



# Rapport sûreté Transports urbains 2019

Edition 2020



Convention Collective Nationale  
des réseaux de transports publics urbains  
de voyageurs

[www.utp.fr](http://www.utp.fr)

# Avant-propos

**Ce rapport de branche présente les données des entreprises soumises à la Convention Collective Nationale des réseaux de transports publics urbains de voyageurs. Il ne comprend ni les données de la RATP, ni celles de la SNCF.**

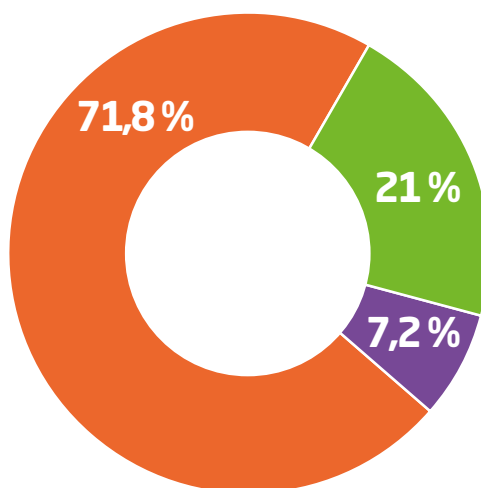
**Le rapport sûreté présente les résultats d'un panel identique d'entreprises sur trois années consécutives. Ont donc été sélectionnées les données des entreprises ayant répondu à l'enquête sûreté au cours des trois dernières années, 2017, 2018, et 2019. Un panel de 130 entreprises a ainsi été obtenu. Ces entreprises regroupent 47 348 salariés (temps plein + temps partiel). Nous pouvons estimer l'effectif de l'ensemble des entreprises de transport urbain à un total de 53 000 salariés en 2019. Le panel étudié représente environ 90 % des entreprises adhérentes.**

**Certains résultats de ce rapport sont présentés en distinguant trois classes d'entreprises :**

## Classe 1

29 entreprises des agglomérations supérieures à 250 000 habitants, soit la quasi-totalité des entreprises de cette classe représentant **71,8 %** de l'effectif des entreprises ayant répondu à l'enquête.

Sauf indications contraires, la mention de l'effectif total recouvre l'effectif temps plein + temps partiel.



## Classe 2

39 entreprises des agglomérations entre 100 000 et 250 000 habitants, représentant **21 %** de l'effectif des entreprises ayant répondu à l'enquête.

## Classe 3

62 entreprises des agglomérations de moins de 100 000 habitants, représentant **7,2 %** de l'effectif des entreprises ayant répondu à cette enquête.

### L'utilisation d'un panel d'entreprises identiques permet d'obtenir des résultats strictement comparables d'une année sur l'autre.

Le panel du précédent rapport n'est pas le même que celui de cette année : ceci est dû aux mouvements entre les différentes classes d'entreprises, à l'absence de réponse régulière de certaines entreprises ou encore à la modification de la structure juridique de certaines (fusion entre deux entreprises par exemple). Ainsi, le panel 2019 est de 130 entreprises, il était de 128 en 2018, et de 119 en 2017.

En revanche, à l'issue de certains chapitres, est présenté un graphique montrant l'évolution des résultats sur les 10 dernières années, entre 2010 et 2019. Faute de pouvoir établir un panel identique d'entreprises sur 10 ans, ces graphiques sont établis en « données brutes » : cela signifie que pour chaque année, le résultat correspond aux réponses de toutes les entreprises, qu'elles aient ou non répondu l'année précédente, soit, pour 2019, 146 entreprises.

Ces graphiques présentant des évolutions de données exprimées en pourcentage, ils conservent toute leur pertinence de comparaison, car

chaque année, les entreprises répondant à l'enquête représentent près de 90 % de l'effectif de la profession.

Il convient d'être très prudent dans la lecture des pourcentages d'évolution constatée dans les entreprises de classe 3 : en effet, certains pourcentages d'évolution semblent élevés alors qu'en raison de la faiblesse du nombre de faits considérés, ils ne correspondent pas à des évolutions significatives.

Dans le présent rapport, sont à la fois employés les termes « Sûreté » et parfois « Sécurité ». La « Sécurité » concerne en effet les moyens préventifs et réactifs destinés à lutter contre les risques accidentels engendrés par l'homme, la machine, la nature tandis que la « Sûreté », **objet du présent rapport**, désigne les mesures préventives et réactives qui vont lutter contre les risques liés à l'homme, avec une acception de volontarisme et de malveillance. **Nous avons pris le parti d'employer principalement le terme de « Sûreté »** sauf lorsqu'il s'agit de désigner un dispositif par ses termes officiels (l'accord de branche « sur la sécurité des personnes et des biens » ou « Contrat local de sécurité », par exemple) ou que l'acception n'a pas d'équivalent (la « lutte contre l'insécurité » par exemple).

# Sommaire

	Les principales données du rapport sûreté 2019.....	2
<b>1</b>	<b>Agressions sur le personnel .....</b>	<b>6</b>
1.1	Agressions sur le personnel suivies d'un arrêt de travail .....	6
	Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail.....	6
	Le nombre de jours d'arrêt de travail.....	9
	Nature des préjudices causés.....	11
	Les salariés victimes d'agression .....	12
	Causes et moyens des agressions.....	14
	Les lieux des agressions.....	16
	Les périodes des agressions .....	17
	Les agresseurs.....	18
1.2	Agressions sur le personnel suivies ou non d'un arrêt de travail .....	19
<b>2</b>	<b>Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises .....</b>	<b>22</b>
2.1	Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises .....	22
2.2	Les périodes des agressions sur les voyageurs.....	25
<b>3</b>	<b>Le vandalisme .....</b>	<b>27</b>
3.1	Coût total du vandalisme sur le matériel roulant et fixe (en millions d'euros)..	27
3.2	Le vandalisme sur le matériel roulant .....	28
3.3	Le vandalisme sur le matériel fixe .....	30
<b>4</b>	<b>Les incidents .....</b>	<b>31</b>
<b>5</b>	<b>Les réponses des entreprises de transport urbain à l'insécurité. 33</b>	
5.1	Formation des salariés à la « sécurité des personnes et des biens » .....	33
5.2	Personnel participant à la lutte contre l'insécurité.....	34
5.3	Équipement sûreté des véhicules.....	36
5.4	Les accords d'entreprise sur la sûreté .....	37
5.5	La coopération entre les acteurs du transport urbain dans la lutte contre l'insécurité ..	38
5.6	Montée par la porte avant .....	38
5.7	Actions de prévention .....	39
<b>6</b>	<b>Les unités de police et de gendarmerie dans les transports urbains</b>	
	.....	40
6.1	Police Nationale .....	40
6.2	Police Municipale .....	41
6.3	Gendarmerie .....	41
<b>7</b>	<b>Estimation du coût total de la sûreté .....</b>	<b>42</b>
7.1	Moyens humains.....	43
7.2	Moyens matériels .....	43
7.3	Coûts divers .....	43

# Principales données du rapport sûreté 2019

Les résultats du présent rapport sont établis sur **un panel de 130 entreprises** identiques sur les trois années observées, entreprises soumises à la Convention Collective Nationale des réseaux de transports publics urbains de voyageurs. L'effectif de la profession étant estimé à un total de 53 000 salariés (hors RATP et hors SNCF), le panel étudié représente près de 90 % des effectifs de la profession.

## Atteintes aux personnes et aux biens : les principaux chiffres

### Les agressions sur le personnel

Le nombre d'agressions sur le personnel ayant donné lieu à un arrêt de travail est à la baisse pour la deuxième année consécutive (-10,4 % en 2019 et -4,8 % en 2018).

Les entreprises de transport urbain appartenant à notre panel ont en effet recensé 878 agressions suivies d'un arrêt de travail en 2019, alors qu'elles en avaient connu 980 en 2018 et 1 030 en 2017.

Ce niveau d'agression situe l'année 2019 à un niveau proche de celui enregistré en 2013 avec 998 agressions, encore loin des plus faibles niveaux enregistrés en 2009 et 2011, de 740 et 818 agressions. Il reste toutefois inférieur au pic relevé en 2014 et 2017 s'élevant respectivement à 1 039 et 1 040 agressions suivies d'un arrêt de travail (cf. graphique page 8).

Ces chiffres doivent cependant être analysés à la lumière d'un certain nombre d'éléments complémentaires :

- Tout d'abord, cette baisse des agressions suivies d'un arrêt de travail peut être constatée au sein de l'ensemble des classes d'entreprise, à des degrés différents. Les entreprises de classe 1

et de classe 3 connaissent une baisse importante de ce chiffre (respectivement 11,5 % et 22,2 %) tandis que les entreprises de classe 2 connaissent une baisse moins importante (-1,2 %).

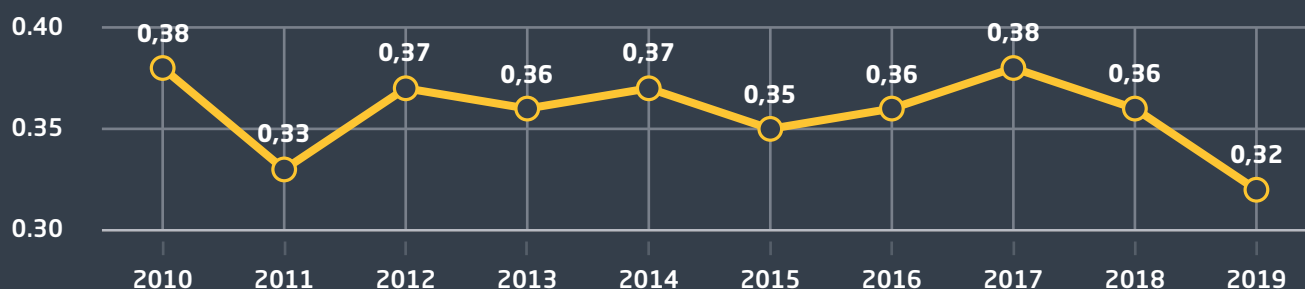
- De plus, l'analyse de cette hausse au regard de l'augmentation constante et régulière de la fréquentation des transports publics (mesurée par le nombre de voyages effectués) nous montre que 0,32 agressions pour un million de voyages a été constaté en 2019 soit le niveau le plus bas depuis 10 ans.

Le nombre moyen de jours d'arrêt de travail par agression, connaît une hausse importante en 2019 (+11,7 %). Ainsi, en 2019, une agression a, en moyenne, donné lieu à 63 jours d'arrêt de travail, contre 56,4 en 2018 et 53,1 en 2017 (cf. graphique page 10).

Sur les trois dernières années, la moyenne de nombre de jours d'arrêts a augmenté de 10 jours.

Les agressions subies par le personnel en 2019 ont ainsi induit 55 291 jours d'arrêts de travail représentant 19 % des jours d'arrêt de travail consécutifs à des accidents du travail dans les entreprises de transport urbain.

### Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail pour un million de voyages (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2010 à 2019

## Les agressions signalées sur les voyageurs

Les agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises sont en baisse en 2019 (-3,1 %), alors qu'elles avaient augmenté de 6,2 % en 2018.

Le volume des agressions sur les voyageurs atteint ainsi le chiffre de **3 029 agressions** contre 3 125 en 2018. Il convient de rappeler que ces données contiennent une grande part d'aléa, dans la mesure où elles sont directement basées sur des déclarations (des victimes, des forces de l'ordre ou des salariés). Corrélativement, les entreprises

disposent aujourd'hui d'outils plus performants de recensement.

L'examen sur dix ans du volume d'agressions sur les voyageurs rapporté au nombre de voyages effectués montre que depuis 2014, ces faits connaissent une baisse régulière (sauf l'année 2017 où une légère hausse a été constatée) pour atteindre cette année leur plus bas niveau.

Nous observons cette année que le niveau d'agressions sur les voyageurs par million de voyages est de 1,10.

### Nombre d'agressions sur les voyageurs pour un million de voyages

(données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2010 à 2019

## Le vandalisme

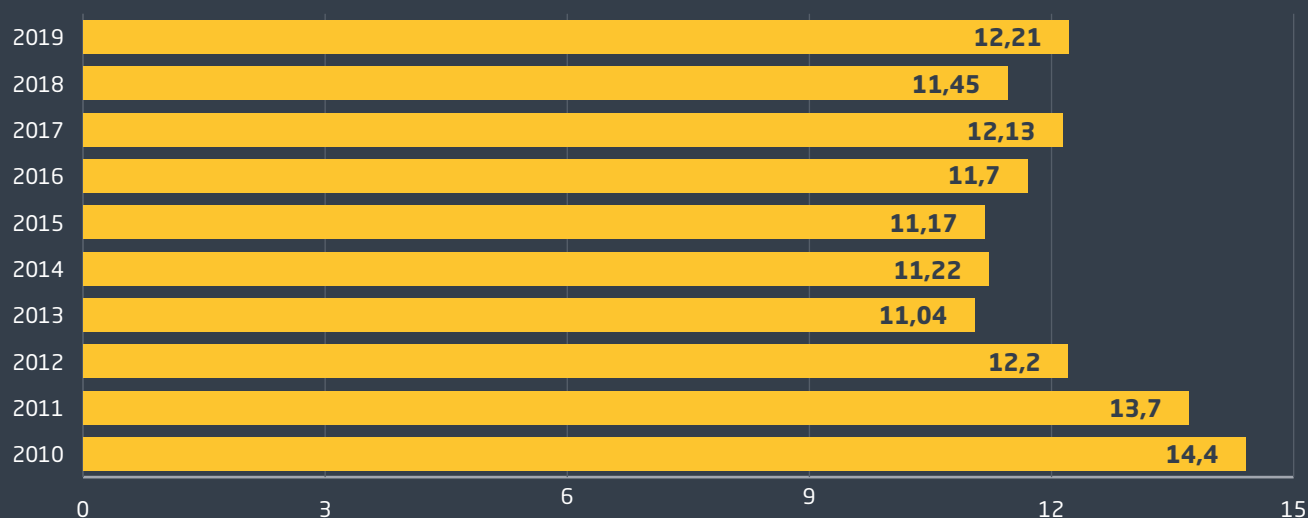
Le coût du vandalisme augmente cette année (+6,4 %), et repart ainsi à la hausse après avoir connu une baisse de 5,3 % l'année dernière.

Ainsi, le coût du vandalisme s'élève à **11,96 millions d'euros en**

**2019** pour les entreprises de notre panel, et à 12,21 millions d'euros pour l'ensemble des entreprises ayant répondu à l'enquête.

Le vandalisme a représenté, sur les dix dernières années, un coût de **121,22 millions d'euros** pour les entreprises de transport urbain.

### Coût total du vandalisme sur matériel roulant et fixe (en M€) (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2010 à 2019

# Principales données du rapport sûreté 2019

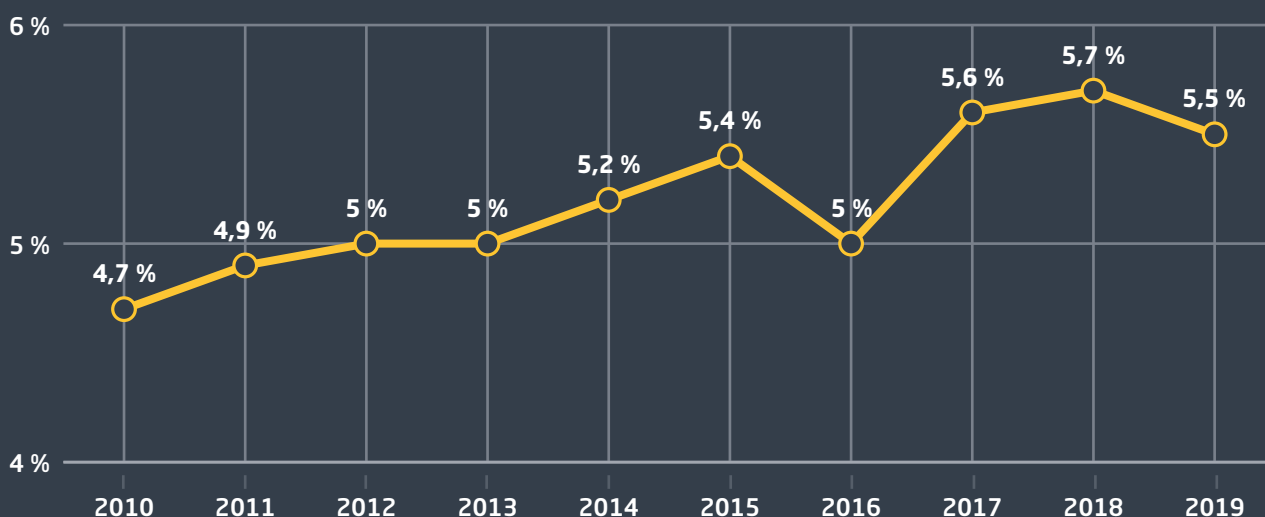
## Les actions des entreprises pour renforcer la sûreté

### 5,5 % des emplois dans la branche des transports urbains sont affectés à la sûreté

Au fil des années, les entreprises de transport urbain ont progressivement augmenté, d'année en année, leurs effectifs dans des services dédiés ou participant à la sûreté : en 2019, 2 616 salariés, soit 5,5 % des effectifs étaient employés dans ces services. Plus de la moitié des entreprises disposent d'un poste spécifique de responsable sûreté.

Après une très forte augmentation de ces emplois entre 2010 et 2016, les moyens humains consacrés à la sûreté apparaissent stables en 2019.

### Part des salariés participant à la lutte contre l'insécurité (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2010 à 2019

### Plus de 130 000 heures de formation professionnelle consacrées à la sûreté

En progression depuis 2016, le nombre d'heures de formation des salariés à la sûreté, qui avait connu une période de stabilisation entre 2010 et 2013, augmente à nouveau en 2019. Ainsi, **plus de 130 000 heures de formation à la sûreté** ont été suivies par les salariés du transport urbain.

Une partie de ces heures de formation est effectuée par les conducteurs dans le cadre de leur Formation Continue Obligatoire (CFO après : « FCO »), dispositif obligatoire depuis 2012.

Au-delà de cette formation obligatoire, les entreprises de transport urbain ont donc poursuivi en 2019 leurs efforts d'investissement dans d'autres actions de formation à la sûreté (cf. page 33).

## Partenariats et actions de prévention au niveau local des entreprises

Les **partenariats des entreprises avec les acteurs locaux** se développent à travers leur **forte implication au sein de Contrats Locaux de Sécurité (CLS)**.

Au 1<sup>er</sup> mars 2020, 230 CLS ont été recensés, dont 50 étaient spécifiquement consacrés au transport.

Les entreprises de transport urbain **s'investissent également dans la prévention** depuis de longues années. Elles développent à ce titre des actions en collaboration avec le monde associatif, éducatif, sportif, etc. Elles mettent ainsi en œuvre des **actions innovantes**, en associant notamment les jeunes, dans divers domaines tels que l'art, le théâtre, ou le sport, et en développant l'apprentissage du respect dans les transports.

