

L

Distinction entre les atteintes physiques et les atteintes verbales⁴

3

5

Tendance générale

Le taux d'atteintes verbales est toujours supérieur à celui des atteintes physiques avec un écart globalement stable quel que soit le territoire concerné (Île-de-France ou hors Île-de-France). De plus, l'année 2014 fait apparaître une nouvelle progression des atteintes physiques et verbales, celle-ci étant encore plus marquée sur les réseaux hors Île-de-France.

Sur les réseaux Île-de-France, le taux d'atteintes verbales et physiques connaît une relative stabilité de 2005 à 2011 à l'exception de la légère augmentation constatée en 2006 (*graphique 4*), année pour laquelle le ratio s'élève à 1,71 atteinte par million de voyages. En 2012, la tendance repart à la hausse pour atteindre en 2014 le niveau le plus élevé de la décennie (1,83). S'agissant des atteintes physiques, après une diminution lente

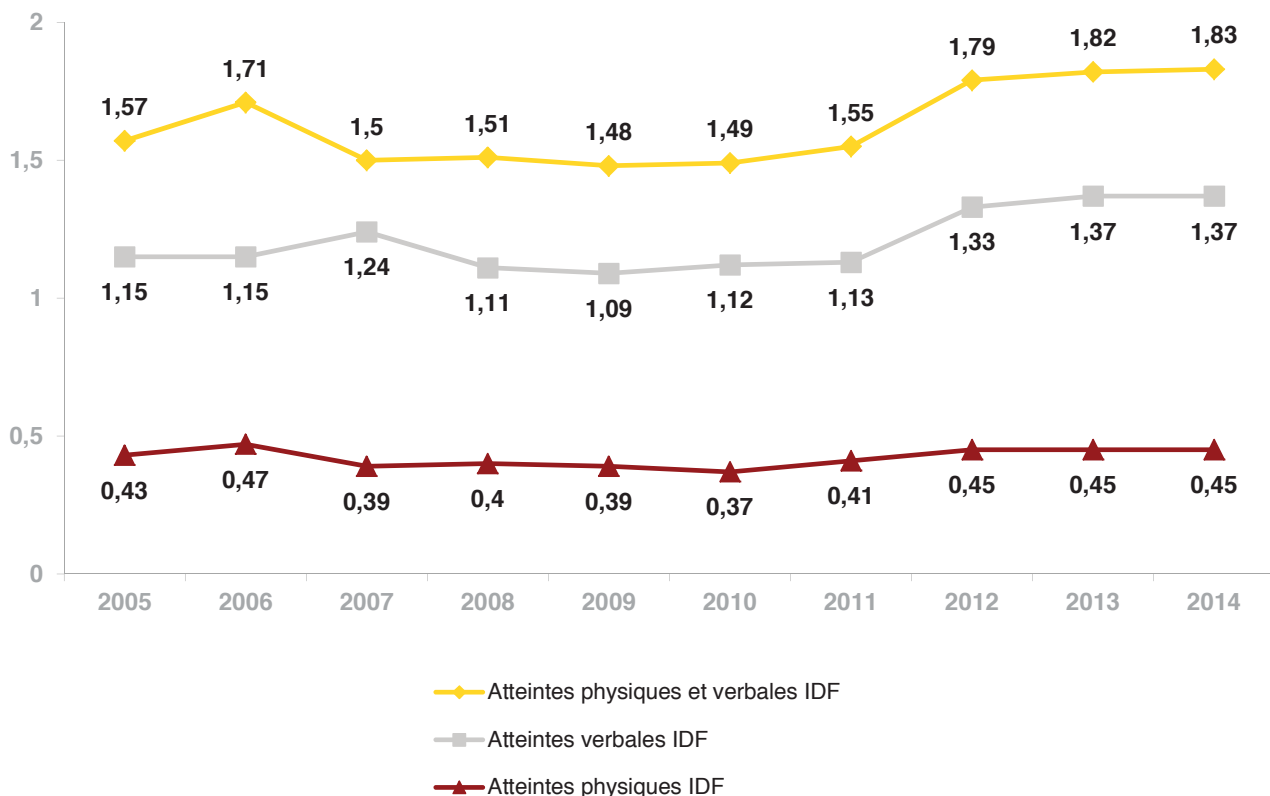
mais progressive du ratio entre 2007 et 2010, les années 2011, 2012, 2013 et 2014 renouent avec le niveau global de la période 2005-2006.

