



# DIAGNOSTIC LOCAL DE SECURITE



## DIAGNOSTIC LOCAL DE SECURITE



Les principaux phénomènes d'insécurité sur le réseau	3
Les points sensibles du réseau La lutte contre la fraude	4
Les périodes de plus forte exposition	5
La lutte contre la fraude	6
Les usagers face à l'insécurité	8
Le point de vue des personnels	9
Les professionnels de la prévention et de la sécurité	11
En guise de synthèse	14



## Objet de l'étude

**A**fin de garantir la sécurité des personnes et des biens sur son réseau et de renforcer la qualité du service public dont elle a la charge, la Régie des Transports de Marseille (RTM) souhaite consolider et formaliser sa politique de prévention de la délinquance et de lutte contre l'insécurité, et ce conformément aux orientations fixées par la loi relative à la prévention de la délinquance du 5 mars 2007 qui prévoit dans son article 6 que « les autorités organisatrices de transports collectifs de voyageurs concourent ... aux actions de prévention de la délinquance et de sécurisation des personnels et des usagers dans ces transports ».

**C**ette formalisation prendra la forme d'un Contrat Local de Sécurité Transports (CLST), dont la RTM pilote l'élaboration par délégation du Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance de la ville de Marseille, lequel viendra s'intégrer au prochain Contrat Local de Sécurité de la ville de Marseille, garantissant ainsi la cohérence et la complémentarité des actions menées au sein des quartiers avec celles entreprises sur le réseau des transports urbains marseillais. Ce CLST veillera tout particulièrement à intégrer les enjeux de prévention et de sécurité propres à d'autres Autorités Organisatrices des Transports (AOT) :

- le Conseil Régional, s'agissant des lignes ferroviaires dans leurs portions urbaines, notamment la nouvelle ligne TER Marseille-Pertuis,
- le Conseil Général, s'agissant de ses gares routières.

**S**oucieuse d'engager une démarche pragmatique, la Régie des Transports de Marseille, soutenue par la Préfecture des Bouches-du-Rhône, a confié au Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale des Bouches-du-Rhône (CDG13) le soin d'établir un Diagnostic Local de Sécurité, première étape indispensable à l'élaboration du futur CLS Transports.

**C**e diagnostic a pour objectif de recenser et d'analyser l'ensemble des manifestations d'insécurité qui se jouent sur le réseau, d'en cerner au mieux les principales causes et d'identifier les multiples formes d'intervention adoptées en réponse par les acteurs locaux de la prévention et de la sécurité.

**A**insi conçu, le Diagnostic Local de Sécurité ne se limite pas à dresser un état des lieux de la sûreté, de la sécurité et des conditions de circulation à un instant donné mais contribue à éclairer les autorités locales afin qu'elles puissent mener une réflexion constructive sur les objectifs à fixer et les moyens à engager ; et ce, dans le droit fil du décret du 29 août 2008 qui réaffirme le rôle de l'Autorité Organisatrice des Transports (AOT) en la matière.

**P**our rendre compte avec rigueur de l'ampleur des phénomènes de délinquance observés sur le réseau, le CDG13, en accord avec les autorités décisionnaires, a entrepris d'exploiter différentes sources d'informations :

- les données statistiques et documentaires détenues par la RTM et ses partenaires (Parquet, Police Nationale, Police Municipale, Association de Médiation Sociale ...) permettant d'appréhender au mieux les difficultés de circulation, les faits perpétrés, le profil des victimes et des auteurs, les lieux et les périodes plus particulièrement criminogènes,
- la conduite d'entretiens individuels avec les acteurs institutionnels en vue de conforter et de compléter les enseignements tirés des supports documentaires,
- l'organisation de groupes de travail réunissant tour à tour des agents et des clients ayant été agressés, ainsi que des acteurs de proximité partenaires (Policiers, Médiateurs, Chefs d'Etablissements Scolaires ...)
- l'élaboration et l'exploitation d'un questionnaire adressé aux 57 collèges marseillais,
- l'observation « in situ » des secteurs les plus exposés aux jets de projectiles et des lignes particulières (dispositif plages et fluobus).

**L**es enseignements tirés de l'ensemble de ces données font l'objet du présent développement.

### III - Les périodes de plus forte exposition

#### L'insécurité sur le réseau : des tendances générales qui

De manière générale, l'exploitation des données statistiques recueillies par différents services de la RTM révèle une fluctuation modérée de la délinquance sur les lignes.

Après une diminution du nombre global des faits enregistrés en 2007, en partie expliquée par la présence renforcée des forces de sécurité à la suite des événements d'octobre 2006, la tendance, sur les premiers mois 2008, repart à la hausse.

Les faits les plus fréquemment relevés sont, par ordre décroissant :

- en premier lieu, les jets de projectiles, problème particulièrement récurrent sur certaines lignes vulnérables (bus et tramway), notamment celles desservant les « quartiers sensibles »,

- en second lieu, les atteintes aux usagers parmi lesquels on observe une

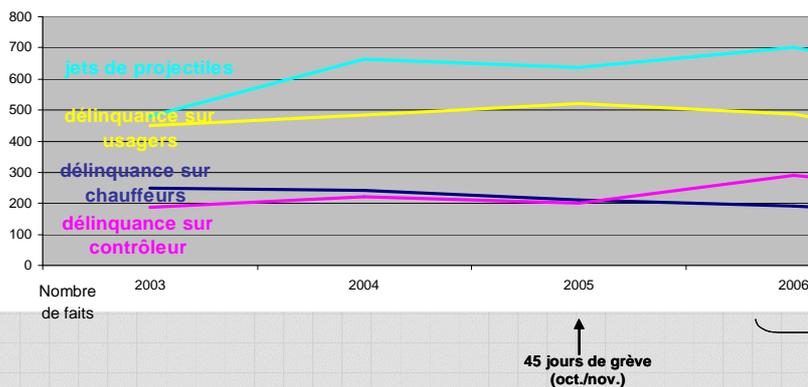
- depuis la voie publique, il n'est pas rare que les bus soient la cible de jets de projectiles de la part de jeunes clients n'ayant pu monter à bord faute de place. Pour les mêmes motifs, des comportements dangereux sont également observés comme celui consistant à entraver la circulation des bus pour en forcer l'arrêt.

Pour ne pas être confrontées à ces désagréments mais aussi parce que de plus en plus de manifestations culturelles et sportives sont organisées en horaires décalés aux abords des plages, des familles avec enfants ont pris l'habitude de se rendre sur les sites balnéaires en fin d'après-midi ; ce qui rend d'autant plus difficile le déploiement simultané des équipes de contrôle dans les deux sens.

Au-delà des trois périodes de plus forte exposition précitées, le service de **nuît** (Fluobus) fait aussi l'objet d'une attention particulière, et ce, bien que les statistiques ne révèlent pas un niveau d'insécurité trop inquiétant. La soirée n'en est pas moins le théâtre de certaines pratiques :

- des jets de projectiles plus fréquents durant les vacances scolaires (principalement les vacances de Pâques et les vacances d'été) et sur certains trajets (Rue Félix Piat, Saint-Joseph, Castellás, Air Bel, La Cayolle),
- des attitudes provocatrices à l'égard des équipages VL par des jeunes circulant en scooter (La Cayolle, Air Bel, Sainte-Marthe) et pouvant prendre différentes formes (intimidations, insultes ...). En l'occurrence, il est à noter que la facilité à repérer ces véhicules de service est un facteur favorisant ces comportements (modèle de voiture et couleur uniques, parcours aller-retour identiques et prévisibles, escorte trop visible des bus).

