transports, a financé un déploiement de la vidéosurveillance sur l'ensemble des réseaux RATP (gares RER, stations métro et bus) et dans 120 gares SNCF, un

13 Transformé en Syndicat des transports d'Ile-de-France le 14 décembre 2000 par la loi relative à la solidarité et au renouvellement urbain (loi SRU)

14 Délibération n°CR 70-98 relative à la contribution du Conseil Régional à l'amélioration de la sécurité en Ile-de-France

15 1er programme (1997-1999): 61 M€; 2è programme (1999-2001): 124 M€. Le 3è programme (2002-2007) plus ambitieux avec 310 M€ a réaffirmé les bases des choix techniques des deux premiers, le déploiement de la vidéosurveillance et des outils de télécommunication. Le volet vidéosurveillance représente 60% des opérations financées dans le cadre de ce programme

système de rapatriement de la vidéosurveillance de l'ensemble des gares d'Ile-de-France vers différents échelons d'intervention dont un PC unique (RATP, SNCF, SDRPT) en liaison avec la Préfecture de Police, des centres de surveillance multigares.

Il a également élargi le dispositif aux entreprises d'OPTILE (avec la vidéosurveillance embarquée dans les bus) et aux tramway (SNCF et OPTILE), ainsi qu'avec l'installation de la radiolocalisation sur 500 bus.

Au terme du 3^è programme sécurité et avant d'entamer une nouvelle programmation d'investissements, le STIF a décidé de faire un bilan technique, opérationnel et financier du déploiement de la vidéosurveillance sur les réseaux SNCF et RATP. Cet audit a porté sur l'analyse des conditions opérationnelles et financières du déploiement de la vidéosurveillance sur les réseaux SNCF et RATP sous plusieurs angles: exécution physique et financière, analyse fonctionnelle de l'outil et de ses usages, analyse des choix techniques, analyse économique et financière. En revanche, la question de leur efficacité dans la réduction de la délinquance en gares et dans les trains n'a pas été posée, ce que l'on peut regretter, compte-tenu de l'importance des financements consentis par la Région et par le STIF.

Suite à l'audit, le programme quadriennal d'investissements du contrat STIF / SNCF pour la période 2008-2011, dont la réalisation doit se terminer en 2015, vise à achever le déploiement de la vidéosurveillance sur l'ensemble des gares d'Ile-de-France, à en améliorer le fonctionnement en prenant en compte les recommandations de l'audit et à assurer une mise en conformité avec les dernières prescriptions réglementaires, notamment en matière de stockage des informations, grâce au rapatriement des images vers les centres d'exploitation stratégiques du transport en Ile-de-France. Son coût, qui s'élève à 80 M€, est partagé par tiers entre la SNCF, le STIF et la Région.

Il faut ajouter, par ailleurs, que toutes les nouvelles voitures du Transilien sont équipées en vidéosurveillance, et que la rénovation des rames déjà en service s'accompagne de leur équipement en caméras¹⁶.

Enfin, un complément au 3^è programme a été décidé par le CA du STIF du 2 juin 2010 pour le réseau OPTILE. D'un montant de 26,4 M€ financés à parité par la Région et le STIF, il vise à équiper 2093 bus appartenant à 33 entreprises en vidéosurveillance, 1938 bus appartenant à 41 entreprises en radio ou géo-localisation ainsi que 131 véhicules en cabines anti-agression.

Selon des chiffres récents¹⁷, la situation est aujourd'hui la suivante:

- RATP: 8900 caméras fixes dans le métro et les gares RER, 300 dans les stations de tramway; 18200 caméras embarquées dans les quelque 4000 bus, 900 dans les rames de tram, 2300 dans quelques rames de RER B et A et dans des rames de métro circulant sur les lignes 2 et 14, et en cours d'expérimentation sur les nouvelles rames de la ligne 5
- SNCF: 4600 caméras fixes dans 256 gares (sur les 381 gares du Transilien); 5300 caméras

16 Les caméras fonctionnent en circuit fermé: les images sont enregistrées mais ne peuvent être transmises en temps réel à la SUGE pour des raisons de bande passante insuffisante. Le conducteur dispose d'un retour en cabine (image et son) déclenché par l'actionnement du signal d'alarme et peut si nécessaire alerter la SUGE ou les forces de l'ordre. Ce système participe à l'Equipement Agent Seul et permet également au conducteur de vérifier que l'ouverture et la fermeture des portes ne met pas en danger les usagers.

17 Ces chiffres, plus récents que ceux qui nous ont été transmis par la RATP et la SNCF, lorsque nous les avons interrogées, sont empruntés à l'étude de l'IAU sur la sécurisation des transports publics – septembre 2013

embarquées dans 230 rames du Transilien

- réseau OPTILE: à l'issue du 3^e programme, 1421 véhicules (environ 1/3 du parc total) étaient équipés en vidéosurveillance et 1131 véhicules en radio ou géo-localisation (environ 1/4 du parc)¹⁸. Il convient d'y ajouter les chiffres du complément.

Les montants ci-dessous concernent les seuls investissements. **Les coûts de fonctionnement des équipements liés à la sécurisation ne sont pas identifiés en tant que tels dans les contrats STIF/RATP et STIF/SNCF.** Ces coûts sont inclus dans des lignes budgétaires relatives à l'entretien des systèmes embarqués pour le matériel roulant (service d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs (SAEIV), radiolocalisation, vidéosurveillance, dispositifs de validation) et aux coûts d'exploitation des gares et stations. Un audit spécifique serait nécessaire pour identifier les dépenses spécifiques liées au fonctionnement des systèmes de sécurisation.

Investissement financés par la Région et le STIF au titre de la sécurisation

En M€	Coût global	Part Région	Part STIF	Part opérateurs
1er programme (1997-1999)	61	25	25	11
2 ^e programme (1999-2001)	124	68	48	8
3 ^e programme (2002-2007)	310	110	110	90
Complément 3 ^e programme OPTILE	26,3	13,15	13,15	–
Programme quadriennal (2008-2011) STIF/SNCF	80	26,6	26,6	26,8
TOTAL	601,3	242,75	222,75	135,8

Conclusion:

Avec les programmes d'investissement financés en quasi-totalité par la Région et par le STIF, le déploiement de la vidéosurveillance sera achevé d'ici la fin 2015 dans l'ensemble des gares et des stations. Par ailleurs, les nouvelles rames financées par le STIF, qu'il s'agisse des trains, des tramways ou des bus, ainsi que les matériels anciens à l'occasion de leur rénovation, sont équipés systématiquement de caméras, dont le coût ne figure pas dans les chiffres que nous avons présentés.

Alors que les contraintes budgétaires obligent à définir des priorités, nous devons nous interroger sur la portée de l'outil, au regard de son coût et des responsabilités de l'autorité organisatrice qui se

¹⁸ Cet investissement en radio ou géolocalisation excède le strict cadre de la sécurité, puisqu'il constitue le premier socle de l'information voyageurs

limite à la prévention. Nous examinerons la question plus loin.

II-2 En matière de moyens humains

Pour les entreprises publiques

Aux termes des contrats passés avec le STIF, la RATP et la SNCF ont la responsabilité de mettre en oeuvre les mesures de prévention et de sécurité/sûreté des biens et des personnes sur leurs réseaux respectifs, ainsi que du traitement du sentiment d'insécurité¹⁹, sans préjudice du rôle dévolu à la police nationale.

A ce titre, elles accompagnent la politique d'investissement du STIF par la mise en oeuvre d'une présence humaine rassurante, définissent les missions spécifiques exercées par les différentes catégories de personnel concernées et mettent en oeuvre des partenariats avec des acteurs locaux (forces de police, établissements scolaires, collectivités territoriales, structures d'insertion, transporteurs, ...).

Un plan de prévention, présenté annuellement au STIF²⁰, est établi sur la base d'un diagnostic de sécurité/sûreté. Il précise les engagements de moyens pris par l'opérateur en ETP par catégorie de personnel et définit les conditions de leur mise en oeuvre²¹.

La rémunération de la présence humaine fait partie de la contribution forfaitaire d'exploitation dite C 11 pour les deux contrats, sans donner lieu à des négociations financières spécifiques ni donc de contractualisation du détail des rémunérations. La rémunération globale par catégorie de personnel figure dans les comptes de charges, sans nombre d'agents associés. Le STIF a la possibilité d'engager des audits financiers afin de contrôler ces chiffres.

C'est ainsi que le STIF et à travers lui la Région subventionnent aujourd'hui, dans la continuité de la loi de 1845 sur la police des chemins de fer, environ 1200 agents de sûreté de la RATP (le GPSR) et 732 équivalent temps plein d'agents de la SUGE à la SNCF dédiés au réseau Transilien ainsi que, depuis 2008, les 7 délégués sûreté.

Le STIF subventionne en outre 150 médiateurs et agents encadrants au profit de la SNCF (salariés de l'association Promévil) qui interviennent sur les RER A, B et D ainsi que sur les lignes H et J, après une expérimentation sur la ligne Paris-Mantes²².

19 Les dispositions figurent à l'article 29-4 et à l'annexe II-B du contrat STIF-RATP 2012-2015, à l'article 22-4 et à l'annexe II-B-2 du contrat STIF-SNCF

20 Ce plan ne fait pas l'objet d'une approbation formelle par le STIF

21 Ainsi, le plan de prévention 2012 de la SNCF, élaboré dans l'optique du nouveau contrat STIF/SNCF, comprend des actions permettant d'améliorer entre les différentes catégories de personnels présents sur le terrain: 720 agents SUGE Transilien présents dans les trains, dans les agers ou sur les quais, 1000 contrôleurs, 50 opérateurs dans les COAST, 1200 agents de gardiennage et 126 agents de médiation. En termes de coût, cela représente chaque année 52 M€ pour la SUGE, 30 M€ pour le gardiennage, 4 M€ pour la médiation et 2 M€ pour les COAST. Le plan 2012 prévoyait également l'expérimentation d'une Equipe d'Action Rappide sur le RER D Sud, composée de personnels de la SUGE, ainsi que le renforcement des partenariats avec les forces de l'ordre.

22 Les médiateurs de Promévil sont présents sur les tronçons de ligne suivants: Mantes/Conflans (la ligne historique)

Créée il y a une vingtaine d'années, Promévil s'est donné une double mission:

- créer du lien social et développer des comportements citoyens
- aider des personnes, jeunes ou moins jeunes, très éloignées de l'emploi, à réaliser un projet professionnel

Les équipes de médiateurs sont recrutées par Promévil, via Pôle Emploi, sur les territoires de mise en oeuvre de la médiation et en zones urbaines sensibles. Elles sont composées de personnes éloignées de l'emploi, avec le souci de représenter le territoire dans toute sa mixité: origines, sexes et tranches d'âges (les femmes représentent le tiers environ des effectifs).

La formation initiale à la médiation est de quatre semaines plus un module d'une semaine en cours de première année. Les chefs d'équipe reçoivent des formations supplémentaires.

Chaque nouvel embauché doit formuler un projet professionnel. Il reçoit des formations lui permettant de le préciser et de s'y préparer, en plus de sa formation à la médiation. Dans les deux premières années qui suivent l'embauche, Promévil fait rémunérer par SNCF Transilien 30 journées de formation à cet effet. Un diplôme maison, le Certificat de qualification professionnelle Promévil, atteste que le médiateur a passé tous les modules.

Le taux de retour à l'emploi est de l'ordre de 50%, le plus souvent en dehors de la médiation. Depuis 2012, SNCF Transilien a mis au point avec Promévil un dispositif qualifiant et diplômant, la « passerelle », avec pour objectif de recruter en CDI sur des métiers de la SNCF une promotion issue des équipes de médiation.

Pour les entreprises privées

La politique de prévention du STIF repose depuis 1994 sur le financement d'agents d'accompagnement effectuant un travail de prévention et d'assistance aux voyageurs et conducteurs, sur les lignes de bus desservant les territoires classés en politique de la ville. Ce dispositif a fonctionné jusqu'en 2011 sous forme d'une subvention allouée à l'entreprise s'appuyant au départ sur le dispositif des emplois-jeunes; le STIF a pris l'aide de l'État à sa charge une fois le dispositif arrêté. Ce dispositif incitatif a favorisé le développement de partenariats entre les entreprises et les acteurs de terrain, permettant ainsi d'intégrer les transporteurs dans une dynamique locale. Il a permis aussi de former les entreprises à l'encadrement et à la définition du métier de médiateur.

En 2011, le STIF a changé son mode de relation avec les entreprises privées, en signant avec elles des contrats dits de type 2 (CT2), qui s'apparentent aux contrats d'exploitation passés avec la RATP et la SNCF, à ceci près que le périmètre de ces contrats est celui d'un réseau de bassin et non plus seulement celui de l'entreprise. L'objectif était d'inciter les entreprises à mieux faire et de leur donner plus de moyens à cette fin. La médiation est désormais considérée comme une prestation transport au sein de l'entreprise, au même titre que la conduite ou le contrôle. Depuis 2011, 62

contrats ont été signés avec 32 entreprises.

A l'instar des entreprises publiques, les entreprises privées doivent établir un plan de prévention par réseau, précisant les mesures prises par les entreprises afin de mener à bien leur politique et les moyens en médiation mis en place, susceptibles de faire l'objet d'un audit durant l'année; un système de pénalité sanctionne les entreprises qui n'atteindraient pas un taux d'occupation des postes au moins égal à 80%.

Parallèlement, le STIF a renforcé les moyens, avec 26% d'effectifs supplémentaires sur la période 2011-2016. Le STIF finance également l'encadrement des équipes de prévention, à hauteur d'un agent d'encadrement à partir de 5 agents de médiation et de 2 agents d'encadrement à partir de 20. Selon la synthèse des bilans annuels 2011, les engagements contractuels du STIF représentent en ETP 323 agents de médiation et 28 agents d'encadrement, pour une dépense estimée à 10,6 M€. Il s'agit d'emplois pérennes, le STIF s'engageant à rémunérer l'activité pendant toute la durée du contrat.

En liaison avec les entreprises, le STIF s'est attaché à préciser les missions des médiateurs, les objectifs de ces missions ainsi que les compétences et qualités requises, dans une perspective de professionnalisation, sans donner cependant au document un caractère contractuel, afin de laisser une certaine latitude aux entreprises. C'est ainsi que 4 objectifs ont été définis:

- contribuer à la sécurisation de l'espace transport
- contribuer à la lutte contre la fraude
- contribuer à l'amélioration de la qualité de service
- contribuer à inscrire le transporteur dans son environnement

La synthèse des bilans annuels 2011 montre que 70% du travail réalisé par les agents se déroule sur le réseau. 10% des heures de travail sont consacrées à des actions de prévention hors réseau (notamment des interventions en milieu scolaire), 10% à la formation et 10% à des tâches diverses. Ces chiffres ne rendent pas compte des postures dans lesquelles sont remplies ces missions. Le CSE a enregistré un certain nombre de remarques sur ce point, sur lequel nous reviendrons.

Le STIF finance également, dans le cadre des CT2, 246 postes de contrôleurs et 20 postes d'agents de surveillance des réseaux (ASR) dans des zones difficiles des réseaux CIF et TRA en Seine-Saint-Denis. Ces derniers, qui sont en mesure de verbaliser les usagers, assurent un rôle de prévention sur les plages horaires de soirée et nocturne (17h-2h).

La décentralisation du STIF en 2005 ne s'est pas traduite par une redéfinition de la politique de la Région, à la suite d'un audit réalisé en 2005 sur la mise en oeuvre des équipements déjà financés. Cependant, le transfert du STIF à la Région a conduit à recentrer ses missions sur la prévention, en les distinguant des missions de la police nationale, et la loi d'orientation et de programmation pour la sécurité intérieure (dite loi LOPSI) du 18 mars 2003 a redéfini de manière précise les rôles du GPSR et de la SUGE.

III - Les acteurs et leur coordination

Ce sujet est traité dans le détail dans l'étude de l'IAU sur la sécurisation des transports publics, qui a été présentée aux membres du CSE et débattue en présence des représentants des acteurs ayant participé au comité de pilotage de l'étude. Nous n'en ferons ici qu'une présentation succincte, en nous limitant à ce qui nous paraît essentiel pour étayer les recommandations du présent rapport.

Il convient d'abord de rappeler que c'est l'État, dans le cadre de ses missions régaliennes, qui a la responsabilité d'assurer la sécurité des personnes et des biens sur l'ensemble du territoire et en particulier sur l'espace public constitué par les réseaux de transport.

III-1 Les acteurs

Le STIF

Selon les termes de la loi du 5 mars 2007 relative à la prévention de la délinquance, le STIF «concourt, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat, aux actions de prévention de la délinquance et de sécurisation des personnels et des usagers ».

