

Annexe 3 : Tableau synoptique présentant l'engagement des partenaires

PARTENAIRES RTM ASSOCIES A LA MISE EN ŒUVRE DES OBJECTIFS OPERATIONNELS	Fiche action n° 1			Fiche action n° 2		Fiche action n° 3				Fiche action n° 4				Fiche action n° 5			Fiche action n° 6		Fiche action n° 7		
	Objectifs opérationnels			Objectifs opérationnels		Objectifs opérationnels				Objectifs opérationnels				Objectifs opérationnels			Objectifs opérationnels		Objectifs opérationnels		
	1	2	3	1	2	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	1	2	1	2	3
DDSP 13																					
Parquet																					
Education Nationale																					
Conseil Régional PACA																					
SNCF																					
Conseil Général des Bouches-du-Rhône																					
Communauté urbaine Marseille Provence Métropole																					
Ville de Marseille																					

CONTRAT LOCAL DE SECURITE

Partenariat RTM / Police Nationale

Fiche action n° 1

Eléments de contexte (diagnostic local de sécurité) :

- Besoin d'une plus grande présence policière préventive à des moments et sur des lieux sensibles (DLS pages 12 et 13)
- Renforcement et formalisation souhaités des modalités de coopération en vigueur en matière d'intervention et d'aide aux victimes (DLS pages 11)
- Formalisation souhaitée des temps de concertation et des temps de rencontre entre la RTM et la Direction Départementale de la Sécurité Publique des Bouches-du-Rhône

Objectif général :

Conforter et mieux afficher le partenariat établi entre la RTM et la Police Nationale sur l'ensemble du réseau

Objectifs opérationnels et modes opératoires (mesures) :

Objectif opérationnel n° 1 : Garantir une plus grande présence préventive et dissuasive de la Police Nationale sur les points sensibles du réseau

Mesure 1.1 : Programmation de PVRD (Points de Visibilité, de Rencontre et de Dissuasion) à proximité des points sensibles du réseau des transports en commun signalés par la RTM

Mesure 1.2 : Prise de contact hebdomadaire des forces de Police Nationale avec les responsables de dépôt.

Mesure 1.3 : Sur certains tronçons de lignes sensibles ou sur certains sites où une dégradation préoccupante et durable de la situation est signalée, planification sur une durée déterminée d'une intervention coordonnée des différents acteurs de la prévention et de la sécurité:

- médiateurs
- agents RTM de lutte contre la fraude
- effectifs de la Police Nationale

Objectif opérationnel n° 2 : Optimiser les conditions d'intervention de la Police Nationale sur le réseau

Mesure 2.1 : Dans le cadre de la mise en service du nouveau centre de vidéosurveillance de la RTM, installation du renvoi d'images du système de vidéosurveillance (métro, gares d'échange, parcs relais, dépôts) vers le CIC (seul service habilité à diriger et orienter les équipages intervenant sur le

terrain) et formalisation de la convention afférente. Parallèlement, mise en place d'un renvoi simultané des images vers les futurs locaux mis à disposition du SISTC, sur le site multimodal de Saint-Charles, afin d'optimiser les délais et conditions d'intervention de cette unité spécialisée. Etudier la possibilité d'un renvoi vers le CIC des alarmes liées à la sûreté internes à la RTM (Déclenchement chauffeur bus, tram et stations de métro)

Mesure 2.2 : Procédure d'échange entre le CIC et la RTM dans le cadre d'une intervention sur le réseau prévoyant lorsque les circonstances laissent craindre un risque de débordement, la sécurisation du site par une présence policière.

Mesure 2.3 : Maintien du mode opératoire établi entre la RTM et la Police Nationale en faveur des victimes d'infractions :

- dès l'arrivée sur les lieux, prise en charge de la victime en vue de faciliter l'identification des auteurs, orienter vers le dépôt de plainte et accompagner dans le processus de plainte.

Mesure 2.4 : Formation plus soutenue des agents à l'utilisation de la procédure d'alerte (description des situations, témoins, conservation des preuves ...). La Police Nationale pourra intervenir dans le cadre de cette formation développée en interne par la RTM.

Objectif opérationnel n° 3 : Optimiser la coordination entre la RTM et la Police Nationale

Mesure 3.1 : Etablissement d'une procédure de demande d'intervention des services de Police précisant les référents principaux et déconcentrés ::

- les référents RTM nommément habilités à contacter les services de police, leur qualité et leurs coordonnées précises,
- les référents de la Police Nationale (en priorité et en seconde intention en cas d'indisponibilité du SISTC) en mentionnant leur qualité et leurs coordonnées précises.

Mesure 3.2 : Communication par la RTM d'une cartographie des incidents (délicts, incivilités,...) et de tableaux de bord distinguant : caillassages, violences physiques (clients // agents), dégradations,... commis sur son réseau selon une périodicité adaptée à leur intensité :

- hebdomadaire
- bimensuelle
- mensuelle

Mesure 3.3 : Programmation de séances mensuelles de « débriefing » associant la RTM, la Police Nationale (SISTC) de façon à :

- faire le point sur les interventions effectuées sur la période écoulée,
- échanger sur les suites données aux affaires et sur les statistiques,

Les informations ainsi recueillies permettront de préparer et de structurer la communication à destination des agents suite aux incidents intervenus sur les lignes.

Mesure 3.4 : Programmation de rencontres entre agents de la RTM et agents de la Police Nationale :

- visites des chefs d'équipe fraude au CIC,
- visites du commandement et des superviseurs du CIC dans les locaux du PCC et de la PG.

Mesure 3.5 : Mettre à jour la convention RTM/Police Nationale relative à la mise à disposition, par la RTM, de locaux au bénéfice de la Police Nationale (Lunule Saint Charles) et à leur dotation en petits équipements (ex/ : téléphones, appareils photo numériques).

