

Juillet 2013

# Étude sur la sécurisation des transports publics

Rapport de synthèse



INSTITUT  
D'AMÉNAGEMENT  
ET D'URBANISME

ÎLE-DE-FRANCE





# Étude sur la sécurisation des transports publics franciliens

## Rapport de synthèse

Juillet 2013

### **IAU île-de-France**

15, rue Falguière 75740 Paris cedex 15  
Tél. : + 33 (1) 77 49 77 49 - Fax : + 33 (1) 77 49 76 02  
<http://www.iau-idf.fr>

Directeur général : François Dugeny  
Directrice de la Mission Études sécurité : Sylvie Scherer

Étude réalisée par Virginie Malochet et Tanguy Le Goff, sociologues, Mission Études sécurité

Avec la collaboration de :

- Camille Gosselin, urbaniste, Mission Études sécurité
- Guillemette Crozet, graphiste, Département Urbanisme, Aménagement et Territoires
- Christophe Biais, Pauline Cazenave, Thibault Deleporte, Geoffrey Figiel, Marion Janvier, Marie Lescure, Lydie Mansel, Abdelhakim Mokhaissi, Si-Amine Nafsi, Océane Pérona, Ingrid Quentel et Marion Veaudor, étudiants du Master 2 « Analyse des conflits. Violence, prévention et sécurité » de l'Université de Versailles – Saint-Quentin-en-Yvelines

N° d'ordonnancement : 20.12.01

*Crédit photo de couverture : C. Doutre/ BaSoH/ IAU idF*

***Remerciements*** : les membres du comité de pilotage et l'ensemble des partenaires institutionnels qui ont participé à ce travail et nous ont ouvert les portes de leurs services ; les professionnels des différentes structures étudiées qui ont accepté de se prêter aux interviews et aux séquences d'observation ; les étudiants de l'Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines qui se sont activement mobilisés sur l'enquête de terrain ; Marion Magnan, stagiaire au Département Mobilité Transports de l'IAU île-de-France, qui, sous la tutelle de Frédérique Prédali, nous a fourni des éléments sur la sécurisation des transports en commun londoniens. Que toutes et tous soient ici remerciés pour leur précieux concours à cette étude.



# Sommaire

## Introduction

Une étude sur la sécurisation des transports publics franciliens	5
Une démarche centrée sur la mise en œuvre au quotidien	6
Une méthodologie qualitative	7

## Vue d'ensemble sur un système complexe 11

### 1. Les acteurs en jeu 11

1.1. Le Stif	11
1.1.1. La sécurité comme dimension de la qualité de service et des espaces	11
1.1.2. Traduction dans les contrats d'exploitation	12
1.2. Les transporteurs	12
1.2.1. La SNCF : une organisation matricielle de la sûreté	12
1.2.2. La RATP : une unité de sécurisation des réseaux	14
1.2.3. Optile : des politiques variables selon les entreprises	15
1.3. La police régionale des transports	16
1.3.1. La sous-direction régionale de la police des transports (SDRPT)	16
1.3.2. La brigade des réseaux ferrés (BRF)	17

### 2. Vision transversale 19

2.1. Un système structuré	19
2.1.1. Un champ d'action investi	19
2.1.2. Un haut niveau de coordination	19
2.2. Une approche globale, des leviers pluriels	21
2.2.1. Présence humaine	21
2.2.2. Dispositifs techniques	21
2.2.3. Expertise	22
2.2.4. Prévention	23
2.3. Des déclinaisons locales	25
2.3.1. Gare de Paris Saint-Lazare	25
2.3.2. Gare de Saint-Denis	27
2.3.3. Gare de Corbeil-Essonnes	29

## Le travail de sécurisation à l'épreuve du terrain 33

### 1. Les répertoires d'action 33

1.1. À chacun son métier...	33
1.1.1. Les services de sécurité des transporteurs : un rôle de sécurisation générale	33
1.1.2. La police régionale des transports : une mission de sécurité publique	34
1.1.3. Les services de médiation : une fonction de régulation sociale	35
1.2. ... un adage à nuancer	36
1.2.1. Des missions à géométrie variable	37
1.2.2. Des champs d'action perméables	37

<b>1.3. Zoom sur la vidéosurveillance</b>	<b>39</b>
1.3.1. Surveillance générale à des fins de dissuasion	39
1.3.2. Détection des comportements suspects	40
1.3.3. Assistance aux services	40
1.3.4. Identification des auteurs d'actes délictueux	41
<b>2. Des métiers sous tension</b>	<b>43</b>
<b>2.1. Entre les services et leur environnement</b>	<b>43</b>
2.1.1. Regards croisés sur un milieu sensible	43
2.1.2. L'épreuve des relations avec le public	44
2.1.3. Entre humanisation et contrôle	45
<b>2.2. Entre les cadres imposés par le haut et l'expérience vécue à la base</b>	<b>47</b>
2.2.1. Face aux orientations politiques et managériales	47
2.2.2. Face aux conditions de travail	49
2.2.3. Malaise au travail et diversité des réactions individuelles	50
 <b>La coproduction à la loupe</b>	 <b>53</b>
<b>1. Les registres du partenariat</b>	<b>53</b>
<b>1.1. Interrelations au quotidien</b>	<b>53</b>
1.1.1. L'échange d'informations	53
1.1.2. L'appui aux partenaires	54
1.1.3. Le passage de relais	55
<b>1.2. Actions programmées</b>	<b>56</b>
1.2.1. Coopérations internes	56
1.2.2. Coopérations externes	58
<b>2. Les déterminants du partenariat</b>	<b>60</b>
<b>2.1. La réactivité d'intervention</b>	<b>60</b>
<b>2.2. La bonne échelle du partenariat</b>	<b>61</b>
<b>2.3. La connaissance mutuelle</b>	<b>62</b>
<b>2.4. L'économie équilibrée des relations partenariales</b>	<b>63</b>
<b>3. Perspectives d'avenir</b>	<b>65</b>
<b>3.1. La question de la sécurisation des réseaux de surface</b>	<b>65</b>
3.1.1. Un maillage inégal et diffus	65
3.1.2. Une préoccupation croissante : vers un redéploiement de la BRF en surface ?	66
<b>3.2. Les défis pour demain</b>	<b>69</b>
3.2.1. Le Grand Paris des transports	69
3.2.2. L'ouverture à la concurrence	71
 <b>Annexes</b>	 <b>73</b>
Annexe 1 : Composition du comité de pilotage	74
Annexe 2 : Liste des entretiens et des séquences d'observation	75
Annexe 3 : Table des acronymes	79
Annexe 4 : Schéma d'organisation de la sécurisation des transports publics franciliens	81

# Introduction

En Île-de-France, la problématique de l'insécurité dans les transports en commun revêt une acuité toute particulière. Les chiffres enregistrés par les services policiers sont, à ce titre, très parlants : la région capitale concentre à elle seule 60% des faits de délinquance commis dans les transports en commun à l'échelle nationale<sup>1</sup>. Conduites tous les deux ans depuis 2001, les enquêtes « victimations et sentiment d'insécurité en Île-de-France » permettent elles aussi de dégager quelques tendances significatives<sup>2</sup>. Comme les précédentes, la dernière en date montre notamment que les transports en commun et les gares arrivent en tête des lieux de victimation pour les vols simples, en seconde place derrière les espaces publics pour les agressions tout venant. Il en ressort aussi que plus de quatre Franciliens sur dix déclarent avoir peur, au moins de temps en temps, dans les transports en commun. Comment prévenir la délinquance, garantir la sécurité et rassurer les usagers dans les espaces de transport ? Considérant la densité du trafic et l'affluence de voyageurs en Île-de-France, cette question constitue un défi majeur, une priorité pour les pouvoirs publics comme pour les transporteurs.

Dans le cadre de son programme 2012-2013, la Mission Études sécurité (MES) de l'IAU Île-de-France a mené une étude sur la sécurisation des transports en commun franciliens. L'objet de ce document est d'en présenter une synthèse.

## Une étude sur la sécurisation des transports publics franciliens

### La commande régionale

Cette étude répond à une demande d'évaluation de la Région Île-de-France, eu égard aux financements alloués au titre de la politique de sécurisation des transports en commun. En ce sens, le 8 avril 2011, la Région Île-de-France a approuvé une délibération<sup>3</sup> instituant un Comité de suivi et d'évaluation « prévention et sécurité » dans les transports (art. 6). Pour appuyer les travaux de ce comité, il a été prévu qu'une étude soit réalisée « afin d'évaluer l'efficacité de la politique de prévention et de sécurité dans les transports et de proposer, le cas échéant, les améliorations possibles » (art. 7). C'est à cet effet que la MES de l'IAU-îdF a été sollicitée.

### La politique conjointe de sécurisation des transports publics en îdF

Depuis 1997, la Région Île-de-France participe avec le Stif, les entreprises de transport (RATP, SNCF, Optile) et la Préfecture de police, à une politique conjointe de sécurisation des transports publics, dans le double objectif d'accroître la surveillance quotidienne et le sentiment de sécurité des personnels et des voyageurs.

Cette politique repose :

- d'une part, sur le renforcement de la présence humaine, dont le financement relève pleinement de la compétence du Stif, mais auquel la Région participe à hauteur de 51% *via* sa contribution au budget de fonctionnement du Stif ;
- d'autre part, sur des programmes d'investissements pluriannuels<sup>4</sup> (vidéosurveillance, installations de bornes d'appel voyageurs, couverture radio, radiolocalisation des bus, etc.), pour un montant global d'environ 580 M€ (dont près de 230 M€ financés par la Région).

---

<sup>1</sup> Source : Ministère de l'Intérieur.

URL : <http://www.interieur.gouv.fr/fr/Actualites/Dossiers/La-securite-dans-les-transports-en-commun-en-Ile-de-France>

<sup>2</sup> Les résultats de ces enquêtes sont disponibles en ligne sur le site de l'IAU.

URL : <http://www.iau-idf.fr/nos-etudes/theme/securite-prevention.html>

<sup>3</sup> N°CR 03-11 « Participation de la Région Île-de-France au financement de la sécurité dans les transports publics franciliens. Complément au troisième programme de sécurité ».

<sup>4</sup> Trois programmes au total (1997-1999, 2000-2001, 2002-2007), auxquels ajouter un complément au troisième programme portant sur le renforcement de la vidéosurveillance sur le réseau SNCF Transilien (2011-2013).

## Une démarche centrée sur la mise en œuvre au quotidien

Pour répondre à la commande du Conseil régional, notre démarche d'étude adopte un double parti, au fondement d'une approche évaluative de type sociologique.

### Une analyse globale du système d'action

Premier parti : notre étude propose d'évaluer la politique régionale à travers une analyse plus globale de la coproduction de la prévention/sécurité dans les transports publics franciliens.

Pour juger de la pertinence, de la cohérence et de la portée des mesures mises en œuvre, force est en effet d'examiner quels en sont les impacts pour les divers partenaires impliqués et comment elles s'articulent avec l'ensemble des actions menées dans les transports en vue de prévenir la délinquance, de sécuriser les lieux et, plus largement, d'améliorer la qualité des espaces et la qualité de service.

À cet effet, il s'agit non pas de se limiter aux bilans institutionnels et autres instruments de *reporting*, mais bien de pénétrer le système d'action pour en saisir le fonctionnement d'ensemble, voir comment les professionnels concernés s'emparent en pratique de la politique conduite et, *in fine*, en interroger l'efficacité.

### Une approche de l'action publique « par le bas »

Second parti : notre étude propose d'appréhender les dispositifs mis en place « par le bas », au plus près du terrain, parce que c'est à ce niveau-là que se joue véritablement la coproduction de la sécurité dans les transports en commun.

Autrement dit, il s'agit de voir comment la politique engagée se fabrique concrètement, comment elle s'actualise en situation, en fonction de la manière dont les acteurs de première ligne s'approprient les orientations définies par leur hiérarchie, composent avec les contraintes du terrain, leur propre vision du métier et les cadres imposés par le haut.

Si la démarche d'étude est centrée sur le niveau opérationnel, elle ne néglige pas pour autant le niveau décisionnel : quoiqu'ils disposent chacun d'une autonomie relative, ces deux niveaux font partie d'un même ensemble et restent intrinsèquement liés. Il convient non pas de les opposer, mais d'analyser leurs relations, leurs points de tension voire leurs contradictions.

En tout cas, la question centrale est bien celle de la gestion quotidienne de la sécurité dans les transports publics franciliens, de l'articulation des différentes actions mises en œuvre et de leurs effets concrets (qu'ils soient attendus ou non).

### Un double objectif d'apport de connaissances et d'aide à la décision

Dans une perspective sociologique, il s'agit avant tout de produire de la connaissance sur le sujet en apportant un éclairage empirique sur la politique menée. En ce sens, il convient notamment :

- d'examiner qui fait quoi, d'analyser les stratégies déployées par l'ensemble des partenaires impliqués, les objectifs fixés, les moyens engagés et les mesures prises ;
- d'identifier les répertoires d'action mobilisés pour sécuriser les sites et rassurer les usagers (présence humaine, vidéosurveillance, aménagement et gestion des espaces, etc.) ;
- de comprendre les modes de gouvernance et les logiques d'intervention des acteurs de terrain sur des espaces de mobilité où les domaines de responsabilité s'entrecroisent ;
- d'étudier les pratiques (pas seulement les « bonnes ») et les situations de travail, de dégager les facteurs de réussite et de blocage, les initiatives porteuses et les difficultés rencontrées.

À travers ce travail, il s'agit aussi de venir en appui aux élus régionaux et à l'ensemble des acteurs concernés, de leur livrer des résultats utiles à l'orientation des politiques mises en œuvre.

C'est un outil d'aide à la décision qui vise notamment à :

- améliorer la lisibilité d'un système d'action complexe, qui apparaît relativement nébuleux à ceux qui n'en sont pas familiers, voire même à ceux qui en font partie intégrante ;
- fournir des éléments de diagnostic et d'analyse sur la politique de sécurisation telle qu'elle se réalise au quotidien, identifier les enjeux problématiques pour l'action publique ;
- sensibiliser à l'expérience vécue des agents de première ligne, permettre une meilleure prise en compte des réalités de terrain pour mieux prévenir les risques de déconnexion entre le niveau de la prise de décision politique et le niveau de la mise en œuvre opérationnelle.

## **Une méthodologie qualitative**

Par-delà les objectifs affichés de la politique étudiée, notre évaluation porte sur les prestations effectives et repose sur une méthodologie qualitative, pour une approche directe du travail de sécurisation dans les transports publics franciliens. Avant d'explicitier le dispositif d'enquête, plusieurs remarques préalables s'imposent pour mieux baliser le champ de l'étude et spécifier la nature des résultats produits.

### **Précisions liminaires**

Première remarque : il s'agit d'une étude sur le traitement de l'insécurité dans les transports, non pas d'une étude sur l'insécurité dans les transports en tant que telle. À l'évidence, les phénomènes d'insécurité constituent la trame de fond de notre travail : c'est l'objet même de la politique étudiée que de lutter contre. Mais ce n'est en aucun cas l'objet de notre étude que d'en établir le diagnostic. Ce qui nous intéresse, ce sont les réponses institutionnelles apportées face aux problèmes d'insécurité ou, plus précisément, face à ce que les acteurs chargés d'intervenir en ce domaine considèrent comme tels, quelles qu'en soient les manifestations (délinquance, incivilités, sentiment d'insécurité).

Deuxième remarque : lorsqu'on parle d'insécurité dans ce rapport, c'est donc du point de vue des professionnels concernés, à travers leurs propres représentations, l'expérience qu'ils en ont, l'image qu'ils s'en font, l'analyse qu'ils en livrent et les significations qu'ils lui attribuent. Ce sont là des formes de savoir pratique qui constituent des catégories pour l'action, des regards qu'il convient à ce titre de relayer et de croiser pour objectiver l'appréciation de phénomènes dont la perception reste éminemment subjective.

Troisième remarque : cette approche nous invite à dépasser les débats sémantiques sur les notions d'« insécurité » et d'« incivilités », sur ce qu'il convient ou non d'y ranger. On ne se figera pas ici sur des définitions exclusives, on reprendra ces mots dans le sens que leur donnent les acteurs rencontrés. Suivant le même principe, on ne tranchera pas non plus sur les termes « sécurité », « sûreté » ou encore « tranquillité » qu'on emploiera indifféremment, selon l'institution, le service ou l'agent de référence, pour désigner un même champ d'action : la protection quotidienne des personnes et des biens dans les espaces de transport.

### **Un parti pris résolument empirique**

Quatrième remarque : il s'agit bien d'une étude sociologique, reposant sur un protocole d'enquête de type qualitatif, et non pas d'un audit à caractère gestionnaire qui viserait à contrôler la conformité des programmes et le bon fonctionnement des services sur la base d'une série d'indicateurs quantitatifs prédéfinis en regard des objectifs institutionnellement fixés.

Ni la mise en œuvre (effectivité), ni les résultats (efficacité) d'une politique n'étant réductibles à des données statistiques, la méthodologie retenue procède d'une démarche résolument empirique qui privilégie les techniques d'enquête qualitatives (entretiens semi-directifs, observations *in situ*) pour gagner en profondeur dans l'analyse, mieux comprendre ce qui se joue sur le terrain, mieux saisir les points de vue des acteurs, la spécificité des situations de travail et la réalité des pratiques professionnelles.

Dernière remarque : si l'étude porte sur le système de sécurisation des transports publics franciliens dans sa globalité, il a néanmoins fallu restreindre le champ des investigations pour pouvoir mener à bien l'enquête de terrain. Face à l'ampleur du sujet, faute de pouvoir tout étudier, notre travail s'est focalisé :

- sur les acteurs institutionnels : les pouvoirs publics (préfecture de police) et les transporteurs (l'activité Transilien en particulier s'agissant de la SNCF) – c'est un choix délibéré que de laisser de côté les usagers, qui constituent pourtant des acteurs centraux du système et dont le rôle dans la coproduction de sécurité pourrait faire l'objet d'une étude à part entière ;
- plus spécialement, sur les services chargés de la prévention/sécurité : la police régionale des transports, les services de sécurité de la RATP et de la SNCF, mais aussi les équipes de médiation sociale (celles des entreprises privées d'Optile et celles de l'association Promevil agissant pour le compte de Transilien) – à l'exception des sociétés privées de gardiennage qui interviennent dans les gares SNCF et qui mériteraient elles aussi des investigations complémentaires.

## **Un dispositif d'enquête en deux phases**

Notre dispositif d'enquête comporte deux phases qui renvoient à deux niveaux d'analyse distincts bien qu'étroitement imbriqués : le niveau macro du système dans son ensemble et le niveau micro des acteurs de terrain.

### **• Constitution préalable d'un comité de pilotage technique**

En amont de l'étude, pour en garantir le bon déroulement, une étape préalable nous a semblé indispensable : la constitution d'un comité de pilotage technique, composé de représentants de la Région, du Stif, des différentes entreprises de transport (RATP, SNCF, Optile), de la préfecture de police (sous-direction régionale de la police des transports), de l'Observatoire national de la délinquance dans les transports (ONDRP) et du Département mobilité transport de l'IAU île-de-France (cf. annexe 1).

Ce comité de pilotage s'est réuni à trois reprises :

- au lancement de l'étude, pour valider la démarche (le 13/03/2012) ;
- à mi-chemin de l'étude, pour faire le point sur l'état d'avancement et décider des terrains d'enquête (le 03/10/2012) ;
- au terme de l'étude, pour restituer et discuter les résultats (le 25/06/2013).

Ce comité de pilotage technique, mis en place à l'initiative de l'IAU îdF, est bien distinct du comité régional de suivi et d'évaluation de la politique de prévention et de sécurité dans les transports, en quelque sorte le « commanditaire » de cette étude, auquel ont été présentés la démarche pour validation (le 21/05/2012), les premiers résultats (le 05/10/2012) et les conclusions finales (le 02/07/2013).

### **• Phase 1 : campagne d'entretiens auprès des responsables institutionnels**

La première phase de l'enquête a consisté à dégager une vue d'ensemble sur la sécurisation des transports publics franciliens, à saisir les stratégies des différents organismes impliqués et à comprendre l'organisation du système d'acteurs dans toute sa complexité.

Cette phase incontournable repose sur une campagne d'entretiens conduite entre mai et novembre 2012 auprès des responsables institutionnels concernés (au niveau du Stif, des entreprises de transport et de la préfecture de police).

### **• Phase 2 : enquête de terrain auprès des acteurs de première ligne**

La seconde phase de l'enquête a eu pour objectif d'appréhender ce système de sécurisation au plus près du terrain, d'interroger l'expérience vécue par les acteurs de première ligne, d'observer et d'analyser les pratiques en situation.

Cette phase, centrale dans notre démarche, repose sur une enquête de terrain (entretiens et observations) menée pour l'essentiel entre décembre 2012 et mars 2013 sur trois sites choisis en concertation avec le comité de pilotage : une grande gare parisienne (Paris-Saint-Lazare), une gare de proche banlieue (Saint-Denis) et une gare de grande couronne (Corbeil-Essonnes).

Ces sites sont à considérer comme des points d'entrée pour pénétrer le système de sécurisation des transports, toucher les acteurs de terrain et prendre en compte les logiques de mobilité qui caractérisent leurs modes d'intervention. En tant que tels, les espaces-gares ne constituent pas forcément une échelle d'action pertinente pour nombre des professionnels étudiés. Cependant, comme les territoires d'intervention des uns et des autres ne se recoupent pas nécessairement, il nous a fallu partir de ces lieux statiques sur lesquels tous sont, à un titre ou à un autre, susceptibles d'intervenir et de se croiser, pour ensuite intégrer des portions de lignes (tous modes confondus) desservant les gares en question.

Pour mener à bien cette phase de l'étude, 12 étudiants du Master 2 « régulations des conflits » de l'université de Versailles - Saint-Quentin-en-Yvelines se sont mobilisés à nos côtés. Répartis en trois groupes de quatre sur chacun des sites, ils ont conduit des entretiens et des séquences d'observation, nous permettant ainsi de démultiplier le travail de terrain.

Au total (phases 1 et 2), notre équipe élargie (MES + étudiants) a mené 81 entretiens, interviewé 115 personnes dans ce cadre, et réalisé 42 séquences d'observation (*cf.* annexe 2). Ainsi, grâce à la coopération de l'ensemble des services partenaires qui ont accepté de nous ouvrir leurs portes, l'enquête nous a permis de recueillir un matériau qualitatif à la fois riche et dense – pas moins de 700 pages si l'on cumule les notes de terrain, les retranscriptions d'entretiens et les rapports remis par les étudiants. C'est sur ce matériau que s'appuie pleinement notre étude. Très sélectivement restitué dans ce document de synthèse, il sera plus largement exploité dans le rapport final.





# Vue d'ensemble sur un système complexe

La sécurisation des transports publics en Île-de-France engage une pluralité d'institutions, mobilisant divers services internes ou prestataires externes. Elle met en jeu différents types d'activités et de métiers sur des espaces de mobilité où les domanialités se superposent et les responsabilités s'entrecroisent. C'est un système d'action hybride (public/privé), complexe et néanmoins structuré, dont il s'agit ici de dégager une vue d'ensemble.

## 1. Les acteurs en jeu

Dans un souci de clarification, ce premier point présente à grands traits, pour chacun des organismes concernés, la politique mise en œuvre et l'organisation des services directement impliqués en matière de prévention/sécurité.

### 1.1. Le Stif

Le syndicat des transports d'Île-de-France (Stif), établissement public à caractère administratif, est l'autorité organisatrice des transports en commun à l'échelle régionale. À ce titre, pour reprendre la formule officielle, « le Stif imagine, organise et finance les transports publics pour tous les Franciliens ».

#### 1.1.1. La sécurité comme dimension de la qualité de service et des espaces

Dans le champ de la prévention de la délinquance et de la sécurisation des personnels et des usagers, la posture du Stif se fonde sur une approche globale en termes de qualité de service et de qualité des espaces de transport. Partant du principe que « le Stif n'est compétent qu'en matière de prévention », on peut ainsi résumer la politique suivie à travers une double proposition :

- considérant que la sécurité des personnes et des biens est une prérogative de l'État, le Stif ne fixe pas d'objectifs de performance en la matière pour les entreprises, ni même ne se prononce sur ce qu'est un transport sûr ;
- considérant que la sécurité des personnes et des biens constitue une dimension majeure de la qualité de service, le Stif est néanmoins tenu d'engager les moyens permettant aux exploitants d'assurer les prestations dans de bonnes conditions.

Au titre de la prévention, le Stif joue sur deux tableaux et finance à la fois :

- des dépenses d'investissement, partagées avec la Région Île-de-France, suivant une logique de programmation pluriannuelle : vidéosurveillance, radiolocalisation/géolocalisation, cabines anti-agression, etc. ;
- des dépenses de fonctionnement, intégralement assumées, pour des postes dédiés à la prévention/sécurité, soit :
  - pour la RATP, les équipes de protection des réseaux (1 200 agents) ;
  - pour le réseau Transilien de la SNCF, les équipes de sûreté ferroviaire (730 ETP), les délégués sûreté produits (DSP) des établissements de lignes (7 ETP) et le dispositif de médiation mis en place sur les lignes sensibles (150 ETP encadrement compris) ;
  - pour les entreprises privées, les dispositifs de médiation mis en place sur certains réseaux desservant les quartiers en politique de la ville (soit, en 2011, près de 55 ETP encadrement compris pour un taux de réalisation global de 87%)<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Sources pour les chiffres cités : Stif, « Le Stif et la prévention », document support pour l'audition au Conseil régional d'Île-de-France par le Comité de suivi et d'évaluation de la politique de prévention et de sécurité dans les transports en commun, 05 octobre 2012.

### 1.1.2. Traduction dans les contrats d'exploitation

Dans les contrats d'exploitation, cette politique se traduit au travers d'un volet spécialement consacré à la prévention/sécurité. Y sont explicités les attentes du Stif et les engagements des transporteurs, « sans préjudice du rôle dévolu à la police nationale », insistant à la fois sur « la lutte contre les atteintes aux personnes et aux biens » et sur « le traitement du sentiment d'insécurité » dans les espaces de transport, incitant en particulier les entreprises privées au « renforcement du travail de prévention et des actions de sensibilisation ». Il y est en outre prévu que les exploitants s'appuient sur un plan de prévention et sur des outils de *reporting*.

Deux types d'indicateurs de suivi sont à fournir au Stif :

- des indicateurs de réalisation soumis à bonus/malus (impactant le montant des subventions) :
  - taux d'occupation des postes subventionnés ;
  - indicateurs de disponibilité des équipements (vidéoprotection et bornes d'appel) ;
- des indicateurs transmis à titre d'information :
  - statistiques sûreté (atteintes physiques sur les agents, dégradations, ratio atteintes physiques/nombre de voyageurs) ;
  - usage de la vidéosurveillance (nombre d'enregistrements vidéo mis à disposition des autorités de police / dupliqués à des fins judiciaires) ;
  - pertes kilométriques ou cessations d'activités liées à des problèmes de sécurité ;
  - activité des services de sûreté ferroviaire (SNCF) et de protection des réseaux (RATP) (nombre moyen d'équipes par jour, taux d'intervention en moins de 10 minutes).

Au sein du Stif, une chargée de projet rattachée au pôle « politique de service » assure le suivi du volet « prévention/sécurité » des contrats d'exploitation.

## 1.2. Les transporteurs

Les sociétés qui exploitent les transports en commun en Île-de-France et avec lesquelles le Stif contractualise comprennent d'une part, les deux grandes entreprises publiques que sont la SNCF et la RATP, d'autre part, une multitude d'entreprises privées fédérées dans l'association Optile.

### 1.2.1. La SNCF : une organisation matricielle de la sûreté

La Société nationale des chemins de fer (SNCF) est un établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) qui contrôle plus de 650 filiales de droit privé avec lesquelles elle forme le groupe SNCF. Dans le cadre de cette étude, on a pris le parti de se focaliser sur une activité spécifique de l'EPIC SNCF, celle qui est la plus directement concernée par les problématiques de sécurisation des voyageurs à l'échelle francilienne : l'activité Transilien<sup>1</sup>.

Selon la terminologie propre à la SNCF, le mot « sûreté » renvoie à la lutte contre les actes de malveillance commis au préjudice des personnes, de l'exploitation ferroviaire et des biens dans les emprises ferroviaires – à ne pas confondre avec le mot « sécurité », réservé à la maîtrise des risques liés à l'exploitation ferroviaire et à l'exercice des métiers s'y rapportant. Dans ce sens, la sûreté couvre un large spectre qui s'étend des incivilités<sup>2</sup> jusqu'aux actes de terrorisme.

À la SNCF, l'organisation de la sûreté est à l'image de l'organisation de l'entreprise. Pluridimensionnelle, elle imbrique différents niveaux de structuration, à la croisée des différentes régions, ressources-métiers et branches de production.

#### La direction de la sûreté

Rattachée au secrétariat général, la direction de la sûreté est une direction dédiée, transversale, qui se positionne en appui de l'ensemble des activités et domaines de la SNCF. À l'échelle de l'entreprise, elle anime la politique sûreté dont elle co-construit les grandes orientations en lien avec les autres directions.

<sup>1</sup> Soit le réseau de trains de banlieue et de gares couvrant la zone « Île-de-France » de la SNCF.

<sup>2</sup> Une direction déléguée « prévention et gestion des incivilités » a été créée en septembre 2012.

La direction de la sûreté se subdivise en deux lignes :

- une ligne fonctionnelle qui comprend plusieurs pôles (relations internationales, communication, partenariat, liaison avec les services de l'État – police, gendarmerie, justice) et départements spécialisés (pilotage transverse, expertise, coordination sûreté, défense) ;
- une ligne opérationnelle qui correspond au service de sûreté ferroviaire.

### **La sûreté ferroviaire**

La sûreté ferroviaire, malgré sa nouvelle dénomination, continue d'être communément désignée par l'abréviation Suge (en référence à l'appellation historique de surveillance générale). Elle travaille pour le compte des différentes activités de la SNCF auxquelles elle est liée par des conventions de performance. C'est une force de 2 800 agents en tenue, armés (bâton de défense + arme à feu) et assermentés, dont 1 250 sont affectés à la zone Île-de-France (parmi lesquels, on l'a dit, 730 ETP subventionnés par le Stif pour Transilien).

Sur les emprises de la SNCF, les agents de sûreté ferroviaire sont chargés « de veiller à la sécurité des personnes et des biens, de protéger les agents de l'entreprise et son patrimoine et de veiller au bon fonctionnement du service »<sup>1</sup>. Prioritairement investis d'une mission préventive, ils sont habilités à verbaliser les infractions à la police du transport ferroviaire et peuvent, en vertu des articles 53 et 73 du Code de procédure pénale, procéder à des interpellations en flagrant délit en partenariat avec les services policiers de l'État.

La sûreté ferroviaire s'organise suivant un principe de territorialisation. À l'échelle nationale, elle compte onze directions de zone sûreté (DZS), dont cinq couvrent (et débordent) la région Île-de-France<sup>2</sup>. Chaque DZS supervise plusieurs agences localement implantées, qui peuvent elles-mêmes regrouper plusieurs sites. Sous l'autorité des chefs d'agence, les dirigeants de proximité (DPX) encadrent les équipes Suge engagées sur le terrain.

La sûreté ferroviaire dispose d'un poste de commandement spécifique, le PC national sûreté (PCNS). Situé à proximité de la gare du Nord, le PCNS fonctionne 24h/24. Il traite l'ensemble des appels « sûreté » concernant l'EPIC SNCF (en provenance des agents Suge et de l'ensemble des cheminots) et oriente l'intervention des équipes sur le terrain.

### **La famille sûreté élargie**

La politique sûreté de la SNCF s'inscrit dans l'organisation matricielle de l'entreprise et s'appuie parallèlement sur toute une gamme de référents avec lesquels la direction de la sûreté travaille étroitement. Ils forment la famille sûreté élargie (soit environ 500 personnes au total).

Au niveau des directions centrales, sectorisées par activités (voyages, proximités, etc.) et domaines (traction, infra, contrôle, etc.), on trouve des référents sûreté à différentes échelles. Ainsi, pour l'activité Transilien, il y a :

- au niveau de la direction, un responsable sûreté d'activité (RSA) – à la double casquette de directeur délégué Île-de-France de la Suge – secondé par un délégué sûreté d'activité (DSA) ;
- au niveau de chaque établissement de ligne(s), un délégué local sûreté (DLS) chargé de la sûreté agents/patrimoine, et un délégué sûreté produit (DSP) chargé de la sûreté ligne/clients.

Au niveau des onze directions de région, compétentes sur l'ensemble des unités de production de leur territoire respectif, on trouve des responsables régionaux sûreté (RRS), qui se définissent comme les binômes fonctionnels des directeurs plus opérationnels des zones sûreté.

Autre élément de la politique sûreté de la SNCF : l'inscription dans les partenariats locaux au travers des conseils communaux ou intercommunaux de prévention de la délinquance (CLSPD/CISDP). La « communauté sécurité & prévention » de la SNCF compte 220 correspondants (agents Suge, référents sûreté ou autres), présents dans 350 CLSPD ou CISDP. Sur le web, « l'espace prévention & sécurité » de la SNCF fait écho à cette dynamique partenariale et valorise les actions menées aux côtés des élus locaux<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Art. L.2251-1 du Code des transports concernant les services internes de sécurité de la SNCF et de la RATP.

<sup>2</sup> DZS Paris Nord, DZS Paris Est, DZS Paris Sud-Est, DZS Paris Rive Gauche, DZS Paris Saint-Lazare - Normandie.

<sup>3</sup> <http://www.securite-prevention-sncf.com/>

## Les prestations externes

Le dispositif sûreté de la SNCF repose en outre sur des prestations de services externalisées (marchés en appel d'offres). Pour Transilien, il s'agit de médiation sociale et de sécurité privée.

- Médiation sociale

Près de 130 médiateurs sociaux de l'association Promevil interviennent en gare et dans les trains sur les portions les plus sensibles du réseau (lignes A, B, D nord, D Sud, H et J).

- Sécurité privée

1 200 agents de gardiennage sont mobilisés pour sécuriser les gares transiliennes.

50 opérateurs sont affectés aux cinq centres de gestion des appels (CGA) pour traiter les appels au 31.17 (numéro d'urgence voyageurs) et sur les bornes d'urgence, mais aussi pour visionner les écrans de vidéosurveillance.

### 1.2.2. La RATP : une unité de sécurisation des réseaux

La Régie autonome des transports parisiens (RATP) est un EPIC qui exploite une part importante des transports publics du cœur francilien<sup>1</sup>. Depuis 2000, la RATP s'est développée en France et à l'international à travers des filiales avec lesquelles elle forme le groupe RATP.

#### Le département sécurité

Au niveau de l'EPIC, la gestion des enjeux de prévention/sécurité relève d'un département à part entière, le département sécurité, organiquement rattaché au secrétariat général du groupe. Ce département compte au total 1 200 agents et fera l'objet d'une restructuration interne à l'automne 2013. Il inclut des entités fonctionnelles (coordination de la prévention, défense/NRBC<sup>2</sup>) ainsi qu'un service d'assistance aux personnes en errance (recueil social), mais c'est à l'évidence dans le groupe de protection et de sécurisation des réseaux (GPSR) que la majeure partie des effectifs se concentre.

#### Le GPSR

Fort de 1 000 agents armés et assermentés, le GPSR est à la RATP ce que la Suge est à la SNCF : les services de sécurité internes de ces deux entreprises publiques de transport sont régis par les mêmes textes juridiques et exercent les mêmes missions dans les limites de leurs emprises respectives. Autrement dit, le GPSR est chargé d'assurer la protection des voyageurs, des personnels et des matériels sur les réseaux ferrés (métro, RER) et sur les réseaux de surface (bus et tramways) exploités par la RATP.

Au moment de l'enquête, l'organisation du GPSR est établie sur la base d'un découpage en cinq secteurs nommés Kheops, considérés comme des attachements principaux auxquels sont affectées les équipes dédiées à la sécurisation du réseau ferré. Ces Khéops sont eux-mêmes subdivisés en vingt-deux relais de sécurisation (ou attachements secondaires) auxquels sont affectées les équipes dédiées à la sécurisation du réseau de surface.

La réforme qui sera prochainement mise en place se traduira par une réduction du nombre d'attachements et par un redéploiement des effectifs là où les besoins sont les plus manifestes. La nouvelle unité opérationnelle des territoires comportera quatre entités territoriales et une entité multi-secteurs, sans oublier le groupe cynotechnique.

Quant à l'unité opérationnelle de commandement située quai de la Rapée au cœur de la Maison de la RATP, elle englobera l'actuel centre d'information et de commandement (Cico), le bureau d'analyse et de conseil opérationnel (Baco), le bureau de soutien opérationnel et le PC sécurité. 24 heures sur 24, ce dernier traite les appels des équipes, dirige leurs interventions sur le terrain et coordonne leur action en liaison étroite avec le PC voisin de la police régionale des transports.