On peut regretter que le décret visé par la loi ne soit toujours pas paru. Son contenu devrait s'inspirer largement du décret du 27 août 2008 qui s'applique aux transports collectifs urbains (hors Ile-de-France).²³ . La parution du décret pourrait conduire à étendre dans certains domaines le champ d'action du STIF en matière de prévention et de sécurité.

Comme on l'a vu dans le chapitre précédent, le concours du STIF aux actions de prévention de la délinquance et de sécurisation des personnels et des usagers est important, tant en investissement qu'en crédits de fonctionnement.

Ces concours sont négociés dans le cadre des contrats d'exploitation et font l'objet de contrôles de leur mise en oeuvre par l'exploitant, assorti d'un système de bonus/malus selon un système d'indicateurs.

Deux indicateurs de réalisation entrent dans ce système de bonus/malus:

- le taux d'occupation des postes subventionnés
- le taux de disponibilité des équipements (vidéosurveillance et bornes d'appel)

23 Outre l'organisation de la collecte et des échanges de données en matière de délinquance, ce décret prescrit aux AOT urbaines de s'impliquer dans l'élaboration des dispositions propres aux transports incluses dans le contrat local de sécurité (remplacé depuis par la stratégie territoriale); de préciser les mesures de prévention ou de sécurisation des personnels et des usagers qu'elles s'engagent à mettre en oeuvre dans le cadre de cette stratégie; de veiller à définir les mesures de nature à prévenir les actes de délinquance et à protéger les usagers et les personnels des services de transport ainsi que les moyens consacrés à leur mise en oeuvre dans les conventions avec les opérateurs ou dans les budgets des régies, et notamment les modalités d'organisation, de fonctionnement et de financement; de définir les modalités d'évaluation de ces mesures

D'autres indicateurs doivent être transmis à titre d'information:

- les événements sûreté (atteintes aux agents et aux voyageurs, dégradations)
- l'usage de la vidéosurveillance (nombre d'enregistrements mis à disposition de la police)
- les pertes kilométriques ou les cessations d'activité liés à des problèmes de sécurité
- les activités de la SUGE et du GPSR (nombre moyen d'équipes par jour, taux d'intervention en moins de 10 minutes)

Les transporteurs

SNCF

La SNCF dispose d'une direction de la Sûreté, rattachée au secrétariat général, qui se positionne en appui de l'ensemble des activités et domaines de la SNCF. Elle travaille étroitement avec un ensemble de référents à différentes échelles, au nombre de 7 en Ile-de-France, financés par le STIF dans le cadre du contrat 2012-2015.

Le service de la sûreté ferroviaire (SUGE) lui est rattaché. Institué par l'article L.2251-1 du code des transports, il est chargé, dans le cadre d'une mission de prévention, de veiller à la sécurité des personnes et des biens, de protéger les agents et le patrimoine de l'entreprise et de veiller au bon fonctionnement du service.

Il est composé de cheminots sous statut SNCF, assermentés par le tribunal de grande instance et agréés par le préfet et le procureur de la République.

Prioritairement investis d'une mission préventive, ces agents, qui travaillent en uniforme, peuvent exercer (cf. art. 28 du Code de procédure pénale) les pouvoirs de police judiciaire prévus par l'article L2241-1 du code des transports pour :

- constater par procès-verbal les crimes, délits et contraventions spécifiques aux transports ;
- relever l'identité de tout contrevenant aux dispositions du code des transports²⁴.
- utiliser la coercition en cas de commission de crime ou délit flagrant et de refus d'obtempérer à l'injonction de descendre du véhicule de transport ou de quitter les espaces, gares ou stations.

Ils peuvent procéder à des palpations de sécurité et possèdent un port d'arme de 4e et 6e catégories (bâton de défense et arme à feu) dont l'usage est soumis à la légitime défense.

Ces compétences s'exercent strictement à l'intérieur des emprises immobilières nécessaires à l'exploitation du service et dans les véhicules de transport public de personnes.

Elle dispose d'un poste de commandement spécifique, le PC national sûreté (PCNS, 60 agents tous trafics SNCF Ile-de-France), situé à proximité de la gare du Nord, que les membres des commissions mobilité/transports et politique de la ville/sécurité ont pu visiter à l'invitation de la SNCF. Le PCNS traite l'ensemble des appels « sûreté » et oriente les interventions de la SUGE; il est en lien avec la police nationale.

La SUGE compte en 2013 environ 2800 agents au niveau national, dont près de la moitié en Ile-de-

24 En cas de refus ou d'impossibilité de justifier de son identité, et sur ordre de l'OPJ territorialement compétent, les agents peuvent conduire le contrevenant devant lui ou bien le retenir le temps nécessaire à son arrivée ou à celle d'un APJ, aux fins de vérification d'identité

France.

La SNCF fait appel en outre à des prestataires externes:

- 1200 agents de sécurité ou maîtres-chien²⁵ employés par des sociétés privées de Sécurité et de Gardiennage (SSG)
- 50 opérateurs dans les Centres de Gestions des Appels (CGA) qui visionnent les écrans de vidéosurveillance et traitent les appels de détresse transmis par les bornes d'appel d'urgence situées dans les gares et sur les quais et par téléphone portable (3117), ou signalés par les agents
- 150 médiateurs et chefs d'équipe recrutés par l'association Promévil, qui interviennent sur plusieurs lignes de RER sur le registre de la prévention et du renforcement du lien social

La direction sûreté anime également une « communauté sécurité et prévention » d'agents présents dans les Conseils Locaux ou Intercommunaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD/CISPD) et de nombreuses actions à caractère sociétal: interventions en milieu scolaire, chantiers-école, accueil de TIG (travaux d'intérêt général), ouverture de Points d'information médiation multiservices (PIMMS) dans les quartiers difficiles.

A côté des acteurs dont les missions s'inscrivent explicitement dans le champ de la prévention et de la sécurité, l'entreprise reconnaît de plus en plus le rôle que jouent d'autres agents en contact avec le public – agents commerciaux dans les gares, contrôleurs, conducteurs – dans l'ambiance des espaces de transport et la civilité des rapports qui y règnent. Elle a commencé à mettre en place une politique de formation pour aider ces agents à mieux gérer les situations de tension ou de conflit auxquelles ils peuvent être confrontés. Signe de l'importance qu'elle attache à cette question, la SNCF a choisi pour thème de ses Rencontres sécurité et prévention 2013 le sentiment d'insécurité et les incivilités.

RATP

Comme la SNCF, la RATP dispose d'un département sécurité, chargé de la coordination de la politique de sécurité et de déclinaison opérationnelle de la politique de prévention de l'entreprise. Il comprend notamment une mission coordination de la prévention et un service d'assistance aux personnes en errance. L'essentiel de ses moyens sont concentrés dans le groupe de protection et de sécurisation des réseaux (GPSR).

Le GPSR est composé de 1200 agents sous statut RATP, dont les missions et les prérogatives sont régies par les mêmes textes que la SUGE, mais ils sont tous concentrés sur l'Ile-de-France.

Ce service est organisé selon 5 secteurs (Khéops) qui constituent des attachements principaux, auxquels sont affectés les équipes chargées de la sécurisation du réseau ferré. Les Khéops sont subdivisés en 25 attachements secondaires, auxquels sont affectées les équipes chargées de la sécurisation du réseau de surface²⁶. Le service fonctionne 24 heures sur 24, en liaison avec le PC sécurité²⁷.

25 Un règlement interne à la SNCF précise les contrôles affectués par l'entreprise pour s'assurer du respect du cadre juridique par les sociétés qui travaillent pour elle – notamment le décret 2009-137 du 9 février 2009, « relatif à la carte professionnelle et à l'autorisation préalable et à l'autorisation provisoire des salariés participants aux activités de sécurité »

26 Une réorganisation en cours va réduire ce nombre, afin de renforcer la mutualisation des moyens

27 800 agents sont opérationnels sur le terrain, dont 1/3 de chefs d'équipes, qui doivent en principe – ce qui ne serait

A partir des signalements par les agents des faits de sécurité qui se produisent sur les réseaux et de la possibilité de visionner les images de l'ensemble des caméras fixes de vidéosurveillance, le PC peut orienter le travail des équipes sur le terrain et, si nécessaire, alerter les services de la police régionale des transports, dont le PC est situé juste à côté.

Les membres du CSE ont pu visiter le PC sécurité et rencontrer à cette occasion les différents services du département Sécurité.

La RATP participe également aux dispositifs de CLSPD et mène de nombreuses actions de prévention sociale, auprès des jeunes scolarisés, des jeunes adultes, des SDF, pour réduire sur le long terme les risques d'incivilités ou de nuisances sur le réseau.

Le centre de formation du département Sécurité, créé en 1994, assure la formation des agents de sécurité et de l'ensemble du personnel en contact avec le public, en vue d'une meilleure gestion des conflits et de la mise en oeuvre de la politique de prévention de l'entreprise.

OPTILE

Le réseau OPTILE est composé de 32 entreprises privées de transport de voyageurs, qui représentent environ 4500 bus et cars - soit la moitié du parc francilien - principalement en moyenne et grande couronne. Ces entreprises sont souvent de petite taille et interviennent dans des environnements variés, ce qui explique une grande diversité d'investissement dans les questions de sécurité, derrière le cadre commun des contrats de type 2 avec le STIF.

Contrairement à la SNCF et à la RATP, ces entreprises ne disposent pas d'un service de sûreté dédié, même si certaines d'entre elles disposent d'agents de surveillance des réseaux (ASR) subventionnés par le STIF ou ont pu embaucher quelques agents de sécurité sur leurs moyens propres, qui accompagnent les conducteurs dans les zones et les heures à risques ou interviennent en équipes mobiles, sur appel du conducteur.

Depuis 2011, les contrats de type 2 demandent à l'entreprise de tenir à jour des informations sur les problèmes de sécurité sur le réseau et d'élaborer un plan de prévention comportant notamment un diagnostic de sûreté annuel avec un bilan du plan d'actions de l'année précédente reprenant les champs d'action du médiateur²⁸, des actions de prévention réalisées auprès de tous les publics dispensés par des agents de l'entreprise, des propositions d'actions de prévention nouvelles avec les moyens nécessaires pour y parvenir. Ces obligations nouvelles vont vraisemblablement conduire les entreprises à faire évoluer leur organisation en conséquence.

Recommandation 1: pour le STIF, réaliser à partir des documents transmis par les entreprises du réseau OPTILE, un état des lieux, qui mettrait notamment en évidence leurs organisations internes en matière de prévention et de sécurité (existence de services dédiés, procédures mises en oeuvre en cas d'incidents ou d'agressions) et les missions des différentes catégories d'agents mobilisés à cette fin)

En cas d'agressions ou d'incidents graves, les interventions, déclenchées par les conducteurs au

pas toujours le cas, selon les syndicats - avoir suivi préalablement une formation de « pilote » et disposer d'au moins 1 an d'ancienneté; la taille des équipes, composées de 3 agents, peut se révéler sous-dimensionnée face à la présence de bandes

28 Présence sécurisante sur le réseau; lutte contre la fraude; actions visant à l'amélioration de la qualité de service; actions de prévention en partenariat avec un réseau d'acteurs locaux

moyen des boutons d'appel d'urgence, reposent donc pour l'essentiel sur les services territoriaux de la police et de la gendarmerie. Les réseaux qui traversent des territoires en politique de la ville bénéficient cependant, comme on l'a vu, de médiateurs financés par le STIF, dont les fonctions peuvent être en pratique, assez variables, selon les priorités de l'employeur.

Plusieurs sociétés disposent d'un véritable service de prévention, comme c'est le cas des Courriers d'Ile-de-France, rencontrés par le CSE, dont le service environnement/sécurité compte plus de 80 agents, en majorité des médiateurs, avec également une équipe d'assistance et de surveillance du réseau (ASR) entre 18h et 02h, et qui tient des fiches de suivi et des statistiques sur les événements sûreté.

A des degrés très divers, les entreprises du réseau sont engagées dans des partenariats dans le cadre des CLSPD et mènent diverses actions auprès des jeunes dans le milieu scolaire, avec des associations sportives, dans des forum emploi, etc.

La sous-direction régionale de la police des transports (SDRPT)

La sous-direction régionale de la police des transports (SDRPT) est un service spécialisé de la direction de la sécurité de proximité de l'agglomération parisienne (DSPAP), qui dépend elle-même de la préfecture de police.

Elle est chargée de coordonner la sécurité dans les transports publics sur l'ensemble de l'Ile-de-France, et même au-delà, sur certains bouts de ligne (Creil, Vernon, etc.).

Créée sous sa forme actuelle en 2003, son unité opérationnelle est la Brigade des réseaux franciliens (BRF)²⁹, dont le centre de commandement, TN Réseaux, est voisin du PC de la RATP. D'un effectif d'environ 1300 agents, son organisation comporte trois départements:

- le département de sécurisation générale, qui comprend plusieurs unités mobiles sur les réseaux
- le département de police des gares parisiennes, avec des équipes sédentaires
- le département d'investigation judiciaire

Jusqu'à une date récente, l'essentiel de son activité était concentrée sur le réseau ferré de Paris et de la petite couronne, à l'exception d'une unité déployée sur les bus du Val-de-Marne, qui a été rattachée à la BRF en 2009 et a vu son territoire de compétence élargi à l'Essonne. La réforme intervenue en 2013 a confirmé cette orientation, en créant au sein du département de sécurisation générale une nouvelle unité en tenue, l'Unité de sécurisation intermodale (USIM), basée à Créteil, qui intervient sur l'ensemble des réseaux de Paris, de la première couronne et les pôles multimodaux de la grande couronne; elle peut ainsi assurer la sécurisation des lignes de bus en liaison avec les services territoriaux et les transporteurs.

Il est clair toutefois qu'à effectifs constants, cette volonté d'extension aux réseaux de surface a ses limites, et que sur ces derniers en grande couronne, le rôle de coordination de la SDRPT ne peut se passer de l'implication des services territoriaux, la BRF n'intervenant qu'en appui.

²⁹ Jusqu'au 13 décembre 2013, elle s'appelait la Brigade des réseaux ferrés, traduisant son champ d'intervention historique. Cette nouvelle appellation traduit la volonté de l'État d'élargir l'intervention à l'ensemble du territoire francilien et notamment aux réseaux de surface.

Au niveau territorial, chaque direction départementale de la sécurité publique et chaque groupement de gendarmerie ont des correspondants transports et constituent l'échelon de premier niveau et le plus important, notamment au niveau des gares, ce qui n'exclut pas l'intervention de la SDRPT, au titre de son rôle de coordination, sur les problématiques de sécurité concernant plusieurs communes ou à cheval sur les territoires de plusieurs services territoriaux³⁰.

Les registres d'action des agents de la chaîne de sécurisation dans les transports

L'étude de l'IAU a réalisé une analyse détaillée des modes d'action et des coopérations des agents qui participent à la chaîne de sécurisation des transports, à travers des enquêtes de terrain, qui apportent des connaissances précieuses. Les développements qui suivent n'entendent pas les résumer, mais nous en reprenons plusieurs éléments importants.

Les sûretés de la SNCF (SUGE) et de la RATP (GPSR) ont un rôle de sécurisation générale, sur le registre de la tranquillité, dans une logique de visibilité et de service au client, par une présence qui se veut à la fois rassurante et dissuasive. Elles veillent au respect de la réglementation, avec verbalisation si besoin, elles apportent un appui aux autres catégories de personnels dans l'exercice de leur mission, elles ont aussi un rôle d'information et d'assistance vis-à-vis du public.

La police régionale des transports remplit une mission classique de sécurité publique, à l'instar des autres forces de police

Les médiateurs ont une fonction de régulation sociale, dans une logique d'humanisation des espaces, de création et de maintien du lien social, avec un rôle d'information, d'assistance au public, de régulation des incivilités et des conflits. Leur posture préventive mise avant tout sur le dialogue et pas sur l'autorité, contrairement aux métiers d'ordre.

III-2 La coordination

L'étude de l'IAU a permis de dégager une vue d'ensemble du système de sécurisation des transports publics franciliens, un système qui, derrière une complexité apparente, apparaît bien structuré et organisé, avec un haut niveau de coordination du point de vue institutionnel pour les réseaux SNCF et RATP.

Les enquêtes de terrain montrent que la division du travail qui s'instaure entre les différents groupes professionnels en raison de leurs missions respectives fonctionne bien, avec des marges d'adaptation inévitables en fonction des contextes de l'action. Nous reviendrons au chapitre 6 sur le sujet.

Il convient aussi de souligner que la mission de coordination fonctionnelle de la BRF ne doit pas être confondue avec une fonction d'autorité, et ce point a aussi été souligné lors de l'audition des acteurs par le CSE. Elle s'inscrit dans un système négocié et partagé avec les opérateurs de transport, qui y apportent leur expertise et leur mode d'intervention.

