

## La violence et l'insécurité au travail dans les transports en France aujourd'hui

Rapporteur : Régis BLATTER



## SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION :</b> .....	<b>4</b>
<b>PREMIERE PARTIE :</b> .....	<b>7</b>
<b>LA PREVENTION ET LA SECURITE DANS LES TRANSPORTS PUBLICS .....</b>	<b>7</b>
I - LE TRANSPORT PUBLIC DE PERSONNES, SECTEUR LE PLUS CONCERNE PAR LA VIOLENCE DIFFUSE DANS LES TRANSPORTS. ....	7
A) <i>Données statistiques sur l'insécurité dans les transports publics de personnes</i> .....	7
B) <i>Conséquences humaines, sociales et économiques des agressions</i> .....	10
II- LES REPONSES APORTEES .....	12
A) <i>L'implication de l'ensemble des acteurs</i> .....	12
B) <i>Les réponses apportées par entreprises de transport public de personnes</i> .....	14
C) <i>la politique des entreprises</i> .....	18
D) <i>L'implication des différents acteurs de l'entreprise</i> .....	25
E) <i>Mesures d'accompagnement et d'aide aux agents victimes d'agressions</i> .....	27
F) <i>La prise en charge des salariés victimes d'agression par le système de         prévoyance sociale</i> .....	28
<b>DEUXIEME PARTIE :</b> .....	<b>30</b>
<b>AUTRES SECTEURS CONCERNES OU PROFESSIONS EXPOSEES DANS LES TRANSPORTS .....</b>	<b>30</b>
I- PROFESSIONS EN CONTACT AVEC LA CLIENTELE OU LES USAGERS .....	30
A) <i>Les personnels navigants commerciaux de l'Aviation Civile</i> .....	30
B) <i>Les personnels des aéroports</i> .....	32
C) <i>Les receveurs des sociétés d'autoroutes</i> .....	33
II- PROFESSIONS DU TRANSPORT CONCERNEES EN RAISON DE LEUR ACTIVITE DE TRANSPORT DE MARCHANDISES ET DE VALEURS .....	33
A) <i>Les conducteurs du transport routier de marchandises</i> .....	33
B) <i>Les convoyeurs de fonds et de valeurs</i> .....	35
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>38</b>
ORGANISATIONS PROFESSIONNELLES ET ORGANISMES:.....	39
ORGANISATIONS SYNDICALES .....	39
ADMINISTRATION :.....	40
DIRECTION GENERALE DE LA GENDARMERIE NATIONALE/DGGN MINDEF .....	40

## INTRODUCTION :

Le présent rapport traite exclusivement de la violence externe exercée à l'encontre des travailleurs des entreprises de transport par des agresseurs extérieurs à la collectivité de travail.

Ne seront pas abordés par conséquent les problèmes de violence interne liée au harcèlement moral ou sexuel ou encore à l'exposition des salariés à des risques d'accident graves ou mortels liés aux processus de fabrication par exemple.

Un problème qui n'est pas propre à la France

La violence au travail a été identifiée par la Commission européenne dans son programme sur la santé et la sécurité au travail pour la période 1996-2000 comme un risque émergent. Selon la seconde enquête européenne sur les conditions de travail réalisée en 1996 par la Fondation de Dublin qui ne distingue toutefois pas entre la violence interne et la violence externe à l'entreprise, 16% de la population active européenne y serait exposée et tous les pays de l'Union européenne y seraient confrontés. De plus, ce risque est en augmentation, touchant des métiers pourtant non réputés dangereux.

La violence physique est plus fréquente dans les services et dans l'administration publique et elle se rencontre avant tout dans les professions qui sont en contact direct avec le public. Les personnes identifiées comme les plus touchées sont diverses : personnels soignants, gardiens de prison, agents de police, commerçants, conducteurs et contrôleurs de transport public, pompistes, professeurs...

Les facteurs généraux de risque

Un certain nombre de facteurs ou de situations contribuent à favoriser les agressions : travail isolé, présence d'argent, autorité conférée au salarié, attente particulièrement longue, etc

Dans les transports, certaines professions sont plus particulièrement exposées, soit parce qu'elles sont en contact avec les usagers ou la clientèle comme les conducteurs de transport en commun ou les péagistes d'autoroute travaillant de surcroît de manière isolée, soit parce qu'elles exercent des tâches répressives comme les contrôleurs et les agents des services de sécurité, soit encore parce qu'elles manipulent ou transportent de l'argent ou des marchandises de valeur comme les convoyeurs de fonds et les conducteurs routiers de marchandises.

### **Des manifestations différentes de violence**

La violence externe au travail recouvre des formes différentes. Une première distinction apparaît entre les menaces, insultes, quolibets qui peuvent lorsque elles ont un caractère répétitif entraîner des conséquences psychiques et les agressions physiques pouvant avoir des conséquences corporelles graves.

L'Institut National de la Recherche sur la Sécurité (INRS ) distingue de son côté trois niveaux d'agression :

l'incivilité, qui relève de l'absence de respect d'autrui et se manifeste par des comportements relativement bénins ;

l'agression physique ou verbale ;

l'acte violent.

Les agressions sont essentiellement de trois types :

les violences physiques, les menaces ou les insultes qui touchent un très large éventail de professions en butte à l'agressivité de leur clientèle ou de leur public, dans les activités de service notamment ;

les violences dites de « prédation » ( cambriolages, vols et rackets, homicides ) et qui touchent un nombre relativement restreint de professions bien définies ;

les actes de destruction ou de dégradation, dirigés non sur des personnes mais sur des biens matériels, les salariés confrontés à des actes de vandalisme pouvant se sentir attaqués dans leur travail et leur identité professionnelle.

Une autre distinction importante doit être faite entre les actes qui constituent des infractions pénales, délictuelles ou criminelles notamment et ceux que l'on dénomme des incivilités. Distinguées des conduites clairement délictueuses, les incivilités recouvrent la multitude de désordres qui perturbent la vie collective.

Il s'agit de l'ensemble des faits échappant aux sanctions du Code pénal ou d'une gravité insuffisante pour exposer dans la pratique leurs auteurs à des poursuites (insultes, mendicité « agressive » menaces, bousculades, chahuts, etc...).

Un phénomène de société qui dépasse le champ des transports

Les actes de violence sur les lieux de travail reflètent un phénomène général de société qui concerne différents espaces publics (écoles, quartiers difficiles) ou privés (grands ensembles, commerces ...) et n'affecte pas seulement les travailleurs.

En particulier, les services publics focalisent toute l'insatisfaction et les frustrations sociales dont l'Etat et la société sont rendus responsables.

Les espaces de transport public sont à l'épreuve de l'insécurité urbaine

L'accroissement de l'offre de transport, l'automatisation et les mutations de la société urbaine ont accentué les problèmes de sécurité dans les transports publics.

L'augmentation du nombre des agressions et des incivilités à l'égard tant des personnels des entreprises que des usagers a entraîné un sentiment d'insécurité lié à la peur d'un risque potentiel d'agression dont la survenance effective ne doit toutefois pas être exagérée.

Ainsi, par exemple selon les données du bilan annuel de l'Union des Transports Publics, en 2000, ont été décomptées dans les transports urbains de province 3 agressions sur les salariés et les voyageurs pour un million de voyages.

### **Une implication de tous les acteurs**

Néanmoins, différentes raisons concourent à une prise de conscience citoyenne incitant chacun à s'impliquer pour lutter contre l'insécurité dans les transports dont les manifestations et les effets sont de moins en moins tolérés:

- les conséquences psychiques ou physiques des actes de violence ou d'agressivité sur l'intégrité des personnes, inacceptables humainement, socialement et économiquement et leur retentissement auprès du personnel de l'entreprise concernée
- Les menaces qu'une insécurité non jugulée entraînerait sur la pérennité et le développement des services de transport et partant sur notre vie économique et sociale;
- Le développement du sentiment d'insécurité dans la population, y compris chez les personnes qui n'utilisent pas les transports en commun, résultant de la multiplication d'incidents qui heurtent des droits considérés par tous comme essentiels notamment le droit à vivre en sécurité et le droit à travailler dans des conditions de sécurité, en raison souvent de leur retentissement médiatique.

Cette prise de conscience générale a conduit tous les acteurs politiques, économiques et sociaux à mettre en œuvre des programmes de lutte contre l'insécurité.

Les entreprises de transport concernées font de plus en plus face au phénomène d'insécurité en mettant en place une politique et des actions propres à l'entreprise en matière de prévention, et pour partie de dissuasion, considérant que la répression relève de la compétence exclusive des pouvoirs publics.

Elles ne sont pas isolées dans leur démarche. L'Etat et différents acteurs locaux s'impliquent particulièrement, notamment à travers les contrats locaux et départementaux de sécurité.

L'objet du présent rapport est de dresser un état des lieux de la situation dans chaque mode de transport concerné, de développer particulièrement les actions menées au sein des entreprises pour prévenir les risques, préparer les salariés à vivre des situations de violence et accompagner ceux-ci lorsqu'ils en ont été victimes, enfin de proposer des mesures complémentaires dans le domaine notamment de la prise en compte du risque professionnel lié aux agressions.

Dans la première partie du rapport, sera abordée la situation dans les transports publics de personnes ; la seconde partie est consacrée aux problèmes rencontrés plus spécifiquement dans les activités de transport de marchandises et de valeurs.

**PREMIERE PARTIE :**  
**LA PREVENTION ET LA SECURITE DANS LES TRANSPORTS PUBLICS**

\*\*\*

**I - Le transport public de personnes, secteur le plus concerné par la violence diffuse dans les transports.**

**A) Données statistiques sur l'insécurité dans les transports publics de personnes**

L'Union des Transports Publics présente annuellement la synthèse des données chiffrées relatives aux réseaux de transport urbain de province.

Dans les grandes entreprises de transport public, RATP et SNCF, des procédures de signalement des agressions permettent également un suivi statistique du phénomène.

**1) LA RATP**

Le bilan statistique 2000 des atteintes à la sécurité des agents recense pour le réseau ferré, métro et RER, 454 atteintes physiques, pour le réseau autobus et tramways 860 atteintes physiques et pour le GPSR ( Groupement de Protection et de Sécurité du Réseau) 125 atteintes.

Ces données représentent une stabilisation du nombre des agressions par rapport à 1999.

Les métiers les plus exposés sont les machinistes (682 atteintes en 2000, soit 47,4% du total), les agents chargés du contrôle et de la maîtrise du territoire ( 33% du total des faits), les agents du GPSR ( 8,7% des faits), les agents chargés de l'exploitation et de l'accueil sur le métro et le RER (7,4% des faits) et les agents de conduite du réseau ferré (3,5% des faits) .

