

La vidéosurveillance dans la sécurisation des transports collectifs franciliens

D'ici 2007, la Région Île-de-France et l'État vont consacrer chacun 80 millions d'euros pour l'implantation de caméras dans les autobus publics et privés, stations de métro, RER et gares SNCF ; soit 73 % du budget consacré à la sécurisation des transports en commun franciliens.

La priorité donnée au développement durable en Île-de-France, favorise les transports collectifs. Elle pose aussi de manière très aiguë le défi de leur sécurisation. Alors que s'amorce le déploiement de la vidéosurveillance dans les transports publics et privés franciliens, la Région a souhaité disposer d'informations objectives sur l'impact du dispositif.

Première de ce genre à être réalisée en France, cette étude fait le point sur l'impact des systèmes de vidéosurveillance en l'état actuel de son installation dans les réseaux ferrés et routiers franciliens. La vidéosurveillance engendre-t-elle une diminution de la délinquance ? Est-elle un facteur de sécurisation et de moindre exposition aux risques ? Quelle évaluation en fait le personnel ? Est-elle un outil d'information et d'aide à la décision ?

Une fonction de sécurisation récente

C'est dans les années 1970 que les premières caméras de vidéosurveillance furent implantées dans les infrastructures de transport comme outil d'aide au bon fonctionnement des équipements et à l'écoulement des flux (escalators, fermeture des portes des rames, flux de voyageurs...). À partir de 1990, la mise en place d'une politique globale de sécurité portant à la fois sur une plus grande proximité des usagers et sur des investissements techniques s'est traduit par le développement de la surveillance à distance (et l'interphonie), dans l'objectif d'une plus grande sécurisation réelle et perçue des voyageurs et des agents.

Les attentats des stations Saint-Michel en 1995 et Port Royal en 1996 sur le réseau ferré (mais aussi l'attentat au gaz sarin dans le métro de Tokyo en 1994 ou dans les trains et gares du réseau de Madrid en 2004) ont poussé les pouvoirs publics à implanter des caméras dans 17 gares centrales du RER (visualisation des quais et enregistrement des images) à des fins d'investigation des forces de police pour la lutte contre les risques terroristes.



© M. Castano-IAURIF

Depuis lors, dans le cadre du 3^e programme de sécurisation des transports collectifs (2002-2007), le conseil régional d'Île-de-France et le Syndicat des transports d'Île-de-France ont décidé d'accélérer l'implantation des caméras dédiées à la sécurité sur l'ensemble des réseaux ferrés et routiers franciliens.

À l'issue de la réalisation de ce programme (2007-2008), aujourd'hui en cours de déploiement, les transports collectifs publics et privés franciliens seront maillés en caméras de vidéosurveillance visant à prévenir, dissuader ou réprimer, c'est-à-dire constituer un élément de preuve à l'encontre des auteurs de délits. Les images et leurs enregistrements, couplés à des alarmes, des bornes d'appel, de la radiolocalisation pour les autobus ou système de communication radio IRIS, à la rénovation des espaces et au meilleur éclairage des stations et gares, ont pour objectifs d'amplifier la maîtrise des espaces de transports, de sécuriser et renforcer le sentiment de sécurité des usagers et des agents.

La vidéosurveillance
dans la sécurisation
des transports
collectifs franciliens

À terme, les images, triées selon la gravité des faits, seront transmises à la préfecture de police de Paris et aux directions départementales de sécurité publique, facilitant les interventions et la sauvegarde des images pour identification et interpellation.

Objet d'un engouement particulier, la vidéosurveillance peut-elle se prévaloir d'un impact sur la délinquance et le sentiment de sécurité ? Quelles leçons en tirer pour une meilleure exploitation de l'outil dans le renforcement de la sécurité réelle et perçue des usagers ?