³⁰ Ce rôle de coordination se traduit également par une réunion mensuelle des référents transports à la Préfecture de police, à laquelle sont également conviés des représentants du département sécurité de la RATP et de la sûreté SNCF, afin de faire le point des différents problèmes et d'organiser une réponse coordonnée

Nous résumons brièvement ci-dessous les principales modalités de cette coordination.

SNCF

La coordination des moyens de sûreté de la SNCF et de SDRPT est réalisée à plusieurs niveaux:

Au niveau stratégique

- une réunion de coordination de la sûreté dans les transports d'Ile-de-France se tient mensuellement à la Préfecture de police, en présence de la SDRPT, des DDSP d'Ile-de-France et des transporteurs (RATP et SNCF) afin d'analyser la situation de la sûreté dans les transports et de décider des orientations d'actions pour la période à venir
- le directeur délégué sûreté SNCF Ile-de-France, membre du comité directeur de Transilien, est en liaison directe et permanente avec le responsable de la SDRPT: ils se tiennent mutuellement informés des événements sûreté sur le réseau en animent ensemble une réunion mensuelle SNCF/SDRPT au cours de laquelle sont analysés les résultats, ainsi que les signaux faibles et les points d'alerte.

Au cours de ces rencontres, ou en dehors si la situation le nécessite, le directeur délégué sûreté SNCF Ile-de-France sollicite la SDRPT pour des actions spécifiques.

Au niveau opérationnel

Une réunion de coordination opérationnelle entre les Directions territoriales SUGE et la SDRPT se tient mensuellement. Son objectif est la déclinaison opérationnelle opératoire des orientations décidées lors de la réunion de coordination.

RATP

La RATP participe comme la SNCF à la réunion de coordination mensuelle à la Préfecture de police avec la SDRPT.

Une réunion de coordination opérationnelle se tient en outre tous les 15 jours entre le département de sécurité et la BRF, sur la base des chiffres et des ambiances enregistrées par les deux services, afin de construire un dispositif opérationnel de sécurisation. La RATP s'appuie pour cela sur le Bureau d'Analyse et de Conseil Opérationnel (BACO) qui traite et analyse les différentes données issues du suivi au quotidien de l'activité des agents du GPSR et des signalements qui remontent des services d'exploitation.

Le GPSR conduit depuis plusieurs années différentes actions en complémentarité avec la BRF:

- sur le réseau ferré, opérations de visibilité et de dissuasion sur des sites sensibles, opérations ciblées coordonnées, opérations de sécurisation renforcée sur des sites où ont été enregistrés des faits d'insécurité
- sur le réseau de surface, suivi de lignes sensibles au quotidien depuis 2009, opérations de sécurisation coordonnée (OSC) sur une ligne choisie en fonction de sa sensibilité, coordination opérationnelle sur le Noctilien depuis 2009
- des partenariats contre le vandalisme, pour le traitement des réquisitions judiciaires des images

vidéo, l'organisation de formations mixtes police/GPSR

- un partenariat local avec la préfecture de police, les DTSP 93 et 94 et les communes de ces départements (à travers leurs polices municipales) pour des actions conjointes sur les réseaux de surface, les gares routières et aux abords des gares et stations du réseau ferré

OPTILE

La coordination entre les entreprises du réseau OPTILE et la BRF est beaucoup plus récente. Si des premiers liens ont été tissés à partir de 2008, à la suite de la circulaire Alliot-Marie de 2007 qui confiait au préfet de police la coordination de la sécurité dans les transports de surface, on ne peut vraiment parler de coordination que depuis 2012, avec l'organisation de réunions trimestrielles avec les responsables sécurité des dix entreprises les plus importantes du réseau.

Jusque là, les collaborations se faisaient plutôt au coup par coup au niveau local avec les directions territoriales de sécurité publique en petite couronne et les directions départementales de sécurité publique et les groupements de gendarmerie en grande couronne, à l'occasion de faits de sûreté et/ou à travers les référents transport de ces services.

Les réunions trimestrielles qui se tiennent désormais ont permis d'engager un travail sur des thématiques très concrètes: la remontée d'informations en temps réel à la SDRPT des incidents dans les transports; l'identification des lignes à problèmes dans chaque réseau - et, évidemment, d'envisager les modalités de travail avec l'USIM, la nouvelle unité qui vient d'être créée au sein de la BRF, dans le cadre de ses interventions sur les pôles multimodaux les plus importants voire, en cas d'évènements graves en grande couronne, d'opérations de sécurisation sur un temps plus long de lignes à problèmes.

IV - La vidéosurveillance, son champ d'efficacité et ses limites

La question de l'usage de la vidéosurveillance n'a occupé qu'une place secondaire dans les travaux propres du CSE. Au delà des divergences philosophiques sur l'outil et sur la fuite en avant technologique qui souvent l'accompagne, le CSE a souhaité s'en tenir à l'examen de son efficacité, au regard de son coût et des conditions réelles de sa mise en oeuvre.

C'est un sujet qui suscite, à vrai dire, **peu de débats et de contestation parmi les acteurs rencontrés, et même une certaine indifférence**. L'opinion à peu près partagée par tous est que la vidéosurveillance n'a pas d'effet préventif, qu'elle est peu ou pas dissuasive, qu'elle peut néanmoins guider l'intervention des forces de sécurité et qu'elle est une aide à l'élucidation pour la police. Il faut ajouter que les caméras sont également utilisées comme une aide à l'exploitation.

Il faut évidemment regretter l'absence d'évaluation conduite de manière véritablement scientifique dans ce domaine en France, qui conduit souvent à conférer à la vidéo-surveillance des vertus qu'elle n'a pas, au point que celle-ci a pu représenter pendant plusieurs années le volet majeur des financements du Fonds interministériel de prévention de la délinquance et se voir requalifier en

vidéoprotection³¹. Cette croyance a sans doute contribué aussi à occulter d'autres problématiques de lutte contre l'insécurité et le sentiment d'insécurité.

L'IAU a bien mené en 2004, à la demande de la Région, une étude comparative sur 4 sites franciliens, aux termes de laquelle les conclusions n'étaient pas probantes, mais il n'y a rien eu depuis³².

IV-1 SNCF

La vidéosurveillance est exercée par les cinq Centres de Gestion des Appels (CGA, 50 personnes) qui traitent les appels en détresse transmis en phonie par les bornes d'appel d'urgence situées dans les gares et sur les quais, et par téléphone portable (3117), ou signalés par les agents. Les CGA sont habilités à consulter les enregistrements, ils préparent les réponses aux réquisitions judiciaires qui sont transmises par les agents de la Sûreté ferroviaire aux OPJ.

Le poste de commandement de la Sûreté ferroviaire (PCNS, 60 agents tous trafics SNCF Ile-de-France) peut visualiser l'ensemble des images. Il évalue les situations de sûreté, il pilote les interventions de la sûreté ferroviaire, il est en lien avec la police nationale.

Les personnels des CGA visionnent en priorité les lieux déterminés par les plans de veille vidéo. Ces plans sont établis et remis à jour chaque semaine à partir des informations qui leur sont transmises sur les situations à risques et sur les actes délinquants constatés. Dès qu'ils constatent un fait nécessitant une intervention, les agents des CGA déclenchent l'intervention des pompiers pour les problèmes de sécurité civile, ou de la SUGE ou de la police en appelant le PCNS. Le délai d'intervention est fonction de la disponibilité des services de secours, de quelques minutes à une demi-heure dans les cas les moins favorables.

IV-2 RATP

La vidéo fixe est implantée dans les espaces (couloirs, quais, salles de distribution...) dans les réseaux métro, RER et tramway ainsi que dans certaines gares routières. Le système permet une consultation des images en temps réel ou différé depuis le PC sécurité de la RATP (PC opérationnel).

L'utilisation de la vidéo en temps réel ou différé à partir du PC sécurité est réalisée dans deux types de situations:

- la levée de doute peut s'opérer à partir d'un événement de sécurité porté à la connaissance d'un opérateur du PC sécurité. Elle est effectuée à partir des caméras pour d'une part vérifier et caractériser l'information et d'autre part adapter la réponse (envoi des forces de sécurité et/ou de secours aux personnes) et orienter ainsi le travail des équipes
- le suivi d'un fait de sécurité en temps réel, qu'il s'agisse de la surveillance des flux de

31 On peut constater que les affichettes qui signalent la présence de vidéosurveillance dans les bus utilisent le terme de protection dans la rédaction française, mais toutes les versions en langues étrangères parlent de surveillance

32 Evaluation de l'impact de la vidéosurveillance sur la sécurisation des transports en commun dans la région Ile-de-France, IAURIF, mars 2004

voyageurs dans certaines stations à l'occasion de rassemblements importants ou du suivi particulier de certains phénomènes de délinquance (présence signalée de pickpockets, déplacements de bandes constituées d'individus...).

Sur ce dernier point, une expérimentation particulière est actuellement menée sur le site de Châtelet les Halles avec la mise en oeuvre d'un Centre Vidéo Multimodal (CVM) avec deux opérateurs, un de la Police Nationale et un autre du Département Sécurité de la RATP, en liaison avec leur PC de commandement respectif. Le CVM est opérationnel sur les créneaux horaires les plus sensibles.

Dans le cas du signalement d'un événement de sécurité (agression, rixe, différend...) au PC sécurité, l'opérateur active la caméra pouvant visualiser les faits signalés. Après levée de doute et analyse, il diligente une équipe du GPSR et/ou avise des services extérieurs (police, secours aux personnes...). Les délais d'intervention relatifs aux atteintes aux personnes sont enregistrés avec un objectif d'intervention en moins de 10 minutes sur l'ensemble des réseaux, tous intervenants confondus (GPSR, police) – objectif atteint dans plus de 80% des cas.

IV-3 La vidéo embarquée

En ce qui concerne la vidéo embarquée, les images ne sont pas consultables en temps réel par les agents de sécurité. Leur visionnement se fait a posteriori après avoir retiré le système de disque dur embarqué du vecteur de transport. Dans les bus, l'enregistrement est déclenché par le conducteur.

En cas d'incident, l'intervention des secours est déclenchée par l'actionnement du bouton d'appel d'urgence par le machiniste et guidée par le système de géo-localisation dont le déploiement n'est encore que partiel selon les réseaux.

La géo-localisation permet de réduire les délais d'intervention des équipes de sécurisation du transporteur – lorsqu'il en dispose – et/ou l'intervention de la police nationale, voire des secours et participe ainsi à une meilleure sécurisation des usagers et des agents de l'entreprise³³. Elle permet en outre d'informer les voyageurs sur les délais d'attente, ce qui participe, dans une certaine mesure, à réduire les tensions en cas de retard.

*

* *

Nous renvoyons à l'étude de l'IAU sur la sécurisation des transports franciliens pour une description plus précise des différentes modalités d'utilisation de la vidéosurveillance à des fins de sûreté. Il faut distinguer les réseaux – où les caméras peuvent être théoriquement visionnées en continu³⁴ et les véhicules, où les images sont simplement enregistrées et visionnées en cas de réquisition judiciaire.

33 La géo-localisation, comme la vidéo-surveillance, sont parfois critiquées pour être utilisées comme outil de contrôle des agents

34 Pour la SNCF, elles peuvent être visionnées au niveau de la gare et au niveau central, avec un double système, l'un pour l'exploitation - avec le Centre opérationnel Transilien (COT) qui assure la gestion opérationnelle des lignes et les Postes d'information voyageurs Ile-de-France (PIVIF) - , l'autre pour la sûreté. Pour la RATP, le système est entièrement centralisé au PC Sécurité.

L'IAU dégage ainsi quatre formes d'utilisation de la vidéosurveillance sur le versant sûreté:

- surveillance générale à des fins de dissuasion: les témoignages convergent sur ce point, on a un outil très peu dissuasif et de peu d'intérêt du point de vue préventif, car la surveillance en continu de plusieurs milliers de caméras est impossible
- détection de comportements suspects, dans une optique d'anticipation de l'acte délictueux. On est ici dans une logique proactive, dans des lieux jugés les plus denses en matière de délinquance. On peut citer ici l'exemple du centre vidéo multimodal (CVM) consacré à la surveillance de la station Châtelet – Les Halles, commun à la SDRPT et à la RATP³⁵
- assistance aux services, que ce soit pour tout ce qui concerne les accidents de voyageurs ou pour aider à calibrer les forces de sécurité à déployer selon la gravité des problèmes qui ont été signalés (par les bornes d'appel d'urgence ou par téléphone portable)
- identification des auteurs d'actes délictueux, la vidéosurveillance étant ici un outil au service de la chaîne pénale, qui participe à améliorer les taux d'élucidation

On comprend bien, lorsqu'on examine les conditions concrètes d'utilisation des caméras de surveillance, pourquoi elles ne peuvent pas avoir d'effet préventif. Peu d'acteurs l'utilisent au quotidien, et celle-ci n'a que peu d'influence sur l'action des agents de terrain. En tout état de cause, **la présence humaine dans les réseaux reste aujourd'hui, de l'avis général des acteurs, la meilleure prévention en temps réel.**

Certes, les caméras apportent aussi une aide à l'opérateur pour la gestion des flux de voyageurs, des phénomènes de foule dans les gares et pour l'assistance à l'exploitation en situation perturbée; elles facilitent également l'établissement des responsabilités en cas d'accident de personnes. Cet usage n'apparaît toutefois pas comme leur finalité première, ni dans la genèse des programmes d'équipement en vidéosurveillance, ni d'ailleurs dans leur rattachement à la politique de sécurité de la Région.

Au regard du coût des équipements de vidéosurveillance (caméras, rapatriement et stockage des données) pour la Région et le STIF et des demandes nouvelles qui ne manqueront pas de s'exprimer à l'avenir, avec l'extension des réseaux et l'obsolescence des matériels, le CSE est conduit à préconiser une révision de la doctrine de la Région et du STIF en la matière, visant à mettre l'accent sur la présence humaine, en laissant à l'État le financement d'équipements qui relèvent pour l'essentiel de sa mission régaliennne.

Recommandation 2: pour la Région et le STIF, réexaminer l'opportunité de leur politique en matière de financement de la vidéosurveillance, et concentrer l'essentiel de leurs moyens sur la présence humaine

35 Un vidéopatrouilleur surveille en temps réel ce noeud ferroviaire avec cinq lignes de métro et trois de RER et un million de voyageurs en transit chaque jour. Le travail du vidéopatrouilleur consiste à surveiller les quais, les salles d'échanges, les couloirs, et à détecter les comportements suspects, les flagrants délits ou les rassemblements de bandes. S'il découvre quelque chose d'anormal, il dirige les patrouilles qui sont sur le terrain et peut faire appel à des renforts si nécessaire

V - Les limites de ce modèle, et les évolutions en cours

En caricaturant à peine, on peut dire que **le modèle de sécurisation des transports publics en Ile-de-France, mis en oeuvre par la Région et le STIF, repose depuis l'origine principalement sur deux pieds: d'un côté, la généralisation du déploiement de la vidéosurveillance - pratiquement terminé sur les réseaux et bien avancé sur les véhicules - et de l'autre, la mobilisation de moyens humains, dont l'essentiel est constitué par les agents de sûreté intégrés à la RATP et à la SNCF.**

Sans nier la mission préventive remplie par la SUGE et le GPSR, il faut bien admettre que ce modèle est plus inspiré par une logique de dissuasion et de recherche des auteurs d'actes délictueux (vu le domaine d'efficacité principale de la vidéosurveillance) que par la protection des victimes potentielles.

Et, comme le montre l'étude de l'IAU, l'introduction de la vidéosurveillance et son utilisation pour identifier les auteurs tend à intégrer une partie des services internes de sécurité des transporteurs dans la chaîne pénale, à travers leur travail d'analyse, de tri et de sélection d'images.

Ce modèle, malgré l'efficacité des coopérations avec la police nationale, peine à contenir la délinquance et ne parvient pas à réduire un sentiment d'insécurité très élevé; il n'est pas en mesure de s'attaquer au phénomène des incivilités, qui participe à la dégradation de la qualité de service et à la mise en tension les personnels en contact avec le public.

On peut en outre observer que l'insuffisance des actions préventives, en amont, contribue à faire peser sur les agents de sûreté des entreprises et sur la police nationale une charge difficile à assurer et qui risque de le devenir davantage encore avec l'extension des réseaux.

Alors que la doctrine clairement exprimée par l'État est de privilégier le recentrage de la police et de la gendarmerie sur leur « coeur de métier », et de développer des relations opérationnelles avec les autres acteurs de la sécurité, polices municipales ou intercommunales et sécurité privée³⁶, la Région et le STIF risquent d'être conduits à financer toujours plus de forces de sûreté, notamment là où elles sont absentes, en grande couronne pour les réseaux de surface, faute d'avoir renforcé en amont leurs politiques de prévention, avec les entreprises et les territoires où des ressources existent, qu'il s'agit de mettre mieux en mouvement.