---

<sup>1</sup> L'intégralité des lignes de métro, la majorité des lignes de tramway (à l'exception de la ligne T4 exploitée par la SNCF), une partie des lignes A et B du réseau express régional (RER) ainsi qu'une partie des lignes de bus d'Île-de-France.

<sup>2</sup> Prévention des risques nucléaires, radiologiques, biologiques et chimiques.

### 1.2.3. Optile : des politiques variables selon les entreprises

L'Organisation professionnelle des transports d'Île-de-France (Optile) est une association régie par la loi 1901 qui regroupe l'ensemble des entreprises privées de transport de voyageurs de la région. Celles-ci représentent près de 4 500 bus et cars, soit la moitié du parc circulant sur le territoire francilien, en particulier sur la grande couronne. Optile assure la gestion administrative des lignes régulières exploitées par ses adhérents et conduit des projets communautaires aux côtés de la SNCF et de la RATP dans le cadre du réseau régional intégré, concernant notamment les titres de transports, l'information voyageurs dynamique ou encore les questions de prévention/sécurité qui nous intéressent ici très directement.

En la matière, Optile relaie les préoccupations des transporteurs privés et travaille auprès du Stif sur les programmes d'équipement (vidéoprotection, géolocalisation) et les dispositifs de médiation (sur les réseaux traversant des quartiers en politique de la ville). Pour autant, les stratégies et moyens mis en œuvre restent très variables selon les entreprises, en fonction de leur envergure, du type de territoire qu'elles desservent et de la nature des problèmes qu'elles rencontrent.

À titre d'illustration, on propose de présenter les exemples de trois réseaux particulièrement investis dans le champ de la prévention/sécurité, tous affiliés au groupe Kéolis (filiale de la SNCF), avec qui nous avons eu contact dans le cadre de l'étude : les CIF, Tice et une direction de secteur regroupant trois plus petites sociétés de transport interurbain.

#### L'exemple des CIF

Les Courriers de l'Île-de-France (CIF) exploitent 90 lignes de bus au nord de la région Île-de-France, à cheval sur la Seine-Saint-Denis, le Val d'Oise, le Val-de-Marne et le sud de la Picardie. En termes de sécurisation du réseau, la politique de l'entreprise est centrée sur la prévention, sans confusion des rôles : « pas question de s'enfermer dans un rôle policier qui n'est pas le nôtre », déclare à ce titre le directeur.

Le service environnement/sécurité des CIF compte plus de 80 agents au total, soit environ 10% des effectifs globaux de l'entreprise – ce qui, du point de vue de la direction, reste « très insuffisant » eu égard à l'étendue du réseau. Il s'organise en deux pôles qui, outre l'équipe d'encadrement, recouvrent trois métiers distincts :

- d'une part, le pôle prévention/médiation, qui comprend une quarantaine d'agents commerciaux de médiation et de prévention ;
- d'autre part, le pôle contrôle/assistance, qui inclut une trentaine d'agents commerciaux de contrôle et six agents de surveillance des réseaux (chargés de l'accompagnement nocturne des bus jusqu'à 2h du matin).

Quelle que soit leur mission, tous les agents de ce service sont recrutés en contrat de professionnalisation, pour une durée d'un an. Dans ce cadre, ils bénéficient d'une même formation, délivrée par l'institut Kéolis, leur permettant d'obtenir un titre professionnel d'agent de médiation, information, service (TP Amis), après quoi ils peuvent être « CDIés ». Tous travaillent en tenue, portent un badge et sont assermentés (y compris les médiateurs qui ne verbalisent pourtant pas, mais auxquels l'assermentation donne plus de poids en cas de dépôt de plainte).

En poste depuis cinq ans, la responsable du service prévention/sécurité témoigne de l'important travail qu'il a fallu conduire pour restructurer et professionnaliser le service – un travail dont les bénéfices se mesurent aujourd'hui à travers la baisse du taux d'absentéisme. Aujourd'hui, le management se fonde sur un encadrement de proximité rigoureux, s'inscrit dans une logique de valorisation des métiers et mise sur les initiatives innovantes comme le « carnet contacts »<sup>1</sup>, l'opération « échange PV contre titre de transport »<sup>2</sup> ou encore le groupe de travail mis en place autour de la valeur « respect ».

---

<sup>1</sup> Carnet à l'usage des médiateurs leur servant de support dans leur démarche « commerciale » en leur permettant de noter les coordonnées des clients, qui sont ensuite rappelés par le *back office* pour une information plus précise et individualisée sur la tarification, les abonnements, forfaits et autres titres spéciaux.

<sup>2</sup> L'objectif est d'amener les personnes qui fraudent à régulariser leur situation. À cet effet, le contrôleur prend le numéro de téléphone du voyageur ou lui remet une carte de visite avec un numéro de téléphone auquel rappeler. Le *back office* est ensuite chargé de fixer un rendez-vous pour procéder à l'échange du PV contre un titre de transport.

## L'exemple de Tice

Le réseau Transports Intercommunaux Centre Essonne (Tice) est une société d'économie mixte (SEM) résultant d'un partenariat entre les collectivités territoriales du secteur et le groupe privé Kéolis. Tice transporte 80 000 voyageurs/jour sur une vingtaine de communes et exploite 18 lignes de bus au total, dont un site propre de 18km et une ligne majeure en termes de fréquentation, la 402, qui traverse plusieurs quartiers sensibles et représente à elle seule 17 000 voyageurs/jour.

Le réseau Tice se revendique expressément comme un « acteur de la prévention/sécurité ». Sa politique en ce domaine joue sur plusieurs leviers : humanisation, vidéoprotection, prévention situationnelle et partenariats locaux (*cf. infra*). Au cœur du dispositif, le pôle médiation date de 1994 : c'est l'un des premiers à avoir été mis en place. Il compte une quarantaine d'agents dont les trois quarts sont en CDI, les autres sous contrat adultes-relais. Formés par l'institut Kéolis, ils sont titulaires du TP Amis, à l'instar des trente contrôleurs du pôle lutte anti-fraude.

Sur bien des points (structuration, effectifs, modalités de recrutement, qualification), le dispositif de Tice est donc comparable à celui des CIF. À l'échelle d'Optile, il s'agit là de deux sociétés de taille importante, régulièrement exposées à des désordres urbains, qui engagent des moyens relativement conséquents pour la sécurisation de leur réseau.

## L'exemple d'un secteur regroupant plusieurs filiales de Kéolis

Le dernier exemple concerne une direction de secteur du groupe Kéolis qui gère de manière mutualisée les finances, les ressources humaines et la prévention/sécurité pour cinq filiales essonniennes : trois filiales interurbaines (Athis-Cars, Garrel et Navarre, STA<sup>1</sup>) et deux filiales aéroportuaires.

Le responsable prévention/sécurité, dont le poste a été créé en 2011, a été chargé de structurer le service, de développer les partenariats locaux et de monter le dispositif de médiation. Effectif depuis le 01 mars 2012, ce dernier est encore neuf. Au moment de l'enquête, 25 médiateurs ont été recrutés : 13 médiateurs sur le réseau Garrel et Navarre, 6 sur le réseau Athis-Cars et 6 sur le réseau STA. Embauchés en contrat de professionnalisation, ils suivent la formation de l'institut Kéolis pour l'obtention du TP Amis.

## 1.3. La police régionale des transports

Dans le paysage institutionnel de la sécurisation des transports francilien, un autre acteur s'impose de manière incontournable aux côtés du Stif et des entreprises exploitantes : la police régionale des transports.

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

La sous-direction régionale de la police des transports (SDRPT) constitue une sous-direction spécialisée de la direction de la sécurité de proximité de l'agglomération parisienne (DSPAP), qui dépend elle-même de la préfecture de police (PP). Chargée de coordonner la sécurité dans les transports publics, la SDRPT est la seule unité de la DSPAP dont le ressort territorial s'étend à toute l'Île-de-France (et même au-delà sur certains bouts de ligne<sup>2</sup>) – à ne pas confondre avec le service national de police ferroviaire (SNPF), rattaché à la direction centrale de la police aux frontières (DCPAF), qui intervient quant à lui sur les réseaux ferrés hors Île-de-France.

Ce service régional de police des transports existe en tant que tel depuis dix ans. Il résulte de la fusion entre différents services antérieurs de la PP et de la PAF<sup>3</sup>, et c'est le 1<sup>er</sup> octobre 2003 qu'il

---

<sup>1</sup> Société de transport par autocars.

<sup>2</sup> Reliant Paris à Beauvais, Creil, Dreux, Malesherbes et Vernon.

<sup>3</sup> À savoir

- deux services de la PP compétents sur Paris intra-muros, qui ont fusionné dès 2002 : le service de protection et de sécurisation du métro (SPSM), qui dépendait de la direction de la sécurité publique, et le commissariat des réseaux ferrés, qui dépendait de la direction de la police judiciaire ;
- la branche Île-de-France de la brigade des chemins de fer (BCF), qui relevait de la PAF.



a été officiellement créé par décret ministériel, après que la loi d'orientation et de programmation pour la sécurité intérieure (Lopsi) du 28 mars 2003 a confié au préfet de police le commandement unique en matière de sécurité dans les transports sur l'ensemble de la région Île-de-France. L'effectif initial était de 1 000 agents et, au moment du lancement, le ministre de l'Intérieur avait annoncé vouloir l'augmenter à 1 500 – un chiffre ensuite ramené à 1 350.

### **1.3.2. La brigade des réseaux ferrés (BRF)**

La brigade des réseaux ferrés (BRF) est l'unité opérationnelle de la SDRPT. À ce jour, elle compte 1 260 agents. Elle a pour centre névralgique une salle d'information et de commandement nommée TN Réseaux, hébergée à la Maison de la RAPT, en mitoyenneté du PC sécurité du GPSR. La BRF se subdivise en trois départements.

#### **Le département de sécurisation générale (DSG)**

Le DSG, dont l'organisation interne pourrait être prochainement revue (projet en cours de discussion), comprend différentes unités mobiles sur les réseaux :

- le service de sécurisation des réseaux de Paris (SSRP), compétent sur l'ensemble des lignes de métro (y compris hors de Paris intra-muros) ;
- le service de sécurisation des réseaux de banlieue (SSRB), compétent sur les RER et les Transilien ;
- l'unité d'appui aux réseaux (UAR), spécialisée dans l'anti-criminalité et dans la gestion des violences urbaines, qui intervient surtout en banlieue ;
- le service de sécurisation nocturne des réseaux (SSNR), qui prend le relais des autres services entre 22h30 et 6h40, sur les réseaux ferrés, de surface (Noctiliens) et dans les gares.
- l'unité de sécurisation des transports en commun (USTC) du 94, rattachée à la BRF depuis 2009, qui se déploie sur les réseaux de bus val-de-marnais.

#### **Le département de police des gares parisiennes (DPGP)**

Le DPGP se compose d'équipes « sédentaires » réparties dans huit unités d'accueil et de sécurisation des gares (UASG) :

- dans chacune des grandes gares parisiennes (gare du Nord, gare de l'Est, gare Saint-Lazare, gare de Lyon, gare d'Austerlitz, gare Montparnasse) ;
- sur le site multimodal de Châtelet-les Halles ;
- sur le parvis de la gare SNCF de Saint-Denis (93).

#### **Le département d'investigation judiciaire (DIJ)**

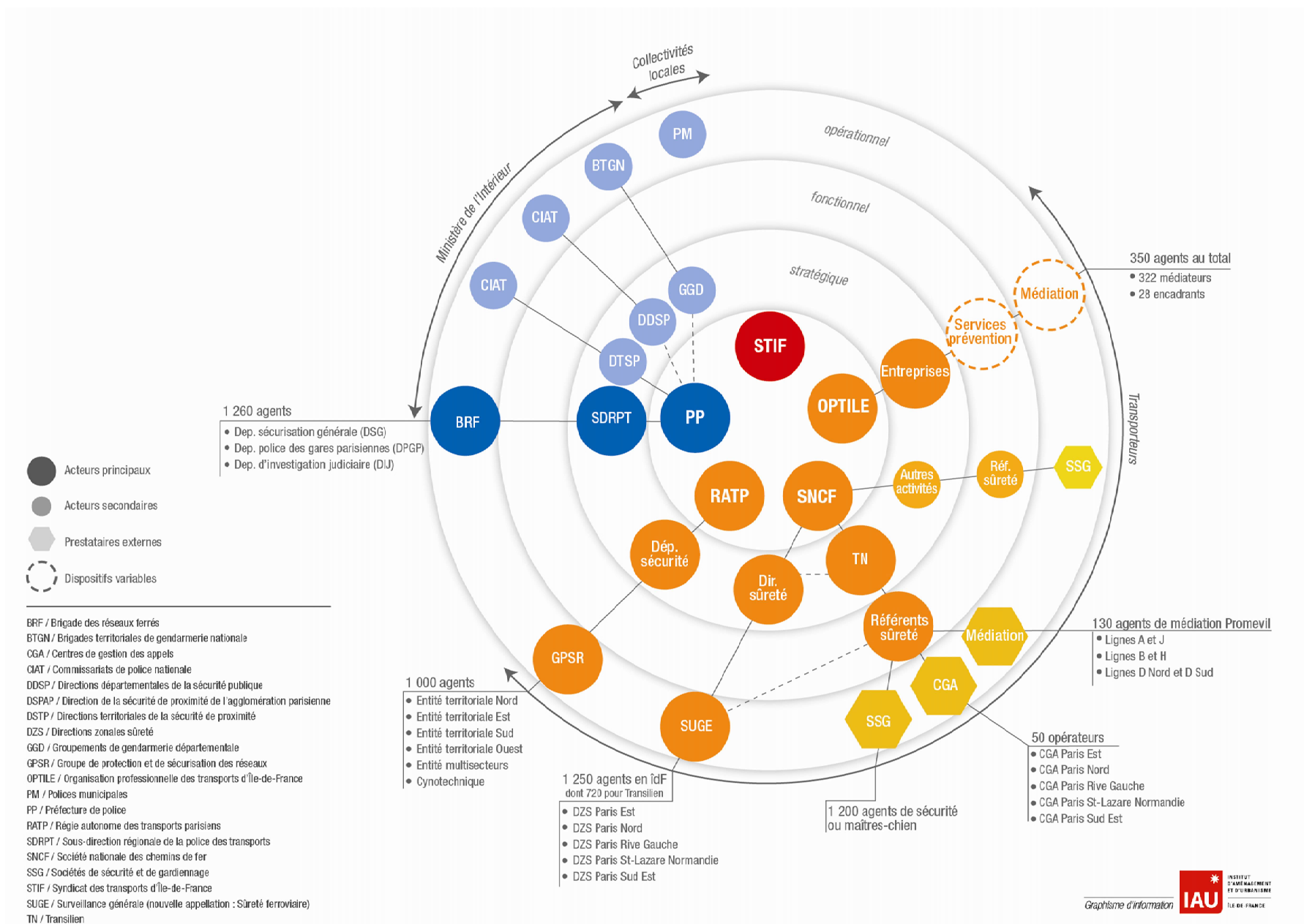
Le DIJ constitue la branche judiciaire de la BRF. C'est un service spécialisé dans la délinquance propre au réseau, chargé de traiter l'ensemble des procédures s'y rapportant (vols, violences, agressions), à l'exception des affaires mineures rentrant dans la catégorie des infractions révélées par l'activité des services (IRAS). Le DIJ comporte trois pôles :

- le service d'enquête et d'investigation, qui travaille sur la base des plaintes contre X ou des synthèses judiciaires<sup>1</sup> (groupe « vol tire », groupe « tag », groupe de recherche et d'investigation) ;
- le service de traitement judiciaire en temps réel, qui travaille sur la base des interpellations menées par la BRF (unité « vols violence », unité « vols en réunion », unité « traitement judiciaire de nuit », unité des affaires générales spécialement chargée du contentieux des transporteurs) ;
- la brigade anti-criminalité (BAC), qui intervient prioritairement sur Paris (l'UAR couvrant le réseau banlieue).

---

<sup>1</sup> Travail de rapprochement entre plusieurs plaintes considérant la description des auteurs et/ou des *modus operandi*.

## Schéma d'organisation des acteurs de la sécurisation des transports publics franciliens



## **2. Vision transversale**

Après avoir présenté dans les grandes lignes les acteurs en jeu et leurs services respectifs, il s'agit dans ce second point de proposer une vision d'ensemble du système de coproduction de la prévention/sécurité dans les transports publics franciliens.

### **2.1. Un système structuré**

Dans cette perspective transversale, force est de souligner deux traits saillants du système.

- C'est un système complexe, difficilement lisible pour le novice, parce qu'il met en scène une multitude de partenaires institutionnels dont les modes d'organisation interne (sans parler des acronymes) sont eux-mêmes spécifiques et complexes.
- C'est un système structuré, pour ainsi dire rôdé, qui, d'un point de vue institutionnel du moins, fonctionne plutôt bien. Il s'agit là d'un résultat fort en soi, qui ne surprendra certes pas les parties prenantes mais qui ne relève pourtant pas de l'évidence.

#### **2.1.1. Un champ d'action investi**

Premier constat : les enjeux de prévention/sécurité constituent un champ d'action à part entière pour les pouvoirs publics comme pour les transporteurs. Ils sont globalement pris en compte, pensés et investis, dans une acception large qui ne se limite pas à la lutte contre les actes malveillants mais inclut aussi la problématique des incivilités et du sentiment d'insécurité. Ils font l'objet de politiques et de dispositifs spécifiques à l'échelle des différents organismes concernés, chacun selon ses prérogatives, son périmètre d'intervention et ses objectifs propres. Ils mobilisent différents services opérationnels dont les effectifs cumulés représentent plus de 5 000 agents (*cf.* schéma p.18).

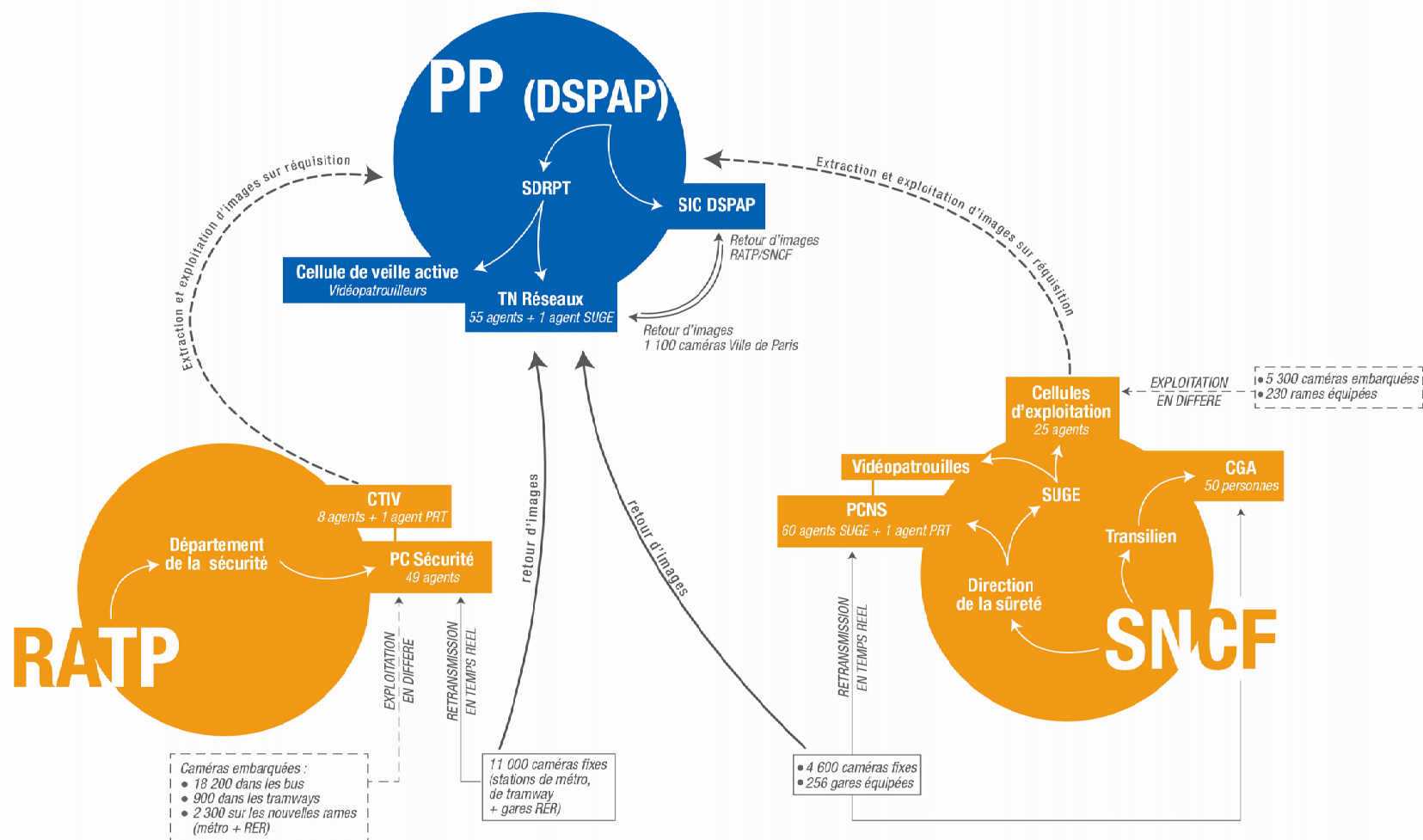
#### **2.1.2. Un haut niveau de coordination**

Deuxième constat : les différents dispositifs mis en place ne se juxtaposent pas simplement, ils s'articulent entre eux. Autrement dit, ils font globalement système, un système relativement intégré qui repose sur un partenariat institutionnalisé entre les principaux acteurs impliqués, plus précisément entre la SDRPT, la RATP et la SNCF. Dans ce jeu d'acteurs, le réseau Optile semble en effet plus isolé, moins directement associé, ce qui s'explique à la fois par l'éclatement des entreprises adhérentes et par l'absence de services de sécurité à proprement parler.

En tout cas, entre la police régionale des transports et les services de sécurité des deux grandes entreprises publiques, la coordination est forte et s'actualise notamment à travers :

- des réunions de coordination stratégiques et opérationnelles ;
- des opérations conjointes de type visibilité/dissuasion organisées par le bureau de coordination opérationnelle de la SDRPT ;
- des *process* de coopération, juridiquement encadrés, balisés par les mandats respectifs des services policiers, du GPSR et de la Suge ;
- des liens permanents entre les postes de commandement, en particulier sur le plan de la vidéosurveillance (*cf.* schéma p.20), favorisés d'une part, par la mitoyenneté des PC de la BRF et du GPSR, d'autre part, par les détachements à temps plein d'un agent de la Suge à TN Réseaux et d'un agent de la BRF au PCNS ;
- des initiatives plus spécifiques à l'instar de la cellule vidéo multimodale (CVM) mise en place à Châtelet-les-Halles, associant un opérateur du GPSR et un opérateur de la BRF.

## Schéma d'organisation de la vidéosurveillance dans les transports (DSPAP / RATP / SNCF)



## **2.2. Une approche globale, des leviers pluriels**

Autre point notable par-delà la forte structuration du système : la coproduction de la sécurité dans les transports franciliens s'inscrit dans une stratégie globale qui combine toute une gamme d'actions complémentaires. On peut identifier quatre principaux leviers : la présence humaine, les dispositifs techniques, l'analyse et la formation, la prévention sociale et situationnelle.

### **2.2.1. Présence humaine**

Assurément, la présence humaine est au cœur du dispositif. Elle en constitue la base et l'élément le plus déterminant. Elle est assurée par un ensemble d'agents de terrain (mentionnés *supra*), mobilisés dans les espaces de transport dans l'objectif premier de prévenir, de rassurer et de dissuader, mais aussi de réguler les désordres et de réprimer si besoin.

Parmi ces agents, on peut distinguer deux catégories : d'une part, ceux qui remplissent une mission de sécurisation au sens strict ; d'autre part, ceux dont la sûreté n'est pas le cœur de métier mais qui apparaissent pourtant comme des acteurs de la prévention et de la tranquillité.

#### **Les services dédiés à la sécurisation des transports franciliens**

La première catégorie correspond aux métiers d'ordre. Elle recouvre trois types de personnels aux statuts distincts, formant un ensemble hybride public/privé :

- les policiers nationaux de la brigade des réseaux ferrés de la préfecture de police ;
- les agents des services de sécurité des entreprises publiques de transport (sûreté ferroviaire pour la SNCF, GPSR pour la RATP) ;
- les vigiles des sociétés prestataires de sécurité privée (sur les emprises SNCF, notamment dans les gares).

Aux côtés de ces services dédiés, il faut aussi considérer les services territoriaux de sécurité publique (commissariats de secteur, brigades territoriales de gendarmerie, voire polices municipales), qui sont eux aussi appelés à intervenir sur les espaces de transports, notamment sur les réseaux de surface et dans la « profondeur régionale »<sup>1</sup>.

#### **Les autres acteurs de la prévention/sécurité**

La seconde catégorie concerne des agents d'humanisation et non pas de sécurisation, employés à des fins de prévention de la délinquance et de pacification des espaces de transport : les médiateurs sociaux (sur certaines lignes transiliennes et certains réseaux Optile).

Plus largement, il faut inclure l'ensemble des personnels des entreprises exploitantes (contrôleurs, agents commerciaux et autres personnels en gare, machinistes, etc.) qui, chacun dans son rôle, contribue plus ou moins directement à la sécurisation des transports.

### **2.2.2. Dispositifs techniques**

Le second levier se rapporte au développement des dispositifs techniques, utilisés en appui des dispositifs humains, dans l'objectif d'améliorer la gestion opérationnelle des enjeux de sécurité.

#### **La vidéosurveillance**

Le plus emblématique de ces outils est la vidéosurveillance. Le vaste programme d'équipements des transports publics franciliens, en grande partie financé par le Stif et la Région, donne lieu au bilan de réalisation suivant.

- Pour la SNCF (juillet 2013)<sup>2</sup> :
  - 4 600 caméras dans 256 gares ;
  - 5 300 caméras embarquées, 230 rames Transilien équipées.

<sup>1</sup> Pour reprendre la formule du Sous-directeur régional de la police des transports, à propos de la grande couronne francilienne.

<sup>2</sup> Source : direction de la sûreté de la SNCF, juillet 2013.

- Pour la RATP (juillet 2013)<sup>1</sup> :
  - 18 200 caméras embarquées à bord des bus, 900 dans les tramways, 2 300 sur les nouveaux matériels du réseau ferré (métro et RER) ;
  - 300 caméras dans les stations de tramway, 8 900 dans les stations de métro et gares RER.
- Sur le réseau Optile (octobre 2012)<sup>2</sup> :
  - environ 2 100 bus équipés de caméras embarquées dans 33 entreprises (pas de chiffre communiqué concernant le nombre total de caméras que cela représente).

Pour exemple, on peut présenter les cas des sociétés retenues dans le cadre de l'étude.

- STA, Athis-Cars et Garrel et Navarre, ces trois filiales interurbaines dont la gestion est mutualisée au niveau d'une même direction de secteur Kéolis, disposent toutes d'un système de vidéosurveillance embarquée : leur parc de bus est intégralement équipé de caméras, les bandes images peuvent être extraites sur réquisition judiciaire.
- Le réseau Tice a, depuis 2007, engagé une politique volontariste en matière de vidéosurveillance. Au moment de l'enquête, le dispositif mis en œuvre inclut :
  - l'équipement de l'ensemble du parc « bus » en caméras embarquées ;
  - l'installation de caméras aux arrêts de la ligne en site propre (soit 43 caméras fixes + 31 caméras dômes), dont la couverture sera prochainement renforcée (17 caméras supplémentaires en partie financées par le Fonds interministériel de prévention de la délinquance – FIPD).
  - un poste central de supervision, qui assure en temps réel la gestion centralisée du réseau sur le plan de l'exploitation, de l'information, de la maintenance mais aussi de la sécurité, et qui visionne les images transmises par les caméras du site propre
  - un projet de vidéosurveillance embarquée en temps réel dans les bus, qui devrait être prochainement expérimenté grâce à l'obtention d'une subvention du FIPD.

## Les autres outils

Outre la vidéosurveillance, il existe d'autres dispositifs techniques sur lesquels s'appuient les services, notamment :

- les systèmes de radiocommunication,
- la géolocalisation des équipements / radiolocalisation des équipes,
- les dispositifs d'alerte (voyageurs et/ou agents) : alarmes, bornes d'appel d'urgence,
- les lignes téléphoniques dédiées de la SNCF :
  - le 31.17, numéro d'appel d'urgence pour les voyageurs Transilien, relié aux CGA,
  - le 19, numéro d'appel « sûreté » pour les agents SNCF, relié au PCNS.

### 2.2.3. Expertise

Le troisième levier identifié relève de ce qu'on propose de rassembler sous le terme générique d'expertise, ce qui recouvre à la fois le volet « analyse » et le volet « formation ».

#### Analyse

Loin de l'image de services englués dans la gestion de l'urgence « le nez collé au guidon », les acteurs de la sécurisation des transports s'efforcent de prendre de la hauteur et mènent un travail d'analyse. Sur la base des remontées de terrain, ils affinent le diagnostic des situations-problèmes pour mieux les traiter et (ré)orienter les interventions en conséquence.

Dans les plus grandes structures, parmi les différentes unités d'experts, certaines se consacrent pleinement à cette activité : c'est le cas de la cellule statistique de TN Réseaux, du bureau d'analyse et de conseil opérationnel (Baco) du GPSR ou encore de l'observatoire de la sûreté de la SNCF. Dans les plus petites structures (entreprises adhérentes d'Optile), les moyens

<sup>1</sup> Source : département de la sécurité de la RATP, juillet 2013.

<sup>2</sup> Source : Stif, « Le Stif et la prévention », document support pour l'audition au Conseil régional d'Île-de-France par le Comité de suivi et d'évaluation de la politique de prévention et de sécurité dans les transports en commun, 05 octobre 2012.

d'ingénierie sont évidemment moindres mais ce travail d'analyse n'est pas forcément négligé pour autant – en atteste, par exemple, le niveau d'élaboration des rapports de remontée des incidents du réseau Strav-Véolia.

Globalement, on peut donc dire que la coproduction de la prévention/sécurité dans les transports en commun repose aussi sur la mobilisation d'indicateurs et d'outils d'analyse (statistiques sûreté, cartographie dynamique, enquêtes clients, études ciblées, etc.) qui servent à la fois d'instruments de mesure et de pilotage. Au niveau macro des services centraux voire au niveau plus micro des établissements de lignes Transilien par exemple, des initiatives relativement abouties nous ont été présentées en ce domaine, à l'instar du baromètre tranquillité mis au point par le délégué sûreté produit de la ligne H.

## **Formation**

Parallèlement, les organisations misent sur la formation, dans l'objectif de renforcer les compétences et la professionnalité des agents, de mieux les armer pour l'exercice de leurs missions dans les espaces de transport franciliens.

La BRF s'est dotée d'un service dédié. Des formations sur mesure sont délivrées aux policiers, permettant d'intégrer, au-delà de leur formation de base, les spécificités de leur environnement de travail et les risques électriques en milieu ferroviaire. Des formations communes avec les agents du GPSR et de la Suge ont également été mises en place.

Le département de la sécurité de la RATP et la direction de la sûreté de la SNCF disposent eux aussi de leur centre de formation respectif. Les modules proposés concernent non seulement les agents de sécurité/sûreté, mais aussi les autres personnels (contrôleurs, agents de vente et d'accueil, etc.) qui travaillent au contact direct des usagers et se trouvent exposés à des problèmes d'insécurité (gestion du stress, prévention/gestion des conflits).

Les équipes de médiation sociale ne sont pas en reste. Qu'il s'agisse de l'association Promevil, particulièrement investie sur ces questions, ou des dispositifs intégrés aux entreprises privées de transport (réseau Optile), les responsables témoignent d'un souci partagé de professionnalisation et de qualification (TP Amis), chacun sachant pertinemment que la légitimité même des médiateurs en dépend. Il importe de rompre avec l'image désastreuse qu'a pu laisser l'expérience des « grands frères », ce qui passe en premier lieu par la formation.

### **2.2.4. Prévention**

Le quatrième grand registre se rapporte à la prévention, dans une double acception :

- soit dans l'objectif d'agir en amont sur les causes sociales de la délinquance, dans une logique de sensibilisation et de responsabilisation (prévention sociale),
- soit dans l'objectif d'agir en situation sur l'environnement et l'aménagement des lieux pour dissuader le passage à l'acte délinquant, renforcer la qualité des espaces et conforter le sentiment de sécurité des usagers (prévention situationnelle).

#### **Prévention sociale de la délinquance, éducation à la citoyenneté**

En matière de prévention sociale et, plus largement, d'éducation à la citoyenneté, force est de souligner les nombreuses initiatives des transporteurs, portées par des référents identifiés, voire par des services spécialisés. À la RATP notamment, au sein du département de la sécurité, la « mission coordination prévention » travaille en mode projet sur des territoires ciblés en partenariat avec les acteurs locaux.

Souvent, ces actions à visée « sociétale » (pour reprendre le vocable de la SNCF) s'inscrivent effectivement dans le cadre de démarches partenariales, à l'échelle des collectivités locales, à travers les CLSPD notamment. Elles s'adressent à différents publics (usagers en général ou d'une ligne en particulier, jeunes, personnes âgées, etc.) et prennent différentes formes : opérations de communication (campagnes d'affichage, distribution de flyers, forums internet, rencontres en gare), interventions en milieu scolaire (IMS), permanence dans les points information médiation multi-services (Pimms), rencontres sportives, comités participatifs, animation de sessions de stages de citoyenneté, etc.



Élément remarquable, cette politique de prévention ne mobilise pas seulement les grandes entreprises publiques (RATP/SNCF), mais aussi les opérateurs privés qui sont, sur ce plan, fortement incités par le Stif. Riches et variées, leurs actions témoignent de leur engagement partenarial et de leur inscription territoriale, dans une démarche qui dépasse largement le cadre de la sécurisation des bus *stricto-sensu*. Pour le réseau Tice par exemple, on peut évoquer les grandes lignes de la stratégie mise en œuvre : investissement actif dans les CLSDP des collectivités desservies, projet de stratégie territoriale de prévention et de sécurité dédiée au réseau, organisation de manifestations récréatives au cœur des quartiers (tournois de football), etc. On peut en particulier signaler la publication d'un ouvrage intitulé *La 402 au féminin. Portraits et paroles de femmes de la ligne de bus 402*, résultat d'un travail participatif mené avec l'appui d'un cabinet d'ethnologues, fondé sur l'implication de 59 usagères, dans le but de redorer l'image de cette ligne à la réputation sensible.

Quitte à déborder du champ de la prévention sociale, il faut aussi mentionner, au titre des actions dites de solidarité, les dispositifs relatifs à la gestion de l'errance. En ce domaine, la SNCF conventionne avec les associations spécialisées dans la prise en charge des personnes en grande exclusion. La RATP dispose d'un service interne rattaché au département de la sécurité, le recueil social (50 agents), dont la vocation est d'« aider quotidiennement les plus démunis », de « leur apporte[r] une première assistance » et de « les accompagne[r] vers des structures d'accueil s'ils le souhaitent »<sup>1</sup>. Quant à la police régionale des transports, elle a créé un « pôle errance » et l'a confié à une brigadière au profil atypique, pour qui il s'agit certes de favoriser la circulation des SDF en gare, mais « dans une démarche d'humanisation et de réhabilitation des personnes ».

### Prévention situationnelle

En matière de prévention situationnelle<sup>2</sup>, la question se pose de savoir dans quelle mesure les acteurs étudiés s'investissent. L'appellation « prévention situationnelle » étant encore assez peu diffusée dans le champ des transports publics, rares sont ceux qui la revendiquent expressément – c'est le cas de la SEM Tice qui, au chapitre « prévention/sécurité » d'un document de présentation de sa politique, y consacre un point spécifique<sup>3</sup>. Cependant, sans pour autant le labelliser comme tel, nombreux sont ceux qui donnent dans la prévention situationnelle, considérant que l'aménagement constitue un levier de la sécurisation des espaces de transport – c'est notamment le cas lorsque, à propos des nouvelles rames boa du métro ou du Francilien, les avantages en termes de sécurité sont mis en avant.

Autrement dit, l'aménagement est, de fait, mobilisé à des fins de sécurisation des espaces de transport, et ce, de diverses manières :

- en réponse à l'obligation réglementaire de réaliser des études de sûreté et de sécurité publique (ESSP) en amont des projets d'aménagement des gares de première et deuxième catégorie sises dans les agglomérations de plus de 100 000 habitants<sup>4</sup> ;
- pour résoudre des problèmes de sûreté identifiés et limiter les pratiques « indésirables » pouvant constituer une gêne pour l'image et pour l'exploitation (errance, regroupement d'individus, etc.) : condamnations d'accès, mobiliers urbains ne permettant pas de s'allonger ou de s'asseoir longuement, etc. ;
- pour soutenir des politiques d'animation, au travers de « micros-aménagements » (végétalisation, puits de lumière naturelle, diffusion d'odeurs ou de musique, etc.) visant à améliorer l'ambiance et à favoriser l'appropriation positive des espaces.