Un impact encore limité sur la délinquance

Au regard de l'évolution des faits de délinquance constatés pendant une période identique avant et après le fonctionnement opérationnel de la vidéosurveillance sur les cinq sites étudiés (métro, RER, gare SNCF de banlieue, bus RATP, bus privé), on ne constate pas de baisse significative de la délinquance stricto sensu, hormis pour la ligne d'autobus du réseau des Transports Intercommunaux du Centre Essonne (TICE).

Dans ce cas, on constate une baisse de 30 % du nombre global d'infractions, plus marquée pour les atteintes aux agents (violences et outrages) et contre les biens. Les présences gênantes, ainsi que les montées en fraude considérées comme incivilités ont aussi tendance à diminuer. En matière d'atteintes aux voyageurs, la Direction départementale de la sécurité publique de l'Essonne constate, de son côté, une diminution des vols avec violences.

La baisse du nombre de faits est d'autant plus notable qu'elle s'accompagne d'une progression du trafic annuel des voyageurs sur la ligne

d'autobus 402, laissant présager une amélioration de la qualité de service à laquelle participent la sécurité et le sentiment de sécurité.

L'impact positif de la vidéosurveillance sur cette ligne semble néanmoins relativisé par :

- la difficulté de discerner la part de la dissuasion engendrée par la présence de caméras sur les délinquants et celle de l'éventuel changement du comportement du machiniste qui se sent rassuré par la possibilité d'enclencher l'enregistrement des images ;
- un impact dissuasif plus probable sur «les plus calmes» ou «les plus jeunes» qui, délibérément, ne prendront pas le risque d'être interpellés, malgré une relative difficulté d'identification lorsque l'auteur est vêtu d'une capuche ;
- une progression des atteintes de l'extérieur du véhicule telles les gênes sur la voie et, semble-t-il, une violence plus importante ;
- une multitude d'actions telles que le partenariat renforcé des acteurs locaux dans le cadre du contrat départemental de sécurisation dans

les transports en commun essoniens (CDST), les actions de prévention menées à l'égard des scolaires, la présence de parents d'élèves à certains arrêts d'autobus, l'implication importante des agents de sécurité issus des quartiers limitrophes.

Sur les quatre autres sites, on observe par contre, une hausse du nombre de faits qui peut s'expliquer en partie par une meilleure connaissance des incidents grâce aux images.

Sur le réseau ferré francilien SNCF, on constate un nombre plus important de présences gênantes après l'installation, confirmant la fonction de surveillance des caméras qui permettent une meilleure évaluation des actes déviants ou délinquants sur les réseaux de transport. La maîtrise du territoire semble alors plus aisée.

D'une façon générale, l'impact de la vidéosurveillance semble plus efficace pour lutter contre les atteintes aux agents et contre les atteintes aux biens, notamment dans les autobus.

Cet impact varie d'ailleurs selon le niveau d'appropriation de l'outil par le machiniste, et son implication

Nombre de faits enregistrés par TICE sur une période de 25 mois avant et après le fonctionnement opérationnel de la vidéosurveillance

Nature des faits	Ligne 402	
	Janvier 1998 à janvier 2000	Février 2000 à février 2002
Violences / voyageurs	55	47
Vols simples	7	8
Violences / agents	25	5
Outrages / agents	87	28
Atteintes aux biens	46	22
Jets de projectiles	120	123
Gênes sur la voie	54	86
Présences gênantes	105	37
Décompressions / ouvertures capot	56	27
Montées en fraude	31	8
Malaises	23	28
Total	609	417

La vidéosurveillance dans la sécurisation des transports collectifs franciliens

dans la sécurisation des lieux. Par contre, l'impact de la vidéosurveillance sur la sécurisation des voyageurs tant dans le réseau ferré que dans le réseau routier n'est pas démontré.

Un impact incertain sur le sentiment d'insécurité des usagers...

