



UTP

Union des Transports
Publics et ferroviaires



Rapport **sûreté**

Transports urbains

2021

Edition 2022

Convention Collective Nationale
des réseaux de transports publics
urbains de voyageurs

www.utp.fr

Avant-propos

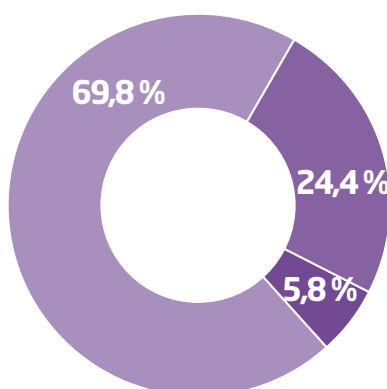
Ce rapport de branche présente les données des entreprises soumises à la Convention Collective Nationale des réseaux de transports publics urbains de voyageurs. Il ne comprend ni les données de la RATP, ni celles de la SNCF.

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, 2019, 2020, et 2021. Un panel de 132 entreprises a ainsi été obtenu. Ces entreprises regroupent 49 024 salariés (temps plein + temps partiel). Nous pouvons estimer l'effectif de l'ensemble des entreprises de transport urbain à un total de 54 000 salariés en 2021. Le panel étudié représente environ 90 % des entreprises adhérentes.

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

Classe 1

28 entreprises des agglomérations supérieures à 250 000 habitants, soit la quasi-totalité des entreprises de cette classe représentant 69,8 % de l'effectif des entreprises ayant répondu à l'enquête.



Classe 2

49 entreprises des agglomérations entre 100 000 et 250 000 habitants, représentant 24,4 % de l'effectif des entreprises ayant répondu à l'enquête.

Classe 3

55 entreprises des agglomérations de moins de 100 000 habitants, représentant 5,8 % de l'effectif des entreprises ayant répondu à cette enquête.

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

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 2021 est de 132 entreprises, il était de 128 en 2020, et de 130 en 2019.

En revanche, à l'issue de certains chapitres, est présenté un graphique montrant l'évolution des résultats sur les 10 dernières années, entre 2012 et 2021. 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 2021, 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 2021	2
1	AGRESSIONS SUR LE PERSONNEL	6
	1.1 Aggressions 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 Aggressions sur le personnel suivies ou non d'un arrêt de travail	19
2	AGRESSIONS SUR LES VOYAGEURS SIGNALÉES AUX ENTREPRISES	22
	2.1 Aggressions sur les voyageurs signalées aux entreprises	22
	2.2 Les périodes des agressions sur les voyageurs	25
3	LE VANDALISME	27
	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
4	LES INCIDENTS	31
5	LES RÉPONSES DES ENTREPRISES DE TRANSPORT URBAIN À L'INSÉCURITÉ	33
	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
6	LES UNITÉS DE POLICE ET DE GENDARMERIE DANS LES TRANSPORTS URBAINS	40
	6.1 Police Nationale	40
	6.2 Police Municipale	41
	6.3 Gendarmerie	41
7	ESTIMATION DU COÛT TOTAL DE LA SÛRETÉ	42
	7.1 Moyens humains	43
	7.2 Moyens matériels	43
	7.3 Coûts divers	43

LES PRINCIPALES DONNÉES DU RAPPORT SÛRETÉ 2021

Les résultats du présent rapport sont établis sur **un panel de 132 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 54 000 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 repart à la hausse (+ 22,8 %). Les entreprises de transport urbain appartenant à notre panel ont en effet recensé 802 agressions suivies d'un arrêt de travail en 2019, alors qu'elles en avaient connu 653 en 2020 et 880 en 2019.

Ce niveau d'agression situe l'année 2021 à un niveau proche de celui enregistré en 2011 avec 818 agressions. Il reste ainsi 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).

Cette hausse peut être constatée dans l'ensemble des classes d'entreprises. Les entreprises de classe 1 et de classe 2 enregistrent une hausse respective de + 21,9 % et de + 18,3 %. Si les entreprises de classe 3 enregistrent une hausse de 109,1 % de ce chiffre, ce taux doit être appréhendé avec beaucoup de prudence, car il représente une hausse de 12 cas sur l'ensemble de la classe par rapport à l'année précédente.

Ces agressions représentent, en 2021, 17,4 % des accidents du travail relevés dans les entreprises de transport urbain.

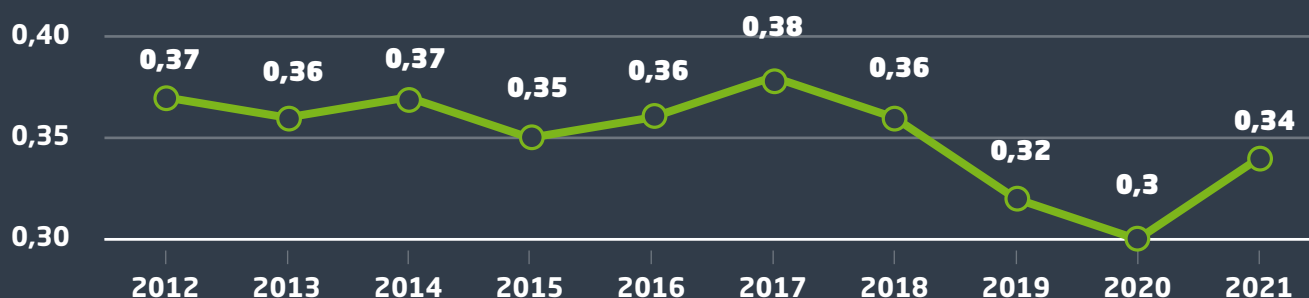
L'analyse de cette hausse au regard de la fréquentation des transports publics (mesurée par le nombre de voyages effectués), impactée par la situation sanitaire inédite rencontrée depuis 2020, nous montre que 0,34 agression pour un million de voyages a été constaté en 2021.

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 voyage, relativement stable depuis 2012, a connu une importante diminution entre 2018 et 2020 et repart cette année à la hausse ;
- Ce niveau, qui se rapproche de ceux constatés en 2015, 2016 et 2018 (0,35 et 0,36), reste éloigné des pics connus en 2002 et 2003, qui étaient respectivement de 0,54 et 0,48.

Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail pour un million de voyages

(données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2012 à 2021

Les agressions signalées sur les voyageurs

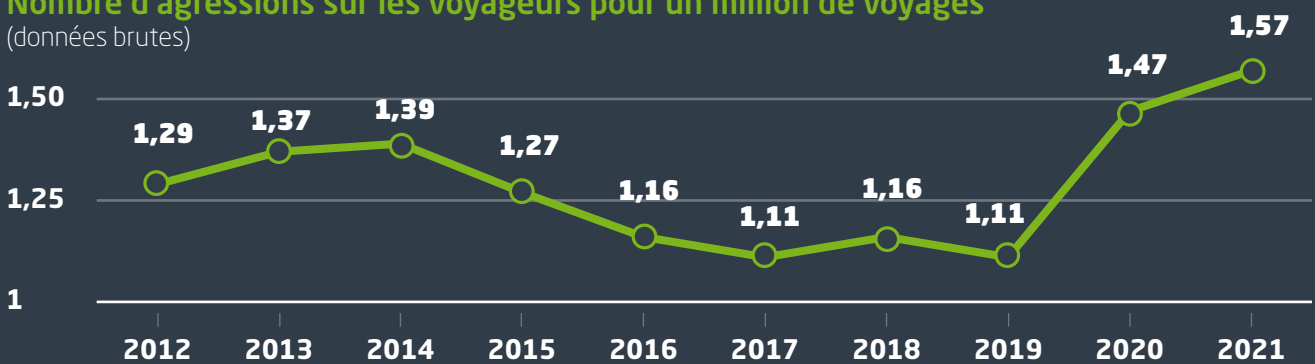
Les agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises augmentent pour la deuxième année consécutive (+ 3,44 % entre 2019 et 2020 et + 15,4 % entre 2020 et 2021). Les entreprises de notre panel se sont ainsi vu signaler **3 610 agressions** sur les voyageurs, contre 3 128 en 2020.

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 2018 où une légère hausse a été constatée). Ce ratio connaît depuis deux ans une importante hausse et atteint son plus haut niveau depuis 10 ans. Nous observons cette année que le niveau d'agressions sur les voyageurs par million de voyages est de 1,57 contre 1,47 en 2020 et 1,1 en 2019.

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

(données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2012 à 2021.

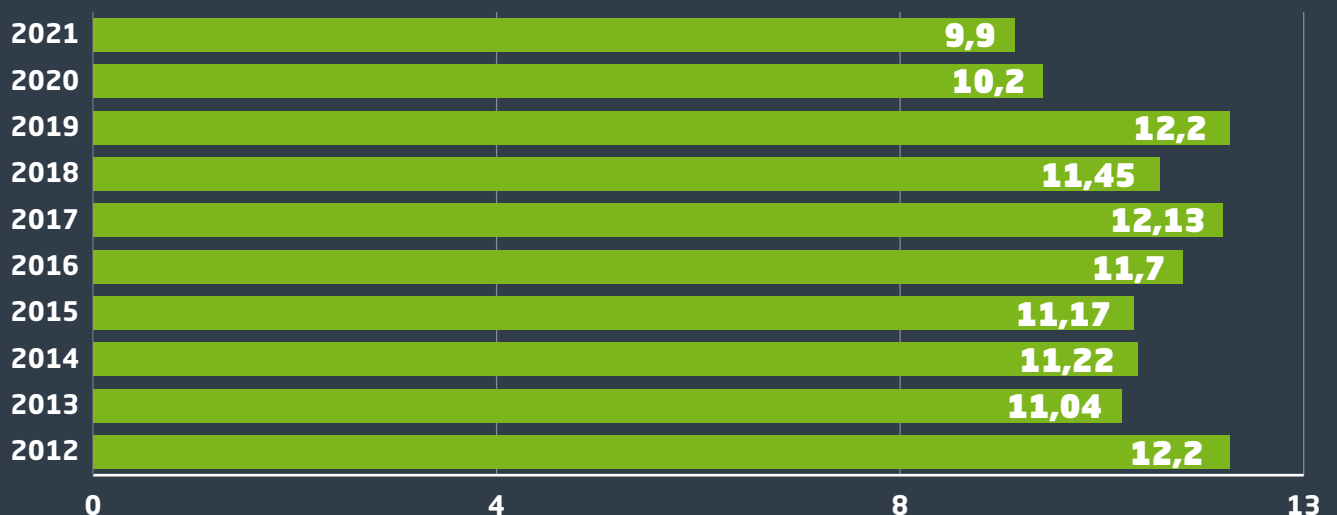
Le vandalisme

Le coût du vandalisme confirme cette année la baisse entreprise en 2020 (- 2,8 %).

Ainsi, le coût du vandalisme s'élève à **9,73 millions d'euros en 2021** pour les entreprises de notre panel, et à 9,91 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 **113 millions d'euros** pour les entreprises de transport urbain.

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



Source : rapports sûreté UTP 2012 à 2021.

LES PRINCIPALES DONNÉES DU RAPPORT SÛRETÉ 2021

Les actions des entreprises pour renforcer la sûreté

5,1 % des emplois dans la branche des transports urbains

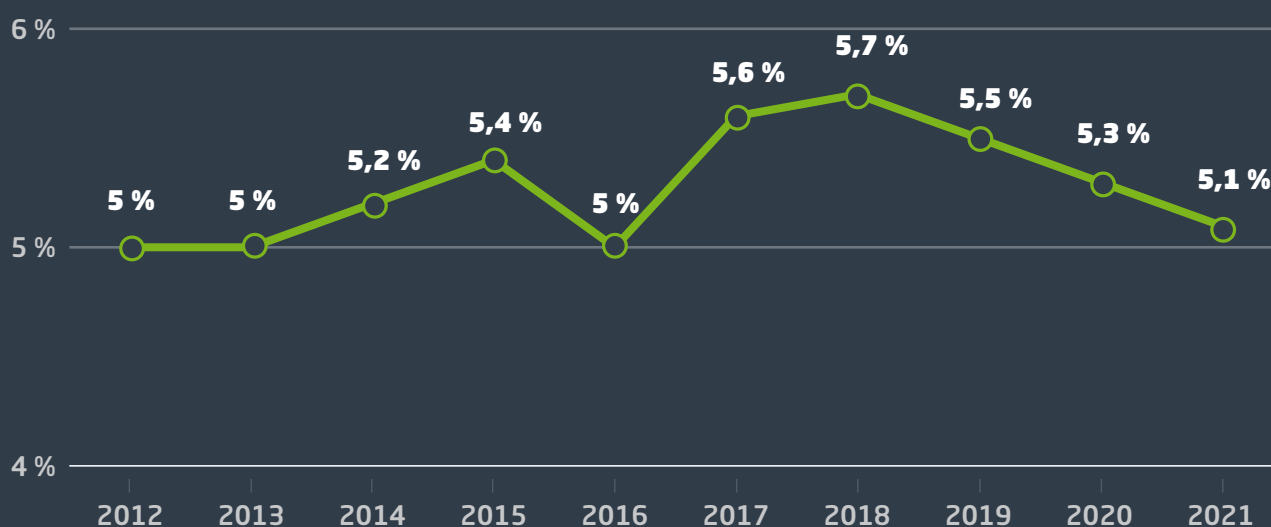
sont affectés à la sûreté

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 2021, 2 506 salariés, soit 5,1 % des effectifs 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 en légère baisse depuis 2 ans. Il se stabilise toutefois depuis 10 ans autour de 5 %.