<sup>1</sup> Cf. site officiel de la RATP. URL : [http://www.ratp.fr/fr/ratp/r\\_6393/solidaire-dans-la-ville/print/](http://www.ratp.fr/fr/ratp/r_6393/solidaire-dans-la-ville/print/)

<sup>2</sup> La prévention situationnelle est communément définie par « des mesures qui visent à supprimer ou à réduire les opportunités de commettre une infraction en modifiant les circonstances dans lesquelles ces infractions pourraient être commises. Elle s'attache à rendre plus difficile, plus risquée et moins profitable la commission des infractions par la dissuasion et la protection des victimes potentielles, que celles-ci soient des personnes ou des biens ». Délégation interministérielle à la ville, *Politique de la ville et prévention de la délinquance, Recueil d'actions locales*, Paris, éditions de la DIV, coll. Repères, 2004.

<sup>3</sup> Il y est fait mention de la vidéoprotection/géolocalisation, des cabines anti-agression, des aménagements urbains (barriérage, élagage, éclairage), mais aussi, plus loin dans le document, d'une ESSP sur le site propre.

<sup>4</sup> Décret n°2011-324 du 24 mars 2011 relatif aux études de sécurité publique.

En gare Saint-Lazare par exemple, le développement de l'offre commerciale (plus de 80 boutiques), la présence d'imposantes terrasses, de kiosques et de services, permettent d'occuper l'espace et d'identifier fortement les usages attendus. L'orientation des magasins, des distributeurs automatiques de billet et des panneaux d'affichage permettent aussi de diriger et de canaliser les flux et les cheminements. De tels aménagements participent à la normalisation des comportements au sein des espaces de transports.

## **2.3. Des déclinaisons locales**

Cette politique générale se décline localement, à différentes échelles. Pour l'illustrer, on propose de partir des sites qui nous servent de points d'entrée pour pénétrer le système de sécurisation des transports franciliens. Avant de plonger dans l'activité quotidienne des services, il s'agit ici de présenter brièvement ces terrains d'enquête puis de préciser quels en sont les principaux acteurs en matière de sécurité/prévention.

### **2.3.1. Gare de Paris Saint-Lazare**

#### **Présentation du site**

La gare de Paris St-Lazare est située dans le 8<sup>e</sup> arrondissement, à proximité immédiate du 9<sup>e</sup> et du 17<sup>e</sup>, au cœur d'un quartier dense et dynamique de la capitale. Avec 450 000 voyageurs par jour, c'est la deuxième gare ferroviaire d'Europe en flux voyageurs. Le trafic est à 80% Transilien, ce qui souligne une forte vocation régionale. C'est aussi un nœud intermodal important : 2 lignes Transilien, 4 lignes de métro, 16 lignes de bus, 12 lignes Noctilien et des correspondances possibles avec les RER A et E *via* les gares d'Auber et d'Hausmann Saint-Lazare.

Entreprise il y a une dizaine d'années, la rénovation de la gare de Paris Saint-Lazare s'est achevée en fin d'année 2012. Elle a permis la création de trois niveaux :

- un niveau N-1 reliant l'enceinte de la gare au métro, dédié aux commerces et services ;
- un niveau N0 ouvert sur la ville, lui aussi dédié aux commerces et aux services ;
- un niveau N+1 comportant une autre zone de commerces et la partie réservée à l'accès aux trains (quai transversal et voies).

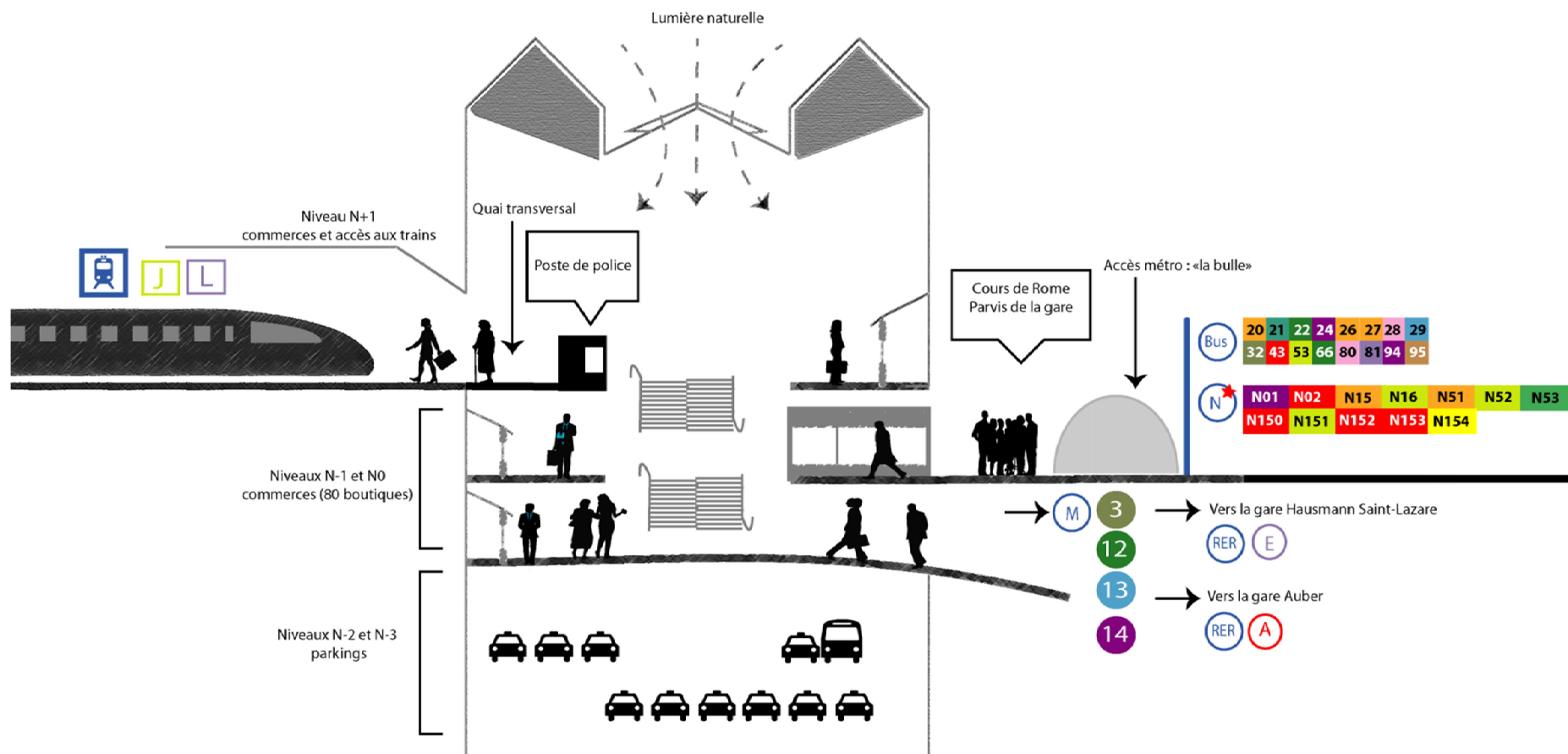
Les trois niveaux communiquent par le biais d'une vingtaine d'escalators installés dans un puits éclairé de lumière naturelle. Tout est ainsi fait pour fluidifier la circulation des usagers sur les trois niveaux et favoriser les liaisons train-ville-métro ainsi que l'intermodalité.

Cette opération de rénovation accorde une place considérable aux commerces : plus de 80 boutiques sur une surface de 10 000 m<sup>2</sup>. Par contraste, le quai transversal paraît sous-dimensionné, il est vite encombré aux heures de pointe. Aucun espace d'attente n'ayant été prévu, les usagers patientent soit dans la zone commerciale, soit debout sur le quai.

La restructuration de la gare St-Lazare soulève un certain nombre d'enjeux relatifs à l'articulation entre les différents espaces :

- entre la zone commerciale nouvellement créée et la partie ancienne du bâtiment, la luminosité et la qualité des espaces contrastent fortement (quai transversal sombre, mauvais état de la marquise au-dessus des voies etc.) ;
- entre les emprises SNCF et les emprises RATP, les limites territoriales sont insuffisamment traitées (problèmes de signalétique, de luminosité, etc.).

## Les différents espaces de la gare de Paris Saint-Lazare



## Services opérationnels compétents en matière de prévention/sécurité

- Du côté des forces de l'ordre :
  - UASG de la BRF, implantée au cœur de la gare sur le quai transversal, compétente sur les emprises SNCF (gare *intra-muros* et espaces extérieurs) ;
  - Commissariat de police nationale du 8<sup>ème</sup> arrondissement ;
  - Autres forces policières, gendarmiques et militaires déployées en gare dans le cadre du plan Vigipirate et des autres dispositifs de sécurisation éventuels.
- Du côté des transporteurs :
  - Équipes de sûreté ferroviaire de l'agence de Paris-Saint-Lazare, compétentes sur la gare tête de lignes, ainsi que sur les lignes transiliennes L2 et L3 ;
  - Équipes GPSR relevant de l'attachement de la Défense, compétentes sur les réseaux RATP du secteur ;
  - Vigiles et maîtres-chiens des sociétés de gardiennage travaillant pour le compte de la SNCF, compétents sur la gare ;
  - \* *Nota bene* : Les médiateurs de Promevil n'interviennent pas sur ce site. Cela étant, ils se déploient sur les trains de la ligne J au départ et à l'arrivée de Paris Saint-Lazare, sur les tronçons Mantes-la-Jolie – Poissy (J5) et Mantes-la-Jolie – Conflans-fin-d'Oise (J6).
- Autres :
  - Vigiles employés pour sécuriser les magasins de la zone commerciale ;
  - Vigiles employés pour sécuriser les parkings souterrains (Effia).

### 2.3.2. Gare de Saint-Denis

#### Présentation du site

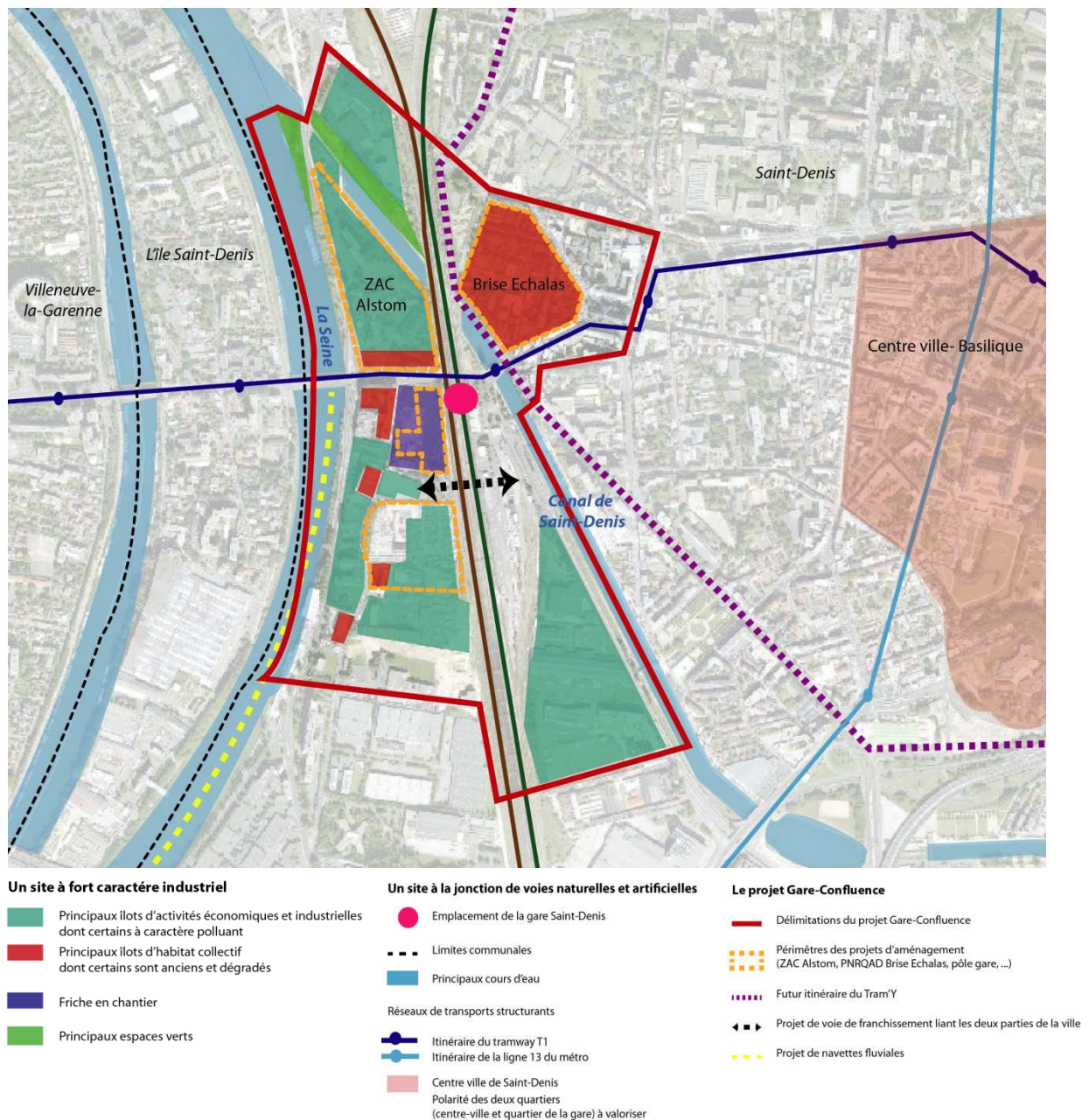
La gare de Saint-Denis, construite au 19<sup>ème</sup> siècle, est l'un des plus gros pôles multimodaux d'Île-de-France (60 000 voyageurs / jour). Située à moins de 10 minutes de la capitale, elle se trouve sur le passage de l'ensemble des trains en provenance ou à l'arrivée de la gare du Nord. Elle dispose d'un réseau dense d'infrastructures de transports en commun : ligne D du RER, ligne H du Transilien, tramway T1, 8 lignes de bus (donc un Noctilien).

La gare est exiguë, inadaptée aux besoins actuels, et pose des problèmes de gestion de flux aux acteurs de terrain. Les tunnels qui desservent les voies apparaissent trop étroits et peu praticables, ce qui génère des conflits d'usage entre flux entrants et flux sortants. Les guichets de vente de billets et, surtout, l'agence Transilien, créent des files d'attente qui satureront la gare et perturbent la bonne circulation des flux. Les tensions quotidiennes (incivilités, altercations) sont souvent liées à cet agencement problématique de l'espace gare. Le manque de lisibilité des connexions entre la gare et les équipements proches ne facilite pas les liaisons tram-bus-train.

Le site de la gare s'inscrit dans un secteur à caractère industriel, marqué par les infrastructures naturelles (canal Saint-Denis, Seine) et artificielles (réseaux routiers – dont l'A86 au Sud – et voies ferrées). Le quartier alentour est réputé sensible et fait partie de la zone de sécurité prioritaire (ZSP) de Saint-Denis. C'est un quartier complexe, relativement dégradé, qui ne manque cependant pas d'atouts et connaît d'importantes mutations. Le grand parvis face à la gare, rénové en 2010, offre un potentiel important mais ne joue pas pleinement son rôle (défaut de valorisation de l'entrée gare et de structuration des cheminements). Une partie de ce parvis est actuellement occupée par le poste de police nationale de la BRF et par des commerces peu qualifiants (restauration rapide, taxiphone).

Si la gare dispose d'une situation géographique intéressante par rapport à la ville et au département, le territoire n'est que peu structuré pour l'instant et ne développe pas d'identité propre, les projets le concernant ayant souvent pâti de la volonté locale de ne pas concurrencer la centralité urbaine existante (quartier centre-ville Basilique). Les infrastructures de transport accentuent la complexité spatiale et gênent les flux de proximité.

## Le quartier de la gare de Saint-Denis : un site en transformation



© IAU-Île-de-France, CG, MES, juillet 2013

C'est pourquoi le projet Gare-Confluence a été élaboré dans les années 2000. Il vise à créer un nouveau quartier urbain mixte et à agir sur les problématiques lourdes d'habitat indigne (notamment dans le quartier PNRQAD<sup>1</sup> Brise Echalas), de coupures urbaines naturelles ou générées par les infrastructures de transports, et de friches industrielles dont les emprises sont d'ores et déjà mutables. Il mise sur la mixité fonctionnelle et sociale, ainsi que sur la revalorisation des espaces publics (notamment pour les secteurs de la ZAC Alstom et de Brise Echalas). Il intègre la mise en service du Tram'Y (T8) voué à faciliter les déplacements de banlieue à banlieue. Il prévoit de renforcer les liaisons de transports existantes et de favoriser l'interconnexion avec les quartiers du centre-ville-Basilique et de Saint-Denis Pleyel. Quant aux projets de restructuration de la gare en tant que telle, ils sont tournés vers la mise aux normes en matière d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite. La création d'une passerelle franchissant les voies ferrées permettrait la mise en œuvre d'un pôle gare traversant.

<sup>1</sup> Programme national de requalification des quartiers anciens dégradés.

## Services opérationnels compétents en matière de prévention/sécurité

- Du côté des forces de l'ordre :
    - UASG de la BRF, implantée sur le parvis de la gare, compétente sur la gare SNCF et ses abords, la gare routière voisine, les stations et portions de réseau du tramway T1 et de la ligne 13 du métro couvrant Saint-Denis, ainsi que sur le RER D et ligne H du Transilien entre gare du Nord et Saint-Denis.
    - Commissariat de police nationale de Saint-Denis, compétent sur la circonscription de sécurité publique ;
    - Renforts mobilisés dans le cadre du dispositif de zone de sécurité prioritaire (ZSP), compétents sur le quartier centre-ville/gare ;
    - Police municipale de Saint-Denis, compétente sur la commune.
  - Du côté des transporteurs :
    - Équipes de sûreté ferroviaire de l'agence d'Ermont-Eaubonne, compétentes sur les gares et trains Transilien du secteur ;
    - Vigiles et maîtres-chiens des sociétés de gardiennage travaillant pour le compte de la SNCF, compétents sur la gare ;
    - Équipes GPSR relevant de l'attachement de Bobigny, compétents sur les réseaux RATP du secteur (métro, bus et tramway) ;
    - Équipes de médiateurs des sociétés privées de transport desservant Saint-Denis, compétentes sur les lignes de bus concernées (ligne 11 des CIF) ;
- \* *Nota bene* : conformément aux directives données par Transilien, les équipes de médiation Promevil affectées à la ligne D Nord n'interviennent quasiment pas en gare de Saint-Denis, considérant que le site est déjà bien couvert. Elles se déploient sur les autres gares du Nord de la ligne qui sont moins « saturées » de présence police/sûreté.

### 2.3.3. Gare de Corbeil-Essonnes

#### Présentation du site

La gare de Corbeil-Essonnes, desservie par la ligne D du RER, est empruntée quotidiennement par 12 000 voyageurs. Ouverte sur l'espace public, elle n'est pas « CABée »<sup>1</sup>, ce qui signifie que les usagers ne sont pas obligés de passer par le bâtiment voyageurs pour accéder aux quais. Le périmètre de la gare n'est donc pas strictement borné. En accord avec les partenaires, il est admis que la délimitation de l'emprise de la gare correspond au tracé d'une verticale, des marquises des toits du bâtiment voyageurs jusqu'au sol.

Cette perméabilité ne facilite pas les opérations de contrôle des titres de transport, qui obligent à boucler l'ensemble de la gare et mobilisent donc un grand nombre de personnels. Si la gare n'a jamais été « CABée », c'est notamment en raison des dimensions du bâtiment voyageurs, du souterrain et des escaliers desservant les quais, trop étroits pour pouvoir y installer des dispositifs de contrôle automatiques.

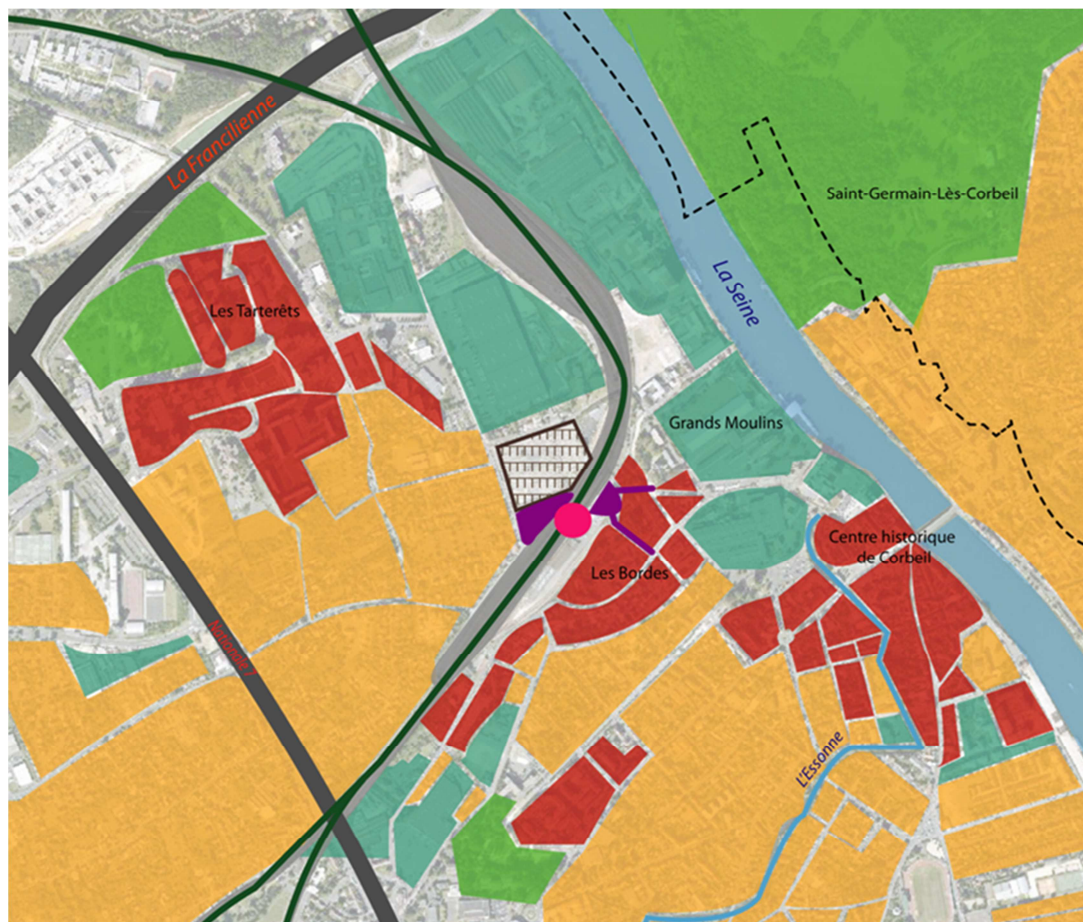
Pour les acteurs de terrain, le souterrain qui permet d'accéder aux différents quais est problématique. Vétuste et mal éclairé, il contribue au sentiment d'insécurité des usagers et du personnel en gare. Bien qu'équipé d'un système de vidéosurveillance, il est désigné comme le lieu le plus « criminogène » du site (notamment pour les vols et les agressions). Très emprunté, il sert de voie de franchissement et de communication entre les deux parties de la ville et entre les deux gares routières (Émile Zola et Henri Barbusse).

---

<sup>1</sup> Dans le jargon SNCF, l'acronyme CAB (contrôle automatique banlieue) désigne les dispositifs automatiques de contrôle d'accès dans les gares transiliennes.



## La gare de Corbeil-Essonnes dans son environnement : un site à forte densité



### Un tissu urbain mixte et une forte densité

- Dominante d'habitat collectif
- Dominante d'habitat individuel
- Dominante d'activités économiques et industrielles (imprimerie, grands Moulins)
- Dominante d'espaces verts
- Cimetière
- Dominante d'équipements et d'espaces ouverts
- Limites communales

### Des réseaux de transports structurants

- Gare routière Émile Zola (arrêts des bus : Tzen1, 301, 303, 401, 405)
- Gare routière Henri Barbusse (arrêts des bus : 302, 303, 304, 305, N 135, N144)
- Ligne du RER D
- Emplacement de la gare de Corbeil-Essonnes

### Un site marqué par des infrastructures naturelles et artificielles

- Voies ferrées
- Principaux axes routiers
- Cours d'eau structurants

© IAU Île-de-France, CG, MES, juillet 2013

La gare est implantée dans un secteur dense d'activité, d'emploi, et d'habitat. La partie nord concentre les activités économiques et industrielles. La partie sud du secteur est composée d'un tissu mixte d'habitat collectif et individuel. Sur la base d'un croisement entre la desserte et la densité du quartier, l'Agence d'urbanisme et de développement Essonne-Seine-Orge montre un déséquilibre entre l'offre et la demande potentielle de transports en commun sur Corbeil-Essonnes. Les infrastructures naturelles, routières et ferrées participent au morcellement du site. Encerclé par la Francilienne, la N07 et les voies ferrées, le quartier des Tarterêts a été classé zone de sécurité prioritaire.

Le projet de requalification de la gare a pour principal objectif la mise aux normes en matière d'accessibilité des personnes à mobilité réduite. Dans ce cadre, une passerelle est prévue au-dessus des voies, de laquelle des ascenseurs desserviront les quais. La condamnation du souterrain semble être au cœur des débats entre la SNCF et la ville, pour qui il importe de préserver cet axe de franchissement entre les deux parties de la commune.



### **Services opérationnels compétents en matière de prévention/sécurité**

- Du côté des forces de l'ordre :
  - Commissariat de police nationale de Corbeil-Essonnes, compétent sur la circonscription de sécurité publique ;
  - Renforts mobilisés dans le cadre du dispositif de zone de sécurité prioritaire (ZSP), compétents à proximité sur le quartier des Tarterêts.
- Du côté des transporteurs :
  - Équipes de sûreté ferroviaire du site de Corbeil-Essonnes, rattaché à l'agence de Melun, compétentes sur les gares et trains Transilien du secteur ;
  - Équipes de médiateurs sociaux Promévil de la ligne D Sud, implantées en gare d'Evry-Courcouronnes, compétentes sur les gares et trains Transilien sur le tronçon Vigneux-sur-Seine – Corbeil ;
  - Équipes de médiateurs des sociétés privées de transport, compétentes sur les lignes de bus du secteur (Tice et STA notamment).



# Le travail de sécurisation à l'épreuve du terrain

Par-delà la présentation institutionnelle du système d'acteurs, *quid* de la sécurisation des transports publics franciliens à l'épreuve du terrain ? À l'appui de notre démarche empirique, cette deuxième partie propose d'étudier l'activité concrète des services, la réalité des pratiques et l'expérience vécue des agents de première ligne.

## 1. Les répertoires d'action

Il s'agit ici d'identifier qui fait quoi dans la chaîne d'acteurs. Comment la division du travail s'opère-t-elle en matière de production de l'ordre dans les transports ? Cette approche, centrée sur les principaux métiers de la prévention/sécurité, vise à caractériser à grands traits les répertoires d'action respectifs. Ils sont illustrés par des séquences d'observation croquées sur le vif, étant entendu que celles-ci ne donnent à voir que quelques-uns des modes opératoires et savoir-faire pratiques effectivement mobilisés. Les scènes ont été choisies pour leur banalité, parce qu'elles révèlent ce qu'est le quotidien de ces agents de première ligne, leurs interactions avec le public et la manière dont ils passent d'un répertoire d'action à l'autre.

### 1.1. À chacun son métier...

#### 1.1.1. Les services de sécurité des transporteurs : un rôle de sécurisation générale

Dans les gares et les stations, à quai, dans les trains, les rames de métro, de tramway et les bus, les agents de la Suge et du GPSR jouent, sur leurs emprises respectives, un rôle de sécurisation générale :

- ils assurent une présence qui se veut dissuasive et rassurante pour les voyageurs et le personnel SNCF (accompagnement/« remontée » des trains, patrouilles pédestres et points statiques dans les stations et les gares) ;
- ils veillent au respect des règles du code des transports (rappel informel, verbalisation des contrevenants) ;
- ils appuient les autres personnels dans l'exercice de leurs missions (assistance et protection des contrôleurs lors d'opérations de contrôle des titres de transport notamment) ;
- ils assistent et informent le public (sur les horaires de train ou les trajets à emprunter).

#### **Séquence d'observation avec une équipe du GPSR Une opération ordinaire de contrôle : savoir faire preuve de retenue et de patience**

Cela fait deux heures que l'équipe, composée de trois agents et de leur encadrant, passe d'un tramway à l'autre, d'un métro à l'autre, circule dans les couloirs du métro en s'arrêtant pour faire une statique ou pour faire sortir un « indésirable ». En permanence, ces professionnels de l'ordre sont en mouvement. Hervé, l'un des agents, dit qu'ils parcourent en moyenne 11 kilomètres par vacation. Après une courte pause d'une quinzaine de minutes dans une salle de repos de la RATP (pendant laquelle Jean-Etienne commence rédaction de son compte rendu d'activité), les agents repartent en direction de la ligne 1.

Au moment où l'équipe arrive au niveau des tripodes, un jeune qui, manifestement, essaie d'entrer sans payer, est interpellé par Patrice, le pilote de l'équipe. Il fait mine de regarder sur le panneau les différentes stations desservies par le métro. Patrice lui demande ce qu'il cherche ; il se montre très évasif dans sa réponse. Patrice lui demande ensuite de présenter son titre de transport ; il reconnaît qu'il n'en a pas. Les trois agents le dirigent vers un mur et l'encadrent de manière triangulaire pour empêcher toute tentative de fuite. Patrice lui demande une pièce d'identité. Il s'y refuse prétextant qu'il n'a aucun papier sur lui. Il explique qu'il était juste sorti quelques minutes pour renouveler un abonnement internet.

La discussion s'engage avec Patrice, qui conseille au contrevenant de collaborer s'il veut éviter de perdre trop de temps. Il lui explique qu'il sera effectivement contraint d'appeler la police nationale en

cas de non-présentation d'une pièce d'identité. « Il n'y a pas de problème », répond le jeune homme. Patrice insiste : « vous êtes sûr que vous n'avez aucun papier, même dans votre sac-à-dos ? » À nouveau, l'individu répond par la négative. [...] Face à l'entêtement de son « client », Patrice appelle le PCNS, comme le veut la procédure. Il demande que le commissariat de la Défense soit contacté et leur envoie des policiers. Son interlocuteur lui répond qu'un équipage devrait arriver sur les lieux dans une vingtaine de minutes – notons que le commissariat en question se situe à l'étage, juste au-dessus de nos têtes. L'attente va durer plus de 30 minutes. Pendant ce temps, la conversation va bon train entre les agents du GPSR et leur « client ». Le ton est plutôt cordial, sans animosité en dépit de la longue attente.

Finalement, trois policiers arrivent vers 15h30. En aparté, Georges, l'agent de maîtrise qui se tient légèrement à l'écart de la scène, me dit qu'il aurait quant à lui laissé le contrevenant s'en aller et se serait contenté d'une déclaration verbale d'identité. Mais, ajoute-t-il, il laisse ses agents libres de mener leur mission comme ils l'entendent. Les policiers posent les mêmes questions que les agents du GPSR. Le jeune réitère sa version : il n'a pas de papiers sur lui. Les policiers procèdent alors à une rapide fouille à corps, puis regardent dans le sac à dos en retournant deux ou trois papiers. Hormis des prospectus, ils ne trouvent rien d'intéressant. Ils décident donc de noter les coordonnées de l'individu sur ses simples déclarations. Pendant ce temps, Patrice se rapproche de l'un des trois policiers et lui demande de mieux regarder les papiers à l'intérieur du sac à dos ; il est persuadé d'y avoir vu une lettre avec une adresse. Le policier hésite, puis finalement demande au jeune de lui rouvrir son sac. Il le fouille plus attentivement et y trouve une facture de *Carglass* avec des coordonnées. Celles-ci correspondent bien à celles données par le contrevenant. « Alors, vous voyez bien que vous aviez des documents dans votre sac », lui dit le policier. « - Je vous jure que je ne savais pas, j'étais persuadé de n'avoir que des prospectus avec moi ». C'est parole contre parole.

Sur cette base, Patrice rédige le PV. Puis, ses collègues et lui raccompagnent le jeune homme vers la sortie. Sur les marches qui mènent vers la dalle de La Défense, il leur annonce à demi-mots les avoir roulés dans la farine. Une fois à l'extérieur, il sort son permis de conduire de la poche intérieure de son blouson et la montre en souriant aux trois agents. Ces derniers repartent presque amusés et, manifestement, ne lui en veulent pas de leur avoir fait perdre autant de temps. D'une certaine manière, ils semblent contents d'avoir rencontrés ce type de client : « Ce n'est pas le premier à nous faire le coup, au moins on a une vraie discussion avec ces gens-là ». « Il est très fort, il a un vrai sens de la tchatche », dit Patrice avant d'ajouter : « Même si à plusieurs reprises, j'ai senti qu'il cherchait à fuir. Si on ne l'avait pas encerclé par notre position, et si on n'était pas imposant par notre carrure, je suis sûr qu'il aurait tenté de prendre la fuite. Et, nous n'aurions rien pu faire. »

### **1.1.2. La police régionale des transports : une mission de sécurité publique**

Précision d'importance, nous ne traitons ici que du service de la BRF sur lequel nous avons focalisé notre enquête de terrain : le département de la police des gares parisiennes (DPGP). Autrement dit, nous avons étudié les missions « sédentarisées » de sécurisation des gares (celles des agents affectées aux UASG), mais pas les missions mobiles de sécurisation des réseaux (celles des agents affectés dans les unités du département de sécurisation générale).

Pour ces policiers des gares, les répertoires d'action ne diffèrent guère de ceux des autres services chargés de la sécurité publique. Comme le résume de manière laconique l'un d'entre eux, « on fait notre métier ici comme ailleurs, la seule différence, c'est que c'est une gare ». Pour aller à l'essentiel, leurs missions consistent à :

- assurer l'ordre public et prévenir la délinquance par une présence visible (sécurisation à la montée ou à la descente des trains, patrouilles en gare et aux abords, statiques devant les CAB, en bout de quai, etc.) ;
- faire respecter les lois, rappeler les règles en vigueur (code des transports notamment), sanctionner les infractions (verbalisation pour non-respect des règles de stationnement dans l'environnement immédiat de la gare par exemple) ;
- procéder à des contrôles d'identité, interpellier les auteurs d'actes délictuels ;
- appuyer les services de sécurité des transporteurs (GPSR et Suge) en cas de besoin ;
- informer, assister et accueillir le public, enregistrer les plaintes.

**Séquence d'observation avec un équipage de l'UASG de Saint-Denis**  
**Présence et rappel des règles d'usages**

13h15 : la patrouille sort du poste. Paul, Stéphane et Maïté décident de faire un tour en gare. Dans le hall, ils saluent de la main les agents SNCF. Sur les quais, ils sécurisent ensuite la descente de trois trains successivement. R.A.S. Puis ils ressortent de la gare par les CAB situés à l'extérieur, juste à côté du stand de fruits et légumes où ils vont serrer la main au vendeur.

Devant ces CAB, les agents assurent une statique d'une petite dizaine de minutes. Flux de voyageurs sortants.

- Un couple d'adultes avec un jeune enfant ne parvient pas à sortir. Les agents vérifient leur titre de transport : ils sont hors zone. Un monsieur âgé, probablement le grand-père, vient à leur rencontre et récupère l'enfant par-dessus le CAB. Mais l'homme et la femme sont toujours bloqués et ne savent que faire. Paul les invite à passer par le hall de la gare par l'accès PMR qui reste perpétuellement ouvert...

- Une jeune fille passe le CAB derrière un autre voyageur ; elle n'a pas de titre de transport, les policiers la rappellent à la règle.

- Une autre femme sans titre de transport tente de se justifier : « je sors de l'hôpital, j'ai la gastro, j'ai très mal au ventre, j'étais pressée de rentrer, c'est pour ça... » À retenir parmi les « perles » des excuses de mauvaise foi. « La gastro, on me l'avait encore jamais faite, celle-là ! », commente Stéphane.

- À nouveau, une personne hors zone, coincée derrière les CAB car son ticket n'est valable que pour les zones 1 et 2. Paul l'oriente vers le passage PMR ouvert en gare.

- À quelques secondes d'intervalle, deux voyageurs (une femme au style bourgeois d'une quarantaine d'années et un vieil homme noir) franchissent les CAB en passant derrière d'autres voyageurs. Ils ont pourtant chacun un Pass Navigo, mais « ça ne passe pas » (démagnétisation ?), constatent-ils respectivement. Les policiers ne cherchent pas à en savoir plus.