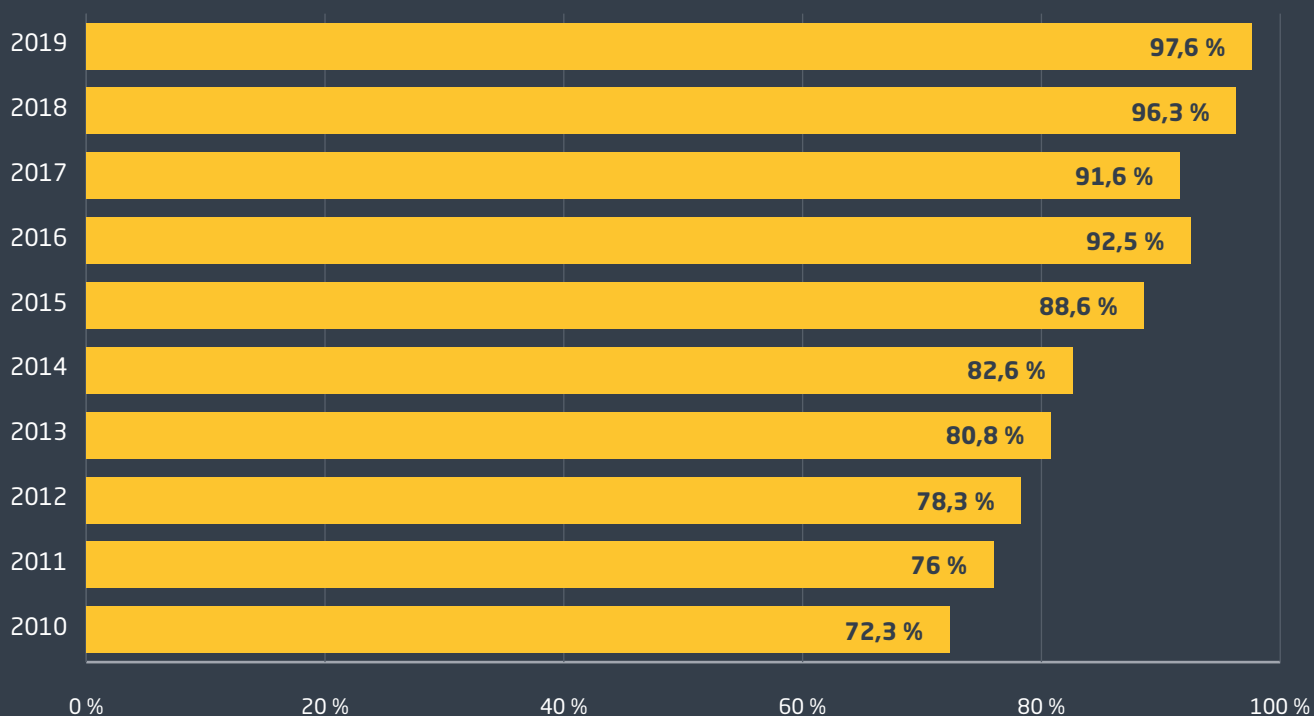
## Mise en place croissante d'équipements de sûreté

Le **taux d'équipement des véhicules en dispositifs de « sûreté »**, est à nouveau en hausse cette année.

Ainsi, **l'équipement en vidéoprotection des véhicules repart**

**à la hausse (97,6 % en 2019)**. Soulignons que sur 10 ans, **le taux d'équipement des véhicules en vidéoprotection a progressé de +25,3 points** (ce taux était de 72,3 % en 2010).

### Evolution du pourcentage de l'équipement en vidéoprotection (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2010 à 2019

## Déclinaison dans les entreprises d'un accord de branche sur la sûreté

Un accord de branche du 17 avril 2007 « sur la sécurité des personnes et des biens » met l'accent sur la prévention et permet aux salariés de bénéficier de garanties de suivi et d'accompagnement lorsqu'ils sont victimes d'agressions. Cet accord prévoit également le versement par les entreprises de **0,3 % de leur masse salariale** afin de financer

des formations sur la sûreté. Au 1<sup>er</sup> mars 2020, cet accord de branche était décliné au plan local par **80 accords d'entreprise**.

L'ensemble des salariés de la branche des transports publics sont couverts par cet accord de branche sur la sûreté et près des trois-quarts d'entre eux bénéficient d'une déclinaison au niveau local.

# 1 Agressions sur le personnel

## 1.1 Agressions sur le personnel suivies d'un arrêt de travail

### Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail

Le nombre d'agressions sur le personnel ayant donné lieu à un arrêt de travail est à la baisse pour la deuxième année consécutive (-10,4 % en 2019 et -4,8 % en 2018).

Les entreprises de transport urbain appartenant à notre panel ont en effet recensé 878 agressions suivies d'un arrêt de travail en 2019, alors qu'elles en avaient connu 980 en 2018 et 1030 en 2017.

Ce niveau d'agression situe l'année 2019 à un niveau proche de celui enregistré en 2010 avec 862 agressions, encore loin des plus faibles niveaux enregistrés en 2009 et 2011, de 740 et 818 agressions. Il reste toutefois inférieur aux pics relevés en 2014 et 2017 s'élevant respectivement à 1 039 et 1 040 agressions suivies d'un arrêt de travail (cf. graphique page 8).

Ces agressions représentent, en 2019, 22,1 % des accidents du travail relevés dans les entreprises de transport urbain.

Ces chiffres doivent cependant être analysés à la lumière d'un certain nombre d'éléments complémentaires.

Tout d'abord, cette baisse des agressions suivies d'un arrêt de travail peut être constatée au sein de l'ensemble des classes d'entreprise, à des degrés différents. Les entreprises de classe 1 et de classe 3 connaissent une baisse importante de ce chiffre (respectivement 11,5 % et 22,2 %) tandis que les entreprises de classe 2 connaissent une baisse moins importante (-1,2 %).

De plus, l'analyse de cette hausse au regard de l'augmentation constante et régulière de la fréquentation des transports publics (mesurée par le nombre de voyages effectués) nous montre que 0,32 agressions pour un million de voyages a été constaté en 2019 soit le niveau le plus bas depuis 10 ans. L'étude de ce rapport au cours des 10 dernières années nous apprend que :

- Le niveau d'agressions suivies d'un arrêt de travail par million de voyages, relativement stable depuis 2012, connaît cette année une forte diminution ;
- Ce niveau rejoint celui constaté en 2011 et reste très éloigné des pics connus en 2002 et 2003, qui étaient respectivement de 0,54 et 0,48.

Cette mise en perspective nous permet et de constater que le développement de l'offre de transport et de la fréquentation ces dix dernières années n'ont pas entraîné une progression corrélative des faits commis à l'encontre des salariés des entreprises de transport urbain. Nous pouvons considérer que ceci est principalement dû à la mise en œuvre par les réseaux de transport de moyens conséquents pour lutter contre les phénomènes d'insécurité.

	2017	2018	2019
<b>Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail</b>	1030	980	<b>878</b>

## • Par classe d'entreprises

### Classe 1

Les agressions suivies d'un arrêt de travail subies par les salariés des entreprises de classe 1 sont en baisse de -11,5 % après avoir connu une première baisse en 2018 (-6,2 %). Cette baisse concerne près de la moitié des entreprises de cette classe (14), 11 ayant connu

une augmentation de ces faits, et 4 une stabilisation de ce chiffre. Les agressions commises à l'encontre des salariés des entreprises de classe 1 ont connu les évolutions suivantes ces dernières années :

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
<b>Evolution du nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail</b>	+16,1 %	-8,8 %	+15,5 %	+1,8 %	+4,7 %	-9,6 %	+1,2 %	+10,1 %	-6,2 %	<b>-11,5 %</b>

Source : rapports sûreté UTP 2010 à 2019

Soulignons que depuis 2010, et à l'exception des années 2011 et 2015 marquées par une baisse de ces faits, une hausse régulière était constatée. L'année 2019 poursuit la tendance à la baisse amorcée l'année passée.

En nombre, 722 agressions suivies d'un arrêt de travail ont eu lieu, dont un quart s'est produit dans 2 agglomérations.

	2017	2018	2019
<b>Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail</b>	870	816	<b>722</b>

### Classe 2

En augmentation en 2017 et 2018, le nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail connaît cette année une légère baisse de 1,2 %.

Ainsi, 10 entreprises enregistrent une baisse de ces agressions, tandis que 7 entreprises enregistrent une hausse de ces faits et 15 une stabilité. Notons que 7 entreprises n'ont connu aucune agression suivie d'un arrêt de travail cette année.

	2017	2018	2019
<b>Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail</b>	130	137	<b>135</b>

### Classe 3

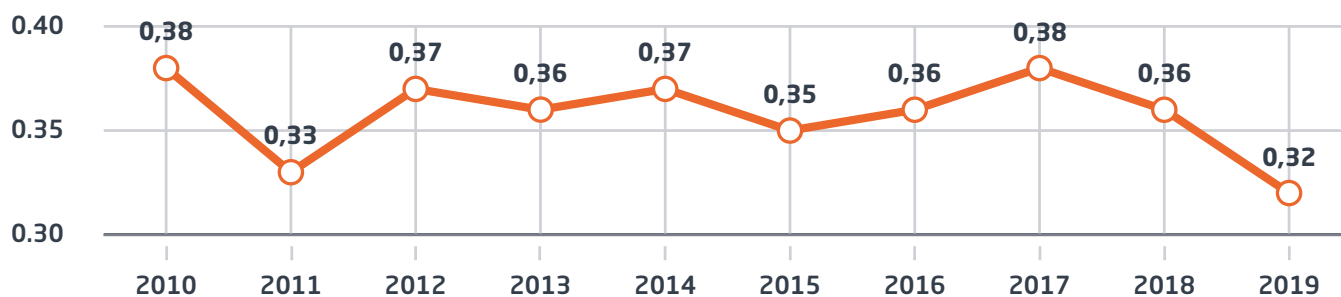
Les agressions suivies d'un arrêt de travail subies par les salariés diminuent dans les entreprises de classe 3 (-22,2 %). En nombre, nous relevons un total de 21 agressions suivies d'un arrêt de travail (soit 6 de moins qu'en 2018).

Parmi les 62 entreprises du panel 2019, seules 16 entreprises ont eu à déplorer des agressions suivies d'un arrêt de travail, parmi lesquelles 11 n'ont connu qu'une seule agression. A l'instar de l'année 2018, 46 entreprises restantes n'ont eu à connaître aucune agression suivie d'un arrêt de travail en 2019.

	2017	2018	2019
<b>Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail</b>	30	27	<b>21</b>

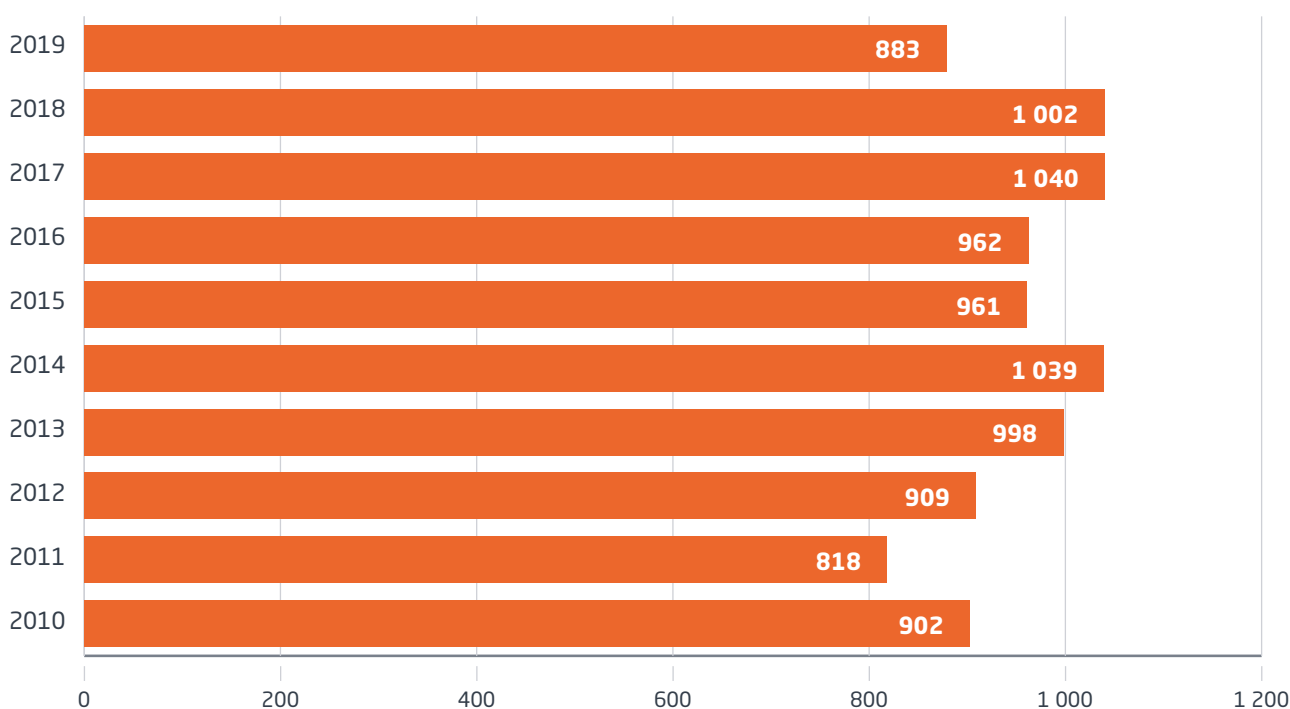
# 1 Agressions sur le personnel

## Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail pour un million de voyages (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2010 à 2019

## Nombre d'agressions sur le personnel suivies d'un arrêt de travail (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2010 à 2019

Sur cet indicateur, une différence entre les données brutes et les données panel peut apparaître. Cette différence s'explique par la présence, dans les données brutes, des indicateurs d'entreprises de classe 2 et de classe 3 qui, faute d'avoir répondu à l'enquête lors des années précédentes, ne sont pas intégrés au panel 2019.

## Le nombre de jours d'arrêt de travail

Le nombre de jours d'arrêts de travail induit par les agressions connaît une hausse importante en 2019 (+11,7 %). Ainsi, en 2019, une agression a, en moyenne, donné lieu à 63 jours d'arrêt de travail, contre 56,4 en 2018 et 53,1 en 2017 (cf. graphique page 10).

Sur les trois dernières années, la moyenne de nombre de jours d'arrêts a augmenté de 10 jours.

Cette évolution à la hausse est visible dans l'ensemble des classes d'entreprise, à des degrés différents. En effet, sur les trois dernières années :

- Les entreprises de classe 1 ont constaté une augmentation constante de ce chiffre (+9,7 % entre 2017 et 2018 et + 11,9 % entre 2018 et 2019). Au total, une augmentation de +22,8 % en trois ans a été relevée pour ces entreprises. Ce chiffre est ainsi passé de 53,4 jours en moyenne d'arrêt de travail en 2017 à 65,6 en 2019;
- Si les entreprises de classe 2 enregistrent une hausse du nombre moyen de jours d'arrêts de travail par agression en 2019 (+15,1 % par rapport à 2018), ce chiffre apparaît en baisse sur les trois dernières années, passant de 55,3 en 2017 à 51,7 en 2019;
- Les entreprises de classe 3 enregistrent une hausse de ce chiffre entre 2017 et 2019 de +24,7 %, le nombre moyen de jours d'arrêts de travail par agression augmente, passant ainsi de 36 en 2017 à 44,9 jours en 2019. Cette augmentation est toutefois à nuancer dans la mesure où ce chiffre, qui a subi une forte augmentation entre 2017 et 2018 (passant de 36 à 47,9 jours), diminue en 2019 (44,9 jours).

### • Jours d'arrêt de travail dus à des agressions

### • Par classe d'entreprises

	2017			2018			2019		
	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 1	Classe 2	Classe 3
<b>Nombre total de jours d'arrêt de travail</b>	46 456	7 187	1 081	47 777	6 158	1 293	<b>47 372</b>	<b>6 977</b>	<b>942</b>
<b>Nombre total d'agressions</b>	870	130	30	816	137	27	<b>722</b>	<b>135</b>	<b>21</b>
<b>Nombre moyen de jours de travail par agression</b>	53,4	55,3	36	58,6	44,9	47,9	<b>65,6</b>	<b>51,7</b>	<b>44,9</b>

### • Salariés hospitalisés

En 2019, 6 salariés des entreprises de transport urbain ont été hospitalisés à la suite d'une agression (ne sont comptabilisés que les salariés ayant subi au moins une nuit d'hospitalisation).

Pour l'année 2019, les entreprises du panel ont également indiqué que 56 salariés s'étaient vus délivrer un bulletin de situation dans l'hypothèse où ceux-ci ont pu être hospitalisés sans nécessairement passer de nuit à l'hôpital.

Les agressions subies par le personnel en 2019 ont ainsi induit 55 291 jours d'arrêts de travail représentant 19 % des jours d'arrêts de travail consécutifs à des accidents du travail dans les entreprises de transport urbain. Ce niveau situe l'année 2019 à un niveau proche de ceux atteints en 2010 (20,2 %) et 2016 (20,3 %).

En affinant ces résultats par classe d'entreprises, nous constatons que les jours d'arrêts de travail induits par des agressions représentent :

- dans les entreprises de classe 1, 21 % des jours d'arrêt pour accident du travail,
- dans les entreprises de classe 2, 14 % des jours d'arrêt pour accident du travail,
- dans les entreprises de classe 3, 7 % des jours d'arrêt pour accident du travail.

L'examen, sur dix ans, du nombre total de jours d'arrêt de travail (cf. graphique page 10) montre que ce chiffre reste stable cette année après avoir connu deux importantes hausses en 2012 et 2016.

Cet indicateur, apparaît néanmoins en progression depuis 2008, atteint cette année le plus haut niveau enregistré depuis que l'UTP mesure ces données. Soulignons que cette hausse est portée par les entreprises de classes 1 et 2, qui enregistrent cette année une progression forte du nombre de jours d'arrêt de travail par agression.

*Rappelons que les agressions sur les salariés ont une incidence significative sur la cotisation accident du travail dont s'acquittent les entreprises de la profession.*

	2017	2018	2019
<b>Nombre total de jours d'arrêt de travail</b>	54 724	55 228	<b>55 291</b>
<b>Nombre total d'agressions</b>	1 030	980	<b>878</b>
<b>Nombre moyen de jours d'arrêt de travail par agression</b>	53,1	56,4	<b>63</b>

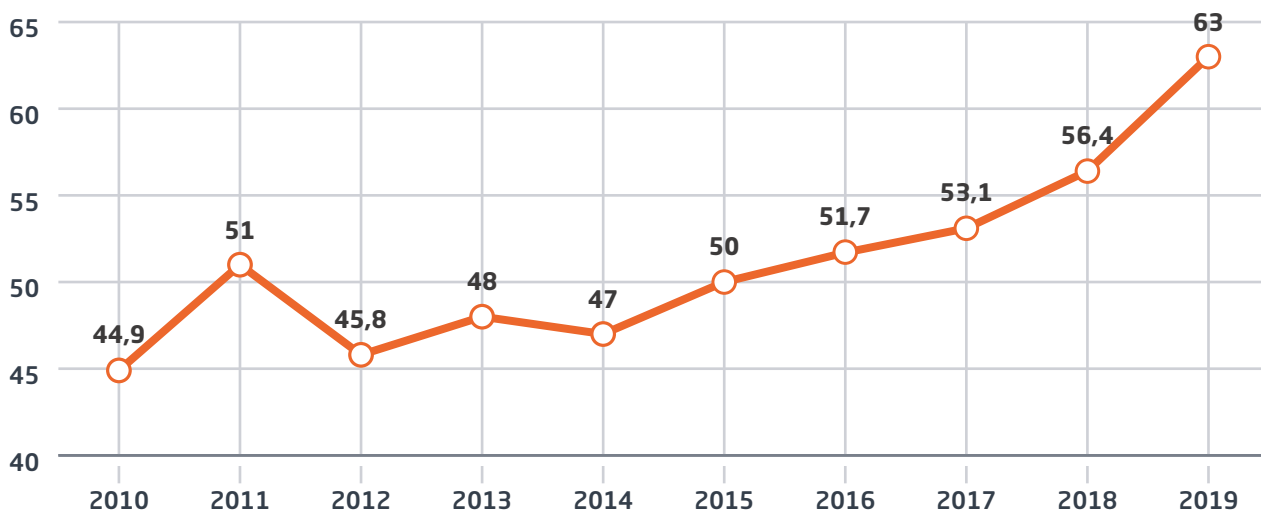
	2017	2018	2019
<b>Nombre total de salariés hospitalisés</b>	10	9	<b>6</b>
<b>Nombre total de jours d'hospitalisation</b>	23	11	<b>19</b>

# 1

## Agressions sur le personnel

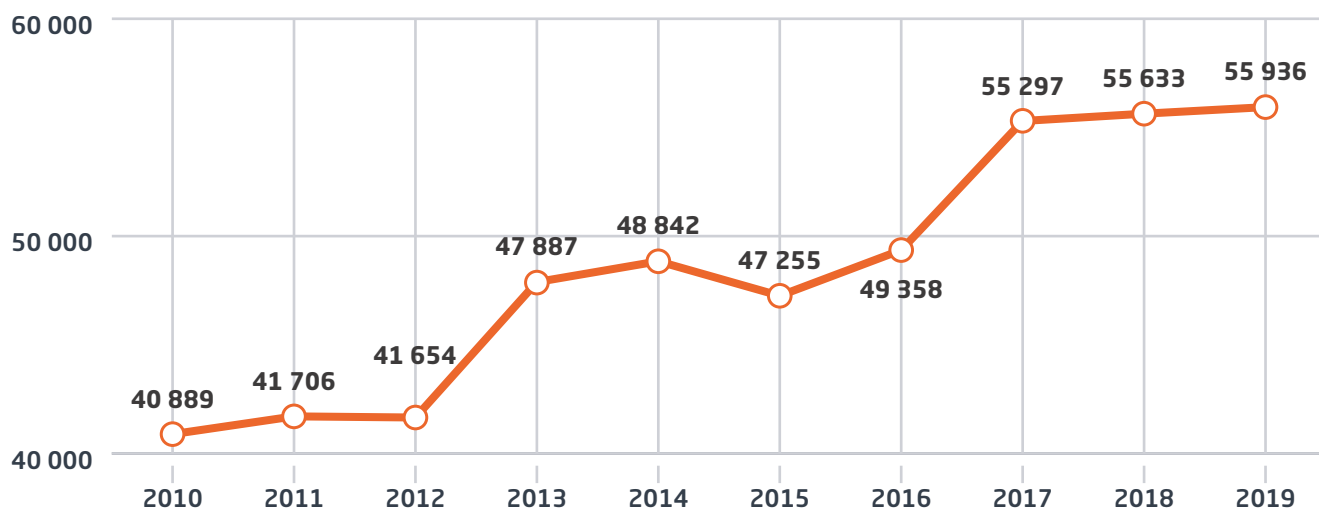
### Nombre moyen de jours d'arrêt de travail par agression

(données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2010 à 2019

### Nombre de jours d'arrêt dus à des agressions (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2010 à 2019

## Nature des préjudices causés

La répartition des jours d'arrêt de travail montre cette année une part plus importante des jours d'arrêts pour cause de préjudice physique. En effet, il est à noter qu'en 2019, les préjudices physiques occupent une part plus importante que les autres années avec 55,5 % des jours d'arrêt de travail (contre 52 % en 2018 soit une hausse de +3,1 points) tandis que les préjudices psychologiques sont en baisse (44,5 % contre 48 % en 2018).