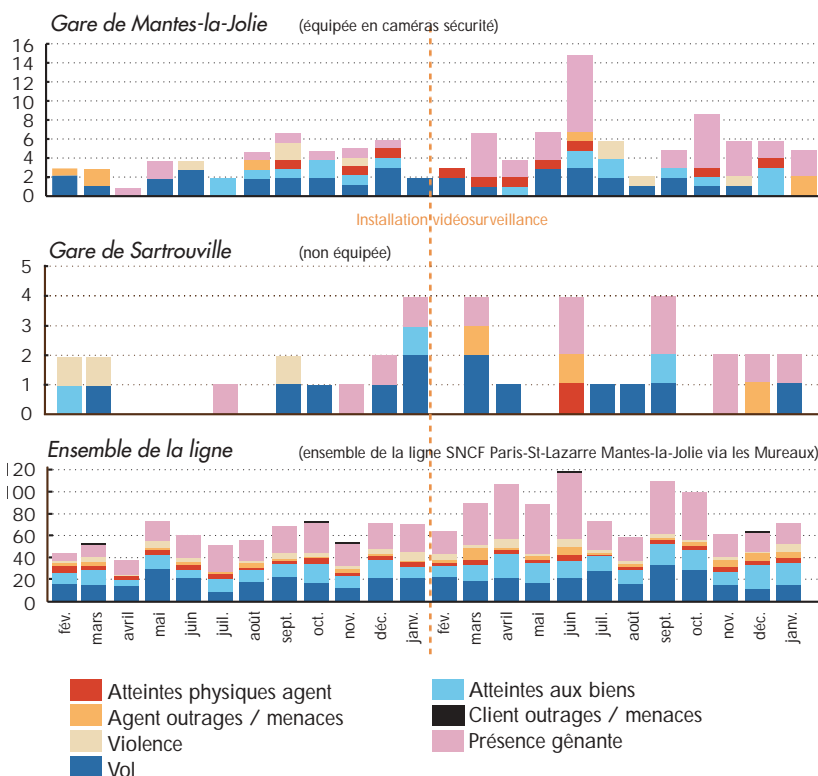
D'après les entretiens menés avec les agents, il semble que les voyageurs n'ont pas modifié leurs pratiques au gré de la mise en place de la vidéosurveillance dédiée à leur sécurité. Ils occupent les mêmes espaces et recherchent plus sûrement la proximité de la sonorisation pour être informés du mouvement des trains que le champ des caméras pour être protégés.

... malgré une perception relativement positive des personnels des entreprises de transport et de la police

En effet, les agents se trouvent rassurés dans leur activité professionnelle et considèrent l'outil comme une assistance, un accompagnement qui renforce leur confort moral et physique. Tout comme les services de police, ils lui attribuent une présomption d'efficacité et une réelle confiance en tant qu'aide à la levée de doute.

Pensant être moins isolés et moins exposés grâce à la vidéosurveillance, ils se sentent plus à même de déjouer la violence à l'occasion des conflits et agressions, d'aller au contact de la clientèle, et semblent en faire un élément important de continuité du service.

Nombre de faits en gare selon leur nature par mois



Méthode de l'étude

Approche quantitative des faits

- Sur cinq sites choisis en collaboration avec les transporteurs : La station de métro Strasbourg-St-Denis (équipée en octobre 1991) comparée à Barbès-Rochechouart, la station du RER A Gare de Lyon (juin 2000), la gare SNCF de banlieue Mantes-La-Jolie (février 2002) comparée à celle de Sartrouville, la ligne d'autobus RATP 255 localisée en Seine-Saint-Denis (avril 2001) et la ligne d'autobus 402 du réseau TICE localisée dans l'Essonne (février 2000).
- Sur une période de temps identique avant et après le fonctionnement opérationnel de la vidéosurveillance (nombre de faits, nature, localisation...) et/ou comparaison avec des sites «témoins» non équipés «sûreté» (similitude de contexte environnemental et nombre de voyageurs/jour).

Approche qualitative

- Évaluer ce que la vidéosurveillance produit comme information et assistance aux services opérationnels.
- Procéder à des entretiens auprès des différentes catégories de personnels des sociétés de transport, en leur demandant de livrer leur propre sentiment.