#### Evolution générale de la délinquance sur le réseau RTM ces 5 dernières années



#### Les difficultés de circulation en surface : autre facteur d'insécurité lourd de conséquences

Les enseignements tirés des entretiens menés auprès de différents acteurs, corroborés par l'analyse des ressources documentaires, ont permis de prendre la mesure de l'impact des difficultés de circulation. En effet, au-delà des moindres performances obtenues en termes de vitesse commerciale, les retards accumulés sur les lignes de surface sont parfois à l'origine de manifestations d'insécurité :

- certains voyageurs font preuve d'impatience à bord des véhicules RTM allant jusqu'à prendre à partie les chauffeurs, bien que ceux-ci n'aient aucune prise sur la situation,
- la circulation des véhicules privés sur les voies réservées et le stationnement gênant sont source de tensions entre chauffeurs

Enfin, et quelle que soit la saison, les horaires les plus sensibles se situent le soir entre **16h.00** (fin des classes) et **20h.00**, moment de plus forte affluence dans les transports en commun. Les jours de la semaine où le réseau connaît traditionnellement un pic de fréquentation, à savoir le **mardi** et le **vendredi**, étant également les plus concernés.

## II - Les points sensibles du réseau de transport urbain



### L'insécurité sur le réseau de bus : des lignes connues pour être plus difficiles

Sans prétendre à l'exhaustivité, il ressort des nombreux entretiens effectués, ainsi que de l'exploitation des données disponibles, une plus grande vulnérabilité de certaines lignes de bus face à l'insécurité. Ces lignes sont davantage celles empruntées par un public de jeunes scolaires comme :

- les lignes **25** et **26** qui desservent les collèges Vallon des Pins et Henri Barnier,
- la ligne **40** qui dessert les collèges Romain Rolland et Vincent Scotto,
- la ligne **32** qui dessert plusieurs établissements scolaires (collèges Rostand, Raynaud, Renoir ...).

Ces lignes restent souvent bondées malgré la mise à disposition de bus juniors supplémentaires aux horaires d'entrée et de sortie de classe.

Il convient de citer également :

- la ligne **70** qui dessert le marché aux puces, le CHRS de la Madrague et l'aire d'accueil des gens du voyage « Ruisseau Mirabeau »,
- la **96** entre l'Estaque et l'hôpital Nord qui circule à proximité de plusieurs cités sensibles,
- les lignes provenant de la Vallée de l'Huveaune qui sont le théâtre de velléités de groupes de jeunes
- les lignes **19** et **83** qui desservent les plages sud et la **35** vers Corbières qui, au-delà des problèmes de circulation, enregistrent de nombreux faits d'incivilité et de délinquance malgré les renforts humains déployés (équipes de contrôle, médiateurs, police nationale).

Enfin, les jets de projectiles sont plus fréquemment perpétrés sur les lignes qui traversent un environnement urbain facilitant ce type d'actes, à savoir :

- celles qui empruntent des voies de circulation surplombées par des cités qui garantissent l'anonymat et offrent de surcroît des possibilités de fuite rapide (quartiers des Aygalades, Notre

Dame Limite, Saint-Antoine, Saint-Joseph, La Madrague, Saint-André, Les Arnavaux, La Savine),

- celles qui circulent au cœur même de certaines cités sensibles (Le Merlan, Malpassé, Frais Vallon, Les Caillols, Saint-Julien, La Solidarité, La Castellane),<sup>(1)</sup>
- celles qui empruntent des voiries par endroit jonchées de matériaux (pierres) pouvant aisément servir de projectiles (La Pomme, La Valbarelle, La Milière, Saint-Loup).

Ce dernier type de faits étant principalement perpétrés aux heures où les jeunes sont libérés des obligations scolaires (le mercredi et le samedi, les fins d'après-midi), il convient d'en souligner le caractère éminemment juvénile. L'effet groupe et le sentiment d'impunité qui caractérisent cette tranche d'âge renforcent la dimension « ludique » de cette pratique.

NB : le réseau du tramway n'a pu faire l'objet d'une analyse dans le cadre de cette étude en raison de sa récente mise en service.

### L'insécurité dans le métro : les stations, des lieux plus propices au passage à l'acte

L'analyse des mains courantes de la RTM, soit environ 2.000 faits, a mis en exergue que l'insécurité dans le métro est une réalité plus prégnante dans les stations (82 % des faits) qu'à l'intérieur des rames (18 % des faits).

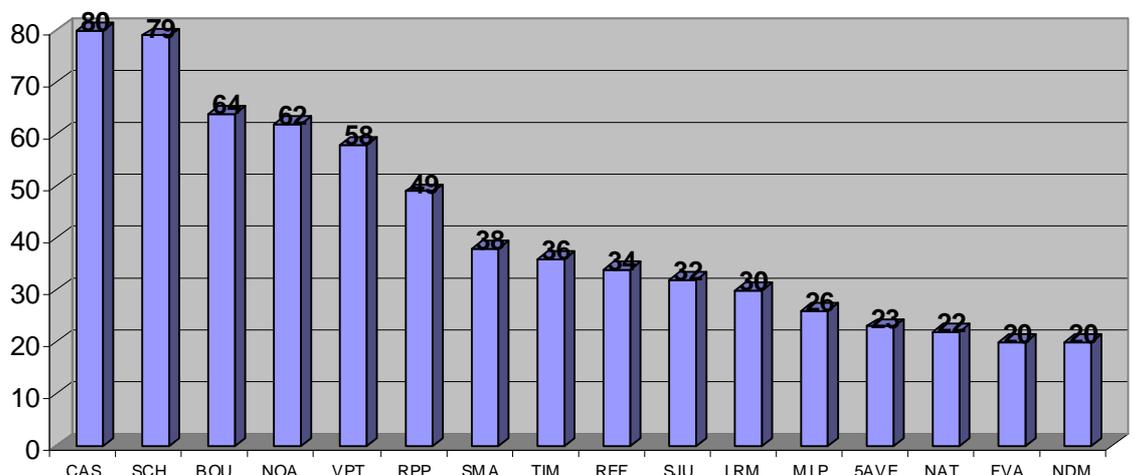
Les cinq stations les plus fortement exposées (Castellane, Saint-Charles, Bougainville, Noailles et Vieux-Port) totalisent à elles seules près de 45 % du total des faits enregistrés.



### Stations les plus exposées

Légende :

Castellane  
St-Charles  
Bougainville  
Noailles  
Vieux-Port  
Rond Point Prado  
Ste-Marguerite  
Timone  
Réformés  
St-Just  
La Rose  
Malpassé  
5 Avenues  
National  
Frais Vallon  
Notre Dame du Mont



<sup>(1)</sup> La RTM est un des rares réseaux de transports urbains à circuler au cœur des cités, y compris la nuit.

L'analyse de la délinquance sur le réseau RTM a permis de tirer un certain nombre d'enseignements sur les périodes et lieux les plus propices aux infractions, les principales manifestations de l'insécurité ainsi que les circonstances de plus forte exposition des agents.

De nombreux témoignages confortent l'exploitation statistique qui a été réalisée et qui situe les **périodes les plus propices** aux infractions :

- au moment des **petites vacances scolaires** (Pâques et Toussaint),
- au moment de la **rentrée des classes**,
- durant la **période estivale**, laquelle débute chaque année bien avant la date officielle, dès le mois de juin, une fois les conseils de classe passés.

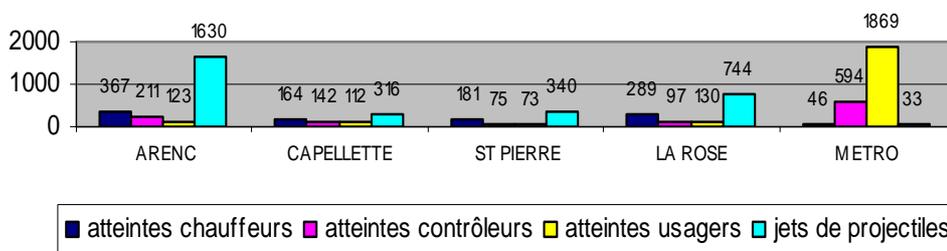
Cette dernière période est d'ailleurs l'une des plus préoccupantes.