Part des salariés participant à la lutte contre l'insécurité

(données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2012 à 2021

Plus de 140 000 heures de formation professionnelle consacrées à la sûreté

Après avoir diminué l'année passée, le nombre d'heures de formation des salariés à la sûreté, augmente en 2021. Ainsi, **plus de 140 000 heures de formation à la sûreté** ont été suivies par les salariés du transport urbain.

Au-delà de cette formation obligatoire, les entreprises de transport urbain ont donc poursuivi en 2021 leurs efforts d'investissement dans d'autres actions de formation à la sûreté (cf. page 33).

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

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^{er} mars 2022, 240 CLS ont été recensés, dont 53 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

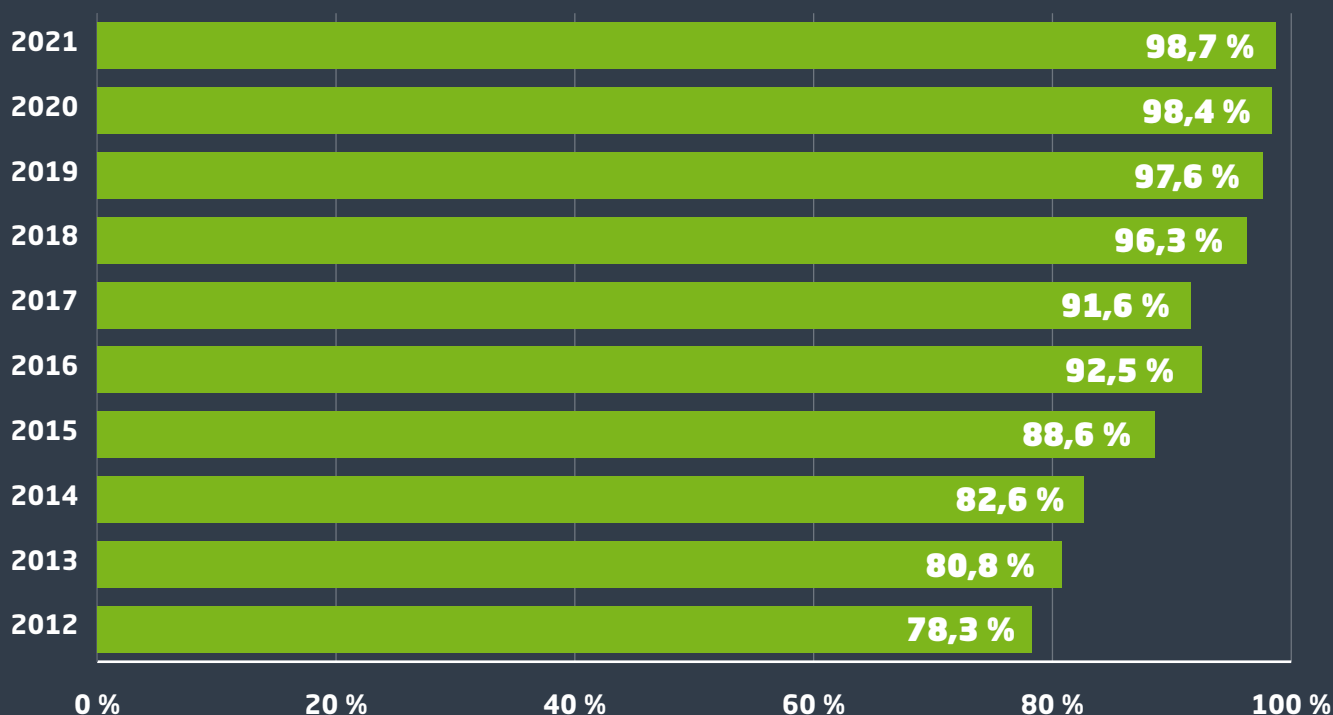
Le **taux d'équipement des véhicules en dispositifs de « sûreté »**, apparaît stable depuis 3 ans.

Ainsi, **l'équipement en vidéoprotection des véhicules atteint cette année 98,7 % (contre 98,4 % en 2020)**. Soulignons

que sur 10 ans, le **taux d'équipement des véhicules en vidéoprotection a progressé de + 20,4 points** (ce taux était de 78,4 % en 2012).

Évolution du pourcentage de l'équipement en vidéoprotection

(données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2012 à 2021

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^{er} mars 2022, cet accord de branche était décliné au plan local par **83 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

Après deux années de baisse consécutives, le nombre d'agressions sur le personnel ayant donné lieu à un arrêt de travail est à la hausse (+ 22,8 % en 2021).

Les entreprises de transport urbain appartenant à notre panel ont en effet recensé 802 agressions suivies d'un arrêt de travail en 2021, alors qu'elles en avaient connu 653 en 2020 et 880 en 2019.

Ce niveau d'agression situe l'année 2021 à un niveau proche de celui enregistré en 2011 avec 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 agressions représentent, en 2021, 17,4 % des accidents du travail relevés dans les entreprises de transport urbain.

Cette hausse peut être constatée dans l'ensemble des classes d'entreprises. Les entreprises de classe 1 enregistrent une hausse de 21,9 % tandis que les entreprises de classe 2 enregistrent une hausse de 18,3 %. Si les entreprises de classe 3 enregistrent une hausse de 109,1 % de ce chiffre, ce taux doit être appréhendé avec beaucoup de prudence, car il représente une hausse de 12 cas sur l'ensemble de la classe par rapport à l'année précédente.

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 0,34 agression pour un million de voyages a été constaté en 2021.

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 voyage, relativement stable depuis 2012, a connu une importante diminution entre 2018 et 2020 et repart cette année à la hausse ;
- Ce niveau, qui se rapproche de ceux constatés en 2015, 2016 et 2018 reste très éloigné des pics connus en 2002 et 2003, qui étaient respectivement de 0,54 et 0,48.

Il est également important de rappeler que l'année 2020 a été marquée par une agression d'une particulière violence ayant entraîné le décès d'un conducteur au sein d'un réseau de transport urbain.

Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail

2019	2020	2021
880	653	802

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 hausse de + 21,9 % après avoir connu deux années de baisse. Cette hausse concerne la moitié des entreprises de cette classe (14), 10 ayant connu une baisse 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 :

Évolution du nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
- 8,8 %	+ 15,5 %	+ 1,8 %	+ 4,7 %	- 9,6 %	+ 1,2 %	+ 10,1 %	- 11 %	- 25,5 %	+ 21,9 %

Source : rapports sûreté UTP 2012 à 2021

En nombre, 656 agressions suivies d'un arrêt de travail ont eu lieu, dont un quart s'est produit dans 2 agglomérations.

Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail

2019	2020	2021
722	528	656

Classe 2

Après avoir connu une baisse de 28,3 % entre 2019 et 2020, le nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail repart à la hausse (+ 18,3 %). Il est à noter que sur les trois dernières années, ce chiffre connaît une diminution, passant de 145 agressions en 2019 à 123 en 2021.

Ainsi, 12 entreprises enregistrent une hausse de ces agressions, tandis que 13 entreprises enregistrent une baisse de ces faits et 2 une stabilité. Notons que 22 entreprises n'ont connu aucune agression suivie d'un arrêt de travail cette année.

Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail

2019	2020	2021
145	104	123

Classe 3

Les agressions suivies d'un arrêt de travail subies par les salariés connaissent une hausse de 109,1 %. Toutefois, en nombre, nous relevons un total de 23 agressions suivies d'un arrêt de travail (soit 10 de plus qu'en 2019).

Parmi les 55 entreprises du panel, seules 12 entreprises ont eu à déplorer des agressions suivies d'un arrêt de travail, parmi lesquelles 9 n'ont connu qu'une seule agression et 43 n'ont eu à connaître aucune agression suivie d'un arrêt de travail en 2021.

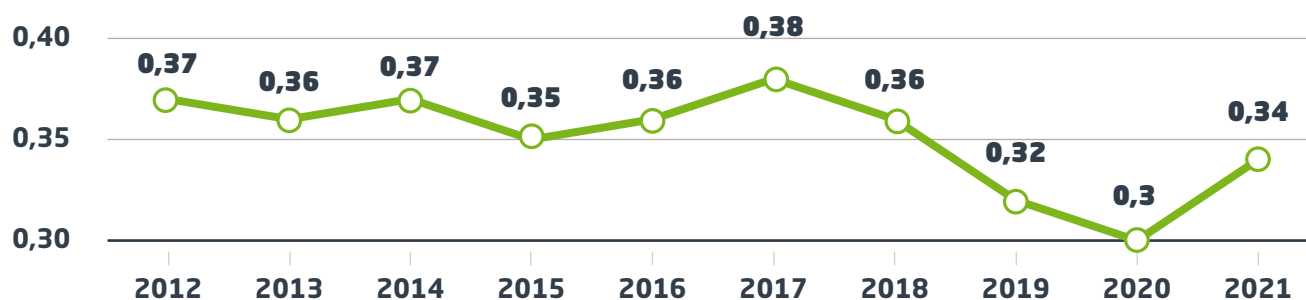
Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail

2019	2020	2021
13	11	23

1 | AGRESSIONS SUR LE PERSONNEL

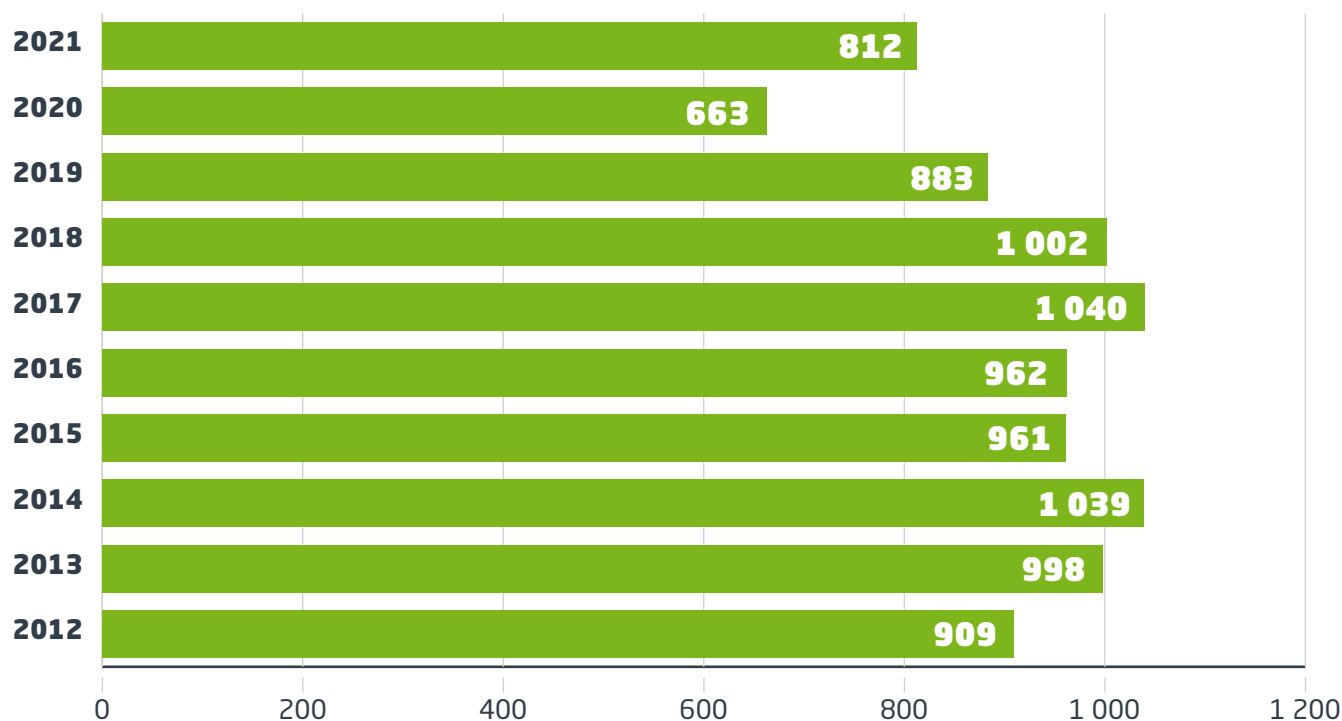
Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail pour un million de voyages

(données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2012 à 2021

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



Source : rapports sûreté UTP 2012 à 2021

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 2021.