Conditions de mise en œuvre :

Pilotes et partenaires opérationnels :

Calendrier d'exécution :

Objectifs/Mesures	2009	2010	2011	2012	2013
Objectif 1 : Garantir une plus grande présence préventive et dissuasive de la Police Nationale sur les points sensibles du réseau					
Mesure 1.1	Mise en oeuvre			Poursuite et adaptation de la mesure	
Mesure 1.2	Mise en oeuvre			Poursuite et adaptation de la mesure	
Mesure 1.3	Mise en oeuvre			Poursuite et adaptation de la mesure	
Objectif 2 : Améliorer les conditions d'intervention des forces de la Police Nationale sur le réseau					
Mesure 2.1	A l'étude en 2009			Mise en œuvre et adaptation de la mesure	
Mesure 2.2	Mise en oeuvre			Poursuite et adaptation de la mesure	
Mesure 2.3	Mise en oeuvre			Poursuite et adaptation de la mesure	
Mesure 2.4	Préparation			Mise en œuvre et adaptation de la mesure	
Objectif 3 : Optimiser la coordination entre la RTM et la Police Nationale					
Mesure 3.1	Mise en oeuvre			Poursuite et adaptation de la mesure	
Mesure 3.2	Mise en oeuvre			Poursuite et adaptation de la mesure	
Mesure 3.3	Mise en oeuvre			Poursuite et adaptation de la mesure	
Mesure 3.4	Mise en oeuvre			Poursuite et adaptation de la mesure	
Mesure 3.5	Mise en oeuvre			Poursuite et adaptation de la mesure	

Critères d'évaluation :

Objectifs/Mesures	Critère d'effectivité	Critère d'efficacité	Autres
Objectif 1 : Garantir une plus grande présence préventive et dissuasive de la Police Nationale sur les points sensibles du réseau			
Mesure 1.1	Nombre de PVRD organisés de manière hebdomadaire (500/ans)	Nombre et nature des situations sensibles désamorcées ou prises en charge	
Mesure 1.2	Nombre de contacts hebdomadaire établis et agents contactés	Appréciation par les agents RTM de la visibilité des forces de l'ordre	
Mesure 1.3	Nombre d'interventions coordonnées réalisées / nombre total de situations pouvant justifier ce mode d'intervention	Qualité de la chaîne d'intervention des acteurs de la prévention et de la sécurité sur des opérations coordonnées Impact sur le sentiment de sécurité des agents et des usagers (retour au calme rapide et durable)	
Objectif 2 : Améliorer les conditions d'intervention des forces de la Police Nationale sur le réseau			
Mesure 2.1	Degré de réalisation de l'étude et de sa mise en oeuvre		
Mesure 2.2	Mise en place de la procédure	Nombre de sollicitations par le PCC ayant donné lieu à l'intervention des forces de l'ordre / nombre total de sollicitations	
Mesure 2.3	Nombre de situations de victimes prises en charge	Degré de satisfaction des victimes d'infraction prises en charge	
Mesure 2.4	Mise en place d'une formation	Nombre d'agents formés à l'utilisation de la procédure d'alerte	
Objectif 3 : Optimiser la coordination entre la RTM et la Police Nationale			
Mesure 3.1	Mise en place effective de la procédure de demande d'intervention	Qualité des contacts établis entre la DDSPD et la RTM (échelle de satisfaction de 1 à 5)	
Mesure 3.2	Communication d'une cartographie et statistiques	Pertinence de l'utilisation des données pour les interventions	
Mesure 3.3	Respect du calendrier des réunions de débriefing	Degré de mise en œuvre des décisions prises lors des réunions	
Mesure 3.4	Nombre de visites organisées		
Mesure 3.5	Mise à jour de la convention		

CONTRAT LOCAL DE SECURITE

Amélioration des conditions de circulation des véhicules en surface

Fiche action n° 2

Éléments de contexte (diagnostic local de sécurité) :

- Une part importante des altercations entre chauffeurs et autres usagers de la voie publique est imputable aux difficultés de circulation (DLS page 10)
- Le stationnement irrégulier ainsi que la circulation de véhicules privés sur les voies réservées aux bus entraînent des retards conséquents (DLS pages 4 et 10)
- Les problèmes de circulation ont un impact financier significatif : 1 km/h de perte de vitesse commerciale engendre un coût annuel de 5 millions d'euros (DLS page 4) et constitue une entrave au développement du service public de transport

Objectif général :

Faire reculer l'apparition de tensions entre chauffeurs et automobilistes.
Améliorer la vitesse commerciale pour répondre aux attentes des utilisateurs (clients) des réseaux et des institutions.

Objectifs opérationnels et modes opératoires (mesures) :

Objectif opérationnel n° 1 : Améliorer la coordination des transports publics (RTM et autres transporteurs) / Police Municipale / Police Nationale sur les difficultés de circulation

Mesure 1.1 : Afin de renforcer la réactivité lors des situations de blocage (circulation des transports en commun entravée par le stationnement de véhicules gênants sur les itinéraires et couloirs de bus, sur les voies de tramway ; feux de croisement défectueux, bornes endommagées ...), désigner, au sein de chaque service concerné (Police Municipale, Police Nationale, Marseille Provence Métropole) un interlocuteur chargé d'engager les mesures urgentes qui s'imposent.

Mesure 1.2 : Mettre en place une « cellule de coordination » réunissant à fréquence hebdomadaire, sur initiative de la RTM, les services de Police Municipale et de Police Nationale en vue de :

- planifier des opérations rapides et coordonnées de verbalisation du stationnement gênant impliquant agents de la RTM / agents de Police Municipale / agents de Police Nationale.
- établir un programme d'interventions combinées de (RTM/PM/PN) sur les axes particulièrement touchés par les embarras de chaussée.