Si l'on rapporte le nombre d'atteintes à l'effectif de chaque métier, les agents de la sécurité sont les plus touchés suivis par les contrôleurs. Toutefois, une évolution favorable est observée pour les agents de contrôle depuis 1997, pouvant être attribuée à la mise en œuvre de nouvelles méthodes : abandon du travail en binôme au profit d'équipes plus nombreuses, intégration d'anciens machinistes aux équipes de contrôle. L'augmentation des effectifs et la professionnalisation accrue de la fonction sécurité a également conduit à une diminution du risque d'atteinte physique pour les agents du département sécurité.

**2) LA SNCF**

Utilisant une base de données nationale CEZAR ( Connaître l'Evolution des Zones A Risques) qui recense l'ensemble des actes commis contre les personnes et les biens touchant tant les voyageurs que les agents et le patrimoine de l'entreprise, la SNCF a recensé en 2000 de l'ordre de 12 atteintes contre les personnes par jour en moyenne, dont 8,5 concernant les voyageurs et 3,5 les agents. La plupart concernent des vols avec violence. L'Ile de France représente environ les 2/3 du total des agressions recensées sur l'ensemble du réseau.

La mission centrale de sûreté de l'entreprise utilise les mentions portées sur les recueils de fin de service qui sont ensuite transcrites sur la base de données ; seules les atteintes physiques sont répertoriées, les agressions verbales et les insultes étant comptabilisées à part.

De 1991 à 1999, le nombre des atteintes répertoriées contre les agents est passé de 471 à 1261. Si la tendance récente montre une baisse en Ile de France, en revanche un rattrapage de la province sur la région parisienne jusque là plus touchée s'est opéré à partir de 1998 ( + 101% d'atteintes physiques entre 1997 et 1998).

La moitié des atteintes contre les agents est recensée sur cinq régions : Paris Rive Gauche, Paris Nord, Paris Saint-Lazare, Marseille et Paris Sud Est.

En 1999, 53,4% des actes de violence concernaient les agents dans les trains, 44,6 % les agents dans les gares.

Actes gratuits, coups et blessures, bagarres et rixes représentaient 97% des atteintes contre les agents, les 3% restant concernant les vols avec violence ou avec menace.

36% des violences sont intervenues lors d'opérations de contrôle.

Les atteintes ayant donné lieu à une déclaration d'accident du travail étaient au nombre de 372 en 1997 et de 495 en 1998 .

### 3) LES TRANSPORTS URBAINS DE PROVINCE

Depuis cinq ans, l'Union des Transports Publics publie un rapport de branche sur l'état de la sécurité dans les entreprises de transport urbain, à l'exception de la RATP et de la SNCF. Des indicateurs homogènes ont été élaborés afin de permettre des comparaisons pertinentes entre les réseaux.

La tendance récente montre une augmentation des agressions sur le personnel. Les agressions verbales ou physiques suivies ou non d'un arrêt de travail sont passées de 2539 à 2679 entre 1999 et 2000 et les agressions **suivies d'un arrêt de travail** sont passées de 778 à 946.

Selon l'UTP, une telle hausse n'est pas étrangère aux efforts des entreprises en vue de conserver la maîtrise de leur territoire, notamment en développant les opérations de lutte contre la fraude.

Si l'on recense le plus grand nombre d'agressions dans les réseaux des plus grandes villes, l'insécurité progresse également dans les réseaux des villes moyenne et les petites entreprises ne sont plus épargnées.

<i>Nombre d'agressions sur le personnel suivies d'un arrêt de travail</i>			
	<i>1998</i>	<i>1999</i>	<i>2000</i>
Classe 1			
Agglo. de plus de 250.000 habitants	519	538	680
Classe 2			
Agglo. de 100.000 à 250.000 habitants	176	198	222
Classe 3			
Agglo. de moins de 100.000 habitants	24	42	44
TOTAL	719	778	946

Données : rapport sécurité UTP pour 2000

Si les agressions sur les voyageurs avaient diminué de 6 % en 1999, elles ont en 2000 connu une hausse du même ordre.

Comme en 1999, le vandalisme sur les matériels roulants et fixes a diminué (- 9,6 %).

Le rapport de l'UTP fournit d'autres informations permettant d'appréhender le phénomène de manière plus fine :

Près de 90 % des agressions contre le personnel concernent les conducteurs et vérificateurs, mais compte tenu de l'importance de leur part dans l'effectif de la branche, ce sont les vérificateurs qui sont les plus exposés.



On relève en effet une agression pour 6,6 vérificateurs contre une pour 39 conducteurs. En 2000, 97,3% des agressions ont eu lieu dans les bus et les tramways et seulement 2,7% ( tous survenus à la station d'arrêt) dans les métros des quatre grandes villes de province qui en sont dotées.

En 2000 comme les années précédentes, les salariés les plus jeunes (18-40 ans) sont, proportionnellement à leur part dans l'effectif de la profession, plus exposés aux agressions que leurs collègues plus âgés. Représentant 41% de l'effectif de la profession, ils ont été victimes de plus de 58% des agressions. En revanche, les femmes ont été en 2000 presque autant agressées que les hommes.

De leur côté, les agresseurs sont des hommes pour plus de 95% d'entre eux, des jeunes de moins de 26 ans pour près de 75% d'entre eux ; ils ont agi seuls dans 71% des cas.

En ce qui concerne les circonstances dans lesquelles elles interviennent, en 2000, les agressions se produisent lors de la vérification des titres de transport dans près de 33% des cas (36,8% en 1998), et dans près de 17% des cas ( 24,1% en 1999) suite à une remarque ou un rappel au règlement ; les agressions consécutives à l'achat des titres de transport représentent 8,4% des situations, les conflits de circulation avec les usagers de la route près de 10% , l'absence de motif apparent, en hausse régulière d'année en année, plus de 21%.

Concernant les moyens utilisés par les agresseurs, 51% des atteintes à l'intégrité physique des salariés se sont faites à mains nues en 2000. Viennent ensuite les jets de projectiles (11,9%), les crachats(5,1%) et les bombes lacrymogènes ( 2,5%). Les armes blanches et les armes à feu ont été utilisées respectivement dans 3,1% et 1,3% des cas. Par ailleurs, les insultes et menaces verbales représentaient, en 2000, 17,5% du total des agressions ( contre 8,4% en 1998) .

Le rapport de l'UTP note une augmentation sensible des agressions perpétrées en centre ville qui passent de 30,2% à 36,2% entre 1998 et 2000, devançant cette dernière année les quartiers « sensibles ». Les quartiers résidentiels (13,2%) sont eux-mêmes plus concernés que les terminus de ligne (9,2%) et les gares (7,9%)

En quatre ans, le nombre moyen de jours d'arrêt de travail après agression n'a cessé d'augmenter : 28,8 jours en 2000 contre 20,2 jours en 1997, soit une augmentation de plus de 40%. En revanche, le pourcentage des salariés hospitalisés à la suite d'une agression a diminué en 2000 (4,6% des salariés victimes d'agressions contre 7,7% en 1999)

En ce qui concerne la nature des préjudices causés, on relève l'augmentation d'année en année des arrêts de travail consécutifs à des agressions ayant entraîné des préjudices psychologiques ( en 2000, 42,8% des jours d'arrêt de travail contre 37,8% en 1999 et 24,6 % en 1997)

#### **4) LES CONDUCTEURS DU TRANSPORT ROUTIER INTERURBAIN DE VOYAGEURS**

D'abord constatés dans les zones urbaines, les comportements conflictuels se diffusent dans les zones rurales. On relève en particulier une augmentation sensible des comportements conflictuels dans les transports d'enfants. Conducteurs et conductrices confrontés essentiellement à des chahuts et quolibets se retrouvent devant des situations difficiles à gérer.

Face à cette nouvelle réalité, les entreprises sont conduites à assurer une formation à la spécificité des relations avec les jeunes.

Une autre orientation consiste à développer les emplois d'accompagnateurs dans les transports scolaires, ce qui permet également d'améliorer la sécurité des enfants et de contribuer à la création d'emplois en zone rurale. Actuellement, la plupart des expériences menées concernent l'accompagnement d'enfants en classe maternelle .

L'ANATEEP prône d'étendre l'accompagnement aux enfants plus âgés, à travers l'emploi de personnes ayant reçu une formation d'animateur adaptée à ce type d'emploi, comme celle effectuée dans le cadre du ministère de la jeunesse et des sports (BAFA). Ce ministère exige déjà du reste la présence d'accompagnateurs dans les transports effectués à l'occasion d'activités relevant de sa compétence avec des quotas suivant l'âge et le nombre des enfants.

#### Commentaires et propositions

Le groupe de réflexion met l'accent sur la nécessité de perfectionner l'outil statistique de suivi de l'insécurité afin d'élaborer un outil comportant des indicateurs uniformes pour toutes les entreprises de transport public.

Sans minimiser l'évolution de l'accroissement des données nationales, l'appareil statistique fournit des grandes tendances nationales, mais ne permet pas de mesurer les effets positifs des politiques locales conduites avec vigueur dans certains réseaux.

Par ailleurs, en ce qui concerne le sentiment d'insécurité, les sondages, études et/ou baromètres STIF, GART, UTP, fournissent des indications intéressantes sur le ressenti des voyageurs et des non utilisateurs en la matière.

### **B) Conséquences humaines, sociales et économiques des agressions**

#### **1) CONSEQUENCES HUMAINES ET SOCIALES**

Les violences d'origine externe à l'entreprise, quand elles ne provoquent pas le décès de la victime, ce qui reste malgré tout très exceptionnel, peuvent avoir des répercussions sur la santé physique ou psychique de la victime, ceci quelle que soit la gravité de l'atteinte physique.

Les conséquences psychiques (traumatismes) d'un acte de violence sur la victime peuvent être immédiates ou à plus ou moins long terme, un tiers des victimes d'agression développant un stress post-traumatique selon différentes études effectuées.

En effet, si le choc psychologique est important, l'état de stress peut persister plusieurs semaines ou plusieurs mois après l'agression. Les troubles engendrés peuvent conduire à la perte de confiance en soi, l'anxiété, la dépression ou une dépendance vis à vis de l'alcool ou de tranquillisants.

Les témoins d'une agression étant parfois tout autant traumatisés que les victimes directes, une agression peut avoir des répercussions sur les autres salariés de l'entreprise.

Dans certains cas, les conséquences des agressions sur l'état physiques et mental des salariés sont telles que l'incapacité médicale peut être prononcée par le médecin du travail. A la RATP par exemple on observe une augmentation significative ces dernières années du nombre de cas d'incapacité médicale, 65% d'entre eux concernant des machinistes. L'anxiété et les dépressions seraient à l'origine de près de la moitié des avis médicaux émis sans qu'il soit possible toutefois de bien identifier les causes qui peuvent être diverses.

Les agressions entraînent une dégradation des conditions de travail et la détérioration des relations dans l'entreprise.

Leurs répercussions professionnelles se situent à plusieurs niveaux : investissement au travail, relation avec le public et relation avec l'encadrement et les collègues.