En effet, la desserte des plages sud et de celles de Corbières nécessite la mise en place d'un dispositif spécifique (avec augmentation du nombre de rotations, report des terminus, extension des horaires, modification de certains trajets); lequel dispositif engendre des moyens humains supplémentaires conséquents (régulateurs, renforcement des équipes de contrôle, présence de médiateurs ...). Malgré tous ces efforts, il arrive que le flux de voyageurs trop important à cette période de l'année favorise les comportements répréhensibles :

- dans les véhicules, **les trajets retour** sont souvent des moments où les troubles se manifestent de façon aigue. Ce constat se vérifie aussi bien sur les lignes desservant les plages de Corbières (jeunes venus de certaines cités comme Félix Piat ou La Castellane) que sur celles assurant la desserte des plages Sud (rond-point du Prado/rond-point David, Vieux-Port/Catalans, traversée du village d'Endoume),

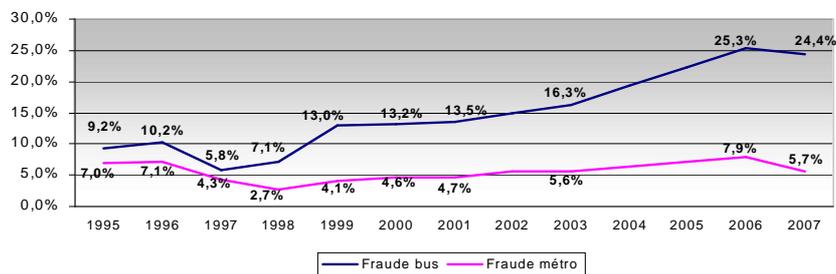
**Formes d'insécurité enregistrées sur le réseau de surface (cumul 2003-2007)**



# III - Un enjeu majeur : la lutte contre la fraude

## 1 ) Un phénomène difficile à résorber ...

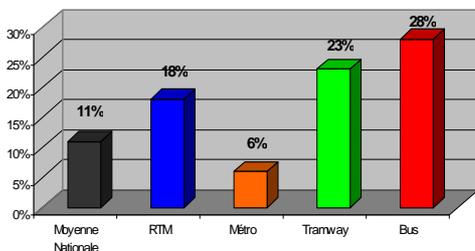
Evolution de la fraude avec perte de recette entre 1995 et 2007



Bien que l'année 2007 enregistre une légère baisse de la fraude sur l'ensemble du réseau, force est de constater que de nombreux usagers persistent à ne pas s'acquitter de leur titre de transport ; pratique qui a pour conséquence d'engendrer une **perte de recette estimée à 17 millions d'euros par an**, soit, comme le rappelle une récente campagne de sensibilisation, l'équivalent du coût de 88 bus.

Le faible taux de recouvrement des procès-verbaux, évalué à 11% seulement (contre 30% par exemple pour les transports en commun lyonnais) alourdit encore ce manque à gagner.

Taux de fraude en 2007 par type de transport



Les enquêtes menées en 2006 et 2007 sur le réseau ont révélé que **la fraude est une pratique plus particulièrement répandue aux heures de pointe** :

- durant la pause méridienne et après 16h.00 sur le réseau de surface (bus et tramway<sup>1</sup>)
- en matinée (9h.00 -14h.00) dans le métro, soit avant la prise de service du SISTC.

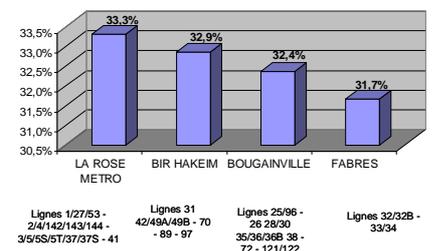
Dans le métro, trois « techniques » sont plus particulièrement utilisées par les fraudeurs :

- les **agissements en bande** de manière à «submerger» les contrôleurs intervenant le plus souvent par équipe de trois dans les bus, ou en plus grand nombre lors d'opérations groupées bus et métro,
- le **saut de tripodes**,
- la **repassse des titres** de transport .

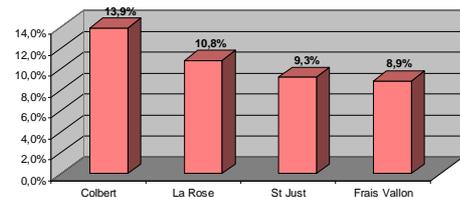
En surface, l'ensemble du réseau est concerné (fluobus, dispositif plages, bus junior) et les « stratagèmes » utilisés le plus souvent sont :

- la **montée par l'arrière**,
- le **contournement des « accueils à la montée »** qui consiste à prendre le bus quelques arrêts après le départ, où les contrôles sont habituellement effectués (ex : montée à l'arrêt Canebière situé à peu de distance du point de départ des Fluobus rue des Fabres).

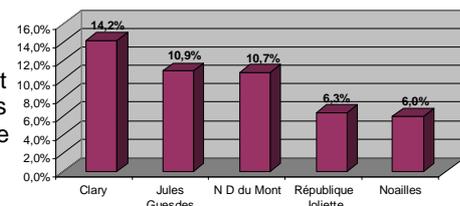
arrêts de bus enregistrant le plus fort taux de fraude avec perte de recette



Métro 1



Métro 2



Globalement, les fraudeurs se répartissent en trois grandes catégories :

- les jeunes qui effectuent de courts trajets (environ 3 arrêts ou stations) et se déclarent « fraudeurs » exceptionnels, certains considérant les transports urbains comme un service gratuit qu'ils empruntent pour de petits déplacements (ex/ : trajet domicile / centre commercial),
- Les « resquilleurs » opportunistes qui ont les moyens de s'acquitter du montant du transport mais préfèrent prendre le risque de voyager sans titre, espérant échapper aux mailles des contrôles,



- les familles à très faibles revenus qui ne disposent pas du budget suffisant pour acheter des abonnements (le ticket solo étant par ailleurs inadapté et son tarif dissuasif par nature) et méconnaissent les aides auxquelles elles peuvent prétendre ; ces difficultés financières sont parfois la cause directe de l'absentéisme scolaire d'une partie des élèves qui résident loin de leur établissement scolaire, certains d'entre eux préférant ne pas emprunter les transports en commun pour ne pas risquer d'être verbalisés.

<sup>1</sup> Un an seulement après sa mise en service, le tramway enregistre déjà un taux de voyages effectués sans validation similaire à celui des bus ; ces faits étant d'ailleurs perpétrés aux mêmes horaires. Cette situation s'explique par le fait que le tramway est un moyen de transport dans lequel il est plus facile de frauder que le bus.

## 2 ) ...malgré des moyens conséquents pour y faire face

Les résultats encourageants enregistrés en 2007 en matière de lutte contre la fraude sur le réseau de la RTM ne sont sans doute pas étrangers à la nouvelle organisation interne de l'activité de contrôle en place depuis septembre 2006 ; nouvelle organisation qui a d'ores et déjà permis une augmentation du taux de contrôle de 0,4 % à 2,6 %.

Les changements opérés portent à la fois sur :

- une **augmentation des effectifs de contrôle** : désormais, ce sont 4 équipes de 6 agents (contre 2 équipes de 4 agents auparavant) qui sillonnent quotidiennement le réseau de surface et le métro. A terme, toutes les équipes bénéficieront d'un encadrement par un agent de maîtrise spécialement formé à cela ainsi qu'à la sécurisation du réseau,
- le **rattachement de toutes les équipes de contrôle à une seule et même direction**, la Direction Sûreté qui assure leur déploiement sur le terrain de manière à garantir un

meilleur maillage du réseau,

- un **réajustement du mode opératoire des équipes de contrôle** dans une double perspective :

⇒ rendre moins prévisibles les contrôles de manière à déstabiliser les fraudeurs « calculateurs » ; ceux qui d'ordinaire prennent le risque d'être verbalisés de temps à autres plutôt que de s'acquitter quotidiennement de leur titre de transport,

⇒ renforcer la sécurité des agents en consolidant leur formation aux méthodes d'intervention, à la gestion des conflits et à l'adoption de comportements réflexes « sécurisés » en cas de difficulté. L'objectif premier étant d'éviter que les agents ne se retrouvent isolés et donc plus vulnérables en intervenant de manière « dispersée ».