Cette seconde voie est celle que préconise le CSE. Peut-être moins visible que la première, elle existe déjà sur le terrain, que ce soit à travers les médiateurs financés par le STIF ou les nombreuses initiatives des transporteurs eux-mêmes et de certaines collectivités locales. La Région se doit de les soutenir. Cette voie se manifeste par :

- l'implication croissante des entreprises de transport dans des actions de prévention, s'appuyant souvent sur une organisation interne et désormais inscrites dans la politique de l'entreprise. C'est le cas de la SNCF et de la RATP, mais également d'entreprises du réseau OPTILE, soutenues dans ce sens par le STIF et tenues depuis 2011 à définir des plans de

36 Discours aux forces de sécurité de Manuel Valls, 30 septembre 2013

prévention³⁷;

- le recours croissant à la médiation, au point qu'aujourd'hui le médiateur fait partie du paysage et que son rôle est largement reconnu comme positif même si, là encore, des questions se posent, comme celle de la diversité des doctrines d'emploi et des moyens de sa professionnalisation;
- la prise en compte relativement récente des incivilités et des comportements agressifs comme sujet à part entière – une question très sensible pour les agents en contact avec le public, qui commence à être intégrée dans le management et la formation d'un certain nombre d'entreprises, à partir d'une réflexion sur leur part de responsabilité dans la coproduction de l'insécurité;
- la conscience croissante des transporteurs de leur rôle d'acteurs du territoire, qui les conduit à multiplier leurs contacts avec les acteurs des territoires desservis, à intervenir auprès des publics scolaires et à s'impliquer dans les CLSPD et CISPD, même si aujourd'hui peu encore de stratégies territoriales comportent un volet consacré aux transports. La SNCF et la RATP sont exemplaires à cet égard;
- les représentants syndicaux des entreprises de transport³⁸, que le CSE a tenu à associer à ses travaux, se sont montrés très sensibles à la problématique de la sûreté et aux relations difficiles avec les usagers, exprimant ainsi une préoccupation forte des agents quant à leurs conditions de travail, voire à la souffrance ressentie par les plus exposés/ées d'entre elles/eux. Au delà de critiques sur l'insuffisance de présence humaine et sur certaines réorganisations internes, ils expriment une demande forte d'être partie prenante à part entière des politiques de sûreté de leur entreprise, une demande qui mérite d'être entendue;
- quant aux usagers³⁹, lorsqu'on les interroge sur la sécurité, ils évoquent rarement la délinquance, qui ne fait pas partie de leur quotidien - même si le sentiment d'insécurité est très présent dans les enquêtes - mais plutôt l'agressivité des rapports sociaux dans les transports et plus largement l'ambiance et l'inconfort. Là encore, des démarches comme celles du baromètre de ligne sur la ligne H du Transilien ou des témoins de ligne avec la RATP, se développent et montrent leur intérêt.

Sur la base de ces constats, le CSE s'est interrogé sur la manière dont la Région et le STIF pouvaient appuyer ces évolutions et les inscrire dans une stratégie de prévention. Il a retenu deux axes d'approfondissement qu'il a estimé majeurs:

- comment renforcer et mobiliser plus largement les moyens humains des entreprises sur les enjeux de sécurité, entendue comme un élément de la qualité de service;
- comment mobiliser les territoires et leurs acteurs, aux échelles appropriées, autour d'une vision partagée des problématiques de sûreté dans les transports en commun

Ces deux axes ont fait l'objet des échanges en ateliers entre les différents acteurs lors de la journée

37 cela n'est pas forcément exempt de contradiction, lorsque l'embauche de médiateurs accompagne la réduction par ailleurs de la présence humaine, au nom des efforts de productivité

38 Auditions du 28 novembre 2012 et journée d'échanges du 13 novembre 2013

39 Audition de la FNAUT du 8 novembre 2012

de travail qui les a réunis, en novembre 2013, et qui a permis de conforter l'orientation des propositions qui vont suivre.

VI – Renforcer et mobiliser les moyens humains dans les transports en commun au service de la tranquillité et du sentiment de sécurité

VI-1 Rétablir une présence humaine, chaque fois qu'elle paraît nécessaire

On ne peut pas aborder le sujet sans observer qu'un certain nombre de décisions des entreprises de transport, justifiées à tort ou à raison par des objectifs de productivité, entraînent une réduction de la présence humaine. Les exemples ne manquent pas: déshumanisation des gares de bout de ligne, remplacée par la tournée d'équipes mobiles et par des équipements – bornes d'appel, vidéosurveillance, équipement agent seul dans les trains; pour les bus, concentration des postes de commandement locaux, conduisant à la désertification du terrain et à l'isolement des conducteurs de leur encadrement de proximité; réduction de 4 à 3 du nombre d'agents des équipes de sûreté; et on peut dire, d'une manière plus générale, tendance à recentrer les moyens sur les pôles et les gares où les flux sont les plus importants.

Les objectifs de productivité, lorsqu'ils reposent principalement sur la réduction des dépenses salariales, ne manquent pas de poser problème du point de vue de la présence humaine, quantitativement bien sûr, mais aussi par la tension qui en résulte pour les agents. Il y a, par ailleurs, une certaine contradiction, lorsque les réductions d'effectifs s'accompagnent d'une demande faite au STIF de financer des médiateurs.

Ces évolutions, d'autant plus encouragées par les perspectives d'ouverture à la concurrence, ont des conséquences pour la gestion de la sécurité et du sentiment de sécurité car, s'il y a un domaine où les points de vue sont largement partagés, c'est bien le fait que « rien ne remplace la présence humaine ». Cette question mériterait d'être examinée avec une attention plus particulière encore lors de la négociation des contrats entre le STIF et les opérateurs de transport.

Le contrat 2012-2015 avec la SNCF⁴⁰ définit des obligations minimales d'ouverture des gares et de présence humaine selon la classe de trafics, qui peut être assurée, selon l'heure, par des agents commerciaux, des équipes mobiles ou des agents de gardiennage (tableau ci-dessous). Le STIF a financé, à travers de contrat, 170 ETP supplémentaires d'agents commerciaux en contact avec le public.

40 Annexe II-B 1 Typologie de niveaux de services

Les plus petites gares (moins de 500 montants journaliers) ne font pas l'objet d'exigences en terme d'ouverture et peuvent donc être fermées. La présence humaine n'est exigée que pendant les horaires d'ouverture.

Tout en reconnaissant les efforts du STIF, le CSE souhaite qu'une évaluation soit faite de l'impact sur la sécurité et le sentiment d'insécurité de la mise en oeuvre des présentes obligations, au regard notamment des problématiques des gares en bout de ligne et, au-delà du contrat avec la SNCF, des diverses réorganisations évoquées ci-dessus et qui concernent l'ensemble des opérateurs. Les enseignements de cette évaluation devraient permettre d'éclairer la négociation des prochains contrats.

		Niveau de service 1	Niveau de service 2	Niveau de service 3	Niveau de service 4	Niveau de service 5
Nombre de montants journaliers		+ de 15 000	de 5000 à 15 000	de 1000 à 5000	- de 1000	- de 500
Pourcentage de gares concernées au 1^{er} janvier 2008		11%	20%	30%	24%	15%
Horaires d'ouverture des gares (1)	semaine	6h15-00h00	6h35-23h00	7h00-19h00	7h30-12h00	fermé
	samedi	6h30-00h00	7h00-23h00	Quelques heures selon le contexte local	fermé	fermé
	dimanche		7h00-21h15			
Informations sur les horaires d'ouverture		par affichage dans chaque gare et sur internet	par affichage dans chaque gare et sur internet	par affichage dans chaque gare et sur internet	par affichage dans chaque gare et sur internet	non
Présence humaine	journée	oui	oui	oui	oui le matin, non l'après midi	non
	extrême soirée	oui	Oui	soit en gare soit à bord des trains	non	non
	week-end	oui	Oui	selon le contexte local	selon le contexte local	non
	sur les quais en pointe	oui	Oui	non	non	non

Recommandation 3 : au STIF, en liaison avec les opérateurs, évaluer l'impact sur la

sécurité et le sentiment d'insécurité des diverses dispositions prises en matière de présence humaine et définir des propositions visant à renforcer cette dernière, notamment pendant les heures de fermeture de certaines gares. Celles-ci pourront trouver, si nécessaire, une traduction dans les prochains contrats

VI-2 Associer les représentants du personnel à la gestion de la sécurité

L'implication des représentants des personnels dans les politiques de sécurité de leur entreprise est aujourd'hui très inégale. Si les entreprises publiques établissent tous les ans un rapport qui fait l'objet d'échanges avec les représentants du personnel, on en est loin dans la plupart des entreprises privées; on peut penser que les obligations imposées désormais par le STIF dans les contrats de type 2 – plan de sécurité, reporting - devraient donner la matière au développement de pratiques plus ouvertes en matière d'information.

Le partage de ces informations avec les représentants du personnel, dans le cadre des CHSCT ou d'une autre manière, constitue pour le CSE un élément du dialogue social nécessaire dans chaque entreprise.

Les syndicats auditionnés par le CSE, tout particulièrement dans le cas du réseau OPTILE, ont exprimé de nombreux motifs d'insatisfaction qui, s'il ne faut pas généraliser les pratiques ainsi dénoncées, méritent d'être entendus et auxquels il convient d'apporter des réponses : absence d'informations de la part de l'employeur sur les moyens accordés par la Région et le STIF au titre de la sécurité; absence d'information sur les agressions et sur leurs modalités de traitement, de crainte que le personnel fasse jouer son droit de retrait; temps de parcours contractuels intenable à certaines heures de la journée en raison de la circulation, exposant le conducteur ou la conductrice aux invectives des usagers; absence de sanitaires accessibles aux conducteurs et conductrices à certains terminus de réseaux, au détriment de la santé des agents, etc.

Les connaissances pratiques des agents de terrain peuvent aussi être utilement mobilisées dans le cadre des activités des CLSPD, s'agissant des problématiques de sécurité ou des difficultés de circulation dans les rues de telle ou telle commune à l'origine de retards.

Lors des échanges en ateliers de novembre 2013, il a été jugé également pertinent d'associer les représentants des personnels des entreprises de transport aux structures qui pourraient être créées à l'échelle régionale pour débattre entre les différents acteurs des questions de tranquillité et de sûreté dans les transports en commun franciliens et de rechercher des réponses partagées.

Recommandation 4 : associer les représentants des personnels des entreprises de transports, à tous les niveaux, aux politiques de prévention et de sécurité.

Cette association des syndicats à la recherche des solutions pertinentes pour lutter contre la délinquance et réduire le sentiment d'insécurité pourrait prendre aussi la forme de rencontres avec le STIF, voire aussi la Région pour un échange annuel.

**Recommandation 5 : pour le STIF, lors de ses contrôles sur le terrain, procéder à un examen des problématiques de gestion de la sûreté en rencontrant notamment à cette occasion des représentants des personnels au CHSCT
et pour la Région et le STIF, organiser une fois par an, un échange avec les syndicats de salariés des entreprises de transports sur les problèmes de sûreté**

VI-3 Renforcer la politique de professionnalisation des médiateurs et veiller à leur doctrine d'emploi

Le financement de médiateurs constitue, on l'a vu, un volet important et croissant de l'action du STIF pour renforcer la présence humaine dans les transports, avec aujourd'hui 500 agents environ subventionnés. Rappelons à nouveau que le financement de médiateurs ne saurait se substituer à la réduction par ailleurs des moyens humains de l'entreprise, mais venir en complémentarité.

La fonction de médiation est une fonction relativement récente, apparue dans les années 90, et touchant plusieurs champs de la vie sociale. Elle est considérée comme faisant partie des métiers de la ville, à l'instar des travailleurs sociaux⁴¹, tout en s'en distinguant par son mode d'intervention. Pour autant, elle a du mal à s'imposer comme un métier à part entière, avec un statut, un déroulement de carrière, une stabilité dans le temps. Apparue en tant qu'emploi aidé, comme si son utilité sociale se limitait à être un sas temporaire vers l'insertion de personnes éloignées de l'emploi, elle a partiellement disparu avec la fin des emplois – tremplins pour revenir et connaître un développement plus marqué ces dernières années, son besoin étant de plus en plus reconnu par les institutions publiques soucieuses de renouer le dialogue avec leurs usagers.

Pour nous limiter ici au champ des transports, l'utilité des médiateurs ne fait plus débat⁴², le médiateur est désormais reconnu, même s'il apparaît comme un métier aux contours fluctuants et évolutifs, en fonction des contextes particuliers dans lesquels son activité s'exerce et des priorités de son employeur. L'image des « grands frères » est désormais derrière nous, la population se diversifie et se féminise, semble-t-il; il nous a été souligné à plusieurs reprises que les femmes manifestaient souvent une meilleure capacité que les hommes à désenvenimer les situations tendues, ce qui conduit souvent les transporteurs à **constituer des équipes mixtes. Le CSE préconise le développement de ces pratiques.**

41 Le rôle et le champ d'action de la médiation font l'objet aujourd'hui de nombreuses réflexions. Ainsi par exemple l'article de Jacques de Maillard dans Questions pénales de septembre 2012 à propos des correspondants de nuit, mais qui peut s'appliquer aussi dans le cas des transports: « On peut se demander s'il y a ici une autre façon de policer la ville, d'assurer son bon ordre, qui se ferait, non explicitement par des professionnels du pénal, ni directement par la communauté, mais par de nouveaux professionnels, en prise avec les territoires »

42 Des études ont pu montrer qu'au delà de la réparation du lien social, dont l'impact monétaire est impossible à monétariser, l'emploi des médiateurs réduit les actes de vandalisme, les incidents sources de perturbations et est de ce fait source d'économies substantielles. L'amélioration de l'ambiance contribue aussi à rendre plus attractifs les transports en commun et augmente leur fréquentation. Différents travaux ont été menés ou sont en cours pour évaluer l'utilité sociale de la médiation, y compris à travers ses effets monétarisables

La médiation est un métier difficile, qui nécessite des qualités de « savoir être », mais dans lequel on ne fait pas carrière au-delà de 5 ans (si ce n'est pour devenir, pour quelques-un/es, chef/fes d'équipe⁴³ ou d'être parfois embauchés dans l'entreprise dans d'autres fonctions, comme celle de conducteur), et dont les rémunérations restent faibles, au regard de la difficulté du travail et des tensions qu'il génère.

Le CSE recommande la réalisation d'un état des lieux de la médiation dans les transports, des missions réellement exercées⁴⁴, des conditions d'emploi et de « sortie » du métier et une réflexion sur les voies de professionnalisation.

Cette réflexion devrait être menée en liaison avec les structures qui travaillent dans ce domaine, comme l'association des Villes correspondants de nuit et médiation sociale, qui achève un état des lieux, ainsi qu'avec le réseau France-Médiation. Elle s'inscrit pleinement tant dans la politique du STIF que dans celle de la Région, qui a décidé en février 2012⁴⁵ de créer une plateforme sur la médiation, qui doit contribuer à l'animation des acteurs concernés et qui constituerait un espace approprié pour traiter ce type de questions.

En ce qui concerne le secteur des transports, la réflexion ne devrait pas se limiter aux domaines d'emploi actuels des médiateurs, aujourd'hui essentiellement concentrés dans les entreprises du réseau OPTILE et pratiquement absents chez les grands opérateurs historiques, RATP et SNCF, à l'exception somme toute limitée de Promevil. Est-ce lié au fait que ces derniers n'en ont pas ressenti le besoin, disposant déjà de forces de sûreté interne qui, si elle intervient elle aussi dans le champ de la prévention, ne le fait toutefois pas dans le même registre? Face aux « frottements » inévitables entre l'institution et les usagers, y aurait-il une autre stratégie, celle de l'intégration d'une fonction « médiation » dans chaque métier en contact avec le public, tout en proscrivant toute confusion des rôles ? Ces questions mériteraient d'être approfondies.

Cette réflexion devrait prendre en compte aussi l'existence de démarches de médiation à l'échelle territoriale, comme le fut d'ailleurs l'action pilote « partenaires pour la ville »⁴⁶, qui part de l'idée que la médiation peut et doit devenir le « droit commun » dans le traitement des conflits de basse intensité de la vie quotidienne, et contribuer, de ce fait, à la re-création du lien social. Il existe ainsi quelques exemples de médiation urbaine mutualisée, comme le GIP à Saint-Denis^{47 48}

Le CSE invite les transporteurs à être attentifs à ce type de démarches et à envisager la possibilité d'y participer, lorsqu'elles paraissent de nature à renforcer leurs partenariats avec les collectivités

43 Encore qu'il ne s'agisse pas forcément des mêmes publics, puisque les chefs d'équipe sont souvent bac + 4 ou bac +5

44 Dans certaines entreprises, il apparaît que les médiateurs sont employés pour une part importante de leur temps à inciter les voyageurs à la validation, ce qui peut conduire à une confusion avec le rôle des contrôleurs, et expose les médiateurs à des agressions verbales, voire physiques.