Facteur de démobilisation importante du personnel pouvant se traduire par une hausse de l'absentéisme, un accroissement des départs volontaires, le climat d'insécurité qu'elles provoquent a également des incidences en terme d'image et d'attractivité de certains métiers du transport.

Les agressions peuvent entraîner par ailleurs une dégradation du climat social de l'entreprise dont les manifestations les plus visibles sont les mouvements sociaux prenant fréquemment la forme spontanée de cessation de travail en réaction à la survenance d'une agression particulièrement grave. A la SNCF par exemple, les agressions ont entraîné, en 2001, environ 16000 jours de grève, soit près de 10% du nombre total des jours perdus pour fait de grève dans l'entreprise.

## **2) CONSEQUENCES ECONOMIQUES ET FINANCIERES**

Les violences exercées à l'occasion du travail ont des conséquences économiques et financières tant pour le salarié que pour l'entreprise et la collectivité en général.

Pour le salarié, ces conséquences peuvent se traduire par une perte de rémunération pendant l'arrêt de travail s'il n'est pas indemnisé dans le cadre de la législation relative aux accidents du travail ou dans le cadre d'accords de branche comme dans les transports urbains, ou encore de dispositions statutaires comme à la SNCF et à la RATP. Par ailleurs, en cas de perte d'emploi, le préjudice n'est généralement pas compensé intégralement.

Pour les entreprises, les agressions contre les salariés ont des conséquences directes :

Ainsi, l'UTP chiffre à 27000 jours d'absence le total des arrêts de travail intervenus pour cette raison en 2000 dans l'ensemble des transports urbains de province. Dans ce secteur près de 30% des jours d'arrêt de travail dus à des accidents de travail et de trajet sont consécutifs à des agressions.

Cette situation a une incidence sur le montant de la cotisation accident du travail dont s'acquittent les entreprises.

En outre, pour la province, le coût total du vandalisme sur le matériel roulant et fixe (hors coût d'immobilisation) s'élève à 78,8 millions de francs en 2000, ce qui équivaut au financement de 420 emplois.

Par ailleurs, compte tenu des perturbations de l'exploitation et du fonctionnement interne de l'entreprise que peut occasionner une agression, l'image de l'entreprise pourra en être affectée, ce qui risque d'entraîner une baisse de la fréquentation des clients ou des usagers.

Enfin, les dépenses de sécurité représentent également un coût important. A titre indicatif, l'UTP estime qu'elles constituent globalement, hors dépenses d'investissement de 5% à 10% des dépenses d'exploitation d'un réseau.

Aux conséquences supportées par les victimes et les entreprises, il faut ajouter les charges induites directement ou indirectement pour la collectivité par les agressions qui pourront entraîner l'intervention des services de secours d'urgence, mobiliser les services de police, la justice... Les organismes sociaux comme les caisses de sécurité sociales, les mutuelles, l'ASSEDIC, l'ANPE, la COTOREP pourront être concernés.

Par ailleurs, l'Etat fournit un effort important en acceptant de subventionner les investissements en matière de sécurité mis en œuvre par les entreprises de transport urbain à hauteur de 50% contre 30% auparavant.

Sur un plan plus général, les dégradations de l'espace social liées au développement du sentiment d'insécurité peuvent avoir par ailleurs des conséquences économiques dépassant les aspects strictement financiers.

## **II- LES REPONSES APORTEES**

### **A) L'implication de l'ensemble des acteurs**

Face à la montée de l'insécurité constatée dans les réseaux de transport collectif, les différents acteurs, pouvoirs publics, autorités organisatrices et exploitants se sont mobilisés pendant les années quatre-vingt-dix en mettant en œuvre des actions destinées à renforcer la sécurité.

## 1) LES POUVOIRS PUBLICS

En décembre 1997, le gouvernement, sur l'initiative du Ministre de l'Équipement et des Transports a adopté un programme d'action comportant 12 mesures relatives à la prévention et à la sécurité dans les transports publics.

Ce programme complété en octobre 1998 repose sur les priorités suivantes: amélioration de la prévention à travers notamment l'augmentation des personnels en contact avec le public, développement des mesures de dissuasion et renforcement des moyens et des mesures de répression.

Parmi les mesures prises en fonction de ces orientations, peuvent être citées sans que cette énumération soit exhaustive :

**la réhumanisation des réseaux de transport**, soit par redéploiement interne d'effectifs, soit par de nouveaux recrutements, notamment d'emplois jeunes : au total, 4800 emplois en contact avec le public ont été affectés sur l'ensemble des réseaux d'Ile de France de 1998 à la fin 2000. Pour la province, le nombre d'emplois jeunes a triplé, 1500 agents locaux de médiation sociale ont été recrutés par les Autorités Organisatrices de Transport, les entreprises de transport ou des associations partenaires. La SNCF a recruté également 630 agents de médiation sociale pour ses réseaux de province

Les financements de **nouveaux équipements de sécurité** : Les entreprises réalisant des équipements tels que des dispositifs de vidéo-surveillance et de radiolocalisation bénéficient de subventions portées de 30% à 50% du montant de l'investissement. Les crédits de l'Etat sont passés de 5 MF en 1997 à 50MF chacune de ces trois dernières années. Ils ont triplés pour 2001. Les autorités organisatrices, telles que le STIF en Ile de France, prennent toute leur part dans le financement de ces équipements concourant à la maîtrise des espaces de transport. ( voir annexes 1 et 2 )

**Le renforcement des moyens policiers** mis à disposition des autorités organisatrices pour sécuriser les espaces de transport : les effectifs du Service de Protection et de Sécurité du Réseau Ferré Parisien ( SPSRFP ) et de la Police aux frontières ont été renforcés. Des unités de police nationale spécifiquement dédiées à la sécurité des transports collectifs ont été mises en place dans plusieurs grandes agglomérations.

**L'aggravation de la répression** des infractions : un certain nombre de mesures législatives ont été prises, alourdissant notamment les peines en cas d'atteinte physique ou d'outrage aux agents des entreprises de transport public

Les partenariats entre entreprises, autorités organisatrices, acteurs publics et sociaux

Les actions menées reposent sur un engagement solidaires des différents partenaires dans le cadre des contrats de sécurité.

Dispositif central de la lutte contre l'insécurité, le contrat local ou départemental de sécurité permet de mobiliser toutes les instances concernées autour d'actions de prévention, de dissuasion et de

répression de la délinquance et de la violence dans le cadre d'un partenariat actif et permanent entre tous ceux qui, au plan local, sont en mesure d'apporter une contribution à la sécurité, notamment le maire ou le préfet et les acteurs de la vie sociale. (Education nationale, police, justice, associations de quartiers ...)

A ce jour, **544 Contrats Locaux de Sécurité ( CLS )** sont en place .Parmi ceux-ci, près de 60% comportent un volet transport . Les CLS spécifiques dits à thématique transport, au nombre de 21 paraissent être les mieux adaptés pour lutter contre la délinquance dans les transports , notamment parce que les réseaux relèvent parfois de plusieurs autorités organisatrices et que leur périmètre s'étend sur plusieurs circonscriptions de justice, de police ou gendarmerie.

Des actions concernant directement les réseaux de transport en commun ont été inscrites dans les CLS , notamment : le partenariat , le renforcement de la présence humaine, des actions de prévention ciblées, la sécurisation des réseaux par des moyens techniques, la formation au sein des entreprises.

Les CLS ont bénéficié de l'implication des autorités organisatrices qui tiennent un rôle prépondérant dans la prévention de l'insécurité, non seulement en ce qui concerne le partenariat et la coordination des acteurs, mais aussi avec la prise en charge d'investissements de sécurité et le recrutement d'emplois jeunes.

## **B) Les réponses apportées par entreprises de transport public de personnes**

Les mesures mises en œuvre par les entreprises de transport public pour lutter contre l'insécurité sont multiples. Elles s'articulent autour des deux premiers volets du triptyque: prévention, dissuasion et répression.

Par ailleurs les plus grandes entreprises mettent en œuvre une politique globale reposant sur une organisation particulière et utilisant une palette diversifiée de mesures spécifiques.

### **1) LES ACTIONS DE PREVENTION**

#### **a) L'affectation de personnels spécialisés**

Les grandes entreprises nationales ainsi que certaines entreprises de transport urbain et de grands groupes d'exploitants ont mis en place des services ou du personnel spécifiquement chargés de la sécurité afin de coordonner et mettre en place les politiques de lutte contre l'insécurité.

#### **b) La formation des agents**

Afin d'éviter l'apparition de situations conflictuelles, les entreprises multiplient les sessions de formation des salariés.

Pour les transports urbains de province, en 2000, ces formations représentent 130000 heures, soit 20 % du total des heures de formation, grâce à un financement spécifique prévu par l'accord de branche.

A la RATP, les formations dites préventives représentent au total 3500 journées agents. ( voir annexe 6 )

Effectuées par le Département Environnement et Sécurité et par les réseaux, elles concernent essentiellement l'analyse des risques et l'approche des situations conflictuelles ainsi que la gestion du stress.

A la SNCF, des modules « d'aide à la conflictualité » sont intégrés à la formation de base des contrôleurs. Près de la moitié des 10000 agents du service commercial des trains ont été déjà formés tandis que 1000 conducteurs environ le sont chaque année.

#### c) Les actions de communication et de sensibilisation

Dans la logique de leur démarche prévention, les entreprises sont amenées à agir plus en amont, en allant à la rencontre des jeunes

Les entreprises et leurs salariés développent et multiplient les partenariats avec l'Education nationale et les associations. Les initiatives en ce domaine sont multiples : par exemple, « correspondants transport » dans plusieurs établissements scolaires difficiles recrutés par le réseau lillois, association I.M.P.A.C.T. dont le but est de soutenir des actions d'animation et de prévention en partenariat entre la Régie des Transports Marseillais, les collectivités territoriales et les associations de lutte contre la délinquance . En outre, la plupart des entreprises de transport public sont impliquées dans des actions à caractère sportif, culturel et social en direction de leur proche environnement qui ont pour but de favoriser le rapprochement entre les jeunes et le personnel des entreprises.

#### d) L'action sociale

Outre de nombreux partenariats dans le cadre de la politique de la ville, avec l'Education Nationale et le secteur associatif, la RATP s'implique particulièrement dans des actions de solidarité et d'assistance en faveur de certaines populations démunies présentes sur les réseaux (ATLAS-RATP assistance...)

La SNCF apporte également sa contribution à l'éducation à la citoyenneté en intervenant dans les établissements scolaires. Elle développe systématiquement des systèmes de « veille sociale » dans les gares, en partenariat avec les collectivités locales, l'Etat et les associations spécialisées. Elle

s'inscrit également dans les dispositifs qui interviennent dans ce domaine, comme le SAMU social ou le développement des lieux d'accueil ou de séjour.