Ces priorités font l'objet d'un programme de formation à destination des chauffeurs et des contrôleurs inscrit au **projet d'accord sûreté** de l'institution ; projet d'accord qui est une déclinaison locale de l'accord de branche de l'Union des Transports Publics et ferroviaires.

Dans son activité de contrôle, la RTM bénéficie de l'appui du SISTC, lors d'opérations combinées (contrôle de titres de transport doublé du contrôle d'identité). Ce partenariat est d'autant plus important qu'il a pu être constaté des réticences de la part de certains vérificateurs à dresser des procès-verbaux hors présence policière, compte tenu de l'agressivité ambiante.

Par ailleurs, la présence de médiateurs à bord de certaines lignes contribue à un meilleur respect du règlement de transport et incite à la validation des titres.



### Du côté de la presse :



**Une vingtaine d'articles de presse locale** ont été publiés **depuis 2 ans**, dont une grande partie a relaté le drame intervenu le 28 octobre 2006 sur la ligne 32.

A la lecture de ces articles, il ressort une certaine modération de la part des journalistes dans la manière d'aborder la question de l'insécurité sur le réseau :

- ⇒ une majorité d'entre eux (6) fait état d'**agressions sur les agents de la RTM** mais souligne aussi les **actes de bravoure ou courageux** dont ces derniers ont su faire preuve dans certaines situations
- ⇒ un certain nombre mettent en avant la **rapidité d'intervention et l'efficacité des forces de l'ordre**
- ⇒ quelques uns (3) informent les lecteurs sur les **dispositifs de sécurisation mis en place par la RTM**
- ⇒ un seul article fait état des **jets de projectiles** subis par le transporteur public
- ⇒ un article rappelle le sentiment d'insécurité qui perdure sur les lignes du métro

1 Un an seulement après sa mise en service, le tramway enregistre déjà un taux de voyages effectués sans validation similaire à celui des bus; ces faits étant d'ailleurs perpétrés aux mêmes horaires.

# IV – Les usagers face à l'insécurité : portraits croisés des différents protagonistes

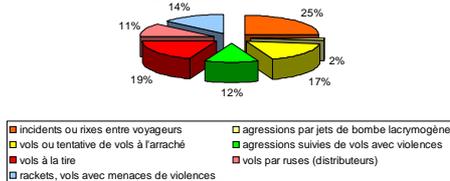
## 1) Face à des auteurs « opportunistes » ...

L'analyse des éléments disponibles permet d'esquisser le profil des auteurs les plus souvent impliqués dans les infractions commises sur le réseau.

Il s'agit en grande majorité d'**hommes jeunes, voire très jeunes** (13-18 ans) agissant **seuls ou en groupe** (2 à 10 personnes). Néanmoins, la **féménisation** de la délinquance est un phénomène en progression, les jeunes filles n'hésitant plus à s'immiscer dans les bandes de garçons ou à s'organiser elles-mêmes en groupe pour commettre leurs méfaits. Dans le métro notamment, les filles sont aujourd'hui impliquées dans un tiers des infractions commises en bande.

Au-delà des délits (vols, agressions),

Classement des atteintes aux usagers par types de faits enregistrés entre 2003 et 2007

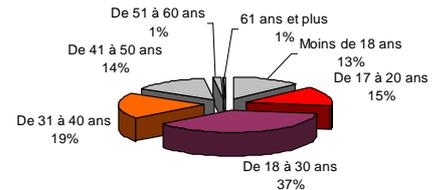


les jeunes manifestent un irrespect grandissant du règlement de transports et des consignes de sécurité, allant jusqu'à se mettre en danger eux-mêmes (chahut, entrave à la circulation des bus à pied ou en scooter, blocage des portes, consommation de stupéfiants ...).

Si les actes délictueux sont majoritairement commises par des jeunes usagers, il ne faut néanmoins pas éluder le comportement agressif d'autres catégories de clients constituées de **personnes faisant preuve d'impatience** ou de dédain à l'égard des chauffeurs, de **personnes sous emprise de produits** influant sur leur comportement et également d'**automobilistes** adoptant des attitudes offensives à l'égard des transports urbains.

Le métro est le terrain d'action favori des **pickpockets** qui sévissent rarement longtemps sur une même ligne, juste de quoi commettre quelques larcins.

Contre toute attente, ces délinquants, comme ceux qui pratiquent le vol à l'arraché, sont rarement discrets et facilement repérables (attitude aux aguets non ambiguë, vêtements facilement reconnaissables et identiques d'un jour sur l'autre ...).



Parmi les facteurs qui incitent ou facilitent le passage à l'acte des délinquants, trois sont prépondérants :

- la **vulnérabilité physique** des victimes ou leur attitude imprudente et désinvolte,
- la **faible présence humaine** à un instant donné dans les bus ou le métro (fin de journée, bouts de ligne),
- a contrario, la **promiscuité** des usagers dans les véhicules ou sur les quais lors des périodes de forte affluence.

## 2) ... des victimes insuffisamment responsabilisées

Avec l'appui du Bureau Départemental d'Aide aux Victimes (BDV), une douzaine de victimes ont accepté de témoigner sur les circonstances de leur agression.

Bien qu'on ne puisse tirer des conclusions générales eu égard au panel restreint des victimes volontaires, le premier enseignement tiré de ces rencontres atteste qu'il **n'existe pas un profil type d'usagers davantage exposés à la délinquance**.

Cette dernière touche indifféremment les hommes et les femmes, quelles que soient les tranches d'âge (jeunes : vols avec violences de portables ou de baladeurs MP3, femmes : vols à l'arraché de sacs,

seniors: vols par ruse aux distributeurs) ; ce qui confirme l'idée que le contexte et l'opportunité du moment prévalent le plus souvent sur la physionomie des usagers.



Bien évidemment, la convoitise suscitée par les effets personnels des jeunes usagers isolés en font une cible privilégiée d'autres jeunes ; ces derniers agissant en bande (près de 40 % des victimes a moins de 25 ans et la tranche d'âge des 14-17 est la plus représentée).

**La majorité des infractions dont ont été victimes les usagers rencontrés est motivée par la volonté de s'approprier un effet personnel** (essentiellement les téléphones portables, les sacs ou les portefeuilles, les cartes bleues) soit de façon violente (vol avec menace par arme blanche), soit de façon insidieuse (vol perpétrés en période de grande affluence à l'encontre de personnes distraites ou vulnérables). Dans les autres cas, les usagers sont impliqués dans des rixes entre voyageurs. Les atteintes aux mœurs ne sont bien heureusement que très rares (2 %).

Au-delà du stress généré par le délit, ce que les victimes déplorent avant tout c'est **l'absence fréquente de réaction des autres usagers** au moment des faits, voire même a posteriori (refus de témoigner).

En tout état de cause, et quelle que soit la gravité des faits, ceux-ci ont été vécus comme des actes douloureux et ont conduit les victimes à modifier sensiblement leur comportement dans les transports en commun (déplacements accompagnés ou évitement de certaines lignes), plus rarement à prendre des mesures radicales (renoncement définitif à l'utilisation des transports urbains).

### L'INFORMATION COMME OUTIL DE PREVENTION

Globalement, le public n'a qu'une vision approximative de l'ensemble des moyens déployés par la RTM et ses partenaires pour sécuriser le réseau, qu'il s'agisse des moyens techniques ou des moyens humains (forces de l'ordre, agents de contrôle, maîtres-chiens ...).

Les personnes interrogées manifestent un réel intérêt pour un plan de communication dédié à leur propre sécurité et plus généralement à la prévention de la délinquance :

- émission de messages préventifs, à la fois écrits et sonores, appelant à la vigilance et au civisme des voyageurs,
- diffusion de consignes relatives à la conduite à tenir à titre préventif et en cas d'incident,
- lors d'une agression, information systématique de la part des agents de la RTM et de la Police Nationale, quant à la possibilité de se faire assister par une association spécialisée dans l'aide aux victimes,
- retour d'information aux usagers victimes quant aux investigations menées et aux suites données à leur affaire.