45 Rapport-cadre médiation-prévention-protection

46 L'association Partenaires pour la ville a été créée en juillet 1997 par la ville de Saint-Denis, l'Université Paris8, la RATP, la SNCF, EDF-GDF, l'OPHLM, le Ministère de l'Education Nationale. Née des difficultés croissantes rencontrées par les entreprises et les services public dans l'exercice de leurs missions, elle a joué un rôle pionnier dans l'émergence du nouveau métier d'agent de proximité et de prévention.

47 Dont bizarrement les transporteurs sont absents

48 La Région avait confié il y a quelques années une étude dans cet esprit au Forum Français pour la Sécurité Urbaine (FFSU) qui avait abouti au rapport « Franciliens, tous médiateurs ». Ce travail reste d'actualité, et d'ailleurs le sujet fait aussi l'objet d'importantes réflexions au sein de l'Association des villes correspondants de nuit et médiateurs sociaux – dans la même perspective de créer un droit nouveau à accéder à la médiation.

locales. L'existence de telles équipes « pluri-acteurs » pourrait peut-être aussi offrir une certaine diversité à l'activité des médiateurs et leur permettre de demeurer plus longtemps dans la profession.

Recommandation 6 : pour la Région, réaliser un état des lieux de la médiation dans les transports et participer à la mise en place d'une politique de professionnalisation

VI-4 Faire des agents de première ligne des entreprises de transport des acteurs de la tranquillité

La présence humaine, dont chacun souligne le rôle essentiel, est constituée en pratique par plusieurs catégories de métiers, qui participent à des degrés divers à la co-production de la sécurité dans les transports.

Les entreprises de transport ont, en effet, pris de plus en plus conscience du fait que la sécurité et la tranquillité ne sont pas des phénomènes purement extérieurs, mais qu'elles résultent d'une interaction entre l'institution et des usagers. A ce titre, elle n'est pas seulement affaire des « spécialistes » - les forces de sécurité et de sûreté – elle implique aussi tous les agents de première ligne en contact avec le public.

La montée des incivilités et des comportements agressifs subis par les agents en contact avec le public n'est évidemment pas étrangère à cette prise de conscience, et à l'attention que des entreprises comme la RATP et la SNCF accordent à cette question. Ces entreprises participent à un club de réflexion et d'échanges avec d'autres entreprises publiques. La SNCF, après avoir commandé un rapport à Monique Sassier, médiatrice du Ministère de l'Education nationale, a engagé des actions, notamment de formation, pour les agents en contact avec les clients pour renforcer leurs compétences relationnelles et a fait de cette question le thème de ses Rencontres 2013.

Les agents commerciaux dans les gares comme les conducteurs, au contact avec le public, contribuent en effet, à travers leur attitude, leur aptitude à gérer les conflits, au sentiment de sécurité dans les transports. Ils doivent être accompagnés dans ce rôle nouveau par leur employeur, au moyen d'une formation et de sa reconnaissance en terme de qualification, et par un soutien en cas d'agression.

On peut faire aujourd'hui le constat que cette prise de conscience reste encore en grande partie à mettre en oeuvre sur le terrain. Car si les collaborations opérationnelles entre agents de sûreté et police nationale sont bien rôdées et ont fait la preuve de leur efficacité, la mobilisation des agents à l'autre bout de la chaîne, qui remplissent des missions de prévention, est encore limitée, que ce soit les agents d'ambiance ou médiateurs, ou a fortiori les contrôleurs, agents d'accueil ou conducteurs. Il paraît indispensable, indépendamment même du contexte budgétaire difficile, de mobiliser ces

forces « d'amont »⁴⁹. Cette mobilisation ne doit pas, pour autant, conduire ces agents à se substituer dans leurs fonctions aux agents de sûreté et de médiation.

Le STIF, dans le cadre de la mission de prévention qui lui est conférée, à l'instar des autres autorités organisatrices, est dans son rôle en apportant son concours à cette mobilisation.

Recommandation 7 : pour les entreprises de transport, développer la formation des agents en contact avec le public à la gestion des conflits, reconnaître leur nouvelle qualification et leur offrir un accompagnement lorsqu'ils ont été victimes d'actes

VI-5 A la recherche d'un « maître des lieux » dans les espaces de transport

Les participants d'un des ateliers de la rencontre de novembre 2013 se sont posés la question – sans y répondre véritablement - de la maîtrise des lieux dans les espaces dédiés aux transports, et de l'existence d'un « maître des lieux », ou d'un « garant », pour reprendre l'expression de Sébastien Roché⁵⁰.

Un lieu maîtrisé, c'est un lieu hospitalier, dont les règles d'usage sont clairement signifiées à la personne qui y pénètre et dont l'hôte – en quelque sorte une autorité bienveillante - s'assure de leur respect, contribuant ainsi à la civilité des lieux et au sentiment de sécurité.

On voit bien ce qu'implique cette notion et les devoirs qu'elle entraîne, pour le transporteur comme pour l'usager, en terme de qualité des lieux et des services rendus pour le premier, de respect des règles et de l'acquiescement d'un prix pour le second, les deux aspects allant de pair et supposant un respect réciproque.

Du côté du transporteur, la maîtrise des lieux suppose, pour le côté « pile », un soin apporté à leur conception et à leur entretien, leur confort et leur bonne signalétique pour l'usager, un bon accueil commercial, etc; pour le côté « face », la définition de règles d'usage et un garant qui rappelle les règles, si nécessaire, et qui soit en mesure de les faire respecter. Elle implique nécessairement une présence humaine pro-active pour la représenter, ce qui pose la question de la présence humaine dans les gares, voire dans certaines stations de métro la nuit, avec la formation nécessaire pour faire face à la diversité des situations.

Y a-t-il un acteur, dans les gares, dans les véhicules de transport, les pôles d'échange, qui puisse incarner cette maîtrise des lieux? Et comment construire ce garant, lui donner la légitimité nécessaire? Des réflexions et des expériences existent chez les opérateurs⁵¹, le CSE recommande que leur résultats soient mutualisés et puissent aboutir à un ou des guides de bonnes pratiques qui, loin de se présenter comme des recettes à appliquer, apportent des éléments de méthode et les

49 Lors d'une audition, un syndicaliste a parlé d'une « reconquête du terrain par les travailleurs du rail »

50 Sébastien Roché « Tolérance zéro? Incivilités et insécurité », Odile Jacob, avril 2002

51 Voir par exemple le rapport de recherche de la RATP dans le cadre du PREDIT «La civilité dans les espaces de transport » - Jacques de Plazaola, novembre 2007

éclairent à travers les résultats de l'expérience.

Recommandation 8 : pour les transporteurs, se demander comment leur stratégie d'entreprise, tant en ce qui concerne le management des ressources humaines que la gestions des différents espaces de transport, concourt à donner à l'utilisateur le sentiment d'une « maîtrise des lieux »

VI-6 Renforcer la place de l'utilisateur, comme acteur de sécurité

Si l'on considère que la sécurité est une co-production, il est nécessaire de s'interroger sur le rôle que l'on peut attendre de l'utilisateur.

D'un côté, la sécurité et le sentiment de sécurité font partie de la qualité de service attendue par l'utilisateur; d'un autre côté, l'utilisateur, à travers son comportement incivil, peut être source de perturbations - ces deux aspects pouvant s'influencer mutuellement.

A) La qualité de service est prise en compte dans les contrats passés par le STIF avec les opérateurs de transports, à travers un ensemble d'indicateurs associés à un système de bonus/malus selon le niveau d'atteinte des objectifs contractuels, et qui donnent lieu à une publication trimestrielle par le STIF.⁵² Le tableau ci-dessous indique la pondération des thématiques qui composent la qualité de service. La sécurité⁵³ fait partie de la thématique « ambiance », dont le poids financier représente 10% de l'enveloppe globale d'incitation, et qui comprend à son tour cinq éléments/indicateurs:

- l'accueil aux comptoirs et l'information aux guichets
- la propreté des trains et des stations
- la disponibilité des bornes d'appel
- la disponibilité de la vidéo-surveillance
- le délai d'assistance aux voyageurs par un agent

52 Il y a une trentaine d'indicateurs, déclinés par ligne et par axe. Ainsi, le contrat 2012-2015 avec la RATP contient 141 indicateurs, celui avec la SNCF 134

53 On aurait pu prendre également un indicateur sur le taux de présence humaine dans les gares

Les trains et les RER 		Les tramways et les bus 	
Ponctualité	55 %	Ponctualité	30 %
Information voyageurs	15 %	Information voyageurs	30 %
Ambiance	10 %	Ambiance	20 %
Perception des voyageurs	10 %	Perception des voyageurs	10 %
Accessibilité	7 %	Accessibilité	10 %
Vente (disponibilité des appareils de distribution, des lignes de péage)	3 %		

Source: STIF

La sécurité est également prise en compte, parmi un ensemble de thématiques (ponctualité, information, accueil, propreté, gestion des situations perturbées, accessibilité), dans l'enquête « perception des voyageurs » réalisée chaque année par le STIF auprès de 120.000 personnes, qui donne lieu au calcul d'un indicateur global de satisfaction, dont l'évolution (en plus ou en moins) permet de calculer le bonus/malus. Il faut noter, pour s'en féliciter, que l'incitation financière associée à la perception des voyageurs est passée de 1 à 10% dans les derniers contrats (2012-2015) avec la SNCF et la RATP.

On peut donc dire que la sécurité entre bien dans le système d'incitation financière inscrits dans les contrats entre le STIF et les opérateurs historiques, mais elle y pèse très peu quantitativement, ce qui n'est d'ailleurs pas choquant, eu égard à la forte priorité accordée par les usagers à la ponctualité et à l'information. Mais il faut noter que la publication trimestrielle des indicateurs pour chaque ligne, avec leur évolution, est déjà très intéressante et permet de mettre en évidence les problèmes. Si, la recommandation du CSE de rétablir une présence humaine dans les gares en bout de ligne était retenue, un indicateur du type « % de gares sans présence humaine » mériterait d'être retenu.

B) Il existe par ailleurs des démarches plus pro-actives, dans un cadre organisé, dans lesquelles les questions de sécurité tiennent de fait peu de place, signe qu'elles constituent en général une préoccupation seconde.

Ainsi, les comités de lignes, dont la composition est certes très institutionnelle, abordent rarement les questions de sûreté ou même de tranquillité.

D'autres démarches, encore rares, impliquent plus directement l'utilisateur, en ouvrant des espaces de dialogue avec lui. Le CSE a auditionné avec un grand intérêt la FNAUT Ile-de-France sur l'expérience des témoins de ligne lancée au début des années 2000 avec la RATP et qui bénéficie du soutien du STIF. 750 témoins permanents, recrutés par la FNAUT, couvrent une partie du réseau, avec une représentation variable selon la sociologie des populations desservies. La RATP apporte des réponses aux témoignages et établit un rapport mensuel distribué au STIF et aux témoins.

C) Les questions de sécurité et de tranquillité font l'objet de campagnes et d'actions de communication de la SNCF et de la RATP, que ce soit pour rappeler au voyageur les règles d'usage et de civilité, ou dans le cadre d'actions de prévention auprès des publics scolaires. On peut regretter cependant le peu d'information donnée aux usagers sur l'accès aux dispositifs d'alerte et de secours, ainsi que l'absence de conseils sur la conduite à tenir en présence d'actes délinquants.

La SNCF a présenté au CSE la « cartographie de la tranquillité » qu'elle met en oeuvre sur la ligne H du Transilien. Cet outil paraît très intéressant, pour le choix des indicateurs dont le rapprochement fait sens, et pour son débouché opérationnel au niveau local et comme moyen de dialogue, non seulement avec les voyageurs, mais aussi avec les collectivités traversées. Quatre indicateurs alimentent cette cartographie: la fraude, le nombre de faits sûreté portés à la connaissance de l'entreprise, le ressenti agents, le ressenti clients⁵⁴.

Le développement de démarches de ce genre est à encourager et à étendre aux réseaux de surface et au réseau OPTILE, à l'échelle de bassins.

Il arrive aussi que l'initiative vienne d'un collectif d'habitants, qui se mobilise à propos d'un problème d'insécurité. On peut citer l'exemple du Collectif du 29 juin à Villiers-le-Bel qui, face à la multiplication d'incivilités et de violences affectant une ligne de bus, a engagé un dialogue avec les chauffeurs ainsi qu'avec l'exploitant et le STIF, ce qui a permis de trouver une solution dans l'amélioration du service⁵⁵. Cet exemple montre comment la dégradation du climat relationnel et l'insatisfaction face à une offre jugée de mauvaise qualité peuvent se renforcer mutuellement, et surtout comment le dialogue et l'implication d'un groupe d'habitants permet de trouver une solution.

Ce bref panorama illustre différentes formes sous lesquelles l'usager est appelé à participer – le plus souvent indirectement - à la production de sécurité dans les transports, ou plus directement, lorsqu'il s'invite lui-même à travers un collectif d'habitants. On abordera aussi la question sous un autre angle dans le chapitre suivant consacré à la lutte contre le sentiment d'insécurité. Sans doute y a-t-il là matière à de plus amples réflexions et expérimentations, associées à des évaluations.

Recommandation 9 : pour les opérateurs de transport, favoriser une plus large implication collective des usagers dans la recherche de solutions aux problèmes de sécurité; pour le STIF, faire de la baisse du sentiment d'insécurité un objectif des contrats, selon des modalités à définir avec les opérateurs

Recommandation 10: améliorer l'information des usagers sur l'accès aux dispositifs d'alerte et de secours et sur la conduite à tenir en présence d'actes délinquants

*
* *

54 Alimenté par des volontaires qui adressent régulièrement des fiches selon un questionnaire

55 Cité par Martin Besnier, in IEP – Approche genrée de la participation coproductive des habitants en matière de sécurité publique. L'expérience du collectif du 29 juin à Villiers-le-Bel, une démarche soutenue par la collaboratrice du maire, Céline Evita

En conclusion de ce chapitre, il convient d'intégrer les nouveaux défis auxquelles les entreprises de transports sont confrontées, dans une société marquée par une tension croissante des rapports sociaux, avec la multiplication de comportements qui ne relèvent pas de la délinquance, mais contribuent à donner une image négative des transports en commun.

Les transporteurs et leurs agents sont en première ligne et sont conscients qu'il convient d'agir, pour ne pas subir. Les politiques de prévention ne peuvent plus s'appuyer sur les seuls professionnels de la sécurité, elles requièrent une mobilisation multiforme des différentes catégories d'agents, avec certes des rôles différents et non interchangeables et qui devraient trouver reconnaissance au niveau des qualifications, dans le cadre d'une stratégie globale de l'entreprise, se traduisant en plans d'actions coordonnés, auxquels le STIF et sans doute la Région seraient amenés à apporter leur concours, comme le STIF le fait déjà pour les médiateurs.

Recommandation 11 : pour les transporteurs, définir, dans le cadre de leurs politiques de prévention, un plan d'actions visant l'ensemble de leurs agents en contact avec le public, qui bénéficierait d'un soutien du STIF et de la Région

La forte implication du STIF dans le financement de la présence humaine contribuant à la sécurité et au sentiment de sécurité implique une bonne connaissance de sa part des moyens opérationnels mis en place par les opérateurs et de leurs conditions d'emploi – et par conséquent des contrôles, même en l'absence de contractualisation spécifique.

Recommandation 12 : pour le STIF, exercer un contrôle sur les moyens humains opérationnels affectés à des missions de prévention et de sécurité/sûreté mis en place par les opérateurs et sur leurs conditions d'emploi, au regard des engagements des contrats ou de documents prévus par ces derniers

Au-delà de ces actions à court et moyen terme, un travail plus prospectif mériterait d'être engagé sur les différentes modalités de la présence humaine, au regard des enjeux de sécurité, en s'appuyant notamment sur la mutualisation de l'expérience des opérateurs et en tenant compte de la diversité des contextes. Les différents types d'activités présents dans les gares devraient être intégrés dans la réflexion. Ce travail, qui présenterait une réelle utilité pour orienter la politique du STIF et de la Région, pourrait constituer l'un des thèmes d'un futur Observatoire francilien de la sécurité et de la tranquillité dans les transports, dont le CSE propose la création (cf. infra recommandation 18).