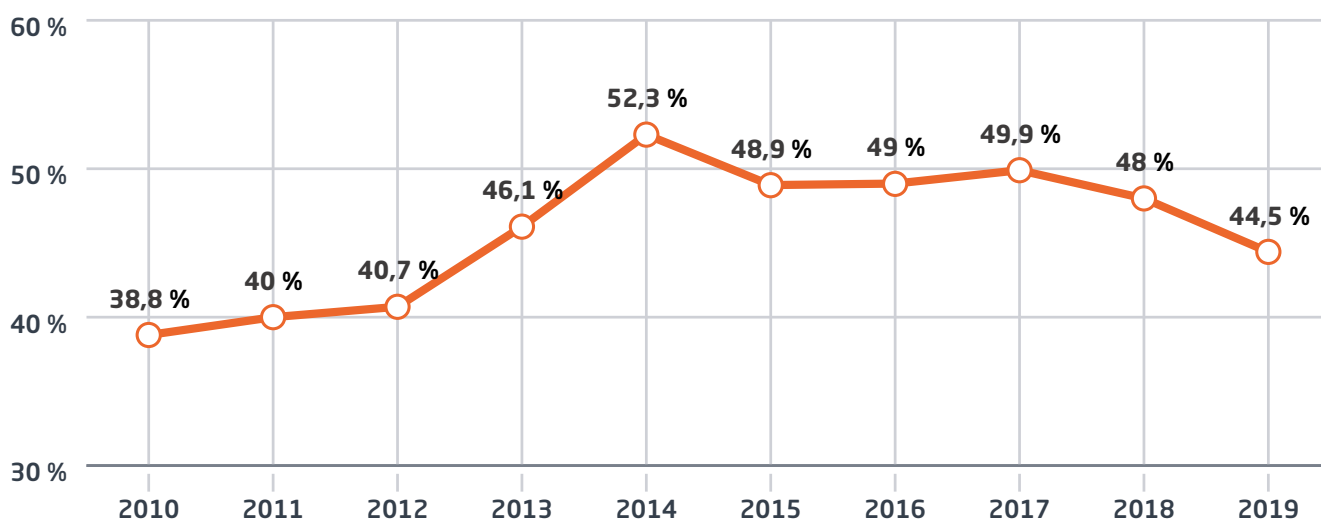
L'examen de l'évolution de la proportion des jours d'arrêt de travail consécutifs à des préjudices psychologiques (cf. graphique ci-dessous) nous montre que cette part, stable depuis 2015, baisse cette année pour atteindre 44,5 %.

Précisons que 7,3 % des jours d'arrêt de travail sont dus à des rechutes en 2019, dont 22,6 % sont d'ordre psychologique (contre 50,6 % en 2017 et 33,1 % en 2018).

	2017	2018	2019
<b>Nombre d'arrêt de travail consécutifs à des préjudices physiques</b>	50,1 %	52 %	<b>55,5 %</b>
<b>Nombre d'arrêt de travail consécutifs à des préjudices psychologiques</b>	49,9 %	48 %	<b>44,5 %</b>

## Pourcentage de jours d'arrêt de travail dus à des préjudices psychologiques

(données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2010 à 2019

# 1 Agressions sur le personnel

## Les salariés victimes d'agression

### • Répartition par catégorie professionnelle

En 2019, 92,5 % des agressions suivies d'un arrêt de travail ont été subies par les conducteurs et vérificateurs (88,8 % en 2018, soit une hausse de +3,7 points). Plus précisément :

- La proportion des conducteurs parmi les salariés agressés en progression constante les trois dernières années, atteint son plus haut niveau enregistré depuis que l'UTP mesure cette donnée avec 62,3 %. Elle dépasse ainsi le pic atteint en 2016 (61,4 %);
- La proportion de vérificateurs parmi les salariés agressés augmente quant à elle légèrement après avoir connu une baisse significative en 2018. Cette proportion atteint cette année 30,2 % contre 28,8 % en 2018 et 33,6 % en 2017;
- La part d'agents de vente agressés reste stable en 2019 (1,5 % contre 1,7 % en 2018), tout comme celle des régulateurs (0,5 % en 2019 contre 0,4 % en 2018) et des agents d'intervention technique (0,7 % en 2019 contre 0,4 % en 2018);
- La proportion des agents d'accompagnement agressés est en baisse, après avoir connu une augmentation en 2018. La part des agents d'accompagnement agressés retrouve un niveau proche de celui constaté en 2017 (3,6 % en 2019 contre 4,4 % en 2017).

Comme pour les années précédentes, le rapport entre le nombre d'agressions commises sur les salariés et la proportion qu'ils représentent dans les effectifs des entreprises de transport urbain, nous amène à constater que si les conducteurs subissent la majorité des agressions, le risque reste plus élevé pour les vérificateurs et agents d'accompagnement. Concernant

### • Répartition par sexe

La part des femmes parmi les salariés agressés reste stable cette année après avoir connu une légère hausse en 2018. Ce taux s'élève à 22,2 % en 2019.

Le rapport entre ces agressions et la part des salariées dans les effectifs de la branche (18 % dans la catégorie des ouvriers roulants selon le bilan social UTP 2019) nous permet de dénombrer :

- une agression pour 55,9 hommes;
- une agression pour 49,5 femmes.

ces derniers, le risque d'agression retrouve cette année un niveau proche de celui atteint en 2017 après avoir connu une augmentation importante en 2018.

### En effet, nous dénombrons :

- une agression pour 18,2 agents d'accompagnement;
- une agression pour 9,1 vérificateurs;
- une agression pour 56,5 conducteurs.

	2017	2018	2019
<b>Conducteurs</b>	58,1 %	60 %	<b>62,3 %</b>
<b>Vérificateurs</b>	33,6 %	28,8 %	<b>30,2 %</b>
<b>Régulateurs</b>	0,3 %	0,4 %	<b>0,5 %</b>
<b>Agents de vente</b>	1,1 %	1,7 %	<b>1,5 %</b>
<b>Agents d'accompagnement</b>	4,4 %	7,1 %	<b>3,6 %</b>
<b>Agents d'intervention technique</b>	0,1 %	0,4 %	<b>0,7 %</b>
<b>Autres</b>	2,5 %	1,6 %	<b>1,3 %</b>

	2017	2018	2019
<b>Hommes</b>	79,3 %	77,4 %	<b>77,8 %</b>
<b>Femmes</b>	20,7 %	22,6 %	<b>22,2 %</b>

### • Répartition par âge

Contrairement aux années précédentes, l'examen de la répartition des agressions suivies d'un arrêt de travail selon l'âge montre que ce sont les salariés appartenant à la tranche des 41 à 50 ans qui subissent la majorité des agressions et non plus celle des 26 à 40 ans. Les parts représentées au sein de ces classes d'âge restent néanmoins proches : elles s'élèvent à 34,2 % pour la tranche des 26 à 40 ans et à 36,6 % pour la tranche des 41 à 50 ans.

La part des salariés âgés de plus de 50 ans parmi les salariés agressés diminue en 2019. Il est toutefois à noter que la tranche des 51 à 54 ans reste stable tandis que la tranche des salariés âgés de 55 ans et plus connaît une diminution de -2,4 points. Ces données doivent cependant être appréhendées au regard de la progression constante de la part des salariés âgés de plus de 50 ans dans les effectifs de la branche. Ainsi, 36,1 % des salariés ont plus de 50 ans en 2019, contre 35,4 % en 2018 et 35,3 % en 2017 (source : bilan social UTP 2019). Soulignons que les salariés âgés de 55 ans et plus sont ceux qui, proportionnellement, ont le moins subi d'agressions.

Enfin, à l'instar des années précédentes, la tranche d'âge de 18 à 25 ans demeure depuis 2009, celle subissant le moins d'agressions. En 2019, les salariés âgés de 18 à 25 ans représentent 0,6 % des

### • Répartition par ancienneté

En 2019, la part des salariés agressés dont l'ancienneté est comprise entre 10 à 15 ans est la plus touchée, et connaît cette année une hausse importante (+4,1 points). Elle dépasse ainsi la part des salariés ayant une ancienneté comprise entre 5 et 10 ans, qui était jusqu'alors la part la plus touchée. Cette dernière catégorie a connu, sur les trois dernières années une baisse de -5,8 points.

Notons que la part des 5 à 15 ans d'ancienneté représente à elle seule près de la moitié des salariés agressés (46,6 % en 2019, contre 44,6 % en 2018 et 49,1 % en 2017).

La part des salariés agressés dont l'ancienneté est comprise entre 1 et 5 ans est stable en 2019 après avoir légèrement diminué en 2017. Elle atteint cette année 18,2 % contre 19,9 % en 2018 et 19,6 % en 2017.

Les salariés ayant une ancienneté d'au moins 15 ans représentent quant à eux 31,8 % des salariés agressés en 2019. Cette proportion, jusqu'alors en constante augmentation depuis 2014, apparaît cette année en légère baisse (33 % des salariés agressés en 2018).

De plus, la part des salariés agressés dont l'ancienneté est la plus faible (moins d'un an), repart à la hausse cette année et dépasse le niveau constaté en 2017 (3,4 % en 2019 contre 2,5 % en 2018 et 3 % en 2017).

Le rapport entre le nombre d'agressions et la proportion représentée par chaque catégorie d'ancienneté dans les effectifs des entreprises de transport urbain permet de constater en 2019 que les salariés ayant une ancienneté comprise entre 10 et 15 ans ont le plus de risque de subir une agression. A titre de comparaison, notons que l'an dernier, les salariés

salariés qui ont subi une agression suivie d'un arrêt de travail, contre 0,9 % en 2018 et 1,2 % en 2017.

Cependant, le rapport entre le nombre d'agressions et la part représentée par chaque tranche d'âge dans les effectifs de la branche nous apprend que ce sont les salariés âgés de 26 à 40 ans qui ont le risque le plus élevé de subir une agression.

#### Nous dénombrons ainsi :

- une agression pour 84,3 salariés âgés de 18 à 25 ans inclus;
- une agression pour 47,3 salariés âgés de 26 à 40 ans inclus;
- une agression pour 49,3 salariés âgés de 41 à 50 ans inclus;
- une agression pour 53,8 salariés âgés de 51 à 54 ans inclus;
- une agression pour 84,5 salariés âgés de 55 ans et plus.

	2017	2018	2019
<b>18 à 25 ans inclus</b>	1,2 %	0,9 %	<b>0,6 %</b>
<b>26 à 40 ans inclus</b>	38,7 %	34,3 %	<b>34,2 %</b>
<b>41 à 50 ans inclus</b>	37,1 %	33,5 %	<b>36,6 %</b>
<b>51 à 54 inclus</b>	9,6 %	14,8 %	<b>14,5 %</b>
<b>55 ans et +</b>	13,4 %	16,5 %	<b>14,1 %</b>

ayant entre 3 à 5 ans d'ancienneté avaient le plus de risque de subir une agression.

A l'inverse, les salariés dont l'ancienneté est la plus petite (comme c'était le cas en 2014) et ceux dont l'ancienneté est la plus grande ont le risque le plus faible de subir une agression.

#### Ainsi, nous avons pu comptabiliser :

- une agression pour 87,1 salariés de moins d'un an d'ancienneté;
- une agression pour 72,6 salariés de 1 à 3 ans d'ancienneté;
- une agression pour 43,8 salariés de 3 à 5 ans d'ancienneté;
- une agression pour 48,9 salariés de 5 à 10 ans d'ancienneté;
- une agression pour 40,7 salariés de 10 à 15 ans d'ancienneté;
- une agression pour 58,2 salariés de 15 à 20 ans d'ancienneté;
- une agression pour 58,8 salariés de 20 à 25 ans d'ancienneté;
- une agression pour 82,7 salariés de 25 à 30 ans d'ancienneté

	2017	2018	2019
<b>Moins d'1 an</b>	3 %	2,5 %	<b>3,4 %</b>
<b>De 1 à moins de 3 ans</b>	7,7 %	8,1 %	<b>7,7 %</b>
<b>De 3 à moins de 5 ans</b>	11,9 %	11,8 %	<b>10,5 %</b>
<b>De 5 à moins de 10 ans</b>	28,3 %	24,6 %	<b>22,5 %</b>
<b>De 10 à moins de 15 ans</b>	20,8 %	20 %	<b>24,1 %</b>
<b>De 15 à moins de 20 ans</b>	16,9 %	18,7 %	<b>14,3 %</b>
<b>De 20 à moins de 25 ans</b>	5,9 %	7,5 %	<b>9,5 %</b>
<b>De 25 à moins de 30 ans</b>	5,5 %	6,8 %	<b>8 %</b>

# 1 Agressions sur le personnel

## • Première agression

En 2019, il s'agissait d'une première agression pour 46,7 % des salariés victimes de ces faits, contre 50 % en 2018, soit une baisse de -3,3 points.

## • Formations « sûreté »

Rappelons que les actions de formation professionnelle relatives à la sécurité des personnes et des biens et à la gestion des situations conflictuelles sont des actions de formation prioritaires dans la profession depuis 1996.

Pour mémoire, un accord de branche sur la formation professionnelle du 19 novembre 1996 a en effet créé une contribution mutualisée, afin de financer ce type d'actions. Ce financement a été confirmé en 2002 et 2007 à l'occasion du renouvellement de l'accord de branche « relatif à la sécurité des personnes et des biens dans les entreprises de transport public urbain ». Cet accord demeure pleinement applicable, sans limitation de durée.

Le montant de cette contribution s'élève, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008, à 0,3 % de la masse salariale.

En outre, depuis septembre 2008, les conducteurs doivent être titulaires d'une qualification initiale minimale obligatoire et suivre un stage de Formation Continue Obligatoire (FCO) de 35 heures tous les

	2017	2018	2019
<b>Première agression</b>	44,1 %	50 %	<b>46,7 %</b>

cinq ans. Une partie de cette formation obligatoire est consacrée à la sûreté.

Parmi les salariés victimes d'une agression suivie d'un arrêt de travail en 2019, 69,5 % ont suivi une formation « sûreté » au cours des cinq dernières années contre 66,8 % en 2018 et 64,4 % en 2017. L'année 2019 retrouve ainsi un niveau proche de celui constaté en 2016 (70,2 %).

Ajoutons qu'un peu plus de 130 000 heures de formation consacrées à la gestion des situations conflictuelles ont été suivies en 2019 par les salariés des entreprises de transport urbain, contre 123 321 heures l'année dernière (cf. « Les réponses des entreprises de transport urbain à l'insécurité », page 33).

	2017	2018	2019
<b>Formations « sûreté »</b>	64,4 %	66,8 %	<b>69,5 %</b>

## Causes et moyens des agressions

### • Les causes des agressions

À l'instar des années précédentes, c'est lors de la vérification du titre de transport des voyageurs que les salariés des entreprises de transports subissent des agressions : 31,4 % des agressions ont lieu à cette occasion contre 29,5 % en 2018 et 32 % en 2017. Après avoir connu une augmentation en 2018, la proportion des salariés agressés pour cause de remarques ou rappel au règlement, diminue cette année pour atteindre 16,2 % (contre 19,1 % en 2018).

De plus nous pouvons souligner que :

- la proportion des salariés agressés sans motifs apparents, stable depuis 2017, diminue cette année et représente 15,2 % des agressions;
- les conflits de circulation avec les usagers de la route augmentent légèrement et représentent 11,7 % des agressions subies par les salariés;
- les proportions des salariés agressés à l'occasion d'un vol ou d'une tentative de vol ou tenant à une interposition dans une bagarre restent stables et représentent respectivement 1,2 % et 4,6 % des agressions. Il est à noter que la proportion des salariés agressés pour un motif « autre » que ceux listés augmente de +3,6 points et retrouve un niveau proche de celui constaté en 2017.

- la proportion des salariés agressés à l'occasion d'un achat de titre de transport se stabilise en 2019 et représente 7,7 % des agressions.

	2017	2018	2019
<b>Vérification du titre de transport</b>	32 %	29,5 %	<b>31,4 %</b>
<b>Remarque ou rappel du règlement</b>	13 %	19,1 %	<b>16,2 %</b>
<b>Achat du titre de transport</b>	9,2 %	9,9 %	<b>7,7 %</b>
<b>Vol ou tentative de vol à la caisse</b>	0,5 %	0,9 %	<b>1,2 %</b>
<b>Interposition dans une bagarre</b>	2,4 %	3,9 %	<b>4,6 %</b>
<b>Conflit de circulation avec les usagers de la route</b>	12,4 %	9,9 %	<b>11,7 %</b>
<b>Sans motifs apparents</b>	18,2 %	18,4 %	<b>15,2 %</b>
<b>Autres</b>	12,3 %	8,4 %	<b>12 %</b>

### • Moyens des agressions

Après avoir augmenté en 2018, la part des atteintes à l'intégrité physique parmi les agressions suivies d'un arrêt de travail diminue cette année, pour atteindre son plus bas niveau en 10 ans : 50,6 % en 2019 contre 54 % en 2018 et 51,3 % en 2017.