Le nombre de jours d'arrêts de travail

Le nombre de jours d'arrêts de travail induit par les agressions repart à la hausse en 2021 (+ 20,1 %) après avoir connu une baisse en 2020. Ainsi, en 2021, une agression a, en moyenne, donné lieu à 75,2 jours d'arrêts de travail, contre 76,9 en 2020 et 63,5 en 2017 (cf. tableau ci-dessous).

Sur les trois dernières années, la moyenne de nombre de jours d'arrêts a augmenté de près de 12 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 connaissent depuis plusieurs années une augmentation constante de ce chiffre (+ 14,2 % entre 2019 et 2020 et + 7,9 % entre 2020 et 2021). En trois ans, ce chiffre a connu une hausse de + 22,8 % au sein des entreprises de classe 1. Ce chiffre est ainsi passé de 65,6 jours en moyenne d'arrêts de travail en 2019 à 80,8 jours en 2021 ;
- Les entreprises de classe 2 enregistrent cette année une baisse de ce chiffre en 2021 qui retrouve ainsi son niveau de 2019 (+ 69,5 % entre 2019 et 2020 et - 41 % entre 2020 et 2021). Sur trois ans, ce chiffre reste donc stable et s'élève à 54,5 jours en moyenne d'arrêts de travail par agression, malgré une forte hausse constatée en 2020 (92,4 jours) ;
- Les entreprises de classe 3 enregistrent une stabilisation de ce chiffre, après avoir connu une baisse de - 37,8 % en 2020. En 2021, ce chiffre se stabilise à 28,2 jours en moyenne d'arrêts de travail par agression (contre 28,8 jours en 2019 et 46,3 jours en 2019).

■ Jours d'arrêt de travail dus à des agressions

Les agressions subies par le personnel en 2021 ont ainsi induit 60 345 jours d'arrêts de travail représentant 17,3 % des jours d'arrêts de travail consécutifs à des accidents du travail dans les entreprises de transport urbain. Ce niveau situe l'année 2021 à un niveau proche de celui atteint en 2015 (18,3 %).

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, 19,5 % des jours d'arrêts pour accident du travail,
- dans les entreprises de classe 2, 10,6 % des jours d'arrêts pour accident du travail,
- dans les entreprises de classe 3, 5 % des jours d'arrêts pour accident du travail.

L'examen, sur dix ans, du nombre total de jours d'arrêts de travail (cf. tableau ci-dessous) montre que ce chiffre augmente cette année après avoir connu une période de stabilité entre 2017 et 2019 et une baisse en 2020. Cet indicateur atteint cette année le plus haut niveau enregistré depuis que l'UTP mesure ces données.

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.

	2019	2020	2021
Nombre total de jours d'arrêts de travail	55 873	50 245	60 345
Nombre total d'agressions	880	653	802
Nombre moyen de jours d'arrêts de travail par agression	63,5	76,9	75,2

■ Par classe d'entreprises

	2019			2020			2021		
	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 1	Classe 2	Classe 3
Nombre total de jours d'arrêts de travail	47 372	7 899	602	40 318	9 610	317	52 999	6 698	648
Nombre total d'agressions	722	145	13	538	104	11	656	123	23
Nombre moyen de jours d'arrêts de travail par agression	65,6	54,5	46,3	74,9	92,4	28,8	80,8	54,5	28,2

■ Salariés hospitalisés

En 2021, 8 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).

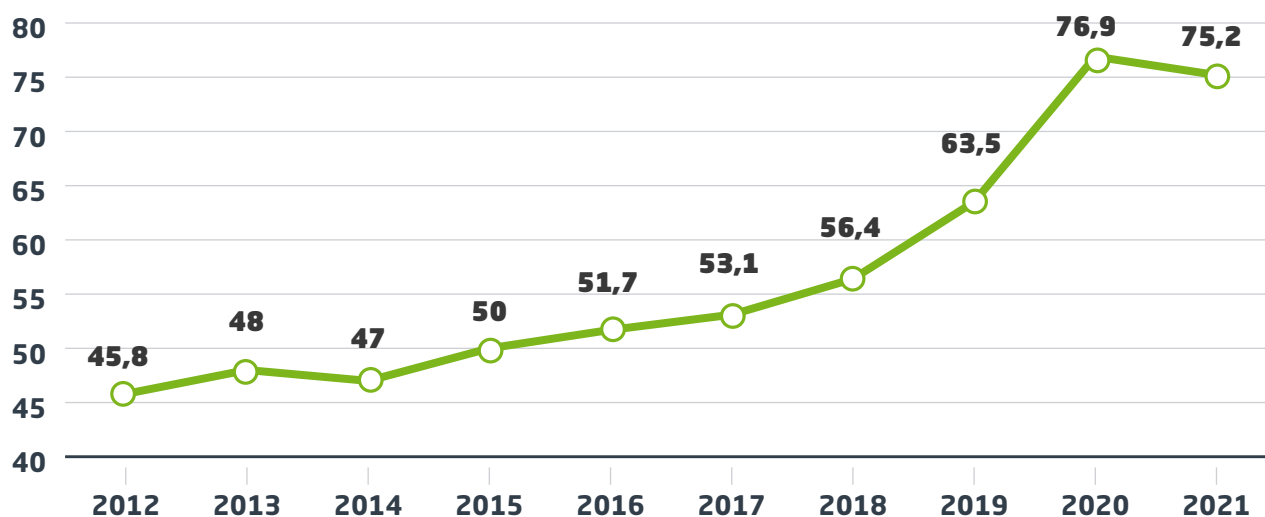
Pour l'année 2021, les entreprises du panel ont également indiqué que 35 salariés s'étaient vu délivrer un bulletin de situation dans l'hypothèse où ceux-ci ont pu être hospitalisés sans nécessairement passer de nuit à l'hôpital.

	2019	2020	2021
Nombre total de salariés hospitalisés	7	5	8
Nombre total de jours d'hospitalisation	20	12	10

1 | AGRESSIONS SUR LE PERSONNEL

Nombre moyen de jours d'arrêts de travail par agression

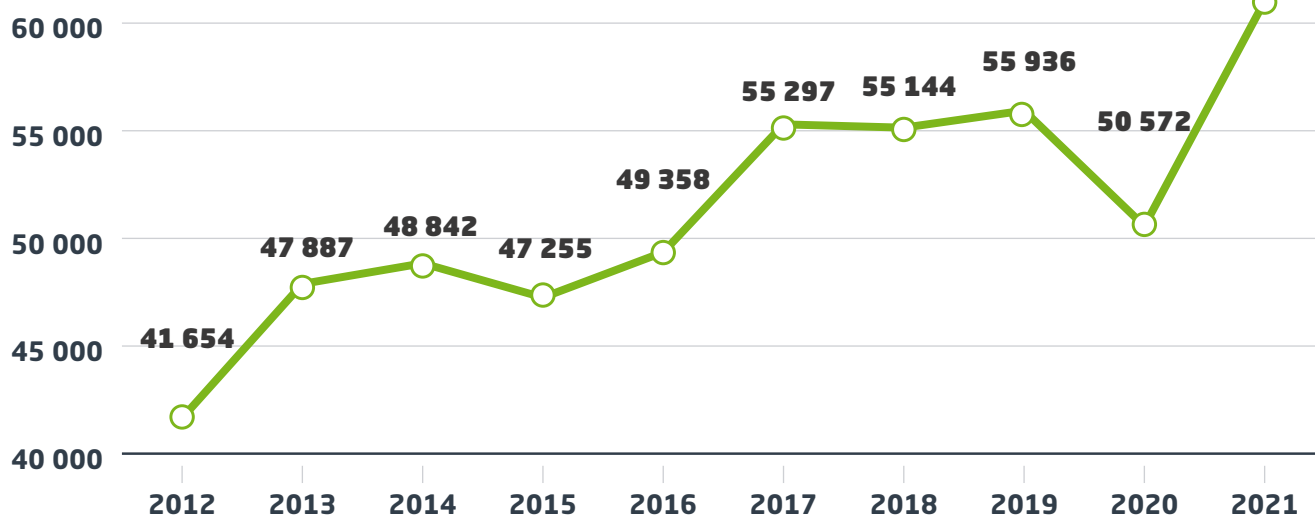
(données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2012 à 2021

Nombre de jours d'arrêts dus à des agressions

(données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2012 à 2021

Nature des préjudices causés

La répartition des jours d'arrêts de travail montre cette année une part plus importante des jours d'arrêts pour cause de préjudice physique, contrairement à l'année 2020. Il est ainsi à noter qu'en 2021, 51,3 % des jours d'arrêts de travail sont consécutifs à des préjudices physiques (contre 47,8 % en 2020), tandis que les préjudices psychologiques sont en baisse (48,7 % contre 52,2 % en 2020).

L'examen de l'évolution de la proportion des jours d'arrêts de travail consécutifs à des préjudices (cf. graphique ci-dessous) nous montre

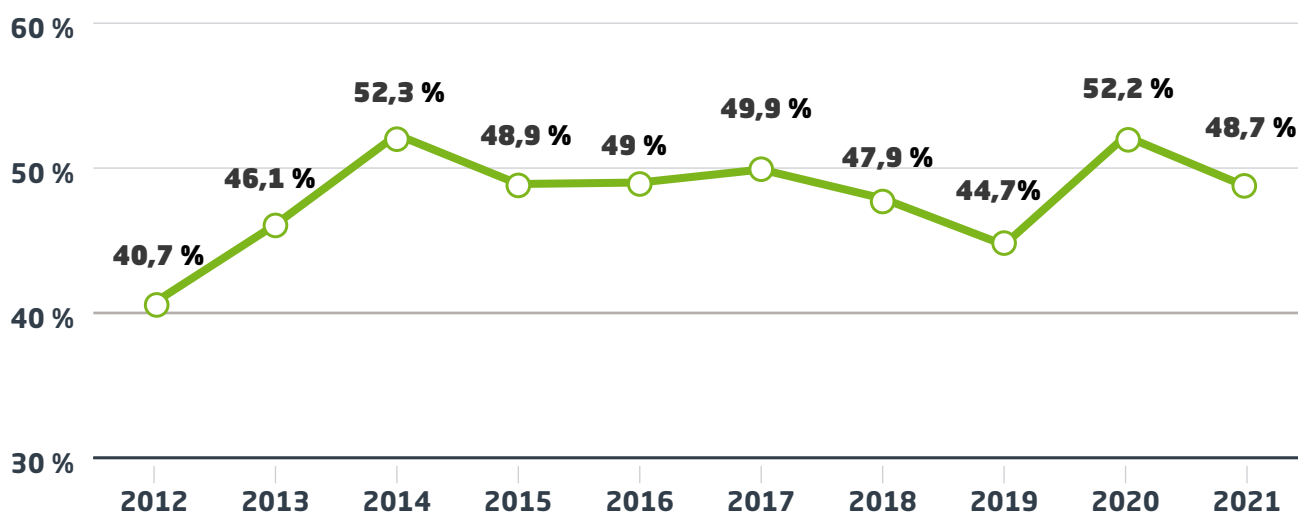
que cette part, stable entre 2015 et 2018, a connu successivement une baisse puis une importante hausse en 2020, avant de revenir cette année à un niveau proche de celui constaté en 2015.

Précisons que 7,9 % des jours d'arrêts de travail sont dus à des rechutes en 2021, dont 53,3 % sont d'ordre psychologique (contre 78 % en 2020 et 22,6 % en 2019).