Limites des résultats

- Analyse menée après la mise en place des systèmes et une reconstitution partielle du contexte d'insécurité des sites retenus avant l'installation de la vidéosurveillance.
- Manque d'harmonisation des différents tableaux de bord statistiques des faits de délinquance de la RATP, de la SNCF, des transporteurs «privés» et de la police ne permettant de faire apparaître que des tendances d'évolution, qui portent d'ailleurs sur un faible nombre de faits constatés.
- Équipements de vidéosurveillance concernés par l'étude technologiquement très divers. À noter aussi qu'au moment de l'étude, le déploiement de la vidéosurveillance dans les transports en commun n'en est qu'à ses débuts.

Une nécessaire adaptation de l'outil à la cible selon le mode de fonctionnement de chaque type de réseau

Le réseau de surface : quel fonctionnement pour quelle délinquance ?

Le réseau de surface est le lieu privilégié des atteintes aux biens, notamment des jets de projectiles et bris du matériel roulant, des vols à l'encontre des voyageurs, des atteintes physiques et verbales aux machinistes, ainsi que des incivilités telles que les montées en fraude. La vidéosurveillance, dans son fonctionnement actuel et au regard des statistiques de la police et des transporteurs, semble avoir un impact relativement limité sur ce type d'actes.

En effet, les caméras visualisant l'intérieur du véhicule ne permettent pas d'identifier les auteurs d'actes en provenance de l'extérieur tels que les jets de projectiles. Elles pourraient, néanmoins, participer d'une manière plus importante à la sécurisation des voyageurs et, de fait, s'avérer dissuasives pour les délinquants si une communication lisible était faite en direction

des usagers. De même, l'identification d'auteurs d'agressions violentes ou de vols sur le réseau de surface serait plus courante si la réquisition des disques durs par les forces de police se systématisait.

On note, pour le moment, dans la façon dont l'outil est mis à contribution, un faible taux de retraits de disques durs embarqués dans les autobus (un par bus par an pour TICE et 0,44 pour le centre bus RATP de Saint-Denis). Les retraits concernent majoritairement les agressions physiques à l'encontre des agents et très rarement les incidents subis par les voyageurs (17 % à 25 % des causes de retraits).

Il semblerait que la société de transport TICE effectue plus régulièrement des retraits, y compris pour des actes n'entrant pas dans le cadre général de la délinquance au sens strict du terme tels que les incivilités, dans un objectif de mise à disposition de certaines séquences aux services de police et de justice. Cette plus grande implication de TICE dans l'exploitation de l'outil participe sans aucun doute à une volonté de maîtrise du territoire plus clairement identifiée qui, associée aux multiples

actions menées dans le cadre des dispositifs institutionnels de sécurité et de politique de la ville, renforce la sécurité et le sentiment de sécurité des usagers et des agents.

La vidéosurveillance dans le réseau ferré : un outil au service de la maîtrise du territoire ?

Le réseau ferré, plus fortement touché par la délinquance que le réseau de surface, tant en nombre qu'en variété d'actes, est notamment un lieu privilégié de vols à la tire et vols violents à l'encontre des voyageurs. Il enregistre aussi des dégradations de l'espace telles que les graffitis, des utilisations intempestives des signaux d'alarme, des dépôts d'objets sur les voies.

Dans les faits, la vidéosurveillance, dont une part limitée est aujourd'hui dédiée à la sécurité, permet difficilement de lutter contre certains de ces faits, tels les vols à la tire, en raison de la rapidité de l'acte et de la facilité de la fuite. Les caméras semblent avoir un impact plus probant sur des actes demandant un laps de temps de réalisation plus long et permettant une réactivité d'intervention, tels que les agressions physiques (qui peuvent durer), les dégradations de l'espace ou les présences gênantes de personnes. L'utilisation de cet outil est aujourd'hui plutôt réactif et peu méthodique dans l'anticipation, la détection ou la résolution des problèmes.