Hors Île-de-France, le taux d'atteintes physiques et verbales sur les réseaux SNCF et sur ceux des entreprises adhérentes à l'UTP connaît une baisse régulière de 2005 à 2007 avant d'amorcer une progression sensible et ininterrompue jusqu'en 2014 atteignant 13,79 atteintes par million de voyages (*graphique 5*). Cette tendance s'explique par la forte augmentation des atteintes verbales. Ces ratios apparaissent élevés mais doivent être mis en perspective avec une affluence et un trafic plus faibles que ceux des réseaux franciliens. La lente progression du taux d'atteintes physiques débutée en 2009 s'interrompt en 2013 pour reprendre en 2014 atteignant son niveau le plus élevé des dix dernières années (1,79 atteintes par million de voyages).

○ ○ ○ (4) Il n'est pas possible d'établir cette analyse avec les données de l'enquête UTP dans la mesure où les atteintes physiques et verbales ne sont pas recensées s'il n'y a pas eu d'arrêt de travail. Cette section ne concerne donc que les personnels de la RATP et de la SNCF.

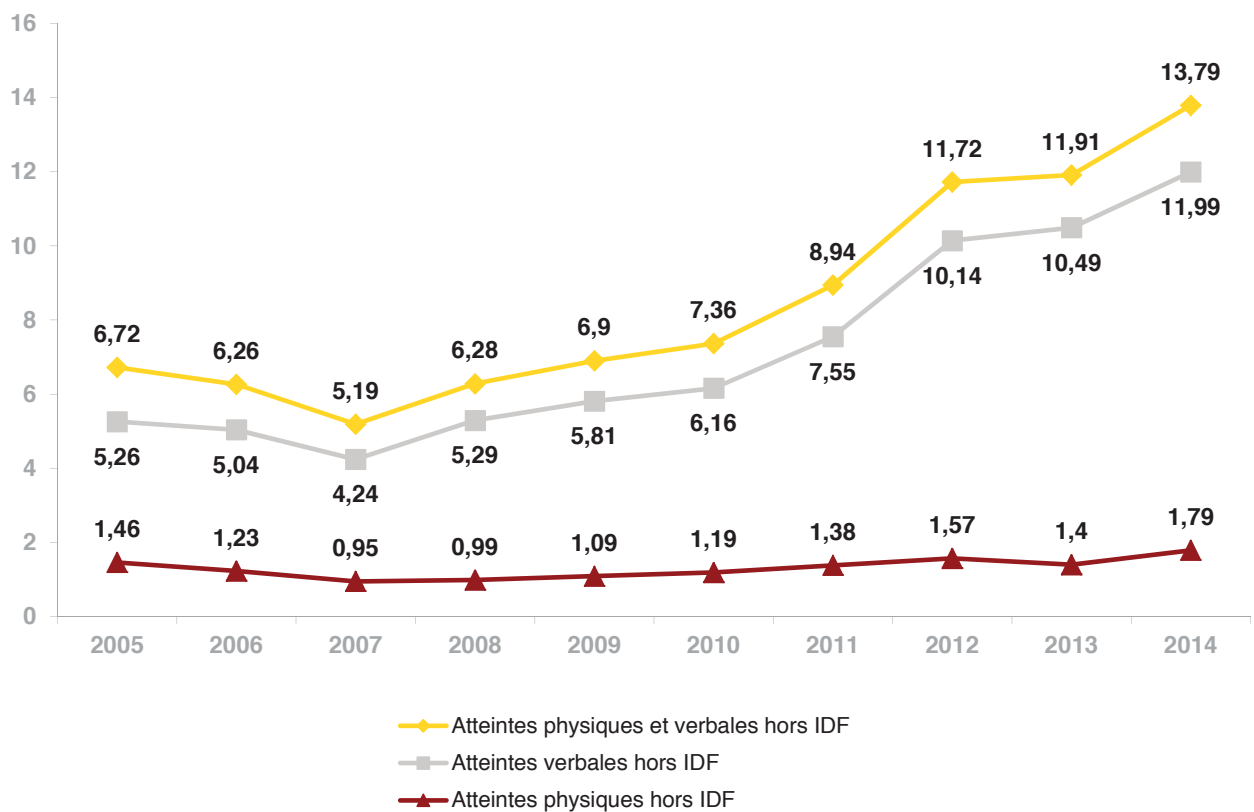
Graphique 4

Taux d'atteintes physiques et verbales subies par les personnels sur le réseau Île-de-France (RATP, SNCF) par million de voyages de 2005 à 2014 (source : RATP/SNCF)