	2019	2020	2021
Nombre d'arrêts de travail consécutifs à des préjudices physiques	55,3 %	47,8 %	51,3 %
Nombre d'arrêts de travail consécutifs à des préjudices psychologiques	44,7 %	52,2 %	48,7 %

Pourcentage de jours d'arrêts de travail dus à des préjudices psychologiques

(données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2012 à 2021

1 | AGRESSIONS SUR LE PERSONNEL

Les salariés victimes d'agression

▪ Répartition par catégorie professionnelle

En 2021, 90,9 % des agressions suivies d'un arrêt de travail ont été subies par les conducteurs et vérificateurs (contre 90,2 % en 2020 et 92,4 % en 2019). Plus précisément :

- La proportion des conducteurs parmi les salariés agressés (59,4 %) et celle des vérificateurs (31,5 %) restent stable, malgré une légère augmentation de la part des conducteurs agressés de + 1,1 point ;
- La part d'agents de vente agressés repart à la hausse pour atteindre 1,3 % (contre 0,7 % en 2020) et se rapproche ainsi du taux constaté en 2019 de 1,5 % ;
- La proportion des agents d'accompagnement agressés poursuit son augmentation. Ce taux atteint cette année 6,1 % alors qu'il était de 5,2 % en 2020 et de 3,8 % en 2019 ;
- La part des agents d'intervention technique et des régulateurs sont cette année les plus faibles et représentent respectivement 0,2 % et 0,3 % des salariés agressés.

▪ Répartition par sexe

La part des femmes parmi les salariés agressés est en hausse cette année après avoir connu une légère baisse en 2020. Ce taux s'élève à 24,2 % en 2021.

Le rapport entre ces agressions et la part des salariées dans les effectifs de la branche (17,8 % dans la catégorie des ouvriers roulants selon le bilan social UTP 2021) nous permet de dénombrer :

- **une agression pour 64,8 hommes ;**
- **une agression pour 50,9 femmes.**

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.

En effet, nous dénombrons :

- **une agression pour 11,7 agents d'accompagnement ;**
- **une agression pour 9,4 vérificateurs ;**
- **une agression pour 65,8 conducteurs.**

	2019	2020	2021
Conducteurs	62,4 %	58,3 %	59,4 %
Vérificateurs	30 %	31,9 %	31,5 %
Régulateurs	0,5 %	0,4 %	0,3 %
Agents de vente	1,5 %	0,7 %	1,3 %
Agents d'accompagnement	3,8 %	5,2 %	6,1 %
Agents d'intervention technique	0,7 %	0,8 %	0,2 %
Autres	1,3 %	2,6 %	1,1 %

	2019	2020	2021
Hommes	77,8 %	80,1 %	75,8 %
Femmes	22,2 %	19,9 %	24,2 %

• Répartition par âge

À l'instar de 2020, 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. Il est à noter qu'antérieurement à 2019, la tranche des 26 à 40 ans était la plus visée par les agressions. La répartition des agressions au sein de ces classe d'âge restent néanmoins proches : elles s'élèvent à 36,5 % pour la tranche des 41 à 50 ans et de 35,1 % pour la tranche des 26 à 40 ans.

La part des salariés âgés de plus de 50 ans parmi les salariés agressés reste stable, tant pour la tranche 51 à 54 ans (12,8 % contre 13 % en 2020) que pour celle des 55 ans et plus (14,9 % contre 14,2 % en 2020). 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, 37,7 % des salariés ont plus de 50 ans en 2021, contre 36,9 % en 2020 et 36,1 % en 2019 (source : Bilan social UTP 2021). 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 2021, les salariés âgés de 18 à 25 ans représentent 0,7 % des salariés qui ont subi une agression suivie d'un arrêt de travail, contre 0,5 % en 2020 et 0,8 % en 2019.

• Répartition par ancienneté

La part des salariés agressés dont l'ancienneté est comprise entre 5 et 10 ans est la plus touchée (23,8 %). Cette part apparaît proche de celle des salariés ayant une ancienneté comprise entre 10 et 15 ans d'ancienneté, qui était la plus touchée en 2019.

Notons que la part des 5 à 15 ans d'ancienneté représente à elle seule 43,9 % des salariés agressés, cette part ayant toutefois tendance à diminuer depuis 2019 (46,6 % en 2019, 44,2 % en 2020).

La part des salariés agressés dont l'ancienneté est comprise entre 1 et 5 ans augmente à nouveau cette année et atteint 22 %. Ce taux était de 19,2 % en 2020 et de 18,2 % en 2019.

Les salariés ayant une ancienneté d'au moins 15 ans représentent, quant à eux, 31,5 % des salariés agressés en 2021. Cette proportion diminue ainsi légèrement cette année (32,6 % en 2020) pour se rapprocher du niveau atteint en 2019 (31,8 %).

De plus, la part des salariés agressés dont l'ancienneté est la plus faible (moins d'un an), repart à la baisse cette année et après avoir connu deux années consécutives de hausse (2,6 % en 2021 contre 4 % en 2020 et 3,4 % en 2019).

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 2021 que les salariés ayant une ancienneté comprise entre 5 et 10 ans ont le plus de risque de subir une agression. À titre de comparaison, notons que, l'an dernier, les salariés ayant entre 3 à 5 ans d'ancienneté avaient le plus de risque de subir une agression.

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 89,5 salariés âgés de 18 à 25 ans inclus ;
- une agression pour 50 salariés âgés de 26 à 40 ans inclus ;
- une agression pour 54,8 salariés âgés de 41 à 50 ans inclus ;
- une agression pour 67 salariés âgés de 51 à 54 ans inclus ;
- une agression pour 98,4 salariés âgés de 55 ans et plus.

	2019	2020	2021
18 à 25 ans inclus	0,8 %	0,5 %	0,7 %
26 à 40 ans inclus	34 %	34,8 %	35,1 %
41 à 50 ans inclus	36,6 %	37,5 %	36,5 %
51 à 54 inclus	14,5 %	13 %	12,8 %
55 ans et +	14,2 %	14,2 %	14,9 %

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

Ainsi, nous avons pu comptabiliser :

- une agression pour 97,1 salariés de moins d'un an d'ancienneté ;
- une agression pour 66,3 salariés de 1 à 3 ans d'ancienneté ;
- une agression pour 53,3 salariés de 3 à 5 ans d'ancienneté ;
- une agression pour 49 salariés de 5 à 10 ans d'ancienneté ;
- une agression pour 53,5 salariés de 10 à 15 ans d'ancienneté ;
- une agression pour 54,2 salariés de 15 à 20 ans d'ancienneté ;
- une agression pour 76,2 salariés de 20 à 25 ans d'ancienneté ;
- une agression pour 117,9 salariés de 25 à 30 ans d'ancienneté.

	2019	2020	2021
Moins d'1 an	3,4 %	4 %	2,6 %
De 1 à moins de 3 ans	7,7 %	8,2 %	10,7 %
De 3 à moins de 5 ans	10,5 %	11 %	11,3 %
De 5 à moins de 10 ans	22,3 %	23,6 %	23,8 %
De 10 à moins de 15 ans	24,3 %	20,6 %	20,1 %
De 15 à moins de 20 ans	14,3 %	12,8 %	14,8 %
De 20 à moins de 25 ans	9,5 %	11,5 %	10,5 %
De 25 à moins de 30 ans	8 %	8,3 %	6,2 %

1 | AGRESSIONS SUR LE PERSONNEL

▪ Première agression

En 2021, il s'agissait d'une première agression pour 48 % des salariés victimes de ces faits, contre 45,5 % en 2020, soit une hausse de + 2,5 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^{er} 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 cinq ans. Une partie de cette formation obligatoire est consacrée à la sûreté.

Causes et moyens des agressions

▪ 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 : 29,9 % des agressions ont lieu à cette occasion contre 32,4 % en 2020 et 31,4 % en 2019. La proportion des salariés agressés pour cause de remarque ou de rappel au règlement reste stable après avoir connu une hausse importante en 2020 de + 10,2 points.

De plus, nous pouvons souligner que :

- la proportion des salariés agressés sans motifs apparents baisse légèrement et retrouve le niveau atteint en 2019 (15,1 % en 2021 contre 17 % en 2020 et 15,4 % en 2019) ;
- les conflits de circulation avec les usagers de la route restent stables et représentent 9,8 % des agressions subies par les salariés ;
- la proportion des salariés agressés à l'occasion d'un vol ou d'une tentative de vol diminue pour atteindre 0,5 % des agressions contre 1,9 % en 2020 et 1,2 % en 2019 ;
- les proportions des salariés agressés à l'occasion de l'achat d'un titre de transport ou lors de l'interposition dans une bagarre augmentent et représentent respectivement 5,6 % et 5 % des agressions ;

	2019	2020	2021
Première agression	46,4 %	45,5 %	48 %

Parmi les salariés victimes d'une agression suivie d'un arrêt de travail en 2021, 69,4 % ont suivi une formation « sûreté » au cours des cinq dernières années contre 79,7 % en 2020 et 69,5 % en 2019. L'année 2021 retrouve ainsi un niveau proche de celui constaté en 2019.

Ajoutons qu'un peu plus de 144 000 heures de formation consacrées à la gestion des situations conflictuelles ont été suivies en 2021 par les salariés des entreprises de transport urbain, contre 126 424 heures l'année dernière (cf. « Les réponses des entreprises de transport urbain à l'insécurité », page 33).

	2019	2020	2021
Formations « sûreté »	69,5 %	79,7 %	69,4 %

- Il est à noter que la proportion des salariés agressés pour un motif « autre » que ceux listés augmente de + 4 points et retrouve un niveau proche de celui constaté en 2019.

	2019	2020	2021
Vérification du titre de transport	31,4 %	32,4 %	29,9 %
Remarque ou rappel du règlement dont rappel du port du masque	16,2 %	26,7 %	32,8 %
Achat du titre de transport	7,6 %	4 %	5,6 %
Vol ou tentative de vol à la caisse	1,2 %	1,9 %	0,5 %
Interposition dans une bagarre	4,6 %	4,4 %	5 %
Conflit de circulation avec les usagers de la route	11,8 %	9 %	9,8 %
Sans motifs apparents	15,4 %	17 %	15,1 %
Autres	11,9 %	4,6 %	8,6 %

• Moyens des agressions

La part des atteintes à l'intégrité physique diminue à nouveau cette année pour atteindre son niveau le plus bas depuis 10 ans : 36,3 % contre 45,1 % en 2020 et 52 % en 2019. En 2021, 63,7 % des atteintes sont constituées par des menaces et insultes à l'égard des salariés des transports publics urbains.

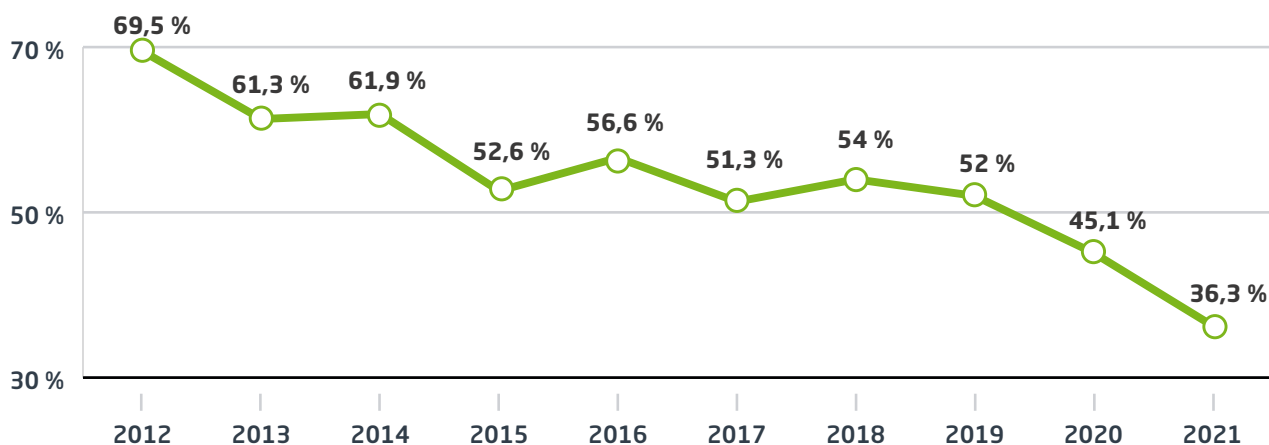
Concernant les atteintes à l'intégrité physique, celles-ci sont principalement constituées d'atteintes à mains nues (15,9 %, contre 21,8 % en 2020 et 32,7 % en 2019) et de jets de projectiles, l'utilisation de ce moyen poursuivant cette année son augmentation (10,2 % contre 8,2 % en 2020 et 4,5 % en 2019).

