

Sécurité dans les transports en commun : des actions pour rassurer



Gilles Maillet RATP/SEC

Le sentiment d'insécurité dans les transports en commun, analysé dans la Note rapide n° 602, constitue une problématique forte. Il peut notamment entraîner une baisse de fréquentation préjudiciable à plus d'un titre : enjeux environnementaux, financiers... Quelles solutions ont-elles été mises en place ?

Les éléments généraux d'un sentiment d'insécurité sont multiples. La peur ne dépend pas seulement de l'expérience directe de victimation.

Qui doit-être plus particulièrement rassuré ?

En dehors des agressions subies, d'autres éléments interviennent dans l'émergence de la peur : des éléments sociodémogra-

phiques⁽¹⁾, culturels, géographiques... Ces caractéristiques constituent des leviers d'actions, en permettant de cibler les populations les plus enclines à se sentir en insécurité dans les transports en commun. Les enquêtes régionales de victimation en mettent certaines en avant :

- **Le genre.** C'est le critère le plus discriminant. À profil identique, les femmes ont deux à trois fois plus de risques, selon le type

de transport, d'avoir peur. C'est dans le RER et le métro que l'écart est le plus fort.

- **L'âge.** L'impact est moindre. Ni les jeunes (âgés de 15 à 24 ans) ni les personnes âgées ne sont spécifiquement enclins à avoir peur. En 2011, c'est la classe d'âge des 50-64 ans qui est la plus sujette à avoir peur, en particulier dans le RER (38 % des enquêtés) et dans le métro (36 %).
- **La vie sociale.** Les personnes qui sortent fréquemment le soir (susceptibles de fréquenter le plus les transports en commun le soir ou la nuit) sont moins sujettes à avoir peur, toutes choses égales par ailleurs.
- **Le niveau social.** Les catégories sociales modestes (employés, ouvriers), les inactifs

et les retraités ont une probabilité plus forte que les cadres ou les professions libérales d'avoir peur dans le tram, le bus, le train et le métro, à profil identique. L'écart est moins marqué dans le RER.

- **Le bagage éducatif.** Les enquêtés qui ont peu ou pas fait d'études (niveau primaire ou collège) ont la probabilité la plus élevée d'avoir peur.
- **La fréquentation des transports en commun.** La peur n'est pas plus forte chez les usagers réguliers (ceux qui les prennent pour se rendre à leur travail ou sur leur lieu d'études), au contraire, et l'écart par rapport à ceux qui n'empruntent pas régulièrement les transports en commun est assez faible.
- **L'habitat.** La catégorie d'habitat (social ou secteur privé) et l'environnement (quartiers en centre-ville, de type barres ou grands ensembles ou autres) ne sont pas discriminants.
- **Le département de résidence.** Le simple fait d'habiter Paris réduit la probabilité d'avoir peur dans les transports en commun, en particulier dans le tram, le bus et dans le train, les peurs étant deux à trois fois moins répandues que dans d'autres départements. L'enquête de 2011 montre des modifications dans le paysage

(1) Roché S., « Expliquer le sentiment d'insécurité : pression, exposition, vulnérabilité et acceptabilité », *Revue française de science politique*, vol. 48, n° 2, année 1998.

francilien des départements où les peurs sont les plus répandues.

Si les habitants de Seine-Saint-Denis restent les plus sujets à avoir peur dans le bus (31 %), l'écart s'est creusé avec ceux du Val-d'Oise (24 %).

Dorénavant, les Séquanodionysiens font partie de ceux chez qui la peur dans le train est la plus forte (35 %), tandis qu'en 2001, seuls les habitants des départements de la grande couronne étaient concernés.

La population de Seine-Saint-Denis est devenue la plus sujette à la peur dans le RER (41 %), tandis qu'en 2001, c'étaient les Essonnais et les Val-d'Oisiens (respectivement 38 % et 36 %).

La peur dans le métro n'est plus du tout répartie de façon homogène entre les départements : aux extrêmes, 26 % des Parisiens ont peur contre 37 % des habitants de Seine-Saint-Denis. Si la peur dans le tram est un peu plus fréquente qu'avant, c'est toujours auprès de la population de Seine-Saint-Denis qu'elle l'est le plus (24 %) et chez les Parisiens le moins (7 %). Paradoxalement, les départements qui concentrent l'essentiel du réseau ne sont donc pas forcément ceux où la peur est la plus forte, seuls 10 % des habitants des Hauts-de-Seine déclarant avoir peur.