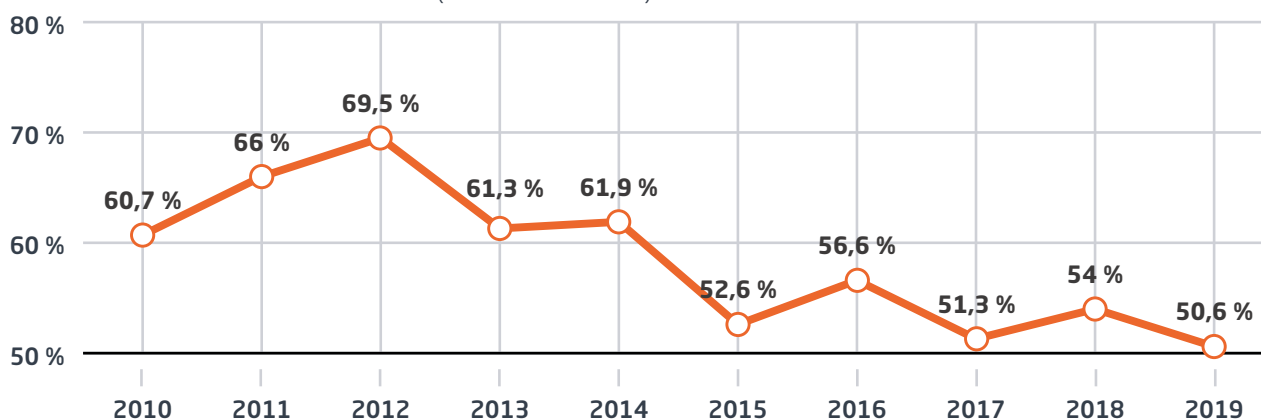
Cette diminution se retrouve pour l'ensemble des moyens d'agression listé dans le tableau ci-dessous, sauf pour les agressions réalisées à mains nues (31,4 % en 2019 contre 29,6 % en 2018), et celles avec une arme blanche (1,1 % en 2019 contre 0,8 % en 2018). La part des bombes lacrymogènes augmente également et passe de 0,2 % en 2017 à 0,8 % en 2019.

La part des menaces augmente et passe de 46 % en 2018 à 49,4 % en 2019. Cette part se rapproche ainsi de la part constatée pour les atteintes à l'intégrité physique. Parmi les menaces, la part des insultes et menaces verbales augmente de 5,7 points.

L'examen, sur dix ans, de l'évolution de la part des atteintes physiques dans les agressions suivies d'un arrêt de travail (cf. graphique ci-dessous), nous montre que cette proportion atteint cette année son plus bas niveau, soit presque -10 points par rapport à 2010.

	2017	2018	2019
<b>MENACES dont :</b>	<b>48,7 %</b>	<b>46 %</b>	<b>49,4 %</b>
Menaces avec armes, objets, animaux	7,7 %	10,5 %	8,2 %
Insultes - menaces verbales	41 %	35,5 %	41,2 %
<b>ATTEINTES A L'INTEGRITE PHYSIQUE dont :</b>	<b>51,3 %</b>	<b>54 %</b>	<b>50,6 %</b>
Crachats	8,1 %	9,2 %	7,8 %
Mains nues	22,4 %	29,6 %	31,4 %
Seringue	0 %	0 %	0 %
Bombe lacrymogène	0,2 %	0,5 %	0,8 %
Jet de projectiles	12 %	7 %	4,8 %
Arme contondante	0,3 %	0,4 %	0,2 %
Animal	0,2 %	0,2 %	0,1 %
Arme blanche	1,4 %	0,8 %	1,1 %
Arme à feu	0,4 %	0,7 %	0,4 %
Lasers	2,3 %	0,8 %	0,6 %
Autres	4 %	4,8 %	3,4 %

### Part représentée par les atteintes à l'intégrité physique dans les agressions suivies d'un arrêt de travail (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2010 à 2019

# 1 Agressions sur le personnel

## Les lieux des agressions

### • Répartition des agressions selon le mode de transports

Pour mémoire, les données de la RATP ne sont pas comprises dans ce rapport. Seules quelques entreprises de classe 1 (Lille, Lyon, Marseille, Rennes, Rouen et Toulouse) possèdent un métro ou un val.

La part des agressions commises dans les métros des entreprises de transport diminue en 2019 : elle est de 8,8 % alors qu'elle était de 13,4 % en 2018 et de 12,5 % en 2017.

	2017	2018	2019
<b>Véhicule de surface (bus et tramways)</b>	87,5 %	86,6 %	<b>91,2 %</b>
<b>Métro/Val</b>	12,5 %	13,4 %	<b>8,8 %</b>

### • Partie du véhicule dans laquelle se trouvaient les salariés lors de l'agression

METRO/VAL	2017	2018	2019
<b>Poste de conduite</b>	27,5 %	31 %	<b>26,9 %</b>
<b>Dans une rame</b>	5 %	8 %	<b>6 %</b>
<b>A l'extérieur du véhicule</b>	67,5 %	61 %	<b>67,2 %</b>

La part des agressions au poste de conduite des métros, en hausse l'année dernière, diminue en 2019 et s'élève à 26,9 % en 2019 (contre 31 % en 2018 et 27,5 % en 2017). Une baisse est également constatée concernant la part des agressions commises dans une rame, qui passe de 8 % en 2018 à 6 % en 2019. A l'inverse, la part des agressions commises à l'extérieur du véhicule, représente, en 2019, 67,2 % des agressions subies par les salariés des entreprises de transport urbain, soit une hausse de +6,2 points par rapport à 2018, pour retrouver un niveau proche de celui atteint en 2017 (67,5 %).

Il est important de rappeler que les évolutions de ces données ne sont pas significatives dans la mesure où le nombre d'agressions commises dans les métros et véhicules automatiques légers est faible

### • Localisation des agressions

A l'instar des années précédentes, la majeure partie des agressions surviennent dans un quartier dit « sensible » ou en centre-ville (69,8 % en 2019 contre 69,8 % en 2018 et 69,9 % en 2017), cette proportion étant toutefois en légère augmentation cette année.

La part des agressions commises dans un quartier dit « résidentiel » reste stable (23,9 %). Notons que la part des agressions commises dans ce cadre reste proche de celle des agressions commises dans un quartier dit « sensible » (25,2 %).

par rapport aux véhicules de surface. Dès lors, des modifications importantes dans la répartition des agressions peuvent être induites par une simple diminution de quelques agressions.

Notons également que la proportion des agressions commises au poste de conduite ou à l'avant du véhicule baisse également dans les bus et les tramways, passant de 65,3 % en 2018 à 60,7 % en 2019, et retrouve ainsi un niveau proche de celui constaté en 2017. A l'inverse, la proportion des agressions commises au milieu du véhicule ou à la station d'arrêt augmente, et passe respectivement de 12,1 % à 14,2 % et de 15,1 % à 19,8 %.

VEHICULE DE SURFACE	2017	2018	2019
<b>Poste de conduite, avant du véhicule</b>	60,1 %	65,3 %	<b>60,7 %</b>
<b>Au milieu du véhicule</b>	13,5 %	12,1 %	<b>14,2 %</b>
<b>A l'arrière du véhicule</b>	5,9 %	7,5 %	<b>5,3 %</b>
<b>A la station d'arrêt</b>	20,5 %	15,1 %	<b>19,8 %</b>
<b>Autres</b>	0 %	0 %	<b>0 %</b>

Enfin, la part des agressions commises dans d'autres endroits, reste stable en 2019 (6,3 %, contre 6,5 % en 2018 et 7,7 % en 2017) et s'éloigne ainsi des niveaux quasi-nuls constatés en 2014 et 2015. Parmi ces lieux, les entreprises ont notamment cité les abords d'établissements scolaires ou de zones commerciales, les pôles d'échanges, ou encore les dépôts de bus.

	2017	2018	2019
<b>Dans un quartier sensible</b>	23,2 %	22,9 %	<b>25,2 %</b>
<b>Dans un quartier résidentiel</b>	22,4 %	23,7 %	<b>23,9 %</b>
<b>Au centre-ville</b>	46,7 %	46,9 %	<b>44,6 %</b>
<b>Autres</b>	7,7 %	6,5 %	<b>6,3 %</b>

## Les périodes des agressions

### • Période/Vacances scolaires

La proportion des agressions commises durant la période scolaire poursuit la baisse entreprise en 2018 de manière importante. Ainsi, en 2019, 57,3 % des agressions ont été commises pendant la période scolaire, contre 66 % en 2018, soit une baisse de -8,7 points.

	2017	2018	2019
<b>Période scolaire</b>	71,9 %	66 %	<b>57,3 %</b>
<b>Hors périodes scolaires</b>	28,1 %	34 %	<b>42,7 %</b>

Dans la mesure où la période scolaire représente environ 71 % d'une année, nous pouvons considérer que le risque de subir une agression a été plus élevé en 2019 hors période scolaire que pendant cette période.

## Jours de la semaine

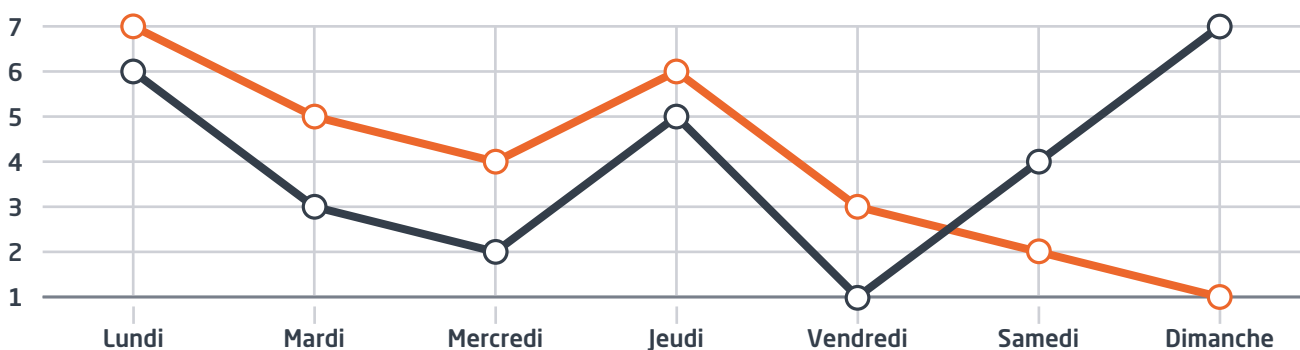
A l'instar des années précédentes, nous constatons que le dimanche demeure le jour durant lequel le personnel subit le moins d'agressions et que la proportion des agressions commises ce jour, en baisse depuis 2018, repart à la hausse en 2019 (9,3 % en 2019 contre 7,7 % en 2018 et 8,9 % en 2017).

Le rapport entre le nombre d'agressions et le nombre de services en circulation révèle toutefois que cette journée s'avère être le jour le plus accidentogène de la semaine : 7 agressions pour 1 000 services en circulation ont été ainsi commises en 2019 le dimanche.

### • Proportion des agressions perpétrées chaque jour de la semaine en période scolaire et hors période scolaire

	2017		2018		2019	
	Période scolaire	Hors période scolaire	Période scolaire	Hors période scolaire	Période scolaire	Hors période scolaire
<b>Lundi</b>	13,3 %	16,2 %	15,4 %	15,3 %	<b>17,1 %</b>	<b>15,9 %</b>
<b>Mardi</b>	14,1 %	14,3 %	15 %	14,6 %	<b>14,3 %</b>	<b>18,1 %</b>
<b>Mercredi</b>	17,3 %	20,6 %	19,6 %	12,7 %	<b>16,5 %</b>	<b>14,3 %</b>
<b>Judi</b>	16,6 %	14,3 %	17,6 %	19,4 %	<b>18 %</b>	<b>14,2 %</b>
<b>Vendredi</b>	16,1 %	12,3 %	15,1 %	13,2 %	<b>14,9 %</b>	<b>11,7 %</b>
<b>Samedi</b>	14,5 %	12,5 %	12 %	14,7 %	<b>11,1 %</b>	<b>15,3 %</b>
<b>Dimanche</b>	8,1 %	9,8 %	5,3 %	10,1 %	<b>8,1 %</b>	<b>10,5 %</b>

### • Agressions perpétrées chaque jour de la semaine par rapport au nombre des services de la journée et par rapport au nombre total des agressions



En ordonnées : intensité des agressions classée de 1 (jour de la semaine le plus sûr) à 7 (jour de la semaine le moins sûr).

— agressions perpétrées chaque jour de la semaine rapportées au nombre de services en circulation le même jour.

— agressions perpétrées chaque jour de la semaine rapportées au nombre total d'agressions.

Source : rapports sûreté UTP 2010 à 2019

# 1 Agressions sur le personnel

## • Tranches horaires

A l'instar des années précédentes, l'étude de la répartition par tranches d'horaires des agressions suivies d'un arrêt de travail révèle que la majorité des agressions sont commises après 14 heures (65,5 % en 2019, contre 67,6 % en 2018 et 66,7 % en 2017).

De manière constante, nous notons que la tranche 16h-19h apparaît être celle totalisant le plus d'agressions (26,5 % en 2019 contre 27,2 % en 2018 et 25,9 % en 2017). La tranche 19h-22h augmente cette année et enregistre 15,8 % d'agressions (contre 15,1 % en 2018 et 17,1 % en 2017). Elle dépasse ainsi la tranche 14h-16h qui arrivait en seconde position.

Les tranches horaires 9h-12h et 22h - fin de service sont celles

durant lesquelles le personnel est le moins victime d'agressions avec respectivement 10,9 % et 8,6 % des agressions commises. Toutefois, lorsque nous faisons le rapport entre le nombre d'agressions commises dans cette tranche horaire et le nombre de services effectués, nous constatons que le risque de subir une agression est plus élevé après 22 heures.

Nous recensons en effet :

- une agression pour 5 530 services de journée;
- une agression pour 4 799 services de nuit.

Le risque de subir une agression entre 22 heures et la fin du service est donc 1,2 fois plus élevé que pendant le reste de la journée.

## • Proportion des agressions perpétrées selon les différentes tranches horaires de la journée

	2017	2018	2019
Début de service - 9h	11,6 %	10,6 %	<b>10,2 %</b>
9h - 12h	10,4 %	10,3 %	<b>10,9 %</b>
12h - 14h	11,3 %	11,5 %	<b>13,4 %</b>
14h - 16h	16 %	16,6 %	<b>14,5 %</b>
16h - 19h	25,9 %	27,2 %	<b>26,5 %</b>
19h - 22h	17,1 %	15,1 %	<b>15,8 %</b>
22h - fin de service	7,8 %	8,7 %	<b>8,6 %</b>

## Les agresseurs

### • Répartition par sexe

La part des agressions commises par des hommes reste stable : elle s'élève à 88,3 % en 2019 contre 90,2 % en 2018 et 88,5 % en 2017.

### • Répartition par âge

Comme nous l'avons constaté les années précédentes, les agresseurs sont majoritairement âgés de 25 ans ou moins. Ceux-ci ont été les auteurs de 55,6 % des faits commis à l'encontre des salariés (contre 57,9 % en 2018). Pour autant, la part des agresseurs âgés de plus de 25 ans augmente à nouveau cette année, et passe de 42,1 % en 2018 à 44,4 % en 2019. Cette part rejoint celle des agresseurs âgés de 16 à 25 ans mais reste éloigné du pic enregistré à 47,3 % en 2016.

Notons également que la part des agresseurs de moins de 16 ans diminue de manière importante cette année : elle s'élève à 11,5 % en 2019 et enregistre une baisse de -4,4 points entre 2017 et 2019.

### • Les modes d'agressions

La part des agressions commises en groupe reste stable et représente 15,8 % des agressions en 2019, contre 16,9 % en 2018.

Si la grande majorité des agresseurs agit seule, les agressions commises en « bandes » demeurent un phénomène persistant.

	2017	2018	2019
Hommes	88,5 %	90,2 %	<b>88,3 %</b>
Femmes	11,5 %	9,8 %	<b>11,7 %</b>

	2017	2018	2019
Moins de 16 ans	15,9 %	19 %	<b>11,5 %</b>
De 16 à 25 ans	43,3 %	38,9 %	<b>44,1 %</b>
Plus de 25 ans	40,8 %	42,1 %	<b>44,4 %</b>

	2017	2018	2019
Seul	79,6 %	83,1 %	<b>84,2 %</b>
A deux, trois	13,6 %	12,3 %	<b>12,1 %</b>
A plus de trois	6,8 %	4,6 %	<b>3,7 %</b>

## 1.2 Agressions sur le personnel suivies ou non d'un arrêt de travail

Outre les agressions suivies d'un arrêt de travail, un certain nombre de faits sont commis à l'encontre des salariés des entreprises de transport urbain sans que ceux-ci n'aient eu à subir d'arrêt de travail consécutif. L'ensemble de ces actes, considérés comme des agressions, sont recensés chaque année dans l'indicateur global des agressions **suivies ou non d'un arrêt de travail**.

En 2019, le nombre d'agressions recensées dans les entreprises de transport urbain augmente de +7,5 %, et confirme ainsi l'augmentation constatée en 2018 (+11,9 %). Ainsi, 5 522 agressions suivies ou non d'un arrêt de travail ont été relevées, atteignant un nombre similaire à celui constaté en 2015 (5 203 agressions).

Lorsque nous examinons plus précisément ces données, nous constatons que la hausse des agressions se retrouve dans les classes 1.

Ainsi, le nombre d'agressions dénombrées dans les entreprises de classe 1 connaît une augmentation importante de +11,7 %, passant de 3 808 à 4 255 entre 2018 et 2019. Dans les entreprises de classe 3, une diminution de -9,8 % est constatée, le nombre d'agressions passant de 357 à 322 agressions.

A l'inverse de l'année passée, durant laquelle une hausse de +39,3 % avait été constatée, les entreprises de classe 2 enregistrent cette année un infléchissement de ce chiffre qui diminue de -2,7 %.

A l'instar des agressions suivies d'un arrêt de travail, l'évolution du nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail doit être examinée au regard de l'augmentation de la fréquentation dans les transports publics urbains, mesurée par le nombre de voyages effectués.

Ainsi, sur les dix dernières années, l'étude du nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail rapporté au nombre de voyages effectués, montre que le nombre d'agressions, en progression constante entre 2005 et 2010, s'est stabilisé entre 2010 et 2015, et augmente depuis 2017 pour retrouver cette année un niveau proche de celui atteint en 2011. Nous pouvons en effet recenser 2 agressions pour un million de voyages en 2019, contre 1,91 en 2018 et 1,73 en 2017.

Les moyens mis en œuvre depuis des années par les entreprises et leurs personnels en matière de lutte contre l'insécurité, s'ils présentent des résultats tangibles et permettent de contenir certains indicateurs ne suffisent pas à eux seuls à endiguer l'augmentation des comportements violents et à un sentiment de banalisation des actes de violence. Il est donc indispensable que les pouvoirs publics aient une action volontariste et durable afin de parvenir à une meilleure sûreté, nécessaire à la tranquillité des salariés et des voyageurs, au bénéfice du développement des transports publics.

	2017	2018	2019
<b>Nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail</b>	4 588	5 136	<b>5 522</b>

# 1 Agressions sur le personnel

## • Par classe d'entreprises

### Classe 1

	2017	2018	2019
<b>Nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail</b>	3 612	3 808	<b>4 255</b>

### Classe 2

	2017	2018	2019
<b>Nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail</b>	697	971	<b>945</b>

## Incapacités Totales de Travail (ITT)

L'UTP a demandé cette année le nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail ayant donné lieu au prononcé d'une Incapacité Totale de Travail (ITT)

Pour mémoire, cette notion purement pénale permet d'éclairer la qualification donnée à des faits de violence. Précisons que les violences commises à l'encontre des agents d'un exploitant de transport public constituent un délit (article 222-13 du Code pénal).

Ainsi, en 2019, les 130 entreprises du panel ont indiqué 274 agressions donnant lieu à ITT, dont 148 une ITT de plus de 8 jours.

La prudence est toutefois de mise concernant l'analyse de cette donnée, qui n'est pas toujours portée à la connaissance de l'entreprise.

## Constitution de partie civile de l'entreprise au côté du salarié

En 2019, l'entreprise s'est constituée partie civile aux côtés du salarié agressé dans 52,6 % des cas où celui-ci a déposé plainte (contre 55,9 % en 2018, soit une baisse de -3,3 points) et retrouve un niveau proche de celui constaté en 2017.

## Condamnation à l'encontre d'un agresseur

En 2019, les entreprises de notre panel ont recensé 469 décisions de justice ayant condamné des agresseurs de salariés du transport urbain (contre 498 en 2017), dont 74,6 % dans les entreprises de classe 1.

Pour mémoire, le Code pénal prévoit des sanctions aggravées lorsque les atteintes à la personne (dont les menaces et violences) ont été commises sur le personnel d'un réseau de transport public de voyageurs.