Concernant les atteintes constituées par des menaces, celles-ci sont désormais pour une large majorité des insultes et menaces verbales (58,8 % contre 48,6 % en 2020 et 39,5 % en 2019). La part des menaces avec armes, objets ou animaux diminue de - 1,4 point cette année.

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. À l'inverse, celle représentée par les menaces atteint un niveau inédit.

	2019	2020	2021
MENACES dont :	48 %	54,9 %	63,7 %
Menaces avec armes, objets, animaux	8,5 %	6,3 %	4,9 %
Insultes - menaces verbales	39,5 %	48,6 %	58,8 %
ATTEINTES À L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE dont :	52 %	45,1 %	36,3 %
Crachats	8 %	9 %	5,4 %
Mains nues	32,7 %	21,8 %	15,9 %
Seringue	0 %	0,1 %	0 %
Bombe lacrymogène	0,8 %	0,5 %	0,5 %
Jet de projectiles	4,5 %	8,2 %	10,2 %
Arme contondante	0,2 %	0,6 %	0,1 %
Animal	0,1 %	0,2 %	0,1 %
Arme blanche	1,1 %	0,9 %	0,9 %
Arme à feu	0,4 %	0,2 %	0,1 %
Lasers	0,6 %	0,4 %	0,4 %
Autres	3,6 %	3,3 %	2,8 %

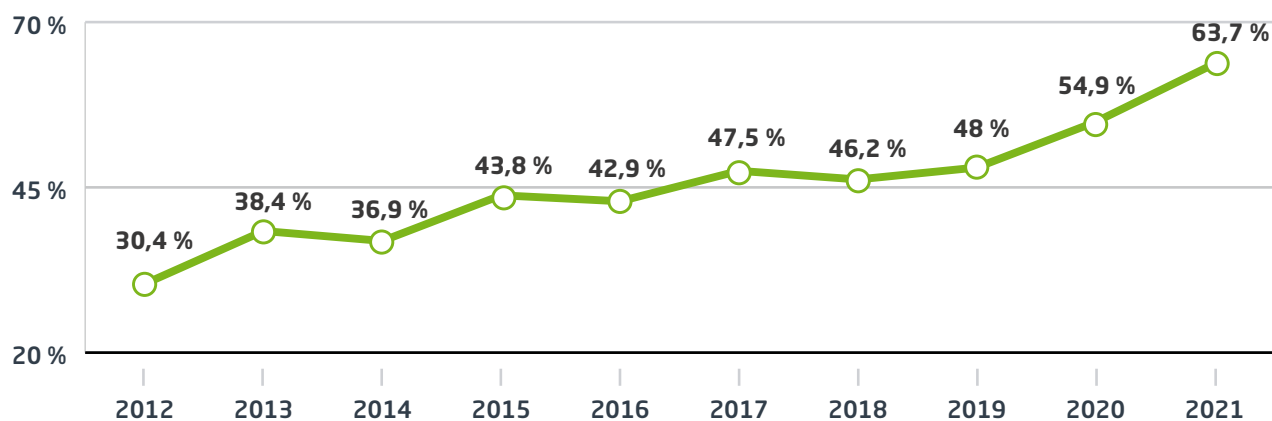
Part représentée par les atteintes à l'intégrité physique dans les agressions suivies d'un arrêt de travail (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2012 à 2021

1 | AGRESSIONS SUR LE PERSONNEL

Part représentée par les menaces dans les agressions suivies d'un arrêt de travail (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2012 à 2021

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 se stabilise après avoir connu une forte hausse en 2020 de + 13,6 points. Elle s'élève cette année à 21,7 %.

	2019	2020	2021
Véhicule de surface (bus et tramways)	90,9 %	77,3 %	78,3 %
Métro/Val	9,1 %	22,7 %	21,7 %

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

MÉTRO/VAL	2019	2020	2021
Poste de conduite	28,6 %	35,8 %	31,4 %
Dans une rame	5,7 %	15,1 %	8,3 %
À l'extérieur du véhicule	65,7 %	49,1 %	60,3 %

La part des agressions au poste de conduite, à la hausse en 2020, diminue légèrement cette année à 31,4 % contre 35,8 % en 2020 et 28,6 % en 2019. Une baisse est également constatée concernant les agressions dans une rame, qui passe de 15,1 % en 2020 à 8,3 % en 2021. À l'inverse, la part des agressions commises à l'extérieur du véhicule, représente, en 2020, 60,3 % des agressions subies par les salariés des entreprises de transport urbain, soit une hausse de + 11,2 points par rapport à 2020.

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 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 reste stable dans les bus et les tramways (58,2 % en 2021 contre 59,1 % en 2020 et 60,7 % en 2019). La proportion des agressions commises à la station d'arrêt augmente de + 9 points, et passe respectivement de 18,5 % à 27,5 % en 2021. À l'inverse les agressions commises à l'arrière du véhicule baissent et retrouvent ainsi le niveau constaté en 2019 de 5,3 %.

VÉHICULE DE SURFACE	2019	2020	2021
Poste de conduite, avant du véhicule	60,7 %	59,1 %	58,2 %
Au milieu du véhicule	14 %	11,5 %	9 %
À l'arrière du véhicule	5,3 %	10,9 %	5,3 %
À la station d'arrêt	20 %	18,5 %	27,5 %

Localisation des agressions

La majeure partie des agressions survient en centre-ville (41,2 %) ou au sein d'un quartier dit sensible (32,9 %), ces deux lieux totalisant 74,4 % des agressions (contre 72,5 % en 2020 et 70 % en 2019).

La part des agressions commises dans un quartier dit « résidentiel » diminue légèrement, en passant de 20,5 % à 18,8 % en 2021). Cette part s'éloigne donc de celle représentée par les quartiers sensibles, alors qu'elles étaient proches en 2019.

Enfin, la part des agressions commises dans d'autres endroits, reste stable en 2019 (6,8 %, contre 7 % en 2020 et 6,1 % en 2019) 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.

	2019	2020	2021
Dans un quartier sensible	25,3 %	30,9 %	32,9 %
Dans un quartier résidentiel	23,9 %	20,5 %	18,8 %
Au centre-ville	44,7 %	41,6 %	41,5 %
Autres	6,1 %	7 %	6,8 %

Les périodes des agressions

Période scolaire/Vacances scolaires

Les agressions demeurent majoritairement commises durant la période scolaire. C'est en effet le cas pour 66,1 % d'entre elles (contre 65,2 % en 2020 et 65 % en 2019), cette proportion étant stable cette année.

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 2021 hors période scolaire que pendant cette période.

	2019	2020	2021
Période scolaire	65 %	65,2 %	66,1 %
Hors périodes scolaires	35 %	34,8 %	33,9 %

Jours de la semaine

À 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 reste stable (9,1 % en 2021 contre 9,2 % en 2020 et 9,3 % en 2019).

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 : 9 agressions pour 1 000 services en circulation ont été ainsi commises en 2021 le dimanche.

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

	2019		2020		2021	
	Période scolaire	Hors période scolaire	Période scolaire	Hors période scolaire	Période scolaire	Hors période scolaire
Lundi	17,2 %	15,9 %	19,5 %	14,4 %	17,5 %	16,3 %
Mardi	14,4 %	18,1 %	17,5 %	15,4 %	14,7 %	14,9 %
Mercredi	16,5 %	14,3 %	18,2 %	16,7 %	16,2 %	14,7 %
Judi	18,1 %	14,2 %	16,6 %	14,6 %	14,3 %	14 %
Vendredi	14,2 %	11,7 %	11,4 %	14,9 %	15 %	19 %
Samedi	11,5 %	15,2 %	9 %	13,4 %	13,6 %	11,6 %
Dimanche	8,1 %	10,5 %	7,7 %	10,7 %	8,7 %	9,5 %

▪ Répartition par âge

Contrairement aux années précédentes, les agresseurs sont, cette année, majoritairement âgés de plus de 25 ans. Ceux-ci ont été les auteurs de 51,1 % des faits commis à l'encontre des salariés (44,7 % en 2020 et 44,6 % en 2019). La part des agresseurs âgés de moins de 25 ans ou plus diminue et représente 48,9 % des agresseurs.

Notons également que la part des agresseurs de moins de 16 ans poursuit sa diminution : elle s'élève à 7,3 % en 2021 et enregistre une baisse de - 4,2 points entre 2019 et 2021.

▪ Les modes d'agressions

La part des agressions commises en groupe reste stable et représente 17,2 % des agressions en 2021, contre 18,1 % en 2020.

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

	2019	2020	2021
Moins de 16 ans	11,5 %	8,6 %	7,3 %
De 16 à 25 ans	43,9 %	46,7 %	41,6 %
Plus de 25 ans	44,6 %	44,7 %	51,1 %

	2019	2020	2021
Seul	84,3 %	81,9 %	82,8 %
À deux, trois	12 %	12,8 %	12,7 %
À plus de trois	3,7 %	5,3 %	4,5 %

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 2021, le nombre d'agressions recensées dans les entreprises de transport urbain diminue de 21 % et confirme cette année la baisse entreprise l'année passée (- 8,5 % entre 2019 et 2020). Ainsi, 3 948 agressions suivies ou non d'un arrêt de travail ont été relevées.

Ainsi, le nombre d'agressions recensées dans les entreprises de classe 1 connaît une diminution importante de - 25,3 %, passant de 3 814 à 2 850 entre 2020 et 2021. Dans les entreprises de classe 2, une diminution de - 5,9 % est relevée, le nombre d'agressions passant de 1 001 à 942. Les entreprises de classe 3 enregistrent une baisse de 15,7 % de ce chiffre, qui passe de 185 à 156.

À 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 la fréquentation des 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 a connu une augmentation quasi constante jusqu'en 2020. L'année 2021 marque un retour à la baisse de ce chiffre qui retrouve un niveau proche de celui constaté en 2017. Nous pouvons en effet recenser 1,7 agression pour un million de voyages en 2021, contre 2,3 en 2020 et 1,9 en 2019.

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.

	2019	2020	2021
Nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail	5 462	5 000	3 948

1 | AGRESSIONS SUR LE PERSONNEL

• Par classe d'entreprises

Classe 1

	2019	2020	2021
Nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail	4 243	3 814	2 850

Classe 2

	2019	2020	2021
Nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail	1 015	1 001	942

Classe 3

	2019	2020	2021
Nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail	204	185	156

Incapacités Totales de Travail (ITT)

La notion d'Incapacité Totale de Travail (ITT) est une notion pénale qui 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).

En 2021, 257 agressions donnant lieu à ITT, dont 111 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.

Dépôt de plainte par les salariés

Le nombre de plaintes déposées par les salariés reste stable : 54,5 % des agressions ont donné lieu à une plainte en 2020, contre 54 % en 2020 et 45,5 % en 2019.

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

	2019	2020	2021
Plaintes déposées	45,5 %	54 %	54,5 %

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

En 2021, l'entreprise s'est constituée partie civile au côté du salarié agressé dans 56 % des cas où celui-ci a déposé plainte (contre 51,6 % en 2019 et 54,4 % en 2020) et retrouve un niveau proche de celui constaté en 2017.

	2019	2020	2021
Constitution de partie civile	51,6 %	54,4 %	56 %

Condamnation à l'encontre d'un agresseur

En 2021, les entreprises de notre panel ont recensé 394 décisions de justice ayant condamné des agresseurs de salariés du transport urbain (contre 470 en 2019 et 347 en 2020), dont 78 % 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.