Recommandation 13: pour l'ensemble des acteurs, lancer un travail prospectif sur les différents modes de présence humaine dans les espaces de transport, face aux enjeux de la sécurité

VII – Lutter contre le sentiment d'insécurité

La lutte contre le sentiment d'insécurité est un défi majeur dans les transports en commun franciliens, et tout particulièrement dans les réseaux ferrés. Elle constitue une partie intégrante de

la qualité de service et est d'ailleurs reconnue comme telle tant par le STIF que par les opérateurs de transport.

Il n'est pas sans intérêt de se reporter à une recherche d'il y a une dizaine d'années menée par l'Association française de psychologie appliquée aux transports en collaboration avec le thème fédérateur de l'INRETS: Amélioration de la qualité de l'offre des transports collectifs plus particulièrement urbains et suburbains⁵⁶.

Cette recherche, lancée à un moment où le sujet commençait à devenir prégnant chez les transporteurs, a mis en exergue un certain nombre de questions toujours actuelles et fait écho à des propositions que nous avons entendues au cours de nos travaux.

Ses principaux résultats sont les suivants:

- loin d'être homogène, le sentiment d'insécurité est très différencié, ce qui doit conduire à penser la protection en termes différentiels
- les stratégies le plus souvent mises en oeuvre sont trop centrées sur la dissuasion et pas assez sur les victimes potentielles ou celles qui simplement ont peur, à tort ou à raison
- c'est à partir des plus inquiets, ou de ceux qui demandent le plus de protection, les jeunes et les femmes, que devraient s'établir les politiques de sécurité⁵⁷

On peut effectivement se demander si, dans le cas de l'Ile-de-France, les politiques de sécurité dans les transports collectifs n'ont pas trop privilégié jusqu'à maintenant le volet de la lutte contre la délinquance – avec une réelle efficacité au demeurant dans ce domaine – au détriment ou, tout au moins, en donnant une part trop réduite, au ressenti des usagers.

Certes, des évolutions se font jour depuis quelques années, les grands opérateurs semblent avoir pris la mesure du problème, notamment par l'attention portée à l'ambiance dans les gares et dans les véhicules – propreté, éclairage, passages souterrains et équipements dégradés, etc., qui nécessitent encore des efforts importants. Le sentiment de sécurité renvoie aussi à la question de la maîtrise des lieux assurée par l'opérateur de transport, que nous avons abordée s'agissant de la présence humaine, une présence pro-active et rassurante.

Le problème ne se limite pas d'ailleurs aux grands aménagements. La FNAUT a appelé l'attention du CSE sur les arrêts et les abribus. Dans un certain nombre de cas, les abribus ont été enlevés ou leur gestion laisse à désirer, il n'y a plus ni lumière ni siège, ce qui contribue au sentiment d'insécurité. Pourtant, le STIF a défini un schéma directeur, qui précise les prescriptions en terme d'information voyageurs et de confort que doivent respecter les sociétés qui mettent en place ces abribus pour le compte des communes.

Recommandation 14 : pour le STIF, rappeler aux communes, responsables de la bonne tenue des abribus, le contrôle qu'elles doivent exercer sur les sociétés auxquelles elles ont délégué la maintenance et l'entretien de ces équipements

⁵⁶ Etude du sentiment d'insécurité et sa mesure dans les transports collectifs urbains

⁵⁷ Ce qui ne veut pas dire que toutes les réponses relèvent du champ des transports

VII-1 S'investir dans les études de sûreté et de sécurité en amont des aménagements liés aux transports

Le CSE n'a pu aborder qu'à la marge le rôle de l'aménagement et de la gestion des espaces de transport dans la production du sentiment d'insécurité. Il est cependant nécessaire d'en dire quelques mots, car c'est un sujet encore insuffisamment traité, et qui va revêtir une importance majeure avec le développement du réseau du Nouveau Grand Paris. Les réflexions ne manquent pas pour autant, même si ce n'est que récemment, en 1995⁵⁸, que la loi a rendu obligatoire les études de sécurité publique.

Ce qui est particulièrement intéressant dans ces travaux récents, qui élargissent les premières approches de la prévention situationnelle, c'est qu'ils proposent des solutions urbaines et technologiques qui n'ont pas pour seul objectif de réduire la délinquance, mais qui visent aussi à réduire le sentiment d'insécurité par la réalisation de lieux conviviaux renforçant les rencontres et les échanges et un contrôle social assuré par les habitant/es eux-mêmes, à l'opposé d'une vision sécuritaire.⁵⁹

C'est dire les choix de société qui s'attachent aux solutions qui seront mises en oeuvre pour intégrer les problématiques de sûreté en amont des projets d'aménagements des futurs espaces de transport. La Région Ile-de-France et le STIF devraient s'impliquer dans les réflexions en cours avec la Société du Grand Paris sur ce sujet.

Recommandation 15 : pour le Région et le STIF, s'impliquer aux côtés de la Société du Grand Paris, dans les travaux de conception des futurs aménagements (gares, stations et réseaux) pour l'intégration en amont des problématiques de sûreté, en veillant notamment à la mobilisation d'expertises d'architectes et de sociologues, et de personnes connaissant bien l'environnement des lieux

VII-2 Réduire le sentiment d'insécurité des femmes dans les espaces de transport

Le sentiment d'insécurité dans les espaces de transport est particulièrement élevé chez les femmes, puisque 60% d'entre elles déclarent avoir peur, au moins de temps en temps, dans les transports en commun, soit deux fois plus que les hommes. Ce constat n'est pas spécifique aux transports, il concerne l'ensemble des espaces publics et, selon les travaux des sociologues, il n'est pas lié à une

58 Loi n°95-73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité. La construction ou l'extension d'une gare pouvant accueillir plus de 700 personnes doit aujourd'hui faire l'objet d'une étude de sûreté et de sécurité publique (article R 11-48 du code de l'urbanisme). Nous ne pouvons citer l'ensemble des recherches et travaux sur le sujet. Nous nous en tiendrons ici à deux références: la note rapide n°529 de novembre 2010 de l'IAU « L'étude de sécurité publique dans les projets urbains », ainsi que l'étude de l'IAU sur la gare Montparnasse « De la conception à la gestion des espaces en gare – La prévention au coeur de la stratégie de sécurité » - novembre 2012. A l'aménagement, il faut aussi ajouter la gestion et l'usage des espaces de gares, pour laquelle on peut citer notamment les travaux du Pôle sociétal de la SNCF

59 Voir par exemple sur ce point Paul Landauer ou Thierry Oblet

plus grande vulnérabilité « naturelle », mais est d'abord le résultat d'une construction sociale qui tend à dénier aux femmes leur légitimité dans les espaces publics.

Nous avons affaire ici à une question sociale importante, qui devrait être abordée de façon globale sous deux angles:

- la lutte contre les facteurs qui contribuent à créer et à pérenniser les stéréotypes de genre, dès le plus jeune âge et notamment à l'école, c'est-à-dire dès la socialisation différenciée des garçons et des filles;
- l'introduction d'une dimension genrée dans les politiques

Des expériences nombreuses existent dans les pays les plus divers dans les domaines de l'aménagement et de la gestion des villes. On peut citer le rapport de 2010 « Villes sûres » du Fonds de développement des Nations Unies pour la femme, qui propose plusieurs axes d'actions étayés par des exemples: audits ou groupes de réflexion de femmes visant à identifier leurs problèmes de sécurité, formation des acteurs (urbanistes, policiers, plus largement tous ceux qui produisent - ou qui participent à - la gestion des villes), intégration des questions liées à l'égalité des sexes et à la sécurité dans les projets d'aménagement, élaboration de programmes d'ensemble à l'échelle de villes et de quartiers, etc...

La Région Ile-de-France a décidé, dans le cadre de son plan d'actions pour l'égalité femmes/hommes, d'engager un travail sur le sujet, dont le champ est plus large que celui des transports. Cela n'exclut pas des réflexions particulières dans les espaces de transports, qui apparaissent plus particulièrement anxiogènes. Celles-ci devraient faire appel aux expertises de sociologues et des associations qui militent pour l'égalité femmes/hommes dans les espaces publics et, à travers l'Observatoire des violences envers les femmes, le Centre Hubertine Auclerc devrait y être associé⁶⁰.

Ce travail sera d'autant plus bénéfique que les solutions qui seront ainsi apportées bénéficieront à l'ensemble des usagers, et sont susceptibles d'inciter un certain nombre de personnes à abandonner leur voiture pour les transports en commun⁶¹.

Recommandation 16 : pour le Région, le STIF et les opérateurs de transport, lancer une réflexion ouverte aux associations ayant une expertise dans le domaine, afin de définir un plan d'actions pour réduire le sentiment d'insécurité des femmes dans les espaces de transport

S'agissant des transports, le renforcement de la présence humaine et des mesures techniques comme les rames « boa »⁶², qui permettent aux voyageurs et aux voyageuses de se regrouper en heures creuses ou en fin de ligne, peuvent apporter des améliorations. Le CSE préconise de multiplier ce type de rames sur les lignes les moins sûres.

60 Sur l'insécurité des femmes dans l'espace public, voir notamment le rapport final de l'enquête de 2011 de l'IAU, publié en août 2013, qui comprend un zoom sur le sujet

61 Selon l'enquête 2011 de victimation de l'IAU, entre 1,2% et 3,4% des femmes, selon le mode utilisé, déclarent ne pas utiliser les transports en commun car elles redoutent d'y être agressées ou volées (resp. 0,6% à 1,2% des hommes). L'enquête montre également que les femmes victimes d'agressions évoquent 3 à 4 fois plus souvent que les hommes une peur durable après et des conséquences sur leur santé

62 Les rames « boa » sont des rames dans lesquelles les voitures sont interconnectées, ce qui permet de circuler librement sur toute la longueur du train

Des démarches du type « marches exploratoires », comme celle que la SNCF a mise en oeuvre à la gare du Nord, et qui sont courantes au Québec, notamment dans la ville de Montréal, sont aussi à encourager. L'implication des usagers/usagères se révèle en effet très pertinente pour identifier des lieux anxiogènes et proposer des solutions.

Recommandation 17 : pour tous, recourir davantage aux rames « boa » sur les lignes les moins sûres et, à défaut, à la fermeture d'une partie des voitures à certaines heures, afin de favoriser le regroupement des voyageurs ; pour les opérateurs de transport, sur les lignes et dans les espaces - notamment les gares ou stations - qui présentent des caractéristiques anxiogènes, recourir à des démarches de type « marches exploratoires »

VIII - Les transports, un acteur de la ville

Les entreprises de transport constituent un acteur majeur de la Région Ile-de-France, fortement ouvert et imbriqué dans le territoire et qui rythme la vie de ses habitant/es. Les problématiques de sécurité le long des lignes sont largement le reflet des territoires traversés, de sorte que ces entreprises ont compris depuis longtemps qu'elles ne pouvaient pas régler toutes seules leurs problèmes, ni s'appuyer sur la seule collaboration au quotidien avec les forces de sécurité de l'État, mais qu'elles devaient aussi tisser des liens avec les territoires, dans l'optique de renforcer les actions de prévention.

Ces actions, on l'a vu, sont menées à plusieurs niveaux, à la mesure des moyens qu'elles sont en mesure de mobiliser.

On y retrouve très souvent des interventions auprès des publics scolaires, collégiens et lycéens, afin de lutter contre les incivilités, les comportements bruyants, ou afin d'inciter à la validation des titres de transport. Ces actions participent à une meilleure connaissance réciproque et sont pertinentes pour faire baisser les tensions après des épisodes de violences. La Région pourrait, à travers par exemple des actions lycéennes, apporter un concours à ces initiatives.

Recommandation 18 : pour la Région, lancer, en liaison avec le STIF et les rectorats , une initiative « transports et vie scolaire » auprès des élèves des collèges et des lycées d'Ile-de-France, afin d'appuyer les nombreuses actions menées par les transporteurs

Dans ces mêmes territoires, on trouve aussi des actions qui s'appuient sur des associations culturelles ou sportives, du même type que celles que la Région et l'État subventionnent au titre de la politique de la ville.

Des problématiques plus particulières sont souvent évoquées dans les gares, le stationnement de sans – abris ou de toxicomanes, qui représentent une gêne pour les voyageurs et que les opérateurs, SNCF et RATP, s'efforcent de gérer selon le cas en faisant appel à des associations et à leurs travailleurs sociaux, voire en finançant des chantiers d'insertion, etc., problèmes récurrents et

difficiles à traiter⁶³.

Au-delà de ces interventions directes dans les territoires, de nombreuses entreprises de transport se sont attachées, avec des fortunes diverses, à s'impliquer dans des coopérations institutionnelles, dans le cadre des CLSPD ou, beaucoup plus rarement, les CISPD.

C'est ainsi par exemple que la SNCF a mis en place en 2010 une communauté interne inter-métiers, la « communauté sécurité et prévention », qui réunit l'ensemble des représentants SNCF présents dans les instances CLSPD. Cette communauté rassemble aujourd'hui 270 personnes présentes dans 370 communes, dont 1/3 sont situées en Ile-de-France. L'entreprise organise chaque année un évènement qui réunit les partenaires locaux, forces de l'ordre, éducation nationale, justice, élus locaux, et qui permet d'échanger les bonnes pratiques.

La RATP de son côté a présenté au CSE la méthodologie mise en oeuvre par son département Sécurité pour les nouvelles mises en service de tramways, afin d'anticiper et de prévenir les problèmes de sécurité. Cette méthodologie comporte une analyse de l'environnement local sur le futur tracé et sur les lignes de bus qui vont être impactées, l'identification des acteurs du territoire, partenaires ou cibles des actions de prévention que la RATP mettra en place et prépare les partenariats futurs, y compris avec les associations de terrain, afin de créer un lien avec les futurs riverains de la ligne.

La démarche permet de dépasser de simples interventions ponctuelles et vise à définir des actions de prévention cohérentes sur l'ensemble du territoire.

Malgré la multitude d'actions menées sur le terrain, des progrès restent à faire quant à la mise en cohérence de ces actions, par un travail de fond mené dans la durée et s'inscrivant dans une stratégie d'ensemble de prévention et de sécurité, dans laquelle un volet transports devrait trouver place.

En outre, la question se pose de l'échelle pertinente de l'analyse et de l'action. Dans le cadre des découpages administratifs et des compétences en matière de tranquillité publique, les coopérations se font le plus souvent aujourd'hui à l'échelle communale, avec les limites qui en résultent, car une bonne partie des problématiques de sécurité se posent à des échelles plus larges.

Cela n'empêche pas les coopérations opérationnelles avec les services de l'État – SDRPT, directions départementales de la sécurité publique, groupements de gendarmerie en grande couronne – qui se sont organisés pour coordonner leur action opérationnelle et répondre aux demandes des transporteurs confrontés à des situations qui les dépassent.

Il n'en demeure pas moins une absence de pilotage stratégique et de vision partagée par les acteurs du territoire d'un même bassin de vie⁶⁴, que certains transporteurs s'efforcent parfois de compenser⁶⁵.

63 Selon des propos relevés lors de la journée du 13 novembre, concernant la présence de toxicomanes « finalement, quand ils sont en dessous, dans le métro, le dessus est bien content. Et quand ils sont au-dessus, le dessous est bien content »

64 Qui, en grande couronne, correspondent plus ou moins aux réseaux de transport

65 Exemple intéressant de la ligne H du Transilien, où la SNCF a mis en place un outil, le « baromètre de la tranquillité », et développe une démarche proactive auprès des agglomérations traversées

Ces démarches mériteraient à tout le moins d'être systématisées et de s'appuyer sur la mise en place de véritables observatoires locaux, qui seraient des lieux d'échanges et de débats stratégiques.

La Région a entrepris en 2012 de financer des diagnostics territoriaux, afin d'aider les collectivités dans l'élaboration de stratégies territoriales de prévention et de sécurité. Cette démarche, qui s'est voulue au départ expérimentale, mériterait, sur la base d'un bilan des premières opérations, d'être multipliée et développée, notamment à des échelles plus larges de bassins de vie, en y intégrant un volet spécifique sur les transports.

Recommandation 19 : pour la Région, lancer un programme visant plus particulièrement l'intégration d'un volet transports dans les stratégies territoriales, élaborées à une échelle pertinente au regard des mobilités, dans le cadre de l'aide qu'elle apporte aux diagnostics de sécurité menés par les communes et les intercommunalités

IX - Une doctrine commune au niveau de l'Ile-de-France, appuyée sur un Observatoire francilien de la sécurité et de la tranquillité dans les transports

La loi n°2007-297 du 5 mars 2007 relative à la prévention de la délinquance a conféré au STIF, comme aux autres autorités organisatrices de transports urbains, une responsabilité en matière de prévention de la délinquance et de sécurisation des personnels et des usagers dans ces transports.