# V – Le point de vue des personnels : des témoignages sans complaisance

## 1) Des missions exercées dans un contexte parfois délicat...

Le Diagnostic Local de Sécurité révèle que certains agents de la RTM sont confrontés quotidiennement à des situations plus ou moins sensibles qui ne sont pas sans incidence sur leur propre perception de l'insécurité ambiante :

- **l'isolement** est un sentiment partagé par les chauffeurs qui desservent certains tronçons (notamment les bouts de lignes) empruntés par des bandes de jeunes personnes voyageant sans

titre de transport et adoptant des comportements provocateurs (musique, consommation de stupéfiants, chahut et provocations diverses). Cet isolement est une source importante de stress et peut incliner certains chauffeurs à une forme de « tolérance » subie et non réellement consentie.

- **le sentiment d'impuissance** est souvent invoqué eu égard aux problèmes de circulation causés par des embarras de voirie ou par des automobilistes indécents,

incivisme pouvant être à l'origine de tensions voire d'agressivité et constituer là encore un facteur de stress en raison du retard accumulé sur les trajets.

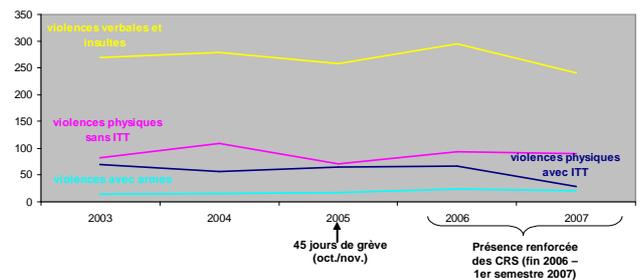
- **l'incompréhension est ressentie** face aux attitudes agressives de certains usagers qui rendent responsables les chauffeurs d'événements sur lesquels ils n'ont pas prise (retards, contraintes horaires, consignes à faire respecter).



## 2)...qui exposent inévitablement le personnel à des faits de violence...

L'évolution de la courbe des agressions commises à l'encontre des agents depuis 5 ans fait apparaître une nette prépondérance des agressions verbales et des insultes (62%) sur les cas de violence physique légères (28%) ou graves (3%); preuve du **peu de considération portée par certaines catégories d'usagers** à l'égard de personnes exerçant une mission de service public.

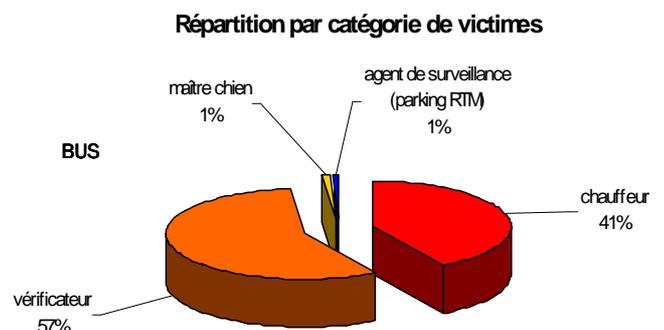
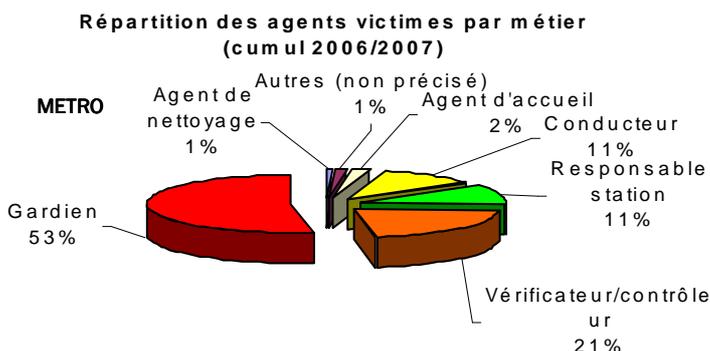
De toute évidence, les agents présents dans le métro se trouvent moins exposés que ceux occupant des fonctions en surface (bus et tramway) et, parmi ces derniers, **les vérificateurs sont davantage victimes** (53%) que les chauffeurs (38%) compte tenu de la surexposition induite par leurs fonctions (source : main-courante informatisée de la RTM). Les agressions sur le personnel les plus graves, c'est-à-dire ayant entraîné une Interruption Temporaire de Travail (ITT), sont principalement commises dans les quartiers sensibles et le centre ville.



Evolution sur 5 ans par types de faits (tous agents confondus)

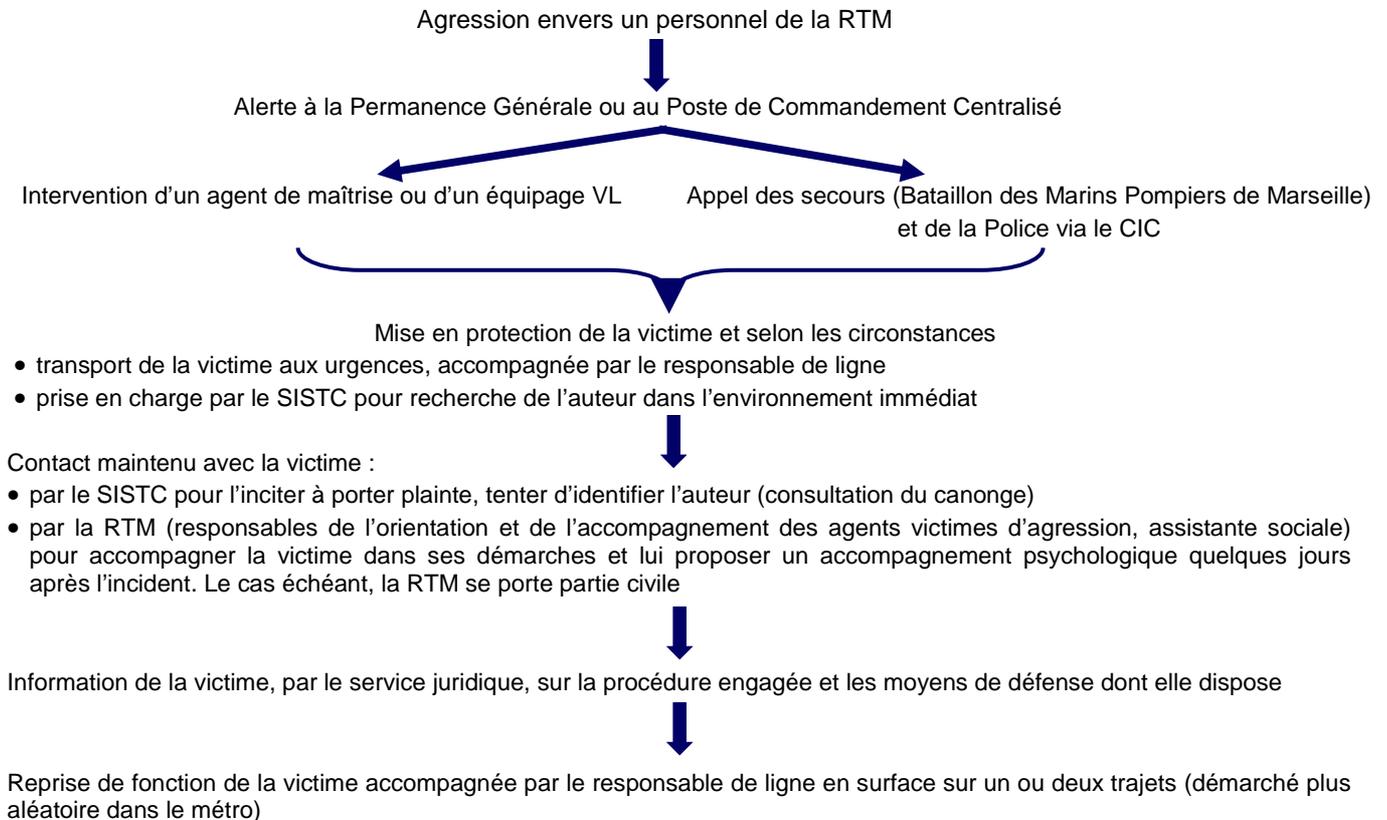
Le nombre de jours d'ITT s'élevait à 5 431 en 2006 contre seulement 2 681 en 2007. La durée moyenne d'un arrêt de travail est estimée à 37 jours (sur une période pouvant s'étaler de 2 à 278 jours).