Les facteurs anxieux ou « comment rassurer ? »

Le sentiment d'insécurité se construit aussi en fonction de l'environnement. Il va se manifester par rapport à des situations anxieuses, comme en témoignent les travaux de recherche menés par la SNCF. Des indicateurs, en rapport avec l'environnement, peuvent se révéler être des leviers d'actions efficaces pour lutter contre le sentiment d'insécurité.

En 2008 et 2010, la SNCF a réalisé deux vagues de mesure⁽²⁾ dans le cadre de son étude sur « le sentiment d'insécurité et les comportements de vigilance des

clients et des non clients dans les espaces de la SNCF ». Les résultats montrent que le sentiment d'insécurité est plus fort dans les situations où l'individu a l'impression d'être dépendant de l'environnement et de ne pas pouvoir le maîtriser. L'absence de contrôle sur l'environnement procure des sentiments de gêne, d'inconfort, de stress et d'agressivité qui peuvent amener la personne à vouloir éviter cette situation. En résumé, un environnement perçu comme imprévisible, peu familier et sans contrôle, peut alimenter des inquiétudes, dans l'idée que quelque chose pourrait arriver. Dans cette étude, les enquêtés ont évalué chacune des situations anxieuses concrètes en fonction du degré d'insécurité que cela engendre chez eux, selon une échelle établie (peu en insécurité à très fortement en insécurité). La hiérarchisation des items par ordre croissant est la suivante.

1. Vous ne voyez pas d'agent SNCF visible - Vous ne voyez pas de caméra de vidéo-protection - Vous ne voyez pas de personnel de sécurité.
2. Il y a des SDF ou quêteurs - Vous apercevez des fraudeurs.
3. Vous êtes presque seul(e) dans une gare - Vous êtes presque seul(e) dans un train - Vous voyagez seul - Vous prenez le train en soirée.
4. Vous êtes dans des coins sombres ou mal éclairés - Vous empruntez un souterrain ou un couloir - Le train ou les équipements sont dégradés - Vous êtes dans un endroit sale - Vous êtes témoin d'altercations verbales.

Cette hiérarchisation démontre que les stratégies classiques de sécurisation dans l'espace des transports en commun méritent d'être repensées. Il s'agit de lutter non pas seulement contre la délinquance, mais aussi contre le sentiment d'insécurité. L'identification de ces situations anxieuses permet de donner une priorité dans les orientations d'actions concrètes pour lutter

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

	Bus %	Train %	RER %	Métro %	Tram %	Tous transports confondus
Se sent en sécurité en présence de caméras	20,9	28,8	36,9	32,3	13,5	46,3 %
Ne se sent pas en sécurité en présence de caméras	21,6	30,3	40,2	32,1	13,9	46,4 %

Source : IAU ÎdF – enquête « victimation et sentiment d'insécurité en Île-de-France » de 2011.

contre le sentiment d'insécurité. Il s'agit à la fois de reconsidérer :

- la conception, la mise en œuvre et la gestion de l'aménagement de l'espace,
- la qualité perçue des prestations (par exemple le nettoyage),
- la maintenance des équipements,
- la gestion des conflits relationnels entre personnes dans le contexte du voyage.

De l'art combinatoire des dispositifs de sécurisation

Une politique de sécurité dans les transports en commun, pour qu'elle soit efficace, doit être coordonnée et s'inscrire dans le temps. En Île-de-France, depuis 1997, en complément des missions régaliennes assurées par la préfecture de Police et la police régionale des transports, cette politique s'appuie :

- sur des programmes d'investissements, financés en grande partie par le Syndicat des transports d'Île-de-France (Stif) et la Région Île-de-France, en coordination avec les opérateurs (RATP, SNCF et réseau Optile⁽³⁾),
- sur des dispositifs de renforcement de la présence humaine pris en charge financièrement par le Stif par le biais des contrats d'exploitation signés avec les opérateurs.

Dans la limite des compétences de chacun des acteurs, cette politique répond aux exigences suivantes :

- surveiller quotidiennement les espaces de transport en partenariat avec les forces de police ;
- renforcer le sentiment de sécurité du personnel et des voyageurs.