Graphique 5

Taux d'atteintes physiques et verbales subies par les personnels sur le réseau SNCF hors Île-de-France par million de voyages de 2005 à 2014 (source : SNCF)



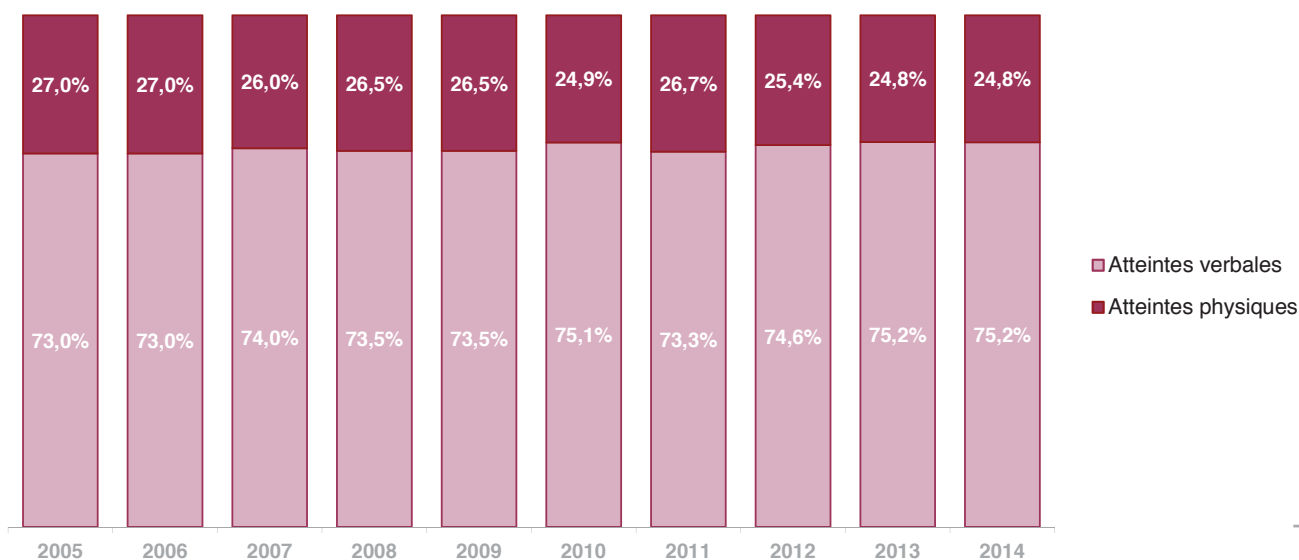
Nature des atteintes

Sur les réseaux Île-de-France, la part des atteintes physiques par rapport à celle des atteintes verbales diminue progressivement depuis 2005 pour représenter un quart des faits en 2014. Cette évolution est identique sur les réseaux hors Île-de-France jusqu'en 2013 où la part des atteintes physiques atteint 11,8% (graphiques 6 et 7). En 2014, cette dernière repart à la hausse (13%).

Concernant la nature des atteintes physiques commises à l'encontre des agents, la quasi-totalité d'entre elles n'est pas motivée par le vol (violences non crapuleuses). Le niveau de victimation est étroitement lié à l'exposition des agents au public ainsi qu'à la nature de leurs fonctions. Les autres atteintes physiques se composent des vols avec violence ainsi que des tentatives de viols et/ou attouchements, ces actes étant proportionnellement très faibles.