NB :

- il est convenu que la vidéo-protection municipale pourra être utilisée comme moyen de repérage des difficultés de circulation

Objectif opérationnel n° 2 : Renforcer la coopération inter-institutionnelle

Mesure 2.1 : A l'initiative de la Direction Générale de la Prévention et de la Protection de la ville de Marseille, programmer des réunions trimestrielles RTM, Police Nationale, Marseille Provence Métropole, Conseil Régional Provence Alpes Côte d'Azur, Conseil Général des Bouches-du-Rhône de façon à :

- mieux anticiper les perturbations de circulation prévisibles (manifestations, travaux, incidents RTM ...),
- étudier et mettre en œuvre des solutions techniques (aménagement de voirie, équipements de protection contre les jets de projectiles, tags ...),
- étudier avec Marseille Provence Métropole la possibilité, pour les agents de la RTM, d'intervenir en urgence pour remédier aux dysfonctionnements des feux de signalisation.

Mesure 2.2 : Mettre en place entre la RTM, la Police Nationale et la Police Municipale un système d'échange d'informations en continu portant sur les enjeux de circulation et l'insécurité qui y a trait (perturbations prévisibles et en cours, données statistiques, bilan et analyse des situations, comptes rendus d'interventions, identification des « points noirs » ...).

N.B. Différentes actions décrites dans cette fiche pourront être intégrées dans le programme de la commission Espace Public du CLSPD lorsque celui-ci sera établi. Le contenu de cette fiche sera alors adapté en conséquence.

Conditions de mise en œuvre :

Pilotes :

Ville de Marseille – Direction Générale de la Prévention et de la Protection
Marseille Provence Métropole
Direction Départementale de la Sécurité Publique
RTM

Partenaires opérationnels :

Direction Départementale de la Sécurité Publique
Police Municipale
Marseille Provence Méditerranée (service travaux)
PC Circulation
Conseil Général

Partenaires financiers :

Calendrier d'exécution :

Objectifs/ Mesures	2009	2010	2011	2012	2013
Objectif 1 : Améliorer la coordination des transports publics (RTM et autres transporteurs) / Police Municipale / Police Nationale sur les difficultés de circulation					
Mesure 1.1	Mise en oeuvre			Poursuite et adaptation de la mesure	
Mesure 1.2	Mise en oeuvre			Poursuite et adaptation de la mesure	
Objectif 2 : Renforcer la coopération inter-institutionnelle					
Mesure 2.1	Mise en oeuvre			Poursuite et adaptation de la mesure	
Mesure 2.2	Mise en oeuvre			Poursuite et adaptation de la mesure	

Critères d'évaluation :

Objectifs/Mesures	Critère d'effectivité	Critère d'efficacité	Autres
Objectif 1 : Objectif 1 : Améliorer la coordination des transports publics (RTM et autres transporteurs) / Police Municipale / Police Nationale sur les difficultés de circulation			
Mesure 1.1	Partenaires désignés au sein de chaque service concerné	Evolution du délai moyen de réactivité de chaque partenaire	Nombre de PV dressés par secteur d'intervention
Mesure 1.2	Respect du rythme des réunions Degré d'assiduité des partenaires aux réunions	Nombre d'opérations conjointes effectivement réalisées Degré d'amélioration des conditions de circulation Evolution de la vitesse commerciale sur les secteurs concernés	
Objectif 2 : Renforcer la coopération inter-institutionnelle			
Mesure 2.1	Respect du rythme des réunions Degré d'assiduité des partenaires aux réunions	Degré d'amélioration des conditions de circulation lors des perturbations prévisibles Travaux de voirie (en cours ou en projet) impulsés dans le cadre de la « commission circulation)	
Mesure 2.2	Circuits de communication mis en place Diversité des outils de communication créés ou échangés	Degré d'opérationnalité des circuits et outils de communication mis en place	

CONTRAT LOCAL DE SECURITE

Renforcement de la lutte contre la fraude

Fiche action n° 3

Eléments de contexte (diagnostic local de sécurité) :

- Des fraudeurs qui s'adaptent à la situation : des techniques de fraude différentes selon les modes de transport, des périodes plus exposées que d'autres (DLS page 7)
- Trois grandes catégories de fraudeurs aux « motivations » diverses : fraude de cabotage, fraude de nécessité, fraude d'opportunisme (DLS page 7)
- Un phénomène difficile à juguler malgré l'importance des moyens déployés (DLS page 8)

Objectif général :

Conforter et diversifier les moyens de lutte contre la fraude

Objectifs opérationnels et modes opératoires (mesures) :

Objectif opérationnel n° 1 : Pérenniser l'implication de la Police Nationale dans les actions de lutte contre la fraude

Mesure 1.1 : Poursuivre la programmation d'opérations de contrôle des titres par la RTM avec l'appui de la Police Nationale, appui ponctuel selon les lieux et horaires ciblés comme particulièrement sensibles.

Mesure 1.2 : Définir les réponses à apporter aux demandes d'intervention de la Police faites par la RTM dans les situations telles que : refus d'un contrevenant de se soumettre au relevé d'identité, refus de descendre du véhicule. En fonction de l'urgence du besoin d'aide, il s'agit de ne pas surexposer les contrôleurs et vérificateurs aux risques de débordement.

Objectif opérationnel n° 2 : Renforcer la communication en direction des usagers

Mesure 2.1 : Communiquer en direction des usagers et des acteurs de proximité sur la possibilité offerte de souscrire des abonnements en ligne (site Internet de la RTM)

Mesure 2.2 : Mieux informer les familles sur les tarifs et les aides auxquels elles peuvent prétendre :

Prendre appui sur les centres sociaux, les Maisons de la Solidarité et les manifestations de quartiers pour informer les familles de la gamme tarifaire proposée sur les réseaux RTM et SNCF et des réductions dont peuvent bénéficier certains publics (boursiers, bénéficiaires de la CMU, billets grands comptes ...) grâce au concours de diverses institutions (Conseil Régional PACA, Conseil Général des Bouches-du-Rhône, Marseille Provence Métropole, Ville de Marseille)

Objectif opérationnel n° 3 : Optimiser la procédure de traitement des infractions tarifaires

Mesure 31 : Développer la réponse systématique en cas de flagrant délit et former des agents à cette procédure. Renforcer le suivi des recouvrements en liaison avec l'Officier du Ministère Public

Mesure 3.2 : Poursuivre la procédure en cours auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés en vue de l'obtention de l'autorisation de détenir un fichier des fraudeurs récidivistes.