Ainsi, soucieuses de conjuguer les préoccupations de solidarité et de Sûreté, les plus grandes entreprises mettent en œuvre une action sociale se développant au-delà de leur strict périmètre.

## 2) LA DISSUASION

Les entreprises recherchent une meilleure maîtrise des espaces de transport. Cette volonté de réappropriation se traduit par différentes mesures dont certaines relèvent à la fois de la dissuasion et de la prévention . Cela passe :

par une augmentation de la présence humaine sur les réseaux à travers notamment le recours aux **agents d'accompagnement**. La désertification de certains espaces de transport, liée à l'automatisation des billetteries et des accès aux quais a entraîné la prise de conscience de la nécessité de renforcer la présence humaine.

Dans un premier temps, de très nombreuses initiatives locales se sont développées, visant à assurer cette présence humaine par le recrutement d'auxiliaires : « agents d'ambiance », « grands frères » ou « médiateurs ».

Par la suite, la réflexion sur ce système dont les limites ont été soulignées, a amené à définir d'autres stratégies, les unes de professionnalisation de la prévention au sein de l'entreprise, les autres d'extension de la prévention dans un champ plus large que le réseau.

Dans la période la plus récente, emplois ville et emplois jeunes ont été utilisés par les entreprises, certains mis à disposition par les collectivités locales, notamment par le biais d'associations, et d'autres recrutés directement par l'entreprise. Sans être spécifiquement affectés à la sécurité, les emplois jeunes dont la plupart ont suivi une formation, concourent à réduire les situations conflictuelles et à lutter contre le sentiment d'insécurité.

1200 avaient été mis en place dans les entreprises de transport urbain a la fin de l'année 1999. La RATP en affecte 700 sur le réseau de banlieue et la SNCF en a recruté à ce jour 1400, auxquels il faut ajouter 250 ALMS en emploi partagé avec les collectivités et les autres transporteurs.

Certains réseaux de transport urbain recherchent une meilleure intégration de ces agents dans l'entreprise (évolution vers le métier de conducteur par exemple)

Des entreprises mettent en œuvre **une stratégie d'insertion** afin de former des agents de prévention au métier de « médiation sociale et urbaine » ; l'entreprise d'insertion et de prévention urbaine PULSAR à Strasbourg, le Comité de Prévention et de Sécurité créée par la RATP, la convention de partenariat conclue entre la SNCF et l'entreprise d'insertion les « Messagers » en sont des exemples parmi d'autres.



par le renforcement des mesures de **lutte contre la fraude**, génératrice d'insécurité et à l'origine de nombreuses agressions d'agents de contrôle, en étoffant les équipes de contrôleurs, en développant leur formation à la gestion des conflits et en généralisant la montée par la porte avant dans les autobus.

- par une **meilleure sécurisation de l'espace transport**, grâce à l'équipement des véhicules en matériel de sécurité : caméras de vidéo-surveillance, système de repérage des bus par satellite, cabines anti-agressions et à la mise en place de dispositifs de télésurveillance dans les gares.

### 3) LA REPRESSION

Les services de sécurité propres à certaines grandes entreprises ainsi que les services des forces de l'ordre présents sur les réseaux participent aussi bien de la dissuasion que de la répression.

Les dispositifs de sûreté SNCF (SUGE Surveillance Générale ) et RATP s'inscrivent dans le cadre des dernières dispositions législatives (loi du 15/11/2001 sur la sécurité quotidienne) établissant un statut de l'agent de sûreté des transports.

A la SNCF, l'effectif de la Surveillance Générale, service de sûreté interne à l'entreprise est passé de 1642 agents en 1999 à 1890 agents fin 2001.

840 agents et 200 adjoints de sécurisation sont affectés au Groupement de Protection et de Sécurité du Réseau (G.P.S.R.) de la RATP.

Par ailleurs, des services de police spécialisés interviennent sur les réseaux de certains grands exploitants. Néanmoins, selon l'UTP, le nombre de brigades de police spécifiquement affectées au transport reste trop faible, alors que seule une police spécialisée permet de répondre au problème lié aux contours du territoire du transporteur, qui recoupe plusieurs circonscriptions de justice, de police et/ ou de gendarmerie.

La multiplicité des acteurs chargés d'assurer la répression des infractions nécessite une bonne coordination de leurs actions sur le terrain.

La SNCF a mis en place deux postes de commandement centraux qui regroupent les services de sécurité internes et ceux du Ministère de l'intérieur, dans le cadre du développement du réseau radiosécurité IRIS.

Le PC de commandement de la RATP et le PC de commandement de la sécurité publique sont situés également dans des locaux voisins, ce qui permet de disposer d'une vision globale de la situation et de mobiliser rapidement les équipes selon la gravité de la situation.

Dans les entreprises de transport urbain de province, des relations étroites et des procédures opérationnelles se sont également mises en place entre le réseau et la police et/ou la gendarmerie.

L'amélioration de la situation passe également par le **renforcement de la répression des infractions**.

Différentes mesures ont été prises à ce jour afin d'améliorer l'efficacité de la répression:

loi du 18 juin 1999 aggravant les sanctions contre les agresseurs des agents des transports urbains de voyageurs.

Circulaire adressée aux Parquets visant à améliorer les conditions de signalement des infractions commises dans les transports publics, à poursuivre l'extension du traitement en temps réel de ces infractions, ainsi qu'à généraliser les initiatives de prévention et d'information.

En application de la loi du 15 avril 1999 relative aux polices municipales, le Décret 2000-1136 du 24 novembre 2000 renforçant les pouvoirs des agents des exploitants en matière de lutte contre la fraude en permettant le relevé de l'identité des contrevenants.

En dernier lieu, la loi du 15 novembre 2001, relative à la sécurité quotidienne confère aux agents de contrôle des entreprises de transport par fer (train, métro, tramway ) le droit d'enjoindre à un contrevenant de quitter le train à la première gare et institue, par ailleurs , dans les transports par fer et route, un nouveau délit de fraude habituelle sévèrement réprimé.

En ce qui concerne **les sanctions, pour** certaines infractions comme le « taggage » de rames par exemple, les tribunaux prononcent de plus en plus fréquemment des peines de substitution particulièrement adaptées (Travaux d'Intérêt Général)

En partenariat avec la justice, les entreprises telles que la RATP et des entreprises de transport urbain de province, acceptent parfois d'accueillir dans leur établissement les auteurs d'infraction condamnés à un Travail d'Intérêt Général.

## **C) la politique des entreprises**

### **1. LA RATP**

**La politique de la RATP**, principale entreprise touchée par la violence urbaine a évolué au cours des deux dernières décennies.

Dans une première période, l'accent a été mis sur le développement dans le cadre d'un Plan Sécurité mis en œuvre en 1989 des services de sécurisation propres à l'entreprise (recrutement de professionnels de la sécurité, restructuration du service de surveillance générale, création d'un Groupe d'Intervention et de Protection des Réseaux ( G.I.P.R.) devenu le Groupement de Sécurité et de Protection des Réseaux (G.P.S.R ), et comprenant fin 2001, 840 agents travaillant 24 heures sur 24 et 200 agents de sécurisation répartis sur les réseaux ferrés et de surface. Parallèlement, le partenariat avec la sécurité publique s'est développé.

Si en 1989, les faits délictueux étaient principalement concentrés dans le métro et le RER, dès 1993 les premières difficultés sont apparues sur le réseau de surface. Des unités spécialisées chargées de sillonner les bus de la région parisienne afin de prévenir, de dissuader et de rassurer ont été créées

Les années 90 constituent un tournant. La multiplication des actes d'incivilité a conduit l'entreprise à mener une réflexion de fond sur l'évolution de son environnement social afin de mieux comprendre les causes de cette évolution et de pouvoir agir plus efficacement et le plus en amont possible en direction de cet environnement.

Dans cet esprit, la RATP est à l'initiative de différentes actions s'inscrivant dans le cadre de la politique de la ville et du développement territorial, parmi lesquelles on peut citer des partenariats avec les milieux scolaires (« Mon territoire c'est ma ville »), des actions d'insertion par des chantiers écoles et d'éducation à la citoyenneté sous l'égide de la Fondation RATP.

L'évolution récente :

La stratégie récente s'inscrit dans le cadre des 12 mesures prises au niveau gouvernemental à l'issue de la table ronde de 1997.

Elle s'appuie sur une démarche partenariale :

présence dans plus d'une centaine de CLS en petite et grande couronne ( les contrats départementaux à thématique transport sont signés dans 7 des 8 départements de l'Île de France où opère la RATP).

Recherche de synergies entre entreprise et forces de l'ordre.

(réunions mensuelles entre les différents services, PC regroupés dans un même lieu).

Elle repose sur un dispositif de veille à différents niveaux de l'entreprise : une table ronde sur la sécurité réunissant tous les acteurs de l'entreprise concernés par la prévention de l'insécurité se tient tous les six mois.

Le bilan des actions mises en œuvre par différents services de la RATP (voir tableau en annexe 5 ) et des dispositifs de formation et prise en charge lui sont présentés.

En outre, depuis 2000, chaque département d'exploitation dispose d'un observatoire de sécurité.

Par ailleurs, **les autres axes de la politique sécurité** de la RATP s'orientent autour de :

- l'instauration d'une présence intégrée dans une approche territoriale basée sur une plus grande proximité avec les populations des quartiers desservis et conduisant par exemple à une plus grande diversification des recrutements de machinistes.

- le développement d'une meilleure qualité de service à travers la mise en place de démarches de certification sur les lignes de métro, la mise en œuvre du projet d'entreprise « pour un service attentionné », l'animation d'ateliers d'initiatives permettant de dialoguer avec les voyageurs

Si les actions et initiatives mises en œuvre par différents services de la RATP ne peuvent toutes être citées, et que leur impact soit difficilement mesurable, une amélioration est constatée en matière de fraude par exemple, la RATP ayant enregistré en 1999 et 2000 une amorce de baisse de celle-ci sur le réseau ferré.

## **2. LA SNCF**

confrontée de la même façon à un accroissement des actes de délinquance a été amenée à s'organiser progressivement dès le début des années 90 et de manière accrue depuis 1997 pour développer la sûreté au delà de la simple mise en œuvre de mesures humaines et techniques.

Intégré dans son Projet Industriel, le programme prioritaire intitulé « Assurer la Sûreté des voyageurs, des agents et des biens » fait de la Sûreté **l'affaire de tous ses agents**.