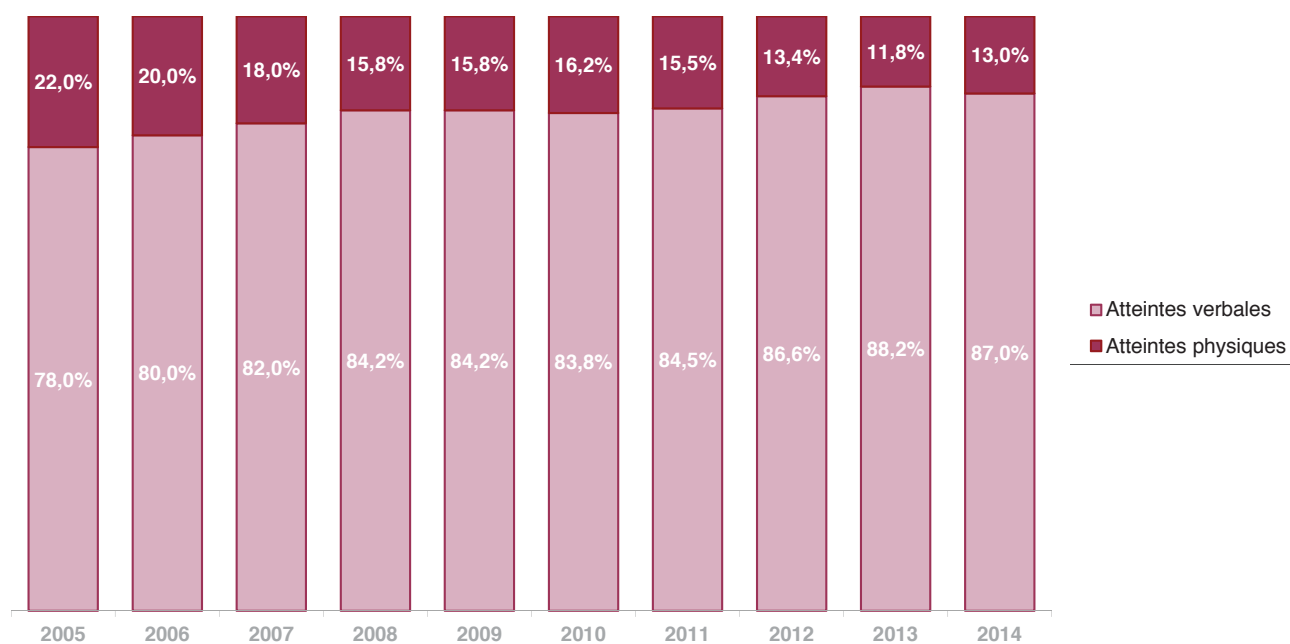
Graphique 6

Part des atteintes physiques et verbales subies par les personnels sur le réseau Île-de-France (RATP, SNCF) de 2005 à 2014 (en pourcentage) (source: RATP/SNCF)



Graphique 7

Part des atteintes physiques et verbales subies par les personnels sur le réseau SNCF hors Île-de-France de 2005 à 2014 (en pourcentage) (source: SNCF)



Les atteintes verbales sont majoritairement des injures ou outrages et des menaces ou intimidations. Les injures et outrages représentent la plus grande part des atteintes verbales recensées. En 2014, sur l'ensemble des réseaux (Île-de-France et hors Île-de-France), ces faits constituent environ 66% des atteintes verbales (*graphiques 8 et 9*). Les menaces et intimidations sont le deuxième type d'atteintes verbales (environ 30% des atteintes verbales). Les crachats sur les personnels représentent une part faible des atteintes verbales en Île-de-France et une part extrêmement faible sur les réseaux SNCF hors Île-de-France (*graphiques 8 et 9*). Ce type d'atteintes est généralement commis à l'encontre des conducteurs de bus.

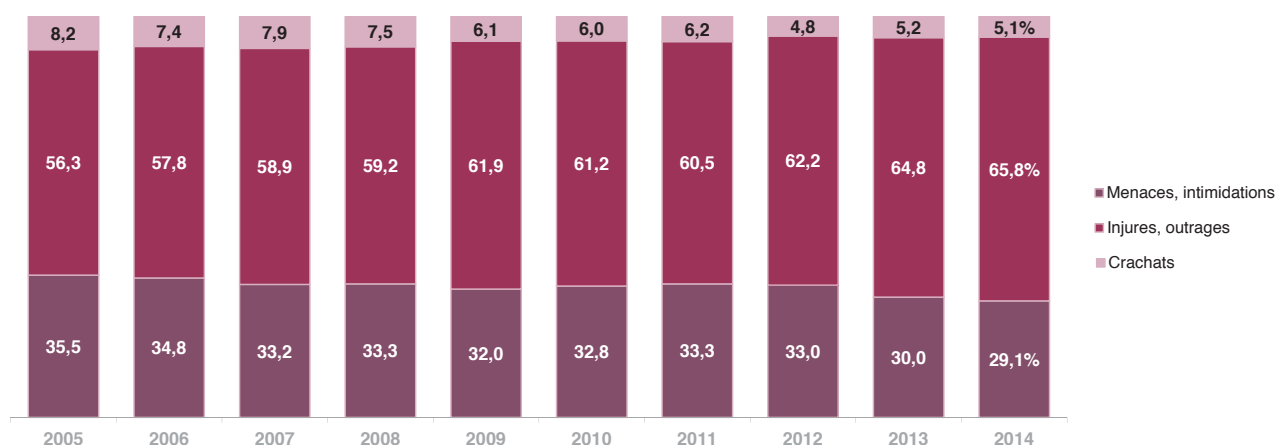
Enfin, notons que les proportions des atteintes verbales ou physiques sont relativement stables sur la période étudiée quels que soient la variation du trafic et le volume des faits.