Le décret modifiant le décret n°2005-664 du 10 juin 2005, qui devrait désormais paraître en 2015, précisera les modalités du concours apporté par le STIF à ces actions; il sera suivi d'une circulaire concernant le recensement et la transmission de données relatives aux actes de délinquance commis dans les transports collectifs.

Ces textes permettront d'actualiser le cadre juridique de l'intervention du STIF, en lui appliquant en matière de données les dispositions déjà en vigueur chez les autorités organisatrices de transports urbains hors Ile-de-France⁶⁶.

Cette évolution, qui s'accompagne de l'extension aux opérateurs OPTILE de l'obligation du recueil de données, a été anticipée par le STIF, puisque les contrats de type 2 signés avec ces entreprises depuis 2011 comportent déjà des obligations de reporting et des indicateurs qui participent à l'orientation des politiques des transporteurs en matière de prévention.

Ce nouveau cadre d'intervention du STIF constitue une opportunité pour donner une plus grande ambition à la politique du STIF et de la Région, en l'inscrivant dans une vision stratégique plus affirmée et plus lisible à l'extérieur aux yeux de grand public, et en l'appuyant sur des outils de

⁶⁶ Aujourd'hui, les statistiques de la RATP, de la SNCF et de la SDRPT sont adressées directement à l'ONDT, sans transiter par le STIF

pilotage et d'évaluation.

A l'instar de démarches déjà engagées par plusieurs autorités organisatrices⁶⁷, le CSE s'est donc posé la question de la pertinence d'un Observatoire de la sécurité et de la tranquillité en Ile-de-France. Cette idée, proposée par plusieurs participants lors de la journée d'échanges du 13 novembre 2013 avec les acteurs, a suscité un véritable intérêt et conduit le CSE à la reprendre à son compte.

Des attentes se sont exprimées en faveur d'un Observatoire qui, outre ses missions classiques de recueil et d'analyse des données, produirait des études et des évaluations, rassemblerait et mutualiserait les bonnes pratiques. Son titre « observatoire de la sécurité et de la tranquillité » n'est pas l'effet du hasard, il s'agit en effet dans l'esprit des participants de ne pas se limiter à l'analyse de la délinquance et aux moyens de la combattre, mais de se situer du point de vue des victimes potentielles.

Le comité de pilotage de l'Observatoire ne se limiterait pas aux représentants des institutions et aux professionnels de la sécurité, mais il serait ouvert aux usagers ainsi qu'aux représentants des personnels des entreprises de transport. Le CSE fait sienne cette proposition d'ouverture, qui s'inscrit pleinement dans la logique qui parcourt l'ensemble de ce rapport, la volonté de mobiliser les usagers comme les agents des entreprises dans la co-production de la sécurité dans les transports.

L'Observatoire, qui devrait être doté d'un minimum de moyens permanents⁶⁸, serait un outil précieux pour favoriser une vision partagée des grandes problématiques de sécurité dans les transports sur le territoire francilien et sur les réponses à apporter, pour préciser les rôles respectifs des différents acteurs et leur articulation, et pour donner un cadre global aux stratégies locales.

A travers des groupes de travail, il serait un lieu approprié pour échanger sur des questions comme la maîtrise des lieux, la gestion des populations en errance, voire les moyens de lutter contre la fraude sans exposer les personnels des entreprises à des actes de violence, etc.

Recommandation 20 : pour la Région et le STIF, en liaison avec l'ONDT, prendre l'initiative de créer un Observatoire francilien de la sécurité et de la tranquillité dans les transports, associant l'ensemble des parties prenantes, dont les élu/es régionaux, les usagers et les représentant/es des personnels des entreprises de transport

L'Observatoire constituerait un instrument précieux pour établir un diagnostic partagé par les acteurs et un outil pour le STIF pour définir et évaluer sa stratégie d'action en matière de

67 Dont le rapport précité de la Mission permanente d'évaluation de la politique de prévention de la délinquance préconise la généralisation. L'ONDT a manifesté de l'intérêt pour une initiative de ce type en Ile-de-France

68 Sans avoir approfondi la question, on peut à première vue évaluer les besoins à 6 agents (1 responsable, 1 informaticien gestionnaire de la base de données, 1 statisticien, 1 chargé d'études en statistique et cartographie, 2 chargés d'études en sciences sociales – sociologie, criminologie, géographie, droit). Ces moyens, certes non négligeables, doivent être mis en regard des dépenses que la Région et le STIF consentent chaque année pour sécuriser les transports

prévention et de sécurité.

Le rapport déjà cité de la Mission permanente d'évaluation de la politique de prévention de la délinquance préconise que l'Autorité organisatrice des transports urbains se voie reconnaître la responsabilité d'établir le diagnostic et qu'elle participe à l'élaboration de la stratégie territoriale de sécurité et de prévention de la délinquance de l'agglomération, à travers son volet transports.

Il est difficile de calquer ce modèle dans le cas de l'Ile-de-France, en l'absence d'autorité compétente pour établir une telle stratégie à l'échelle régionale.

Pour autant, cela n'enlève rien à l'intérêt d'une réflexion stratégique à l'échelle régionale cantonnée au champ des transports, sans entrer dans les problématiques spécifiques à chaque territoire. Le CSE n'a pas réfléchi précisément au contenu que pourrait avoir un tel document, mais on peut imaginer qu'il pourrait reprendre les points forts du diagnostic, définir les enjeux partagés par les différents acteurs et les axes d'action prioritaires, avec les coopérations et les moyens à mobiliser, et préciser les mesures de prévention et de sécurisation que le STIF s'engage pour sa part à mettre en oeuvre, à travers les contrats avec les opérateurs.

On peut penser que cette démarche inciterait les collectivités locales à intégrer plus systématiquement un volet transports dans leur stratégie territoriale et appuierait l'implication déjà importante des opérateurs dans les CLSPD ou CISP. Elle conforterait le rôle de pilotage du STIF en matière de politique de prévention en rendant plus lisible sa doctrine et en la traduisant dans les contrats avec les opérateurs. Enfin, alors que la politique actuelle de prévention semble plutôt portée par des logiques techniques, voire financières, des opérateurs, cette démarche donnerait toute sa place au débat politique, la stratégie devant donner lieu à un vote du CA du STIF ainsi qu'en conseil régional, en raison des implications financières qui en résulteraient pour la Région.

Recommandation 21 : pour le STIF, élaborer une stratégie de sécurité et de prévention de la délinquance dans les transports. Le STIF s'appuierait, à cette fin, sur les travaux de l'Observatoire

X – Questions d'avenir

Nous allons reprendre dans cette partie trois questions abordées par l'IAU à la fin de son étude sur la sécurisation des transports publics, qui nous paraissent en effet des défis importants pour l'ensemble des acteurs qui ont en charge cette sécurisation. Le CSE partage largement, sur ces sujets, les réflexions de l'IAU.

X-1 Mieux sécuriser les réseaux de surface

La situation des réseaux de surface, principalement en grande couronne, pose un problème qui revêt des formes multiples. A cela, plusieurs raisons:

- le maillage inégal et diffus des forces de sécurité de l'État sur des territoires parfois vastes

- l'absence, ou presque, de moyens d'intervention en cas d'incident propres aux entreprises privées, seules les lignes de bus ou de tram exploitées par la RATP et la SNCF pouvant bénéficier du soutien du GPSR ou de la SUGE
- des problématiques de sécurité marquées par des caillassages de bus, traumatisants pour les voyageurs comme pour les agents des entreprises exploitantes, et qui se traduisent par des arrêts de services pénalisants pour les populations qui ne sont plus desservies
- un sentiment de solitude et d'insécurité des conducteurs, exprimé avec force par les représentants syndicaux, qui déplorent souvent la lenteur des secours en cas d'agression, l'insuffisance du soutien apporté à l'agent victime par son employeur, mais aussi certaines réformes de structure qui renforcent l'isolement des conducteurs et des conductrices

Cette situation interpelle tous les acteurs, entreprises, collectivités desservies, services de police, le STIF et la Région.

Une partie des difficultés évoquées par les syndicats de salariés relève normalement du dialogue social, mais le STIF ne peut s'en désintéresser, dans la mesure où elles ont un impact sur la qualité de service. Le rapport fait quelques propositions dans ce sens.

La création récente au sein de la BRF d'un service dédié aux réseaux de surface traduit une volonté de renforcer son implication dans des territoires où elle était jusqu'ici absente. Pour autant, l'essentiel de ses moyens resteront concentrés dans la zone dense et il est difficile de faire autrement, sans une augmentation de ses effectifs qui ne semble pas d'actualité dans une période de rigueur budgétaire. Du reste, la doctrine énoncée par le ministre de l'Intérieur en 2013 met fortement l'accent sur le développement de partenariats avec les polices municipales et les sécurités privées, la police nationale se concentrant sur son « cœur de métier ».

Dans ce contexte, la SDRPT pose à la Région et au STIF la question de la création d'une force de sûreté, qui interviendrait dans les territoires à la manière du GPSR et de la SUGE, et qui devrait naturellement être créée par la loi. Si le CSE comprend bien la question, il observe que la création de cette nouvelle force de sûreté serait pour le STIF comme pour la Région un choix lourd de conséquences, dans un contexte de réduction des dotations de l'État à la Région. Sur le plan financier, car le coût de ce choix conduirait à des arbitrages au détriment de la médiation. Sur le positionnement même du STIF dans la mise en oeuvre de ses responsabilités, qui se limitent au domaine de la prévention, alors qu'il finance déjà quelque 2000 agents des opérateurs historiques.

Le CSE préconise de privilégier une autre voie, dans l'esprit de la coproduction de la sécurité qui inspire l'ensemble de ce rapport, et à partir du constat que la sécurisation des bus relève d'une logique de surface: mobiliser les territoires desservis et leurs élu/es dans des politiques de prévention et de sécurité qui devraient comporter un volet spécifique sur les transports qui devrait faire l'objet d'un contrat auquel la Région pourrait participer. Cela n'exclut pas une réflexion à lancer sur la perspective de mutualiser les forces de sûreté existantes et d'étendre leur champ d'action sur l'ensemble des réseaux franciliens (cf.infra).

X-2 La sûreté des transports à l'heure du Nouveau Grand Paris

Le grand bond en avant que vont connaître les réseaux de transports franciliens dans les prochaines années pose la question du dimensionnement des moyens humains et techniques qui devront être consacrés à sa sécurisation, mais pas seulement. Ils nous obligent aussi à faire mieux, mieux pour intégrer les problématiques de sécurité en amont de la conception des gares et des réseaux, mieux pour organiser et pour mobiliser les forces qui participent à la coproduction de la sécurité.

La conception des aménagements futurs est un vrai défi. L'outil existe, c'est l'étude de sûreté et de sécurité publique, il convient de bien le manier, en intégrant les réflexions des aménageurs, urbanistes, architectes, sociologues, les recherches du Plan Construction et Architecture, etc. qui permettent de dépasser les solutions stéréotypées et purement sécuritaires et de réaliser des lieux conviviaux, appropriables par leurs usagers, qui participent par leur conception et la manière dont ils sont gérés à créer une ambiance de sécurité.

La Région Ile-de-France qui a su lancer les programmes-pilotes des nouveaux quartiers urbains et qui peut s'appuyer sur l'expertise de l'IAU, pourrait associer ses compétences à celles de la société du Grand Paris et des autres maîtres d'ouvrage et signifier ainsi aux franciliennes et aux franciliens sa vision des transports de demain.

La question des moyens humains affectés à la sécurisation des réseaux est également posée. La réorganisation de la BRF et celle en cours du GPSR répondent bien à une logique métropolitaine, en privilégiant l'implantation dans les gares et les grands pôles et en réduisant le nombre d'attache-ments pour les moyens mobiles, afin de renforcer leur capacité de projection en fonction des besoins.

Mais une réorganisation à moyens constants ne peut constituer une réponse durable que jusqu'à un certain point, face à une augmentation du nombre de sollicitations. Ainsi, un syndicat évoque le sentiment de malaise d'agents du GPSR, à qui il est demandé d'assister les services dans un contrôle des titres de transport, au détriment de ce qu'ils considèrent comme leur mission de sûreté; on encore, la réduction à 3 de la taille des équipes, jugée insuffisante dans les endroits dangereux et notamment face aux phénomènes de bandes.

Comme pour les réseaux de surface, il paraît nécessaire – et cela s'adresse à l'ensemble des acteurs – d'engager une réflexion stratégique sur la manière de mobiliser au mieux l'ensemble des moyens humains qui peuvent concourir à la coproduction de la sécurité dans les transports, au-delà des professionnels.

X-3 L'ouverture à la concurrence

En application du règlement communautaire sur les obligations de service public, la loi ORTF⁶⁹ du 8 décembre 2009 a prévu différentes échéances pour l'ouverture à la concurrence des services de transport des voyageurs:

- fin 2024 pour les bus
- fin 2029 pour les tramways
- fin 2039 pour les métros, RER et Transilien

Pour autant, la question du devenir des services de sécurité des entreprises historiques est d'ores et déjà posé, puisque leur périmètre d'intervention est limité par la loi. C'est ainsi que la SUGE a eu interdiction d'intervenir à bord des trains Thello, qui assurent la liaison entre la France et l'Italie dans le cadre d'un partenariat entre Veolia Transports et Trenitalia, et la question se pose dans les mêmes termes pour Eurostar et Thalys.

Une réponse a été apportée par la loi n° 2014-872 du 4 août 2014 portant réforme ferroviaire, qui définit une nouvelle organisation du système ferroviaire, avec la création d'un établissement public industriel et commercial (EPIC) dénommé « SNCF », à la tête de deux EPIC filiales, SNCF réseau, gestionnaire de l'infrastructure et SNCF Mobilités, l'exploitant des trains.

Dans le nouveau dispositif, la SUGE est rattachée à l'EPIC de tête « SNCF » (article 7) et pourra vendre ses prestations aux concurrents de la SNCF utilisateurs du réseau, dans les mêmes conditions qu'à SNCF Mobilités⁷⁰.

Lorsque l'on regarde chez les pays voisins⁷¹, on observe deux grands modèles.

En Allemagne, Royaume Uni, Pays-Bas, Suisse, la sûreté dans les transports ferroviaires est assurée par des forces de police dédiées (financées à 95% par les opérateurs au Royaume Uni), que les opérateurs historiques complètent par des moyens internes (Allemagne) ou en recourant à des sociétés externes (Pays-Pays) - mais les agents n'ont pas les mêmes prérogatives que la SUGE et s'apparentent à une sécurité privée classique. Les Chemins de Fer suisses disposent d'un service dont les missions s'apparentent plutôt à de la médiation.

La France et la Belgique ont des systèmes comparables, dans lesquels la sûreté dans le transport ferroviaire est assurée par la police et par l'opérateur historique, encore qu'en Belgique les agents de l'opérateur ne disposent pas de port d'armes.

69 Loi ORTF n°2009-1503 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires et portant diverses dispositions relatives aux transports

70 L'article 23 de la loi introduit un nouvel article 2251-1-1 dans le code des transports, qui élargit les missions du service interne de sécurité de la SNCF aux autres entreprises ferroviaires utilisatrices du réseau national, à la demande de ces dernières. Corrélativement, il introduit une obligation de publicité des conditions de tarification des services

71 Etude SIA Partners « La sûreté ferroviaire: quel modèle organisationnel mettre en place pour assurer la sécurité des biens et des personnes » - 23 avril 2013

On observe ainsi une certaine spécificité de la France qui, parmi les pays cités, est celui où les prérogatives de la sûreté interne à l'entreprise historique sont les plus proches de celles de la police. Il ne nous revient pas d'en tirer des conclusions pour l'avenir.

En revanche, tant la logique métropolitaine, avec notamment la question des réseaux de surface en grande couronne, que l'ouverture à la concurrence, amènent à s'interroger sur l'intérêt d'une mutualisation des moyens de sûreté à l'échelle régionale, sous la forme d'un établissement public à statut d'EPIC, qui devrait respecter les statuts de ses personnels, et qui serait amené à vendre ses prestations aux exploitants des réseaux.

Conclusion

La Région Ile-de-France participe depuis 1998 à la sécurisation des transports en commun franciliens. Depuis cette date, elle y a consacré plus de 240 M€, sur un programme total de 600 M€ d'investissements, dont la plus grande part aura été consacrée au déploiement de la vidéosurveillance sur l'ensemble des réseaux.

La présence humaine n'a pas été de reste, puisque la Région participe, à travers sa subvention au STIF, au financement de quelque 2000 agents de sûreté à la RATP et à la SNCF, et de 500 médiateurs.

Malgré son coût élevé, cette politique n'avait pas jusqu'ici fait l'objet d'évaluation. On ne peut donc que se réjouir de la décision de l'Assemblée régionale en avril 2011 de confier à l'IAU une étude sur la sécurisation des transports publics et d'instituer un Comité de suivi et d'évaluation (CSE) chargé de faire des propositions afin d'améliorer l'efficacité de cette politique.