Objectif opérationnel n° 4 : Consolider les actions de lutte contre la fraude

Mesure 4.1 : Suivre régulièrement les procédures d'assermentation en liaison avec la Préfecture et le Parquet

Mesure 4.2 : Conforter la formation des agents aux techniques de lutte contre la fraude nouvellement adoptées.

Mesure 4.3 : renforcer la lutte contre la fraude d'habitude en développant avec la justice des réponses pénales appropriées Cf. fiche Action 6 Mesure 2.1

Mesure 4.4 : autoriser les agents de contrôle de la SNCF à vérifier les abonnements RTM valables sur le réseau SNCF

Conditions de mise en œuvre :

Pilotes :

DDSP
RTM

Partenaires opérationnels :

DDSP
RTM
Parquet

Partenaires financiers :

Marseille Provence Métropole

Calendrier d'exécution :

Objectifs/Mesures	Année 2009	Année 2010	Année 2011	Année 2012	Année 2013
Objectif opérationnel n° 1 : Conforter l'implication de la Police Nationale dans les opérations ciblées de lutte contre la fraude					
Mesure 1.1	Poursuite de la mesure				
Mesure 1.2	Elaboration des réponses	Mise en œuvre	Poursuite et adaptation de la mesure		
Objectif opérationnel n° 2 : Renforcer la communication en direction des usagers					
Mesure 2.1	Préparation de la campagne	Mise en œuvre, poursuite et adaptation de la mesure			
Mesure 2.2	Préparation de la campagne	Mise en œuvre, poursuite et adaptation de la mesure			
Objectif opérationnel n° 3 : Optimiser la procédure de traitement des infractions tarifaires					
Mesure 3.1	Poursuite et adaptation de la mesure				
Mesure 3.2	Poursuite de la démarche	Mise en place du fichier			
Objectif opérationnel n° 4 : Consolider les actions de lutte contre la fraude					
Mesure 4.1	Poursuite et adaptation de la mesure				
Mesure 4.2	Poursuite et adaptation de la mesure				
Mesure 4.3	Cf fiche 6 – mesure 2.1				
Mesure 4.4	Mise en oeuvre	Poursuite et adaptation de la mesure			

Critères d'évaluation :

Objectifs/Mesures	Critère d'effectivité	Critère d'efficacité	Autres
Objectif opérationnel n° 1 : Conforter l'implication de la Police Nationale dans les opérations ciblées de lutte contre la fraude			
Mesure 1.1	Nombre d'opérations de contrôle réalisées avec la présence de la Police Nationale / nombre total d'opérations de contrôle		
Mesure 1.2	Type de réponses élaborées	Degré de mise en œuvre des réponses élaborées	
Objectif opérationnel n° 2 : Renforcer la communication en direction des usagers			
Mesure 2.1	Nombre d'actions de sensibilisation menées	Evolution du nombre d'abonnements souscrits en lignes	
Mesure 2.2	Nombre d'actions de sensibilisation menées Diversification des lieux de relais d'information		
Objectif opérationnel n° 3 : Optimiser la procédure de traitement des infractions tarifaires			
Mesure 3.1	Nombre de flagrants délits	Bilan des suites juridiques	
Mesure 3.2	Aboutissement de la démarche de demande d'autorisation	Caractère opérationnel du fichier des fraudeurs récidivistes	
Objectif opérationnel n° 4 : Consolider les actions de lutte contre la fraude			
Mesure 4.1	Nombre d'agents assermentés	Proportion d'agents assermentés / besoins identifiés	
Mesure 4.2	Nombre d'agents formés	Evolution du nombre d'incidents lors des opérations de contrôle	
Mesure 4.3	Nombre de décisions de justice rendues pour des délits d'habitude	Evolution du nombre de décisions rendues d'une année sur l'autre	
Mesure 4.4	Taux de contrôle par la SNCF		

CONTRAT LOCAL DE SECURITE

Prévention de la délinquance sur le réseau

Fiche action n° 4

Elément de contexte (diagnostic local de sécurité) :

- Les jeunes sont mis en cause dans une part importante des infractions commises sur le réseau (DLS pages 6 et 9)
- La présence de médiateurs à bord des lignes fait partie des dispositifs de prévention qui ont démontré leur efficacité au point d'être plébiscité par les usagers et les partenaires de la RTM (DLS page 14)
- Dans un proche avenir, un nouveau bus sera affecté aux actions d'information et de prévention dans les quartiers et permettra d'étoffer l'éventail des outils et des modes d'intervention auprès du public jeune
- Une part des cas d'absentéisme scolaire est imputable aux difficultés financières des parents (DLS page 7)

Objectif général :

Conforter et optimiser les actions déployées en prévention de la délinquance, notamment au moyen d'outils plus appropriés au public jeune

Objectifs opérationnels et modes opératoires (mesures) :

Objectif opérationnel n° 1 : reconduire voire renforcer le dispositif « médiateurs transports dans la ville » et en améliorer les conditions d'intervention

Mesure n° 1.1 : Garantir le développement du dispositif « médiateurs transports dans la ville » :

Au regard des résultats probants obtenus grâce à la présence de médiateurs sur certaines lignes, la RTM s'engage :

- dans un premier temps à reconduire, voire à développer, le dispositif sur les lignes où leur présence se justifie plus particulièrement (bus juniors, desserte des plages ...),
- dans un second temps, à rechercher l'adhésion de nouveaux partenaires financiers de façon à assurer la pérennité et le développement du dispositif (notamment Marseille Provence Métropole AOT compétente en matière de prévention de la délinquance et de lutte contre l'insécurité sur le réseau ainsi que les institutions en charge de la « Politique de la Ville » et de l'emploi).