Or, pour le personnel, la vidéosurveillance est un outil important qui facilite la connaissance des incidents et la levée de doute, permettant une réactivité plus ciblée. Néanmoins, son utilisation semble plus particulièrement axée sur les accidents de personnes, les dysfonctionnements liés à l'exploitation plutôt que les troubles de l'ordre et la malveillance. Il est encore très rare qu'un agent décèle directement, hors appel ou alerte, des agressions ou incidents au moyen

La vidéosurveillance dans les autobus

Les caméras filment en continu le poste de conduite et l'espace voyageurs. Les images sont détruites au bout de 8 heures ; celles relatives à un appel de détresse du machiniste sont conservées 72 heures. La permanence bus (RATP) ou le PC localisent l'autobus grâce à la radiolocalisation et communiquent par radio. À noter que les caméras ne renvoient, pour le moment, aucune image sur écran et ne sont pas visibles des usagers.

En l'absence de plainte, d'enquête ou de demande expresse de la police, la majorité des enregistrements n'est pas exploitée.



La vidéosurveillance dans la sécurisation des transports collectifs franciliens

La vidéosurveillance dans les gares et sur les quais des gares, stations de métro et de RER

Les caméras dédiées à la sécurité visualisent les espaces voyageurs et les images, après levée de doute, sont transmises au PC 2000 (RATP), à la salle police du PC 2000 et au PC SUGE (SNCF).

D'ici 2007-2008, les caméras seront doublées sur les réseaux métro et RER (3 000 à 6 000) et opérationnelles dans 120 gares SNCF. La vidéosurveillance complète des dispositifs techniques déjà en place.

de la caméra. C'est un outil également considéré comme un des maillons (difficilement isolable) de la chaîne de coproduction de sécurité, comprenant aussi bien la rénovation de l'espace, les activités de maintenance, les interventions sonores, le renforcement de la présence humaine visible et vigilante et des actions ciblées des services de police.

Parmi les souhaits exprimés par le personnel du réseau ferré, on notera une demande d'écrans et d'enregistrement en local permettant de visualiser

les flux, les espaces et les équipements, une meilleure communication en interne comme en externe sur le fonctionnement des caméras dédiées à la sécurité et sur leur impact, ainsi qu'une plus grande implication dans l'exploitation de l'outil.

Globalement, les caméras installées dans les réseaux ferrés franciliens permettent une maîtrise plus importante du territoire qui ne saurait se limiter à la simple surveillance associée à la connaissance, même accompagnée d'une communication efficace. Elle nécessite une réponse adaptée et une réaction du transporteur à chaque incident et à tous les niveaux du dispositif.

L'impact positif de la vidéosurveillance est subordonné à une réaction identifiable (voix ou présence par exemple) lors d'un trouble, que l'on ne vérifie pas aujourd'hui. Comme outil d'évaluation d'un danger potentiel, elle pourrait dissuader un passage à l'acte délictuel si elle était liée à une intervention sonore ciblée. L'ambiance et le sentiment de sécurité des usagers se trouveraient améliorés par cette «présence virtuelle».

La mise en place d'indicateurs de suivi et d'évaluation du dispositif

Malgré ses limites, l'étude permet de présenter un certain nombre de préconisations visant à mieux exploiter la vidéosurveillance pour prévenir la malveillance ou interpellier les délinquants. Ces propositions prennent toute leur importance au lendemain du vote de la loi du 3 août 2004, confirmant le leadership du conseil régional d'Île-de-France au sein de l'autorité organisatrice des transports en commun franciliens à partir du 1^{er} juillet 2005 :

1. Clarifier et hiérarchiser les objectifs de la vidéosurveillance

Une clarification et une hiérarchisation des objectifs de la vidéosurveillance à partir d'un diagnostic partagé par le Syndicat des transports de la région Île-de-France, le conseil régional d'Île-de-France, les transporteurs, le service régional de la police des transports ferrés et les Directions départementales de sécurité publique sont nécessaires.

Pour cela, il faudrait mettre en place des indicateurs communs de mesure des différentes catégories de faits, afin d'évaluer les besoins et de mesurer l'efficacité des dispositifs.