Les agents ayant de 5 à 9 ans d'ancienneté sont les plus concernés, ce qui correspond à la tranche d'âge des 30/40 ans.



### 3)...nécessitant une bon niveau de réactivité de l'institution...

Ci-après est exposée la procédure établie par la RTM en réponse aux agressions et/ou incidents survenus sur le réseau à l'encontre des agents. Bien qu'encore perfectible sur certains points (notamment ceux touchant à la circulation de l'information entre la hiérarchie et les agents de terrain dans les instants qui suivent l'infraction), celle-ci a été établie de façon à répondre à l'ensemble des besoins des victimes, tant dans l'immédiateté des faits qu'à plus long terme.



### 4)...mais exigeant aussi des attitudes professionnelles irréprochables .

Si les agents de la RTM pâtissent de l'absence de respect d'une part non négligeable des usagers, il faut aussi toutefois souligner que dans certaines situations, le manque de tact, voire le comportement délibérément provocateur des agents et des maîtres-chiens a contribué au passage à l'acte. En tout état de cause, il convient de rappeler combien il est important pour ce personnel de **maîtriser les consignes de sécurité** (mise en sécurité dans le local prévu à cet effet et appel du PCC).

Les personnels auditionnés reconnaissent que, dans des circonstances bien précises, les litiges avec les usagers auraient pu être évités si les agents avaient fait preuve d'une plus grande rigueur professionnelle ou s'ils ne s'étaient pas exposés inutilement au danger.

Plusieurs attitudes sont considérées comme préjudiciables à l'image de la profession :

- la prise de risque « zélée » au détriment des règles élémentaires de sécurité (démonstration de force, vitre anti-agression non relevée ...),
- l'inconstance dans les rapports avec les usagers (arrêts de complaisance plus ou moins pratiqués, procédure du rendu monnaie aléatoire ...),
- la surexposition des vérificateurs lors de certains contrôles (mauvais positionnement, interventions dispersées...),
- la remontée aléatoire ou tardive des informations suite à un caillassage.

Enfin, bien que n'étant pas rattachés à la RTM, **les agents de sécurité** (maîtres-chiens) **restent la cible privilégiée des contrevenants** pratiquant le passage en force, sous la forme de menaces de représailles ou de violences. Dans la majeure partie des cas, l'absence de respect vis-à-vis de cette profession est en cause, ce qui incline le Parquet à faire preuve de la même sévérité à l'égard des agresseurs que s'il s'agissait de

personnels rattachés à la RTM. Toutefois, il faut souligner que dans certaines situations, le manque de tact, voire le comportement délibérément provocateur des agents a contribué au passage à l'acte. En tout état de cause, il convient de rappeler combien il est important pour ce personnel de **maîtriser les consignes de sécurité** (mise en sécurité dans le local prévu à cet effet et appel du PCC). Ces attitudes sont certes minoritaires mais, au-delà des risques qu'elles font courir aux agents eux-mêmes, elle ont pour conséquence de brouiller le message à diffuser auprès de la clientèle, que ce soit en terme d'équité entre usagers ou en terme de qualité du service rendu.

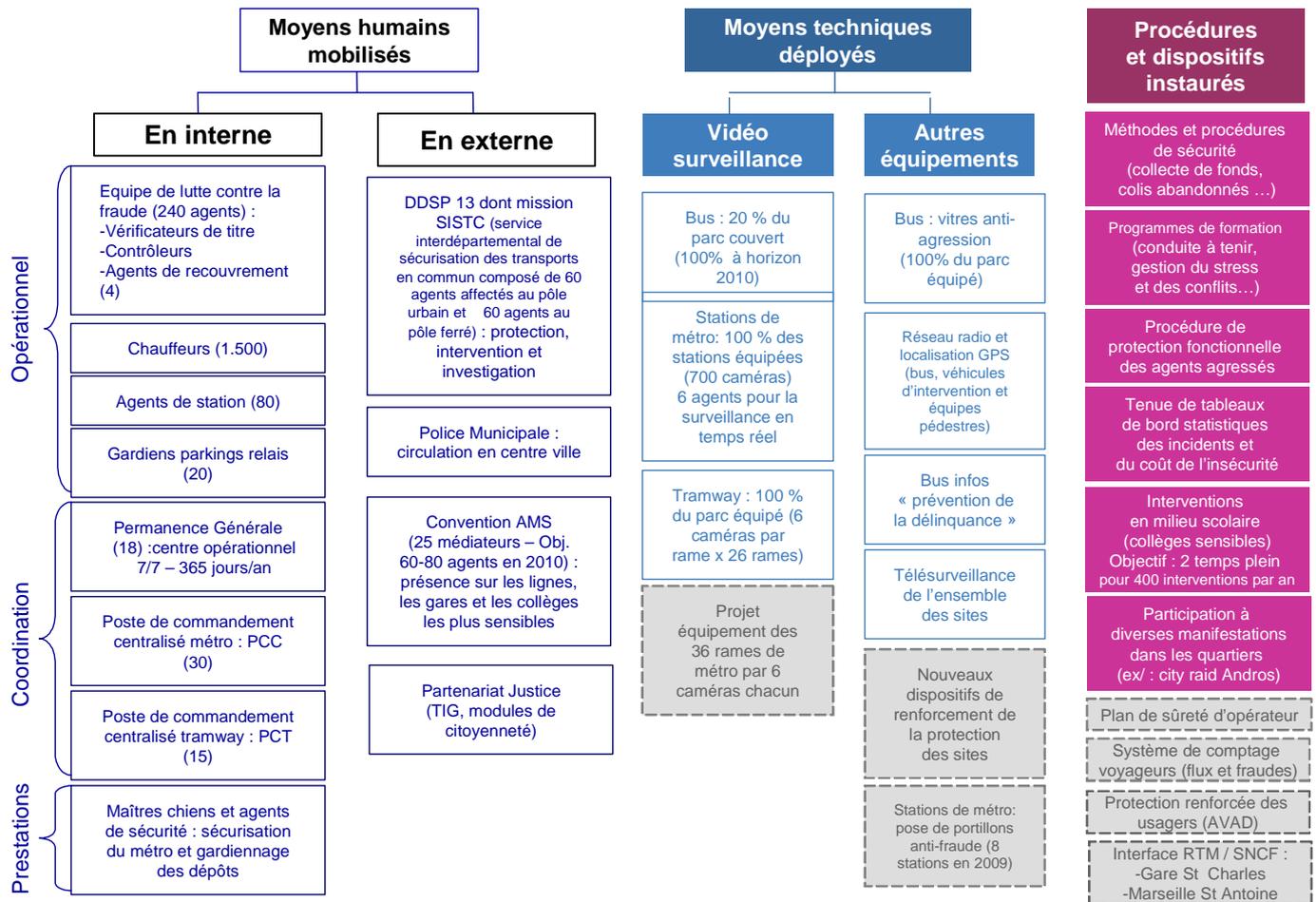
L'impression de sécurité au sein des transports urbains n'en sera que plus renforcée si, en toute circonstance, le personnel affiche une posture empreinte à la fois de bienveillance (sans complaisance) et de rectitude (sans zèle) vis-à-vis de la clientèle.

# VI – Les professionnels de la prévention et de la sécurité : vers une recherche constante d'efficacité

## 1) Une solide organisation...

Les moyens humains, techniques et procéduraux dont dispose la RTM pour assurer la sécurité des personnes et des biens sur l'ensemble de son réseau sont conséquents et diversifiés comme en témoigne l'organigramme exposé ci-après.