Mesure 1.2 : Consolider la coopération avec les autres acteurs de la médiation agissant sur le territoire par la planification, sous l'égide du CLSPD, de réunions régulières entre la RTM et l'ensemble des dispositifs de médiation (« médiateurs transports dans la ville », « agents de prévention et de médiation sociale », les « médiateurs de proximité collèges », CG13 – dispositif TER, Région) en vue de :

- garantir la cohérence, la complémentarité et la continuité des interventions de chacun,

- susciter l'échange de bonnes pratiques et organiser des actions concertées et coordonnées.
- favoriser l'échange d'informations autour de tensions ou d'évènements qui peuvent influencer sur le fonctionnement des quartiers, des établissements scolaires et de leur desserte,

Objectif opérationnel n° 2 : renforcer le partenariat RTM / Education Nationale

Mesure 2.1 : Promouvoir l'accueil de jeunes scolaires en tant que stagiaires au sein de l'entreprise, principalement les collégiens en fin de cycle ou ceux inscrits dans des parcours de découverte des métiers (DP6).

Mesure 2.2 : Pour prévenir l'absentéisme scolaire, expérimenter, dans des « collèges pilotes », l'octroi d'aides financières au transport en contrepartie d'un engagement solennel des parents à faire respecter l'assiduité scolaire des enfants.

Les « collèges pilotes » seront retenus sur la base des critères objectifs suivants :

- la part d'élèves boursiers,
- l'étendue de l'aire de recrutement (distance domicile des élèves / établissement scolaire),
- la composition des familles (familles nombreuses, familles monoparentales) et leur revenu moyen.

Mesure 2.3 : Développer les interventions programmées des agents de la RTM (ou de la SNCF) dans les classes des collèges pour sensibiliser aux règles de sécurité et au respect avec des supports adaptés créés par les élèves en liaison avec l'Education Nationale (vidéos, documents papier).

Objectif opérationnel n° 3 : Coordonner en temps réel les interventions des acteurs de la prévention

Mesure 3.1 : En cas d'incident grave survenu à proximité des établissements scolaires ou des arrêts de bus situés sur les quartiers sensibles, garantir en temps réel la mobilisation des médiateurs, si nécessaire en concertation avec l'Education Nationale.

Objectif opérationnel n° 4 : Impliquer les acteurs de proximité et les habitants des quartiers dans la conception et la diffusion de messages de prévention de la délinquance dans les transports urbains

Mesure 4.1 : A court terme, concevoir une campagne de sensibilisation destinée aux jeunes et conçue par les jeunes eux-mêmes :

Campagne à laquelle apporteront leur contribution :

- l'Education Nationale (mobilisation par l'Inspection d'Académie de chefs d'établissements scolaires et d'enseignants)
- les « médiateurs transports dans la ville »
- le service prévention de la ville de Marseille
- des collégiens volontaires (avec octroi de contreparties en nature – ex/ : titres de transport gratuits, réduction tarifaire sur une période limitée ...)
- les centres sociaux et autres associations de quartiers

Campagne conçue au moyen du support « prévention citoyenneté routière »

Campagne relayée par :

- des « ambassadeurs » choisis en liaison avec les centres sociaux,
- les animateurs du « bus prévention »

Mesure 4.2 : A moyen terme, concevoir des actions de plus grande portée :

Implication de la RTM dans les projets pérennes engagés sur la ville de Marseille (ex/ : City Raid, le dispositif plage en été...)

Impulsion de projets novateurs utilisant par exemple l'outil théâtre.

Recherche de partenariat avec l'Olympique de Marseille

Mesure 4.3 : Favoriser le rapprochement RTM / habitants

En lien avec les agents du Service Prévention de la ville de Marseille (référénts secteur notamment), mieux informer la RTM des manifestations organisées au sein des quartiers et faciliter sa participation.

NB : Les préoccupations d'ordre tarifaire et le possible développement des lignes juniors en cours de réflexion sont prises en compte mais ne figurent pas au présent CLST.

Conditions de mise en œuvre :**Pilote :**

RTM

Ville de Marseille

Partenaires opérationnels :

Education Nationale

Conseil Régional

Conseil Général

Ville de Marseille

Associations de Médiation

Partenaires financiers :

Préfecture des Bouches-du-Rhône

Marseille Provence Métropole

Calendrier d'exécution :

Objectifs/Mesures	Année 2009	Année 2010	Année 2011	Année 2012	Année 2013
Objectif 1 : reconduire voire renforcer le dispositif « médiateurs transports dans la ville » et en améliorer les conditions d'intervention					
Mesure 1.1	reconduction	Montée en puissance			
Mesure 1.2	Poursuite et consolidation de la mesure				
Objectif 2 : renforcer le partenariat RTM / Education Nationale					
Mesure 2.1	Accueil de 25 stagiaires	Développement en cas de satisfaction			
Mesure 2.2	Expérimentation sur 1 ou 2 collèges (crédits Politique de la Ville et FIPD)	Prolongement en cas de satisfaction			
Mesure 2.3	Poursuite et consolidation de la mesure				
Objectif 3 : Coordonner en temps réel les interventions des acteurs de la prévention					
Mesure 3.1	Poursuite et consolidation de la mesure				
Objectif 3 : impliquer les acteurs de proximité et les habitants des quartiers dans la conception et la diffusion de messages de prévention de la délinquance dans les transports urbains					
Mesure 4.1	Mise au point de la campagne	Diffusion de la campagne			
Mesure 4.2	Mise en place et poursuite de la mesure				
Mesure 4.3	Poursuite et consolidation de la mesure				