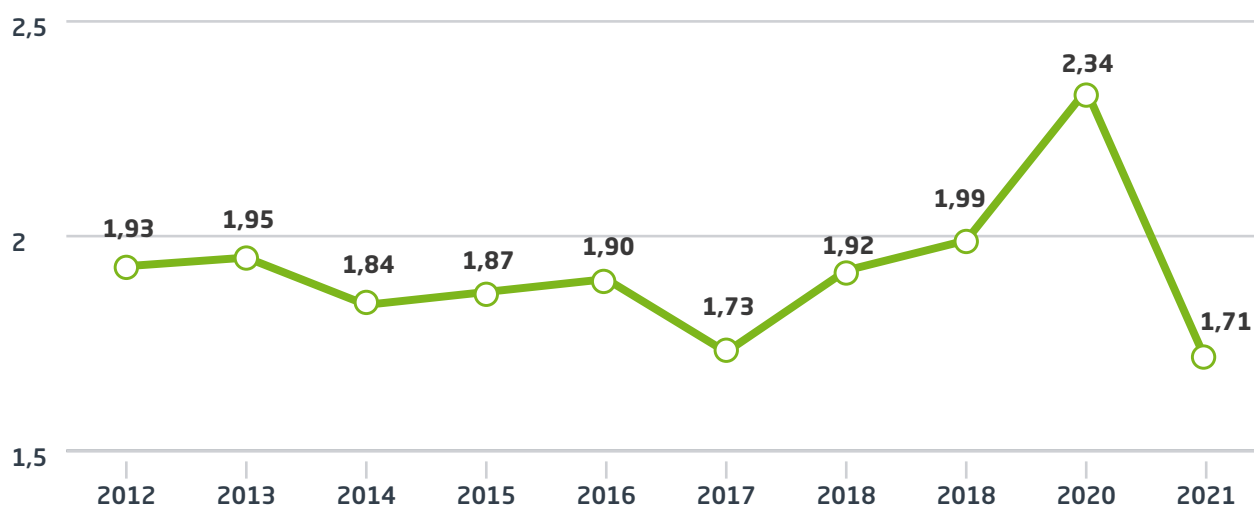
Cette protection renforcée du personnel des entreprises de transport s'applique également en cas d'atteintes ou menaces sur le « conjoint, [les] ascendants ou [les] descendants en ligne directe ou sur toute

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

Au-delà des condamnations, 204 classements sans suite (contre 208 en 2020 et 274 en 2019, soit une baisse de - 25,5 % sur 3 ans) et 75 mesures alternatives aux poursuites, telles que la médiation pénale (contre 67 en 2020) ont été prononcées.

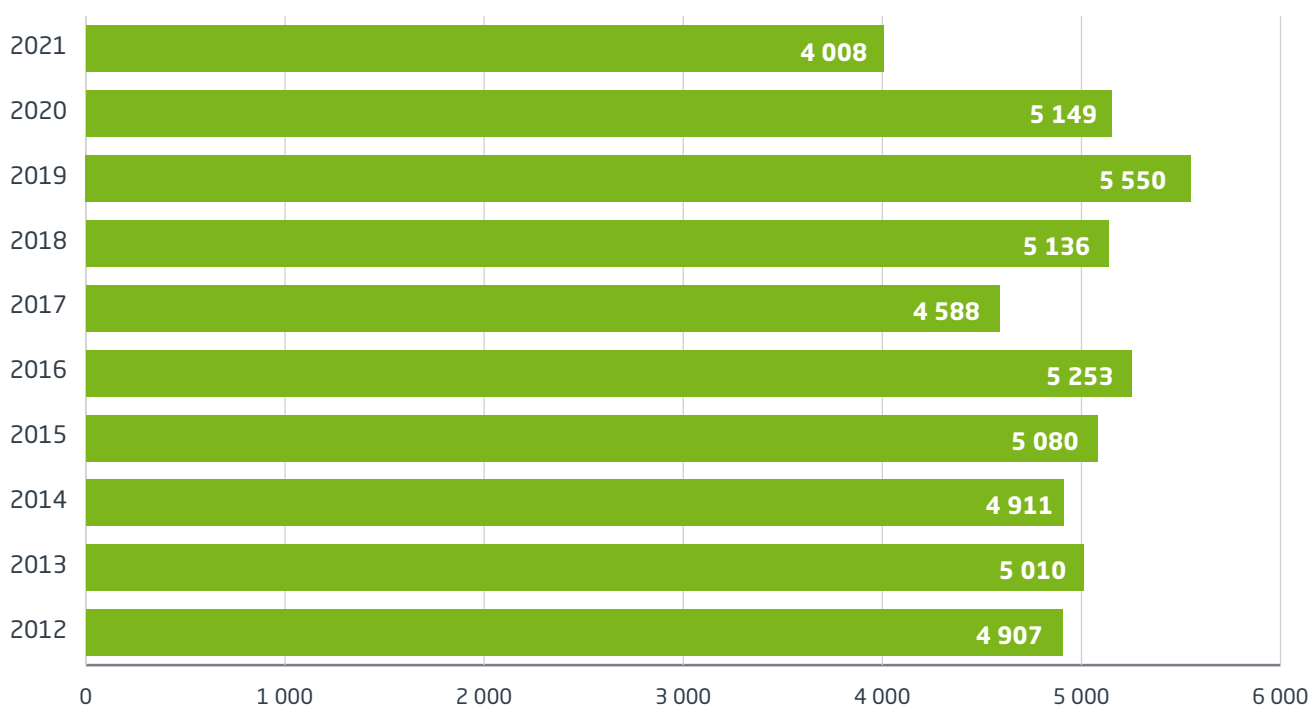
	2019	2020	2021
Condamnation à l'encontre d'un agresseur	470	347	394

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 2012 à 2021

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



Source : rapports sûreté UTP 2012 à 2021

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 2021.

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 augmentent pour la deuxième année consécutive (+ 3,44 % entre 2019 et 2020 et + 15,4 % entre 2020 et 2021), alors qu'elles avaient connu une baisse en 2019. Les entreprises de notre panel se sont ainsi vu signaler 3 610 agressions sur les voyageurs, contre 3 128 en 2020.

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 ;
- l'impact de la situation sanitaire sur la fréquentation des transports publics. Ainsi, il convient de noter que cette baisse n'a pas engendré une diminution proportionnelle du nombre d'agressions.

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 2018 où une légère hausse a été constatée). Ce ratio connaît depuis deux ans une importante hausse et atteint son plus haut niveau depuis 10 ans.

Nous observons cette année que le niveau d'agressions sur les voyageurs par million de voyages est de 1,57 contre 1,47 en 2020 et 1,1 en 2019.

Nombre d'agressions sur les voyageurs

2019	2020	2021
3 024	3 128	3 610

Répartition hommes/femmes

En 2021, 46,6 % des personnes agressées étaient des femmes, soit une hausse de + 2,9 points par rapport à 2020, et se rapproche ainsi du niveau constaté en 2019.

	2019	2020	2021
Hommes	53,2 %	56,3 %	53,4 %
Femmes	46,8 %	43,7 %	46,6 %

Concernant les agresseurs, 87,9 % des agressions de voyageurs connues ont été commises par des hommes et 12,1 % par des femmes.

	2019	2020	2021
Hommes	89,2 %	91,7 %	87,9 %
Femmes	10,8 %	8,3 %	12,1 %

Par classe d'entreprises

Les agressions dont les voyageurs ont été victimes sont en hausse dans les entreprises de classe 1 et de classe 3. En revanche, les agressions signalées sur les voyageurs dans les entreprises de classe 2 diminuent.

Les entreprises de classe 1 recensent à elles seules 87 % des agressions signalées à l'encontre des voyageurs.

Classe 1	2019	2020	2021
Nombre d'agressions sur les voyageurs	2 430	2 529	3 141

Classe 3	2019	2020	2021
Nombre d'agressions sur les voyageurs	55	38	48

Classe 2	2019	2020	2021
Nombre d'agressions sur les voyageurs	539	561	421

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 78,1 % (contre 77,2 % en 2020 et 67,3 % en 2019).

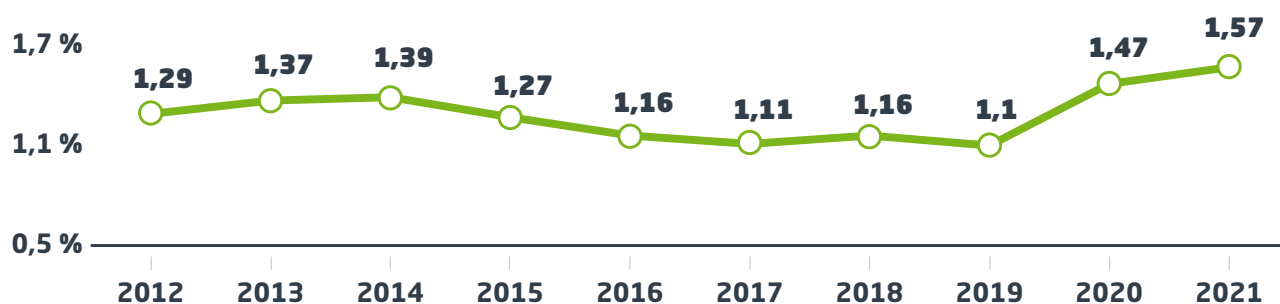
Le signalement des agressions par les victimes confirme sa baisse pour atteindre 11,5 % cette année contre 16,4 % en 2019. Le signalement par d'autres personnes reste stable à 10,4 % après avoir connu une baisse importante en 2020.

	2019	2020	2021
Par le personnel	67,3 %	77,2 %	78,1 %
Par les victimes	16,4 %	12,5 %	11,5 %
Par d'autres personnes	16,3 %	10,3 %	10,4 %

2 | AGRESSIONS SUR LES VOYAGEURS SIGNALÉES AUX ENTREPRISES

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

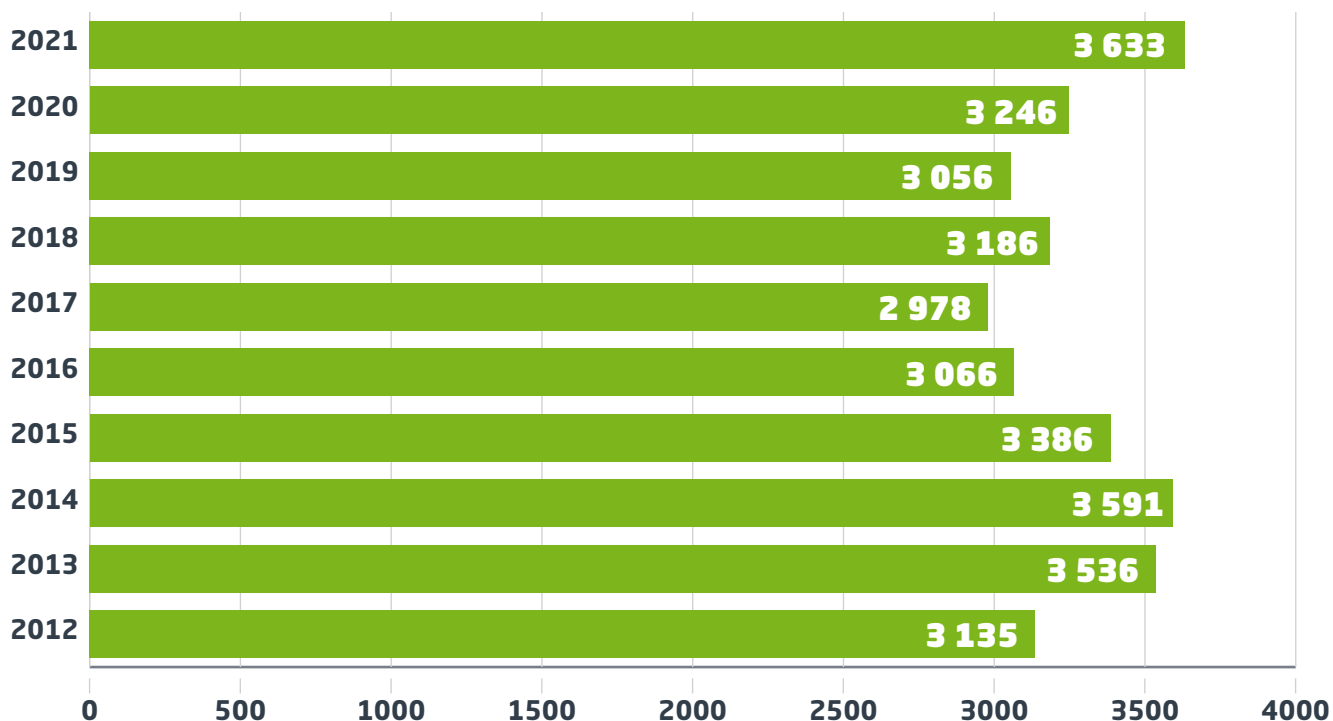
(données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2012 à 2021

Nombre d'agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises

(données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2012 à 2021

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 2021.

2.2 LES PÉRIODES DES AGRESSIONS SUR LES VOYAGEURS

Période scolaire/vacances scolaires

À l'instar des années précédentes, la majorité des agressions sur les voyageurs est commise pendant la période scolaire (66,1 %). Cette proportion repart ainsi à la hausse et se rapproche du niveau constaté en 2018.