Actions de prévention

Pour prévenir les diverses formes de délinquance auxquelles sont confrontés les personnels, de nombreuses mesures ont été déployées par les AOT et les opérateurs de transport. Ces mesures s'organisent autour de trois approches complémentaires: la prévention situationnelle⁵, la prévention sociale⁶ et la prévention menée en direction des victimes potentielles.

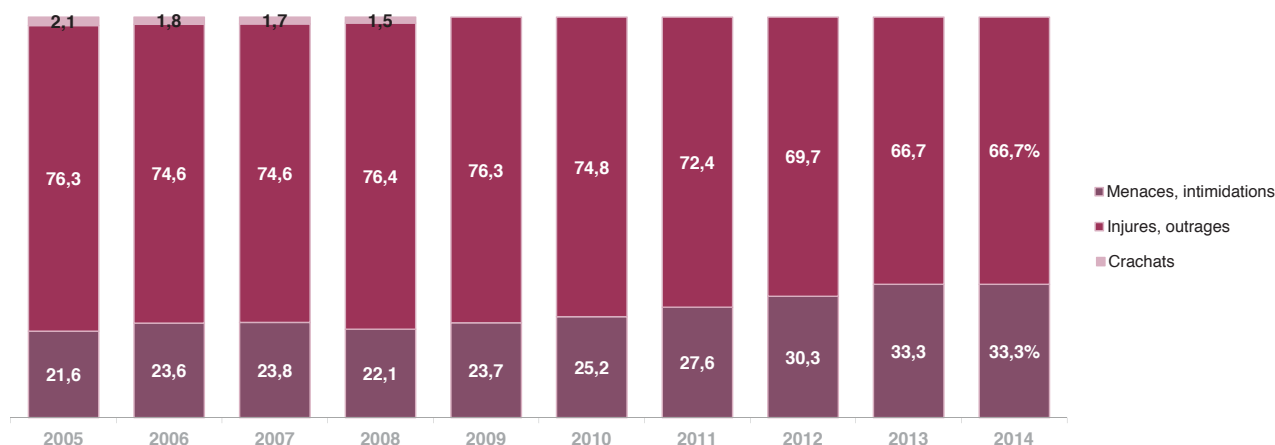
Graphique 8

Part des atteintes verbales, par type de faits, subies par les personnels sur le réseau Île-de-France (RATP, SNCF) de 2005 à 2014 (en pourcentage) (source: RATP/SNCF)



Graphique 9

Part des atteintes verbales, par type de faits, subies par les personnels sur le réseau SNCF hors Île-de-France de 2005 à 2014 (en pourcentage) (source: SNCF)



○ ○ ○ (5) La prévention situationnelle consiste à modifier les circonstances dans lesquelles les faits pourraient être commis afin qu'ils paraissent difficiles, risqués ou inintéressants pour qui serait tenté de les commettre.

(6) La prévention sociale consiste à développer la sociabilité des individus afin de prévenir les phénomènes de malveillance et d'incivilités.

Plus précisément :

- les **mesures de prévention situationnelle** regroupent des dispositions d'ordre architectural comme l'aménagement des espaces, d'ordre technique tel le déploiement de la vidéo-protection, des alarmes, des vitres anti-agressions, ou encore d'ordre humain avec la présence visible des forces de l'ordre dans les transports.

S'agissant plus particulièrement de la vidéo-protection, l'équipement des infrastructures et des véhicules continue de progresser. Le dispositif de vidéo-protection de la RATP couvre en 2014 l'ensemble des gares de RER, des stations de métro/ tramways et les gares routières, avec un total de 9 590 caméras. La totalité des bus et des tramways est équipée de caméras embarquées (environ 19 770 caméras). De son côté, la SNCF dispose d'un parc de 30 750 caméras réparties à hauteur de 11 110 dans les gares dont 7 723 en Île-de-France et 19 640 dans les trains de la vie régionaux et interrégionaux dont la moitié en Île-de-France. Enfin, l'UTP annonce un taux d'équipement des véhicules en systèmes de vidéo-protection de 83% (hors RATP et SNCF).

- les **mesures de prévention sociale** visent notamment à promouvoir un comportement civique et citoyen dans les transports et à lutter contre la récidive.