- Une jeune fille passe derrière une autre femme. A-t-elle un titre de transport ? Elle fait mine de fouiller dans son sac mais ne trouve aucun ticket. Les policiers lui demandent ses papiers, elle présente une carte d'identité étrangère. Ils appellent le poste pour passer son nom au fichier, R.A.S., puis la sermonnent un peu. « Vous devez être en possession d'un titre de transport valable. Après, si vous ne voulez pas payer, c'est votre choix... »

Autre point statique derrière les CAB dans le hall de gare. Flux entrants et sortants. En dépit de la présence policière, de nombreux voyageurs passent par l'accès PMR ouvert, question d'habitude. Les policiers rappellent aux voyageurs que ce passage n'est pas autorisé et qu'il leur faut valider leur titre de transport pour entrer ou sortir. Nous restons là à peine plus de cinq minutes et au total, une bonne quinzaine de personnes sont ainsi rappelées aux règles d'usages. Rien n'y fait, les voyageurs continuent d'emprunter l'accès PMR.

### **1.1.3. Les services de médiation : une fonction de régulation sociale**

Les médiateurs ont pour rôle d'humaniser et de pacifier les espaces des transports en commun franciliens. Leur travail est tourné vers la régulation sociale des désordres au sens large, la gestion des incivilités et des conflits. À cet effet, ils assurent une présence active et visible, en particulier aux heures les plus sensibles (sortie de classe), sur les secteurs les plus fréquentés et les plus sujets aux turbulences (nœuds intermodaux, gares/arrêts de bus proches des établissements scolaires, marchés, etc.). À la différence des métiers d'ordre précédemment évoqués, ils adoptent une posture exclusivement préventive. Ils se positionnent sur le registre du dialogue, non pas sur celui de l'autorité (ce qui n'est parfois pas sans leur poser problème). Ils mobilisent les registres de la pédagogie, de la persuasion, de la conviction. Ils jouent de leurs compétences relationnelles, de leur savoir-être, notamment de l'humour, pour entrer plus facilement en relation avec les usagers. Plus précisément, leurs missions consistent à :

- inciter au respect des règles en vigueur (rappeler l'obligation d'achat/de validation, sensibiliser sur l'interdiction de poser les pieds sur les banquettes ou de fumer dans les trains) ;
- apaiser les interactions conflictuelles entre usagers ou entre usagers et agents ;
- gérer les flux aux heures de pointe ou en situation perturbée ;
- informer et assister les usagers (tarification sociale notamment) ;
- veiller à l'état du matériel (panneaux d'information en gare, à l'intérieur des bus et des trains, dispositifs d'alarme, état des éclairages, etc.).

**Séquence d'observation avec des médiateurs Promevil**  
**Une statique en gare de bras de Fer**

16h30 – L'équipe de médiateurs s'arrête en gare de Bras de Fer.

À peine descendu, Simon repère deux personnes en train de fumer et leur demande d'éteindre leur cigarette, ce qu'elles font. Pendant que Latifa va prévenir l'agent SNCF en poste au guichet de la présence de l'équipe, les autres se positionnent : Simon reste en bas de l'escalator sur le quai des trains en provenance de Paris, Robert se place en haut, tandis que Ghita et James, bientôt rejoints par Latifa, se placent au niveau des CAB.

En bas de l'escalator, en l'espace d'à peine 5 minutes, Simon fait 11 « sensis cigarette » sur le quai (c'est-à-dire qu'il sensibilise à l'interdiction de fumer). 16 au total pendant la petite demi-heure où nous restons dans cette gare – ce qui peut attester d'un certain effet dissuasif, puisque les deux-tiers des interventions en la matière se font au moment où les médiateurs arrivent et qu'elles deviennent bien moins nombreuses dès lors que leur présence est identifiée par tous. [...]

Au niveau des CAB, la population des voyageurs est très jeune, et la fraude est massive. Beaucoup de passages à plusieurs (avec un même titre de transport) et beaucoup de sauts de CAB, malgré la présence visible des médiateurs. Ces derniers « sensibilisent » systématiquement les personnes qui fraudent (« il vous faut un titre de transport ! », « la prochaine fois, pensez à acheter un billet ! », etc.). La plupart d'entre elles répondent par un sourire ou feignent l'indifférence.

Le flux est relativement important, relativement fluide aussi, quoique plusieurs petits groupes de jeunes gens, une fois les CAB passés, s'arrêtent un instant avant de descendre sur les quais, dans l'attente du train ou d'autres camarades. C'est le cas de trois adolescents d'une quinzaine d'années, qui discutent à la hauteur des médiateurs. Susplicieux, l'un d'eux interpelle Latifa pour savoir ce qu'elle écrit sur son carnet. Elle s'approche d'eux pour leur expliquer, puis engage le dialogue sur un ton convivial. Elle m'apostrophe et dit : « eh, je me fais draguer, pour une fois, j'en profite ! » Les ados se décrispent et sourient. Même fugace, un lien positif s'est noué. [...]

Alors que le dispositif est en place depuis une vingtaine de minutes, Ghita semble alertée par un mouvement inhabituel qu'elle perçoit à travers la vitre qui donne sur le quai, elle descend. Bien vu, il y a un dysfonctionnement : le train censé repartir reste à l'arrêt. De son côté, l'agent commercial de la SNCF est alerté. Il quitte donc son guichet pour se rendre sur le quai, précisant au passage aux médiateurs positionnés devant les CAB qu'il ne sait pas quelle est la nature du problème. Deux minutes plus tard, nous apprenons qu'il s'agit d'un problème de signalisation. Pendant ce temps-là, de l'autre côté des CAB, une femme interpelle James : elle veut acheter un titre de transport, mais le DAB est HS et le guichet est fermé. Le médiateur lui explique que le guichetier, mobilisé sur les quais, va revenir instantanément. Mais à mesure que le temps passe, la femme s'agace et hausse le ton : elle veut prendre le train suivant pour Paris dont l'heure de départ approche... Les médiateurs ne peuvent guère faire autre chose que de lui demander de patienter.

Finalement, le problème technique se résout. Avant que le train ne parte, Ghita et Simon, sur le quai, sont amenés à intervenir sur un autre fait : un jeune homme fait obstruction à la fermeture des portes, sous les yeux de l'agent SNCF qui s'énerve. Une fois encore, le ton monte, et les médiateurs apaisent.

À 17h02, afin de prendre le train de 17h05 en direction d'Evry, toute l'équipe descend sur le quai. James et Simon veillent à ce que les usagers s'éloignent de la bordure. Les médiateurs reconnaissent et saluent un usager qui, la veille, leur avait demandé des informations sur l'état du trafic suite à la suppression de plusieurs trains dans l'après-midi. L'homme s'était alors plaint de ces perturbations récurrentes, ce que me rapporte Latifa : « il nous a dit : 'déjà que j'arrive en retard au boulot le matin, et que mon patron m'engueule, là, je vais arriver en retard chez moi ce soir, et c'est ma femme qui va gueuler !' » Aussi les médiateurs se permettent-ils une petite plaisanterie à ce sujet : « alors, vous vous êtes fait gronder par votre femme hier soir ? » L'homme répond avec humour. Bonne humeur partagée. Autour, les autres usagers sont témoins de cet échange convivial. Humanisation de la gare.

## **1.2. ... un adage à nuancer**

À chacun son métier : si cet adage traduit bien la répartition des rôles dans le système de sécurisation des transports franciliens, il mérite néanmoins d'être nuancé. Certes, il existe une logique de spécialisation des groupes professionnels, une forme de division du travail de prévention/sécurité dans les espaces de transport, mais quand on examine de près l'activité des uns et des autres, force est de constater que ces spécialisations sont moins marquées qu'il n'y paraît à première vue.

### **1.2.1. Des missions à géométrie variable**

Premier élément de relativisation : pour un même métier, on observe une pluralité de pratiques. Sur le terrain, les agents disposent en effet d'une certaine liberté d'action, d'une marge d'interprétation différentielle de leur rôle. Par-delà les fiches de poste et les directives hiérarchiques, ils s'approprient diversement leurs missions selon les contextes, les dynamiques de groupe et les profils individuels.

À l'évidence, les pratiques sont conditionnées par le milieu d'intervention. Prenons l'exemple des policiers de la BRF affectés au département de la police des gares : ceux de l'UASG de Paris-Saint-Lazare et ceux de l'UASG de Saint-Denis évoluent dans des environnements très contrastés (Paris vs banlieue, mixité des populations vs ségrégation socio-urbaine, etc.). Ils ne sont confrontés ni aux mêmes publics, ni aux mêmes problèmes et, de fait, travaillent différemment. Compte tenu de l'envergure du site et de la densité des flux, les premiers se concentrent sur la gare Saint-Lazare : ils sont pour ainsi dire « sédentarisés » et incarnent bel et bien la police de la gare. Les seconds sont à la fois plus mobiles et plus ancrés dans la ville. Leur périmètre d'intervention déborde largement la gare de Saint-Denis et s'étend à l'ensemble des espaces de transport de la commune. Leur logique d'implantation fait plus penser à celle d'un poste de quartier qu'à celle d'une vigie-gare.

Au niveau des collectifs de travail, les pratiques sont également impactées par les logiques internes, les effets de management et les effets de groupe. Reprenons l'exemple de l'UASG de Saint-Denis : comme le résume un policier, « ici, il y a trois brigades et trois manières de travailler ». L'une d'elle se démarque en particulier. Les agents qui la composent se définissent eux-mêmes comme des « chasseurs ». Ils investissent le terrain bien au-delà de la gare et des stations de métro, à la manière d'une brigade anti-criminalité, dans une course aux « flags » et aux belles affaires qui les conduit à se concentrer sur la voie publique : « pour nous, le transport n'est qu'un prétexte », explique l'un d'eux.

Au niveau individuel, les pratiques varient aussi selon les intérêts et les sensibilités de chacun. Par-delà l'environnement de travail, les styles professionnels sont fonction des motivations personnelles, de l'image que chacun se fait de son métier. Un exemple parmi d'autres pour l'illustrer : le commentaire d'un encadrant du GPSR à propos de deux agents avec lesquels il fait équipe ce jour-là, alors qu'ils verbalisent un musicien non autorisé à jouer dans le métro : « C'est une équipe qui aime bien gratter. C'est leur choix, je ne le conteste pas. Mais moi, je suis plus porté sur la prévention, je ne vois pas l'intérêt de mettre des PV pour ça... »

### **1.2.2. Des champs d'action perméables**

Deuxième élément de relativisation : entre les différents métiers, les lignes de démarcation sont somme toute assez poreuses. Par-delà les spécificités de chaque service, tous sont, peu ou prou, amenés à jouer sur différents tableaux, à jongler entre les registres d'action, à sortir en partie de leur répertoire habituel pour en investir d'autres, pour ainsi dire ceux des autres.

Institutionnellement parlant, cette perméabilité des domaines d'intervention se traduit dans les organisations de travail à travers l'existence d'unités rattachées à des services où on ne les attend pas *a priori*. C'est notamment le cas de la cellule vols-tire de la Suge, qui travaille en civil et s'apparente à un dispositif anti-crime typiquement policier ; c'est aussi le cas du pôle errance de la BRF, dont le mode de gestion de la problématique des SDF en gare relève plus de l'accompagnement social que d'une logique d'expulsion par les forces de l'ordre. Dans le même sens, on observe de fortes analogies entre certaines unités qui dépendent de services différents mais se positionnent sur un même champ d'activité – les vidéopatrouilleurs de la sûreté ferroviaire, par exemple, font ni plus ni moins le même travail que les vidéopatrouilleurs de la police régionale des transports.

Plus banalement, dans l'exercice quotidien des missions, les frontières qui délimitent en principe les domaines d'action respectifs peuvent paraître relativement ténues en situation. Souvent, les policiers de la BRF font de la gestion de flux ou rappellent aux règles les voyageurs sans titre de transport, tandis que les agents de la Suge et du GPSR procèdent à des interpellations sur flagrant-délit ; armes à la ceinture, tous ces professionnels en uniforme sont amenés à faire de la

médiation, tandis que les médiateurs sont amenés à faire de la lutte anti-fraude, voire à « faire la police » dans les espaces de transport... Que les choses soient claires, ces recoupements n'ont rien de dysfonctionnel. Au contraire, ils montrent que les uns et les autres parviennent à ne pas se crisper sur leur référentiel propre, qu'ils sont en mesure d'élargir leur répertoire et de l'ajuster aux situations. Il faut y voir non pas d'infructueux doublons, mais un signe positif d'adaptation, du moins tant que chacun reste dans les limites de ses prérogatives.

Ceci étant, il peut aussi y avoir des frottements problématiques, des glissements d'un registre à l'autre par-delà les missions légitimes, le mandat légal ou le référentiel-métier.

• Premier cas de figure significatif : quand les agents de la Suge ou du GPSR basculent de fait sur le registre du maintien de l'ordre. Certes, ils n'ont pas compétence en la matière, la position de leur direction respective est tout aussi claire que les textes juridiques. Il n'en reste pas moins qu'ils sont exposés en première ligne sur le terrain et peuvent se trouver confrontés à des situations qui débordent leur cadre initial d'intervention. En l'absence d'équipages policiers immédiatement disponibles, dans l'attente d'éventuels renforts, ils doivent, d'une manière ou d'une autre, faire face aux problèmes qui se posent à eux, ce qui les conduit parfois à se repositionner sur un axe plus répressif, voire à recourir à la force, quand bien même les directives hiérarchiques n'ont rien de sécuritaire.

« On se ment un peu dans le sens où... effectivement, vous l'avez entendu, vous l'entendrez encore : la Suge, c'est un métier de prévention. Il faut faire de la prévention et de la dissuasion, c'est ce qu'on nous demande. Et on le dit toujours, le maintien de l'ordre n'est pas de notre compétence. Très bien, c'est vrai, c'est une réalité... enfin non, c'est pas la réalité, c'est la théorie, on va dire. Sauf que quand vous vous retrouvez dans une gare comme Grigny, Evry, au milieu d'une rixe entre bandes, c'est du maintien de l'ordre, qu'on le veuille ou non. [...]

Il y a des paradoxes. On nous demande de ne pas faire de maintien de l'ordre, mais on va nous former aux phénomènes de bandes. Or le phénomène de bandes, c'est du maintien de l'ordre, qu'on le veuille ou non. Alors tant mieux qu'on soit formé, c'est une très bonne chose. Mais à ce moment-là, je pense qu'il faudrait être un peu plus honnête dans la démarche et reconnaître qu'effectivement, on sera amené à faire du maintien de l'ordre. » (Agent, sûreté ferroviaire)

• Deuxième cas de figure tout aussi éclairant : quand les médiateurs basculent pleinement, et ostensiblement, sur le registre de la lutte anti-fraude. On peut certes attendre d'eux qu'ils veillent au respect de la réglementation, l'expliquent et incitent à l'achat/la validation des titres de transports. Pour autant, la lutte anti-fraude ne saurait être la finalité première de leur action, sauf à rompre avec la définition-même de la médiation sociale<sup>1</sup> et à saper les fondements d'un dispositif initialement voué au renforcement de la présence humaine, à la restauration du lien social et à l'apaisement des tensions. Or, de ce point de vue, la politique de certains transporteurs pose question, encourageant une certaine confusion des genres entre les médiateurs et les contrôleurs. Le réseau Tice, notamment, met en place des opérations communes de lutte anti-fraude, dans l'objectif d'asseoir l'autorité des médiateurs (mais est-ce là la base de leur intervention ?), ce qui peut déstabiliser leur positionnement professionnel et semer le trouble dans les esprits des usagers.

« Au quotidien, on tente de faire travailler ensemble les médiateurs et les contrôleurs. C'est un nouveau concept. Ça a démarré en début d'année, mais on a un peu de mal. Il y a eu des interruptions, et là, on repart sur cette méthodologie. Alors, c'est de faire en sorte que les médiateurs et les contrôleurs travaillent ensemble à un moment donné pour apporter de la crédibilité aux agents de médiation surtout. [...] Au bout d'un moment, il y a de l'usure chez les médiateurs. Ils ont l'impression que les clients se moquent un peu d'eux, et d'ailleurs, il y en a qui le disent clairement 'ouais, t'es qu'un médiateur, tu me laisses monter !'. Il y a donc une frustration du médiateur. Pour la réduire, on a eu l'idée de les faire travailler avec les contrôleurs. [...]

Il y a deux formes de méthodologie pour ce travail en collaboration. Il y a à l'arrêt. Mais les médiateurs ne sont pas très chauds à l'arrêt parce qu'il y a un risque d'amalgame entre contrôle et médiation. On serait en contradiction avec ce que l'on a fait l'an dernier : pour éviter tout amalgame, on a fait fort, on a mis du rouge pour qu'ils soient bien visibles en tant que médiateurs. En plus, la plupart des contrôles à l'arrêt sont faits avec la police. Du coup, les médiateurs sont encore plus frileux parce qu'ils veulent

<sup>1</sup> « La médiation sociale est un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose. » Définition adoptée en septembre 2000 par la Délégation interministérielle à la ville et la Communauté européenne.



encore garder le côté neutre de la médiation par rapport à tout ce qui dissuasion ou répression. C'est culturel si j'ose dire. [...] Donc quand il s'agit de travailler avec la police, ils ne sont pas très chauds.

L'embarqué, c'est autre chose. Le médiateur va faire son travail comme d'habitude avec le message qu'il fait passer aux clients, en sachant que les médiateurs savent que les contrôleurs sont à tel arrêt mais ils ne disent rien aux clients. Le médiateur, il aura fait son travail d'incitation à l'achat en insistant bien sur le risque de PV. Arrivé à l'arrêt, le contrôleur ne monte dans le bus qu'à une condition, que le médiateur lui dise de monter. Si le bus est 'propre' entre guillemets, ça ne sert à rien que le contrôleur monte. S'il y a deux ou trois personnes qui n'ont pas payé, le médiateur fera signe au contrôleur de monter. Le contrôleur n'ira pas directement vers la personne concernée mais ira contrôler l'ensemble du bus, et ces fameuses personnes seront verbalisées. Et l'impact du médiateur sera d'autant plus fort. Le client se dira, 'le médiateur m'a prévenu, il avait raison'. Ça fait son effet.

*Est-ce que ça ne risque pas de saper un peu la légitimité que les médiateurs auraient pu acquérir auprès des publics récalcitrants à l'autorité ?*

Certains médiateurs estiment en effet que, dans les missions partagées, ce n'est pas terrible parce que ça met en question notre image... » (Responsable pôle médiation, Tice)

### 1.3. Zoom sur la vidéosurveillance

Centrale dans les politiques de sécurité de sécurisation des transports et dans les budgets qui lui sont alloués, la place de la vidéosurveillance ne doit cependant pas être surévaluée dans le travail des acteurs de première ligne. Le nombre de ceux que l'on peut qualifier d'utilisateurs premiers – c'est-à-dire ceux qui l'utilisent au quotidien dans leur travail – est réduit. Bien sûr, cet instrument est plus largement susceptible de modifier les pratiques et les comportements de l'ensemble des agents qui se trouvent sous l'œil des caméras (policiers, agents de la Suge ou du GPSR). Observations à l'appui, il apparaît néanmoins que la vidéosurveillance influe peu sur les modes de faire de la grande majorité des agents de terrain. Pour cette analyse des finalités et usages de la vidéosurveillance dans les transports, nous avons donc placé la focale sur les utilisateurs premiers, ceux qui gèrent cet outil au quotidien ou qui en ont fait un appui incontournable de leur travail (les services judiciaires de la BRF, les opérateurs vidéo du GPSR et de la Suge ou les centres de gestion des appels de la SNCF).

#### 1.3.1. Surveillance générale à des fins de dissuasion

Sur cet aspect, qui peut être qualifié de surveillance passive, les témoignages : l'utilité dissuasive de la vidéosurveillance est peu convaincante. Les propos suivants sont significatifs et partagés par nombre des policiers rencontrés.

« Effet préventif : moi, je vous dis non. Exemple typique chez nous : RATP, 8 500 caméras sur leur réseau, donc à peu près partout. [...] Le maillage est tel au niveau de la RATP que tout est couvert. Il n'y a pas grand-chose qui échappe à la caméra. Malgré ça, on le voit tous les jours, ça ne les empêche pas de voler des portefeuilles, de tirer des colliers, de casser la gueule au voisin, etc. Donc l'effet préventif, que ce soit en sous-sol ou en surface, il est très limité. Au mieux, vous mettez une caméra, ça va inquiéter les gens pendant quinze jours, et puis ça se banalise, on n'y fait plus attention. [...] L'aspect préventif, j'y crois peu. Au mieux, ou au pire, le phénomène se déplace. » (Officier, BRF)

« En termes d'élucidation, l'efficacité est indéniable. Après, l'impact sur le comportement des individus, à savoir est-ce que ça les empêche ou pas d'agir, moi, je vous dirais non. Si la cible potentielle est bonne, caméras ou pas, les mecs agissent. Après, ils auront peut-être un comportement différent, dans le sens où ils penseront peut-être à masquer la caméra [...] ou à agir à visage dissimulé (les écharpes, les bonnets, etc.). Ça peut inciter les individus à agir en se protégeant d'une certaine manière pour éviter d'être reconnu. Maintenant, souvent, ils le font sur le site même de l'agression, mais ensuite, ils oublient sur le cheminement que nous, on a souvent des caméras sur tout le trajet, et qu'on a la possibilité de les suivre caméra par caméra, et il suffit parfois d'attendre un peu plus loin qu'ils enlèvent leur cagoule... » (Officier, BRF)

La couverture du réseau en caméras, notamment à la RATP, est remarquable. Rares sont les espaces qui échappent aux caméras. Cela ne signifie pas pour autant qu'ils sont sous une surveillance constante. En raison de leur très grand nombre, les caméras ne peuvent être en permanence sous le regard des opérateurs. Tout au mieux font-elles l'objet, très épisodiquement, d'un balayage visuel. Seules quelques-unes se trouvent sous surveillance active pour des raisons précises et circonstanciées : la réalisation d'une opération de contrôle des titres de transport, un espace jugé problématique au travers d'un diagnostic sûreté ou inscrit à la « veille

conjoncturelle » transmise par la hiérarchie. Cette veille est d'autant plus limitée que les opérateurs ont, bien souvent, d'autres missions à accomplir.

Prenons l'exemple des cinq centres de gestion des appels de Transilien. Les opérateurs, qui fonctionnent en binôme, n'ont pas moins de 1 000 caméras à surveiller. Ils doivent également venir en appui aux interventions (par exemple, sur une opération de contrôle associant des agents de la Suge et des contrôleurs) et participer à « la manifestation de la vérité » en cherchant, lorsqu'un délit a été commis dans une gare ou à bord d'un train, les séquences enregistrées susceptibles d'intéresser les services policiers. Ils doivent aussi gérer les appels du réseau de téléassistance et traiter les appels au numéro d'urgence Transilien 31.17. Au regard de la pluralité de ces tâches et des usages multiples de la vidéosurveillance, on comprend que le travail de veille préventive par des rondes électroniques ne puisse qu'être limité. S'il y a bien de l'information image systématiquement enregistrée, la surveillance en direct des espaces est en revanche très discontinuée.

### **1.3.2. Détection des comportements suspects**

La détection des comportements suspects grâce à la vidéosurveillance est un usage qui, dans les transports publics franciliens, constitue désormais une activité à part entière, d'où la création de services dédiés :

- la cellule de veille active (CVA) de la BRF, mise en place en mars 2010, composée des policiers des différentes brigades de sécurisation générale ;
- la patrouille virtuelle au PCNS de la SNCF, composée d'agents Suge, opérante pour les lignes B, D et H du réseau Transilien.

Le travail de ces professionnels de la surveillance repose sur leurs connaissances des populations « cibles », des lieux les plus criminogènes, du profil et des modes opératoires des délinquants agissant dans les espaces des transports. Il consiste à intervenir en temps réel sur un flagrant délit voire à anticiper sa commission. Ainsi, les vidéopatrouilleurs guident les équipes présentes sur le terrain qui traitent le problème, soit en opérant des contrôles et des vérifications d'identité à titre préventif, soit en procédant à des interpellations lorsque des infractions sont commises. Autrement dit, ils ont un rôle d'anticipation par la détection des comportements jugés anormaux et de dissuasion en conduisant à des interpellations.

Le bilan d'activité de la CVA met bien évidence ces deux aspects du travail. À la suite de détections par la CVA de comportements ou d'individus suspects,

- 291 personnes interpellées ont été mises à disposition en 2011, 228 en 2012 ;
- 3 628 vérifications d'identités ont été réalisées en 2011, 3 958 en 2012. 96% de ces interpellations concernaient des faits de vol.

Ces chiffres remarquables tiennent à la visibilité du phénomène délinquant sur lequel se concentrent actuellement les efforts de cette cellule : les « Hamidovitch », terme employé par les policiers pour désigner les réseaux de très jeunes filles venues des pays de l'Est, spécialisées dans les vols à la tire et la mendicité agressive dans le métro parisien (du nom d'un clan mafieux connu pour avoir organisé de tels réseaux). Ces jeunes filles constituent des cibles « faciles » car, compte tenu d'une relative impunité judiciaire, elles ne chercheraient pas à se cacher de la police contrairement aux pickpockets professionnels. Souvent interpellées « préventivement », elles sont relâchées quelques heures plus tard. Comme le note un policier, « ça évite au moins que, durant ces 4 heures où elles sont au commissariat, elles commettent des délits ». Pour autant, aucun élément ne permet de savoir si la surveillance à distance active des vidéopatrouilles a conduit à une régression sensible de ce type de délinquance visible.

### **1.3.3. Assistance aux services**

La vidéosurveillance peut également fournir un appui aux services, et c'est pour cette fonction qu'elle est le plus utilisée. Elle sert ainsi :

- pour « faire du flag » (BAC en civil notamment), dans une logique similaire à celle des vidéopatrouilles ;

- pour des « levées de doute » face aux événements portés à la connaissance des opérateurs (c'est le cas notamment en cas d'accident de voyageur, pour disposer rapidement des informations permettant de relancer le trafic dans les plus brefs délais) ;
- pour calibrer les forces à déployer en fonction du type et de la gravité des problèmes. Les unités de commandement y voient un gain certain d'efficacité, un moyen de rationaliser et d'optimiser l'emploi des effectifs. La visualisation de la situation à distance permet notamment d'éviter l'envoi systématique d'équipages sur le terrain suite à divers signalements, alors même qu'il ne se passe parfois rien.

#### **Séquence d'observation à TN Réseaux Une filature à distance avec la BAC**

Muni d'un Smartphone, Xavier, agent de la BAC travaillant sur un pupitre de TN réseaux, demande à l'un de ses trois équipiers sur le terrain de surveiller un groupe de trois jeunes « Hamidovitch ». Pour reprendre son expression, les jeunes filles en question « commencent à travailler » dans un couloir de la station métro Champs-Élysées/Clémenceau. Positionnés sur le quai, les policiers en civil ne les voient pas. Les trois jeunes filles se trouvent en effet dans un couloir situé au-dessus d'eux, en plein dans le champ de vision d'une caméra. Xavier ne les quitte pas d'un œil. Il décrit à son collègue chacun de leurs mouvements, attendant qu'elles passent à l'acte. Pendant une vingtaine de minutes, il va les suivre et guider ses collègues pour finalement les perdre de vue.

Voici un extrait des échanges entre eux lors de cette filature à distance visant à prendre en flagrant délit ces jeunes filles considérées comme « des spécialistes » des vols à la tire dans le métro. Xavier : « Ça regarde les vieilles dames, mais sans plus... Elles bougent mais elles n'ont pas l'air de déboucher de ton côté. » Un moniteur affiche l'image du bout du quai sur lequel débouche le couloir. « Ah, je les vois, elles ne sont pas descendues. Elles sont toujours trois. Il y a du monde mais je ne comprends pas, elles ne bougent pas. Ça fume. Reste là, ne va pas trop loin autrement tu ne verras plus rien! Moi, je ne vois pas grand-chose, y'a trop de monde. Ça va, je les vois, elles arrivent sur le quai. Vas-y, monte, monte! C'est pas redescendu, vas-y, je vais vous suivre! »

Les trois policiers de la BAC montent dans une rame du métro, pour suivre les jeunes filles. Xavier immédiatement change de caméra, il prend celle de la station suivante : les Tuileries. Il s'empare contre l'un de ses collègues qui, au dernier moment, change de rame pour monter dans celle où se trouvent les trois « Hamido ». « Mais qu'est-ce qu'il fait ? », s'exclame Xavier, manifestement agacé. « Max, il faut que tu dises à Rachid de ne pas changer de porte quand il n'y a plus personne sur le quai! Dis-lui qu'il ne peut le faire que quand il y a du monde. Tu regardes si elles sont descendues parce que je ne vois plus rien... »

Xavier pointe une caméra sur les Champs Élysées. Les trois jeunes femmes passent les tripodes, l'une rentre puis ressort. Elle semble chercher à faire quelque chose. L'opérateur prévient son collègue : « Attends, elle travaille ... j'ai un truc bizarre à l'écran, elle bouge sa main droite, on dirait qu'elle fait un truc. Non, non y'a rien. Là, je les vois plus... Ah, c'est bon, j'ai récupéré les trois filles, elles sont sur le quai de la ligne 13 direction Saint-Denis. » L'opérateur a quelques difficultés à les repérer car sur son plan de situation des caméras, les directions sont inversées. « Elles sont derrière toi, fais gaffe, elles sont derrière toi! »

« C'est chelou », me dit Xavier, « le collègue, là, ce qu'il fait, c'est pas bien, c'est pas bon, le collègue, il est trop près! C'est bien parce qu'il est magrébin et qu'il passe bien, mais il est trop insistant ». À l'attention de son équipier: « Dis à Rachid d'arrêter de les coller, elles n'arrêtent pas de chouffer. Il était à 3 ou 4 mètres d'elles. Il passe bien mais, à un moment donné, c'est pas bon... merde, ça a coupé! » La liaison s'est interrompue, probablement parce que les agents BAC sont passés dans un sous-terrain.

Quand Xavier parvient à rétablir la liaison avec ses collègues, ces derniers lui indiquent que les jeunes femmes sont descendues à Asnières sans qu'il ne se soit passé quoi que soit. Selon Xavier, elles ont sans doute abandonné leur travail car elles ont dû sentir qu'elles étaient suivies. « C'est de la faute à Rachid qui les a trop collées ... »

#### **1.3.4. Identification des auteurs d'actes délictueux**

L'utilité de la vidéosurveillance en matière d'identification des auteurs d'actes délictueux ou malveillants est celle que les acteurs rencontrés jugent la plus convaincante. Cet usage, relevant du domaine de la police judiciaire, est de la compétence principale des policiers nationaux et, plus précisément, du département d'investigation judiciaire (DIJ) de la BRF. Pour la chef du DIJ,

la vidéosurveillance n'est certes « pas une condition suffisante » pour permettre à ses services d'obtenir de bons résultats, mais c'est « une condition nécessaire ». Sans conteste, c'est ce qui explique les très bons résultats de la police régionale des transports en termes d'élucidation.

« Non seulement les images sont utiles, mais c'est le point de départ. Alors, moi, j'insiste sur une chose : c'est une condition nécessaire mais pas suffisante. Condition nécessaire, c'est-à-dire que sans la vidéo, on est aussi pauvres que nos collègues de surface [...]. Nous, on a un taux d'élucidation global sur l'année dernière, sur l'ensemble des infractions spécifiques réseaux, qui est de 48%. C'est-à-dire qu'on élucide quasiment une affaire sur deux. [...] Qu'est-ce qui fait la différence entre nous et le taux d'élucidation en surface : c'est la vidéoprotection. [...] C'est uniquement ça, parce qu'on a un maillage vidéo... [...] Dans 85% des cas, on va avoir de la matière 'image' de départ. À partir de laquelle on peut fonder un travail d'investigation. [...] Mais je le redis, ce n'est pas ça qui suffit. Il y a de l'investigation derrière. On en revient à la méthodologie [...] : on travaille sur l'image, et après, on fait de l'investigation classique, de l'enquête de voisinage, des choses comme ça. [...] Tout ça pour dire qu'il n'y a pas ces résultats-là s'il n'y a pas la vidéo. » (Responsable du DIJ, BRF)

D'autres acteurs, qui ne disposent pourtant pas de pouvoirs de police judiciaire, participent également à ce travail d'identification des auteurs grâce à la vidéosurveillance :

- les agents GPSR du centre de traitement des informations vidéo (CTIV) implanté au PC sécurité de la RATP ;
- les agents Suge des cellules d'exploitation vidéo attenantes aux cinq CGA transiliens.

Ces opérateurs assurent une relecture des images initiée soit sur la base de la réquisition d'un OPJ, soit sur la base du signalement d'un fait *via* les fiches-incidents de leur service respectif. Ils gravent ensuite les séquences d'images pertinentes par rapport à l'affaire concernée et les transmettent aux services de police. Plus en amont encore, les opérateurs des CGA sont habilités à consulter les enregistrements afin de préparer le travail des agents des cellules d'exploitation de la Suge, en réponse aux réquisitions des services policiers.

Dans le système de production de la sécurité dans les transports, la reconnaissance du rôle de ces agents en matière de relecture des images révèle l'institutionnalisation d'une nouvelle division du travail relatif à « la manifestation de la vérité ». Les services de sécurité de la RATP et de la SNCF sont désormais partie intégrante de la chaîne pénale. Par leur travail d'analyse, de tri et de sélection d'images en vue ou dans le cadre d'une procédure judiciaire, ils assurent en effet un quasi-travail d'enquête au service des forces de police qui, aujourd'hui, pourraient difficilement s'en passer. À titre indicatif, en 2010 :

- 5 269 séquences d'enregistrements vidéo ont été exploitées par les CGA Transilien,
- 2 550 en réponse à une réquisition judiciaire,
- dont 1 665 (soit 65%) ont été « utiles »<sup>1</sup>.

Deux raisons sont principalement avancées pour expliquer l'efficacité de la vidéosurveillance sur ce plan, tout particulièrement pour les réseaux ferrés du cœur d'agglomération :

- le maillage très serré en caméras,
- et, concernant la RATP, la fixité des caméras (qui ne peuvent être orientées et avec lesquelles on ne peut zoomer). Il s'agirait d'un avantage dans la mesure où, vu la densité du maillage, peu de zones échappent à cette couverture permanente. Il n'y a donc pas de visualisation discontinue (ce qui ne veut pas dire qu'il y ait une surveillance continue).

Toutefois, l'efficacité des images de vidéosurveillance en matière d'élucidation judiciaire est limitée par des contraintes techniques :

- les capacités de stockage des serveurs (limitées à 72h au PCNS, ce qui signifie que les relectures d'images ne peuvent se faire que dans ce délai des 72 h suivant la commission des faits, sauf à avoir été gravées auparavant sur un support non altérable)
- la difficulté de repérer dans la foule les individus
- le flou de certaines images (par exemple, celles des jeunes auteurs d'un vol à l'arraché à hauteur d'un tripode, dont il est impossible de distinguer les visages compte tenu de leur vitesse de déplacement et de leur posture courbée)
- les défaillances techniques des caméras (pannes, mauvais réglages, etc. : 5% du parc est chaque jour en maintenance).

<sup>1</sup> Source : SNCF, « Transilien : vidéosurveillance et assistance vidéo », document support transmis pour l'audition au Conseil régional d'Île-de-France par le Comité de suivi et d'évaluation de la politique de prévention et de sécurité dans les transports en commun, 22/06/2012.

## 2. Des métiers sous tension

Par-delà l'analyse des pratiques, ce second point porte plus largement sur l'expérience vécue du travail, les motifs de satisfaction/d'insatisfaction des agents, les difficultés qu'ils rencontrent concrètement et la manière dont ils y font face. Sur ce plan, force est de souligner les tensions qui traversent les métiers de part en part, interrogeant à la fois leur rapport à l'environnement et leur rapport à l'institution.

### 2.1. Entre les services et leur environnement

La relation entre les services et leur environnement ne saurait se réduire à un principe d'extériorité. Elle est le produit de rapports sociaux emprunts d'une conflictualité latente (sinon manifeste) qui pèsent directement sur la situation de travail.

#### 2.1.1. Regards croisés sur un milieu sensible

Quand on interroge les agents à ce sujet, tous insistent sur le caractère sensible de leur milieu d'intervention. Certes, les diagnostics sont plus ou moins critiques, la perception des problèmes d'insécurité variant selon les secteurs, les prismes professionnels et les sensibilités personnelles. Les avis se partagent notamment quant à savoir si la situation s'aggrave ou s'améliore.

Sur le site de Corbeil par exemple, les impressions sont contradictoires entre :

- l'appréciation alarmiste de cet agent de la Suge pour qui « l'Île-de-France, c'est le cancer de la France : l'insécurité va se propager partout dans le pays » ;
- l'appréciation plus optimiste des agents de l'équipe mobile de ligne (« humanisation-train ») pour qui le climat est aujourd'hui bien moins « chaud » qu'il ne fut à la fin des années 1990 lorsque la SNCF les a recrutés en qualité de médiateurs : « à ce moment-là, c'était Bagdad ! Niveau sécurité, c'était zéro. [...] Le terrain, on l'a carrément reconquis. Ça s'est quand même bien calmé ».