Au cours de la dernière année, l'entreprise s'est attachée à poursuivre les principales actions suivantes :

l'amélioration de la connaissance des manifestations de l'insécurité à travers un enrichissement de la base de données CEZAR et le développement des relations avec d'autres organismes du même type comme l'Observatoire National de la Délinquance.

le renforcement de la présence humaine par redéploiement d'effectifs statutaires et affectation de 1730 emplois jeunes sur l'ensemble du réseau permettant d'assurer l'ouverture des gares jusqu'au dernier train et l'accompagnement des trains de soirée en grande banlieue parisienne

le renforcement et le développement des actions de Sûreté sur les réseaux et dans les gares (voir document émanant de la mission centrale de sûreté en annexe 8 )

le développement des actions de prévention

la participation à plus de 200 Contrats locaux de sécurité

l'utilisation des technologies de sûreté (vidéo-surveillance des gares, réseau radio sûreté, protection des emprises ferroviaires)

l'intégration de la sécurité dans les projets de construction et d'aménagement des gares ; l'effort important d'aménagement permet par ailleurs d'améliorer l'environnement des voyageurs et des agents, un environnement dégradé pouvant favoriser le sentiment d'insécurité.

Par ailleurs, dans le cadre du partenariat avec la police l'ouverture de postes de police en gare se poursuit. En région parisienne, 7 seront ouverts avant la fin de l'année 2001. Une nouvelle liste est en préparation.

En province, des postes sont ouverts dans les principales gares (20 gares concernés). Dans le cadre du développement de la police de proximité, il est prévu en 2001 et 2002 des « points de contact de la police de proximité » ouverts sur la gare et le quartier environnant.

## **3. LES ENTREPRISES DE TRANSPORT URBAIN**

Une étude « sur la sécurité dans les transports urbains de voyageurs » a été effectuée à la demande de l'UTP, de GART et de la DTT à partir de trois monographies de politiques de sécurité (le Havre, Grenoble et Strasbourg) ; cette étude montre les forces et les faiblesses des actions menées jusqu'à aujourd'hui.

A partir des expérimentations locales mises en œuvre par les réseaux qui se sont mobilisés dans la lutte contre l'insécurité, l'étude distingue cinq volets permettant de constituer une politique en matière de prévention et de sécurité dans les transports :

prévenir l'usure et la démobilité des personnels par :

- des mesures de protection
- des actions de préparation aux incidents et aux tensions,

prévenir la détérioration des matériels et des lieux afin d'éviter un impact négatif sur l'ambiance et le sentiment d'insécurité,

prévenir la détérioration des relations entre les passagers (altercations, disputes...),

produire et diffuser de l'information sur la réalité des incidents dans les transports et les espaces annexes.

contribuer à la sécurité locale par l'inscription dans des partenariats institutionnels et opérationnels.

La nomination d'un responsable « sécurité »

La création d'un responsable ou d'un service chargé de la prévention et de la sécurité dans les entreprises de transport s'est généralisée.

Son positionnement généralement transversal au sein d'organisations structurées verticalement donne aux responsables de la prévention/sécurité une caractéristique particulière : en même temps qu'ils développent des actions propres, ils doivent aussi activer la réflexion dans les autres directions de l'entreprise et assurer l'interface avec les acteurs locaux.

Des actions sécurité à articuler

Parmi les volets d'action recensés dans l'étude qui en distingue onze et dont la combinaison constitue le socle de l'intervention en matière de prévention et de sécurité dans les transports, l'étude évoque outre les mesures présentées précédemment:

la communication interne « à chaud » sur les incidents pour éviter les rumeurs et externe,

la montée par l'avant et la réappropriation de l'espace par les agents. La réussite de la mise en œuvre de la montée par l'avant qui a pu rencontrer des oppositions marquées suppose le soutien du

personnel. Cette mesure basée sur la lutte contre la fraude et l'insécurité doit également être comprise et respectée par les usagers.

la co-production d'une doctrine commune entre le transporteur et l'autorité organisatrice.

L'insécurité, considérée comme un événement extérieur

Selon l'étude, malgré une mobilisation indéniable, les réseaux sont encore marqués par une approche très mécanique des événements. Ils les considèrent globalement comme des faits extérieurs à l'organisation qui surviennent à l'improviste, sans qu'on puisse les prévoir.

« ...Or cette vision n'est pas validée par l'analyse de cas concrets ou par les travaux de recherche. Les incidents sont le produit d'une interaction entre un système et son environnement.

Cette représentation d'une nature accidentelle des dysfonctionnements les conduit à avoir un usage instrumental des mesures. Certes celles-ci existent et bénéficient d'un bon niveau d'engagement, mais elles sont encore fortement marquées par l'empirisme, ne sont pas évaluées, et n'ont probablement pas encore toutes trouvé leur contenu propre. Et, sans une approche plus systématique des incidents, elles resteront d'un rendement réduit.

Elles pourront se parer d'une véritable dimension préventive si elles portent sur les transformations de la relation avec les auteurs d'infraction et pas seulement sur leur neutralisation... ».

La place reconnue aux transporteurs dans les CLS

« ...L'inscription des transporteurs dans les Contrats Locaux de Sécurité marque une nouvelle étape dans leur appropriation des questions de prévention/sécurité. Après avoir réussi l'intégration de cette dimension dans les entreprises, ils obtiennent maintenant la reconnaissance externe de leur expertise par les acteurs régaliens de la police et de la justice.

Cette évolution comporte un double aspect :

un aspect positif quand elle externalise la réflexion sur l'insécurité hors de l'enceinte de l'entreprise et la mutualise avec d'autres acteurs locaux,

un aspect plus négatif lorsqu'elle focalise l'intérêt essentiellement sur l'augmentation de l'efficacité de la répression et sur la réduction des risques ... » .

«...ils (les transporteurs) sont enclins à durcir leurs règles pour éviter les conflits de normes ou d'usages.

Mais les règles dans les transports ne peuvent pas se situer en décalage avec celles des autres espaces ouverts au public sans prendre le risque d'être incomprises ou mal supportées et d'apparaître à leur tour comme facteurs d'incidents et d'insécurité... ».

L'étude constate que les exploitants traitent l'insécurité essentiellement dans l'intérêt du personnel et non des voyageurs. Les espaces d'attente, notamment, sont en partie délaissés.

Des outils statistiques à repenser

« ...Les appareils statistiques des transporteurs ont été conçus dans une logique de tableaux de bord à usage essentiellement interne. Sous l'influence de la demande externe et de la volonté des réseaux de montrer les difficultés auxquelles ils s'affrontent, leurs chiffres font de plus en plus l'objet d'une large diffusion. Dans ce contexte, la faiblesse de leur processus de production présente un problème, eu égard à l'utilisation qui en est faite dans le débat public.

Vers une approche globale de la sécurité

Pour avoir une politique cohérente sur le long terme, l'étude prône le développement des compétences sur la sécurité des autorités organisatrices. Elles « ont un rôle à jouer pour légitimer l'intervention du transporteur dans ce domaine et s'inscrire avec lui dans une logique co-productive.

Elles doivent également s'engager à ses côtés pour assurer une articulation entre les différents niveaux des partenariats locaux (quartiers, communes, structures intercommunales, services de l'Etat) au sein desquels la cohérence de leurs positions sera le premier garant de leur efficacité...».

## **Commentaires et propositions**

Il importe que les entreprises puissent être pleinement associées aux Contrats locaux de sécurité. Les entreprises ne peuvent en effet apporter l'ensemble des réponses et leur démarche sera plus efficace si elle se sentent parties prenantes des différentes actions menées au niveau local ou national.

Dans certains cas, le champ du contrat départemental ou régional de sécurité sera mieux adapté aux contours du réseau exploité par l'entreprise que celui des contrats locaux.

Le groupe de réflexion considère que les mesures de reconquête des espaces de transport, à travers notamment une plus grande présence et une meilleure visibilité des personnels de l'entreprise, doivent être au centre des politiques de réduction de l'insécurité.

Par ailleurs, la politique d'aménagement des locaux et des lieux d'accueil du public qui permet de réduire le sentiment d'insécurité des usagers et des salariés doit être poursuivie .

Les expériences de professionnalisation des agents d'accompagnement vers des métiers de médiation ou leur intégration sur d'autres fonctions dans l'entreprise doivent être encouragées, à l'heure où se pose la question de la pérennisation des emplois jeunes.

Cela passe par la reconnaissance de nouveaux métiers de prévention et de régulation et la prise en compte de nouvelles qualifications liées au dialogue, à la médiation et à la gestion des conflits.

La revalorisation des fonctions de certains métiers comme le métier de conducteur, à l'instar de la démarche suivie à la RATP, constitue également une réponse permettant une meilleure implication du personnel bénéficiant d'une plus grande considération de la part des usagers.

Si les mesures techniques de sécurité se révèlent efficaces contre certains risques, elles t à elles seules insuffisantes pour combattre l'insécurité. En outre, certains équipements comme les cabines anti-agression ont un impact sur la relation avec la clientèle qui peut prêter à débat.

En ce qui concerne l'adaptation des salariés à un environnement devenu plus difficile, l'accent est mis sur la nécessité d'une bonne préparation à la prévention et à la gestion des conflits pour les agents exposés ainsi que sur l'exigence d'une réflexion sur les règles et procédures internes à l'entreprise dont l'application à la lettre peut être génératrice de conflit avec les usagers.

La segmentation des approches personnel et voyageurs en matière de prévention-sécurité n'est pas considérée comme facteur de meilleure performance. La prévention doit au contraire chercher la plus grande continuité pour gagner en efficacité.

L'insuffisance des informations concernant les usagers victimes d'incidents ne permet pas un bon ajustement entre les mesures destinées aux personnels et celles qui sont destinées aux voyageurs.

Une mobilisation des institutions nationales et de l'expertise scientifique serait maintenant nécessaire pour améliorer l'observation de l'insécurité dans les transports et lui donner une plus grande rigueur.



## **D) L'implication des différents acteurs de l'entreprise**

Parmi les différents intervenants qui concourent au développement de la sécurité dans l'entreprise, le chef d'entreprise, le médecin du travail et le Comité d'hygiène, de Sécurité et d'Amélioration des conditions de travail sont appelés à intervenir en matière de prévention de la violence au travail.

### **1. LE CHEF D'ENTREPRISE**

doit au préalable évaluer les risques encourus par les salariés exposés, notamment en précisant l'organisation générale de l'entreprise et en étudiant les postes concernés, la disposition des locaux, les horaires et les procédures de travail, afin d'identifier les principaux facteurs de risque d'agression.

Il doit ensuite élaborer une politique de sécurité dans l'entreprise, en associant les salariés et leurs représentants et apporter quand cela est possible des solutions pour améliorer la sécurité des personnes y travaillant.

### **2. LE MEDECIN DU TRAVAIL**

dont l'action est étroitement liée aux moyens mis à sa disposition peut outre son rôle d'information et de sensibilisation des salariés ou de l'employeur, participer à l'élaboration de formations adaptées et d'une politique de sécurité, tant au niveau de l'entreprise qu'à celui des postes de travail concernés. Il peut aider à mettre en place l'accompagnement et le suivi psychologique des victimes et être amené à pratiquer le « débriefing » individuel proposé à la victime immédiatement après l'agression.