Critères d'évaluation :			
Objectifs/Mesures	Critère d'effectivité	Critère d'efficacité	Autres
Objectif 1 : reconduire le dispositif « médiateurs transports dans la ville » et en améliorer les conditions d'intervention			
Mesure 1.1	Nombre de médiateurs présents sur les lignes Nombre de lignes desservies	Nombre de situations désamorçées	
Mesure 1.2	Nombre de rencontres organisées entre les différents dispositifs de médiation Nombre d'actions concertées entreprises	Nombre de situations résolues collectivement	
Objectif 2 : renforcer le partenariat RTM / Education Nationale			
Mesure 2.1	Nombre de stagiaires reçus	Retour Education Nationale	
Mesure 2.2	Nombre d'élèves bénéficiaires	Evolution de l'absentéisme chez les élèves bénéficiaires	
Mesure 2.3	Nombre d'interventions dans les classes Nombre d'élèves touchés		
Objectif 3 : Coordonner en temps réel les interventions des acteurs de la prévention			
Mesure 3.1	Nombre d'incidents graves traités	Pourcentage des incidents correctement traités	
Objectif 4 : impliquer les acteurs de proximité et les habitants des quartiers dans la conception et la diffusion de messages de prévention de la délinquance dans les transports urbains.			
Mesure 4.1	Supports élaborés	Nombre d'opérations menées avec le support	
Mesure 4.2	Nombre d'actions innovantes conçues	Nombre d'opérations menées avec des nouvelles actions	
Mesure 4.3	Nombre de manifestations auxquelles la RTM participe	Pertinence des participations	

CONTRAT LOCAL DE SECURITE

Situations particulières

Fiche action n° 5

Eléments de contexte (diagnostic local de sécurité) :

- La saison estivale reste une période sensible malgré les moyens conséquents déployés pour assurer la desserte des plages dans de bonnes conditions (DLS page 5)
- Le dispositif Fluobus, bien que non soumis à une délinquance forte, rencontre un certain nombre de difficultés (DLS page 5)
- Certains événements culturels et sportifs connaissent une forte affluence qui nécessite de renforcer la présence humaine sur certains sites et de mieux coordonner leurs interventions.

Objectif général :

Garantir un même niveau de sécurité et de qualité de transport en toutes circonstances

Objectifs opérationnels et modes opératoires (mesures) :

Objectif opérationnel n° 1 : Procéder à l'ajustement du plan « plages » en début de chaque année

Mesure 1.1 : Adapter les moyens à allouer (véhicules et personnels) en fonction de l'évolution prévisible du trafic et des bilans des années précédentes ; bilans réalisés avec l'ensemble des partenaires.

Mesure 1.2 : Réétudier la pertinence de liaisons (lignes temporaires) au plus près des infrastructures ouvertes aux jeunes usagers dans les quartiers nord de la ville et avec l'appui des professionnels de ces structures (centres sociaux, équipements municipaux).

Mesure 1.3 : Faire partager aux acteurs du Centre de Loisirs Jeunes les enjeux et problèmes générés par le transport du public jeune fréquentant les plages en période estivale.

Mesure 1.4 : Procéder aux aménagements de voirie nécessaires aux arrêts les plus fortement fréquentés (Corbières, Prado).

Objectif opérationnel n° 2 : Renforcer la sécurité sur les services présentant une sensibilité particulière : dispositif Fluobus

Mesure 2.1 : Poursuivre le développement de mesures de sécurisation du dispositif Fluobus.

Mesure 2.2 : Coordination avec les professionnels de la sécurité et du social oeuvrant en cœur de nuit (SAMU SOCIAL, DDSP, Educateurs de nuit, secteur associatif)

Objectif opérationnel n° 3 : Mieux gérer les manifestations et les événements exceptionnels entraînant un flux particulier de voyageurs

Mesure 3.1 : En préalable, élaborer des « fiches méthodes » régissant les questions de sécurité et de circulation des événements récurrents sur la ville (14 juillet, fête de la musique, fête foraine,

spectacles au Dôme, matchs à risque) :

- préparation de l'évènement
- coordination en temps réel (détachement d'un agent RTM au PC crise de la ville de Marseille)
- organisation de séances de debriefing

En aval : systématiser l'organisation de réunions de débriefing de manière à mieux cerner les difficultés rencontrées et à mieux préparer les manifestations suivantes.

Mesure 3.2 : Systématiser l'échange d'informations entre la ville de Marseille, la RTM et MPM quant à l'organisation d'évènements récurrents ou exceptionnels, notamment ceux programmés en dernière minute.

Intégrer systématiquement les aspects de sécurité et de fluidité de la circulation lors de la programmation de ces évènements

Mesure 3.3 : Organiser la desserte du nouveau site évènementiel de la ville de Marseille dont l'ouverture est programmée en septembre 2009.

Conditions de mise en œuvre :

Pilotes :

RTM
 Ville de Marseille
 Marseille Provence Métropole
 Direction Départemental de la Sécurité Publique

Partenaires opérationnels :

RTM
 Ville de Marseille
 Direction Départemental de la Sécurité Publique
 Conseil Général

Partenaires financiers :

MPM

Calendrier d'exécution :

Objectifs/Mesures	2009	2010	2011	2012	2013
Objectif opérationnel n° 1 : procéder à l'ajustement du plan « plages » en début de chaque année					
Mesure 1.1	Poursuite et adaptation de la mesure				
Mesure 1.2	A l'étude en 2009	Mise en oeuvre	Poursuite et adaptation de la mesure		
Mesure 1.3	Poursuite et adaptation de la mesure				
Mesure 1.4	A l'étude en 2009	Mise en oeuvre	Poursuite et adaptation de la mesure		
Objectif opérationnel n° 2 : renforcer la sécurité sur les services présentant une sensibilité particulière : dispositif Fluobus					
Mesure 2.1	Poursuite et adaptation de la mesure				
Mesure 2.2	Poursuite et adaptation de la mesure				
Objectif opérationnel n° 3 : mieux gérer les manifestations de grande envergure et les évènements exceptionnels					
Mesure 3.1	Poursuite et adaptation de la mesure				
Mesure 3.2	Poursuite et adaptation de la mesure				
Mesure 3.3	Poursuite et adaptation de la mesure				