Le rapport entre le nombre d'agressions et celui des services en circulation en période scolaire/hors période scolaire nous montre, que,

comme les années précédentes, les voyageurs ont proportionnellement été davantage victimes d'une agression pendant la période des vacances scolaires.

	2019	2020	2021
Période scolaire	65 %	65,2 %	66,1 %
Hors périodes scolaires	35 %	34,8 %	33,9 %

Jours de la semaine

Le dimanche reste la journée où le nombre d'agressions signalées sur les voyageurs est le plus faible, ce chiffre étant en baisse cette année (9,4 % en 2021 contre 11 % en 2019 et 2020).

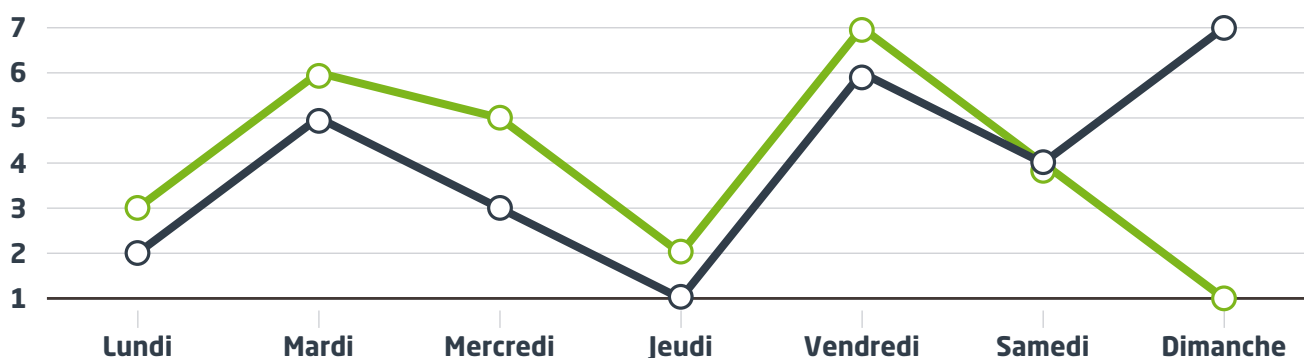
Cependant, en rapportant ce nombre à celui des services quotidiens en circulation, nous constatons que le dimanche apparaît comme le jour où les voyageurs ont le risque le plus élevé de subir une agression.

En effet, nous avons enregistré cette année près de 16 agressions pour mille services en circulation le dimanche, alors qu'ont été relevées en moyenne autour de 9 agressions pour mille services en circulation le reste des jours de la semaine.

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

	2019		2020		2021	
	Période scolaire	Hors période scolaire	Période scolaire	Hors période scolaire	Période scolaire	Hors période scolaire
Lundi	12,6 %	14,5 %	14,3 %	12,9 %	14,6 %	13,8 %
Mardi	15,2 %	12,9 %	16 %	16,2 %	15,5 %	15,3 %
Mercredi	15,4 %	14,8 %	13,7 %	14 %	14,9 %	14,3 %
Jeudi	15,5 %	13,2 %	16,3 %	15,1 %	14,7 %	13,4 %
Vendredi	16,8 %	14,4 %	15,9 %	13,7 %	19 %	16 %
Samedi	14,4 %	18,2 %	13,5 %	16,3 %	13,5 %	16,2 %
Dimanche	10,1 %	12 %	10,3 %	11,8 %	7,8 %	11 %

• 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 2012 à 2021

2 | AGRESSIONS SUR LES VOYAGEURS SIGNALÉES AUX ENTREPRISES

Tranches horaires

Près de 73 % des agressions commises à l'encontre des voyageurs ont lieu entre 14 heures et la fin de service, dont 31,4 % entre 16 heures et 19 heures. En revanche, les plages horaires « 14h - 16h » et « 22h - fin de service » comptabilisent respectivement 13 % et 10 % des agressions.

Les agressions subies entre le début de service et 14h sont les tranches les moins touchées par les agressions. Il est à noter que les tranches « début de service - 9h » et « 12h - 14h » augmentent tandis que celle comprise entre le début de service et 9h diminue.

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 2 335 services de journée ;**
- **une agression pour 1 563 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.

	2019	2020	2021
Début de service - 9h	11,4 %	9,2 %	7,5 %
9h - 12h	8,3 %	8,4 %	9,9 %
12h - 14h	9,8 %	8,3 %	9,7 %
14h - 16h	12 %	12,2 %	13 %
16h - 19h	28,7 %	28,7 %	31,4 %
19h - 22h	18,7 %	20,5 %	18,5 %
22h - fin de service	11,1 %	12,7 %	10 %

3 | LE VANDALISME

3.1 COÛT TOTAL DU VANDALISME SUR LE MATÉRIEL ROULANT ET FIXE (EN MILLIONS D'EUROS)

Après avoir connu une baisse en 2020 (-16,8%), le coût du vandalisme se stabilise cette année dans les entreprises de transport urbain. Ce coût, bien qu'élevé, demeure ainsi proche de ceux constatés en 2020 pour l'ensemble des classes d'entreprises. En trois ans, ce coût a diminué de près de 20 %.

Le coût du vandalisme s'élève ainsi à 9,74 millions d'euros en 2021.

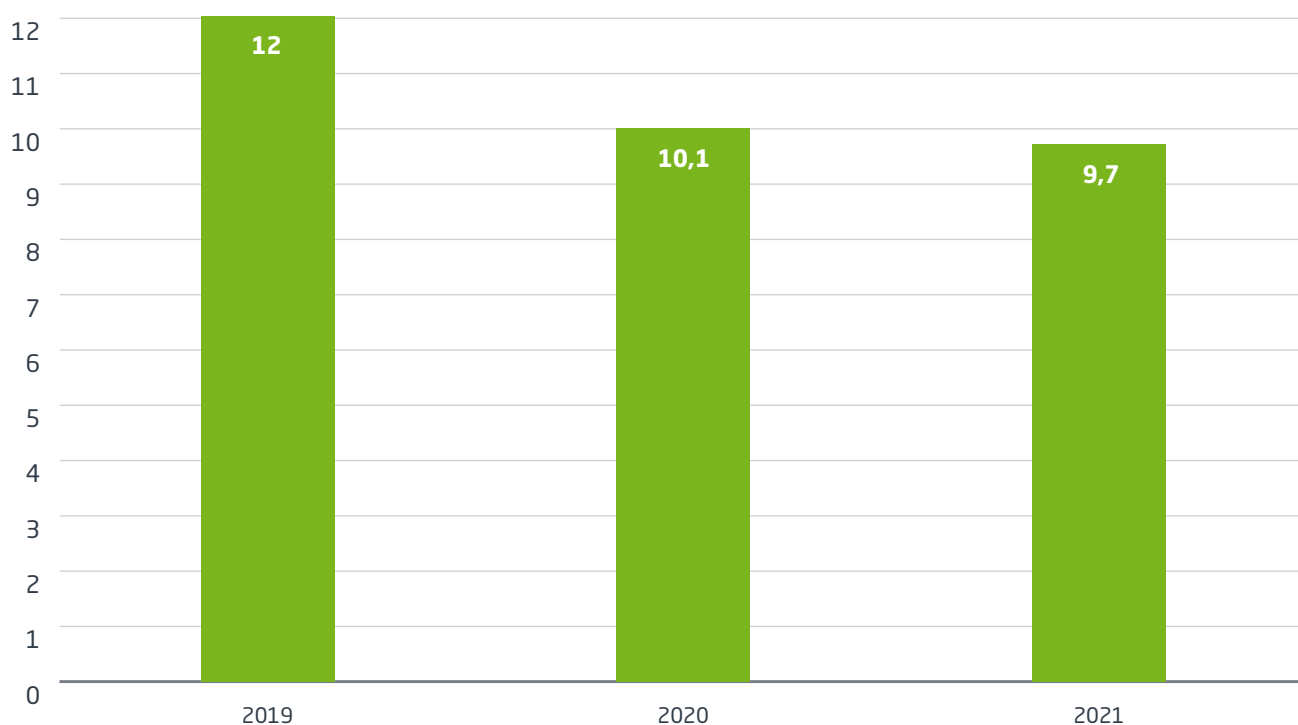
Pour l'ensemble des entreprises répondantes, en dix ans, (cf. graphique en données brutes page 28), nous constatons qu'après avoir démarré à un niveau élevé en 2012, le coût du vandalisme a connu une

baisse suivie d'une période de stabilité. L'année 2021 marque une nouvelle baisse de ces coûts. Ainsi, ce chiffre atteint son niveau le plus bas depuis que l'UTP mesure ces données. 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 113,2 millions d'euros (cf. graphique page 28).

	2019	2020	2021
Classe 1	10,02	8,33	8,24
Classe 2	1,58	1,18	1,12
Classe 3	0,43	0,50	0,38
TOTAL	12,03	10,01	9,74

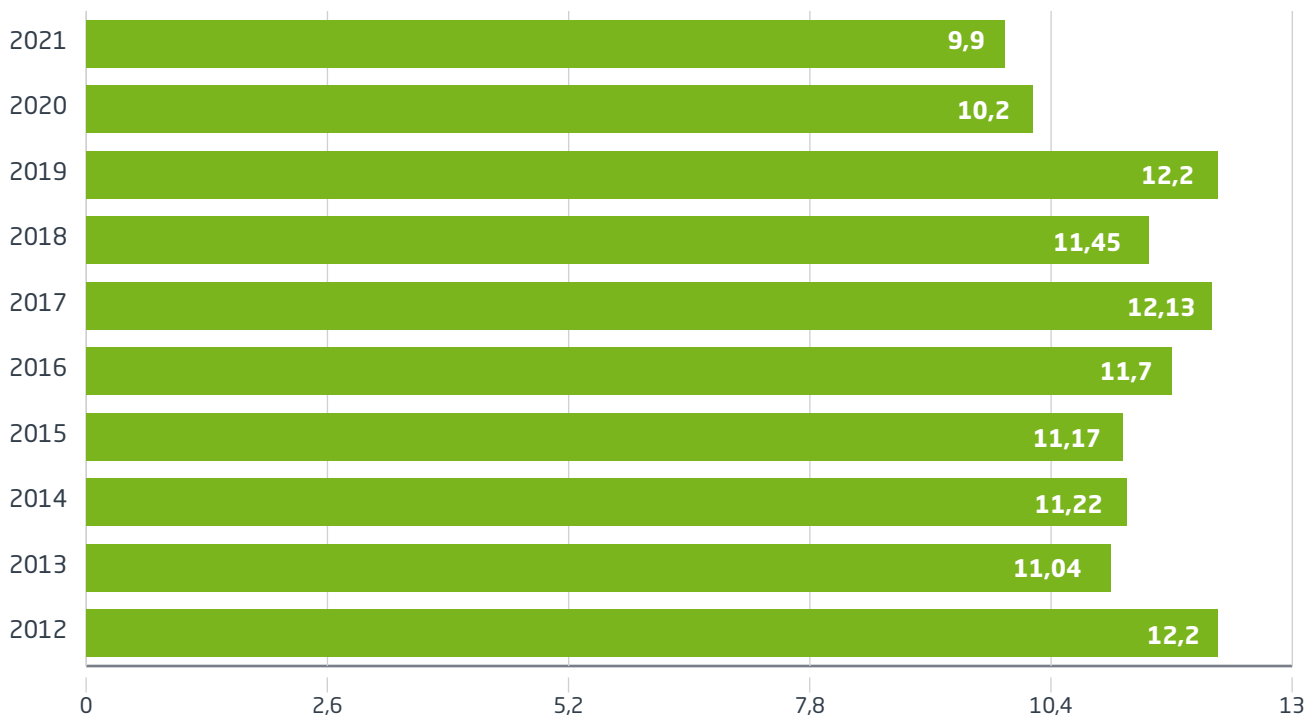
Coût total du vandalisme sur matériel roulant et fixe (en M€)



Source : rapports sûreté UTP 2019 à 2021

3 | LE VANDALISME

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



Source : rapports sûreté UTP 2012 à 2021

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 5,18 millions d'euros en 2021 et enregistre ainsi une hausse de + 6,4 % par rapport à 2020 après avoir connu une baisse en 2019.

Une légère hausse se retrouve dans les entreprises de classe 1 (+ 7,8 %) et dans les entreprises de classe 3 (+ 16,4 %). Il est à noter que pour les entreprises de classe 3, ce chiffre passe de 0,18 million d'euros à 0,20. Une baisse de ces coûts est en revanche constatée dans les entreprises de classe 2 (- 4,4 %).