Elle repose sur la complémentarité à la fois des compétences,

mais aussi des moyens dédiés à la prévention et à la sécurité dans les transports en commun. Il s'agit non pas de focaliser tous les efforts sur un seul type de dispositif, mais de les combiner afin de les rendre plus efficaces. La vidéoprotection en est une illustration. Ce n'est pas une solution miracle, elle doit se coupler avec d'autres mesures. En outre, si l'intérêt de cet outil est acquis pour ce type d'espace, les enregistrements permettant notamment au service sécurité des entreprises de transport de travailler avec les services de la police et de la justice, par exemple dans le cadre des contrats locaux de sécurité, il n'en demeure pas moins que son impact direct sur le sentiment d'insécurité paraît limité. C'est ce que montrent les enquêtes régionales de victimation, confortant ainsi les résultats d'enquêtes évaluatives internationales⁽⁴⁾. En 2011, certes, 65,9 % des Franciliens interrogés disent se sentir en sécurité dans les transports lorsqu'ils y a des caméras de surveillance. C'est légèrement plus qu'en 2009 (63,9 %). Toutefois, ces personnes qui se disent rassurées en présence de caméras sont, au final, à peu près

(2) Étude en ligne, via un panel access et panel clients, un échantillon total de 12000 répondants.

(3) Organisation professionnelle des transports d'Île-de-France – c'est le premier réseau de transport routier de voyageurs en Île-de-France (hors Paris et communes limitrophes) ; il regroupe l'ensemble des entreprises privées exploitant des lignes régulières inscrites au plan de transport d'Île-de-France.

(4) Voir LE GOFF T., *Vidéosurveillance et espaces publics - État des lieux des évaluations menées en France et à l'étranger*, Paris, IAU Île-de-France, oct. 2008.

autant sujettes à avoir peur dans les différents modes de transports en commun que les autres. Quant au bénéfice de cet outil pour le personnel, il est avéré : les caméras qui équipent les bus rassurent les machinistes dans l'exercice de leur métier. Il s'agit d'un constat qui ressortait déjà dans une étude de l'IAU île-de-France réalisée en 2004⁽⁵⁾.

Le détail des mesures mises en place sur les différents réseaux apporte des précisions sur cette politique de sécurité. Selon qu'ils concernent un mode de transports souterrain ou de surface, ferré ou routier, les dispositifs privilégiés ne sont pas forcément les mêmes.

La sécurisation du réseau RATP

La politique de prévention de la RATP repose sur une approche « diagnostic ». Les actions qui en découlent concourent aux objectifs de continuité et de qualité de service qui incombent à la RATP en tant qu'opérateur de transport. Leur efficacité se fonde sur la complémentarité des différents métiers qui interviennent sur les territoires desservis par le réseau RATP. L'élaboration et la mise en œuvre des plans d'actions de prévention reposent sur une logique territoriale et collaborative. La synergie établie entre les différentes structures intervenantes se traduit, pour le voyageur, par une présence humaine rassurante au fil de ses déplacements.

Des réunions de coordination sont régulièrement organisées avec la brigade des réseaux ferrés pour planifier des missions d'accompagnement ou des mesures spécifiques (plan Grands magasins, Noctilien, etc.). Des partenariats locaux sont développés avec les services de la Police nationale et les polices municipales.

La RATP mène de nombreuses opérations en collaboration avec les municipalités, les associations de quartiers, l'Éducation nationale dans l'objectif de créer ou

maintenir du lien entre les agents de la RATP (machinistes, agents de station, etc.) et les personnes qui empruntent les réseaux où résident à proximité. Il s'agit par exemple de sensibiliser les publics en âge scolaire au respect et au bon usage des transports, de campagnes de communication sur les comportements de vigilance à adopter dans les transports en commun (dépliants, annonces sonores, formations destinées aux personnes âgées, etc.).

La vidéoprotection est déployée sur l'ensemble du réseau RATP : 8 750 caméras sur les espaces du réseau ferré, 18 000 caméras embarquées à bord des bus. Le nouveau matériel roulant (rames et trains) en est également équipé.

Une attention particulière est portée également sur l'aménagement des espaces et leur netteté, sur les ambiances sonores ou lumineuses, car ils contribuent au sentiment de sécurité.