### **3. LE COMITE D'HYGIENE, DE SECURITE ET DES CONDITIONS DE TRAVAIL (CHSCT)**

Parmi les différentes institutions représentatives du personnel, le CHSCT a pour mission de contribuer à la protection de la santé et à la sécurité de tous les salariés de l'établissement.

A ce titre, il procède à l'analyse des risques professionnels, peut susciter toute intervention et propose des actions de prévention. Il peut également procéder à des inspections et à des enquêtes et fixer à certains de ses membres des missions particulières pour l'accomplissement de ses actions.

Il s'agit donc d'une institution essentielle pour intervenir dans le domaine des violences rencontrées par les salariés dans le cadre de leur activité professionnelle, ce qui implique qu'il puisse être doté des moyens nécessaires à son fonctionnement.

Dans le transport urbain de province, l'accord de branche du 29 juin 1995 sur la sécurité des personnes et des biens, a renforcé le rôle du CHSCT qui devient l'instance de l'examen et de l'information régulière sur les questions de sécurité concernant tant les voyageurs que les salariés.

L'exemple du rôle du CHSCT de la Régie des Transports Marseillais

A la RTM, un accord signé en 1997 entre les entreprises et les organisations syndicales prévoit un suivi des agressions dans le cadre du CHSCT.

Le protocole d'intervention en cas d'agression mis en place par l'accord prévoit l'information systématique du CHSCT, ce qui permettra à cette institution représentative du personnel de remplir ses missions lors des réunions mensuelles .

Un membre du CHSCT pourra, après formation, apporter son concours lors de l'intervention post-agression.

Le protocole prévoit également l'intervention du médecin du travail ( liaison éventuelle avec l'hôpital, échéancier de visites médicales permettant la meilleure perception d'éventuelles séquelles et organisation de la reprise de travail).

Une cellule de crise a été mise en place et l'accompagnement de l'agent agressé à l'hôpital est systématique.

Un « debriefing» est organisé qui permet également à la hiérarchie de manifester sa solidarité avec les agents victimes d'une agression ou de violences.

Les conjoints(es) d'agents agressés peuvent également faire l'objet d'un suivi en tant que de besoin.

Par ailleurs, une réunion mensuelle sur les inaptitudes suite à agression a pour objet de rechercher des solutions, en associant direction et représentants du personnel autour du médecin du travail.

**A la SNCF**, les comportements ayant pu être à l'origine de l'agression sont analysés afin de servir d'expérience et d'élaborer un guide à l'usage des membres des CHSCT.

De manière générale, c'est par un travail commun réunissant autour du chef d'entreprise, le médecin du travail, le service social, les représentants du personnel (CHSCT, délégués du personnel), l'encadrement... qu'il est possible, au sein de l'entreprise, d'analyser la situation et de définir des orientations en matière de prévention et un protocole d'intervention en cas d'agression.

## **E) Mesures d'accompagnement et d'aide aux agents victimes d'agressions**

Les grandes entreprises mettent en place des dispositifs spécifiques de suivi psychologique et d'assistance judiciaire des salariés victimes d'agressions.

Une telle prise en charge des victimes est lourde à organiser et suppose des intervenants spécialisés et disponibles, notamment pour des interventions immédiates. Aussi, des entreprises de province ainsi que la RATP et la SNCF ont pris l'initiative de prévoir de telles situations et de mettre en place un dispositif capable d'y répondre en permanence, dans le cadre de protocoles d'intervention..

### **L'exemple de la RATP**

#### **Le suivi psychologique**

Le dispositif de suivi psychologique prend la forme, soit de soutien individuel lorsqu'une seule personne a été atteinte, soit de soutien collectif lorsqu'un groupe de salariés a été concerné par l'action violente.

La RATP est à l'origine en partenariat avec la GMF de la création d'une fondation, l'Institut d'Accompagnement Psychologique Post-traumatique de prévention et de recherche (IAPR), qui dispose d'une équipe de psychologues chargée d'accompagner les victimes, leur entourage professionnel et éventuellement leur entourage personnel en offrant un soutien psychologique individuel ou collectif.

Les psychologues de cette structure mènent en outre des actions de terrain ayant pour objectif de prévenir les risques humains, en situation professionnelle au sein de l'entreprise. Ils dispensent des formations destinées aux personnes confrontées à la violence dans leur exercice professionnel ou impliquées dans l'accompagnement des victimes. A l'écoute des diverse instances de l'entreprise, ils proposent des axes de réflexion et de changement.

#### **L'assistance judiciaire ( voir tableau annexe 7 )**

En concertation avec les organisations syndicales, des dispositifs ont été élaborés prévoyant la prise en charge juridique de l'agent victime dès le dépôt de plainte avec constitution de partie civile par l'entreprise. Le salarié victime reçoit des informations du service juridique (permanence téléphonique fonctionnant 24h sur 24h ).

L'entreprise prend directement en charge les frais d'assistance. Un fonds de solidarité a également été mis en place pour apporter une aide aux familles (rente éducation pour les enfants).

Le département juridique développe les partenariats avec les magistrats et est associé aux activités de 9 maisons de justice, au niveau des médiations pénales (violences et dégradations) et à celui des « médiations sociales » (recouvrement des procès-verbaux)

Par ailleurs, en ce qui concerne les sanctions prises contre les auteurs d'infractions, 15 centres bus ont été habilités à accueillir des travaux d'intérêt général (TIG).

### **L'accompagnement social et professionnel post-agression**

Tous les efforts sont effectués en ce sens, grâce à un travail commun réunissant autour de la direction, médecins du travail, service social, représentants du personnel (CHSCT, délégués du personnel), l'encadrement.

L'entreprise travaille à améliorer les conditions d'accueil des agents agressés, en sensibilisant à cette question l'encadrement de proximité.

Les transports urbains de province mettent également en œuvre des mesures d'accompagnement des salariés agressés

L'accord de branche étendu du 29 juin 1995 rend notamment obligatoire l'accompagnement matériel, médical et juridique des salariés victimes d'agression, 50 entreprises, représentant 2/3 de l'effectif total de la profession, ont conclu des accords visant à décliner et/ ou améliorer les dispositions de l'accord de branche.

### **F) La prise en charge des salariés victimes d'agression par le système de prévoyance sociale**

La circulaire CNAMTS DRP n° 37/99 – ENSM n° 40/99 du 10 décembre 1999 rappelle les principes qui permettent la prise en charge au titre du risque professionnel des traumatismes psychologiques affectant les salariés agressés.

Les victimes d'agression qui développent des pathologies dues au stress post traumatique peuvent bénéficier de la législation sur les accidents du travail dès lors que l'enquête administrative diligentée par la caisse permet de révéler que les faits sont survenus au temps et au lieu de travail et que les troubles physiologiques sont apparus « dans un temps voisin des faits » permettant aux salariés de bénéficier de la présomption d'imputabilité au travail.

En revanche, la victime de traumatismes liés à des « agressivités, incivilités répétées » ne pourra pas être prise en charge au titre des accidents du travail, le fait générateur de son état ne pouvant être déterminé. Elle pourra toutefois demander la reconnaissance du caractère professionnel de sa maladie qui ne figure actuellement sur aucun tableau de maladies professionnelles, sur expertise individuelle dès qu'elle présente une incapacité permanente au moins égale à 66,66 %.

## **Commentaires et positions des organisations syndicales**

Les représentants des organisations syndicales soulignent que, de leur point de vue, la politique d'emploi et l'organisation des entreprises ne sont pas indifférentes.

Pour le syndicat CGT, un lien entre conditions de travail et sûreté peut être établi. Lorsque les roulements de service sont plus tendus, le risque est plus élevé pour le conducteur du fait d'une moindre vigilance et d'une aptitude diminuée à gérer une situation conflictuelle. La CGT craint pour sa part, l'incidence de l'ouverture à la concurrence étrangère des réseaux dans le cadre des appels d'offre européens qui risque selon elle d'entraîner des conséquences en terme de rythmes de travail.

De manière générale, les organisations syndicales et le représentant de l'inspection du travail soulignent l'intérêt de la mise en place d'une organisation du travail permettant aux agents de travailler ensemble afin de renforcer l'intégration de chacun au sein du collectif de travail, facteur de sécurisation et de stabilité.

Ces représentants préconisent également que soient prévus des espaces de dialogue et des temps d'échanges entre les agents qui travaillent fréquemment de manière isolée et se retrouvent souvent éloignés de leur domicile après leur vacation journalière.

De manière unanime, chacun considère qu'outre la mise en place indispensable d'équipements de sécurité et de liaison, l'accent doit être mis sur la modification des comportements dans l'entreprise à travers notamment une formation professionnelle adaptée.

La CGT insiste sur l'importance d'une définition correcte des limites de la fonction apportée par une formation professionnelle mettant l'accent à la fois sur :

l'exercice du métier

la gestion des conflits

l'appréhension des conduites à risque

Par ailleurs elle estime important de bien clarifier les rôles respectifs des différents services internes à l'entreprise et extérieurs à celle-ci et elle déclare être défavorable à un transfert de pouvoirs de police sur les Agents de contrôle (ASC de la SNCF par exemple), créateur à ses yeux de risques supplémentaires pour ces agents.

Elle estime en outre utile de préciser les missions des agents d'accompagnement qui ont une fonction de prévention et ne doivent pas être considérés comme des agents de sécurité, comme cela peut être le cas dans certains réseaux.

**DEUXIEME PARTIE :**  
**AUTRES SECTEURS CONCERNES OU PROFESSIONS EXPOSEES DANS LES TRANSPORTS**

\*\*\*

**I- Professions en contact avec la clientèle ou les usagers**

**A) Les personnels navigants commerciaux de l'Aviation Civile**

Le phénomène d'incivilité n'est pas propre aux seuls transports terrestres. Le transport aérien commercial n'est pas épargné.

On assiste depuis plusieurs années à une croissance importante des actes d'incivisme à bord ou lors des escales.

A titre indicatif, Air France enregistrait 490 incidents en 1997, 1100 en 1998 et 3000 en 1999.

A l'origine de ces troubles, selon la Compagnie nationale, on trouvait pour l'année 1999, le sevrage de tabac (35 %), l'abus d'alcool (17%), les bagages (11 %), la promiscuité ou l'attribution d'une mauvaise place (11 %), le refus de respecter les consignes et la réglementation (9 %), les services et produits (6 %), et diverses autres causes (18 %).

Face à la montée de l'indiscipline qui peut porter atteinte à la sécurité, les acteurs du transport aérien ont réagi.

**Au niveau mondial, l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI)** en a fait l'un des thèmes prioritaires du programme général des travaux de son comité juridique.