Cette protection renforcée du personnel des entreprises de transport s'applique également en cas d'atteintes ou menaces sur le « conjoint, [les] ascendants ou [les] descendants en ligne directe ou sur toute

### Classe 3

	2017	2018	2019
<b>Nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail</b>	279	357	<b>322</b>

## Dépôt de plainte par les salariés

Après avoir augmenté en 2017, le nombre de plaintes déposées par les salariés reste stable cette année : 46,7 % des agressions ont donné lieu à une plainte en 2019, contre 48,8 % en 2018 et 56,5 % en 2017.

Précisons que l'ensemble des agressions suivies d'un arrêt de travail a donné lieu à dépôt de plainte.

	2017	2018	2019
<b>Plaintes déposées</b>	56,5 %	48,8 %	<b>46,7 %</b>

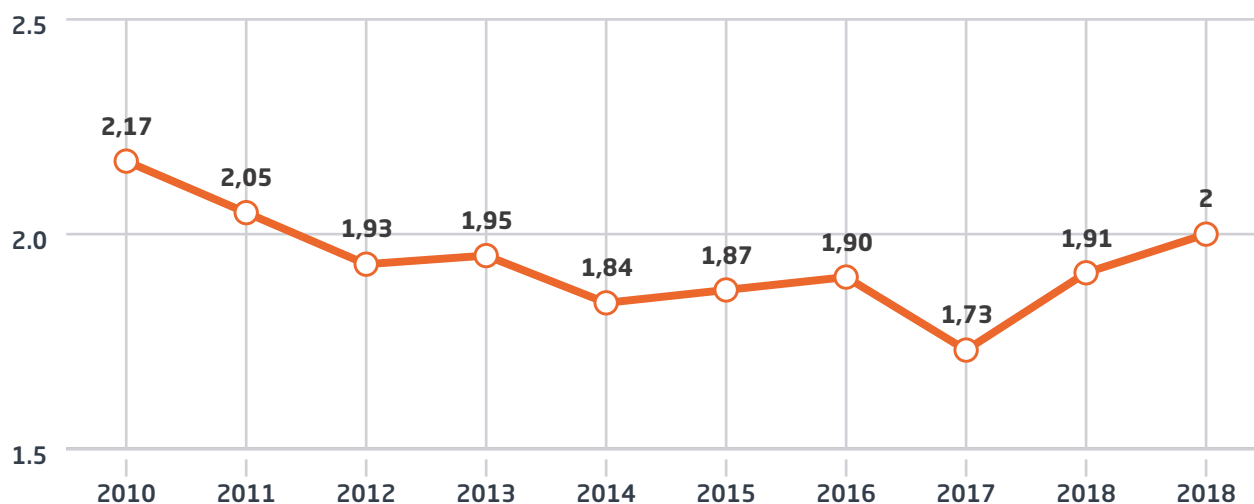
	2017	2018	2019
<b>Constitution de partie civile</b>	53 %	55,9 %	<b>52,6 %</b>

autre personne vivant habituellement au domicile [de ces agents], en raison des fonctions exercées par ces dernières. »

Au-delà des condamnations, 276 classements sans suite (contre 297 en 2018, soit une baisse de -7,1 %) et 110 mesures alternatives aux poursuites, telles que la médiation pénale (contre 134 en 2018) ont été prononcées.

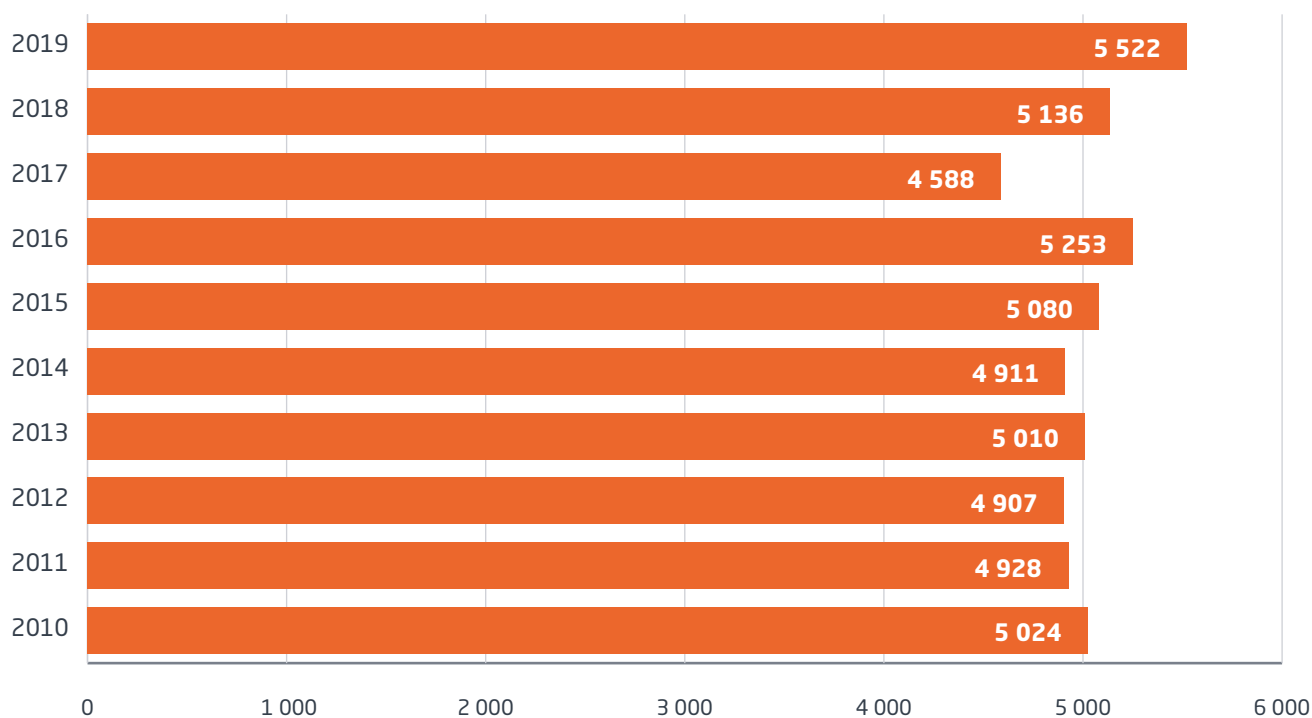
	2017	2018	2019
<b>Condamnation à l'encontre d'un agresseur</b>	500	498	<b>469</b>

## Nombre d'agressions sur le personnel suivies ou non d'un arrêt de travail pour un million de voyages (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2010 à 2019

## Nombre d'agressions sur le personnel suivies ou non d'un arrêt de travail (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2010 à 2019

Sur cet indicateur, une différence entre les données brutes et les données panel peut apparaître. Cette différence s'explique par la présence, dans les données brutes, des indicateurs d'entreprises de classe 2 et de classe 3 qui, faute d'avoir répondu à l'enquête lors des années précédentes, ne sont pas intégrés au panel 2019.

# 2 Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises

## 2.1 Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises

Les agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises sont en baisse en 2019 (-3,1 %), alors qu'elles avaient augmenté de 6,2 % en 2018. Les entreprises de notre panel se sont ainsi vu signaler 3 029 agressions sur les voyageurs, contre 3 125 en 2018.

Cet indicateur doit toutefois être appréhendé à la lumière d'un certain nombre d'éléments complémentaires.

D'une part, il convient de rappeler que le nombre d'agressions commises à l'encontre des voyageurs est une donnée basée sur les déclarations faites aux entreprises par les victimes elles-mêmes, par les salariés ou encore par la police. En ce sens, il s'agit d'un indicateur comportant une grande part d'aléa, notamment dans la mesure où la « gravité » de l'incident rapporté peut être très variable, et où une partie des faits commis peut échapper à ce recensement.

Corrélativement, les niveaux d'agressions signalées aux entreprises ces dernières années peuvent être impactés par deux facteurs :

- le développement très important de la vidéoprotection dans les transports publics peut inciter plus qu'auparavant les voyageurs à signaler les agressions dont ils ont été victimes;
- le fait que les entreprises disposent aujourd'hui de meilleurs outils de recensement de ce type d'agressions.

D'autre part, à l'instar des agressions subies par le personnel, il convient d'examiner l'évolution de cet indicateur à la lumière de l'augmentation régulière de la fréquentation des transports publics, mesurée par le nombre de voyages effectués.

L'examen sur dix ans du volume d'agressions sur les voyageurs rapporté au nombre de voyages effectués montre que depuis 2014, ces faits connaissent une baisse régulière (sauf l'année 2017 où une légère hausse a été constatée) pour atteindre cette année leur plus bas niveau.

Nous observons cette année que le niveau d'agressions sur les voyageurs par million de voyages est de 1,10, bien inférieur au plus haut niveau enregistré en 2003 (1,6) ou au pic de 2010 (1,4).

Cette analyse nous permet de constater de nouveau que le développement important de la fréquentation des transports urbains n'a pas pour autant entraîné une hausse proportionnelle de l'insécurité des voyageurs.

	2017	2018	2019
<b>Nombre d'agressions sur les voyageurs</b>	2 943	3 125	<b>3 029</b>

## Répartition hommes/femmes

En 2019, 46,6 % des personnes agressées étaient des femmes soit une diminution de -1,8 points par rapport à 2018 et +2,9 points par rapport à 2017.

	2017	2018	2019
<b>Hommes</b>	56,3 %	51,6 %	<b>53,4 %</b>
<b>Femmes</b>	43,7 %	48,4 %	<b>46,6 %</b>

Concernant les agresseurs, l'UTP a demandé cette année aux entreprises de renseigner, lorsque cela était possible, le sexe de l'agresseur. Ainsi, en 2019, 89,4 % des agressions de voyageurs

connues ont été commises par des hommes et 10,6 % par des femmes.

## Par classe d'entreprises

Les agressions dont les voyageurs ont été victimes sont en baisse dans les entreprises de classe 1 (-7,6 %). En revanche, on constate une augmentation des agressions signalées sur les voyageurs dans les entreprises de classe 2 (+21,4 %) et de classe 3 (+23,9 %).

Les entreprises de classe 1 recensent à elles seules 81 % des agressions signalées à l'encontre des voyageurs.

### Classe 1

	2017	2018	2019
<b>Nombre d'agressions sur les voyageurs</b>	2 423	2 643	<b>2 441</b>

### Classe 3

	2017	2018	2019
<b>Nombre d'agressions sur les voyageurs</b>	80	109	<b>135</b>

### Classe 2

	2017	2018	2019
<b>Nombre d'agressions sur les voyageurs</b>	440	373	<b>453</b>

## Les agressions sur les voyageurs signalées

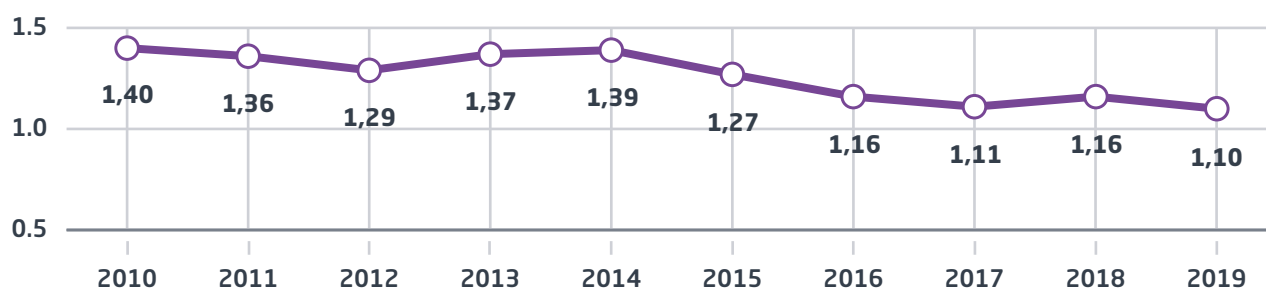
Comme les années précédentes, les agressions sur les voyageurs sont en majorité signalées par le personnel des entreprises de transport, à 67,1 % (contre 65,5 % en 2018).

Notons que le signalement des agressions par d'autres personnes (hors victimes et hors salariés) confirme la hausse de 8 points établie l'année passée et se stabilise autour de 16 % des signalements.

	2017	2018	2019
<b>Par le personnel</b>	65,9 %	65,5 %	<b>67,1 %</b>
<b>Par les victimes</b>	26,1 %	18,4 %	<b>16,3 %</b>
<b>Par d'autres personnes</b>	8 %	16,1 %	<b>16,6 %</b>

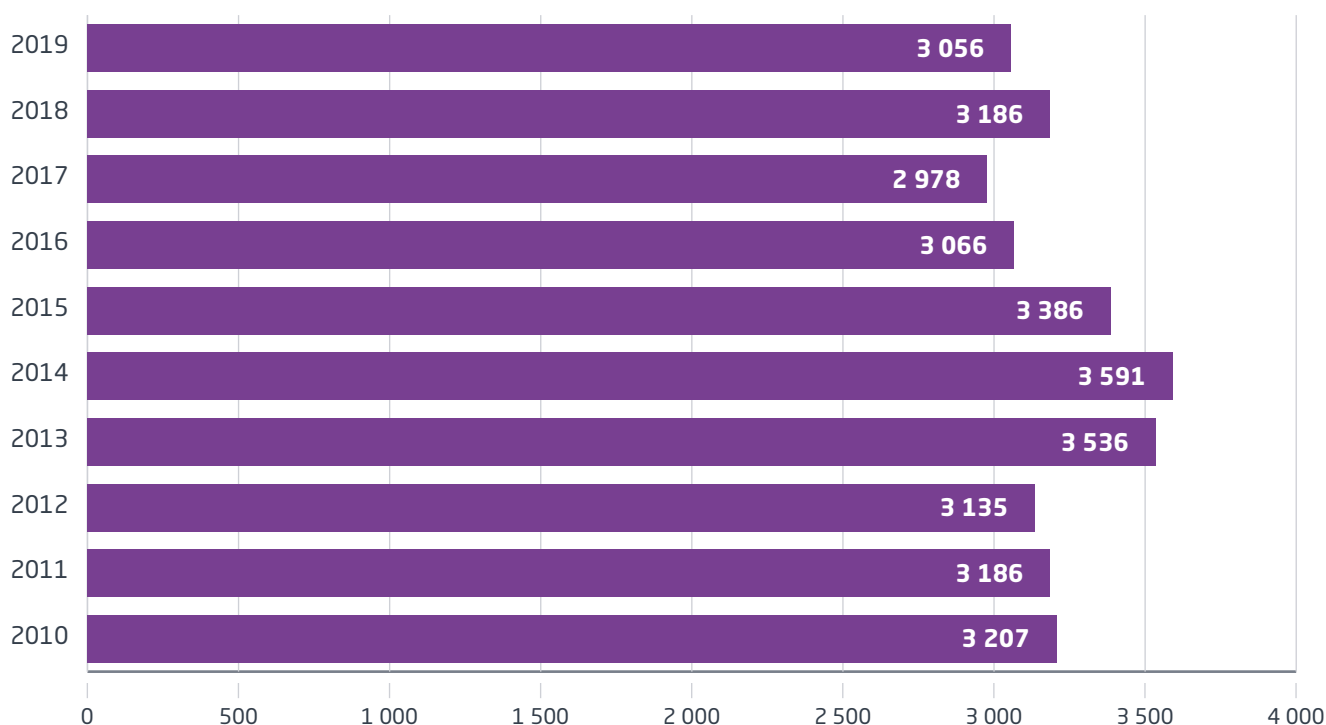
# 2 Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises

Nombre d'agressions sur les voyageurs pour un million de voyages (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2010 à 2019

Nombre d'agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2010 à 2019

Sur cet indicateur, la différence entre les données brutes et les données panel peut apparaître. Cette différence s'explique par la présence, dans les données brutes, des indicateurs d'entreprises de classe 2 et de classe 3 qui, faute d'avoir répondu à l'enquête lors des années précédentes, ne sont pas intégrés au panel 2019.



# 2 Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises

## Tranches horaires

Près de 71 % des agressions commises à l'encontre des voyageurs ont lieu entre 14 heures et la fin de service, dont 29,3 % entre 16 heures et 19 heures. En revanche, seules 11,1 % des agressions sont recensées après 22 heures.

Cette répartition est similaire à celle constatée pour les agressions commises sur le personnel.

Si les agressions subies entre le début de service et 9 heures poursuivent leur augmentation (+0,7 points), celles commises entre 14 et 16 heures ont diminué entre 2018 et 2019 (-2,3 points).

Toutefois, lorsque nous rapportons le nombre d'agressions commises

à celui des services effectués, nous observons que le risque de subir une agression est plus élevé durant la nuit.

**En effet, dans les entreprises ayant un service de nuit, nous avons recensé :**

**- une agression pour 2 033 services de journée;**

**- une agression pour 1 373 services de nuit.**

Ainsi, le risque d'être victime d'une agression entre 22 heures et la fin de service est presque 1,5 fois plus élevé qu'en journée.

	2017	2018	2019
<b>Début de service - 9h</b>	9,5 %	10,6 %	<b>11,3 %</b>
<b>9h - 12h</b>	8,9 %	9,1 %	<b>8,2 %</b>
<b>12h - 14h</b>	9,6 %	9,6 %	<b>9,7 %</b>
<b>14h - 16h</b>	13,2 %	14,2 %	<b>11,9 %</b>
<b>16h - 19h</b>	31,2 %	28,3 %	<b>29,3 %</b>
<b>19h - 22h</b>	16,7 %	17 %	<b>18,5 %</b>
<b>22h - fin de service</b>	10,9 %	11,2 %	<b>11,1 %</b>

# 3 Le vandalisme

## 3.1 Coût total du vandalisme sur le matériel roulant et fixe (en millions d'euros)

Après avoir connu une diminution l'année passée (-5,2 % entre 2017 et 2018), le coût du vandalisme repart à la hausse cette année dans les entreprises de transport urbain. Cette hausse concerne les entreprises de classe 1 et de classe 3 (respectivement +9 % et +5 %), les entreprises de classe 2 connaissent une baisse de ce chiffre (-5,1 %).

Le coût du vandalisme s'élève ainsi à 11,96 millions d'euros en 2019.

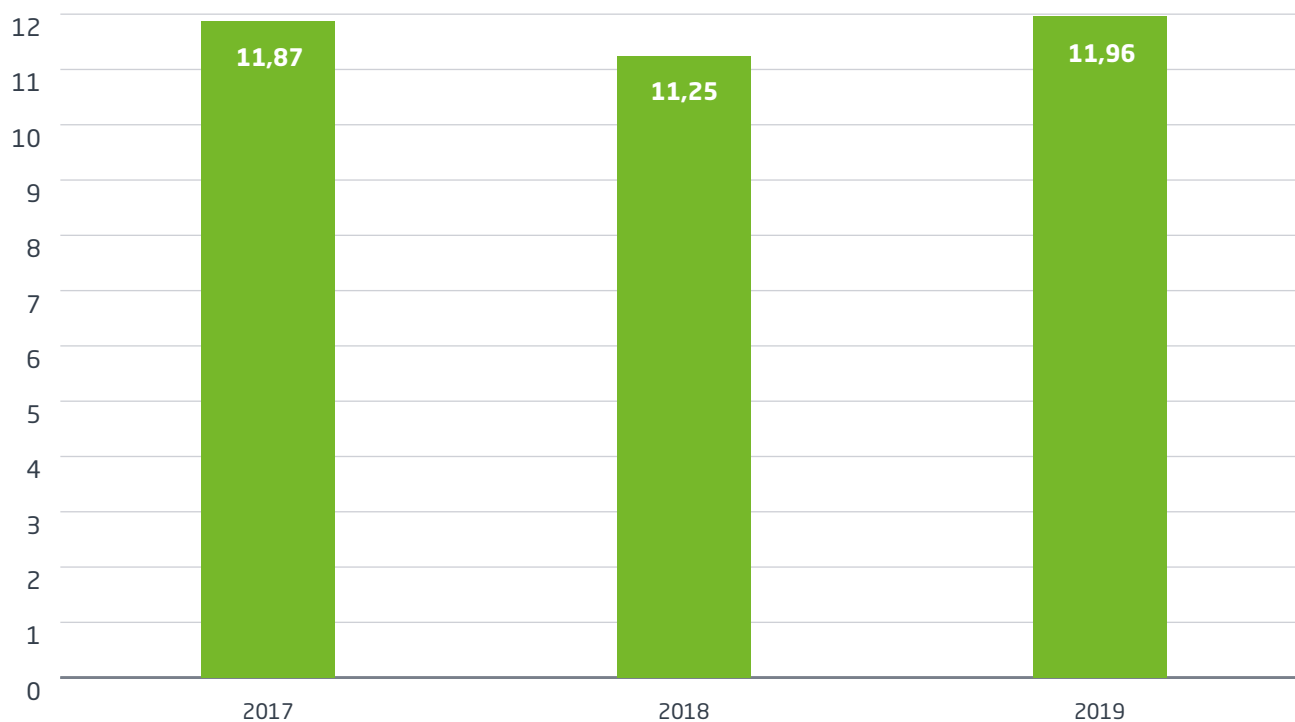
Pour l'ensemble des entreprises répondantes, en dix ans, (cf. graphique en données brutes page 28) nous constatons qu'après avoir démarré

à un niveau élevé en 2010, le coût du vandalisme a connu une baisse et apparaît relativement stable depuis 2012. Ainsi, ce chiffre augmente cette année pour retrouver les niveaux atteints en 2012 (12,2 millions d'euros) et 2017 (12,13 millions d'euros). Ce coût, qui demeure important, impacte nécessairement le coût du transport public pour les collectivités locales et les entreprises.