Néanmoins, un même sentiment domine globalement, celui d'être confronté à un milieu difficile. Tous métiers et tous sites confondus, pas un des agents rencontrés ne décrit un environnement apaisé, pas un ne balaie d'un revers de main la problématique de l'insécurité.

Sur ce thème, les entretiens reflètent les processus de catégorisation des problèmes. Parmi les grandes rubriques qui se dégagent, on retrouve la distinction classique entre les atteintes aux biens (dégradations, vols) et les atteintes aux personnes (agressions tout venant, agressions sexuelles, violences collectives). Dans l'ensemble, ce n'est cependant pas nécessairement sur les faits de délinquance et de criminalité que les agents insistent le plus – quoique certains témoignent d'expériences de victimation directe ou indirecte relativement traumatisantes. Ils parlent tout autant des incivilités diverses, des souillures, des présences « indésirables », des effets de bandes, de l'agressivité ambiante, en somme, d'un ensemble de « petits » désordres qui relèvent souvent de l'infra-pénal mais affectent fortement la qualité des espaces de transport. C'est sur cette matière-là que la plupart des acteurs de terrain interviennent quotidiennement, et c'est aussi cela qui fait la difficulté de leur environnement de travail.

Parallèlement, l'analyse des discours permet de mettre au jour les processus de catégorisation des publics-cibles, les systèmes d'étiquetage des « clientèles » jugées potentiellement problématiques, celles qui risqueraient d'attenter à la tranquillité ou dont les comportements (réels ou supposés), voire la seule présence, ne correspondent pas aux usages attendus dans les espaces de transport. Ainsi ressortent quelques figures-types sur lesquelles pèse une présomption sinon de dangerosité, du moins d'indésirabilité : les « Hamido »<sup>1</sup>, les « Roms »<sup>2</sup>, les « wesh-wesh »<sup>3</sup>, les « toxicos », les « alcoolos » et autres « clados », sans oublier les usagers « stressés », « énervés », qui, pour nombre d'agents, restent « les plus difficiles à gérer ». Si l'on peut, d'un point de vue critique, s'interroger sur ce langage et sur les effets discriminants de telles terminologies classificatoires, il faut aussi y voir une forme de savoir social collectivement

<sup>1</sup> Pour « Hamidovitch » : cf. *supra* (p. 40).

<sup>2</sup> Terme générique (improprement) employé par la plupart des acteurs de terrain pour désigner l'ensemble des populations tziganes originaires des pays d'Europe de l'Est, sédentarisées ou non.

<sup>3</sup> Terme argotique communément utilisé dans les banlieues pour désigner les jeunes des cités (syn. : « ziva »).

construit, des compétences cognitives mobilisables en situation, autrement dit des catégories pertinentes pour l'action.

### 2.1.2. L'épreuve des relations avec le public

Dans cet environnement sensible, les rapports avec le public sont souvent sous tension, pour des raisons qui ne tiennent pas seulement aux problématiques socio-urbaines des territoires desservis, mais aussi, et directement, aux conditions de transport, à la densité des réseaux franciliens, à l'affluence de voyageurs et aux perturbations du trafic. Aussi les acteurs de terrain témoignent-ils d'une expérience éprouvante des relations avec la population. Certes, la plupart des interactions se déroulent sans encombre. Pour reprendre les mots d'un agent du GPSR, « 90% des fois, ça se passe bien. Heureusement ! Comme on dit chez nous, ce n'est pas la guerre tout le temps ». Cela étant, les altercations sont fréquentes. Quels que soient les métiers considérés, il s'agit de métiers au contact du public. C'est ce qui en fait à la fois toute la richesse et la difficulté. Ainsi que le déclare cette policière, « tous les métiers qui ont un contact direct avec le public sont des métiers durs ».

En première ligne sur le terrain, les agents sont constamment exposés aux situations conflictuelles, en proie aux regards défiants, aux réactions sociales hostiles voire violentes. Tous ne supportent pas pareillement cette commune condition, ils la vivent plus ou moins bien selon leur propre rapport à l'environnement, leur manière d'investir et de gérer les relations. Mais nombreux sont ceux qui font part d'un certain malaise, d'une forme d'usure professionnelle. En dépit des formations et des dispositifs de soutien psychologique, ils expriment le sentiment de n'être pas forcément bien armés, ni même pleinement soutenus par leur hiérarchie, pour faire face à cette réalité-là.

Si ces questions concernent l'ensemble des acteurs de la prévention/sécurité dans les transports, elles ne soulèvent cependant pas les mêmes enjeux pour tous les métiers, selon les types de positionnement professionnel et selon la perception que les usagers en ont. Quitte à forcer le trait, on peut distinguer trois cas de figure.

- Concernant la police, les enjeux de légitimité vis-à-vis du public se posent en termes de qualité des relations. Ils interrogent la capacité à nouer sereinement le contact, à créer des liens de confiance avec la population dans toutes ses composantes, notamment avec les jeunes avec qui les rapports sont souvent très rugueux. Pour le dire simplement, les policiers ne bénéficient pas d'un grand capital sympathie et se sentent souvent mal aimés. Ceci étant, généralement, ils veulent d'abord être craints, non pas être appréciés : c'est l'un des fondements mêmes de leur culture professionnelle. Sur la défensive, ils cherchent alors à se protéger d'un environnement perçu comme menaçant.

« T'es fliquant, t'es flic, t'es du bleu. Y'a un excès de haine, hein ! [...] Vous ne vous êtes jamais demandé pourquoi les flics vous vendaient jamais de calendrier à la fin de l'année ? Pourquoi les pompiers, ouais, les éboueurs, ouais, les gens des égouts, ouais ? Et nous, on ne le fait pas, parce que les gens nous crachent à la gueule. [...] Faut voir comme on nous parle, faut voir comme on nous parle ! [...] Ici, quand je sors, je me fais pourrir ! » (Brigadier, USG de Saint-Denis, BRF)

Classiquement, la police se vit effectivement comme un groupe social clos : elle se tient à distance du public et c'est dans l'isolement, face au sentiment de danger extérieur, qu'elle renforce son unité. Mais à mesure qu'elle se replie sur elle-même, elle s'ostracise toujours plus et creuse le fossé qui l'éloigne de la population.

- Concernant les services de médiation, les enjeux de légitimité vis-à-vis du public se posent en termes de crédibilité. Ils interrogent la capacité des médiateurs à incarner une forme alternative d'autorité, à se faire respecter alors même qu'ils n'ont pas de pouvoir de sanction et que leur posture professionnelle leur interdit de jouer sur le registre de la répression. Centrée sur le dialogue, leur approche est favorable à la relation et, globalement, les usagers se montrent ouverts à leur endroit, réceptifs à leurs messages. Néanmoins, les médiateurs sont régulièrement malmenés sur le terrain, discrédités sur le thème « vous ne servez à rien ! » ou confondus avec les contrôleurs, ce qui les expose à des attitudes agressives et les obligent à continuellement justifier leur cadre d'intervention. Face à la « petite minorité récalcitrante », ils estiment qu'il vaut mieux rapidement lâcher prise : « nous, notre seule arme, c'est la parole. [...] Quand on a un mur en

face de soi, ça ne sert à rien de se casser le nez ». Ils doivent apprendre à « se blinder », à passer outre les insultes et les comportements dénigrants.

« Notre sécurité pose un peu problème. C'est la peur d'être agressé. Il y a des gens récalcitrants. [...] Quand une personne a décidé de vous insulter, elle le fait. À chaque fois, on tente d'anticiper. On sait lâcher prise et quand prendre les bonnes distances. [...] Les agressions verbales sont quand même fréquentes. On a au minimum une insulte par jour. [...] On n'entend plus, nous, à force. On sait que ça fait partie de notre quotidien. » (Médiatrice, STA)

Si certains parviennent sans mal à prendre le recul nécessaire, cela n'a toutefois rien d'évident. C'est pourquoi les responsables des dispositifs de médiation sociale s'efforcent d'ouvrir de nouvelles perspectives professionnelles aux agents au bout de quelques années passées sur le terrain, considérant que le métier est trop épuisant psychologiquement pour pouvoir être exercé sur le long terme.

▪ Les services de sécurité internes de la SNCF et de la RATP présentent un cas de figure mixte. Comme les policiers, les agents de la Suge et du GPSR représentent l'ordre et pâtissent de l'impopularité de la répression. Ils cristallisent un même sentiment d'hostilité à l'égard de l'uniforme en général et partagent une même vision désabusée des rapports avec le public. Leur identité professionnelle renvoie d'ailleurs plus à la culture policière ou gendarmique qu'à la culture cheminote. Leur sentiment d'appartenance au monde de la sécurité prime sur leur sentiment d'appartenance au monde des transports. Pour autant, ce ne sont pas des policiers, et les usagers informés ne manquent pas de leur signifier. Comme les médiateurs (même si la comparaison a ses limites), les agents de la Suge et du GPSR sont mis en porte-à-faux sur le terrain, contestés sur le thème « vous n'êtes pas la vraie police ». Ils doivent convaincre de la légitimité de leur autorité, quitte à jouer sur les ambiguïtés de leur image auprès de ceux qui ne feraient pas clairement la différence entre leurs équipes et les services policiers.

**Séquence d'observation avec un équipage de la Suge  
L'interpellation d'un voyageur sans titre de transport en gare Saint-Lazare**

17h30 : après deux heures de patrouille en gare et d'assistance aux équipes de contrôleurs sur les « accueils embarquement », Véronique, la chef, propose de prendre une pause-café. Mais avant même d'avoir eu le temps de franchir la porte du bâtiment, Jean reçoit un appel du PCNS pour un VSTT (voyageur sans titre de transport) à « cueillir » dans trois minutes à l'arrivée d'un train en provenance de Mantes.

Tant pis pour la pause, les agents se rendent là où ils sont attendus. Le temps qu'ils arrivent au bout du quai concerné, le train se vide totalement de ses voyageurs. L'équipage va à la rencontre des deux contrôleurs qui ont appelé le PCNS. L'homme sans titre de transport est resté assis dans le wagon. Il a une cinquantaine d'années, un style routard, vieux sac sur le dos et bâton de marche à la main. Les agents relèvent son identité et contactent la vigie de police nationale qui leur donne pour consigne de mettre l'individu à disposition de l'OPJ.

Suivis par les contrôleurs, l'équipage Suge conduit donc le VSTT jusqu'au poste de police. Sans heurt ni contact physique avec l'homme, qui se plie à l'injonction des agents sans véritable résistance. Il ne saisit toutefois pas vraiment à qui il a affaire, du moins fait mine de ne pas le savoir. « Mais vous, vous êtes de la police ou pas ? », demande-t-il (naïvement ou ironiquement ?). Ce à quoi François rétorque, sans répondre à la question : « pour l'administratif, c'est là-bas, au bout du quai, on va au poste », entretenant sciemment la confusion avec le service de police en ligne de mire – une manière d'éviter une remise en cause de l'intervention.

À la vigie, les agents Suge saluent les policiers présents qu'ils connaissent manifestement bien. Ils ne s'attardent pas, laissant sur place l'individu mis à disposition, ainsi que les deux contrôleurs à qui il revient d'expliquer les circonstances de cette interpellation.

### **2.1.3. Entre humanisation et contrôle**

L'expérience difficile des relations avec le public impacte directement la manière dont les acteurs vivent leur travail au quotidien. Elle vient réinterroger les référentiels professionnels, le sens et les finalités mêmes de l'action. Entre humanisation et contrôle, les groupes professionnels balancent. Ce sont là deux pôles en tension qui reflètent toute l'ambivalence de ces métiers au contact du public – le travail tourné vers l'autre est à la fois un travail pour et sur l'autre.

D'un point de vue général, on peut considérer que les services étudiés sont tous des acteurs du contrôle social. Chargés de préserver les espaces de transport, ils assument un rôle de garant des lieux. « Reconquérir le terrain », « défendre / marquer / tenir le territoire » : voilà quelques expressions caractéristiques et récurrentes, entendues non seulement chez les policiers, les agents de la Suge et du GPSR, mais aussi chez les médiateurs et même chez les agents commerciaux rencontrés en gare de Saint-Denis. Ce champ lexical à connotation guerrière, commun à l'ensemble des métiers, est significatif de cette vocation partagée de régulation et, conséquemment, de la relation d'opposition avec une partie du public.

Ceci étant, tous les acteurs ne se placent évidemment pas au même niveau dans la chaîne de sécurisation des transports publics. Sur l'axe lien social/contrôle, le curseur se déplace en fonction des services. Dans tous les cas, il reste toutefois relativement flottant. Autrement dit, les positionnements sont ambivalents. Ils renvoient à la question des identités professionnelles, aux enjeux de reconnaissance vis-à-vis du public et des autres métiers.

Comparativement aux autres, la police se situe d'emblée du côté du contrôle. Il ne faudrait pas pour autant négliger la fonction d'humanisation qu'elle remplit potentiellement. À travers les unités d'accueil et de sécurisation des gares notamment, on peut supposer que la police régionale des transports répond à ce souci d'occupation sociale des espaces de transport et de rapprochement police/population : ce sont des implantations territorialisées à l'échelle des gares, qui misent en principe sur la visibilité et la disponibilité vis-à-vis du public. En particulier, l'unité de Saint-Denis, localisée au cœur du quartier de la gare, est centrée sur un travail de surface dans l'environnement immédiat et peut faire penser à une forme renouvelée de police de proximité. C'est en tout cas le point de vue que défend l'adjointe au chef de poste.

« La police de proximité, maintenant ils disent qu'il n'y en a plus, mais ça existe toujours, en fait. [...] Ici, caractéristique par rapport aux autres gares, c'est qu'on fait davantage un travail d'îlotage. Parce que nous, contrairement aux autres, on fait un travail en surface. [...] Le terme îlotage, c'est ça, c'est être en surface, en patrouille pédestre, et être accessible à la population. Faire un travail de fond, nouer plus de contacts réguliers, avec les gardiens d'immeubles, les partenaires, les mairies, voilà, c'est un travail de fond. » (Brigadier, UASG de Saint-Denis, BRF)

Entre les discours et les pratiques, il y a cependant lieu de s'interroger sur la nature des liens réellement établis avec les populations locales. À Saint-Denis, nos séquences d'observation ont montré que les échanges restent de fait assez limités et que les interactions sont souvent distantes, voire conflictuelles.

La Suge et le GPSR occupent une position intermédiaire dans le système de sécurisation des transports franciliens. Ils sont mandatés tout autant pour humaniser que pour contrôler. Mais ces deux orientations sont parfois difficilement conciliables en pratique. Aussi les agents témoignent-ils des tensions entre les objectifs de visibilité et de service aux clients (priorités politiques affichées) et les objectifs de lutte contre la délinquance (travail valorisé), entre les missions à caractère « commercial » (information, assistance, lutte anti-fraude) et les missions à dimension « para-policière » (interventions, interpellations). Au cœur de l'activité quotidienne, ces tensions transparaissent au travers de scènes ordinaires observées lors des patrouilles, par exemple au moment de disperser des jeunes un peu trop véhéments, lorsque les équipages, en pleine intervention, concentrés sur la situation pour éviter tout débordement, sont apostrophés par un voyageur un peu perdu qui leur demande les horaires du prochain train ou le chemin vers les toilettes de la gare...

Quant aux médiateurs, ils se situent franchement du côté du lien social, c'est au fondement même de leur métier. Mais, par-delà le strict cadre de leur référentiel professionnel, on doit admettre qu'ils sont plus largement employés, pour ne pas dire « instrumentalisés », à des fins de sécurisation et de lutte anti-fraude, ce qui brouille leur positionnement et leur image.

« Le truc que je n'aime pas, je vais être sincère, c'est que... pour moi, un médiateur ne doit pas... [...] je ne dois pas faire de répression. Je ne dois pas dire aux gens d'aller acheter leurs tickets, c'est pas mon travail. Normalement, ce n'est pas mon taf, et on a beaucoup de problèmes à cause de ça, parce que les gens nous insultent, nous gueulent dessus, nous prennent la tête... » (Médiateur, Promevil)

Face à ces dévoiements, les médiateurs de l'association Promevil ont, disent-ils, l'avantage de relever d'une structure indépendante : s'ils interviennent pour le compte de la SNCF, ils n'en font pas partie intégrante et sont, de ce fait, mieux à même de faire valoir la spécificité de leur



approche. Par contraste, leurs homologues des réseaux Optile, directement salariés par les entreprises de transport, ont plus de mal à tenir leur rôle de tiers neutre et impartial. Sur le réseau Tice, la politique de rapprochement entre les équipes de médiateurs et de contrôleurs (*cf. supra*) illustre ces malaises de positionnement.

Sans pousser jusqu'à ce cas paroxystique, il faut bien voir que les dispositifs de médiation sont, dans leur ensemble, concernés par ces questions, y compris Promevil qui ne pourrait se permettre de perdre le marché Transilien et doit donc composer avec les attentes de la SNCF. Pour tous, l'enjeu est de parvenir à concilier les principes de base du métier et les exigences imposées par le Stif aux transporteurs en matière de lutte anti-fraude, sans pour autant céder à la confusion des genres entre contrôle et médiation.

**Séquence d'observation avec les médiateurs du réseau CIF**  
**Retranscription d'une conversation en début de vacation**

Quand je demande aux agents comment ils pourraient résumer leur rôle, Gérard répond d'emblée : « Contrôleur. Même si on n'a pas le statut ». « Lutte anti-fraude », précise Jawad, « avec un rôle d'incitation au paiement ». Bien loin, donc, du référentiel de la médiation sociale telle qu'on l'entend communément. Jawad récuse d'ailleurs l'appellation « médiateur », impropre à son sens pour qualifier la pratique effective : « À la base, le médiateur doit être neutre. Nous, non, on représente notre entreprise. [...] On est partie prenante. [...] On a plus un rôle d'aide-vérificateur. C'est pas de la médiation pure ».

« De toutes façons, les gens nous confondent tout le temps », ajoute Vanessa. Confusion dans l'esprit des usagers, qui souvent pensent avoir affaire à des contrôleurs, non pas à des médiateurs, « faut dire que nos tenues se ressemblent trop ! » Confusion en interne également, au sein même de l'entreprise : « c'est un métier mal connu même chez nous », déclare Jawad. Et Vanessa d'illustrer : il y a trois jours, alors que son équipe montait à bord d'un bus, la conductrice, en conversation téléphonique à ce moment-là, a dit à son interlocuteur : « bon, je te laisse, je suis avec les 'leurs !' » (diminutif de « contrôleurs »).

## **2.2. Entre les cadres imposés par le haut et l'expérience vécue à la base**

Ainsi que le montrent les exemples précédents, les difficultés rencontrées par les acteurs de la sécurisation des transports ne se résument pas seulement aux problématiques sociales du milieu d'intervention et des relations avec le public. Elles renvoient aussi aux problématiques institutionnelles des politiques mises en œuvre, des organisations de travail et des moyens mis à disposition. Les écarts saillent entre les cadres imposés par le haut et l'expérience vécue à la base, entre ce que le travail est censé être formellement parlant et ce qu'il est réellement pour les acteurs de terrain, compte tenu de leurs conditions concrètes d'exercice et de leurs propres modes d'engagement professionnel.

### **2.2.1. Face aux orientations politiques et managériales**

Souvent, ces décalages traduisent un défaut d'adhésion à la culture d'entreprise/de service, à la politique générale portée par la direction. Quand la doctrine d'emploi officielle ne correspond pas à l'image que les agents se font de leur métier, ils se trouvent en désaccord avec les orientations d'action qui leur sont fixées. C'est en partie le cas des médiateurs qui acceptent mal d'être employés à des tâches qui relèvent à leur sens des contrôleurs. C'est aussi le cas de nombreux agents de la Suge, ouvertement critiques à l'égard de la politique actuelle de la direction de la sûreté de la SNCF, qu'ils accusent de saper les symboles de l'autorité, de tout miser sur la visibilité et la prévention, alors que le « vrai » travail s'apparente à leurs yeux à celui d'un service d'anti-criminalité.

« On est passé du civil armé, en gros : 'vous faites ce que vous voulez du moment que vous sécurisez les trains et les gares', à, aujourd'hui : 'vous êtes là pour être vus et rassurer les gens ; avant d'intervenir et de 'nettoyer' entre guillemets, vous devez d'abord vous montrer pour rassurer les gens'. Forcément, ça a été un changement considérable. Il y en a beaucoup qui ont du mal à s'y retrouver. » (Chef d'agence, Suge)

« Avant, en interne, c'était 'surveillance générale', et en externe, c'était 'police ferroviaire'. On nous a retiré cette appellation, estimant qu'on n'était pas un service de police, et on nous a placardé dans le dos 'sûreté ferroviaire'. Bon, faut être clair, dans nos interventions, on jouait sur l'amalgame. On avait

un bandeau 'police ferroviaire', on jouait sur cet amalgame-là, c'était très bien, ça nous aidait dans notre quotidien. Aujourd'hui, aux yeux de notre clientèle et de notre mauvaise clientèle, avoir 'sûreté ferroviaire' placardé dans le dos : nous sommes des agents de sécurité. Donc forcément, la défiance est d'autant plus importante, parce qu'à leurs yeux, nous n'avons pas les mêmes prérogatives, nous sommes entre guillemets des 'policiers au rabais'. [...]

Je vous donne un exemple sur la politique générale de la SNCF et l'incompréhension de nos agents : c'est notre écusson. Notre écusson actuel est apparu il y a trois ou quatre ans, et les agents ont été choqué d'une chose : le drapeau bleu blanc rouge a été interdit. On travaille pour la SNCF, société nationale des chemins de fer français ! Et ça, c'est quelque chose de très politique, qui a fortement choqué nos agents. [...] C'est un détail, mais ces détails ont vraiment leur importance. C'est significatif de l'approche générale, d'un contexte, d'une politique. Et cette politique-là crée de l'incertitude, crée des doutes. C'est pas bon. Les agents sont déjà confrontés à beaucoup de difficultés dans leur quotidien, on crée des doutes supplémentaires, on pourrait s'en passer. » (Agent, Suge)

La distance critique que les acteurs de terrain manifestent vis-à-vis de leur institution renvoie plus largement au mouvement de managérialisation des services, au poids des exigences accrues en termes de justification de l'activité, de *reporting* et de démonstrations chiffrées des résultats. Ils se plaignent de ces nouvelles contraintes que leur direction leur impose, souvent sous la pression d'autorités extérieures, en l'espèce du Stif concernant les transporteurs. Ils dénoncent les travers d'une approche comptable en profond décalage avec leur vision opérationnelle, d'une logique centrée sur les moyens qui perdrait de vue les finalités de l'action.

Pour l'illustrer, on peut à nouveau citer le cas de la Suge et les retours négatifs recueillis à propos des normes gestionnaires (conventions de performance, revues mensuelles, etc.) qui prévalent désormais dans la relation avec les différents domaines et activités (dont Transilien) de la SNCF. Le système de contractualisation en vigueur confère aux autres services de l'entreprise un statut de « clients », en position de faire valoir leurs propres vues sur l'emploi des équipes de sûreté ferroviaire. Aussi peut-il être vécu par les agents comme une forme de négation de l'expertise et du travail de la Suge.

« Je suis le premier à dire que la contractualisation a eu des effets positifs, en termes de maîtrise économique, d'optimisation des effectifs, des ressources, tout ce que vous voulez. Mais il y a aussi des conséquences en matière de sûreté qui ne sont pas très bonnes. De mon point de vue. [...]

Alors, la contractualisation était bonne tant qu'on en restait à des experts sûreté et qu'on apportait justement cette expertise. Aujourd'hui, dans l'esprit de certains [de nos clients SNCF], on est devenu des prestataires de services, et nous nous devons de répondre à nos clients qui, eux, nous accordent un volume d'heures... mais au détriment de la sûreté. C'est-à-dire qu'on en arrive à accepter certaines demandes, mais qui vont parfois à l'inverse de ce qui devrait être fait. [...]

Transilien par exemple, il y a trois semaines de cela, nous a demandé de faire un tractage. Alors, l'esprit, pourquoi pas, dans le sens où Transilien a créé un tract spécifique sûreté destiné à sa clientèle pour présenter toutes les actions sûreté, les différents métiers liés à la sûreté. Plutôt intéressant. Sauf qu'on nous a demandé à nous, agents Suge en tenue, armés, assermentés, de faire la distribution de tracts ! Or on casse une image ! Alors, je ne devrais peut-être pas vous le dire, mais autant vous dire que le tractage, on l'a fait de loin, parce qu'on était mal à l'aise. Ça nous a mis mal à l'aise par rapport à cette clientèle qui venait nous parler de leurs problématiques sûreté, des difficultés qu'ils rencontraient dans les trains, dans les gares, nous faire comprendre qu'il n'y avait pas assez de personnels pour assurer leur sécurité... Et derrière, on mobilisait une équipe pour distribuer des tracts ! Je pense qu'on peut faire les choses différemment. [...] Là, on est en train de casser les vocations. En ce sens que les agents ne comprennent plus leur positionnement. Ne comprennent plus les directives. Ne comprennent plus leur métier, dans l'absolu. [...]

Et c'est vrai que notre frustration aussi, c'est de voir que notre discours, qui est un discours opérationnel, qui va vraiment dans le sens de l'entreprise, et dans l'intérêt de l'entreprise, n'est pas entendu. Ou est déformé. En tout cas n'atteint pas l'objectif. [...] Moi, aujourd'hui, je suis plus dans une approche opérationnelle. Dès qu'on passe en direction, on est plus dans une approche comptable. Une difficulté qui s'ajoute à ça : on a ce qu'on appelle des comités de pilotage avec nos clients, qui sont des points d'étape par rapport à la contractualisation, les objectifs, etc. Et souvent, nos interlocuteurs ne sont pas forcément des experts sûreté [...] – on est face à des contrôleurs de gestion. Donc on ne peut avoir le même discours. Nous, on a un discours opérationnel, un discours sûreté. Eux ont un discours de chiffres. Ils ont un discours comptable tout simplement. C'est le volume d'heures, c'est l'enveloppe, et le reste n'a pas beaucoup d'importance. » (Chef d'agence, Suge)

Sur le même thème, on peut aussi parler de la police nationale et relayer les commentaires entendus au sujet de la politique du chiffre et de la culture du résultat.

« Nous, on a la politique du chiffre, alors voilà... [...] On est carrément touchés par ça. Faut pas croire, maintenant, la police, c'est une entreprise. Y'a une productivité à assurer. C'est une question de pognon. [...] On en arrive là. » (Agent, DPGP, BRF)

Dernier exemple : le poids de l'activité de *reporting* dans les services de médiation. Indispensable pour pouvoir rendre des comptes aux financeurs, cette tâche alourdit considérablement la charge administrative des équipes. Elle les oblige à consigner en permanence tous les éléments leur permettant d'établir les bilans journaliers et autres fiches de signalement. Elle peut les mettre en porte-à-faux sur le terrain, vis-à-vis du public – il est mal vu de noter sur un carnet, « ça fait flic ! ». Surtout, elle peut conduire à une forme de « bureaucratisation » du travail au détriment des missions premières... sans nécessairement permettre de justifier pour autant l'utilité sociale du dispositif. Chez les médiateurs comme dans les autres groupes professionnels étudiés, nombreux sont les agents qui soulèvent à ce titre la question problématique de l'évaluation, insistant sur les limites des indicateurs de réalisation et sur la difficulté de mesurer l'efficacité de la prévention.

### 2.2.2.Face aux conditions de travail

Les décalages entre le niveau institutionnel et le niveau des acteurs de terrain découlent aussi des tensions liées aux conditions de travail, à l'insuffisance ou à l'inadaptation des moyens mis à disposition.

Sur le plan des moyens matériels, c'est parmi les agents de la BRF que l'on a enregistré le plus de récriminations (concernant le parc informatique vieillissant, la quasi-impossibilité de récupérer un stylo, etc.), quoiqu'ils se disent, dans l'ensemble, mieux lotis que la moyenne en police nationale, chanceux de pouvoir compter sur les équipements fournis par les transporteurs (locaux, véhicules, ordinateurs, etc.) : « Heureusement qu'il y a la SNCF et la RATP ! » – c'est donc aussi sur ce plan que se joue l'hybridation du système de sécurisation.

Comparativement, les agents de la Suge et du GPSR s'estiment relativement bien dotés. Globalement, ils insistent aussi sur leur statut de cheminot et leur niveau de rémunération, très attractifs pour un métier qui recrute sur dossier, sans concours d'entrée, dès le niveau BEP. C'est même ce qui retient certains d'entre ceux qui ne s'y retrouvent plus professionnellement mais ne voudraient pas perdre ces avantages-là.

#### Séquence d'observation avec une équipe Suge Retranscription d'une conversation avec un agent

Accueil embarquement au départ d'un TER en gare Saint-Lazare. Les contrôleurs filtrent l'accès et vérifient les titres de transports. Les agents de la Suge sont là pour les assister en cas de problème, positionnés quelques mètres en retrait. L'occasion d'échanger avec Cyril sur son parcours et ses aspirations. Qu'est-ce qui l'a conduit à intégrer la Suge ? « Je ne me destinais pas à ça », dit-il, même s'il précise que son père était gendarme. C'est par l'intermédiaire d'un ami qu'il a découvert l'existence de la Suge.

Le métier lui plaît-il ? Après 15 ans de Suge, Cyril a « un peu envie d'autre chose ». À l'approche de la quarantaine, il a le sentiment d'être « à un tournant » de son parcours professionnel et se pose la question d'une reconversion. Mais cela n'a rien d'évident, il faut peser le pour et le contre : les avantages statutaires et le niveau de rémunération le retiennent à la Suge. Cyril ne s'en cache pas, il gagne entre 2 300 et 2 400€ nets par mois ; il est conscient qu'avec un niveau bac, il trouvera difficilement mieux ailleurs. La Suge, explique-t-il, est une réelle opportunité pour nombre de jeunes peu diplômés qui, sur le marché du travail classique, peineraient à obtenir un salaire et des avantages équivalents.

Par contraste, les médiateurs souffrent d'une certaine précarité et d'un niveau rémunération qu'ils jugent n'être pas à la hauteur de la responsabilité sociale dont on les investit : « on nous demande beaucoup, mais le salaire et le statut ne suivent pas ». On peut certes objecter que les dispositifs étudiés répondent de politiques volontaristes d'insertion professionnelle, que les postes de médiateurs y sont considérés comme des tremplins et que, malgré tout, certains se voient au final proposer un CDI. Il n'en reste pas moins que les médiateurs officiant dans les transports franciliens sont majoritairement recrutés en contrat aidé et que, dans tous les cas, leur

salaires restent relativement bas, plus encore chez Promévil. Cette structure se mobilise pourtant très activement en matière de professionnalisation mais, compte tenu de son statut associatif, semble avoir bien peu de marge financière et propose des salaires sensiblement inférieurs à ceux des médiateurs des sociétés privées de transport. À travers ces questions pécuniaires, ce sont à l'évidence des enjeux de reconnaissance symbolique qui se posent aussi, ce qui peut affecter la motivation au travail, voire même la crédibilité des agents sur le terrain. À ce sujet, un chef d'équipe nous rapporte le commentaire d'un usager froissé d'avoir été rappelé à l'ordre : « Ils se prennent pour qui, les médiateurs ? Ils gagnent le Smic ! »

Autre point de tension : les problèmes d'effectifs. Sur le réseau STA notamment, de l'avis du coordonnateur comme des agents, le dispositif de médiation récemment mis en place est sous-dimensionné, ce qui limite les capacités d'intervention et insécurise les équipes sur le terrain.

« Sur STA, on a 6 médiateurs. C'est un poil insuffisant. Mais comme il n'y avait personne [sur mon poste auparavant], personne n'a négocié avec le Stif pour améliorer le système.  
- Ça reporte au prochain contrat d'exploitation ?  
- Justement, je dois aller voir [la personne du Stif chargée de ce dossier] pour discuter de l'avenir et voir un peu comment on peut étoffer. » (Coordonnateur prévention/sécurité, STA)  
« Pour nous, ça reste un métier risqué. Je trouve qu'on n'est pas assez. Quand les équipes ne sont pas assez fournies, une ou deux personnes, le risque augmente. Le mieux serait d'augmenter le nombre de médiateurs parce que le secteur de Corbeil reste assez difficile. » (Médiatrice, STA).  
« Il faudrait vraiment plus d'effectifs. On n'est pas très nombreux, on fait avec les moyens du bord. » (Médiateur, STA)

Au sein de la BRF, la problématique des sous-effectifs est particulièrement criante. Constamment, les services jonglent avec les absences (congrés, arrêts maladie, accidents de travail), sans parler des postes théoriquement ouverts mais non pourvus. À l'UASG de Saint-Denis par exemple, il est normalement établi que deux agents doivent rester à l'accueil durant les plages d'ouverture du poste au public, mais, faute d'effectifs, il n'est pas rare que l'un des deux s'en retire pour permettre à minima de constituer un trinôme sur le terrain. L'après-midi, lorsqu'à l'extérieur, le climat devient plus tendu, il peut même arriver que la brigade ferme le poste pour pouvoir sortir en nombre suffisant. À la SNCF, ce sont les accords d'entreprise qui prévoient le nombre minimal d'agents par équipe Suge (de trois à cinq selon la criticité supposée des secteurs). Si l'effectif ne permet pas d'atteindre ces quotas, les agents présents ne sont pas autorisés à patrouiller, sauf à renforcer d'autres équipes ; c'est un paramètre supplémentaire avec lequel doivent composer les encadrants dans la gestion quotidienne des ressources humaines.

### 2.2.3. Malaise au travail et diversité des réactions individuelles

En raison de ces différentes difficultés, les acteurs de terrain témoignent de situations inconfortables, voire pénibles, et peuvent manifester l'expression d'un certain malaise au travail. L'un des symptômes typiques de ce malaise, c'est la cristallisation de leurs frustrations autour de la figure de la hiérarchie, qu'ils critiquent voire désavouent sur le thème de l'absence de soutien et du manque de reconnaissance. Ils l'accusent d'être trop lointaine, déconnectée des réalités du terrain, insensible à la condition des agents de la base.

« Tout le monde s'en fout, de nous ! [...] Y'a personne qui prend soin de nous, on s'en fout. Nous, y'a les chiffres et puis basta, quoi ! [...] L'administration s'en fout, n'a aucune reconnaissance envers nous. [...] Moi, j'essaie de rester motivée [...], mais y'a une certaine démotivation parce qu'on est de moins en moins nombreux et qu'il y a de moins en moins d'agent. » (Agent, DPGP, BRF)

Face à ces décalages marqués entre les attentes institutionnelles et la situation de travail telle que les agents la vivent, les réactions sont diverses, variables selon les circonstances et les dynamiques individuelles ou collectives. Pour résumer, on peut distinguer trois attitudes-types, qui correspondent peu ou prou à trois modes d'adaptation en situation.

- Conformisme (voire ritualisme) – L'agent s'attache à respecter les cadres imposés, voire se crispe sans discernement sur l'application des procédures, quelles que soient les vicissitudes du terrain. Autrement dit, il se focalise sur les moyens au détriment des finalités. C'est un mécanisme de protection psychologique bien connu, qui lui permet de mettre à distance le public, mais qui a pour effet pervers de tendre plus encore les relations avec les usagers.

- Arrangement – L’agent prend des libertés avec les cadres imposés et s’en affranchit en partie. Il joue avec les règles et les objectifs fixés, les contourne voire les dévoie, pour mieux s’adapter à son environnement (à l’image du chef de gare de Saint-Denis qui, faute de meilleure solution pour l’instant, laisse volontairement ouvert l’accès PMR du hall principal<sup>1</sup>) et/ou pour mieux satisfaire son propre idéal professionnel (à l’image de la brigade des chasseurs de l’UASG de Saint-Denis, évoquée *supra*.).

- Retrait – L’agent se sent en si profond décalage avec les cadres imposés qu’il s’en extrait. Quand, pour diverses raisons, l’insatisfaction gagne et le travail ne fait plus sens, alors la démotivation l’emporte. L’agent s’investit *a minima*, voire n’assure plus les missions qui sont attendues de lui. C’est le cas, par exemple (non généralisable), de ces médiateurs qui, lors d’une séquence d’observation, ont passé presque autant de temps dans leur salle de repos que sur le terrain, ou encore de ces agents de la BRF qui, le jour où les grands médias se faisaient écho d’un rapport sur le « blues » des policiers<sup>2</sup>, nous ont longuement parlé de leurs difficiles conditions de travail et sont sortis moins d’une heure sur une vacation de 8 heures...

En tout cas, ces considérations posent directement la question du management, des bons leviers en la matière, et interrogent en particulier la capacité de l’encadrement intermédiaire à assumer son rôle. À tout le moins, elles montrent que les marges d’autonomie restent grandes en situation. C’est bien au niveau de la base que l’actualisation des politiques engagées au sommet se joue. De ce point de vue, il est donc nécessaire de tenir compte de l’expérience et des difficultés vécues sur le terrain pour la mise en œuvre de politiques dont l’effectivité dépend, in fine, de ce que les acteurs de première ligne en font concrètement.