La RATP prend régulièrement la parole sur le thème des incivilités au travers de campagnes de sensibilisation. La dernière, lancée en septembre 2011, s'intitule « Restons civils sur toute la ligne ». Elle s'appuie sur trois dispositifs :

- sensibiliser l'opinion et susciter de l'interactivité, avec un site dédié au débat sur les incivilités « chers voisins de transport »,
- faire prendre conscience des incivilités par une campagne d'affichage et de presse relayée dans les bus, rames et quais de métro et du RER,
- créer l'échange et le débat par des rencontres entre agents de la RATP et voyageurs, un forum (réunissant élus, sociologues, opérateurs de transport, journalistes) ; un site interne « Civils sur toute la ligne » a été mis en place pour impliquer les personnels de l'entreprise dans la démarche.

La sécurisation du réseau SNCF

Concernant le réseau des transports de la SNCF, la politique de



Dispositif technique de sécurité : borne d'appel.

SNCF : centre audiovisuel

sécurité passe par la maîtrise des espaces ; c'est l'un des grands enjeux du contrat signé entre le Stif et la SNCF en 2012. Cela se traduit notamment par :

- un renforcement des personnels au contact du public sur le terrain (agents de médiation, agents Suge⁽⁶⁾, etc.),
- le développement d'outils de mesure, comme par exemple la remontée des informations sensibles par le personnel de contact,
- une plus grande coordination, notamment au travers de la participation des référents sûreté aux programmes de rénovation des gares.

Cela suppose :

- une présence visible des agents au contact du public sur le terrain,
- d'affecter du personnel d'entretien en nombre suffisant,
- de se fixer des exigences en matière de netteté des espaces (par exemple que les portes dégradées soient systématiquement repeintes), à définir en fonction des besoins des voyageurs,
- de mettre en place des indicateurs d'ambiance répondant aux besoins des usagers, au croisement des questions de

netteté, de sûreté et de qualité de services.

Cette volonté vient compléter les dispositifs techniques de sécurité (numéro d'appel d'urgence -3117-, bornes d'appel, caméras de vidéoprotection...) et humains (services de gardiennage, agents de médiation, agents Suge, etc.) mis en place sur le réseau.

Par ailleurs, en termes d'investissement, il est prévu de généraliser la vidéoprotection à tout le réseau SNCF⁽⁷⁾. En 2014, la totalité des gares franciliennes devrait ainsi être pourvue de caméras (environ 380 gares). En comparaison, 120 gares SNCF étaient équipées de caméras en 2007 et 146 en 2011.

La sécurisation du réseau Optile

Quant au réseau Optile, la politique de prévention repose depuis 1994 sur le financement d'agents d'accompagnement

(5) Voir MARIOTTE S., « La vidéosurveillance dans la sécurisation des transports collectifs franciliens », *Note rapide*, n° 366, IAU île-de-France, novembre 2004.

(6) Agents de la surveillance générale.

(7) Mesure ayant fait l'objet d'un complément au troisième programme régional de sécurité dans les transports en commun.



SNCF - centre audiovisuel

Loin d'une solution miracle, la vidéoprotection doit se coupler avec d'autres mesures.

effectuant un travail de prévention et d'assistance aux voyageurs et aux conducteurs, sur les réseaux situés dans les territoires franciliens en politique de la ville (zones urbaines sensibles et contrats urbains de cohésion sociale). Près de 650 agents de médiation, contrôleurs et agents d'encadrement ont ainsi été embauchés sur des emplois permanents répartis dans 35 entreprises d'Optile couvrant 80 % du trafic de banlieue, grâce à des financements dans le cadre des contrats d'exploitation signés avec le Stif. Ces agents assurent une présence humaine rassurante dans les espaces de transport. Ils permettent également de renforcer l'insertion du transport sur le territoire, grâce aux nombreuses actions de prévention menées en partenariat avec l'ensemble des autres acteurs locaux.

Fortes d'une expérience de plus de quinze ans, les entreprises de bus d'Optile ont permis à ce dispositif d'arriver à maturité. Un nouveau dispositif a été mis en place en 2011, afin de mieux

répondre aux situations locales. Les grands axes qui le caractérisent sont les suivants :

- la progressive professionnalisation du métier et son inscription dans la ligne managériale des entreprises,
- la mise en place du plan de prévention, nouvelle feuille de route de la politique de prévention des entreprises,
- des moyens renégociés.

En outre, une série d'événements graves survenus en Seine-Saint-Denis en 2010 a conduit le Stif et la Région Île-de-France à enrichir les dispositifs de sécurisation des lignes de bus exploitées par les entreprises du réseau Optile. Ce renforcement repose sur les mesures d'investissement suivantes :

- le doublement du nombre de bus équipés de caméras (passant de 1421 à 2093),
- l'augmentation du nombre de bus équipés de radio ou géolocalisation (passant de 1131 à 1938 véhicules).