Critères d'évaluation :

Objectifs/Mesures	Critère d'effectivité	Critère d'efficacité	Autres
Objectif opérationnel n° 1 : procéder à l'ajustement du plan « plages » en début de chaque année			
Mesure 1.1	Participation effective des partenaires à l'élaboration des bilans	Degré d'opérationnalité des échanges	
Mesure 1.2	Structures mobilisées	Nouvelles rotations mises en place au sein des quartiers	
Mesure 1.3	Modes de sensibilisation des acteurs du CLJ adoptés	Evolution du comportement des jeunes lors des trajets	
Mesure 1.4	Aménagements réalisés	Degré d'amélioration des conditions de circulation et de stationnement des bus sur les secteurs ayant fait l'objet d'aménagements	
Objectif opérationnel n° 2 : renforcer la sécurité sur les services présentant une sensibilité particulière : dispositif Fluobus.			
Mesure 2.1	Nouvelles procédures mises en place	Evolution du nombre d'incidents	
Mesure 2.2	Acteurs mobilisés	Modalités de coordination mises en place	
Objectif opérationnel n° 3 : Mieux gérer les manifestations et les événements exceptionnels entraînant un flux particulier de voyageurs			
Mesure 3.1	Nombre de fiches méthodes élaborées Partenaires mobilisés	Degré d'opérationnalité des fiches méthodes Evolution des conditions de circulation et du niveau de sécurité lors des événements programmés	
Mesure 3.2	Effectivité de l'échange d'informations et respect de l'engagement des partenaires	Evolution des conditions de circulation et du niveau de sécurité lors des événements exceptionnels ou programmés en dernière minute	
Mesure 3.3	Moyens mis en place	Adaptation de la desserte aux besoins	

CONTRAT LOCAL DE SECURITE

Coopération RTM / Justice

Fiche action n° 6

Eléments de contexte (diagnostic local de sécurité) :

- Une justice adaptée, lisible et rapide à l'encontre des auteurs de délits commis dans les véhicules de transport collectif de voyageurs ou dans un lieu destiné à leur accès (DLS p11 et p14)
- Enrichir les mesures alternatives aux poursuites et les diversifier tout en renforçant le caractère éducatif des peines en vue de prévenir la récidive

Objectif général :

Adapter les réponses judiciaires aux différentes formes de délinquance perpétrées sur le réseau de transport et renforcer les échanges entre l'exploitant du réseau de transport et le parquet.

Objectifs opérationnels et modes opératoires (mesures) :

Objectif opérationnel n° 1 : Renforcer l'échange d'informations entre la RTM et la justice

Mesure 1.1 : Désignation d'un référent parquet qui deviendra l'interlocuteur privilégié de la RTM et des autres transporteurs pour le suivi des incidents graves, notamment les actes de violence à l'encontre des agents de la RTM ou le suivi des situations complexes.

Mesure 1.2 : Désignation d'un référent RTM qui deviendra l'interlocuteur privilégié du parquet pour le suivi en temps réel des incidents graves et notamment des actes de violence à l'encontre des agents de la RTM.

Mesure 1.3 : Organisation de réunion trimestrielle RTM/Parquet/police en vue :

- d'échanger sur les suites données aux affaires et assurer un retour systématique d'information en direction des agents victimes d'agressions,
- assurer une information aux personnels de la RTM sur les évolutions réglementaires et techniques.

Objectif opérationnel n° 2 : Associer plus étroitement la RTM à la mise en œuvre des mesures alternatives aux poursuites et à l'incarcération

Mesure 2.1 : Mettre en place une procédure spécifique pour répondre de façon lisible et cohérente aux personnes mises en cause pour l'infraction de voyage habituel sans titre de transport (participation aux stages de citoyenneté et mise en place d'un échéancier par le service juridique de la RTM).

Mesure 2.2 : Participation active de la RTM aux stages de citoyenneté.

Mesure 2.3 : Mise en place par la RTM des conditions nécessaires pour accueillir les personnes bénéficiant d'une alternative aux poursuites de type réparation pénale pour les mineurs ou travail non rémunéré pour les majeurs.

Mesure 2.4 : Mise en place par la RTM des conditions nécessaires à l'accueil des personnes

condamnées à une peine de Travail d'Intérêt Général (TIG) en lien notamment avec le SPIP et les juges de l'application des peines.

Conditions de mise en œuvre :

Pilotes :

Parquet
RTM

Partenaires opérationnels :

Parquet
Direction Départementale de la Sécurité Publique
RTM
SPIP (Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation)

Partenaires financiers :

Calendrier d'exécution :

Objectifs/Mesures	Année 2009	Année 2010	Année 2011	Année 2012	Année 2013
Objectif 1 : Renforcer l'échange d'informations entre la RTM et la Justice					
Mesure 1.1				Réalisé	
Mesure 1.2				Réalisé	
Mesure 1.3				4 réunions par an	
Objectif 2 : Associer plus fortement la RTM dans l'application de mesures alternatives aux poursuites et à l'incarcération					
Mesure 2.1	Etude	Mise en oeuvre		Poursuite et adaptation de la mesure	
Mesure 2.2	Participation croissante			Action permanente	
Mesure 2.3	Etude	Mise en oeuvre		Poursuite et adaptation de la mesure	
Mesure 2.4	Etude	Mise en oeuvre		Poursuite et adaptation de la mesure	

Critères d'évaluation :