Au terme de ce travail, plusieurs constats se dégagent:

- les espaces de transport restent des lieux criminogènes, avec leurs 12 millions de déplacements quotidiens, soit autant que dans l'ensemble des autres agglomérations françaises; mais l'évolution de la délinquance suit à peu près le mouvement général, ce qu'il faut mettre au crédit des politiques poursuivies jusqu'ici et des hommes et des femmes qui agissent sur le terrain, souvent dans des conditions difficiles, pour les mettre en oeuvre;
- pour autant, le sentiment d'insécurité y demeure bien trop élevé, et aucun signe d'amélioration ne se dessine dans le temps; par ailleurs, les moyens mobilisés – à l'exception de la médiation - se révèlent peu efficaces face à la montée des incivilités et à la dégradation des rapports quotidiens, qui pèsent sur les personnels plus encore que sur les voyageurs
- le développement des réseaux et de l'offre de transports résultant des décisions conjointes de l'État et de la Région va poser - elle pose déjà - la question de la manière d'assurer au meilleur coût leur sécurisation. Il pose aussi, de manière plus forte encore, la question du partage des coûts avec l'État, s'agissant de la vidéosurveillance dont la fonction principale apparaît être celle d'assistance à l'action des forces de police

La conclusion à laquelle le CSE parvient au terme de ses travaux est la suivante:

- on peut dire, en schématisant un peu, que la politique menée jusqu'ici a fait la part belle à la vidéosurveillance, qui n'a que peu d'impact en matière de prévention et constitue surtout une aide à l'élucidation pour les forces de police. Le CSE pense que cette priorité doit être remise en cause, avec en conséquence un redéploiement des moyens vers des missions qui relèvent plus clairement de la prévention
- la priorité pour la Région et le STIF devrait aller à l'avenir à une politique d'ensemble et se projetant à long terme de prévention, intégrée dans les différentes actions et pratiques professionnelles, poursuivant et développant l'axe de la médiation et visant à appuyer la

mobilisation de nouvelles ressources qui existent au sein des entreprises et des collectivités locales.

Cette voie s'inscrit dans un mouvement qui a commencé depuis plusieurs années chez les transporteurs, face aux situations auxquelles ils devaient faire face par nécessité. Il s'agit ainsi de renforcer vers l' « amont » la chaîne de coproduction de la sécurité, en traitant à chaque niveau les problèmes qui relèvent de ce niveau. Cette politique devrait se fixer des objectifs de réduction du sentiment d'insécurité et des incivilités, et se doter d'une dimension territoriale, à travers la généralisation de CLS-T à l'échelle des bassins, dont la Région serait signataire, afin de donner plus d'efficacité aux initiatives des transporteurs, de les mettre en synergie entre elles et avec les actions des collectivités locales

- Enfin, il paraît indispensable d'instituer, à l'échelle de la région, un lieu de mutualisation des connaissances et de débats entre l'ensemble des acteurs concernés par la sécurisation des transports, à travers la création d'un Observatoire francilien de la sécurité et de la tranquillité dans les transports en commun

Récapitulation des recommandations

Recommandation 1: pour le STIF, réaliser à partir des documents transmis par les entreprises du réseau OPTILE, un état des lieux, qui mettrait notamment en évidence leurs organisations internes en matière de prévention et de sécurité (existence de services dédiés, procédures mises en oeuvre en cas d'incidents ou d'agressions) et les missions des différentes catégories d'agents mobilisés à cette fin)

Recommandation 2: pour la Région et le STIF, réexaminer l'opportunité de leur politique en matière de financement de la vidéosurveillance, et concentrer l'essentiel de leurs moyens sur la présence humaine.

Recommandation 3 : au STIF, en liaison avec les opérateurs, évaluer l'impact sur la sécurité et le sentiment d'insécurité des diverses dispositions prises en matière de présence humaine et définir des propositions visant à renforcer cette dernière, notamment pendant le heures de fermeture de certaines gares. Celles-ci pourront trouver, si nécessaire, une traduction dans les prochains contrats.

Recommandation 4 : associer les représentants des personnels des entreprises de transport, à tous les niveaux, aux politiques de prévention et de sécurité.

Recommandation 5 : pour le STIF, lors de ses contrôles sur le terrain, procéder à un examen des problématiques de gestion de la sûreté en rencontrant notamment à cette occasion des représentants des personnels au CHSCT
et pour la Région et le STIF, organiser une fois par an, un échange avec les syndicats de salariés des entreprises de transport sur les problèmes de sûreté

Recommandation 6 : pour la Région, réaliser un état des lieux de la médiation dans les transports et participer à la mise en place d'une politique de professionnalisation

Recommandation 7 : pour les entreprises de transport, développer la formation des agents en contact avec le public à la gestion des conflits, reconnaître leur nouvelle qualification et leur offrir un accompagnement lorsqu'ils ont été victimes d'atteintes

Recommandation 8 : pour les entreprises de transport, se demander comment leur stratégie d'entreprise, tant en ce qui concerne le management des ressources humaines que la gestion des différents espaces de transport, concourt à donner à l'utilisateur le sentiment d'une « maîtrise des lieux »

Recommandation 9 : pour les opérateurs de transport, favoriser une plus large implication collective des usagers dans la recherche de solutions aux problèmes de sécurité ; pour le STIF, faire de la baisse du sentiment d'insécurité un objectif des contrats, selon des modalités à définir avec les opérateurs

Recommandation 10: améliorer l'information des usagers sur l'accès aux dispositifs d'alerte et de secours et sur la conduite à tenir en présence d'actes délinquants

Recommandation 11 : pour les entreprises de transport, définir, dans le cadre de leurs politiques de prévention, un plan d'actions visant l'ensemble de leurs agents en contact avec le public; la mise en oeuvre de ce plan bénéficierait d'un soutien du STIF et de la Région

Recommandation 12 : pour le STIF, exercer un contrôle sur les moyens humains opérationnels affectés à des missions de prévention et de sécurité/sûreté mis en place par les opérateurs et sur leurs conditions d'emploi, au regard des engagements des contrats ou de documents prévus par ces derniers

Recommandation 13: pour l'ensemble des acteurs, lancer un travail prospectif sur les différents modes de présence humaine dans les transports, face aux enjeux de la sécurité

Recommandation 14 : pour le STIF, rappeler aux communes, responsables de la bonne tenue des abribus, le contrôle qu'elles doivent exercer sur les sociétés auxquelles elles ont délégué la maintenance et l'entretien de ces équipements

Recommandation 15 : pour le Région et le STIF, s'impliquer aux côtés de la Société du Grand Paris, dans les travaux de conception des futurs aménagements (gares, stations et réseaux) pour l'intégration en amont des problématiques de sûreté, en veillant notamment à la mobilisation d'expertises d'architectes et de sociologues, et de personnes connaissant bien l'environnement des lieux

Recommandation 16 : pour le Région, le STIF et les entreprises de transport, lancer une réflexion ouverte aux associations ayant une expertise dans ce domaine, afin de définir un plan d'actions pour réduire le sentiment d'insécurité des femmes dans les espaces de transport

Recommandation 17 : pour tous, recourir davantage aux rames « boa » sur les lignes les moins sûres et, à défaut, à la fermeture d'une partie des voitures à certaines heures, afin de favoriser le regroupement des voyageurs ; pour les opérateurs de transport, sur les lignes et dans les espaces - notamment les gares ou stations - qui présentent des caractéristiques anxiogènes, recourir à des démarches de type « marches exploratoires »

Recommandation 18 : pour la Région, lancer, en liaison avec le STIF et les rectorats , une initiative « transports et vie scolaire » auprès des élèves des collèges et des lycées d'Ile-de-France, afin d'appuyer les nombreuses actions menées par les transporteurs auprès de ce public

Recommandation 19 : pour la Région, lancer un programme visant plus particulièrement

l'intégration d'un volet transports dans les stratégies territoriales de prévention et de sécurité, élaborées à une échelle pertinente au regard des mobilités, dans le cadre de l'aide qu'elle apporte aux diagnostics de sécurité menés par les communes et les intercommunalités

Recommandation 20 : pour la Région et le STIF, en liaison avec l'ONDT, prendre l'initiative de créer un Observatoire francilien de la sécurité et de la tranquillité dans les transports, associant l'ensemble des parties prenantes, dont les élu/es régionaux, les usagers et les représentant/es des personnels des entreprises de transport

Recommandation 21 : pour le STIF, élaborer une stratégie de sécurité et de prévention de la délinquance dans les transports. Le STIF s'appuierait, à cette fin, sur les travaux de l'Observatoire

ANNEXE 1**Extrait de la délibération n° CR 03-011 du 8 avril 2011 instituant
le Comité de suivi et d'évaluation de la politique de prévention et de sécurité dans les
transports****Article 6**

Un comité de suivi et d'évaluation « prévention et sécurité » composé d'administrateurs/trices du STIF, des conseiller/es régionaux, de représentant/es des syndicats, des usagers et des transporteurs est mis en place. Sur la base des travaux que le comité de suivi et d'évaluation sera amené à conduire ainsi que des résultats de l'évaluation menée par un bureau d'étude indépendant telle que visée à l'article 7 de la présente délibération, une communication sera présentée en conseil régional d'ici la fin de l'année 2012. Les propositions qui seront faites permettront, le cas échéant, de réviser et de mettre en cohérence la politique de prévention et de sécurité dans les transports conduite par la Région avec l'ensemble des opérateurs.

Article 7

Une évaluation par un bureau d'étude indépendant sera réalisée afin d'évaluer l'efficacité de la politique de prévention et de sécurité dans les transports et de proposer, le cas échéant, les améliorations possibles. Le cahier des charges de cette évaluation sera défini par le comité de suivi et d'évaluation « prévention et sécurité ».

Composition du Comité de suivi et d'évaluation**Co-présidents:**

Jean Lafont, président de la commission politique de la ville et de la sécurité

François Kalfon, président de la commission transports et mobilités

Autres membres (selon l'appellation des groupes politiques en 2014):

PSR: Céline Pina; Pierre Kanuty; Pierre Sainsard; Jérôme Impellizieri; Daniel Guérin

EELV: Nabila Kéramane (remplacée par Jacques Picard); Laurence Bonzani; Gérard Feldzer

MP: Jean-Paul Faure-Soulet; Bruno Beschizza; Géraldine Poirot-Gauvin; François Durovray

UDI: Elisabeth Cuignache-Gallois; Mustapha Saadi

FDG: Laurence Cohen; Djeneba Keita
PRG-MUP: Marie-José Cayzac (remplacée par Laurent Dumond)
FDG&A: Jean-François Pellissier

ANNEXE 2

Réunions du Comité de suivi et d'évaluation

21 mai 2012 – Installation du CSE en présence d'Abdelhak Kachouri, vice-président chargé de la citoyenneté, de la politique de la ville et de la sécurité et de Pierre Serne, vice-président chargé des transports et des mobilités. Validation du programme de travail du CSE et du cahier des charges de l'étude de l'IAU

22 juin 2012 – Diagnostics et problématiques de sécurité dans les transports en commun franciliens, à partir d'exposés de l'IAU (Sylvie Scherer, directrice de la Mission études sécurité) et de l'ONDT (Yves Rougier, adjoint au chef du département sûreté dans les transports) en présence du STIF et de représentant/es des transporteurs RATP (Josiane Sommacal), SNCF (Michèle Fort), OPTILE (Alain Riou, directeur du développement; Didier Blanchet, directeur du réseau SQYBUS; Jean-Olivier Ehkirch, directeur des Courriers d'Ile-de-France; Jean-Louis Pécheur, responsable sécurité et prévention de la STRAV) et de la sous-direction régionale de la police des transports (commandant Gauffier, chef d'état-major)

5 octobre 2012 – Moyens mis en oeuvre par la Région et le STIF, à partir de l'exposé du STIF (Baya Sekhraoui); audition de l'IAU sur la première phase de l'étude (Sylvie Scherer, Virginie Malochet, Tanguy Le Goff)

8 novembre 2012 – Audition de l'Association des usagers des transports Ile-de-France (Gilles Durand) et de Promevil (Bernard Hanin, président et Lamine Thiam, directeur)

28 novembre 2012 – Audition des représentants des syndicats des entreprises de transport RATP, SNCF et OPTILE

2 juillet 2013 – Audition de l'IAU sur les résultats provisoires de l'étude

13 novembre 2013 – Journée de travail avec les acteurs

9 avril 2014 – Présentation et discussion du rapport de l'IAU, en présence d'Abdelhak Kachouri et de Pierre Serne, et des représentant/es des acteurs associés à l'étude RATP (Josiane Sommacal), SNCF (Nathalie Valle; François Tulli); OPTILE (Jamet) et SDRPT (commandant Gauffier)

3 octobre 2014 – Adoption du rapport du CSE

ANNEXE 3

Journée d'étude du 13 novembre 2013

Programme

14h30 - Ouverture par Pierre Serne, Vice- président du conseil régional , chargé des transports et des mobilités et par Jean Lafont, co-président du CSE

15 h - Travail en atelier

- **Atelier 1/** animé par Jacques Picard, conseiller régional, membre du CSE :

Comment renforcer et mobiliser les moyens humains au service de la sécurité et du sentiment de sécurité dans les transports ?

- **Atelier 2/** animé par Jérôme Impellizzeri, conseiller régional, membre du CSE :

Comment renforcer les coopérations entre acteurs au niveau local ? Renforcer la connaissance et l'aide à la décision au niveau régional ?

16h30- 17h - Pause

17 h – 18 h - Restitution en plénière des ateliers suivie d'un débat avec la salle, puis clôture

Participant/es

Atelier 1

M. ASTIER, RATP – FO
Mme BAEZA, CRIF USOC
M. BARRAULT, RATP SUD,
M. BOLDYREFF, RATP – CFE/CGC
Mme BONZANI, conseillère régionale d'Ile-de-France
M. CAMARA, PROMEVIL
Mme CHARPENTIER ,RATP UNSA,
M. CISSE, PROMEVIL,
M. COHUET, RATP - CGT
M. CONAN, SNCF – CGT cheminots
Mme GALAND, STIF Qualité de service
M. JAMET, OPTILE
M. KLEIN, collaborateur du groupe PSR et app. Du CRIF
M. LAFONT, conseiller régional d'Ile-de-France
M. MALARD, PROMEVIL,
M. MILOUDI, SNCF Unsa cheminots
M. MONREPOS, Préfecture de police, Commandant de brigade Réseaux ferrés
M. OLIVIER, RATP-DEV
M. PAGLIUCA, KEOLYS 91 –chef de centre
M. PECHEUR, STRAV,
M. PELISSIER, conseiller régional d'Ile-de- France
Mme PERIS, directrice des transports en commun,, CRIF UAD
M. PICARD, conseiller régional d'Ile-de-France,
M. PICARD, SNCF Incivilités

M. PICAUD, SNCF- CFDT,
M. PIRAS, RATP CGT,
M. POTIER, RATP département sûreté,
M. RIBET, chargé de mission auprès de M. SERNE,
M. ROTMAN, collaborateur du groupe FdG du CRIF
M. ROUSSEAU, SNCF Transilien
M. THEROIX, KEOLYS – sécurité, responsable Environnement
M. TULLI, SNCF, direction de la sûreté
Mme VALLE, SNCF, direction de la sûreté

Atelier 2

M. BRUN, Commune de Villepinte,
Mme CAUDROY- LANGLOIS, Commune du Tremblay
M. CHAUVOT, Conseil général du 91
M. DE OLIVEIRA, TRANSDEV – Villepinte
M. DJINDIAN, Alexandre, chargé de mission CRIDF USOC
M. DURANDEAU, Commune du Tremblay,
M. FRANSCESCONI, RATP - CFDT,
M. GAUFFIER, Cdt Préf. Police-police des transports,
M. GOMEZ, RATP - CFE/CGC
M. HALEM, RATP - FO
M. HERVO, OPTILE - transports D. MEYER
M. HERVOUET, RATP – UNSA,
M. IMPELLIZZIERI, conseiller régional d'Île-de-France,
M. LEBEAU, SNCF
M. LECLERCQ, RATP - SUD
M. MARSAULT, SNCF - CFDT
M. MARTY, SNCF - UNSA
M. MOURGUE, SNCF – Sûreté,
M. PERRON, RATP - CGT
M. RENEAUD, SNCF - CGT,
Mme SOMMACAL, RATP - Sécurité
M. THIAM, PROMEVIL,
Mme TOGNOTTI, OPTILE - SQYBUS
Mme VIALATTE, DGNP
M. di ZAZZO, OPTILE – CGT
M. ZENOU, OPTILE - UNSA