Le programme d'équipement sera déployé sur les réseaux en 2012 et 2013 principalement. En outre, Optile souhaite une extension possible du programme pour atteindre une quasi-généralisation des équipements de sécurité sur les réseaux dès 2014.

Quelques orientations

Garantir des transports en commun plus sûrs est un enjeu majeur pour les acteurs concernés (entreprises de transports, Stif, État, collectivités locales, Région Île-de-France, etc.). Le Stif et la Région Île-de-France se sont clairement positionnés sur ce sujet depuis 1997 en promouvant une politique de sécurisation des transports en commun⁽⁸⁾. L'implication et la collaboration de ces acteurs, fortes, témoignent de l'intérêt que chacun porte au renforcement de la sécurité des usagers et des personnels. Cela s'est traduit par de nombreuses actions qui ont sans nul doute permis d'y contribuer, même si leurs effets ne sont pas tous bien évalués. La peur, qui reste néanmoins relativement fréquente dans les transports, illustre bien la nécessité de continuer à œuvrer en ce domaine.

Pour autant, il convient d'avoir à l'esprit que ce sentiment d'insécurité est alimenté par des sources multiples, avec une attention particulière à accorder aux facteurs environnementaux. L'amélioration de la sécurité dans les transports en commun doit s'accompagner de mesures fortes en termes d'aménagement et d'ambiance. Les grandes entreprises de transports s'intéressent particulièrement à ces facteurs, notamment à la netteté des espaces. Il paraît aussi opportun de cibler certaines actions de sécurité en fonction des publics concernés (femmes, jeunes, etc.).

Reste à savoir où fixer les limites de cette quête de transports « sûrs ». Il semble en tout cas que les acteurs disposent de leviers qui, actionnés, devraient contribuer à renforcer encore la sécurité dans les transports en commun.

Pour en savoir plus

- HEURTEL H., *Enquête « victimation et sentiment d'insécurité en Île-de-France » de 2011 – Les premiers résultats*, Paris, IAU îdF, novembre 2011.
- HEURTEL H., avec la collaboration de ZAUBERMAN R., ROBERT Ph. et BON D. (Cesdip) et de LE GOFF T. (IAU îdF), *L'insécurité en Île-de-France. Rapport final : enquête « victimation et sentiment d'insécurité » de 2009*, Paris, IAU îdF, juin 2011.
- BON D., ROBERT Ph., ZAUBERMAN R., « La délinquance : entre statistiques de police et enquêtes de victimation », *Note rapide*, n°538, IAU îdF/Cesdip, mars 2011.
- HEURTEL H., « Victimation et sentiment d'insécurité en Île-de-France : le point en 2009 », *Note rapide*, n°486, IAU îdF, septembre 2009.
- GUILLOUX M., FLEURY-BAHI G. (Université de Nantes), « Sentiment d'insécurité dans les trains : le collectif en jeu, un enjeu collectif » in *La pratique : un lieu de théories*, Actes de congrès de la Société de psychologie française (SFP), communication orale, 2011, Metz.
- GUILLOUX M., FLEURY-BAHI G. (Université de Nantes), « Perception du risque et sentiment d'insécurité : le cas des transports ferroviaires » in *Psychologie et enjeux de société*, Actes de congrès de la Société de psychologie française (SFP), communication orale 2009, Toulouse.

Directeur de la publication

François Dugeny

Responsable des éditions

Frédéric Theulé

Rédactrice en chef

Marie-Anne Portier

Maquette

Vay Ollivier

Diffusion par abonnement

80 € par an (≈ 40 numéros) - 3 € le numéro

Service diffusion-vente

Tél. : 01 77 49 79 38

www.iau-idf.fr

Librairie d'Île-de-France

15, rue Falguière 75015 Paris

Tél. : 01 77 49 77 40

ISSN 1967 - 2144

Fabrice Fussy – ONDT

Alain Riou – Optile

Josiane Sommacal – RATP

Michèle Fort – SNCF

Winnie Rochaix – SNCF

Baya Sekhraoui – Stif

Hélène Heurteil – IAU îdF ■

(8) Les transports en commun constituent l'un des secteurs d'intervention de la Région Île-de-France.