---

<sup>1</sup> En dépit des exigences du Stif qui, sur les gares « CABées », impose que tous les accès soient automatiquement contrôlés, cet accès-là est hors service depuis fort longtemps. Les usagers (entrants et sortants) se sont tant habitués à l’emprunter (avec ou sans titre de transport) qu’en l’absence d’un dispositif d’accompagnement pédagogique adapté (qui reste à mettre au point), toute tentative de fermeture semble vaine, les précédentes tests ayant montré que le portique était systématiquement endommagé et mis hors d’usage.

<sup>2</sup> Molines Mathieu, *Étude sur le management et le stress au travail. Synthèse des premiers résultats*, Rapport CRM-CNRS pour le syndicat Alliance-police, février 2013.



# La coproduction à la loupe

Affichée, défendue par les acteurs institutionnels rencontrés, la coproduction est un mot d'ordre qui semble au cœur du système de sécurisation des transports franciliens. Les dispositifs partenariaux mis en place entre les états-majors, les coopérations construites autour de la vidéosurveillance, la présence même de la brigade des réseaux ferrés dans les locaux de la RATP et de la SNCF, sont autant d'indices qui laissent penser que la coproduction n'est pas qu'un slogan. Pour savoir ce qu'il en est dans les faits, il faut néanmoins descendre au niveau des acteurs de première ligne et s'intéresser à leurs modalités concrètes de coopération. Autrement dit, il faut étudier la coproduction à la loupe, au plus près des réalités de terrain.

## 1. Les registres du partenariat

Partant des situations observées et des témoignages recueillis, il s'agit ici de saisir les pratiques partenariales et d'identifier les principaux registres de coopération.

### 1.1. Interrelations au quotidien

En premier lieu, le partenariat renvoie aux relations et aux collaborations nouées entre les différents acteurs dans le cadre de l'exercice ordinaire de leurs missions.

#### 1.1.1. L'échange d'informations

Les coopérations se construisent d'abord par de l'échange d'informations qui s'opère sur deux principaux modes.

- Sur un mode informel, dans le cadre des pratiques de sociabilité quotidienne.

À titre d'exemple, il suffit de suivre une équipe de la Suge pendant quelques heures en gare Saint-Lazare pour mesurer la multiplicité des interlocuteurs que les agents rencontrent au gré d'une vacation. Il y a bien entendu nombre de cheminots (machinistes, contrôleurs, agents d'escale, etc.), mais aussi toute la palette des acteurs participant à la sécurisation de cette grande gare parisienne (policiers de l'UASG, équipe mobiles de la BRF, militaires et autres renforts mobilisés dans le cadre du plan Vigipirate, vigiles des magasins, etc.). Avec certains, l'interaction se limite aux simples règles de civilité : l'on se salue et l'on se tutoie entre acteurs qui se côtoient régulièrement dans l'espace de la gare et se reconnaissent comme appartenant à une même communauté professionnelle, celle des cheminots ou celle de la sécurité/sûreté. Avec d'autres, les interactions vont plus loin. Elles sont l'occasion de récupérer de l'information (par exemple auprès d'un vigile au sujet d'un vol qui vient d'être commis dans un magasin) ou d'échanger sur un problème récurrent (par exemple avec les policiers de l'UASG au sujet des phénomènes d'alcoolisation cour de Rome).

#### Séquence d'observation avec une équipe de la Suge Sociabilité quotidienne en gare Saint-Lazare

14h00 : début de la vacation pour ces trois agents de sûreté ferroviaire. À cette heure-là, il n'y a pas foule en gare. L'équipe remonte un quai sur lequel, de part et d'autre, deux trains sont en partance. Deux micro-interventions pour régulation : un simple geste à travers la fenêtre d'un train pour un pied-banquette, un rappel d'interdiction de fumer sur le quai. Demi-tour pour regagner la plate-forme centrale. L'équipe croise un machiniste, reconnaissable à son sac-à-dos et à la chasuble qui en dépasse. Bref salut de la main.

(Parenthèse : les agents ne cherchent pas à aller voir si les mécanos sont dans leur cabine pour les saluer, contrairement à ceux que nous avons suivis la semaine dernière. À l'initiative de leur chef d'agence, ces derniers s'étaient attachés à prendre systématiquement attache avec les conducteurs des trains sécurisés à quai, histoire de pouvoir inscrire ces prises de contact dans la main courante et ainsi se couvrir face aux griefs formulés par certains responsables d'activité sur le mode « on ne voit pas la Suge ».)

Au bout du quai, les agents croisent d'abord des CRS qu'ils saluent, puis des agents d'escale qu'ils saluent également. L'un d'eux leur signale la présence sur le quai voisin d'un homme, SDF *a priori*, qui souvent circule sur les lignes du secteur et importune les usagers. Les agents se rendent sur le quai concerné et repèrent aisément cet homme d'une soixantaine d'années, à l'allure vagabonde, à la démarche titubante. Ils vont à sa rencontre, contrôlent son titre de transport et discutent quelques minutes avec lui. Rien de plus, il n'y a pas d'infraction. « Mais il y a un œil », commente le DPX, pour qui il importe de signifier la présence d'un garant des lieux.

De retour sur le quai transversal, les agents échangent brièvement avec des contrôleurs. À ce moment-là, l'observateur renonce à noter systématiquement toutes ces micro-interactions interprofessionnelles qui ponctuent continuellement les patrouilles de la Suge.

- Sur un mode plus formalisé, encadré par des textes (conventions) voire par le droit (code de procédure pénale), en réponse ou à partir de demandes précises.

Un exemple : les échanges de fichiers de vidéosurveillance entre les agents du CTIV du GPSR ou des cellules d'exploitation de la Suge d'une part, et les services policiers d'autre part. Les premiers sont sollicités quotidiennement par les seconds, voire anticipent leur demande d'images à partir des signalements de faits qui leur remontent *via* les fiches-incidents de leurs propres services. Ils sont chargés de transmettre, sur la base de réquisitions judiciaires, des séquences enregistrées puis gravées sur des supports vidéo. Sur la base des informations fournies par les services de police, ils assurent un travail de tri dans le flux d'informations « images » enregistré par les milliers des caméras situées dans les gares, les trains ou les bus. Ils assurent une fonction de filtre, de sélection de l'information utile pour l'élucidation des affaires, et s'imposent ainsi comme des unités d'appui indispensables au travail d'enquête des services judiciaires. La tâche qu'ils effectuent demande en effet de la technicité et du temps, aussi bien pour récupérer les images stockées dans les rames lorsqu'il s'agit de vidéosurveillance embarquée que pour sélectionner les séquences pertinentes.

En d'autres termes, l'utilisation plus intensive, coordonnée et professionnalisée des images à des fins judiciaires s'est accompagnée d'une nouvelle répartition des rôles entre les services policiers et les cellules d'exploitation des deux grands transporteurs franciliens. Ces cellules sont pour ainsi dire devenues des maillons à part entière de la chaîne pénale. De fait, elles interviennent dans une position de subordination vis-à-vis des officiers de police judiciaire auxquels elles transmettent des séquences d'observation directement exploitables. Mais, comme le dit un agent de l'une de ces cellules, « tout le monde s'y retrouve » dans cette division des tâches. Pour les services policiers, c'est un gain de temps qui permet de se concentrer sur d'autres missions, et c'est un moyen d'améliorer la performance des unités judiciaires (taux d'élucidation) sans coût humain supplémentaire. Pour les agents de la Suge et du GPSR, c'est une activité valorisante qui s'apparente à une forme d'investigation très en amont de la procédure et les rapproche de ce que nombre d'entre eux perçoivent comme le vrai travail policier. C'est un moyen d'affirmer leur professionnalisme aux yeux de leurs partenaires et de conforter leur rôle dans le système de sécurisation des transports.

### 1.1.2. L'appui aux partenaires

Classiquement, les coopérations se rapportent aussi à la capacité des acteurs à assister leurs partenaires en cas de besoin, à leur venir en appui à tout moment :

- soit pour faire face à des situations problématiques (altercations, conflits), des débordements (en situation perturbée), des agressions/victimations (d'usagers/d'agents). C'est par exemple le cas, régulièrement, en gare de Saint-Denis, lorsque les agents d'escale font appel aux policiers de l'UASG voisine pour calmer les tensions quand les esprits s'échauffent face à la saturation de l'agence Transilien.
- soit pour pallier des problèmes d'effectifs et venir renforcer un service-partenaire en sous-nombre. C'est notamment le cas, ponctuellement, en gare Saint-Lazare, lorsque les équipages de la Suge viennent soutenir ceux du DPGP de la BRF pour l'encadrement d'un événement particulier – toute la difficulté étant que le déroulement des événements ne les conduise pas à glisser sur des répertoires d'action qui ne sont pas les leurs.



### 1.1.3. Le passage de relais

Le troisième mode de coopération identifié tient au jeu de complémentarité entre les acteurs, à leur étroite interdépendance en raison de l'organisation même de la production de la sécurité dans les transports, qui implique des passages de relais obligés, des formes de délégation nécessaires au bon fonctionnement du système. Les différents acteurs s'inscrivent en effet dans une chaîne où chacun intervient selon ses prérogatives. Quand les situations auxquelles ils sont confrontés débordent leur mandat, il leur faut passer le relais aux partenaires compétents. En ce sens, ils ont non seulement un intérêt mutuel à coopérer, mais plus encore, ils ne peuvent faire les uns sans les autres.

Les médiateurs, par exemple, se positionnent sur un registre exclusivement préventif, centré sur la communication, l'apaisement et la persuasion. Face aux usagers récalcitrants, ils se trouvent rapidement limités dans leur capacité d'intervention. En cas de problème, quand le dialogue ne suffit pas pour gérer la situation, ils se voient contraints de faire appel à des services à vocation plus répressive, la Suge ou la police.

« Si, nous, on relève une personne vraiment dangereuse, un usager avec un couteau ou une arme... ça nous est déjà arrivé d'intervenir dessus si on sent que c'est possible, mais, la plupart du temps, on va pas le faire. On va se retirer, et on va pas contacter directement la police parce qu'on a un numéro à la SNCF qui s'appelle le 3137. Eux, après, ils dispatchent soit à une ambulance, soit aux services médicaux, soit aux pompiers, soit à la police s'il y a besoin. Donc, s'il y a une situation qui vraiment nous dépasse ou par exemple on va sensibiliser quelqu'un, on se fait lourdement insulter ou la personne nous menace, on va relever l'incident et on va le transmettre à la SNCF qui, elle, après fait ce qu'elle a à faire avec la Suge, etc. » (Médiateur Promévil).

Une autre illustration, quasi-quotidienne pour les services de sécurité de la RATP et de la SNCF, concerne ce qui se joue autour du contrôle des titres de transport et des infractions constatées au code des transports. Face à un contrevenant qui refuse ou n'est pas en mesure de donner son identité, les agents du GPSR et de la Suge font appel à la police. N'étant pas habilités à procéder à un contrôle d'identité, ils ont besoin des services policiers pour que leur intervention ne reste pas sans suite ; il en va de leur crédibilité. Inversement, les policiers peuvent s'appuyer sur les équipes du GPSR ou de la Suge en cas d'infraction au code des transports qu'eux-mêmes ne sont pas habilités à verbaliser. Ces infractions constatées par leurs partenaires (absence de titre de transport par exemple) leur donnent un titre à intervenir, un motif juridiquement valable pour effectuer des contrôles d'identité, des palpations et des « passages aux fichiers », ce qui parfois débouche sur d'autres affaires. « C'est intéressant », déclare un policier du DPGP à ce sujet, « c'est comme ça qu'on peut trouver des stupés, des armes ou des téléphones volés ».

Cependant, ces relations d'interdépendance fonctionnelle ne sont pas sans générer des tensions, notamment, du point des agents du GPSR et de la Suge, parce que la réponse des services policiers n'est pas assez rapide, ou encore, du point de vue des agents de la BRF, parce que les services de sécurité des transporteurs leur apportent une charge de travail supplémentaire, des affaires jugées peu intéressantes voire « indignes », autrement dit du « sale boulot » dont ils se passeraient bien volontiers.

« On a la Suge, la police de la SNCF qui nous ramène toujours les gros boulets. En fait, tout ce qu'ils veulent pas faire ! [...] En fait, eux, ils nous ramènent tout quoi, tout et n'importe quoi, un alcoolique, enfin un mec qui est bourré. Nous, on gère tout donc, voilà, y'a pas de tri qui est vraiment fait. Donc, on travaille avec eux par nécessité. Voilà, eux, souvent ils font des opérations de contrôle et, par exemple, y'a une personne qui a pas composté son ticket de métro, donc ils vont la contrôler. Ils ne sont pas sûrs de son identité, alors ils vont la ramener pour que nous, on fasse la vérification d'identité, savoir si c'est bien elle, etc. Donc on travaille en partenariat avec eux. » (Policier, BRF)

L'accueil plutôt froid qui fut réservé par les policiers de l'UASG de Paris Nord à une équipe de la Suge venue pour la mise à disposition d'un contrevenant, laisse transparaître ces tensions.

#### **Séquence d'observation avec une équipe Suge Une mise à disposition fraîchement accueillie par les services de la police nationale**

18h20 : Les agents de sûreté ferroviaire prennent un train en direction de la gare du Nord. Ils remontent les voitures d'un pas rapide et décidé, tout en jetant systématiquement un œil sur les banquettes pour vérifier que des clients n'y mettent pas les pieds ou qu'un objet n'a pas été oublié.

Jusqu'au dernier wagon, rien à signaler. Arrivé à hauteur des derniers sièges, Vincent s'arrête pour demander à un homme négligemment installé de retirer ses deux pieds de la banquette. N'a-t-il pas entendu ou fait-il semblant de ne pas entendre ? En tout cas, l'individu poursuit sa conservation téléphonique, nullement gêné par la remarque de Vincent, qui lui demande alors son titre de transport. Il n'en a pas.

Vincent engage donc la procédure et commence à dresser un PV. Il demande au jeune homme une pièce d'identité. Ce dernier n'en a pas, hormis une carte d'étudiant à la Sorbonne. Vincent le prévient sur un ton agacé : « ça risque d'être compliqué, Monsieur, si vous ne jouez pas le jeu. Avez-vous 89 euros pour régler ? – Non. - Vous avez déjà eu des amendes à la SNCF ? - Oui, il y a quelques jours, je l'ai réglée. » [...]

Le contrevenant n'étant pas en mesure de présenter une pièce d'identité valable, les agents Suge lui indiquent, après avoir contacté le PCNS, qu'ils vont le conduire au poste de police nationale de la gare du Nord afin d'y faire vérifier son identité. En gare du Nord, une fois descendus à quai, ils s'arrêtent cinq minutes pour finir de rédiger le PV puis escortent l'étudiant. Celui-ci explique qu'il est malien et qu'il n'a pas encore eu son visa temporaire, d'où l'absence de papiers sur lui.

À 18h40, l'équipage arrive au poste de police de la gare du Nord. Les agents de la Suge saluent un à un les huit policiers présents à l'entrée du bâtiment qui fait office de salle d'accueil. Les policiers attendent leur chef de brigade qui, assis sur une table, passe un coup de téléphone personnel. Le contact entre les agents de la Suge et les policiers n'est pas des plus chaleureux. Ils s'en tiennent au minimum de civilité. Christophe me dira, quelques instants après avoir quitté la vigie, qu'« il est difficile de travailler avec eux ; ça ne se passe pas très bien entre nous. »

L'étudiant s'est assis sur l'une des trois chaises placées contre le mur gauche de l'entrée. Sur une autre, se trouve une jeune fille, prostrée, les jambes serrées, le regard fixe posé sur le sol. De l'autre côté de l'entrée, deux Asiatiques attendent avec leurs valises qu'un agent veuille bien enregistrer leur plainte. Christophe explique au planton ce qui l'amène : mise à disposition d'un contrevenant qui a refusé de présenter une pièce d'identité. Gaëtan et Olivier se sont placés à l'entrée, debout. Christophe et Vincent sont accoudés à l'accueil, penchés sur l'ordinateur du gardien de la paix, qui fait des recherches sur différents fichiers afin de vérifier l'identité du jeune homme. Le policier lui demande s'il n'a pas une autre pièce d'identité, un visa provisoire ; il répond que cela fait moins de trois mois qu'il est en France. « Mais, vous devez avoir eu un récépissé lorsque vous avez fait cette demande ? - Oui, mais je l'ai oublié chez l'ami de mon cousin chez qui je loge actuellement. - Vous pouvez nous indiquer son nom et son adresse ? - Bah non, je ne m'en rappelle pas... » L'histoire racontée par l'étudiant n'est pas vraiment convaincante. Elle ne l'est pas, en tout cas, pour les policiers et les agents de la Suge, qui restent très dubitatifs. Mais, en l'absence de traces de son identité dans les fichiers (AGDREF)<sup>1</sup>, le policier le laisse partir sans qu'il ne soit inquiété. Et l'amende infligée par les agents de la Suge sera sans effet puisque l'adresse n'est pas la bonne.

## 1.2. Actions programmées

Outre ces relations de coopération qui se nouent au gré des vacations quotidiennes, il convient de mettre en avant l'existence d'opérations conjointes plus formalisées, construites et planifiées par les cadres de direction. À géométrie variable, elles peuvent relever de dynamiques internes (inter-services) ou externes (inter-institutions). Elles peuvent faire l'objet de conventions de partenariat, comme par exemple entre le GPSR et les polices municipales de certaines communes desservies par la RATP. Aussi bien montées soient-elles, ces actions programmées ne garantissent cependant pas une mobilisation effective des acteurs de terrain. Là comme ailleurs, il peut y avoir des blocages et des ratés, les cultures professionnelles, les contraintes organisationnelles et la gestion de l'urgence venant parfois heurter les dynamiques partenariales.

### 1.2.1. Coopérations internes

Dans des organisations de travail d'aussi grande envergure que la SNCF, la RATP ou la préfecture de police, les enjeux de coopération se déclinent d'abord en interne. Ils renvoient aux procédures et actions mises en œuvre pour permettre aux différents services de bien travailler ensemble. À la SNCF notamment, « l'inter-métiers » est fortement valorisé et se traduit au travers de nombreuses opérations communes. Les plans « accueil embarquement », par exemple, mêlent des équipes de contrôleurs et des équipes de sûreté ferroviaire. Il s'agit d'un filtrage

<sup>1</sup> Application de gestion des dossiers des ressortissants étrangers en France.

systématique de l'accès à un train au départ. En première ligne, les contrôleurs sont chargés de vérifier les titres de transport de l'ensemble des voyageurs. En seconde ligne, les agents Suge les appuient et veillent au bon déroulement de l'opération.

**Séquence d'observation avec une équipe Suge**  
**Une opération « accueil embarquement à la gare de Paris Saint-Lazare »**

16h00 : Premier accueil embarquement (sur un train en direction de Rouen). Les quatre agents Suge saluent les sept contrôleurs et leur responsable qui sont déjà en place, formant un barrage humain au départ du quai. Ils se positionnent derrière eux, quelques mètres en retrait, de manière bien visible.

L'opération dure une vingtaine de minutes. Rien de particulier à signaler, sinon les réflexions de certains voyageurs, irrités par ce dispositif de contrôle. « Oui, à Vernon, c'est vrai qu'on est tous des criminels ! », marmonne une femme, comme pour marquer son incompréhension à l'égard de ce déploiement massif d'uniformes sur le quai. « Ce type de réflexion, c'est classique », me disent les agents. Pesant aussi : « On apprend à faire avec, mais c'est chiant », précisent-ils.

16h20 : Fin de l'accueil embarquement. Les quatre agents s'en vont patrouiller en gare. [...]

17h00 : Deuxième accueil embarquement. Même équipe de contrôleurs.

Mais alors que les agents Suge viennent juste de se positionner, un contrôleur qui ne fait pas partie du dispositif vient à leur rencontre. Il leur signale la présence sur le quai voisin d'un homme complètement ivre qui a importuné les voyageurs d'un train dont lui-même descend. Ce train va bientôt repartir en sens inverse, et le contrôleur craint que l'homme remonte à bord. « On va y faire un tour », lui dit François. Au grand dam du responsable du plan accueil embarquement, qui peine à dissimuler sa contrariété lorsqu'il voit l'équipe Suge s'en aller (« putain... », lâche-t-il l'air dépité, ce qui semble indiquer que les contrôleurs tiennent à la présence de la sûreté ferroviaire).

Au départ du quai voisin, l'équipe se divise : deux montent dans le train, deux restent à quai. À mi-hauteur, les agents repèrent sans mal l'homme désigné par le contrôleur. Il est effectivement en état d'ébriété. Il titube et se dirige vers l'escalier permettant d'accéder au passage souterrain. Les agents le suivent de loin. Comme l'homme n'a pas l'air agressif, qu'il est descendu du train et s'achemine vers la sortie, ils le quittent là et remontent par l'escalier suivant afin de réintégrer le dispositif d'accueil embarquement.

17h30 : Fin de l'accueil embarquement. L'équipe prévoit de s'accorder une pause-café, mais les aléas de la vacation en décident autrement. Appel du PCNS : les agents doivent aller « cueillir » un voyageur sans titre de transport à la descente d'un train qui arrivera dans trois minutes. [...]

18h00 : Troisième accueil embarquement sur deux trains simultanément, en partance de part et d'autre d'un même quai.

Quelques réflexions de voyageurs dubitatifs, agacés ou consternés par ce dispositif de contrôle. « On se croirait au Mali », dit un homme noir, « même au Mali c'est pas pire ! » Sinon, rien de particulier à signaler. Les contrôleurs vérifient les titres de transport, les agents Suge restent postés derrière, en retrait. « Ce qui est dommage, déplore François, c'est que quand on est sur des accueils embarquement, on n'est pas sur la gare. Si ça se trouve, c'est la merde cours de Rome... » – sous-entendu : et nous, on est là à ne pas servir à grand-chose...

18h30 : Fin de l'accueil embarquement, c'est le dernier de la journée pour cette équipe Suge. Tout s'est bien passé cet après-midi, satisfaction des équipes qui se saluent cordialement.

Cette logique « inter-métiers » est au fondement même de certains services dont la particularité est d'associer différents types de compétences professionnelles.

- C'est le cas de l'équipe d'assistance rapide (EAR) de l'Île-de-France, une unité dédiée à la gestion de crises créée en 2009. Mêlant à parité des agents de la Suge et des agents commerciaux d'escale (accueil/vente), elle compte au total une centaine d'agents qui, pour son responsable, se définissent tous comme des « spécialistes de la prise en charge des clients en situation très perturbée » (grève, travaux, problèmes techniques, intempéries, arrivées tardives, immobilisation prolongée de trains en pleine voie, etc.).
- C'est aussi le cas de l'équipe mobile de tranquillité (EMT), une initiative récente de la ligne H qui a vocation à faire école sur d'autres lignes transiliennes. Cette équipe agrège des agents de la Suge, des agents commerciaux des gares et des contrôleurs. Ils mènent des opérations conjointes, permettant de jouer sur la complémentarité des métiers et de miser tout à la fois sur la sécurisation, l'accueil et la lutte anti-fraude.

### 1.2.2. Coopérations externes

Le système de coproduction de la sécurité dans les transports franciliens repose, nous l'avons déjà souligné, sur des partenariats institutionnels relativement bien rodés. Sur le plan opérationnel, cela donne lieu à la programmation de nombreuses actions communes, qu'il s'agisse des opérations planifiées par le bureau de coordination opérationnelle de la SDRPT avec le département de la sécurité de la RATP et la direction de la sûreté de la SNCF, associant des équipes de la BRF, du GPSR et/ou de la Suge<sup>1</sup>, ou des opérations programmées plus localement, associant les services des transporteurs et les services territoriaux de police nationale, de gendarmerie ou de police municipale. À défaut de fournir une liste exhaustive, voici deux exemples d'opérations auxquelles nous avons assisté.

Le premier exemple concerne une opération de contrôle des titres de transport sur des lignes de bus exploitées par la RATP, réalisée par le GPSR avec l'appui d'une police municipale.

#### **Séquence d'observation avec une équipe du GPSR Une opération conjointe avec la police municipale de Pierrefitte**

14h30 : Les trois agents du GPSR que j'accompagne quittent leur local après 40 minutes de pause. Ils se rendent à Pierrefitte pour une opération de contrôle prévue avec la police municipale. [...] En cinq minutes, ils sont sur place, à un arrêt de bus où passent les lignes 254 et 268, juste à côté de la mairie. Ils y retrouvent une autre équipe du GPSR et une équipe de la police municipale, chacune composée de deux hommes et d'une femme.

15h00 : c'est le début de l'opération conjointe sous un franc soleil mais, en ce mois de janvier, il ne fait pas chaud. Après s'être salués, les agents se positionnent au niveau de l'arrêt bus. À cette heure creuse, il y a peu de voyageurs ; seuls six attendent. Trois minutes après, un premier bus arrive. Les six agents du GPSR montent à bord, trois par l'avant et trois par le milieu du bus. Les policiers municipaux restent sur le trottoir pour les sécuriser : l'un prend place à l'arrière et les deux autres à l'avant. Rien à signaler, tous les passagers contrôlés sont en règle.

Deuxième bus : c'est un 168 en direction de Saint-Denis. Un voyageur sans titre paye immédiatement 30 euros d'amende. François lui donne un reçu qui lui permet de poursuivre son voyage. La relation a été courtoise. « Chacun a sa philosophie », dit François, « moi, les mineurs et les personnes âgées, je ne les contrôle pas. Et, quand je contrôle quelqu'un et que la personne est sans titre de transport, je donne généralement l'infraction la plus basse. » [...]

Au cinquième bus contrôlé, les agents du GPSR font descendre une famille de « Roms » (le père, la mère et leurs deux enfants) sans titre de transport. Ils ne verbalisent toutefois pas, estimant que cela ne sert à rien. Cette décision provoque l'indignation d'un passager qui s'emporte contre les agents du GPSR : « C'est dégueulasse, nous, on paye, et eux, vous ne les faites pas payer ! Je suis fonctionnaire, moi, et je trouve que c'est inadmissible ! » Au terme de cet incident, François est particulièrement agacé et me confie en aparté : « C'est pour ça que ce genre d'opérations, on a du mal. Quand on ne sanctionne pas parce qu'on sait que ça ne sert rien et que ça peut dégénérer, on se fait insulter. En plus, si l'on devait contrôler tout le monde, le machiniste prendrait du retard donc on limite. Moi, je pense qu'il faudrait arrêter cette politique du chiffre, c'est pas bon. »

Sixième bus : deux hommes d'une trentaine d'années sont contrôlés sans titre de transport. François les fait descendre du bus et les verbalise ; ils payent leur amende sans rechigner. Pendant ce temps, à l'intérieur du bus, deux adolescents sont contrôlés par Damien et par un collègue de l'autre équipe. Les deux adolescents se montrent récalcitrants à donner leur identité et refusent de descendre du bus. Soudain, un homme d'une cinquantaine d'années descend du bus, irrité par la présence des agents du GPSR. Bien qu'étant en règle, il part en les invectivant : « Qu'est-ce que vous faites là ? Vous n'êtes pas des contrôleurs, ce n'est pas votre rôle de faire ça ! » Enervé par ce second incident, alors même que le contrôle des jeunes n'est pas terminé, François remonte dans le bus et demande à son collègue d'interrompre l'opération : « C'est bon, y'en a marre, on arrête pour aujourd'hui ! » Damien est, lui aussi, très énervé, mais par le comportement de François : « pourquoi t'as voulu arrêter, on était en train d'en serrer deux ! On ne peut pas arrêter comme ça en plein contrôle, ça le fait pas ! » Cet épisode crée un froid entre ces deux agents dont les conceptions s'opposent.

15h40 : À l'initiative de François, l'opération s'achève. Les agents du GPSR et de la police municipale se saluent cordialement, repartant chacun de son côté. Peu d'interactions entre eux dans le cadre de cette opération, sauf au moment de se dire bonjour puis au revoir.

<sup>1</sup> Opérations ciblées et coordonnées (OCC), opérations ciblées, coordonnées et sectorisées (OCCS) ou des opérations visibilité, rencontre, dissuasion (OVRD).

Le second exemple concerne une opération de contrôle des titres de transport sur le réseau Tice, assurée par les contrôleurs, avec l'appui des policiers du commissariat de secteur.

**Séquence d'observation avec les contrôleurs du réseau Tice**  
**Une opération partenariale de lutte anti-fraude rapidement écourtée**

À 15h30, l'équipe que j'accompagne arrive en véhicule à la gare d'Orangis – Bois de l'Épine pour une opération programmée avec deux autres équipes de contrôleurs et la police nationale. Il fait très froid, en-deçà de zéro. Mustapha stationne le véhicule comme il peut sur un bout de pelouse, et l'équipe rejoint les autres contrôleurs déjà sur place. Bien que chaudement habillés sous leur uniforme noir, tous paraissent frigorifiés. Les arrêts de bus sont quasiment déserts. Les contrôleurs se réchauffent comme ils peuvent, en faisant les cent pas ou en sautillant. Alors que plusieurs bus s'arrêtent, ils se contentent d'encadrer les portes arrière et avant pour faciliter le flux. Mustapha m'explique : « tant que les policiers ne sont pas là, on ne contrôle pas ; on ne prend pas de risques sur cette ligne 402 qui est problématique » – « problématique », il veut dire difficile sur le plan de l'insécurité. Dans l'attente de l'équipage de police, plusieurs agents fument une cigarette et discutent de la journée de détente qui leur sera accordée par leur « patron » le lendemain.

À 15h45, un équipage de quatre policiers arrive enfin, avec un quart d'heure de retard. Sans s'excuser, ils saluent rapidement l'ensemble des contrôleurs. Manifestement, il n'y a guère d'affinités entre les deux corps de métier, les échanges ne vont pas au-delà. Durant cette opération commune, chacun restera de son côté. Les policiers semblent s'ennuyer et leur attitude laisse penser qu'ils n'ont pas une grande appétence pour ce type de dispositif.

Un troisième bus 402 s'arrête. En présence des policiers placés quelques mètres en retrait, les contrôleurs vérifient cette fois-ci les titres de transport. Plusieurs passagers sont en infraction. Un homme montre un ticket non-validé, un autre n'a pas payé, un troisième n'a pas validé son Pass. Les contrôleurs les font descendre et leur infligent une amende à chacun. Sur le trottoir, plusieurs petits groupes de contrôleurs se forment. Les policiers restent à proximité, prêts à intervenir. Dès lors qu'il s'agit de contrôler l'identité d'un contrevenant, ils prennent le relais. Le bus stationne quelques instants, bien que l'ensemble des passagers soit déjà monté, pour permettre aux plus rapides des contrevenants de poursuivre leur parcours.

Un quatrième bus arrive, la même scène se joue, à la différence près que, cette fois-ci, le contrôle débouche sur la conduite d'un individu au commissariat de police. Il s'agit d'un jeune homme noir vêtu d'un jogging et d'un sweat à capuche, contrôlé sans titre de transport. L'un des contrôleurs lui demande son identité, il se refuse à la donner. Les policiers viennent immédiatement en appui. À leur tour, ils demandent au contrevenant de leur présenter une pièce d'identité. Même réponse négative, il déclare qu'il n'en a pas sur lui. Les policiers procèdent alors à une palpation. Dans le blouson du jeune homme, ils découvrent une bouteille de rhum à moitié vide et un couteau à lame rétractable bien affûté. Devant l'obstination de l'individu, et compte tenu de cette infraction pour port d'une arme, ils décident de le conduire au commissariat. Le jeune homme ne semble nullement impressionné par cette procédure. Juste avant d'entrer dans le véhicule de police, il dit simplement aux deux autres adolescents qui l'accompagnent et observent la scène sans rien dire : « on se retrouve tout à l'heure, je vous appelle en sortant ! » Commentaire qui laisse penser qu'il a l'expérience de ce type de situations.

En partant, à la volée, les policiers disent aux contrôleurs qu'ils reviendront très rapidement, dès qu'ils auront remis l'individu entre les mains de leurs collègues au commissariat. Au total, ils ne sont restés qu'une quinzaine de minutes. Les contrôleurs sont un peu dépités, en particulier Mustapha qui ne mâche pas ses mots à leur encontre. À la fin de l'opération, ils le sont d'autant plus que les policiers ne sont jamais revenus, sans avoir donné la moindre explication. Les contrôleurs les soupçonnent d'avoir profité de cette interpellation pour abandonner l'opération et rester au chaud au commissariat.



## 2. Les déterminants du partenariat

L'observation des interactions entre les services et l'analyse des registres de coopération permettent de mettre en évidence plusieurs facteurs déterminants du partenariat.

### 2.1. La réactivité d'intervention

La propension des acteurs à jouer le jeu du partenariat est étroitement liée aux enjeux de réactivité, particulièrement en situation d'urgence. Lorsque des agents demandent l'assistance d'un autre service parce qu'ils ne sont pas en mesure de régler un problème, voire qu'ils sont mis en péril, ils attendent une réponse rapide. À défaut, ils risquent de nourrir un sentiment de frustration, voire une certaine animosité à l'égard de leurs partenaires ; ils peuvent se sentir déconsidérés, en tout cas insécurisés. À propos des délais d'intervention des équipes de la Suge et du commissariat, un agent d'humanisation-train du site de Corbeil déclare en ce sens : « des fois, c'est super long, on a le temps de mourir quatre fois ! » Parce que c'est le dernier recours, l'ultime maillon de la chaîne, la police nationale cristallise les critiques sur ce plan.

« Pour le partenariat qu'on a avec la police, il faudrait améliorer les choses. Ils devraient être plus disponibles ou plus réactifs concernant les interventions qu'on réclame. Il faudrait qu'ils soient plus à notre écoute. On aurait, je pense, évité pas mal de conflit comme ça. Par exemple, quand on les appelle parce qu'on a une personne qui n'est pas gérable, le temps d'arrivée est long. On est obligé de rester avec la personne, de maîtriser la situation, d'avoir les bonnes attitudes et les bons gestes pour pouvoir apaiser le temps que la police arrive. » (Responsable du service médiation, Tice)

La capacité à faire preuve de réactivité face aux sollicitations des partenaires peut varier en fonction du crédit qui leur est accordé. Ceci étant, elle dépend aussi, et surtout, des moyens humains et des modes d'organisation des services requis. S'agissant par exemple de la BRF, il est clair que les unités de sécurisation, en raison de leur organisation très centralisée, ne peuvent se projeter avec la même rapidité sur l'ensemble des réseaux franciliens. Elles sont bien plus présentes et réactives sur le réseau ferré que sur le réseau de surface, dans le cœur d'agglomération que dans la profondeur régionale. C'est pourquoi, au quotidien, la BRF a noué un partenariat privilégié avec le GPSR, avec qui elle partage un même territoire concentré. En revanche, elle a bien moins de relations avec la Suge et les transporteurs privés du réseau Optile, qui font directement appel aux services territoriaux de police et de gendarmerie en cas de problème, sans passer par la police des transports.

« [...] ici, notre fonction fait qu'on bosse beaucoup avec la RATP. [...] Parce que la RATP, c'est quoi : c'est Paris, quelques bouts de ligne en petite couronne, c'est une grande partie du RER A et c'est une moitié du RER B. Mais schématiquement, dans l'immense majorité de notre quotidien, c'est le métro. [...] Le métro, nous, on peut être réactif à peu près partout. [...] parce que déplacer une force, ça peut prendre cinq ou dix minutes, mais je prends un bonhomme là, je le mets là, quelle que soit l'heure, j'ai un métro toutes les deux / trois minutes, je n'ai pas de souci de réactivité. [...] Là, vous voyez, on a une carte de l'Île-de-France : toute cette zone [les frontières de la DSPAP], on arrive à peu près à être réactif. Au pire, si on ne l'est pas nous directement, on a les moyens pour dire à l'état-major : 'moi, je ne pourrai pas l'être, envoyez une équipe là parce que j'ai une merde !' Et ça va aller très vite. C'est un territoire très concentré, un territoire qu'on partage avec la RATP et son service de sécurité. Donc, si moi je ne peux pas y être, eux peuvent, et inversement. [...] La logique a voulu qu'on est devenu très rapidement le point d'entrée unique de la RATP. Quand la RATP a un problème de sécurité, c'est ici qu'ils appellent. Et nous, quand on a un problème avec la RATP, on passe par la salle d'à côté, eux font remonter et ça se règle très rapidement. [...] C'est hyper-réactif, d'un côté comme de l'autre. Ça marche très, très bien. [...] SNCF, on ne parle pas du même territoire. [...] la SNCF, vous voyez [sur la carte], il y a tout le reste [la grande couronne dans toute son étendue]. [...] Problème de réactivité en ce qui nous concerne sur la banlieue. Ce qui fait que, fort logiquement – fort logiquement – mon directeur me taperait sur les doigts s'il m'entendait – la SNCF n'a pas pris pour habitude qu'on soit son point d'entrée unique. Parce que eux, s'ils ont une merde là, évidemment, la merde, il faut la régler tout de suite. Et eux, ils vont appeler la police ou les gendarmes, les territoriaux les plus proches. [...] Mais ils ne passeront pas par nous. [...] Avec la SNCF, les rapports ne sont pas extraordinaires. Il y en a peu. Parce que la question que je viens de vous citer est au centre de tout. C'est-à-dire qu'on n'est pas réactif vis-à-vis d'eux, donc eux ne passent pas par nous. » (Officier, BRF)

## 2.2. La bonne échelle du partenariat

Ces enjeux de réactivité expliquent et justifient des alliances entre acteurs qui, d'un point de vue institutionnel, ne sont pas forcément censés traiter en direct mais qui, d'un point de vue opérationnel, s'imposent comme des partenaires « naturels » sur le terrain. À la gare de Saint-Denis par exemple, les agents de vente et d'accueil de la SNCF sont en lien direct avec les agents de l'unité de la BRF implantée à deux pas. Pour des raisons évidentes de proximité, c'est vers eux qu'ils se tournent spontanément en cas de souci, non pas vers la Suge comme la logique institutionnelle le voudrait. Les relations de coopération se tissent donc parfois en dehors des cadres protocolaires que les agents contournent pour renforcer l'efficacité de leur action ou pour mieux assurer leur protection. Ces réajustements d'échelles sont des formes d'adaptation au contexte. Ils peuvent toutefois mettre les équipes en porte-à-faux vis d'une hiérarchie soucieuse de faire respecter les cadres établis du partenariat.