**La Conférence Européenne de l'Aviation Civile (CEAC)** s'est, quant à elle, préoccupée des aspects relatifs à la prévention des actes d'indiscipline et à la formation spécifique des personnels des compagnies aériennes dans ce domaine. Cette instance a récemment émis des recommandations de nature à favoriser la mise en œuvre, au plan européen, de procédures harmonisées de gestion et de traitement des incidents liés aux comportements indisciplinés ou perturbateurs de certains passagers.

## Les initiatives au plan national

Un groupe de travail mis en place par le Ministre des transports en 1999 a formulé plusieurs recommandations à l'adresse tant des pouvoirs publics que des principaux acteurs du transport aérien concernés.

La plupart d'entre elles s'inscrivent dans une démarche préventive qui vise tout à la fois à réduire les circonstances favorisant l'apparition des incidents par une action au niveau des causes, à responsabiliser les passagers, par le biais d'une information pertinente fournie tout au long de la chaîne de transport sur les actes répréhensibles et sur les sanctions encourues, mais aussi, à développer l'aptitude des agents des compagnies aériennes à maîtriser la situation par la mise en œuvre d'un programme de formation.

Par ailleurs, les mesures préconisées au plan juridique visent à renforcer le dispositif répressif existant afin de pouvoir aggraver les sanctions à l'encontre des passagers qui se livrent à des actes de violence et à tout autre agissement présentant un danger pour la sécurité ou le bon ordre à bord des aéronefs.

Le renforcement de la répression pénale de tels comportements passe par la promulgation d'un texte législatif actuellement en préparation.

Une lettre circulaire DGAC du 20 juillet 2001 relative aux procédures de prévention et de traitement des incidents liés aux comportements indisciplinés de certains passagers aériens, vise à définir les actions à engager en ce sens par l'ensemble des acteurs concernés (notamment compagnies aériennes et gestionnaires d'aéroports) et préconise différents moyens de prévention et de traitement non seulement des incidents survenant à bord d'un aéronef, mais également de ceux susceptibles d'intervenir dès l'enceinte de l'aéroport.

Selon le *Syndicat National des Personnels Navigants Commerciaux (SNPNC)* les textes internationaux en vigueur au niveau de l'OACI répriment essentiellement les actes de piraterie aérienne.

dans ses recommandations, le groupe de travail précité a préconisé que la loi du 18 juin 1999 relative à la sécurité routière et aux infractions sur les agents des exploitants de réseau de transport public soit modifiée afin de l'adapter au transport aérien ou bien qu'un texte législatif spécifique soit adopté pour sanctionner les violences à bord.

Il a également recommandé l'élaboration d'un décret pour sanctionner, par des contraventions de la cinquième classe, certains comportements répréhensibles.

La « lettre circulaire » dont l'élaboration a fait également l'objet d'une recommandation particulière, ne constitue pas, à elle seule, le cadre juridique prévu.

A propos des facteurs d'incivilités, le SNPNC souligne les contradictions de la politique commerciale de certaines compagnies qui interdisent de fumer à bord et assurent le service à discrétion de boissons alcoolisées.

La formation des personnels, variable selon les compagnies, ne serait encore bien souvent qu'une simple sensibilisation plutôt qu'une véritable formation à laquelle incitent les auteurs du rapport.

## Commentaires et propositions

Le groupe souligne la nécessité d'harmoniser les réglementations nationales .

Par ailleurs, quelques jugements sanctionnant certains passagers ont été rendus. ( voir annexe 4 )

Il faudrait d'une part, une multiplication de jugements de ce type, d'autre part et surtout que les condamnations fassent l'objet d'une plus grande publicité, afin de leur donner un caractère exemplaire.

Par ailleurs, l'article 223-1 du nouveau Code Pénal réprime le fait d'avoir violé de façon manifestement délibérée une obligation particulière de sécurité imposée notamment par une disposition réglementaire.

Aussi, certains actes qui aujourd'hui constituent de simples contraventions ou ne sont pas passibles de sanctions pénales, tels que par exemple le fait de fumer dans les toilettes d'un aéronef, pourraient être correctionnalisés en s'appuyant sur le délit de risque causé à autrui.

Par contre, d'autres comportements tels que le refus du port de la ceinture de sécurité ne paraissent pas pouvoir relever d'une telle incrimination.

Enfin la constitution d'une « liste noire » de passagers indésirables à bord a été évoquée Toutefois, cela ne serait pas sans poser certaines difficultés d'ordre commercial mais surtout d'ordre juridique au regard du droit français (compatibilité avec la notion de refus de vente et avec les dispositions légales sur la protection des informations nominatives).

## **B) Les personnels des aéroports**

Lieux de passage , les aéroports sont également concernés par le développement des atteintes aux biens et aux personnes.

Par exemple, l'Etablissement public Aéroports de Paris a enregistré environ 9000 infractions pénales de toute nature commises sur les différents sites de la région parisienne en 2000. 50% de ces infractions sont des vols. Les personnels chargés de la sécurité sont principalement concernés par les agressions.

De leur côté, les personnels commerciaux chargés d'accueillir les passagers sont de plus en plus confrontés à des manifestations d'incivilité liée à l'augmentation des flux de passagers aériens et à



différents aléas inhérents à l'exploitation entraînant une multiplication des problèmes : création de files d'attente, risque accru de rater son avion ou sa correspondance

Le projet de mise en place sur le site de Roissy CDG d'un **Contrat aéroportuaire de sécurité** permettra de définir à partir du diagnostic établi une politique globale reposant sur un partage le plus harmonieux possible des rôles des multiples intervenants travaillant sur un aéroport de cette importance.

### **C) Les receveurs des sociétés d'autoroutes**

Une étude réalisée en 1997 par des médecins du travail souligne l'importance des agressions légères et répétitives auxquelles sont soumis les employés des péages autoroutiers. Ces salariés effectuant en moyenne 300 à 400 saisies à l'heure sont très fréquemment en butte à des agressions verbales.

S'il est peu fréquent que des actes violents soient commis à leur rencontre, la cabine constituant une protection relativement dissuasive, l'agressivité verbale accumulée est particulièrement mal supportée.

Dans les petites gares, l'isolement, en particulier la nuit, peut être un facteur d'inquiétude et de stress surtout en cas d'incident. Pour limiter le risque de hold-up dans ces petites gares, les sociétés d'autoroute instaurent fréquemment la gratuité de certaines sorties à péage pendant une plage nocturne.

## **II- Professions du transport concernées en raison de leur activité de transport de marchandises et de valeurs**

Certaines professions du transport sont plus exposées de par la nature de leur activité à une violence criminelle : il s'agit d'une part des conducteurs de transport routier de marchandises qui peuvent être victimes du vol de la cargaison qu'ils transportent, voire de plus en plus fréquemment de leur véhicule et d'autre part des convoyeurs de fonds qui transportent des fonds et des valeurs sur la voie publique, ce qui les rend particulièrement vulnérables en cas d'attaque à mains armées.

### **A) Les conducteurs du transport routier de marchandises**

(voir en annexe 9 la note de Monsieur Fournier Sous-directeur des transports routiers).

Le transport routier est, de manière involontaire la plupart du temps, un vecteur de différents trafics mafieux.

L'ouverture des frontières et leur déplacement vers l'Est ont donné au problème une dimension européenne qui dépasse le seul champ des transports : filières d'immigration clandestine, réseaux de prostitution, trafics divers ont pu en être facilités.

Différents types de délinquance concernent le secteur du TRM. Cela va de la lacération de bâche pour regarder à l'intérieur des véhicules jusqu'au vol du chargement ou du véhicule par des bandes organisées n'hésitant pas dans certains cas à recourir à des formes extrêmes de violence.

Le caractère parcellaire des données statistiques, l'absence d'homogénéité des méthodes de collecte des informations ne permettent pas de prendre la mesure du phénomène de manière satisfaisante.

A titre indicatif, pour l'année 2000, sur environ 9000 vols recensés par les unités d'autoroute sur le territoire français, 2000 ont concernés des poids lourds, remorques ou semi-remorques.

En tendance, les données d'Europol concernant six pays de l'Europe de l'Ouest montrent que les vols de poids lourds augmentent en moyenne de 3,5% par an.

Les principales pistes d'action :

l'amélioration du dispositif d'information :

Afin de mieux appréhender l'ampleur du phénomène et de lutter de manière plus efficace contre les différentes formes de délinquance rencontrées, la Conférence Européenne des Ministres des Transports( CEMT) recommande la mise en œuvre d'une réflexion tendant à harmoniser les concepts et les définitions utilisées pour recueillir l'information sur les vols de marchandises et de véhicules, et le développement de banques de données internationales.

Par ailleurs, les compagnies d'assurance disposent de données statistiques relatives aux vols dont la communication permettrait une meilleure appréhension du phénomène.

l'amélioration de la sécurité des aires de stationnement des véhicules

La CEMT recommande la définition d'une typologie des parkings et autres lieux de stationnement des poids lourds en fonction des normes de sécurité qu'ils présentent, et une nouvelle publication en coopération avec l'IRU de la brochure européenne de ces parkings indiquant le degré de sécurité qu'ils offrent.

En France, il est prévu d'augmenter le nombre de places de stationnement sur les aires des autoroutes et sur le réseau national. Un Observatoire de suivi des places de parkings PL va être mis en place sous l'égide de la Direction des Transports Terrestres.

des contrôles ciblés et concertés sur les axes les plus sensibles et les sites dangereux identifiés

La CEMT recommande le développement dans chaque Etat de travaux permettant d'identifier les lieux où les risques sont les plus importants, de façon à mieux cibler la surveillance et les contrôles.

Des circonstances comme la proximité des frontières ou encore la saisonnalité (par exemple-période des fêtes de fin d'année) paraissent motiver des mesures de police ciblées.

Une coordination est menée entre la DTT, la Gendarmerie et les acteurs privés en matière de sécurité pour travailler de concert sur les sites dangereux en liaison avec le Groupe interministériel de lutte contre la délinquance itinérante.

Le développement des dispositifs de localisation des véhicules et de liaison

La CEMT préconise l'accélération des travaux de normalisation des dispositifs de sécurité concernant le vol des véhicules et des systèmes de communication permettant le repérage et le suivi en temps réel de ces véhicules.

En matière de sécurisation des camions, les moyens technologiques peuvent permettre de mettre en place des solutions peu coûteuses de communication entre le conducteur et sa base ou encore avec les forces de l'ordre.

des actions de communication ciblées sur les conducteurs professionnels.

Les opérations d'information menées par les sociétés d'autoroute portant notamment sur les possibilités d'accéder à des zones sécurisées sur les aires de stationnement devraient être développées.

Par ailleurs, sur le plan pédagogique, il est souhaitable que les entreprises informent leurs salariés en donnant des consignes particulières pour la protection des marchandises notamment. Enfin, les services de l'Etat ont le rôle d'attirer l'attention des professionnels sur les nouvelles formes de délinquance qui apparaissent au fur et à mesure que la délinquance « classique » est rendue plus difficile.