Parmi les leviers d'actions, la médiation sociale constitue une mesure phare de la prévention sociale dans les transports. Processus de création et de réparation du lien social et de gestion des conflits entre voyageurs mais également entre les voyageurs et les agents, l'activité de médiation sociale compte près de 2 000 agents dans les transports en 2014. Les agglomérations de Lille, Lyon et Paris concentrent le plus grand nombre de médiateurs.

Des actions de sensibilisation au respect des autres, des biens et des règles de sécurité dans les transports sont également organisées auprès des jeunes au sein des établissements scolaires. Le partenariat SNCF/Éducation nationale établi par la convention relative aux interventions en milieu scolaire (IMS) permet de sensibiliser chaque année plus de 200 000 élèves aux « bons comportements » à adopter en gare ou dans les trains. Il en est de même à la RATP où les « ambassadeurs » de l'entreprise vont à la rencontre des jeunes franciliens. D'autres réseaux de transport ont

choisi ce type de sensibilisation comme Lyon, Strasbourg ou encore Grenoble.

Par ailleurs, les opérateurs participent à des événements locaux à l'image de la Compagnie des transports strasbourgeois (CTS) qui a reconduit son partenariat avec une association sportive dont l'ambition est de promouvoir le « mieux-vivre ensemble » dans les transports : respect, esprit d'équipe et partage. De nombreuses autres initiatives sont également déployées par les opérateurs et les AOT : visites des chantiers et découverte des métiers, élaboration d'un manuel du savoir-vivre à l'usage du voyageur, réalisation de documentaires, animations sur le thème de la bonne conduite...

- les **mesures de prévention menées directement auprès des personnels** des entreprises de transport consistent principalement à former et à sensibiliser les agents au contact direct des voyageurs.

Les agents des opérateurs bénéficient de formations à la gestion des situations conflictuelles et du stress qui ont pour objectif de leur donner des outils leur permettant d'analyser les situations professionnelles pour mieux gérer les conflits avec les voyageurs. Concernant plus spécifiquement la prévention des incivilités, la SNCF a mis en place des formations spécifiques centrées sur la relation interpersonnelle et la lutte contre les incivilités : en 2014, plus de 6 000 agents (contrôleurs, agents de vente et d'escale) ont été formés pour « retravailler » certaines postures de service.

Des actions sont également réalisées *a posteriori* à travers un accompagnement de l'agent par l'astreinte ou la ligne hiérarchique dès la survenue d'un événement (consultation médicale, dépôt de plainte, retour au domicile et création d'une fiche de signalement) et un suivi des dossiers de plaintes (instruction par les services de police et suivi de la procédure judiciaire). Les entreprises de transport mettent à la disposition de leurs agents ayant été confrontés à un événement professionnel à caractère stressant et/ou traumatisant une assistance psychologique composée de psychologues cliniciens. En cas d'événement dont l'impact serait collectif, une prise en charge de l'ensemble des personnels concernés est proposée sur le lieu de travail sous forme de groupe de parole et/ou d'entretiens individuels. Les opérateurs procurent par ailleurs, en cas de besoin, un soutien juridique à leurs agents.

Initiatives du ministère chargé des transports en matière de prévention de la délinquance

Afin d'accompagner la mise en place de dispositifs de prévention de la délinquance, le ministère chargé des transports s'est engagé dans l'élaboration d'un guide de bonnes pratiques pour l'aménagement ou le réaménagement des espaces de transport. Il répond ainsi à l'une des attentes des AOT et des opérateurs retenue dans le chantier «transport» de la Stratégie nationale de prévention de la délinquance. Ce corpus de connaissances élaboré à partir d'expériences

menées sur différents réseaux du territoire national servira de vade-mecum aux AOT et aux opérateurs dans la mise en œuvre de stratégies adaptées et proportionnées à leurs besoins.

En outre, le ministère chargé des transports réalise actuellement un diagnostic de la médiation sociale dans les transports collectifs qui comprend un état des lieux national du déploiement de ce dispositif⁷, une évaluation de son impact sur plusieurs réseaux et l'identification des meilleures pratiques opérationnelles. Un référentiel d'organisation et de mise en œuvre de la médiation dans les transports en commun sera constitué et diffusé en 2016 à l'ensemble des acteurs.

* * *

○○○ (7) Disponible sur le site du ministère chargé des transports à l'adresse suivante : <http://www.developpement-durable.gouv.fr/La-mediation-sociale-dans-les.html>