Le vandalisme sur le matériel roulant et fixe, hors immobilisation, aura représenté, sur les 10 dernières années, un coût de 121,22 millions d'euros (cf. graphique page 28).

	2017	2018	2019
<b>Classe 1</b>	10,09	9,25	<b>10,08</b>
<b>Classe 2</b>	1,16	1,50	<b>1,36</b>
<b>Classe 3</b>	0,62	0,50	<b>0,52</b>
<b>TOTAL</b>	<b>11,87</b>	<b>11,25</b>	<b>11,96</b>

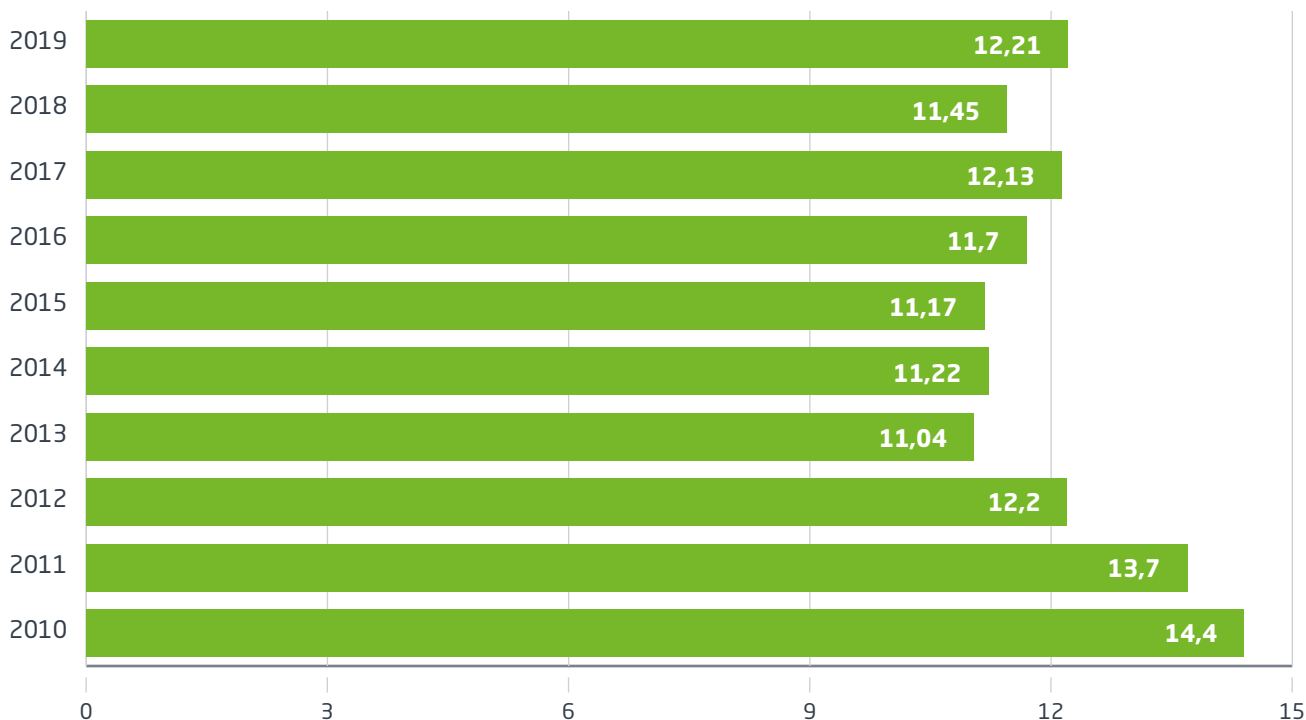
### Coût total du vandalisme sur matériel roulant et fixe (en M€)



Source : rapports sûreté UTP 2017 à 2019

# 3 Le vandalisme

## Coût total du vandalisme sur matériel roulant et fixe (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2010 à 2019

## 3.2 Le vandalisme sur le matériel roulant

### Coût du vandalisme sur le matériel roulant (en millions d'Euros)

Le coût du vandalisme sur le matériel roulant s'élève à 5,35 millions d'euros en 2019 et enregistre ainsi une augmentation de +4,6 % par rapport à 2018.

Cette augmentation se retrouve dans l'ensemble des entreprises dans des proportions différentes : elle est de +5,2 % dans les entreprises de classe 1, de +1,5 % dans les entreprises de classe 2 et de +6,4 % dans les entreprises de classe 3. Il est à noter que pour

les entreprises de classe 2 et de classe 3, cette hausse en termes de taux, se retrouve de manière moins importante dans les chiffres.

Ainsi, les entreprises de classe 1, qui disposent de 61 % des véhicules, subissent 79,6 % des coûts induits par le vandalisme sur le matériel roulant. Les entreprises de classe 2 et 3, disposent respectivement de 16,3 % et de 12 % des véhicules, mais supportent 16,3 % et 3,9 % des coûts.

	2017	2018	2019
<b>Classe 1</b>	4,65	4,05	<b>4,26</b>
<b>Classe 2</b>	0,60	0,86	<b>0,87</b>
<b>Classe 3</b>	0,30	0,20	<b>0,21</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5,55</b>	<b>5,11</b>	<b>5,35</b>

## Nature des objets dégradés

A l'instar des années précédentes, les faits de vandalisme sur le matériel roulant sont effectués à 72,5 % sur les sièges et vitres des véhicules.

En particulier, en 2019, les sièges et garnitures des véhicules apparaissent comme la catégorie la plus touchée par le vandalisme (42,4 %), soit près de la moitié des objets. Notons tout de même que la part qu'ils représentent parmi les objets dégradés diminue depuis plusieurs années.

La part des dégradations sur les vitres des véhicules est stable cette année (30,1 %), tout comme celle enregistrée sur les caméras vidéo (-0,3 point). Les dégradations commises sur les valideurs de tickets augmentent légèrement (+1,9 point) tandis que celles commises sur le matériel attaché à la structure extérieure du véhicule (pneus, carrosserie), diminuent légèrement (-1,5 point).

	2017	2018	2019
<b>Sièges et garnitures</b>	45,8 %	47,2 %	<b>42,4 %</b>
<b>Vitres</b>	30 %	29,7 %	<b>30,1 %</b>
<b>Valideur de tickets</b>	4,4 %	3,3 %	<b>5,2 %</b>
<b>Structure ext. du véhicule (pneus, carrosserie)</b>	11,5 %	10,6 %	<b>9,1 %</b>
<b>Caméras vidéo</b>	0,3 %	0,6 %	<b>0,3 %</b>
<b>Autres accessoires intérieurs</b>	5,9 %	5,3 %	<b>6,6 %</b>
<b>Autres</b>	2 %	3,2 %	<b>6,3 %</b>

## Types de dégradations

Les tags et graffitis restent le type de dégradation le plus fréquent, malgré une nouvelle diminution de -5,2 points en 2019 (34,4 % en 2019 contre 39,5 % en 2018 et 45,3 % en 2017).

Cette diminution s'explique notamment par la hausse des casses (11,9 % en 2019 soit une augmentation de +5,1 points), des jets de projectile (18 % en 2019 contre 16,7 % en 2018) et des autres types de dégradation (4,4 % contre 1 % en 2018). En revanche, la part que représente la pose de chewing-gum et d'autocollants dans

les dégradations diminue en passant respectivement de 14,8 % en 10 % à 9,5 % et de 5,2 à 4,6 %. Bien que faible en proportion, nous constatons que la part des vols parmi les dégradations a presque doublé entre 2018 et 2019.

Notons que la part que représentent les lacérations et les feux est relativement stable cette année (respectivement -1 point et +0,3 point).

	2017	2018	2019
<b>Tags-graффitis</b>	45,3 %	39,5 %	<b>34,4 %</b>
<b>Casses</b>	7,5 %	6,8 %	<b>11,9 %</b>
<b>Vols</b>	0,7 %	0,7 %	<b>1,3 %</b>
<b>Gravages du matériel</b>	8,3 %	12,7 %	<b>9,2 %</b>
<b>Lacérations</b>	5,8 %	7 %	<b>6 %</b>
<b>Jets de projectile</b>	13,8 %	16,7 %	<b>18 %</b>
<b>Feu</b>	0,6 %	0,4 %	<b>0,7 %</b>
<b>Pose autocollants</b>	4,6 %	5,2 %	<b>4,6 %</b>
<b>Chewing-gum</b>	13,2 %	10 %	<b>9,5 %</b>
<b>Autres</b>	0,2 %	1 %	<b>4,4 %</b>

# 3 Le vandalisme

## 3.3 Le vandalisme sur le matériel fixe

### Coût du vandalisme sur le matériel fixe (en millions d'€uros)

Le coût du vandalisme sur le matériel fixe enregistre une hausse de +7,8 % en 2019 et représente 6,62 millions d'euros (contre 6,14 millions en 2018).

Cette augmentation touche les entreprises de classe 1 et de classe 3 avec respectivement +11,9 % pour les entreprises de classe 1 et +4,2 % pour les entreprises de classe 3. Les entreprises de classe 2 en revanche enregistrent une baisse de ce chiffre de -23,4 %.

	2017	2018	2019
<b>Classe 1</b>	5,44	5,20	<b>5,82</b>
<b>Classe 2</b>	0,57	0,64	<b>0,49</b>
<b>Classe 3</b>	0,32	0,30	<b>0,31</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6,32</b>	<b>6,14</b>	<b>6,62</b>

### Nature des objets dégradés

Les abribus demeurent la cible majoritaire des dégradations même si leur part parmi les objets dégradés diminue de -3,6 points cette année (38,9 % en 2019 contre 42,5 % en 2018 et 40,4 % en 2017).

A l'inverse, la part des distributeurs de tickets dégradés augmente (+1,4 point), passant de 7,5 % en 2018 à 8,9 % en 2019. De même les objets de la catégorie « autres » augmente de +3,5 points. Le matériel d'information et les poteaux d'arrêts représentent respectivement 17,2 % des objets dégradés (contre 19,4 % en 2018 et 14,4 % en 2017) et 22,3 % des objets dégradés (contre 21,4 % en 2018 et 26,8 % en 2017).

	2017	2018	2019
<b>Abribus</b>	40,4 %	42,5 %	<b>38,9 %</b>
<b>Poteau d'arrêt</b>	26,8 %	21,4 %	<b>22,3 %</b>
<b>Matériel d'information</b>	14,4 %	19,4 %	<b>17,2 %</b>
<b>Distributeur de tickets</b>	9 %	7,5 %	<b>8,9 %</b>
<b>Autres</b>	9,4 %	9,2 %	<b>12,7 %</b>

### Types de dégradations

A l'instar de ce que nous constatons pour le matériel roulant, les tags et graffitis restent les principales dégradations rencontrées sur le matériel fixe, dans une proportion plus importante cette année (60,6 %). En revanche, alors que la part de ces dégradations diminue sur le matériel roulant (-5,2 points), elle augmente sur le matériel fixe (+2,5 points) passant de 46,3 % en 2017 à 58,1 % en 2018 et représente cette année plus de la moitié des dégradations sur le matériel fixe.

L'augmentation des tags et graffitis s'explique notamment par la baisse constatée des casses (-5,6 points), et des poses d'autocollants (+1,7 points).

	2017	2018	2019
<b>Tags-graffitis</b>	46,3 %	58,1 %	<b>60,6 %</b>
<b>Casses</b>	26,8 %	23,2 %	<b>17,8 %</b>
<b>Vols</b>	1,6 %	0,6 %	<b>0,9 %</b>
<b>Gravages du matériel</b>	7,2 %	1,6 %	<b>1,5 %</b>
<b>Lacérations</b>	0,5 %	0,2 %	<b>0,2 %</b>
<b>Jets de projectile</b>	1,1 %	2,1 %	<b>2,8 %</b>
<b>Feu</b>	0,9 %	0,6 %	<b>1,1 %</b>
<b>Pose autocollants</b>	9,9 %	8,8 %	<b>7,1 %</b>
<b>Chewing-gum</b>	4,5 %	4,6 %	<b>7,2 %</b>
<b>Autres</b>	1,2 %	0,2 %	<b>0,8 %</b>

# 4 Les incidents

Les incidents regroupent tous les faits délictueux ou concourant à l'insécurité portés à la connaissance de l'entreprise de transport urbain par les salariés, la police, les voyageurs, etc.

Cette catégorie est ainsi composée des agressions sur le personnel et les voyageurs, des actes de vandalisme, ainsi que de tout fait n'entraînant pas nécessairement une poursuite judiciaire mais créant un climat d'insécurité, notamment le chahut, la décompression des portes, les insultes, les altercations verbales entre les clients, etc.

En 2019, le nombre d'incidents diminue : 48 500 faits ont été recensés dans les entreprises de notre panel, soit une diminution de -2,6 % par rapport à l'année dernière, après une période de stabilité entre 2014 et 2016 et une augmentation en 2018. Cette diminution se constate dans les entreprises de classe 1 (-2,2 %) et de classe 2 (-6,8 %) tandis que les entreprises de classe 3 enregistrent une hausse de ces faits. En effet, nous constatons dans ces entreprises une augmentation des incidents de +4 %, les faits passant de 1 568 en 2018 à 1 630 en 2019.

Cette diminution en 2019 du nombre d'incidents dans les entreprises de transport urbain doit être mise en rapprochée de l'analyse de leur évolution au regard de l'augmentation constante et régulière de la fréquentation des transports publics.

Ainsi, 17,6 incidents pour un million de voyages sont relevés pour 2019, contre 17,8 en 2018 et 17,5 en 2017. Ce niveau, stable

sur les trois dernières années, reste ainsi éloigné des résultats constatés en 2002 et 2003, qui étaient respectivement de 24,3 et de 26,6 incidents pour un million de voyages.

Comme cela est constaté pour les agressions sur le personnel et sur les voyageurs, le fort développement de l'offre de transport et de la fréquentation depuis dix ans n'a pas eu pour effet d'entraîner une hausse proportionnelle des incivilités signalées aux entreprises de transport public urbain de voyageurs.

L'étude de ces faits sur 10 ans, nous montre qu'après une période de hausse quasi-constante entre 2010 et 2012, le nombre d'incidents a connu une période de stabilisation entre 2013 et 2016, et augmente à nouveau depuis 2016, pour atteindre le plus haut niveau enregistré en 2018 (49 792 incidents) avant de diminuer à nouveau cette année.

Soulignons toutefois que pour contrer ces faits les entreprises de transport urbain ont déployé de longue date de nombreux moyens (cf. page 33 « Les réponses des entreprises de transport urbain à l'insécurité »).

## Nombre d'incidents

	2017	2018	2019
<b>Nombre d'incidents</b>	46 298	49 792	<b>48 500</b>

### • Par classe d'entreprises

#### Classe 1

	2017	2018	2019
<b>Nombre d'incidents</b>	39 227	42 262	<b>41 315</b>

#### Classe 2

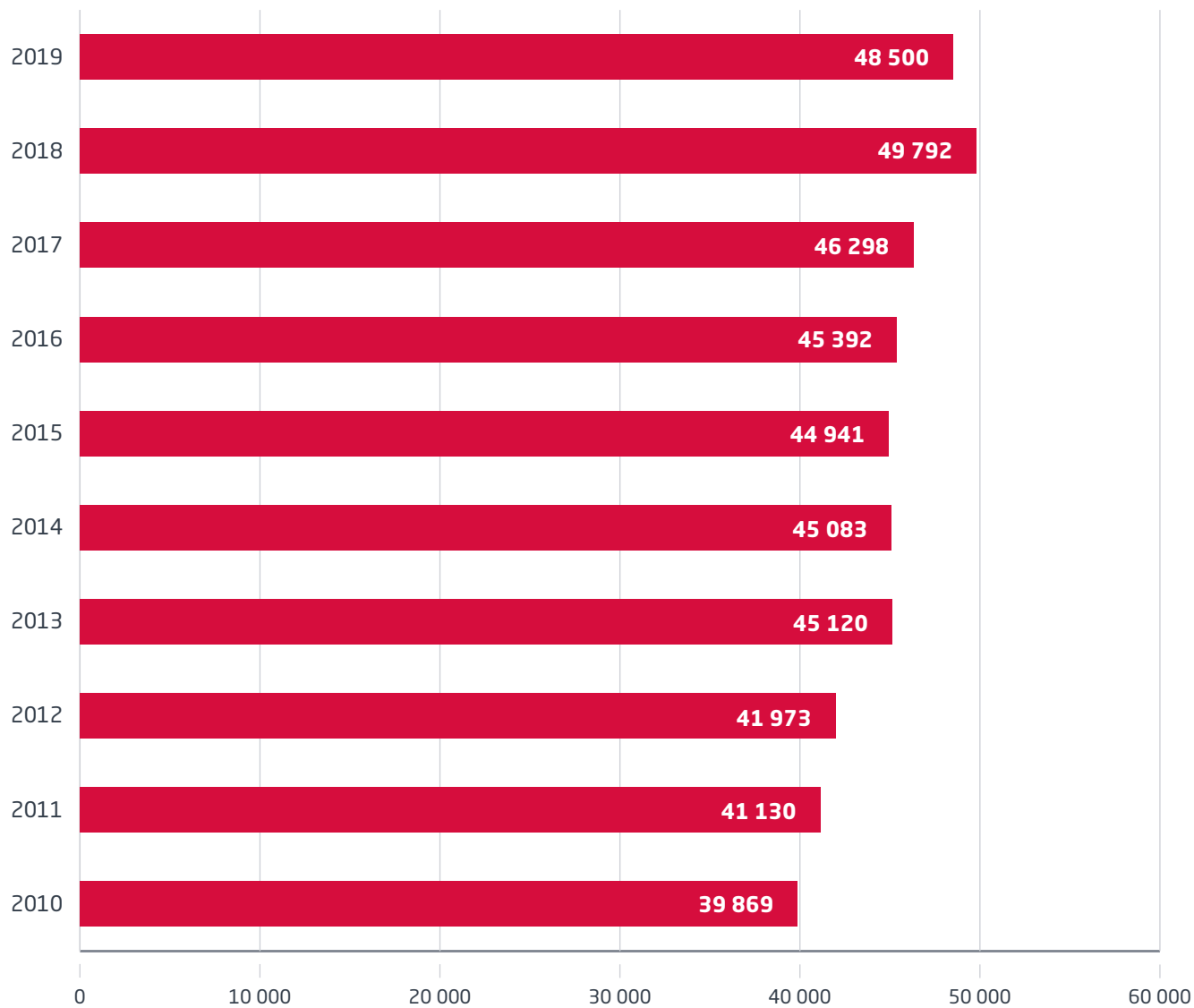
	2017	2018	2019
<b>Nombre d'incidents</b>	5 644	5 962	<b>5 555</b>

#### Classe 3

	2017	2018	2019
<b>Nombre d'incidents</b>	1 427	1 568	<b>1 630</b>

# 4 Les incidents

## Nombre d'incidents (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2010 à 2019

# 5 Les réponses des entreprises de transport urbain à l'insécurité

## 5.1 Formation des salariés à la « sécurité des personnes et des biens »

La formation des salariés à la « sécurité des personnes et des biens » constitue, depuis de nombreuses années, l'une des principales mesures de prévention de l'insécurité.