Les exigences institutionnelles et les exigences du terrain peuvent effectivement entrer en tension. Entre la préfecture de police et la SNCF notamment, le partenariat est respectivement géré par la SDRPT et la direction de la sûreté. Sur le plan opérationnel, cela se traduit par une centralisation des procédures de coopération. Pour faire simple, si l'on se place du côté des agents de la Suge, toute demande d'intervention policière doit passer par le poste de commandement de la sûreté ferroviaire (PCNS). Celui-ci se charge alors de contacter le poste de commandement de la police régionale des transports (TN Réseaux) à qui il revient d'engager les effectifs disponibles de la BRF ou de relayer la demande d'intervention auprès des services territoriaux compétents. Ce *process* très formalisé, mis en place dans le but de rationaliser et d'encadrer le partenariat, prémunit certes d'éventuels cafouillages et garantit une « couverture » hiérarchique. En contrepartie, il mobilise plusieurs intermédiaires et rallonge les temps de réaction. Il fait obstacle à la mise en place d'une coopération plus souple entre acteurs d'un même territoire, interdisant notamment aux équipes de la Suge de prendre directement attache avec celles du commissariat de secteur, quand bien même celui-ci se trouve à 200 mètres à peine de leur zone d'intervention (*cf.* encadré).

### **Séquence d'observation avec une équipe de la Suge Les limites des *process* partenariaux en situation**

Philippe dresse un PV à un jeune sans titre de transport qui a sauté par-dessus les CAB. Ce dernier refusant de donner un document attestant de son identité, il l'avertit que ses collègues et lui vont devoir avoir recours à la police nationale et que cela risque de prendre du temps.

À proximité de la scène, tout en continuant à vérifier que personne ne franchit frauduleusement les CAB, Christophe engage la procédure de rigueur en de telles situations, à savoir appeler le poste de commandement national de la Suge (PCNS). C'est effectivement ce poste de commandement qui doit se charger de répercuter l'information à la police nationale, plus précisément au poste de commandement de la brigade des réseaux ferrés (TN Réseaux) qui, lui-même, contactera le commissariat local pour envoyer un équipage.

Le premier appel de Christophe est sans succès. La ligne est occupée. Philippe termine de rédiger le PV tandis que Vincent vient se positionner en renfort de son chef d'équipe. À deux reprises, dans les 10 minutes qui suivent, Christophe tente de recontacter le PCNS... toujours sans succès. Il peste d'autant plus qu'il craint que « la réaction de la police nationale ne soit pas des plus rapides », alors même que le commissariat local se situe à 200 mètres à peine de la gare. Il ne fait comprendre qu'il est difficile de travailler avec la police nationale : « Ils prennent leur temps pour intervenir parce que nos demandes d'intervention ne les intéressent pas. Pour eux, c'est clairement du temps perdu. »

Christophe parvient finalement à joindre un opérateur du PCNS qui, après avoir pris contact avec TN Réseaux, le rappelle et lui indique qu'un équipage du commissariat local est disponible et se rendra sur site, lui a-t-on dit, dans moins de 10 minutes. Les faits tendent à confirmer les critiques formulées par Christophe puisque les policiers nationaux n'arriveront finalement que 25 minutes après cet appel. Commentaire lapidaire de Christophe: « Comme d'habitude, ils font exprès de ne pas venir tout de suite pour nous faire attendre. »

Il faut ainsi souligner les limites de ces modes de gestion centralisés qui tendent à rigidifier les partenariats et à décourager les initiatives locales. Lorsque les dispositifs de coopération s'imposent dans une logique « top-down », les acteurs de terrain risquent de se sentir dépossédés des actions partenariales et de s'en désinvestir parce que les injonctions hiérarchiques ne font tout simplement pas sens à leurs yeux. À ce sujet, un chef d'agence de la Suge insiste sur la nécessité d'aller au-delà de la coordination institutionnelle affichée au sommet pour développer de « vrais partenariats » localement. Compte tenu de son poste antérieur au sein du staff d'une DZS, il peut témoigner de son expérience en la matière : « on avait des réunions avec les partenaires, la PRT. Mais des hauts gradés, hein ! Et en arrivant ici, je me suis rendu compte que ce qu'on mettait en place n'avait pas forcément de retombée sur le terrain. » Et de raconter plusieurs anecdotes à propos d'opérations programmées sur lesquelles les équipes de la Suge se sont finalement retrouvées seules, les effectifs policiers prévus ne s'étant pas déplacés. « C'est compréhensible » pour notre interlocuteur : quand la décision vient du haut et que les agents de la base n'y sont pas directement intéressés, ils y vont à reculons, voir n'y vont pas du tout faute d'adhésion. « C'est pourquoi on en revient au local », conclut ce chef d'agence qui s'emploie à construire des liens plus serrés avec les services territoriaux de police et de gendarmerie pour opérationnaliser les partenariats à cette échelle-là.

### 2.3. La connaissance mutuelle

Le troisième facteur déterminant, c'est la connaissance que les partenaires ont de leurs priorités, contraintes et modes de fonctionnement respectifs. Les différences d'organisation, d'objectifs et de culture professionnelle peuvent en effet constituer des points de tension voire de blocage. Prenons l'exemple des accidents de voyageurs. Pour les transporteurs, il importe avant tout de relancer le trafic dans les meilleurs délais, tandis que pour les services de police, il s'agit de résoudre une enquête judiciaire (en ne négligeant aucun élément de preuve s'il y a soupçon d'homicide) et de garantir l'ordre public. Ces objectifs distincts ne sont pas antinomiques, mais le temps du travail policier dans le cadre d'une enquête judiciaire n'est pas le même que le temps du transporteur qui se doit de gérer dans l'urgence les perturbations du trafic et de rétablir au plus vite la circulation sur les voies concernées. Conscients de ces enjeux, les acteurs institutionnels ont mis en place des initiatives spécifiques pour mieux faire connaître leur cadre d'intervention. Dans cette perspective, la SNCF organise des « marches prudentes » avec ses partenaires (police, sécurité civile), dans le but de les familiariser aux contraintes du milieu ferroviaire, aux risques électriques, au savoir-faire cheminot, et de leur délivrer un minimum de connaissances pratiques leur permettant de travailler en toute sécurité sur les voies.

« Quand on rencontre ces différentes personnes [policiers nationaux], on a aussi un autre côté à gérer, c'est quand ils interviennent sur nos voies, pour qu'ils dégagent le plus vite possible, notamment pour les accidents de personne. Donc, Transilien a une personne dont c'est la mission de travailler sur les accidents de personne. [...] C'est un ancien policier qui connaît leur langage, ce qui est important. Son job, il fait venir des OPJ, en partenariat avec le département infra-circulation. Il leur fait des démonstrations de marches prudentes. [...] Ce type d'accident, c'est minimum 1h30 d'immobilisation. Il faut faire prendre conscience que l'on peut rouler sur la voie d'à côté, avec une marche prudente, à 5 km, pour dégager la voie. C'est ce qu'on essaie de leur faire comprendre. On les invite à venir visiter nos centres de production. On a un guide d'intervention en milieu ferroviaire distribué à nos partenaires, notamment aux OPJ que l'on sensibilise. » (RRS, SNCF)

De son côté, l'association Promevil a su faire valoir auprès de ses partenaires le cadre déontologique de la médiation sociale. D'un point de vue éthique, il est difficile, voire impossible, pour les médiateurs engagés sur le terrain de collaborer ouvertement avec la Suge ou la police, au risque de brouiller leur image auprès du public et de déstabiliser leur référentiel professionnel. Ainsi, Promevil a mis en place un protocole permettant de baliser les modes de coopération et d'éviter la coprésence en public des médiateurs et des services de sécurité. Avec la Suge, le partenariat se joue au niveau des encadrants qui, lors des réunions de coordination, échangent des informations non nominatives. Ceci n'exclut pas des opérations ponctuelles, montées et mises en œuvre en parallèle avec la Suge. Mais il ne s'agit en aucun cas de travailler ensemble sur un même espace en même temps, ce qui risquerait de discréditer les médiateurs et de les faire passer pour des « balances ». Comme le précise un chef d'agence de la Suge, « on travaille non pas côte à côte, mais sur des actions communes par rapport à une analyse 'sûreté' ».



Les démarches visant à favoriser les rapprochements entre les institutions se concrétisent parfois même par l'immersion d'agents au sein des services partenaires. C'est l'option prise par les états-majors de la BRF et la Suge. Conscients de leurs liens faibles sur le plan de la gestion opérationnelle quotidienne, ils ont souhaité pallier ces carences. Depuis plus de deux ans, un agent de la Suge est détaché à temps plein dans la salle de TN Réseaux et, inversement, un agent de la BRF l'est dans la salle du PCNS. Ces agents jouent le rôle d'interface entre les deux entités. Ils facilitent la circulation de l'information et décodent pour leurs partenaires les modes de fonctionnement de leurs propres services.

## 2.4. L'économie équilibrée des relations partenariales

S'engager dans une démarche partenariale, c'est accepter de se placer sur un pied d'égalité avec les autres, de s'inscrire dans une logique de complémentarité et non de subordination. Autrement dit, les partenaires doivent construire une économie équilibrée de leurs relations, respectueuse des prérogatives, de l'identité et de l'autonomie de chacun. En dépit des discours consensuels sur la bonne gouvernance et la transversalité, cela n'a rien d'évident.

Au niveau des coopérations internes, la SNCF présente à ce titre un cas de figure intéressant. Vu la complexité organisationnelle de l'entreprise et la multiplicité des référents sûreté, les dynamiques d'animation interservices ne sont pas sans poser quelques difficultés. Pour le dire comme un chef d'agence Suge, « on ne sait plus très bien qui anime qui, c'est très nébuleux ». Les délégués sûreté produit (DSP) des lignes Transilien, par exemple, n'ont pas d'autorité hiérarchique sur les équipes de la Suge qui interviennent pour leur compte. Néanmoins, en qualité de « clients », ils ont leur mot à dire sur les missions de leurs « prestataires » et sont chargés de veiller à la bonne exécution des contrats qui lient la Suge aux établissements Transilien. De ce point de vue, ils ont un rôle relativement ambivalent, qu'ils investissent de différentes manières. En forçant le trait, on peut distinguer deux types de profils :

- ceux qui se positionnent comme les patrons de la Suge et se comportent comme tel, au risque d'heurter les susceptibilités et d'entrer en conflit avec les chefs d'agence ;
- ceux qui cherchent à susciter l'adhésion et à associer les équipes de la Suge à leur politique, qui s'efforcent de travailler la forme pour donner l'apparence d'une relation d'égal à égal et rompre avec l'image du contrôle de gestion qu'ils savent désavouée.

« Il n'y a pas de relation hiérarchique [avec les équipes de la Suge]. Je ne peux pas leur dire : 'je veux que vous alliez là !' Hors de question. [...] Le partenariat, ça ne peut pas se faire si les deux ne se trouvent pas gagnants. S'il y en a un qui a toujours l'impression d'être lésé, de travailler pour l'autre exclusivement, ça ne peut pas le faire. [...] [Mes interlocuteurs de la Suge] ont besoin aussi, derrière, qu'on leur dise : 'on compte sur vous, on a besoin de vos compétences, on a besoin de vos diagnostics, qu'est-ce que vous nous proposez ?' [...] Chaque fois, je leur demande leur avis. Je ne fais pas genre 'mettez-moi du monde là et là !' Très franchement, j'ai des collègues qui commettent cette erreur, et ça ne passe pas. Ça se passe mal. [...] Il faut les respecter dans leur périmètre, ils ont besoin de reconnaissance, ils ont des choses à dire. Et mes collègues DSP qui, des fois, sont en souffrance avec la Suge, c'est parce qu'ils imposent de trop. Ils arrivent avec des chiffres, des tableaux, des statistiques, en disant que c'est la vérité vraie. [...] Et ça devient plus une relation contractuelle : 'vous allez me faire tant d'heures dans cette gare, tant d'heures dans ce train-là'. [...] Je ne veux pas emmerder les opérationnels avec un cadre contractuel trop rigide. Même s'il existe. Mais je ne veux pas leur imposer cette contrainte. En fin de comptes, c'est moi qui me débrouille pour régulièrement me rapprocher de la personne qui, à la DZS, fait de la gestion de contrats. Régulièrement, je fais le point avec lui. [...] Et je module mes demandes aux opérationnels par rapport à ça. C'est-à-dire que l'air de rien, je baisse un peu la pression ou j'augmente un peu la pression par rapport à ça, mais sans leur dire. Je ne veux pas leur donner l'impression que c'est le comptable qui décide. Et actuellement, à mon avis, c'est un peu ce qui a gâché la relation entre certains DSP et 'leur' Suge, entre guillemets. [...] Je sais qu'il y a un contrat, il faut évidemment rester dedans, c'est normal. Par contre, c'est à moi de moduler et de mettre le minimum de contraintes aux opérationnels par rapport au contrat. Je ne veux pas leur laisser entendre qu'il n'y a que le contrat qui commande. » (DSP ligne H, Transilien)

Au niveau des partenariats interinstitutionnels, les relations sont également sous-tendues par ces enjeux de pouvoir et d'équilibrage des rapports de force. En l'occurrence, les principales critiques qui ressortent des entretiens tiennent à la position de surplomb qu'occupe de fait la SDRPT. Les autres acteurs de la prévention/sécurité dans les transports ne lui sont pourtant pas

subordonnés. La mission de coordination fonctionnelle dont elle est investie ne saurait se confondre avec une fonction d'autorité fonctionnelle.

« Les transporteurs sont très attentifs, logiquement attentifs, à garder l'autonomie qui est la leur. Mais on travaille très bien avec eux. Surtout avec la RATP : on vit avec la RATP, on est dans la Maison de la RATP ! Mais avec la SNCF, pas moins. Pour autant, on ne peut pas considérer que le préfet de police a une autorité fonctionnelle, à travers moi, sur le patron de la Suge ou sur le patron du GPSR. On en a récemment parlé avec les transporteurs, on s'est mis d'accord sur l'idée de coordination fonctionnelle, qui est donc la sémantique que nous retenons pour désigner ce type de travail en commun. » (Sous-directeur SDRPT).

Il n'en reste pas moins que les services policiers dans leur ensemble sont vus et s'imposent comme la pièce centrale dans le jeu des relations quotidiennes de travail. Parce qu'ils représentent la puissance régaliennne et disposent de prérogatives plus importantes, ils peuvent être tentés de jouer de cette prééminence pour se décharger sur leurs partenaires de tâches que ces derniers n'ont pourtant pas à assumer. En substance, c'est ce que leur reproche un chef d'agence de la Suge concernant la transmission de fichiers de vidéosurveillance, exemple apparemment anodin qui révèle bien ces velléités de subordination.

**Notes à l'occasion d'un entretien avec un chef d'agence de la Suge  
À propos des transmissions de fichiers vidéo aux services policiers**

En principe, toute transmission d'images extraites du système de vidéosurveillance de la SNCF aux services policiers fait l'objet d'une procédure très cadrée. Juridiquement, elle est soumise à une réquisition judiciaire (ce qui est respecté). Pratiquement, une fois les fichiers extraits, c'est aux services policiers qu'il revient d'aller les récupérer auprès d'une cellule dédiée située en gare de Paris Nord. Bref, « normalement, il y a des procédures. Mais la réalité terrain, c'est pas réellement ça, c'est pas top-top », résume le chef d'agence. Il s'explique : bien souvent, les services territoriaux de police ou de gendarmerie demandent à ses équipes de leur apporter directement les fichiers. Pour lui, « c'est problématique » : ce n'est pas le rôle des agents Suge qui, lorsqu'ils sont mobilisés à cet effet, sont indisponibles sur le terrain.

De manière significative, lors de notre entretien, un agent vient récupérer dans le bureau du chef d'agence toute une pile d'extractions vidéo qu'il se propose d'amener à la brigade territoriale de gendarmerie de Louvres – la conversation laisse penser qu'il en a été convenu ainsi préalablement. Le chef d'agence lui donne les fichiers mais lui demande de récupérer les cartes de visite des OPJ afin qu'ils puissent ensuite les contacter et les sensibiliser à la procédure à suivre. Il demande d'ailleurs à son agent de leur faire passer le message suivant : d'accord pour aujourd'hui puisque « l'équipe est bancale » (il n'y a que deux agents), en nombre insuffisant pour assurer les missions de sécurisation des gares et des trains. D'accord, aussi, de manière générale, pour « rendre service » et rapporter les extractions vidéo de la cellule de Paris Nord jusqu'à l'agence Suge de Goussainville. En revanche, pas d'accord pour que les équipes Suge livrent ces fichiers à domicile, car ce sont des équipes en moins sur le terrain : c'est aux équipages de police et de gendarmerie de venir les chercher à l'agence Suge.

Malgré cette dissymétrie des relations, il ne faudrait pas négliger ce résultat fort : globalement, les différents services travaillent bien ensemble et les acteurs institutionnels s'accordent à souligner la qualité des partenariats. Il ne faudrait d'ailleurs pas non plus surévaluer la position prédominante de la SDRPT. Certes, elle est le maître d'œuvre de la sécurité dans les transports collectifs franciliens, mais elle doit composer et négocier avec ses partenaires, ménager les susceptibilités eu égard aux investissements qu'ils lui consentent. En ce sens, la SNCF et la RATP ont du pouvoir sur la police régionale des transports. À la base comme au sommet, les policiers de la BRF savent qu'ils dépendent des transporteurs sur le plan matériel et budgétaire.

« Même si la police des transports est maître d'œuvre en matière de sécurité dans les transports par décret, il y a des enjeux financiers qui dépassent un peu les liens logiques. Là [dans les locaux de la BRF gare du Nord], on est chez la RATP. Les bureaux sont fournis. Cet ordi, je crois que c'est SNCF. La voiture que j'utilise, c'est SNCF. Ils [les transporteurs] tiennent quand même les cordons de la bourse, alors je ne sais plus dans quelle proportion, mais on a trois budgets. On a un budget police, on a un budget SNCF, on a un budget RATP. Donc faut pas se raconter d'histoire. À partir de là, il y a quand même un lien... On est plus, parfois, dans la négociation que dans une position complète de maître d'œuvre. Ceci dit, c'est aussi logique qu'on écoute leur avis. [...] Et puis, comme on le disait, c'est difficile de savoir si un travail de sécurisation est bien fait, on n'a pas beaucoup d'indicateurs. Et l'avis du transporteur, c'est un indicateur. » (Officier, BRF)

### 3. Perspectives d'avenir

Pour clore cette partie sur les dynamiques partenariales et plus largement conclure notre étude, il nous semble important d'interroger les perspectives d'avenir qui se dégagent en matière de coproduction de la prévention/sécurité dans les transports publics franciliens. Autrement dit, il s'agit d'ouvrir une réflexion prospective sur les enjeux et évolutions à anticiper face aux mutations des territoires, considérant que les transports en commun constituent une dimension-clé des projets de développement à l'échelle métropolitaine.

#### 3.1. La question de la sécurisation des réseaux de surface

Le premier sujet qui s'impose d'emblée concerne la sécurisation des réseaux de surface.

##### 3.1.1. Un maillage inégal et diffus

En l'état actuel des choses, la sécurisation des réseaux de surface fait l'objet d'un maillage inégal et relativement diffus sur l'ensemble de l'Île-de-France. Elle laisse transparaître de profondes disparités entre l'agglomération centrale et les départements périphériques de la grande couronne.

- Du côté des transporteurs, les dispositifs mis en place sont variables selon les réseaux.
  - Sur les lignes de bus et de tramway exploitées par la RATP sur la zone dense de Paris et de la petite couronne, le GPSR intervient.
  - De même, sur la ligne de tramway T4 exploitée par la SNCF entre Aulnay-sous-Bois et Bondy, la Suge est mobilisable.
  - En revanche, sur les réseaux de bus exploités par les entreprises privées, notamment en grande couronne, il n'y a pas de dispositif équivalent, celles-ci ne disposant pas de service de sécurité interne. Outre les conducteurs et les contrôleurs qui, à leur façon, assurent une présence régulatrice, il y a bien des médiateurs sur certaines lignes, mais la sécurisation en tant que telle ne relève pas de leur mission.
- Du côté de la police régionale des transports, l'improprement nommée brigade des réseaux ferrés est potentiellement compétente sur les réseaux de surface. Mais qu'en est-il de fait ? Si la BRF continue de se concentrer sur les réseaux ferrés conformément à sa vocation historique, elle effectue néanmoins plusieurs types de missions de surface.
  - La BRF assure des « missions tram », notamment sur la ligne T1. « C'était un peu un vide policier », explique le chef du département de sécurisation générale, « donc là, on est en train de mettre plus d'équipes sur les trams ».
  - La BRF assure des « missions bus » de jour, sur les trois départements de la petite couronne, selon trois méthodes distinctes.
    - Dans le Val-de-Marne, l'unité de sécurisation des transports en commun (USTC) constitue un cas spécifique. Rattachée à la BRF depuis fin 2009, elle émane à l'origine de la DDSP du 94 et reste relativement autonome dans son fonctionnement. Elle intervient dans les bus et fonctionne sur « une logique territoriale » marquée.
    - En Seine-Saint-Denis, ce sont des renforts (CRS ou gendarmes mobiles) quotidiennement mis à disposition de la BRF qui sécurisent les lignes sensibles en escortant les bus en véhicule.
    - Dans les Hauts-de-Seine, s'il arrive ponctuellement que des renforts mobiles soient aussi mis à disposition de la BRF, ce sont sinon les agents du service de sécurisation des réseaux de banlieue (SSRB) qui, dans le cadre de leurs missions générales, sont amenés à sécuriser à pied les réseaux de surface, « c'est-à-dire que [le policier] va faire un peu de RER, un peu de métro, un peu de tram, un peu de bus. »

- Enfin, la BRF assure des « missions bus » de nuit. Celles-ci reviennent au service de sécurisation nocturne des réseaux (SSNR), qui se mobilise fortement sur les pôles et les bus Noctiliens. USTC mise à part, c'est la seule unité d'envergure de la BRF qui ne soit pas centrée sur les réseaux ferrés.

Ceci étant, rapportées à l'ensemble de l'activité de la BRF, ces différentes missions de surface restent somme toute assez marginales. En outre, elles sont circonscrites au cœur d'agglomération : au moment de l'enquête, la BRF ne se déploie pas sur les lignes de bus en grande couronne (sauf dans le cadre d'opérations ponctuelles planifiées au mois sur les lignes interdépartementales les plus sensibles).

### 3.1.2. Une préoccupation croissante : vers un redéploiement de la BRF en surface ?

Vu l'acuité sociale de la problématique de l'insécurité dans les bus en banlieue, cette inégale répartition des effectifs dédiés à la sécurisation des transports franciliens interpelle. Explicite à ce sujet, le responsable « prévention/sécurité » de trois filiales essonniennes de Kéolis déplore le déséquilibre régional des moyens, concentrés sur les deux grands opérateurs (SNCF/RATP) et sur la petite couronne, au détriment des petits transporteurs et de la grande couronne, à qui il ne resterait plus « que les miettes » en dépit de la criticité des problèmes à gérer.

« Souvent, le problème qu'on rencontre, c'est que les moyens sont un peu pompés par les deux grosses structures [SNCF et RATP], alors qu'ils ont peut-être moins de problèmes que les autres. Par exemple, les problèmes que rencontre Tice, qui dessert des zones très difficiles, et à des heures tardives. Nous, à Corbeil, on s'arrête tôt, on s'arrête à 22h30. Tice, ils vont aux Tarterêts jusqu'à 1h du matin ; à Grigny Grande-Borne pareil. Alors c'est bien beau... SNCF, ils ont 2 000 agents de la Suge ou je ne sais pas combien. La RATP, ils ont le GPSR. Ils ont des moyens humains propres. En plus, ils ont des moyens d'État, la police, qui est aussi focalisée sur leur réseau. Donc c'est vrai que nous, on a un peu les miettes. C'est ça, c'est le problème. Et on subit les plus gros problèmes, souvent. [...] Prenez Meyer, sur Grigny, pareil. Grigny, en ce moment, c'est le point chaud de l'Essonne. Même de l'Île-de-France. Parce que la Seine-Saint-Denis, ça s'est relativement calmé. Tout a été focalisé là-haut. Et puis c'est petite couronne. Vous avez la PP qui prend en charge. Nous, on est à part. On est grande couronne, on n'a pas les mêmes moyens. Et maintenant, les points chauds de l'Île-de-France, et bien c'est Grigny Grande-Borne, c'est Les Tarterêts, c'est Evry, c'est tous ces coins. Et on ne bénéficie pas des mêmes moyens que la Seine-Saint-Denis, le Val-de-Marne ou les Hauts-de-Seine. Entre la petite couronne et la grande couronne, il y a une grosse différence. Alors maintenant, l'état-major de la police régionale des transports commence à venir. Pour justement améliorer. C'est pour ça qu'on a des contacts. Là, je leur ai envoyé le plan de mes lignes, pour essayer d'établir une stratégie. » (Coordinateur prévention/sécurité, direction de secteur Kéolis pour les sociétés Athis-Car, Garrel et Navarre et STA)

La sécurisation des réseaux de surface s'impose en effet comme un enjeu majeur. C'est une question particulièrement sensible pour les transporteurs comme pour les usagers compte tenu des risques de débrayage et d'interruption de service en cas d'agression sur les personnels. Aux dires des responsables policiers rencontrés, c'est une préoccupation partagée par le ministre de l'Intérieur, pour qui il importe de consolider l'action des services policiers en ce domaine. C'est donc un « sujet qui monte en puissance » pour la police des transports qui, par-delà sa mission régionale de coordination fonctionnelle, s'interroge sur l'amélioration de ses capacités opérationnelles de sécurisation des bus. En ce sens, la SDRPT s'est activement rapprochée du réseau Optile, avec qui elle organise des réunions trimestrielles depuis la fin de l'année 2012<sup>1</sup>.

Considérant qu'aujourd'hui, la BRF n'est pas configurée pour sécuriser les bus (sinon pour traiter les situations sur une portion restreinte des réseaux de surface), il s'agit à la fois de repenser les modes d'organisation et de clarifier les responsabilités policières respectives (quant à savoir ce qui relève de la BRF ou des services territoriaux).

« Il faudrait qu'on puisse vous convaincre que c'est un sujet très important, cette histoire de transports en commun de surface. Déjà, parce qu'il s'agit d'une mission d'une ampleur énorme au plan régional. [...] Il y a des milliers et des milliers de bus. Alors, vous allez le voir, on est à peu près organisé et performant pour traiter les réseaux ferrés. En revanche, devant l'immense chantier de sécurisation des réseaux de surface, on est au début de la mission. C'est-à-dire qu'on n'est pas organisé pour la

<sup>1</sup> Coprésidéées par le sous-directeur régional de la police des transports et le responsable développement d'Optile, ces réunions rassemblent les responsables sécurité des quinze entreprises les plus importantes et/ou les plus sensibles du réseau, ainsi que des représentants des services de police et de gendarmerie de la petite et de la grande couronne.

traiter... Au jour où je vous parle, ce sont les CRS, les policiers des renforts des forces mobiles, qui assurent ces missions au profit des lignes de bus de la Seine-Saint-Denis. Puisqu'on n'est pas organisé... on est juste organisé pour traiter les inflammations. De ce point de vue-là, il y a toute une réflexion, qui sera l'un des éléments pivots, à mon avis, de la politique de sécurité que vous dégagerez dans les prochaines années : que faire des transports de surface ? Qui doit être compétent ? Est-ce que c'est une autorité régionale comme la nôtre ? Est-ce que c'est une super-police de proximité ? C'est-à-dire est-ce que c'est l'espace communal, l'espace traversé par le bus, qui doit sécuriser le bus, et à ce moment-là, c'est le policier municipal ou le policier territorial, en tout cas très proche du terrain, qui est responsable ? Ce sont vraiment des enjeux très importants que je souhaitais un peu mettre en avant à l'occasion de cette conversation. » (Sous-directeur régional, SDRPT)

En tout cas, au sein de la BRF, l'idée de créer un service dédié à la sécurisation des bus fait son chemin. Mais comment s'y prendre et pour quels résultats ? « C'est un vrai débat qu'on a actuellement, on en parle quasiment tous les jours », déclare un cadre de la BRF, « le problème, c'est qu'on n'a pas encore réglé la question de savoir comment sécuriser ». La perspective d'un redéploiement de la BRF sur les réseaux de surface soulève effectivement bien des questions.

- Quels réaménagements organisationnels mettre en œuvre à effectifs constants sinon réduits ? Comment faire en sorte que la réorientation sur les réseaux de surface ne se fasse pas au détriment des autres missions ? Pour reprendre la formule laconique d'un officier, « c'est clair que si on est plus dans le bus, on est moins dans le ferré ». Comment redéployer les forces en présence, sachant que d'un point de vue policier, la sécurisation des bus, « en termes de visibilité, en termes d'efficacité, ce n'est pas rentable » rapporté au nombre total de bus en circulation (seule une part mineure peut être sécurisée) et au nombre de personnes impactées dans chaque bus (bien inférieur au nombre de personnes transportées dans une rame de métro ou dans un RER).

« Quand vous montez dans un métro, vous sécurisez 800 personnes d'un coup. Un RER, vous en sécurisez 2 000. Mais un bus, vous en sécurisez combien ? 80. Faut en faire, des bus, avant que tout le monde vous ait vu et que l'usager soit durablement sécurisé, rassuré. Ce n'est pas tout de passer une fois tous les trois mois. Passer une fois tous les trois mois, ce n'est jamais que passer. Donc ça nous pose déjà un problème en termes d'effectifs. Comment on sécurise ? » (Officier, BRF)

- Quelles sont les objectifs visés et les logiques d'intervention à promouvoir ? Faut-il mettre l'accent sur la visibilité ou sur l'anti-délinquance ? Faut-il opter pour une présence diluée sur l'ensemble des réseaux, dans un souci d'équité territoriale, mais avec un impact nécessairement limité faute d'élasticité des effectifs, ou pour une présence concentrée sur les secteurs les plus problématiques, au risque de délaisser certains secteurs et d'établir un système de sécurisation à plusieurs vitesses ? Faut-il adopter une stratégie préventive d'implantation territoriale, dans une logique proactive d'anticipation et de prévention des problèmes, ce qui suppose une gestion déconcentrée gourmande en effectifs, ou une stratégie réactive de traitement déterritorialisé des inflammations, dans une logique 'coup de poing' de réponse à des problèmes ponctuels, ce qui suppose une gestion centralisée des équipages ?

- Quels sont les modes opératoires à privilégier ? Faut-il monter à bord des bus comme le font les agents de l'USTC du 94, ce qui n'est pas sans exposer les fonctionnaires à d'éventuelles prises à partie ?

« Comment on sécurise ? Combien on en monte dans le bus ? Et surtout, qu'est-ce qu'on fait si nos mecs sont pris à partie ? Parce que c'est aussi la réalité de la banlieue. Je monte dans le bus, je me fais repérer par les loustics qui mettent le bus à feu et à sang... On est un peu démunis. Et le problème, c'est que trois minutes, cinq minutes en banlieue face aux loustics en face, ça peut être très long. Alors, le problème, et je le conçois tout à fait, c'est qu'on ne peut pas dire non plus qu'on n'y va pas parce qu'on a peur. Mais malgré tout, on ne pas envoyer nos gars au casse-pipe. » (Officier, BRF)

Ou faut-il escorter les bus en véhicule comme à l'heure actuelle en Seine-Saint-Denis, ce qui permet d'être rapidement projetable, de rassurer les machinistes et de désamorcer les conflits sociaux dans les entreprises de transport, mais ce qui n'a guère d'effet auprès des usagers ?

« Aujourd'hui, c'est vrai que la sécurisation qu'on fait, c'est éviter le conflit social. [...] On est en voiture derrière le bus. [...] C'est-à-dire qu'en gros, on joue le rôle du service de sécurité du transporteur. On le fait assez rarement, du coup, sur des bus RATP [puisque le GPSR est mobilisable]. Ça, on le fait surtout sur des sociétés privées. [...] Ça va rassurer le machiniste. Mais en termes d'efficacité sur le

citoyen lambda, rien. [...] Notre boulot, ce n'est pas de faire en sorte que le bus roule, c'est de faire en sorte que l'usager, enfin le citoyen, ne se fasse pas attaqué. Si on voulait vraiment sécuriser du bus, c'est à ça qu'il faudrait d'abord penser. Mais comment on fait pour que les usagers soient rassurés durablement et ne se fassent pas attaqués dans un bus ? Et sur l'ensemble des réseaux ? Sachant que là, on n'est plus en circuit fermé, on est à l'air libre, et que potentiellement, nos interventions peuvent amener une problématique de surface. [...] Ça pose un problème d'action. » (Officier, BRF)

■ Comment gérer l'interpénétration avec les problématiques de voie publique? La perméabilité entre les réseaux de surface et leur environnement est effectivement très forte, ce qui empêche de délimiter nettement le champ d'intervention des policiers des transports : que se passe-t-il quand, à l'intérieur du bus, ils repèrent un problème à l'extérieur?

« Le bus, c'est une vraie problématique de surface. C'est-à-dire que vous êtes dans le bus, vous allez certainement éviter qu'il se passe des choses, je suis d'accord, mais vous allez surtout voir à travers les vitres du bus tout ce qui se passe à l'extérieur. Et qu'est-ce que vous allez faire ? Alors évidemment, vous allez voir un type se faire étrangler sur le trottoir, vous n'allez pas rester dans le bus, vous allez le traiter. Vous allez vous retrouver dans un embouteillage, vous allez sortir libérer l'embouteillage pour que le bus passe, ça me semble évident. Si ce n'est pas votre mission première, ça s'inscrit dans une logique. [...] Pour moi, le bus, c'est plus une logique de surface. » (Officier, BRF)

En lien, se pose donc aussi la question de savoir comment gérer l'articulation avec les services territoriaux qui, compte tenu de cette porosité, peuvent être directement impactés par l'action de la police régionale des transports.

« Quand on vient en force dans un endroit et qu'on s'en va derrière, il y a peut-être des tensions à gérer. Et ce n'est pas nous qui allons les gérer, c'est les locaux. Pfff... c'est toujours délicat. [...] [Nos agents] voient un truc depuis le bus et ils y vont en courant, et ils rentrent dans un hall d'immeuble, et ils collent tout le monde au mur parce qu'ils ont vu un deal de drogue dans la cour d'immeuble... pfff... c'est bien, c'est du travail de police, mais on a 90% de chance d'avoir un problème avec le service de police locale après. Parce qu'on va foutre le feu dans une cité où il faut pas, qu'on va casser un dispo stup qui est en place depuis des mois, où ils sont en train de filmer, d'identifier les gens, et nous, on arrive avec nos gros sabots et on colle tout le monde au mur, et on va ramener un mec pour trois barrettes alors qu'ils sont en train de l'habiller... » (Officier, BRF)

Face à ces dilemmes, partant du principe que la sécurisation des bus relève avant tout d'une logique de surface, c'est l'option suivante que la BRF retient pour l'heure : celle d'une force d'appui aux services territoriaux et aux transporteurs, mobilisable en fonction des incidents, chargée d'escorter les bus sur un laps de temps court pour permettre un retour à la normal. Il s'agit là d'une position confirmée par le chef d'état-major du SDRPT lors de la dernière réunion du comité de pilotage de notre étude.