## **B) Les convoyeurs de fonds et de valeurs.**

Contrairement à la plupart des autres professions exposées en butte à une violence plus diffuse, les convoyeurs de fonds sont exclusivement confrontés à une violence organisée délibérément criminelle.

Les bandes organisées qui attaquent les véhicules blindés des convoyeurs sont généralement très déterminées compte tenu de l'importance des sommes pouvant être transportées. Elles n'hésitent pas à ouvrir le feu et parfois même à plastiquer le fourgon.

La gravité des agressions consécutives à des attaques à mains armées tendrait même à s'accroître du fait de l'utilisation de véritables armes de guerre par le grand banditisme.

Entre le 1<sup>er</sup> janvier 1996 et le 1<sup>er</sup> septembre 2001, on dénombre 14 morts et 42 blessés.

Pour les dernières années, 2000 a été particulièrement meurtrière avec 4 morts et 24 blessés, soit le double qu'en 1999. La tendance est néanmoins à la diminution, selon les statistiques partielles pour les 9 premiers mois de 2001.

## **Mesures gouvernementales**

La question de l'insécurité revêt dans le transport de fonds une dimension d'ordre public impliquant des mesures prises au niveau gouvernemental et associant notamment Ministère de l'Intérieur et Ministère des Transports.

A l'issue du conflit du printemps 2000, différents textes législatifs et réglementaires sont intervenus afin de renforcer les mesures de sécurité dans le transport de fonds :

deux arrêtés du 28 avril 2000 relatifs, l'un aux nouvelles normes de blindage des fourgons blindés, l'autre à l'évaluation des technologies alternatives de transport de fonds.

l'arrêté du 7 juin 2000 fixant le modèle de gilet pare-balles dont le port par les convoyeurs est obligatoire.

la loi no 2000-646 du 10 juillet 2000, relative à la sécurité du dépôt et de la collecte de fonds par les entreprises privées, suivie du décret du 18 décembre 2000 précisant les aménagements dont les locaux desservis doivent être dotés en fonction des caractéristiques des immeubles ainsi que de la nature des activités qui y sont exercées et des conditions de desserte.

Le dispositif mis en place repose ainsi sur les trois acteurs que sont les entreprises, les convoyeurs et les donneurs d'ordre :

**Pour les entreprises de transport**, la mesure principale est le renforcement du blindage des camions devant être effectué dans l'ensemble du parc avant le 31/12/2002. Le coût total de cette mesure pour les entreprises est évalué à 550 millions de francs.

A côté du mode classique de transport par fourgon blindé, la possibilité du transport de valises sécurisées dans une voiture banalisée grâce à l'usage de marqueurs de billets (peinture indélébile qui empêche toute utilisation) en cas d'agression est autorisée.

L'Etat laisse toutefois les entreprises et les donneurs d'ordre libres de choisir le mode le plus approprié à la fois sur le plan de la sécurité et sur celui de la rentabilité économique.

**Concernant les convoyeurs**, l'Etat autorise la présence d'une quatrième arme de défense ne pouvant être utilisée qu'à bord des véhicules de transports et impose le port d'un gilet pare-balles lors des déplacements piétonniers, phase la plus dangereuse de l'activité.

Une réflexion est menée actuellement sur le port permanent de ce gilet.

**Les donneurs d'ordre**, banques et grandes surfaces notamment, se voient imposer la mise en place d'aménagements immobiliers de nature à réaliser la séparation physique des opérations de transfert de fonds et de l'activité commerciale (« sas de sécurité »).

Le décret du 18/12/2000 énumère les types d'aménagements de sécurité à réaliser et fixe des délais de réalisation courts. La loi prévoit également des sanctions pénales

Ces mesures qui ont pour effet de responsabiliser les donneurs d'ordre trouvent leur justification dans le fait que l'amélioration significative de la sécurité des agences bancaires ces dernières années a entraîné un déplacement d'une grande partie des attaques sur la voie publique.

### **Autres mesures de prévention**

Le protocole d'accord de fin de conflit du 21 mai 2000 reconnaît le caractère de profession à risque du transport de fonds et institue dans ce cadre une prime de risque.

En outre, le protocole prévoit la fin du convoyage de nuit, le ramassage de fonds à horaire aléatoire et porte le montant du capital décès ou invalidité de 450 000 francs à 1 million de francs, à condition de porter le gilet pare balles au moment de l'agression.

Aux termes de l'accord, l'entreprise devra proposer un accompagnement à tout salarié victime d'agression ainsi qu'à sa famille et aux autres membres de l'équipage.

Par ailleurs, certaines caisses régionales d'assurances maladie ont édicté des mesures de prévention des risques d'agressions des convoyeurs de fonds. (Note technique n° 6 de la CRAMIF sur la prévention lors des interventions des convoyeurs de fonds dans des établissements commerciaux ou financiers. Recommandation de la CRAM Languedoc – Roussillon sur la prévention lors des opérations de collecte dans les grandes surfaces).

Enfin, les préfets ont été invités dans le cadre des commissions départementales de sécurité à dresser la liste des points de desserte les plus risqués. Les DRE et DDE sont chargées d'instruire les demandes dérogatoires au décret « aménagements immobiliers ».

Un groupe de travail piloté par la DTT avec le concours du CERTU élabore un guide méthodologique à l'intention des services.

Certains membres du groupe de travail s'interrogent sur l'avenir du secteur qui emploie

10 000 personnes dont 4 500 convoyeurs environ. Le recours plus systématique à de nouvelles technologies et à d'autres modes de paiement transformera-t-il une activité qui par ailleurs

s'europeanise de plus en plus. Est toutefois souligné le fait que le recours au système alternatif de valise « intelligente » peut entraîner de nouvelles formes de délinquance .

## CONCLUSION

Les problèmes d'insécurité dans les transports constituent un enjeu majeur pour l'ensemble des acteurs concernés qui mettent en œuvre, chacun dans leur domaine de responsabilité propre, différentes actions de prévention et de protection. Ces actions contre l'insécurité s'inscrivent de plus en plus dans le cadre de véritables politiques de sécurité passant par un partenariat et une coordination entre autorités organisatrices, entreprises exploitantes, collectivités publiques, forces de police et de gendarmerie, Education Nationale et justice. L'engagement de l'Etat s'est confirmé depuis l'adoption fin 1997 des 12 mesures gouvernementales en faveur de la prévention et de la sécurité dans les transports de voyageurs.

Un nombre élevé d'autorités organisatrices ( 70% selon l'enquête GART) ont conclu un partenariat avec la police locale ou nationale pour renforcer leur présence dans les transports publics.

Le phénomène d'insécurité dans les transports revêt différentes dimensions telles que les désordres, les transgressions, la délinquance d'acquisition et les agressions nécessitant par conséquent des réponses différenciées.

On observe de manière assez générale, une prise en compte par les entreprises des faits de violence à l'égard des personnels qui constituent un véritable risque professionnel.

La violence s'exerçant contre les salariés doit être traitée comme une question de sécurité et santé au travail et non seulement comme une question de sécurité générale.

Si les agressions physiques sont bien prises en compte et traitées comme tel, en revanche, les atteintes verbales répétitives ne le sont pas toujours par toutes les entreprises et la prise en charge par la sécurité sociale du syndrome post-traumatique au titre de la maladie professionnelle est soumise à des conditions restrictives. Or, ces manifestations peuvent être à la longue plus graves pour les agents que certaines agressions physiques, et elles peuvent provoquer de profondes altérations psychologiques.

La mobilisation des instances statutaires de l'entreprise et de l'ensemble des salariés constitue l'une des conditions du succès de la démarche de lutte contre l'insécurité, ce qui n'empêche pas les entreprises, comme le préconise le groupe de travail, de mettre en œuvre une approche globale,

intégrant dans une même continuité d'action les mesures de prévention concernant les personnels et celles prises en direction des usagers.

Les violences qui affectent les salariés à l'occasion de leur travail atteignent l'entreprise toute entière. Celle-ci doit alors montrer sa capacité à faire face et sa volonté avec l'ensemble de la communauté de travail, d'affirmer son identité menacée et sa solidarité avec les victimes.

Afin que chaque salarié puisse s'inscrire dans une démarche collective, il importe que chaque entreprise puisse se doter d'un véritable projet comportant les réponses possibles à différents niveaux : formation des personnels, organisation du travail, accueil des usagers, prise en charge des victimes, sécurisation des lieux.

#### Groupe « Insécurité dans les transports »

Ont participé aux travaux du groupe de travail animé par M. Blatter, rapporteur :

##### **Organisations professionnelles et organismes:**

UTP : Monsieur de Hillerin  
GART : Madame Duchène, Madame Bourgoïn  
RATP : Monsieur Servot  
SNCF : Monsieur Colliard, Monsieur H. Fournier  
FNTV : Monsieur Henry,  
UNOSTRA : Monsieur. Rose ,Monsieur Pasqualini

CERTU : Monsieur Crossonneau  
CNAMTS/DRP : Monsieur Guérin

##### **Organisations syndicales**

CGT : Madame Thaëron, Madame Hervé, Monsieur Jaubert, Monsieur Placidet  
CFDT : Monsieur Charles  
F.O. : Monsieur Beauvalet

UNSA : Monsieur Vaucouleur, Monsieur Peinaud  
SNPNC : Monsieur Cébéliu

Personnes qualifiées

Université R.Descartes Professeur Coblenz

IFURTA : Madame Prady

IARP : Monsieur Giraud

### **Administration :**

Ministère des transports :

Monsieur B. Fournier, Madame Guégan (STR)

Monsieur Bretonnière, Monsieur Guédry (STS)

Madame Dubrunfaut (TF), Monsieur Hillaire (TS)

Monsieur Cassagne (IGTMOT)

Ministère de l'Intérieur :

Monsieur P. Girault, Monsieur Grima

### **Direction Générale de la Gendarmerie nationale/DGGN MINDEF**

Messieurs Poiret, Antébias, Mignotte, Gamet

**CNT :** Madame Chartrain, Madame Murret-Labarthe, Monsieur Bourgeois

Le groupe de travail de travail a tenu cinq réunions au cours desquelles ont été présentées les interventions suivantes :

M. de Hillerin : la situation dans les transports urbains de province

M. Servot : la politique de la RATP

M. Colliard : la politique de la SNCF

M. L. Giraud : l'activité de l'Institut d'Accompagnement Psychologique Post-traumatique de prévention et de recherche (I.A.P.R.)

M. Cébéliu : la situation dans le transport aérien

M. B. Fournier : l'insécurité dans le transport routier de marchandises

M. P. Girault : les mesures gouvernementales prises dans l'activité du convoyage de fonds.

M. Berlioz : présentation des conclusions du rapport sur la prévention et la sécurité dans les transports publics établi à la demande du GART et de l'UTP.

- M. Jaubert ; le rôle du CHSCT de la Régie de Transports Marseillais