En effet, depuis 1995, ces actions de formation sont prioritaires dans la branche et font l'objet, à ce titre, d'un financement spécifique institué à la charge des entreprises de transport urbain à hauteur de 0,3 % de leur masse salariale.

En outre, depuis septembre 2008, les conducteurs de transport urbain doivent être titulaires d'une qualification initiale minimale obligatoire et suivre tous les cinq ans un stage de Formation Continue Obligatoire (FCO) d'une durée de 35 heures. Une partie de cette formation obligatoire est consacrée à la sûreté (l'équivalent d'un jour de formation).

Le nombre d'heures de formation des salariés à la sûreté poursuit son augmentation régulière en 2019 (+5,8 %), après avoir connu une progression de 3,4 % en 2018. Ainsi, 130 473 heures de formations consacrées à la sûreté ont été suivies par les salariés des entreprises de transport urbain en 2019, contre 123 321 en 2018.

Une partie de ces heures de formations est effectuée par les conducteurs dans le cadre de leur FCO, dispositif obligatoire depuis 2012. En complément, et à l'instar des années antérieures, nous pouvons constater que les entreprises poursuivent en 2019 leurs efforts d'investissement dans des actions de formation en dehors de ce dispositif spécifique de formation obligatoire.

	2017	2018	2019
<b>Nombre d'heures de formation à la sûreté</b>	119 272	123 321	<b>130 473</b>

En 2019, les entreprises de transport urbain ont versé plus de 5,4 millions d'Euros à l'OPCO Mobilités afin de financer les actions de « formation à la sécurité et à la protection des personnes et des biens ».

Ces fonds ont permis la prise en charge de la formation en matière de sûreté de 19 566 salariés.

Le nombre de stagiaires au titre de la sûreté augmente cette année de +18,7 %

Pour mémoire, avant de se stabiliser en 2011 et 2012, cette donnée

avait presque quadruplé entre 2008 et 2010, notamment car l'OPCA Transports et Services a commencé à cette date à prendre en charge une journée de FCO consacrée à la sûreté, en plus des actions de formation entièrement consacrées au sujet.

Ainsi, sur les 19 566 stagiaires au titre du 0,3 % « actions prioritaires de formation », 7 722 ont suivi un stage de FCO en 2019 (contre 6 650 en 2018) et 11 844 une action de formation intégralement dédiée à la sûreté (contre 9 734 en 2018 et 11 353 en 2017). Le nombre de stagiaires au titre de la sûreté (hors FCO) augmente donc cette année, après avoir connu une baisse l'année passée.

	2017	2018	2019
<b>Collecte (en €) par l'OPCO Mobilités au titre du 0,3 % « actions prioritaires de formation »</b>	5 341 548	5 378 656	<b>5 402 857</b>
<b>Engagements (en €) au titre de la sûreté</b>	4 307 564	4 216 845	<b>5 041 668</b>
<b>Nombre de stagiaires au titre de la Sûreté</b>	17 082	16 384	<b>19 566</b>
<b>Dont journée sûreté de la FCO</b>	5 729	6 650	<b>7 722</b>

# 5 Les réponses des entreprises de transport urbain à l'insécurité

## 5.2 Personnel participant à la lutte contre l'insécurité

En complément des formations liées à la sûreté, les entreprises de transport urbain s'efforcent de mettre en œuvre d'importants moyens humains afin de lutter contre l'insécurité. Elles ont ainsi mis en place et créé des emplois, voire des services entiers, dédiés ou participant à la sûreté.

Ainsi, parmi les 130 entreprises du panel, 77 disposent en 2019 d'un poste spécifique de responsable sûreté. Ainsi, l'ensemble des entreprises de classe 1 dispose d'un(e) responsable sûreté, comme 28 entreprises de classe 2 (soit 71,8%), et 62 entreprises de classe 3 (soit 33,9%).

De plus, 72 entreprises ont mis en place un service dédié spécifiquement à la sûreté. Toutes les entreprises de classe 1, ainsi que 26 entreprises de classe 2 (soit 66,6 %) et 17 entreprises de classe 3 (soit 27,4 %), disposent d'un tel service.

En 2019, ces services dédiés à la sûreté employaient 2 616 salariés, soit 5,5 % des effectifs (temps plein + temps partiel) de la branche

du transport urbain. Parmi ces salariés, 87,1 % appartiennent aux entreprises de classe 1, contre 10,9% pour les entreprises de classe 2 et 2 % pour les entreprises de classe 3.

Depuis 2013, nous constatons que la part des effectifs consacrée à la lutte contre l'insécurité, après avoir connu une certaine stabilité, a progressé de manière régulière, hors l'année 2016; Depuis 2017, cette part des effectifs s'est stabilisée. Cette tendance fait suite à un fort engagement des réseaux de classe 1, entre 2005 et 2007, pour renforcer leurs services de sûreté afin de faire face aux phénomènes de violence et à la trop faible augmentation des effectifs de police affectés.

Le coût des emplois participant à la sûreté pour les entreprises de transport urbain est évalué à plus de 142 millions d'euros (sur un panel de 105 entreprises ayant répondu aux questions sur l'estimation du coût total de la sûreté en 2019 figurant en page 42).

Rappelons que cette estimation s'élevait à 137 millions d'euros en 2018 (pour 92 entreprises répondantes).

	2017	2018	2019
<b>Nombre de responsables sûreté</b>	72	75	<b>77</b>
<b>Nombre de services sûreté</b>	67	70	<b>72</b>
<b>Nombre de salariés</b>	2 622	2 664	<b>2 616</b>

## Répartition par classe d'entreprises

### • Nombre d'entreprises ayant un(e) responsable sûreté

	2017	2018	2019
<b>Classe 1 (sur 29 entreprises)</b>	29	29	<b>29</b>
<b>Classe 2 (sur 39 entreprises)</b>	26	28	<b>28</b>
<b>Classe 3 (sur 62 entreprises)</b>	19	20	<b>20</b>
<b>Total (sur 130 entreprises)</b>	<b>74</b>	<b>77</b>	<b>77</b>

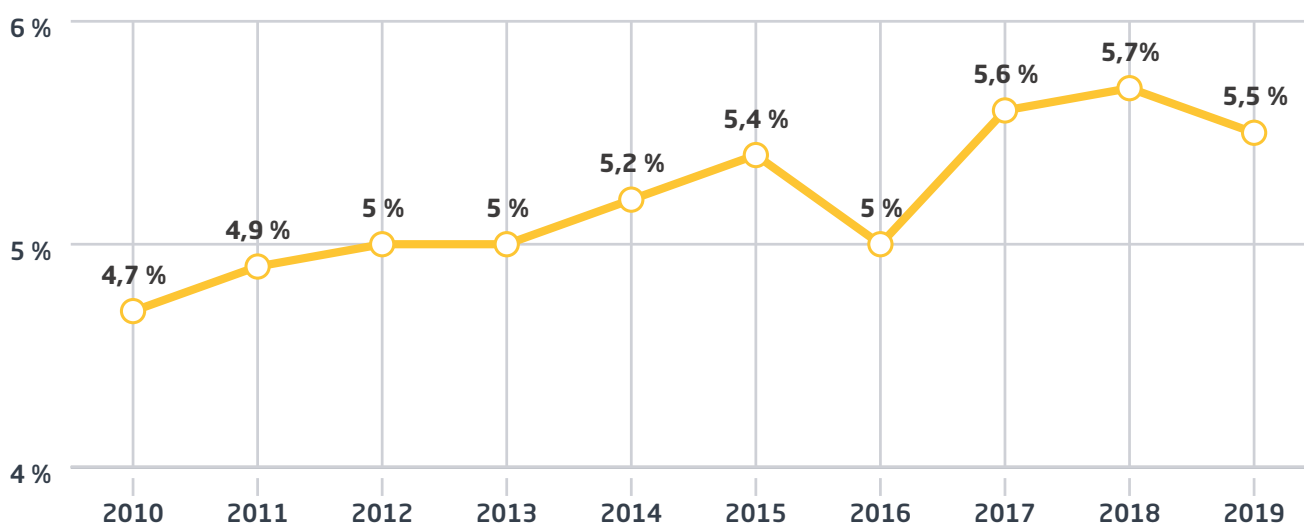
### • Nombre d'entreprises ayant un service spécifiquement chargé de la sûreté

	2017	2018	2019
<b>Classe 1 (sur 29 entreprises)</b>	29	29	<b>29</b>
<b>Classe 2 (sur 39 entreprises)</b>	25	25	<b>26</b>
<b>Classe 3 (sur 62 entreprises)</b>	16	17	<b>17</b>
<b>Total (sur 130 entreprises)</b>	<b>70</b>	<b>71</b>	<b>72</b>

### • Nombre de salariés des services de sûreté

	2017	2018	2019
<b>Classe 1 (sur 29 entreprises)</b>	2 269	2 308	<b>2 280</b>
<b>Classe 2 (sur 39 entreprises)</b>	307	303	<b>284</b>
<b>Classe 3 (sur 62 entreprises)</b>	46	53	<b>52</b>
<b>Total (sur 130 entreprises)</b>	<b>2 622</b>	<b>2 664</b>	<b>2 616</b>

### Nombre de salariés participant à la lutte contre l'insécurité (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2010 à 2019

# 5 Les réponses des entreprises de transport urbain à l'insécurité

## 5.3 Equipement sûreté des véhicules

### Taux d'équipement des véhicules tous modes confondus

Le taux d'équipement « sûreté » des véhicules des entreprises de transport urbain, d'un niveau élevé, reste stable cette année.

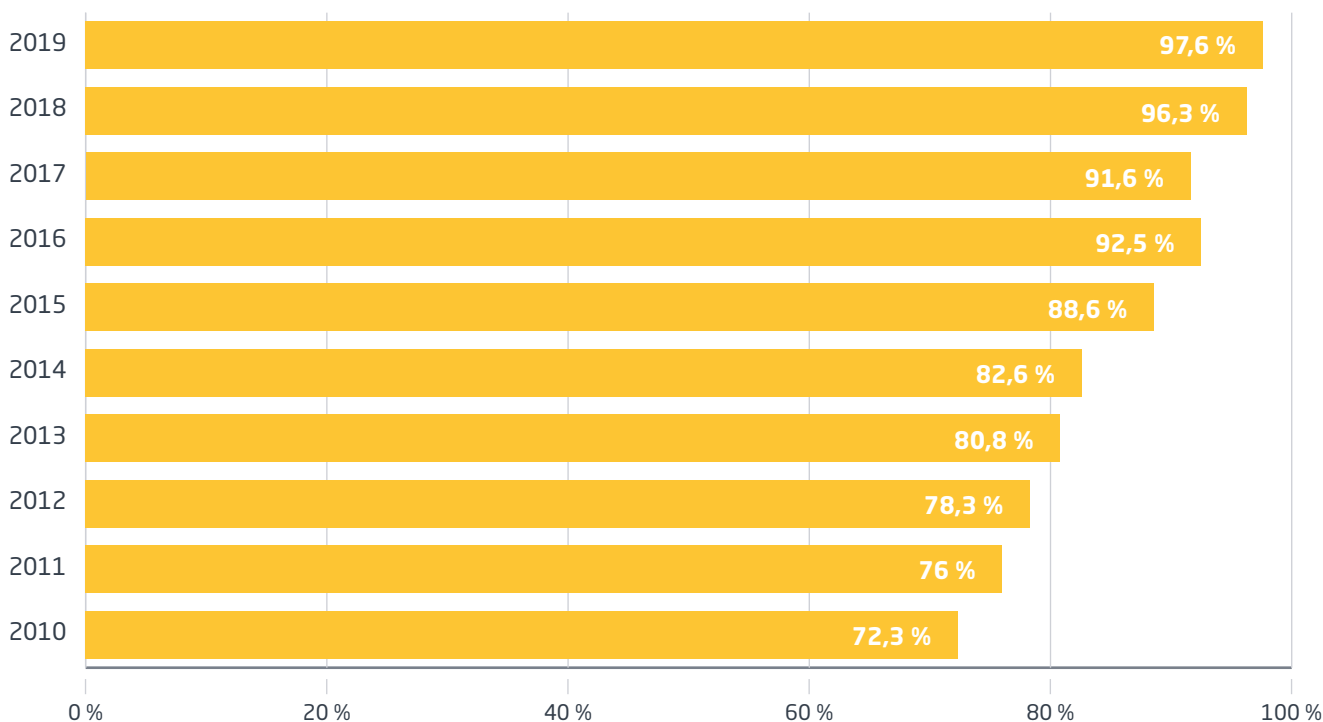
Après un léger recul observé en 2017 sur le pourcentage de véhicules équipés en vidéoprotection, nous constatons que ce chiffre augmente légèrement en 2019 : 97,6 % des véhicules sont équipés d'une caméra de surveillance contre 96,3 % en 2018 et 72,3 % en 2010, soit une augmentation de +25,3 points en 10 ans (cf graphique ci-dessous)

Outre la vidéoprotection, la radiotéléphonie, les alarmes et les systèmes de localisation, sont présents dans plus de 90 % des véhicules.

Le recours aux équipements de type cabine anti-agression et siège anti-vandalisme est relativement stable.

	2017	2018	2019
<b>Radiotéléphonie</b>	95,3 %	96,6 %	<b>95,8 %</b>
<b>Alarme</b>	93,8 %	94,9 %	<b>92,7 %</b>
<b>Localisation</b>	90,8 %	94,2 %	<b>92,2 %</b>
<b>Cabine anti-agression</b>	38,1 %	40,1 %	<b>38,2 %</b>
<b>Siège anti-vandalisme</b>	68,9 %	67,7 %	<b>70,6 %</b>
<b>Film de protection des vitres</b>	58,3 %	59 %	<b>59,5%</b>
<b>Caméra de surveillance</b>	91,6 %	96,3 %	<b>97,6 %</b>
<b>Caméras fictives</b>	1,5 %	1,4 %	<b>1,7 %</b>
<b>Système information vidéo</b>	38,2 %	42,6 %	<b>44,4 %</b>
<b>Autres</b>	3,8 %	6,8 %	<b>6,8 %</b>

### Taux d'équipement en vidéoprotection (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2010 à 2019

## Taux d'équipement des véhicules par mode de transport

Le taux d'équipements de sûreté reste stable dans la plupart des modes de transports. Nous constatons notamment que l'équipement en caméras de vidéoprotection demeure élevé dans l'ensemble des modes.

Nous constatons également que le taux d'équipement en cabine anti-agression reste stable, alors qu'il avait fortement augmenté en 2018 (+6,5 points).

	Bus	Tram	Métro	Trolleybus
<b>Radiotéléphone</b>	98,3 %	99,6 %	100 %	100 %
<b>Alarme</b>	95,8 %	98,9 %	92,7 %	100 %
<b>Localisation</b>	93,8 %	98,2 %	72,2 %	100 %
<b>Cabine anti-agression</b>	38,1 %	90,1 %	48,2 %	8,1 %
<b>Siège anti-vandalisme</b>	68,9 %	87,7 %	99,6 %	6,9 %
<b>Film de protection des vitres</b>	58,3 %	90 %	82,5 %	85,3 %
<b>Caméra de vidéoprotection</b>	95,6 %	100 %	97,1 %	98,6 %
<b>Caméras fictives</b>	1,5 %	16,4 %	1,7 %	1,5 %
<b>Système information vidéo</b>	38,2 %	72,6 %	44,4 %	58,2 %
<b>Autres</b>	3,8 %	6,8 %	6,8 %	3,8 %

## 5.4 Les accords d'entreprise sur la sûreté

La sûreté des salariés des entreprises de transport urbain est une problématique appréhendée depuis de nombreuses années par les partenaires sociaux de la branche des transports urbains.

Au niveau national, l'UTP et ses partenaires sociaux ont conclu le 17 avril 2007 un important accord de branche « sur la sécurité des personnes et des biens ».

Cet accord, qui demeure pleinement applicable, sans limitation de durée, est le troisième accord de branche sur cette question, le premier ayant été conclu en 1995.

Il donne aux salariés victimes d'agressions des garanties de suivi et d'accompagnement. Il impose également aux entreprises le versement de 0,3 % de leur masse salariale afin de financer des formations « sur la sécurité des personnes et des biens ».

Il prévoit de plus l'obligation pour les entreprises qui n'ont pas encore conclu d'accord sur cette problématique d'ouvrir des négociations, en particulier sur les dispositifs de lutte contre l'insécurité à mettre en place au niveau local.

Parmi les 130 entreprises appartenant à notre panel, 80 d'entre elles, soit 61,5 %, avaient conclu un accord sur la sûreté au 1<sup>er</sup> mars 2020, soit 1 de plus qu'en 2017 et 2018. En outre, au 1<sup>er</sup> mars 2020, 3 entreprises étaient en cours de négociation sur cette problématique de sûreté, et 4 avaient l'intention d'ouvrir une négociation.

Ces chiffres, notamment le nombre croissant d'entreprises ayant conclu un accord sur la sûreté, montrent que ce sujet demeure une problématique importante pour les entreprises et les salariés de la branche.

	Au 1 <sup>er</sup> mars 2018	Au 1 <sup>er</sup> mars 2019	Au 1 <sup>er</sup> mars 2020
<b>Accord conclus</b>	79	79	<b>80</b>
<b>En cours de négociation</b>	3	2	<b>3</b>
<b>Négociation non aboutie</b>	1	2	<b>1</b>
<b>Intention d'ouvrir une négociation</b>	1	3	<b>4</b>

# 5 Les réponses des entreprises de transport urbain à l'insécurité

## 5.5 La coopération entre les acteurs du transport urbain dans la lutte contre l'insécurité

### Les Contrats Locaux de Sécurité (CLS) concernant le transport public urbain

Les Contrats Locaux de Sécurité (CLS), regroupant principalement les représentants de l'Etat (Préfet, Police Nationale, Gendarmerie, Justice, Education Nationale, etc.), les collectivités territoriales (maires et conseils généraux), ainsi que différents acteurs concernés (sociétés de transport public, caisses d'assurance-maladie, bailleurs sociaux, chambres de commerce et d'industrie, associations, etc.) constituent un élément de coopération de toute première importance dans la lutte contre l'insécurité.

Ces CLS ont été mis en place par certaines agglomérations dans une version spécifiquement consacrée au transport et ont pour finalité de mettre en partenariat les représentants de l'Etat, les collectivités territoriales concernées et les transporteurs dans la lutte contre l'insécurité. Leur efficacité est constamment démontrée lorsque les participants s'impliquent fortement dans la lutte contre l'insécurité.

Au 1<sup>er</sup> mars 2020, le nombre de CLS enregistrés au sein des 130 entreprises de notre panel est en augmentation par rapport à l'année précédente (+2,2 %). En effet, nous recensons 230 CLS contre 225 au 1<sup>er</sup> mars 2019. Les CLS spécifiquement consacrés au transport augmentent également : 50 de ces conventions sont dénombrées au 1<sup>er</sup> mars 2020, contre 46 au

1<sup>er</sup> mars 2019. Relevons également que 185 des 223 CLS enregistrés comportent un volet transport.

En outre, en 2020, 3 CLS spécifiquement consacrés au transport et 4 CLS comportant un volet transport sont en cours d'élaboration.

Les entreprises de transport urbain associées à un ou plusieurs CLS se déclarent globalement satisfaites de leur fonctionnement. Cette appréciation est, néanmoins, nécessairement liée au degré de coopération et de coordination atteint entre les différents acteurs et à la volonté d'implication de leurs partenaires.

	Au 1 <sup>er</sup> mars 2018	Au 1 <sup>er</sup> mars 2019	Au 1 <sup>er</sup> mars 2020
<b>Nombre de CLS*</b>	218	225	<b>230</b>
<b>dont consacrés au transport</b>	41	46	<b>50</b>
<b>dont comprenant un volet transport**</b>	181	183	<b>185</b>

\* Une entreprise peut être signataire de plusieurs CLS

\*\* Il s'agit de CLS concernant plusieurs secteurs dont une partie seulement est relative au transport

### Les partenariats avec la Police Nationale, la Gendarmerie Nationale et la Police Municipale

En 2019, 38 des 130 entreprises du panel ont indiqué avoir conclu une ou plusieurs conventions avec les services de la Police Nationale et/ou de la Gendarmerie Nationale et/ou de la Police Municipale,

contre 37 en 2018. Les conventions sont essentiellement conclues dans les entreprises de classe 1 (soit 15 % des entreprises signataires).