### ORGANISATION OPERATIONNELLE



N.B. : Etat des lieux au premier semestre 2008

## 2) ...à laquelle contribuent de multiples acteurs

### A) La police nationale :

La RTM bénéficie de la présence d'un dispositif policier spécifiquement dédié à la sécurisation des transports urbains, dénommé SISTC, lequel est fortement apprécié pour sa réactivité lorsque surviennent des problèmes sur le réseau.

Ce service, composé de 3 équipes de 5 policiers en civil et d'une brigade de 12 personnes en tenue intervient à pied et en véhicule, aussi bien en surface que dans le métro, et ce, en étroite collaboration avec les agents de la RTM. La bonne réactivité et le niveau élevé d'interpellation des auteurs ont été rendus possibles grâce à une liaison téléphonique directe entre le SISTC et le PC sécurité (appels et envoi de SMS) et une assistance à distance des opérateurs de vidéosurveillance lors des interventions (95 % des auteurs ont été arrêtés à la suite d'une enquête

utilisant les images enregistrées).

Au-delà des missions effectuées en réponse à des événements, le SISTC assure ponctuellement, lorsque la situation est tendue, l'escorte des bus sur les lignes sensibles lors des retours au dépôt .

Enfin, aux échanges téléphoniques quotidiens, s'ajoutent des rencontres régulières entre les services de Police et la RTM afin de faire le point sur l'évolution de la situation et définir les modalités de coopération des semaines à venir.

Cette coopération, reconnue et saluée par tous les interlocuteurs rencontrés, ne doit pas pour autant occulter une certaine divergence de point de vue entre les deux partenaires sur le rôle attendu des forces de l'ordre.



En matière de vérification d'identité lors des opérations de lutte contre la fraude, la position défendue par le SISTC consiste à refuser de s'impliquer plus avant en matière de répression des fraudes, en dehors de

la constatation du délit d'habitude, considérant que cette fonction de contrôle relève de la politique commerciale du transporteur.

En revanche, la « réactivité » reste la principale préoccupation des fonctionnaires de police :

- tant sur le réseau de surface (les chauffeurs sont invités à signaler plus rapidement les caillassages dont ils font l'objet et à mieux s'approprier la procédure d'alerte accessible au moyen de 3 modes d'appel correspondant à différents degrés de gravité),
- que dans le métro (la police est favorable à un renvoi d'image en temps réel depuis le PCC vers le SISTC).

De son côté, la RTM regrette que la police ne soit pas plus présente à titre préventif sur le réseau, sous la forme de simples patrouilles ou à travers des opérations de contrôle combinées (contrôles des titres de transport et contrôles d'identité), lesquelles sont estimées à environ une centaine par an sur Marseille contre plus de 700 à Lyon.

Il est vrai qu'à des moments où sur des lignes particulièrement sensibles, l'absence de présence policière n'est pas sans incidence sur l'état d'esprit dans lequel interviennent les vérificateurs.

Si dans des situations exceptionnelles, souvent en période de grande affluence, il n'est pas exclu que les contrôles soient tout simplement évités, c'est surtout à un sentiment d'inutilité auquel sont confrontés les vérificateurs face à des resquilleurs qui, connaissant les limites de leurs pouvoirs coercitifs, n'hésitent pas à délivrer une fausse identité. De la même façon, un sentiment de vulnérabilité est ressenti lorsque, au cours d'une opération conjointe menée dans un bus, les forces de l'ordre sont contraintes de quitter rapidement les lieux avec un contrevenant sans pouvoir garantir l'appui d'une autre patrouille aux côtés des contrôleurs.

Ces positions ne doivent pas pour autant être considérées comme des obstacles à une évolution dans les méthodes de travail, chacun étant disposé à concéder des efforts dans l'intérêt de tous <sup>1</sup>.



1. Perspectives de la RTM : centralisation de la lutte contre la fraude au sein d'une direction unique et renforcement de l'encadrement des vérificateurs - agrément donné aux agents pour opérer des relevés d'identité - programme de formation amplifié.

Perspectives de la Police Nationale : présence policière plus soutenue sur certains points sensibles du réseau - désignation de référents par secteur - appui plus systématiquement recherché des commissariats de police.

## B ) La police Municipale :

Particulièrement mobilisée lors de la construction du tramway pour assurer la sécurisation du chantier, la police municipale de Marseille contribue aujourd'hui encore à fluidifier le déplacement des transports en commun dans une ville où les embarras de chaussée dus aux stationnements gênants, véritable fléau, aux livraisons anarchiques et à la saturation du trafic engendrent :

- des retards conséquents,
- des litiges entre chauffeurs et automobilistes dégénérant parfois en violences physiques et verbales.

Davantage d'opérations conjointes associant policiers municipaux et agents de la RTM assermentés permettraient, de toute évidence, d'agir plus rapidement et plus fermement sur les points d'engorgement occasionnés par le « sans-gêne » de certains automobilistes.

En tout état de cause, cette modalité nouvelle de partenariat mériterait d'être relayée par un travail de fond confié à une « cellule de coordination technique » sur les aménagements de voirie et le traitement des embarras de chaussée de nature à faciliter la circulation des transports en commun.



### Un outil digne d'intérêt, la vidéosurveillance :

La RTM vient de se doter d'un nouveau PC de surveillance qui permettra une gestion encore plus efficace des 600 caméras déjà réparties sur les 24 stations de métro comme de celles qui seront prochainement installées dans les rames et à bord des bus.

La vidéosurveillance a largement contribué à l'efficacité des services de Police qui, en cas de flagrant délit, sont immédiatement alertés et guidés dans leurs interventions.

Les images, conservées 4 jours, font régulièrement l'objet d'une réquisition par les services de Police suite à une plainte.

De sa propre initiative, la RTM procède également à une extraction des images à partir d'une analyse de la main-courante interne alimentée par les agents.

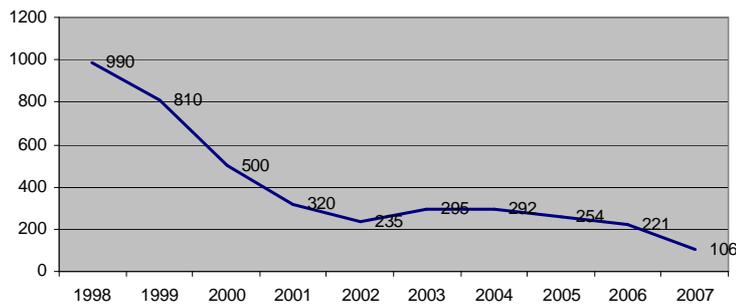
Le système semble aujourd'hui bien rôdé même si quelques améliorations à la marge peuvent encore être envisagées :

- sensibiliser les commissariats de secteur ayant reçu la plainte à la nécessité d'informer le SISTC dans les meilleurs délais pour qu'il puisse à son tour procéder à une saisine des images avant que la date de conservation ne soit forclosée,
- sensibiliser les responsables de stations à la nécessité de remplir les « fiches incident » avec le maximum de précision pour en faciliter le traitement interne

NB : une rubrique indiquant le lieu où la victime envisage de déposer plainte serait de nature à réduire le délai de saisine du SISTC.

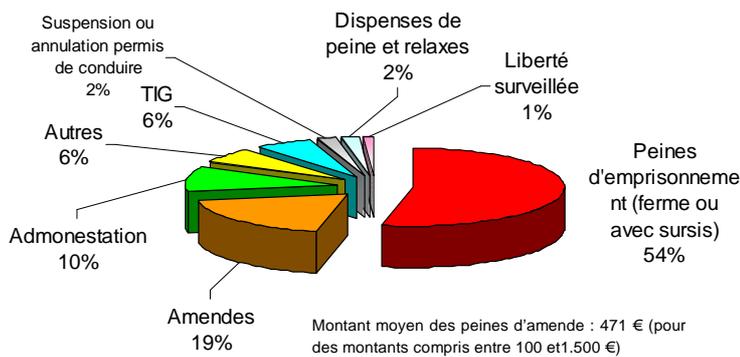
Enfin, il est envisagé, dans un proche avenir, de procéder au renvoi d'images en temps réel vers les services de police pour améliorer encore le degré de réactivité.