« Il est bien évident que la sécurisation des réseaux de surface, notamment plus on s'éloigne de Paris, en grande couronne et même en petite couronne, ce n'est pas qu'un problème SDRPT. Les réseaux de surface ont, jusqu'à maintenant, été sécurisés en grande couronne par les services territoriaux. En petite couronne, par les services territoriaux avec l'appui de la SDRPT depuis la création de la DSPAP en 2009. Mais le problème des réseaux de surface est de toute façon un problème territorial avant tout. [...] Donc nous, on a fait des propositions pour se positionner en force d'appui aux territoriaux. Pour engager une unité très temporairement, en raison d'un problème grave survenu, pour arriver en soutien du transporteur, y compris au niveau de la direction d'entreprise [...]. Pour éviter des droits de retrait qui, dans des zones profondes d'Île-de-France, ont quand même des conséquences relativement lourdes pour les usagers, puisque c'est le seul moyen de transport qu'ils ont – les gens sont beaucoup plus pénalisés qu'en très proche banlieue ou sur Paris. Donc on a cette volonté d'avoir une force de frappe qui serait un peu à disposition des territoriaux et des transporteurs, pour pouvoir, sur deux, trois, quatre jours, permettre un retour à la normale, permettre de rassurer, de sécuriser. Mais on ne peut pas sécuriser tous les réseaux de banlieue, ça, c'est bien trop compliqué pour nous. On a déjà engagé ce genre d'opérations sur des lignes du Val d'Oise, une fois sur les CIF du côté de Villiers-le-Bel / Goussainville. Et on l'a fait sur des lignes de l'Essonne, de la Tice. On a actuellement une patrouille qui intervient deux fois par semaine sur une vacation d'après-midi sur la ligne Tice 402. » (Chef d'état-major, SDRPT)

En tout cas, du côté des transporteurs privés, les attentes sont fortes en matière de sécurisation des bus. À n'en pas douter, les projets de redéploiement de la BRF en surface seront les bienvenus pour les entreprises du réseau Optile.

## 3.2. Les défis pour demain

À l'heure de la métropolisation, d'autres défis d'envergure se posent en matière de coproduction de la sécurité sur les réseaux franciliens, à commencer par le Grand Paris des transports.

### 3.2.1. Le Grand Paris des transports

À l'évidence, les projets de développement des réseaux de transport en commun vont impacter le système de sécurisation des transports. Qu'il s'agisse des chantiers en cours ou à venir, du Grand Paris Express ou des autres projets d'extension/de création de lignes, il s'agit d'anticiper sur cette restructuration des réseaux, sur l'augmentation de la fréquentation et, parallèlement, sur les évolutions potentielles des phénomènes de délinquance et des problématiques d'insécurité.

« Le Grand Paris, ce n'est pas que le Grand Paris Express [...]. On a les travaux du T5 et du T7 qui ont commencé, on aura la Tangentielle Nord, la Tangentielle Ouest. C'est tout un maillage autour du Grand Paris [...]. Donc ça, ça indique qu'on va avoir une mobilité énorme de nos 'partenaires', je dirais, les délinquants... Et donc il faut qu'on s'adapte à ce mode de fonctionnement. » (Chef d'état-major, SDRPT)

On peut sur ce plan identifier trois au moins trois types d'enjeux.

- Intégration des questions de sécurité/sûreté en amont des projets d'aménagement

Le premier enjeu, c'est d'intégrer les questions de sécurité/sûreté en amont des projets d'aménagement (des gares, stations et réseaux), de sensibiliser et d'accompagner les maîtres d'ouvrage et les maîtres d'œuvre en la matière, autrement dit de travailler sur la prévention situationnelle. Conformément aux dispositions réglementaires relatives aux études de sûreté et de sécurité publique (ESSP), il s'agit d'établir un diagnostic du contexte et des projets et de prévoir des mesures adaptées à la fois pour « prévenir et réduire les risques de sécurité publique » et pour « faciliter les missions » des services dédiés – notamment concernant l'implantation de locaux (bases d'appui) dans les nouvelles gares, ce sur quoi se penche actuellement la SDRPT dans le cadre des travaux de la Société du Grand Paris. Il s'agit plus largement d'investir la réflexion sur la qualité des espaces de transport et de mobiliser en ce sens l'aménagement comme un levier de la prévention de la délinquance.

- Redimensionnement des dispositifs de sécurisation

Le deuxième enjeu, c'est de renforcer les moyens humains et techniques alloués à la sécurisation des transports, qu'il convient de redimensionner pour répondre aux nouveaux besoins – ce qui, dans un contexte de révision générale des politiques publiques et de restrictions budgétaires, pose un vrai problème de fond(s).

- Réorganisation des services à l'échelle métropolitaine

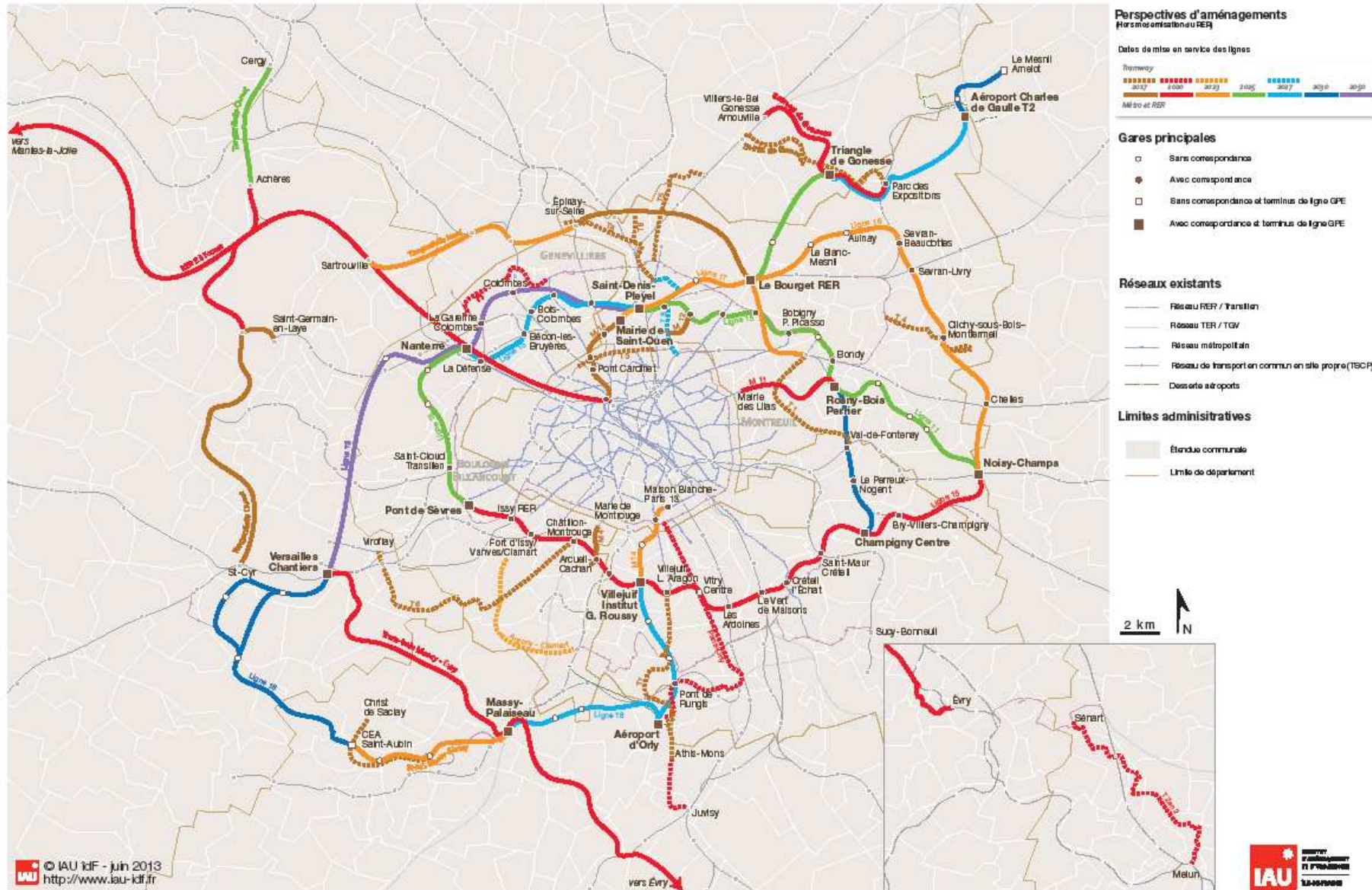
Le troisième enjeu, c'est de prendre en compte les nouvelles échelles d'action pertinentes et de reconfigurer l'organisation des services en fonction. L'avènement d'une dynamique métropolitaine<sup>1</sup> vient effectivement brouiller les anciens découpages. Elle invite à dépasser les oppositions Paris/banlieue, petite/grande couronne, ferré/surface, à rééquilibrer les capacités de projection sur l'ensemble des réseaux, à s'affranchir d'une logique de déploiement concentrique pour penser à l'échelle du territoire métropolitain dans sa globalité.

---

<sup>1</sup> Entendue ici comme une dynamique territoriale structurante à l'échelle régionale, par-delà le périmètre institutionnel resserré (Paris + petite couronne) défini par le projet de loi visant à créer une métropole du Grand Paris (adopté en première lecture par l'Assemblée nationale le 19 juillet 2013).



# LE NOUVEAU GRAND PARIS





Le projet de réorganisation de la BRF, s'il vise d'abord à résoudre la difficile équation entre la baisse des effectifs (1 350 agents en 2012, 1 200 en 2013) et l'accroissement des missions, s'inscrit pleinement dans cette optique. Actuellement en attente de validation par les autorités compétentes, il mise à la fois sur :

- le déploiement dans les réseaux de surface (*cf. supra*) ;
- le renforcement de la visibilité, notamment en profondeur régionale ;
- le dépassement du clivage Paris/banlieue.

Comme le remarque justement un officier de la BRF, ce clivage « est marquée chez nous, en termes d'acronymes, puisqu'on a deux services, qui s'appellent service Paris et service Banlieue. [...] Bon, ça fait tâche de dire Paris/banlieue à l'heure du Grand Paris. » Aussi, « l'idée, c'est d'avoir un service général qui s'occupe de Paris/banlieue », et non plus deux grosses unités de sécurisation affectées pour l'une, sur les lignes de métro parisiennes (SSRP), pour l'autre, sur les trains de banlieue (SSRB). En d'autres termes, il s'agit de s'affranchir d'une logique sectorisée qui entérine l'opposition Paris/banlieue pour se redéployer autour de nœuds intermodaux à partir desquels faire circuler les équipages en étoile.

« Pour l'instant, on est dans une logique de secteur. Logique de secteur, on essaie de tout faire. On essaie de ne rien laisser à l'abandon, on essaie d'être partout, mais un peu. Donc on a une présence qui est très diluée. À Paris, on a cinq secteurs, avec deux ou trois équipes dessus, mais vu le nombre de stations, c'est très peu. Pour couvrir toute la région parisienne hors Paris, on a quatorze secteurs. Divisez la région en quatorze, ça fait une équipe sur chaque tronçon... on est partout, mais on est nulle part. [...] L'idée, ce serait de se concentrer sur les pôles de transports multimodaux : La Défense, Massy-Palaiseau, Juvisy, ces endroits où il y a des gros nœuds de RER, de trains de banlieue, et de bus et de tram. Se concentrer là, se montrer là, et partir de ce point-là et y rester toute la journée. [...] L'idée, c'est [...] de baser les équipes là pour la journée, et de les faire circuler en étoile autour de ce point-là. Et non plus de faire des aller-retour Paris - bout de ligne, ou Paris - milieu de ligne comme on le fait aujourd'hui. [...] Il faut... vouloir moins être partout et se concentrer sur des zones. Quitte à modifier régulièrement les zones où on est. Mais se montrer plus et être concentrés sur des nœuds où la délinquance a une réalité. » (Officier, BRF)

Récemment validée, la réforme du GPSR qui prendra effet à l'automne suit un mouvement assez similaire. Si elle s'appuie sur une restructuration des services fonctionnels et de l'unité de commandement, elle repose aussi, et surtout, sur une nouvelle politique de sectorisation (quatre entités territoriales pour les zones Nord, Est, Sud, Ouest + une entité multi-secteurs), dans une logique de concentration des moyens là où les besoins sont les plus criants. Cela se traduit par :

- une redistribution des effectifs, avec un renforcement des secteurs les plus sensibles au détriment des autres ;
- une réduction du nombre d'implantations locales, pour optimiser les capacités de projection des équipes à l'échelle d'un territoire plus large.

### 3.2.2. L'ouverture à la concurrence

Il est un autre sujet qui pourrait parallèlement changer la donne à plus long terme pour les acteurs étudiés : l'ouverture à la concurrence du marché des transports de voyageurs en Île-de-France. En la matière, différentes échéances sont prévues par la loi ORTF du 8 décembre 2009<sup>1</sup>, conformément au règlement européen sur les obligations de service public :

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

Compte tenu de ces échéances plus lointaines, et faute de maîtriser précisément le sujet, nous ne nous étendrons pas longuement sur ce point. Il nous semble néanmoins important de l'évoquer, en ce sens qu'il interroge l'avenir des services de sécurité internes des deux grandes entreprises publiques et pose la question de savoir quels services mobiliser pour garantir la sécurisation sur l'ensemble des réseaux quels que soient les opérateurs.

- *Quid* du GPSR et de la Suge dans ce régime d'ouverture à la concurrence ? S'ils préservent le même statut, ces services constitués représenteront sans nul doute un avantage concurrentiel

<sup>1</sup> Loi ORTF n°2009-1503 relative à l'organisation et à la régulation des transports ferroviaires et portant diverses dispositions relatives aux transports.

pour les opérateurs historiques. Mais s'achemineraient-ils vers un nouveau statut supra-transporteurs (entité autonome) qui leur permettraient de se positionner comme des prestataires de services pour l'ensemble des opérateurs ?

- Peut-on envisager une mutualisation des différents services chargés de la sécurisation dans les transports publics franciliens ? En l'état actuel des choses, compte tenu des différences d'objectifs et de cadres juridiques, une fusion de la BRF, du GPSR et de la branche francilienne de la Suge semble assez peu probable. C'est toutefois une idée qui nous a été soumise à plusieurs reprises dans le cadre de notre enquête, à la fois par des policiers et par des agents des services de sécurité des transporteurs, considérant, pour les citer, qu'« après tout, [ils font] tous à peu près le même travail... »

\* \* \*

Dans ce contexte de métropolisation et de mutation de l'économie générale des transports en commun franciliens, quel modèle de sécurisation promouvoir pour demain ? Pour l'heure, la question reste ouverte. En tout cas, le système de sécurisation des transports publics en Île-de-France préfigure et révèle des évolutions plus larges : redéfinition des frontières entre action publique et secteur privé, diffusion des nouvelles technologies de surveillance, approche partenariale intégrée, etc. Ces évolutions sont significatives d'un mouvement d'hybridation de la sécurité et de la prévention de la délinquance. À bien des égards, le secteur des transports en commun franciliens illustre les nouvelles modalités de division du travail en la matière, associant toute une gamme d'acteurs publics, parapublics ou privés. Il met en scène une pluralité de métiers de la prévention/sécurité sans lesquels les services policiers de l'État seraient aujourd'hui bien démunis. Incontestablement, c'est un champ d'action où la notion de coproduction prend tout sens.

# ANNEXES

# **Annexe 1**

## **Composition du comité de pilotage**

### **Pour la Région Île-de-France**

- Laura ZILIANI, chargée de mission offre et qualité de service, unité aménagement durable
- Laurence SELIN, chargée de mission auprès des présidents de commission
- Martine BLANCHEMANGE, secrétariat, commission Politique de la ville et sécurité
- Véronique ESTEVE, secrétariat, commission Transports et mobilité

### **Pour le STIF**

- Baya SEKHRAOUI, chargée de projet prévention/sécurité  
*Remplacée au cours de l'étude par :*
- Marie FLEISCH, chargée de projet prévention/sécurité

### **Pour la SNCF**

- Michèle FORT, responsable observatoire sûreté, direction de la sûreté
- Catherine LIZIER, pôle sûreté & lutte anti-fraude, SNCF proximités - Transilien  
*Remplacées au cours de l'étude par :*
- Isabelle POTHERAT, responsable observatoire sûreté, direction de la sûreté
- François TULLI, directeur délégué Île-de-France, direction de la sûreté, responsable sûreté activité Transilien
- Bernard ROUSSEAU, chef de division sûreté, trains et lutte anti-fraude, SNCF Proximités –Transilien

### **Pour la RATP**

- Josiane SOMMACAL, responsable coordination prévention, département de la sécurité

### **Pour Optile**

- Alain RIOU, directeur du développement  
*Remplacé au cours de l'étude par :*
- M. JAMET, directeur du développement

### **Pour l'Observatoire National de la Délinquance dans les Transports (ONDT)**

- Fabrice FUSSY, responsable de l'ONDT

### **Pour la sous-direction régionale de la police des transports (SDRPT) de la Préfecture de police**

- Serge RIVAYRAND, sous-directeur régional de la police des transports
- Philippe GAUFFIER, chef d'état-major

### **Pour le Département Mobilité Transports de l'IAU Île-de-France**

- Mireille BOULEAU, chargée d'études

## Annexe 2

### Liste des entretiens

Organisme		N°	Statut	Date	Enquêteurs
<b>STIF</b>					
		1	Chargé de projet prévention/sécurité, Stif	11/06/2012	MES
<b>OPTILE</b>					
		2	Responsable développement OPTILE	01/10/2012	MES
<b>CIF</b>		3	Directeur des CIF Responsable service environnement/sécurité	09/11/2012	MES
		4	Responsable pôle médiation	11/03/2013	MES
		5	Directeur Responsable prévention/sécurité	20/11/2012	MES
		6	Coordonnateur médiation	20/11/2012	MES
		7	Responsable service contrôle	20/11/2012	MES
		8	Médiateur, chef d'équipe	Hiver 2012/13	étudiants
		9	Médiateur	Hiver 2012/13	étudiants
		10	Médiateur	Hiver 2012/13	étudiants
<b>STA</b>		11	Responsable environnement / sécurité 3 filiales Kéolis	16/10/2012	MES
		12	Médiateur	Hiver 2012/13	étudiants
		13	Médiateur	Hiver 2012/13	étudiants
		14	Médiateur	Hiver 2012/13	étudiants
<b>RATP</b>					
	<b>Département sécurité</b>	15	Responsable coordination prévention	13/06/2012 26/06/2012	MES
		16	Directeur Sécurité des réseaux	10/07/2012	MES
		17	Responsable Khéops La Défense	27/11/2012	MES
		18	Responsable Khéops Bobigny	08/11/2012	MES
		19	2 agents GPSR, attachement de S <sup>t</sup> Denis	18/12/2012	étudiants
		20	2 agents GPSR, attachement de S <sup>t</sup> -Denis	15/02/2012	étudiants
	<b>Contrôle</b>	21	Responsable zone Nord (S <sup>t</sup> Denis / La Défense) Délégué SSC (Service contrôle clients)	15/02/2013	MES
	<b>Maîtrise d'ouvrage des projets</b>	22	Architecte, conception et identité des espaces	13/05/2013	MES

SNCF				
	Direction sûreté	23	Responsable adjoint, pôle partenariat	18/09/2012 MES
		24	Chargée de mission « incivilités »	23/01/2013 MES
		25a	Directeur délégué Île-de-France, responsable sûreté activité Transilien ( <i>interviewé avec 25b</i> )	12/10/2012 MES
		26	Responsable département coordination sûreté	18/07/2012 MES
		27a	Responsable observatoire de la sûreté, direction Sûreté ( <i>interviewée avec 27b</i> )	04/06/2012 18/06/2012 MES
		28	Responsable EAR îDF	31/01/13 MES
		29	DZS Paris S <sup>t</sup> -Lazare - Normandie	06/11/2012 MES
		30	Chef de l'agence Suge de Paris S <sup>t</sup> -Lazare	18/12/2012 MES
		31	2 agents Suge, agence Paris S <sup>t</sup> -Lazare	Hiver 2013/13 étudiants
		32	DZS Paris Nord Directeur pôle production opérationnelle DZS Paris Nord	13/11/2012 MES
		33	Chef de l'agence Suge de Gousainville	17/12/2012 MES
		34	Chef de l'agence Suge d'Ermont-Pointoise ( <i>interviewé avec 43</i> )	04/12/2012 MES
		35	3 agents Suge, agence d'Ermont	12/12/2012 étudiants
		36	DZS Paris Sud-Est	13/11/2012 MES
		37	Chef de l'agence Suge de Melun	12/12/2012 MES
		38	Chef d'équipe, site Suge de Corbeil	Hiver 2012/13 étudiants
		39	Agent Suge, site de Corbeil	Hiver 2013/13 étudiants
		40	Agent Suge, site de Corbeil	Hiver 2013/13 étudiants
	Transilien	25b	Chef division sûreté, trains et LAF, direction des services ( <i>interviewé avec 25a</i> )	12/10/2012 MES
		27b	Responsable médiation/gardiennage, pôle sûreté ( <i>interviewée avec 27a</i> )	04/06/2012 18/06/2012 MES
		41	Délégué sûreté produits, lignes L,A,J	19/09/2012 MES
		42	Délégué sûreté produit, RER B Délégué sûreté produit, lignes E, P, T4 Délégué sûreté produit, ligne H	07/09/2012 MES
		43	Délégué sûreté produit, ligne H	02/10/2012 03/12/2012 MES
		44	Délégué sûreté produits/délégué local sûreté, lignes D/R Directrice gare et service, lignes D/R	29/11/2012 MES
		45	Porteur de projet lignes D sud/R	23/05/2013 MES
		46	DPX, chef de gare S <sup>t</sup> Denis & Épinay-Villetaneuse	13/02/2013 MES
		47	DPX, chef de gare S <sup>t</sup> Denis & Épinay-Villetaneuse	03/06/2013 MES
		48	Agent commercial, gare de S <sup>t</sup> Denis	19/02/2013 MES
		49	DPX, antenne ECT Corbeil	26/02/2013 MES
		50	DUO, service commercial, secteur Corbeil, lignes D/R	12/12/2012 MES
		51	DPX + 5 agents « humanisation train » Corbeil	06/03/2013 MES
		52	DPX, service commercial gares, secteur de Corbeil	17/06/2013 MES
		53	RRS Région Paris Saint-Lazare	25/10/2012 MES
	Dir. régionales	54	RRS Paris Nord	12/11/2012 MES
		55	RRS Région Paris Sud-Est	23/10/2012 MES

<b>SNCF</b> <i>(suite)</i>					
	<b>Gares &amp; connexions</b>	56	Déléguée locale sûreté/solidarité, gare Paris Saint-Lazare Responsable de l'unité gare	28/05/2013	MES
<b>Promevil</b>					MES
		57	Directeur	12/10/2012	MES
		58	Responsable du pôle qualité + 2 managers de territoire Coordonnatrice ligne B + coordonnateur ligne D Sud Chef d'équipe référent ligne D Sud Chef d'équipe référent ligne J	05/11/2012	MES
		59	Coordonnatrice ligne J + chef d'équipe référent	08/11/2012	MES
		60	2 médiateurs ligne J	Hiver 2012/13	étudiants
		61	2 médiateurs ligne J	Hiver 2012/13	étudiants
		62	Coordonnateur + chef d'équipe référent + 3 chefs d'équipe, ligne D Sud	14/11/2012	MES
		63	Coordonnateur, ligne D Sud	Hiver 2012/13	étudiants
		64	Médiateur, chef d'équipe, ligne D Sud	Hiver 2012/13	étudiants
		65	Médiatrice, chef d'équipe, ligne D Sud	Hiver 2012/13	étudiants
<b>SDRPT</b>					
	<b>BRF</b>	66	Contrôleur général, sous-directeur régional Commandant, chef d'Etat-Major	15/06/2012	MES
		67	Commissaire, chef adj. de la brigade des réseaux ferrés	10/07/2012	MES
		68	Commandant, chef du département de sécurisation générale	06/07/2012 11/01/2013	MES
		69	Commandant, chef de l'unité de sécurisation nocturne	16/07/2012	MES
		70	Commissaire principale, chef du DIJ	10/07/2012	MES
		71	Capitaine, responsable de TN Réseaux	11/07/2012	MES
	<b>dont DPGP</b>	72	Commandant, chef du DPGP	11/07/2012	MES
		73	Major RULP, responsable secteur Nord du DPGP	29/12/2012	MES
		74	Brigadier, responsable du pôle « errance » du DPGP	18/06/2013	MES
		75	Major, chef de l'UASG S <sup>t</sup> Lazare	11/12/2012	MES
		76	3 gardiens de la paix + 1 brigadier, UASG S <sup>t</sup> Lazare	Hiver 2012/13	étudiants
		77	1 ADS + 2 gardiens de la paix + 1 major, UASG S <sup>t</sup> Lazare	Hiver 2012/13	étudiants
		78	Brigadier-chef, chef de l'UASG S <sup>t</sup> Denis	22/01/2013	MES
		79	Brigadier, responsable adjointe de l'UASG S <sup>t</sup> Denis	14/12/2012	MES
		80	Brigadier, responsable adjointe de l'UASG S <sup>t</sup> Denis	11/01/2012	étudiants
<b>AUTRES</b>					
	<b>UCSTC</b>	81	Commissaire divisionnaire, chef de l'UCSTC Lieutenant-colonel de gendarmerie, chef adj. de l'UCSTC	15/10/2012	MES

## Séquences d'observation

SITE (point d'entrée) : GARE DE PARIS SAINT-LAZARE				
RATP	GPSR	Khéops la Défense	- 09/02/2013, 12h30-18h	MES
			- 07/01/2013, 12h30-18h	étudiants
			- 10/01/2013, 12h30-16h	étudiants
SNCF	Pôle sûreté L, A, J	Réunion inter-métiers 'tranquillité'	- 20/02/2013, 9h-12h	MES
	SUGE	Agence PSL	- 23/01/2013, créneau non précisé	étudiants
			- 25/01/2013, créneau non précisé	étudiants
			- 29/01/2013, 14h-22h	MES
			- 04/02/2013, 13h30-20h	MES
			- 13/03/2013, 14h30-17h30	étudiants
Promevil	Médiateurs	Ligne J	- date et créneau non précisés	étudiants
			- 01/02/2013, 12h30-18h	MES
			- 01/02/2013, 9h30-14h	étudiants
			SDRPT	DPGP
			- 07/02/2013, 10h-18h	MES
			- date et créneau non précisés	étudiants
			- date et créneau non précisés	étudiants
SITE (point d'entrée) : GARE DE SAINT-DENIS				
RATP	GPSR	Attachement Saint-Denis	- 11/02/2013, 12h30-17h	MES
			- 18/12/2012, 14h30-18h30	étudiants
			- 15/02/2013, 13h- ?	étudiants
SNCF	SUGE	Agence d'Ermont-Eaubonnes	- 24/01/2013, 16h45-20h	MES
			- 29/01/2013, 15h-19h	MES
			- 11/02/2013, 15h15-20h30	étudiants
			EMT	Ligne H
	Service commercial	Gare de Saint-Denis	- 19/02/2013, 11h20-17h50	MES
SDRPT	DPGP	UASG Saint-Denis	- 11/12/2012, 14h-17h15	étudiants
			- 16/01/2013, 15h-22h	étudiants
			- 22/01/2013, 10h30-18h	MES
			- 23/01/2013, 14h30-18h30	étudiants
			- 30/01/2013, 11h-17h45	MES
SITE (point d'entrée) : GARE DE CORBEIL-ESSONNES				
SNCF	ECT (contrôleurs)	Résidence de Corbeil	- 26/02/2013, 11h30-18h	MES
	Humanisation train	Antenne de Corbeil	- 07/03/2013, 18h-00h	MES
Promevil	Médiateurs	Ligne D Sud	- 16/01/2013, 12h30-18h	MES
			- hiver 2013, 9h30-17h	étudiants
			Tice	Agents de contrôle
	Agents de médiation		- hiver 2013, 9h-19h30	étudiants
			- hiver 2013, 14h-17h	étudiants
			STA	Agents de médiation
			- hiver 2013, 14h15-17h15	étudiants
			- hiver 2013, 10h30-13h3	étudiants
			AUTRES SÉQUENCES D'OBSERVATION	
SNCF	CGA	Gare du Nord	- 31/05/2013, 14h-17h30	MES
CIF	Agents de médiation		- 11/03/2013, 14h-18h30	MES
SDRPT	TN Réseaux		- 28/03/2013, 10h-17h30	MES



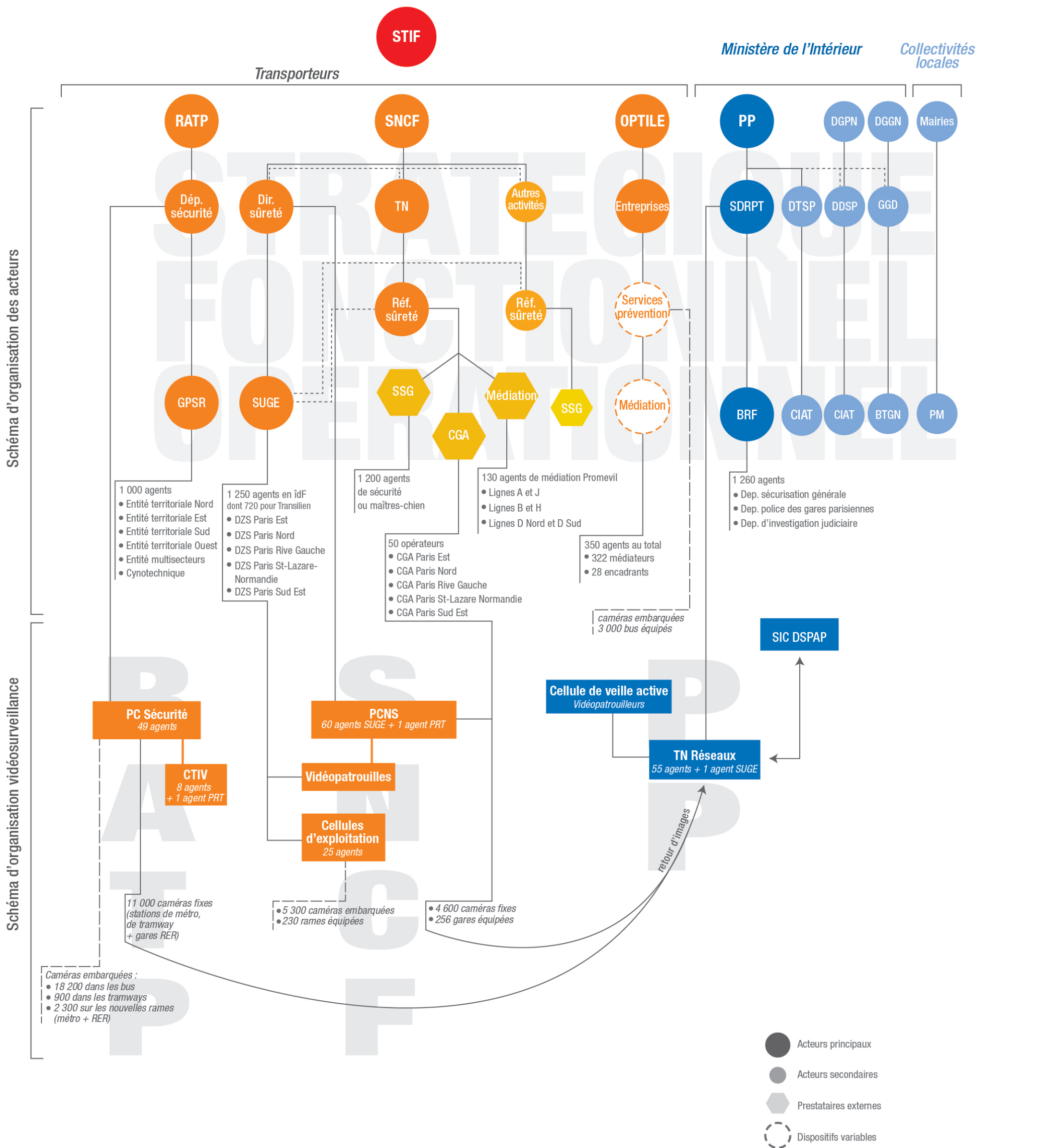
## Annexe 3

### Table des acronymes

AGDREF	Application de gestion des dossiers des ressortissants étrangers en France
BAC	Brigade anti-criminalité
BACO	Bureau d'analyse et de conseil opérationnel
BRF	Brigade des réseaux ferrés
BTGN	Brigades territoriales de gendarmerie nationale
CAB	Contrôle automatique banlieue
CDI	Contrat à durée indéterminée
CGA	Centres de gestion des appels
CIAT	Commissariats de police nationale
CICO	Centre d'information et de commandement
CIF	Courriers de l'Île-de-France
CISPD	Conseil intercommunal de sécurité et de prévention de la délinquance
CLSPD	Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance
CTIV	Centre de traitement des informations vidéo
CVA	Cellule de veille active
CVM	Cellule vidéo multimodale
DCPAF	Direction central de la police aux frontières
DDSP	Directions départementales de la sécurité publique
DIJ	Département d'investigation judiciaire
DLS	Délégué local sûreté
DPGP	Département de police des gares parisiennes
DPX	Dirigeant de proximité
DSA	Délégué sûreté activité
DSG	Département de sécurisation générale
DSP	Délégué sûreté produit
DSPAP	Direction de la sécurité de proximité de l'agglomération parisienne
DTSP	Directions territoriales de la sécurité de proximité
DZS	Direction de zone sûreté / Directeur de zone sûreté
EAR	Équipe d'assistance rapide
EMT	Équipe mobile tranquillité
EPIC	Établissement public à caractère industriel et commercial
ESSP	Étude de sûreté et de sécurité publique
ETP	Équivalent temps plein

FIPD	Fonds interministériel de prévention de la délinquance
GPSR	Groupe de protection et de sécurisation des réseaux
IAU-îdF	Institut d'aménagement et d'urbanisme île-de-France
IMS	Intervention en milieu scolaire
IRAS	Infractions révélées par l'activité des services
MES	Mission études sécurité
OCC	Opération ciblée et coordonnée
ONDRP	Observatoire national de la délinquance dans les transports
OPJ	Officier de police judiciaire
OPTILE	Organisation professionnelle des transports d'Île-de-France
OVRD	Opération visibilité rencontre dissuasion
PCNS	Poste de commandement national sûreté
PIMMS	Point information médiation multiservices
PM	Polices municipales
PMR	Personne à mobilité réduite
PNRQAD	Programme national de requalification des quartiers anciens dégradés
PP	Préfecture de police
RATP	Régie autonome des transports parisiens
RER	Réseau express régional
RRS	Responsable régional sûreté
RSA	Responsable sûreté activité
SDRPT	Sous-direction régionale de la police des transports
SEM	Société d'économie mixte
SNCF	Société nationale des chemins de fer
SNPF	Service national de police ferroviaire
SSNR	Service de sécurisation nocturne des réseaux
SSRB	Service de sécurisation des réseaux de banlieue
SSRP	Service de sécurisation des réseaux de Paris
SSG	Sociétés de sécurité et de gardiennage
STA	Société de transport par autocars
STIF	Syndicat des transports d'Île-de-France
SUGE	Surveillance générale (nouvelle appellation : sûreté ferroviaire)
TP AMIS	Titre professionnel d'agent de médiation, information, service
UAR	Unité d'assistance rapide
UASG	Unité d'accueil et de sécurisation des gares
UCSTC	Unité de coordination de la sécurité dans les transports en commun
USTC	Unité de sécurisation des transports en commun
ZSP	Zone de sécurité prioritaire

## Schéma d'organisation de la sécurisation des transports publics franciliens



- BRF / Brigade des réseaux ferrés
- BTGN / Brigades territoriales de gendarmerie nationale
- CGA / Centres de gestion des appels
- CIAT / Commissariats de police nationale
- DDSP / Directions départementales de la sécurité publique
- DSPAP / Direction de la sécurité de proximité de l'agglomération parisienne
- DSTP / Directions territoriales de la sécurité de proximité
- DZS / Directions zonales sûreté
- GGD / Groupements de gendarmerie départementale
- GPSR / Groupe de protection et de sécurisation des réseaux
- OPTILE / Organisation professionnelle des transports d'Île-de-France
- PM / Polices municipales
- PP / Préfecture de police
- RATP / Régie autonome des transports parisiens
- SDRPT / Sous-direction régionale de la police des transports
- SNCF / Société nationale des chemins de fer
- SSG / Sociétés de sécurité et de gardiennage
- STIF / Syndicat des transports d'Île-de-France
- SUGE / Surveillance générale (nouvelle appellation : Sûreté ferroviaire)
- TN / Transilien



*L'Institut d'aménagement et d'urbanisme de la région d'Île-de-France est une fondation reconnue d'utilité publique par décret du 2 août 1960, financée par la Région Île-de-France et par l'État.*

15, rue Falguière - 75740 Paris cedex 15 - 33 1 77 49 77 49 - [www.iau-idf.fr](http://www.iau-idf.fr)

20 12 01 - ISBN 978 27371 1873 9