### Les réquisitions de vidéos

Le nombre de réquisitions de vidéos issues des systèmes de vidéoprotection mis en place par les entreprises de transport, par les services de police et de gendarmerie, montre l'importance de cet outil et ce même au-delà du strict cadre des transports.

Ainsi, 9 673 réquisitions de vidéos ont été relevées au sein des entreprises du panel en 2019. Ce chiffre est en baisse par rapport

aux années précédentes, avec 9 943 réquisitions en 2018 et 10 006 en 2017.

	2017	2018	2019
<b>Nombre de réquisitions de vidéos faites par la Police Nationale, la Gendarmerie Nationale ou la Justice</b>	10 006	9 943	<b>9 673</b>

## 5.6 Montée par la porte avant

Depuis de nombreuses années, la montée par la porte avant est un dispositif auquel ont recours la quasi-totalité des entreprises du panel (96,1 % en 2019).

Ce système leur permet en effet de maîtriser davantage leur territoire, ce qui influe directement sur la diminution du taux de fraude et conduit à renforcer en conséquence la sécurisation de l'espace transport.

	2017	2018	2019
<b>Classe 1 (sur 29 entreprises)</b>	29	29	<b>29</b>
<b>Classe 2 (sur 39 entreprises)</b>	36	36	<b>37</b>
<b>Classe 3 (sur 62 entreprises)</b>	57	59	<b>59</b>
<b>Total (sur 130 entreprises)</b>	<b>122</b>	<b>124</b>	<b>125</b>

## 5.7 Actions de prévention

Au-delà des moyens humains et matériels qu'elles mettent en œuvre pour renforcer la sécurisation des espaces de transport, les entreprises de transport urbain ont depuis longtemps investi le champ de la prévention en menant de nombreuses et diverses actions, le plus souvent à l'attention de publics spécifiques.

Ainsi, depuis de longues années, les entreprises nouent des partenariats avec le monde éducatif, associatif, sportif, etc. Par conséquent, si elles construisent une collaboration étroite avec certaines associations porteuses de projets sociaux, en leur attribuant par exemple une aide financière, elles entretiennent également des liens privilégiés avec le milieu scolaire notamment, s'efforçant de mettre en œuvre de façon régulière des actions pédagogiques à destination des élèves :

- intervention dans les écoles et collèges (sensibilisation aux règles de sûreté et forme de citoyenneté à respecter dans les transports sous forme de jeux, de débats lors de forums d'échange « citoyens », de concours permettant aux gagnants d'afficher leurs dessins ou écrits dans les véhicules de transport, ou à travers la conclusion d'une « Charte » avec les élèves),
- mise en place de journées « portes ouvertes » pour les élèves (visite de l'entreprise, sorties en bus, échanges avec le personnel de médiation de l'entreprise, etc.).

En complément de ces actions durables, des événements ponctuels, tournés vers des publics plus larges, tels des journées d'animation sportives ou culturelles, sont organisés en coopération avec d'autres acteurs (associations, municipalité, police, autres gestionnaires de services publics notamment).

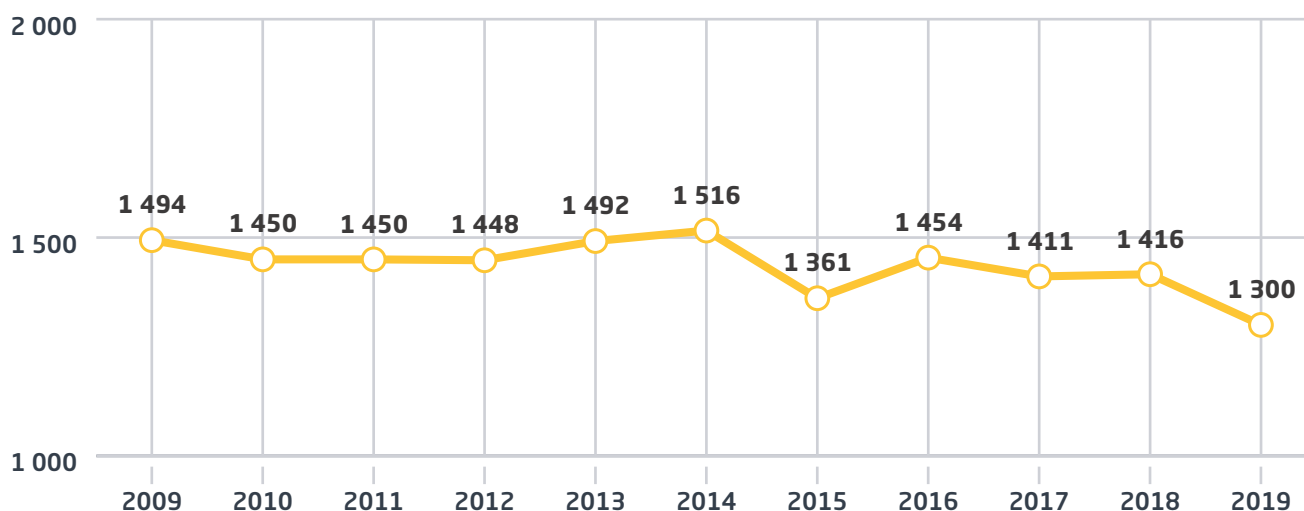
Ces missions sont parfois dévolues aux agents de médiation des entreprises de transport public. En 2019, 1 300 agents dits « de médiation », « d'accompagnement », ou « d'ambiance », sont intervenus sur les réseaux de transport urbain, directement recrutés par l'entreprise ou dans le cadre de partenariats avec des associations.

Ces agents, dont la mission principale est la participation à la sécurisation du réseau par la prévention (médiation, accompagnement, information des voyageurs), sont également investis dans les actions de sensibilisation mises en œuvre par l'entreprise de transport urbain, en particulier dans les quartiers les plus sensibles. Le nombre d'agents de médiation diminue légèrement en 2019 (1 300 agents en 2019 contre 1 416 en 2018) (cf. graphique ci-dessous).

Certaines entreprises mettent en œuvre des actions plus poussées, véritablement innovantes en matière de prévention, au profit le plus souvent des jeunes des quartiers sensibles, amenés à participer à des projets citoyens. Ont ainsi été citées, à titre d'exemples :

- l'organisation d'interventions dans les établissements scolaires afin de sensibiliser les élèves, dès l'école primaire, aux règles de vie dans les transports et à la sûreté (projections ou réalisation de films sur certaines situations rencontrées dans les véhicules, organisation d'échanges avec des médiateurs, analyse de situations concrètes, visite de dépôts de bus);
- la prise en charge par ces entreprises, dans le cadre de « mesures de réparation », de mineurs condamnés pour des faits relatifs au transport;
- des actions auprès de centres sociaux et en milieu associatif dans le but notamment d'informer, de dialoguer et de faire découvrir l'entreprise et ses métiers.

### Nombre d'agents de médiation



Source : rapports sûreté UTP 2010 à 2019

# 6 Les unités de police et de gendarmerie dans les transports urbains

## 6.1 Police Nationale

Le nombre d'entreprises bénéficiant sur leur agglomération d'une unité de Police Nationale spécifiquement dédiée aux transports en commun est stable depuis 2012 : il s'élève à 10 entreprises appartenant à la classe 1 uniquement.

Parmi ces unités de police, deux existent depuis le début des années 80, trois ont été mises en place à compter des années 90, deux ont été mises en place entre 1998 et 2002, deux autres ont été créées en 2005 et la dernière unité en 2009.

Ces unités de police spécialement dédiées à la sûreté dans les transports sont aujourd'hui composées de 408 policiers (contre 407 en 2018), dont 82,6 % sont titulaires (contre 87,2 % en 2018).

Trois éléments importants sont relevés depuis plusieurs années :

- le nombre d'unités de Police Nationale spécialement dédiées à la sûreté dans les transports publics n'évolue plus. En effet, 9 entreprises bénéficiaient déjà de ce type d'unités il y a plus de dix ans;
- le nombre de policiers composant ces unités reste stable cette année et atteint un niveau proche de celui de 2007 (402 policiers). La hausse intervenue en 2018 permet ainsi de revenir au niveau des effectifs de police d'il y a 10 ans. Le nombre moyen de policiers par unité progresse et s'établit à 40,8 policiers par unité;
- la part des policiers titulaires parmi l'effectif de ces unités diminue (-4,6 points en 2019 et -4 points en 2018), après avoir connu une importante baisse en 2015 (88,7 % en 2014). Elle demeure cependant éloignée mais se rapproche de la part de policiers titulaires observée en 2008 (96,3 % de titulaires).

Ces chiffres illustrent parfaitement le ressenti des entreprises déplorant d'années en années un sous-effectif et un manque préjudiciable de moyens accordés par l'Etat pour lutter contre l'insécurité dans les transports urbains, en comparaison des mesures importantes qu'elles s'efforcent de mettre en œuvre depuis de nombreuses années.

Pour autant, bénéficiant du soutien d'une unité de police spécifiquement dédiée aux transports, elles se déclarent toujours très satisfaites du degré de coopération atteint et de la réactivité de ce partenaire et soulignent l'implication ainsi que le professionnalisme des agents qui la composent.

La profession souhaite que l'Etat prenne ses responsabilités d'une part en maintenant les effectifs des unités de police spécialisées existantes, d'autre part en affectant aux Directions départementales de sécurité publique des effectifs adaptés à l'insécurité des agglomérations concernées, dont les réseaux de transport subissent les effets au même titre que d'autres services publics.

	2017	2018	2019
<b>Nombre d'unités de police nationale</b>	10	10	<b>10</b>
<b>Nombre total de policiers affectés à ces unités</b>	346	407	<b>408</b>
<b>Pourcentage de policiers titulaires</b>	83,2%	87,2%	<b>82,6%</b>
<b>Pourcentage d'adjoints de sécurité</b>	16,8%	12,8%	<b>17,4%</b>

## 6.2 Police Municipale

En 2019, la totalité des entreprises de classe 1 et de classe 2 et 56 entreprises de classe 3 ont déclaré disposer sur leur agglomération d'une ou plusieurs polices municipales, soit 124 entreprises sur les 130 entreprises de notre panel (soit 95,4 % au total).

Toutefois, seules 69 de ces entreprises, soit 55,6 % des entreprises disposant sur leur agglomération d'une police municipale, bénéficient

d'une unité exerçant une mission de surveillance des transports en commun, malgré l'intérêt que pourrait apporter une telle présence sur les réseaux.

Il s'agit de 27 entreprises de classe 1, 20 entreprises de classe 2 et 22 entreprises de classe 3.

	2017	2018	2019
<b>Nombre d'unités de police municipale</b>	121	124	<b>124</b>
<b>dont unités exerçant une mission de surveillance des transports en commun</b>	52	64	<b>69</b>

## 6.3 Gendarmerie

119 entreprises, soit 91,5 % des 130 entreprises du panel, disposent dans leur agglomération d'une ou plusieurs unités de gendarmerie.

Bien que le nombre d'unités de gendarmerie chargées d'une mission de surveillance des transports en commun progresse cette année encore (+2 unités en 2019 et +5 unités en 2018), seulement

27,8 % de ces unités exercent une mission de surveillance dans les transports.

Ces unités exerçant dans les transports sont présentes dans les agglomérations de 17 entreprises de classe 1, 10 de classe 2 et 6 de classe 3.

	2017	2018	2019
<b>Nombre d'unités de gendarmerie</b>	112	117	<b>119</b>
<b>dont unités exerçant une mission de surveillance des transports en commun</b>	24	29	<b>33</b>

# 7 Estimation du coût total de la sûreté

Pour l'année 2019, nous avons obtenu les réponses de 105 entreprises, représentant 85 % de l'effectif total de la profession. Ces entreprises ont estimé le coût total de la sûreté à :

**206 347 253 €, soit :**  
**184 204 973 € en classe 1**  
**19 307 768 € en classe 2**  
**2 834 512 € en classe 3**

Cette estimation progresse de manière importante entre 2018 et 2019 (+8 millions d'euros, soit +4,5 %), et dépasse la plus forte hausse qui avait été constatée en 2016 de +5 millions d'euros.

Cette évolution est la conséquence d'une hausse générale des coûts dans **l'ensemble des postes de dépenses notamment les coûts des moyens humains et des moyens matériels** estimés par les entreprises (cf.7.1 « Moyens humains » et 7.2 « Moyens matériels »).

**Cette estimation globale révèle, en partie seulement, l'ampleur des investissements réalisés par les entreprises de transport urbain afin de lutter contre l'insécurité.**

Ne sont pas pris en compte, par exemple, les investissements réalisés

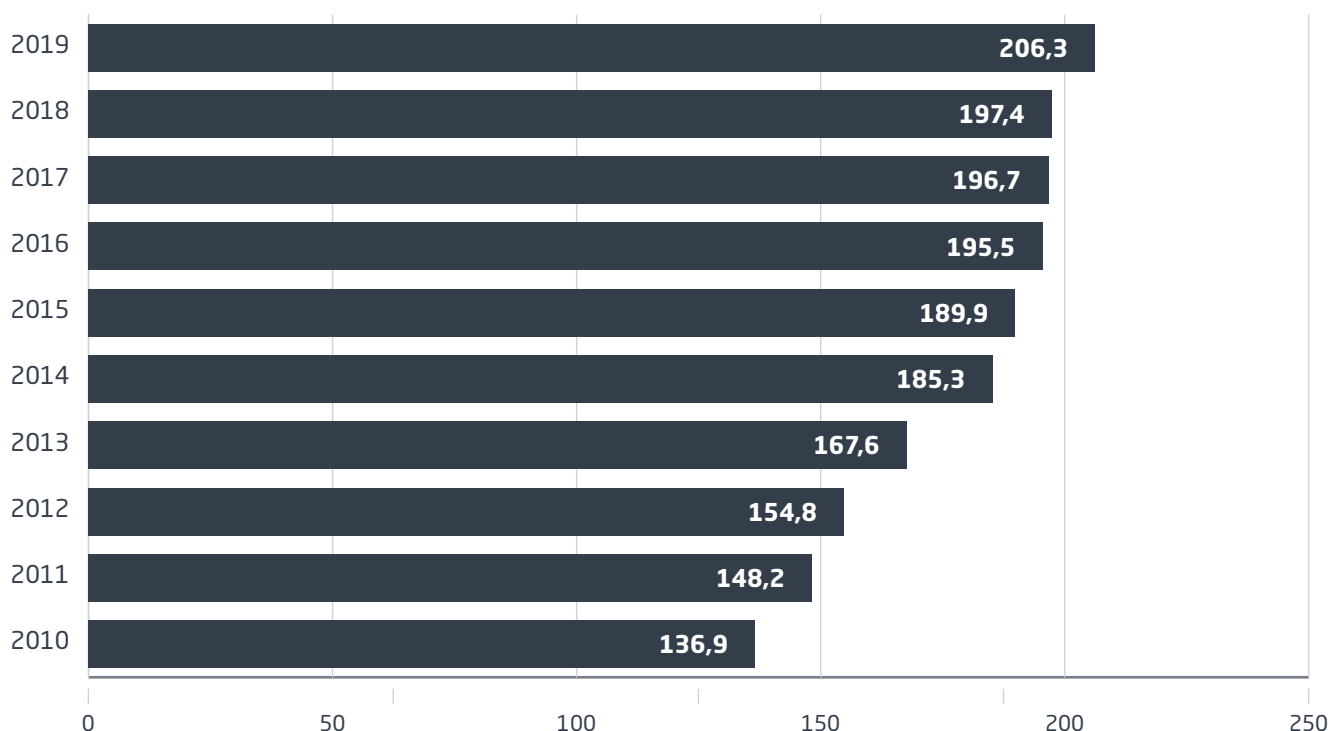
par leurs partenaires, notamment les autorités organisatrices, dont les dépenses en équipement sont élevées.

Cette évaluation n'englobe pas non plus le **manque à gagner des réseaux de transport urbain dû à la fraude**, qui représente une somme très conséquente (cf. 7.3 « Coûts divers »).

Ces chiffres permettent néanmoins de souligner le frein représenté par l'insécurité pour l'activité du transport urbain, dans un contexte où son développement s'avère déterminant pour faire face aux enjeux sociaux, économiques et écologiques de notre société.

Sur 10 ans, les entreprises ont estimé le coût total de la sûreté à plus de **1,80 milliard d'euros**, alors même, comme précisé ci-dessus, que cette évolution est parcellaire (cf. graphique ci-dessous).

## Estimation du coût total de la sûreté (en M€) (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2010 à 2019

## 7.1 Moyens humains

Le coût des moyens humains mis en œuvre par les entreprises de transport urbain a été évalué à **près de 193 millions d'euros** en 2019, dont 74 % sont dévolus aux emplois dédiés ou participant à la sûreté (cf. 5.2 « Personnel participant à la lutte contre l'insécurité »). L'estimation du coût des moyens humains par les entreprises de transport urbain est donc en augmentation constante.

Ce coût englobe :

- les rémunérations annuelles des salariés dont l'emploi est entièrement dédié à la sûreté;
- les rémunérations ou temps des salariés dont l'emploi n'est pas

dédié exclusivement à la sûreté (personnel d'encadrement);

- le coût de remplacement des salariés en arrêt de travail suite à une agression;
- le coût des formations à la sûreté;
- le recours à des services externes (psychologues, avocats, associations, etc ...).

## 7.2 Moyens matériels

Le coût des investissements en moyens matériel réalisés par les entreprises de transport urbain est en hausse après avoir connu une stabilité entre 2014 et 2016 autour de 6 millions d'euros. Pour 2019, il est évalué à **un peu plus de 11 millions d'euros, soit +1 million d'euros par rapport à 2018**.

Sont ainsi comptabilisés une partie des coûts suivants :

- les équipements dédiés principalement à la sûreté (achat et maintenance);
- les loyers des locaux dédiés à la sûreté;
- la réparation et le remplacement du matériel vandalisé;
- les véhicules dédiés à l'intervention et au contrôle;
- la communication liée à la sûreté.

## 7.3 Coûts divers

En complément des moyens humains et matériels, les entreprises de transport urbain sont soumises à divers coûts liés à l'insécurité.

A l'instar de l'année 2018, ces derniers sont évalués en 2019 à plus de **2,4 millions d'euros**.

Ils comprennent les dépenses suivantes :

- les dommages et intérêts versés aux tiers et avances non récupérées des salariés;
- les pénalités versées à l'autorité organisatrice;
- les coûts liés aux arrêts de service;
- les autres coûts divers (assurances, certaines normes sûreté, etc ...).

Le manque à gagner des réseaux de transport urbain dû à la fraude **n'est pas compris dans cette estimation**. En effet, 40 entreprises seulement ayant répondu, son évaluation s'avère difficile à ce stade et le résultat obtenu peu représentatif.

La somme évaluée par ces réseaux demeure conséquente : elle est en effet estimée à plus de 60 millions d'euros.



● **Réalisation et rédaction du rapport sûreté :**

Département des affaires sociales

Soazig SARAZAIN, directrice du département

Valérie MOLANDRINO, directrice adjointe du département

Inès FERREIRA, chargée de mission

Roxane BLONDIN, assistante de direction

**Conception graphique, maquette et exécution**

Z&A Conseil  
membre du groupe Une Belle Agence



Document imprimé sur papier recyclé  
CyclusOffset



En utilisant **CyclusOffset** plutôt qu'un papier non recyclé, votre impact environnemental est réduit de :



**27** kg de matières envoyées en décharge



**7** kg de CO<sub>2</sub>



**66** km parcourus en voiture européenne moyenne



**665** litres d'eau



**85** kWh d'énergie

Imprimerie B-est Communication  
72 av. de l'Europe 77 184 Emerainville





17, rue d'Anjou 75008 Paris

T +33 (0)1 48 74 63 51

F +33 (0)1 40 16 11 72

**[www.utp.fr](http://www.utp.fr)**