Objectifs/Mesures	Critère d'effectivité	Critère d'efficacité	Autres
Objectif 1 : Renforcer l'échange d'informations entre la RTM et la Justice			
Mesure 1.1 :	Désignation effective d'un référent parquet		
Mesure 1.2	Désignation effective d'un référent RTM		
: Mesure 1.2	Régularité des réunions et assiduité des partenaires	Qualité et pertinence des échanges	
Objectif 2 : Associer plus fortement la RTM dans l'application de mesures alternatives aux poursuites et à l'incarcération			
Mesure 2.1 :	Mise en place de la mesure	Proportion de contrevenants bénéficiaires des mesures	
Mesure 2.2 :	Nb de stages avec présence RTM		
Mesure 2.3	Personnel RTM mobilisé	Nb de mesures accueillies	
Mesure 2.4			

CONTRAT LOCAL DE SECURITE

Communication

Fiche action n° 7

Élément de contexte (diagnostic local de sécurité) :

- méconnaissance par certaines catégories d'usagers des tarifs spécifiques et des aides dont ils peuvent bénéficier (DLS page 7)
- connaissance partielle, de la part les usagers, des moyens déployés par la RTM et ses partenaires pour sécuriser le réseau (DLS page 8)
- faible attrait des messages de vigilance et de prudence diffusés actuellement sur le réseau au moyen des panneaux d'information voyageurs ou de la signalétique

Objectif général :

Mieux communiquer sur les questions de prévention et de sécurité en les intégrant progressivement dans la stratégie de communication grand public de la RTM

Objectifs opérationnels et modes opératoires (mesures) :

Objectif opérationnel n° 1 : Organiser un plan de communication en trois temps :

Mesure 1.1 : Premier temps : Sensibiliser le grand public sur le rôle essentiel du transporteur urbain dans une ville en général et entre les différents quartiers de Marseille en particulier.

Mesure 1.2 : Deuxième temps : Informer le grand public sur :

- les moyens déployés par la RTM et ses partenaires pour la sécurisation des lignes,
- les différentes tarifications en vigueur et les aides disponibles

Mesure 1.3 : Troisième temps : Responsabiliser le grand public sur les conduites à tenir à titre préventif et/ou suite à une agression :

- messages sonores appelant à la vigilance
- messages écrits ou aménagements ciblés pour réduire les risques délictuels (ex : ligne jaune de confidentialité, affichage de conseils de prudence aux distributeurs ...)
- supports de communication écrits adaptés aux différentes catégories de publics auxquels ils sont destinés (documents simples et didactiques, format adapté, traduction en plusieurs langues ...)

NB : La RTM associera un certain nombre de partenaires à l'élaboration de ce plan de communication (cf. mesure 3.1) :

- les responsables de la communication des principales institutions partenaires (ville, MPM, Conseil Général)
- l'Education Nationale
- les professionnels de la prévention et de la sécurité, ainsi que ceux du social
- les usagers.

Objectif opérationnel n° 2 : Diversifier les canaux de communication :

Mesure 2.1 : S'appuyer sur le tissu institutionnel et local pour diffuser les messages de communication de la RTM :

- Education Nationale,

- Police Nationale,
- Direction Départementale de la Jeunesse et des Sports,
- Conseil Régional (Lycées, entreprises)
- Conseil Général (collèges, aide sociale à l'enfance, Maison De la Solidarité, centres sportifs, personnes âgées)
- Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole
- Ville de Marseille
- Acteurs de la société civile : opérateurs associatifs, associations d'usagers, comités d'intérêt de quartiers

Objectif opérationnel n° 3 : Suivre en continu l'impact des campagnes de communication et procéder aux réajustements nécessaires :

Mesure 3.1 : Mettre en place de façon pérenne une commission « communication » réunissant un référent par institution en vue de faire évoluer les supports d'information et de mesurer leur impact sur le public.

Conditions de mise en œuvre :

Pilotes :

RTM
Marseille Provence Métropole
Ville de Marseille

Partenaires opérationnels :

Acteurs institutionnels et locaux précités (mesure 2.1)

Partenaires financiers :

Marseille Provence Métropole

Calendrier d'exécution :

Objectifs/Mesures	Année 2009	Année 2010	Année 2011	Année 2012	Année 2013
Objectif 1 : Organiser un plan de communication en trois temps					
Mesure 1.1	Elaboration de la campagne	Lancement	Poursuite et adaptation de la mesure		
Mesure 1.2	COM & Flyer à réaliser (DMK-COM)	Lancement	Poursuite et adaptation de la mesure		
Mesure 1.3	Programme d'info(DSUR)	Mise en oeuvre	Poursuite et adaptation de la mesure		
Objectif 2 : Diversifier les canaux de communication					
Mesure 2.1	Diffusion partenaires	Poursuite et adaptation de la mesure			
Objectif 3 : Suivre en continu l'impact des campagnes de communication et procéder aux réajustements nécessaires					
Mesure 3.1	Mise en place commission COM	Poursuite et adaptation de la mesure			

Critères d'évaluation :			
Objectifs/Mesures	Critère d'effectivité	Critère d'efficacité	Autres
Objectif 1 : Organiser un plan de communication en trois temps			
Mesure 1.1	Nombre de messages diffusés		
Mesure 1.2	Conception de flyers	Evolution du nombre d'abonnements à tarifs spéciaux et de demandes d'aide	
Mesure 1.3	Diversité des voies de communication utilisées	Evolution du comportement des usagers et du sentiment de sécurité	
Objectif 2 : Diversifier les canaux de communication			
Mesure 2.1	Nombre et diversité des partenaires associés à la diffusion des messages	Perception des messages par le public (enquête d'impact)	
Objectif 3 : Suivre en continu l'impact des campagnes de communication et procéder aux réajustements nécessaires			
Mesure 3.1	Niveau d'assiduité des partenaires aux réunions de la commission communication	Qualité des échanges lors des réunions (simple retour d'informations, coproduction de messages, propositions / suggestions ...)	

Annexe 4 : Conventions bilatérales

Convention DDSP - RTM pour l'occupation des locaux mis à disposition du SISTC par la RTM

Convention en cours d'actualisation dans la perspective du regroupement de la totalité de cette unité sur le site unique de la Gare Saint Charles