2. Concevoir et intégrer l'outil vidéosurveillance dans un concept de coproduction de la sécurité

L'étude montre la difficulté d'isoler l'impact de la vidéosurveillance qui ne doit être considérée que comme un des maillons de la chaîne de coproduction de la sécurité sur un territoire donné. La maîtrise des espaces de transport englobe, en effet, toutes les opérations qui se fixent comme objectif majeur la surveillance associée à la connaissance



© M. Castano-IAURIF

en vue d'une réduction des possibilités de délinquance par l'interaction d'un déploiement humain et d'un maillage des équipements relevant de la même cohérence. Dans une approche intégrant la continuité et les synergies des moyens humains et des moyens techniques, il serait souhaitable que l'ensemble des acteurs de la chaîne de sécurité (exploitants, transporteurs, police, justice) utilise un même cahier des charges.

Il faudrait aussi s'assurer, lors des demandes de financement des équipements de vidéosurveillance, de la capacité réelle des transporteurs ou des partenaires de mettre en œuvre et d'exploiter les équipements financés.

3. Communiquer, informer et former sur la base d'une doctrine d'emploi partagée

En vue d'optimiser l'impact de la vidéosurveillance sur la sécurisation et le sentiment de sécurité, il est recommandé de faciliter l'appropriation de l'outil :

- par les voyageurs, en développant

une communication visible et ciblée sur la présence des caméras, les interpellations et sanctions, dans une perspective dissuasive et préventive ;

- par les agents en favorisant le retour d'informations sur les interpellations réalisées grâce aux images et en développant une formation spécifique aux règles d'utilisation de la vidéosurveillance, formation à laquelle pourraient être associés les services de la police et de la justice.

4. Mettre en place des outils d'évaluation du dispositif et une instance de suivi d'impact

Une instance de suivi pourrait rassembler les données recueillies selon les mêmes définitions et mener une réflexion d'ensemble sur les actions dédiées au renforcement de la sécurité dans les transports collectifs franciliens (y compris l'analyse du comportement du délinquant). Cette démarche pourrait s'inscrire, à terme, dans un contrat de sécurité régional spécifique aux transports en commun qui reste à définir.

D'après cette étude, l'impact de la vidéosurveillance semble relatif.

L'impact préventif et dissuasif est limité par :

- le manque de communication claire à l'attention des usagers et du public, ne favorisant pas le renforcement de leur sentiment de sécurité, ni l'amélioration de l'ambiance, ni la dissuasion des délinquants (bien que, pour ces derniers, le « bouche à oreille » remplace en partie une communication institutionnelle ;
- un manque d'identification claire des cibles et des objectifs visés par l'installation de la vidéosurveillance ;
- une insuffisante utilisation des annonces sonores sur le réseau ferré suite à l'identification par les caméras d'un comportement trouble ou d'un auteur de vol prêt à passer à l'acte ;
- un manque de formation spécifique et régulier des agents à l'outil vidéosurveillance.

L'impact répressif est limité par :

- la durée trop courte de conservation des images, privilégiant leur utilisation par les machinistes plutôt que par les voyageurs, peu informés de la présence des caméras ;
- le déclenchement de l'enregistrement reposant sur la vigilance et la volonté du machiniste qui tend à enclencher l'alarme plus spontanément lorsqu'il est directement confronté à un événement dans son bus ;
- un manque de retour de l'exploitation des images par les services de police et de justice, quand ils sont sollicités, ne permettant pas l'appropriation de l'outil ni l'identification de certains auteurs de troubles dès leur entrée dans l'autobus.

Pour en savoir plus :

Évaluation de l'impact de la vidéosurveillance sur la sécurisation des transports en commun en Région Île-de-France, MARIOTTE Sophie, HEURTEL Hélène et LE DELLIU Sterenn (collab.), le cabinet SURETIS (approche qualitative), ANACHE Marianne (dir.), IAURIF, mars 2004.