### Délai moyen avant jugement (exprimé en nombre de jours)



Les délais avant jugement se sont considérablement réduits en l'espace de 10 ans.

### Jugements rendus (dont peines complémentaires)



### Une politique judiciaire déterminée :

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, la Justice ne fait pas preuve d'une clémence particulière à l'égard des contrevenants et auteurs de délits dans les transports publics. En effet, l'analyse des jugements (soit plus de 450 jugements rendus entre 1996 et 2007) fait apparaître que l'emprisonnement (ferme ou avec sursis) est prononcé dans 56 % des cas, et ce pour une durée moyenne de 4 mois.

Autre chiffre significatif : 1/3 des jugements sont prononcés à l'encontre des mineurs. D'où le souhait du Procureur d'obtenir une plus grande participation de la RTM à la politique pénale du Parquet qui est favorable à la multiplication des mesures alternatives aux poursuites et à leur diversification sous la forme de mesures à forte valeur éducative (stages de citoyenneté, réparation ...). La priorité étant alors donnée à la prise en compte des faits de faible gravité, reconnus par leur auteur, et sous la condition d'une implication plus systématique des parents des mineurs en cause.

### C) Les professionnels de la prévention :

La RTM expérimente depuis plus d'une année la présence de médiateurs sur certaines lignes, principalement celles desservant les établissements scolaires et les espaces de loisirs (plages).

Ce dispositif dénommé « médiateurs transport dans la ville » est largement plébiscité, tant par les partenaires de la RTM, que par ses agents et les usagers.

Après une année de fonctionnement, l'évaluation fait apparaître plusieurs points forts :

- un net recul du sentiment d'insécurité,
- une plus grande observance du règlement de transport,
- une plus grande attention portée aux règles élémentaires de sécurité (enlèvement des papiers, journaux et matériaux susceptibles d'être enflammés).

Les médiateurs présents dans les transports entretiennent des liens étroits avec ceux agissant aux abords des établissements scolaires (« médiateurs proximité collège »), garantissant ainsi une

situation plus apaisée à bord des lignes quand bien même les problèmes auraient pour origine des velléités entre collégiens survenues dans et aux abords des établissements. Compte tenu de l'efficacité attestée de l'opération, la présence des médiateurs est dorénavant recherchée hors temps scolaire sur des lignes empruntées par un même public de plus en plus familiarisé à cette nouvelle fonction ; ce qui ne doit pas pour autant occulter la réflexion sur une éventuelle relance de la desserte de certains quartiers sensibles durant l'été (La Castellane, Félix Piat ...), en partenariat avec d'autres professionnels de la prévention (éducateurs spécialisés) et de l'animation.

Une seule ombre au tableau doit être soulignée : les médiateurs craignent que leur légitimité ne soit mise à mal lorsque, pour inciter les jeunes à s'acquitter de leurs titres de transport, ils annoncent l'imminence de contrôles qui tardent parfois à venir, d'où l'intérêt qu'il y aurait à programmer des temps de présence alternés entre médiateurs, contrôleurs, voire forces de l'ordre lorsque la situation se dégrade et qu'il convient d'éviter toute escalade.

### Des chefs d'établissement volontaristes :

Le dispositif « médiation proximité des collèges », porté par le Conseil Général, couvre 27 des 57 collèges marseillais.

Les chefs d'établissement ont toute latitude pour convenir des modalités pratiques d'intervention des médiateurs aux abords, voire dans leur établissement.

Lorsque des incidents surviennent, ils sont particulièrement satisfaits de la disponibilité et de la bonne réactivité des agents de la RTM avec lesquels ils opèrent une gestion « à chaud » des événements.

Si l'Education Nationale aspire à une pérennisation de ce mode de fonctionnement, elle est également favorable à ce que ce partenariat soit consolidé par le biais d'actions de plus grande envergure :

- campagnes de sensibilisation au sein des établissements les plus sensibles afin d'inciter au respect envers le personnel et d'établir des relations moins empreintes de préjugés,
- promotion des métiers et débouchés offerts par la RTM sur les lieux et événements fréquentés par les jeunes (salons, foires) et par le biais de l'accueil de stagiaires reçus par le transporteur,
- expérimentation dans certains établissements scolaires d'un complément financier pour aider les familles les plus en difficulté à faire face aux frais engendrés par les transports et diminuer d'autant les causes d'absentéisme scolaire.

## En guise de synthèse

Le réseau de la RTM, comme tout réseau de transports urbains de cette importance, est inévitablement confronté à des phénomènes d'insécurité dont le présent diagnostic a mis en évidence les principales manifestations :

- la **délinquance d'appropriation** (vol, racket) sur le réseau est essentiellement commise à l'égard des usagers du métro, dans des circonstances clairement établies :
  - l'isolement de jeunes voyageurs en possession d'objets convoités par d'autres jeunes (téléphone portable, MP3 ...),
  - le manque de vigilance de certains passagers dans des véhicules bondés (vol de bijoux, de sacs, de portefeuilles),
  - la vulnérabilité de certaines personnes, notamment les seniors, plus souvent victimes de vols par ruse (cartes bleues).
- à l'inverse, **les violences** sont davantage tournées contre les personnels, les contrôleurs et vérificateurs étant la catégorie la plus exposée dans les bus, les agents de sécurité dans le métro ; faits dont la cause peut parfois être imputable au comportement inapproprié des agents.

Par ailleurs, la configuration de la métropole marseillaise (centre ville dense et quartiers périphériques sensibles) et les attitudes inciviques dont font preuve certaines catégories de citoyens (automobilistes, jeunes usagers) exposent la RTM à des enjeux plus difficiles à maîtriser :

- un manque à gagner conséquent face à l'importance de la **fraude**,
- des risques d'accidents liés à la banalisation des **jets de projectiles**,
- d'importantes perturbations des rotations engendrées par les **embarras de chaussée**.

Pour autant, l'insécurité se maintient dans des proportions acceptables comparativement au nombre de voyageurs transportés chaque jour sur l'ensemble du réseau et au nombreuses périodes d'affluence qui rythment la vie de la cité phocéenne (période estivale, évènements culturels et sportifs de grande envergure, sorties d'écoles ...).

L'ampleur des moyens engagés par le transporteur et ses partenaires est sans aucun doute pour beaucoup dans la maîtrise de la situation.

L'intérêt du Contrat Local de Sécurité Transports sera donc à la fois de formaliser les bonnes pratiques en cours (coopération avec les forces de l'ordre, prise en charge des victimes, optimisation de la vidéo protection, renforcement de la formation des agents ...) et d'apporter des ajustements, voire faire preuve d'innovation dans différents registres (actions en faveur de la prévention de la délinquance dans les établissements scolaires et de la cohésion sociale dans les quartiers, lutte renforcée contre la fraude ...).

Enfin, le diagnostic a mis en exergue l'insuffisante connaissance, par les usagers, des moyens déployés en faveur de leur propre sécurité sur le réseau, d'où l'intérêt d'élaborer un plan de communication « grand public », structuré et évolutif, de manière à mieux informer les usagers et les agents des services rendus par la RTM et des efforts consentis en matière de sécurisation du réseau.

Cette communication sera de nature à faire reculer le sentiment d'insécurité, prégnant mais dont l'ampleur et sans doute disproportionnée à la réalité de la situation telle que révélée par le présent diagnostic.



**Centre de Gestion de la Fonction  
Publique des Bouches-du-Rhône**

Les Vergers de la Thumine  
Boulevard de la Grande Thumine  
CS10439  
13098 Aix-en-Provence cedex 2

Téléphone : 04 42 54 40 50  
Télécopie : 04 42 54 40 54

[www.cdg13.com](http://www.cdg13.com)