Ainsi, les entreprises de classe 1, qui disposent de 61 % des véhicules, subissent 84 % 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 respectivement 12,3 % et 3,7 % des coûts.

	2019	2020	2021
Classe 1	4,20	4,03	4,34
Classe 2	1,04	0,67	0,64
Classe 3	0,17	0,18	0,20
TOTAL	5,40	4,87	5,18

Nature des objets dégradés

Les principales cibles du vandalisme sur le matériel roulant sont identiques aux années antérieures : il s'agit des vitres et des sièges des véhicules à 67,4 %.

En particulier, en 2021, les sièges et garnitures des véhicules apparaissent comme la catégorie la plus touchée par le vandalisme (40,5 %). La part qu'ils représentent parmi les objets dégradés repart à la hausse cette année après avoir connu une légère diminution en 2020. C'est également le cas des dégradations commises sur la

structure extérieure du véhicule (10,9 % contre 8,7 % en 2020), sur les caméras (1,3 % contre 0,3 % en 2020) et les autres éléments (9,9 % contre 8,4 % en 2020).

La part des dégradations sur les vitres des véhicules baisse cette année (- 18,5 %), tout comme celle enregistrée sur les valideurs de tickets (1,8 % contre 5,2 % en 2019). Les dégradations commises sur les valideurs de tickets baissent (- 1,7 point), tout comme celles commises à la structure extérieure du véhicule (- 0,9 point).

	2019	2020	2021
Sièges et garnitures	41,8 %	38,1 %	40,5 %
Vitres	30,4 %	33 %	26,9 %
Valideur de tickets	5,2 %	3,5 %	1,8 %
Structure ext. du véhicule (pneus, carrosserie)	9,3 %	8,7 %	10,9 %
Caméras vidéo	0,4 %	0,2 %	1,3 %
Autres accessoires intérieurs	6,5 %	8,1 %	8,7 %
Autres	6,4 %	8,4 %	9,9 %

Types de dégradations

Les tags et graffitis demeurent le type de dégradation le plus fréquent, ceux-ci connaissant une importante hausse en 2021 après deux années successives de baisse. Ils représentent ainsi 57,9 % des dégradations (contre 26,7 % en 2020 et 34,1 % en 2019), soit une hausse de + 31,2 points en une année.

Cette hausse s'explique notamment par la baisse des gravages du matériel (3,9 % en 2021, soit une diminution de - 5,5 points) et des jets de projectiles (7,3 % en 2021, soit une baisse de - 9,5 points) et des autres types de dégradation (10,8 % en 2021, soit une baisse de - 6,4 points).

En revanche, la part représentée par les items suivants dans les dégradations diminue : les vols (d'autocollants et les lacérations (- 1,4 point), les jets de projectiles (- 0,8 point).

Notons que la part que représentent les vols, les gravages et les feux est relativement stable cette année. Concernant les vols, nous remarquons que cette part, bien que faible, a toutefois doublé entre 2018 et 2020.

	2019	2020	2021
Tags-graffitis	34,1 %	26,7 %	57,9 %
Casses	11,6 %	13,7 %	9,7 %
Vols	1,3 %	1,5 %	0,8 %
Gravages du matériel	9,1 %	9,4 %	3,9 %
Lacérations	5,7 %	4,5 %	3,1 %
Jets de projectile	17,5 %	16,8 %	7,3 %
Feu	0,7 %	0,6 %	0,3 %
Pose autocollants	4,9 %	3,5 %	1,9 %
Chewing-gum	4,4 %	6,1 %	4,3 %
Autres	10,7 %	17,2 %	10,8 %

3 | LE VANDALISME

3.3 LE VANDALISME SUR LE MATÉRIEL FIXE

Coût du vandalisme sur le matériel fixe (en millions d'euros)

Le coût du vandalisme sur le matériel fixe enregistre une nouvelle diminution en 2021 (- 11,4 %) et s'établit à 4,56 millions d'euros en 2021.

Cette diminution touche l'ensemble des classes d'entreprises : les entreprises de classe 1 enregistrent une baisse de - 9,4 %, celles de classe 2 de - 7,6 % et celles de classe 3 de - 45,3 %.

	2019	2020	2021
Classe 1	5,82	4,30	3,90
Classe 2	0,55	0,52	0,48
Classe 3	0,26	0,32	0,18
TOTAL	6,63	5,14	4,56

Nature des objets dégradés

Les aribus demeurent la cible majoritaire des dégradations : leur part parmi les objets dégradés se stabilise à 46,3 % après avoir connu une hausse de + 8,7 points l'année passée. Un niveau stable est également constaté concernant les dégradations commises sur les poteaux d'arrêt (22,8 %).

La part du matériel d'information diminue (2,8 % contre 6,3 % en 2020 et 17,3 % en 2019), tandis que celle représentée par les distributeurs de tickets augmente pour retrouver le niveau atteint en 2019 (8,8 % en 2021 contre 8,9 % en 2019).

	2019	2020	2021
Aribus	39 %	47,7 %	46,3 %
Poteau d'arrêt	22,3 %	23,7 %	22,8 %
Matériel d'information	17,3 %	6,3 %	2,8 %
Distributeur de tickets	8,9 %	4,3 %	8,8 %
Autres	12,5 %	18,1 %	19,3 %

Types de dégradations

À 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 moins importante que les deux années précédentes (39,8 %). Ainsi, cette part diminue et passe de 56,8 % en 2020 à 39,8 % en 2021.

Cette diminution des tags et graffitis s'explique notamment par la hausse constatée des casses (+ 2,5 points), de la pose de chewing-gum. Pour cette dernière catégorie, une hausse importante de + 14,1 points est à noter. Les autres catégories de dégradation restent stables.

	2019	2020	2021
Tags-graffitis	60,5 %	56,8 %	39,8 %
Casses	17,8 %	17,2 %	19,7 %
Vols	1 %	2,5 %	2,6 %
Gravages du matériel	1,6 %	4,6 %	4,6 %
Lacérations	0,2 %	0,3 %	0,1 %
Jets de projectile	2,7 %	1,9 %	1,9 %
Feu	1,1 %	1 %	1,4 %
Pose autocollants	7,4 %	9,1 %	8,5 %
Chewing-gum	6,9 %	6 %	20,2 %
Autres	0,8 %	0,6 %	1 %

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 2021, et après avoir connu deux années consécutives de baisse, le nombre d'incidents repart à la hausse : 53 123 faits ont été recensés dans les entreprises de notre panel, soit une hausse de + 14,3 % par rapport à l'année dernière. Cette augmentation est portée exclusivement par les entreprises de classe 1 qui enregistrent une hausse de + 16,4 % de ces faits. Dans les entreprises de classe 2 et de classe 3, ces faits demeurent stables.

Lorsque l'on rapporte ces incidents au nombre de voyages effectués, nous relevons 23 incidents pour 1 million de voyages en 2021. Ce niveau, qui s'était stabilisé autour de 17 incidents par million de voyages, confirme cette année la hausse entreprise en 2020 et se rapproche ainsi des plus hauts niveaux relevés en 2002 et 2003, qui étaient respectivement de 24,3 et de 26,6 incidents pour un million de voyages.

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 connaître successivement deux diminutions en 2019 et 2020.

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

	2019	2020	2021
Nombre d'incidents	48 086	46 470	53 123

• Par classe d'entreprises

Classe 1

	2019	2020	2021
Nombre d'incidents	41 220	40 623	47 299

Classe 3

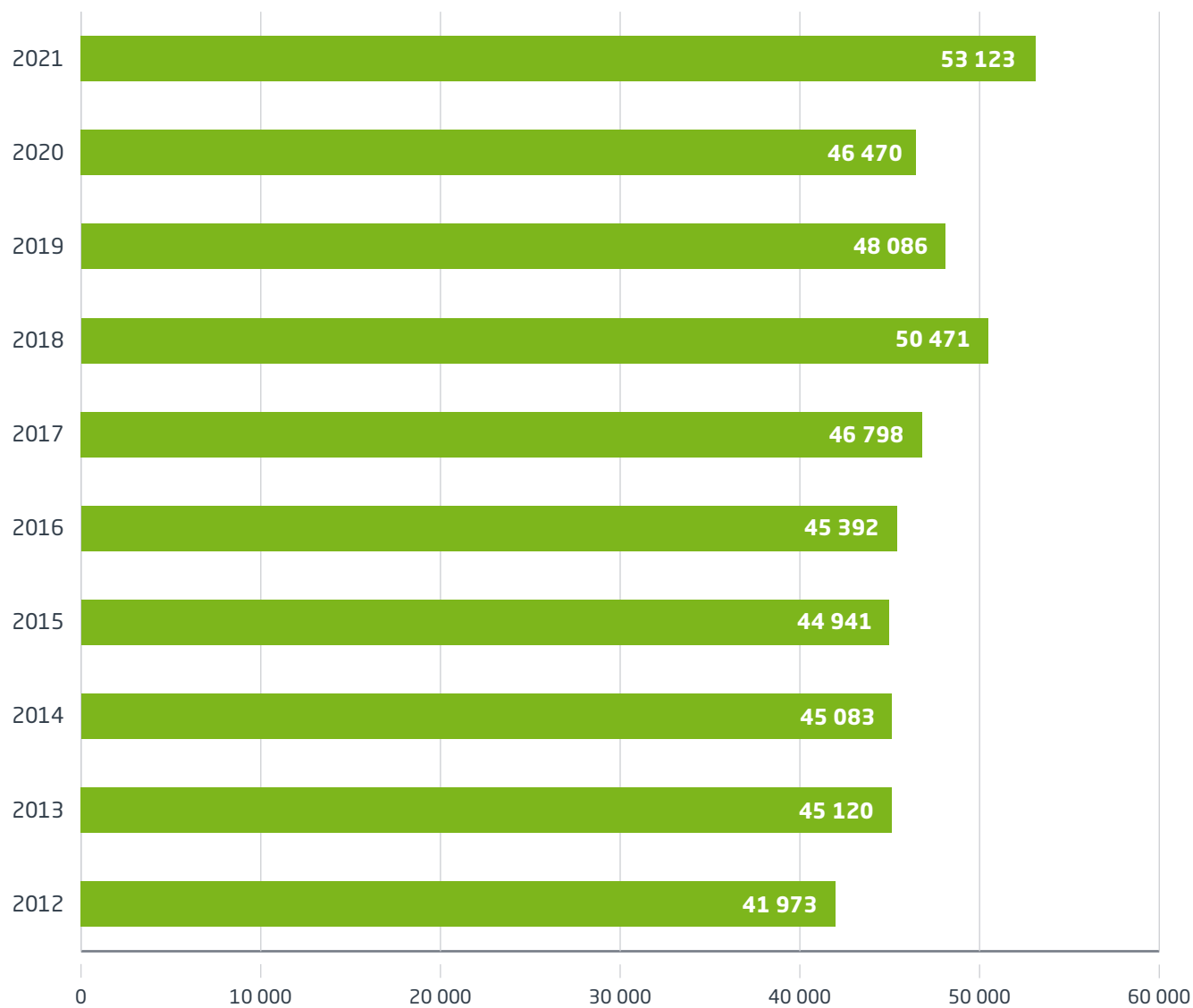
	2019	2020	2021
Nombre d'incidents	1 231	769	751

Classe 2

	2019	2020	2021
Nombre d'incidents	5 635	5 078	5 073

4 | LES INCIDENTS

Nombre d'incidents (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2012 à 2021

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).

Malgré une baisse de - 5 % l'année dernière, le nombre d'heures de formation des salariés à la sûreté diminue cette année repart à la hausse cette année (+ 6,1 %). Ainsi, 144 803 heures de formations consacrées à la sûreté ont été suivies par les salariés des entreprises de transport urbain en 2021, contre 126 424 en 2020.

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 et accentuent leurs efforts d'investissement dans des actions de formation en dehors de ce dispositif spécifique de formation obligatoire.

	2019	2020	2021
Nombre d'heures de formation à la sûreté	136 796	126 424	144 803

En 2021, les entreprises de transport urbain ont versé plus de 5,5 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 17 465 salariés. Le nombre de stagiaires au titre de la sûreté augmente cette année de 40,3 %, passant de 12 446 à 17 465 cette année.

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 17 465 stagiaires au titre du 0,3 % « actions prioritaires de formation », 6 978 ont suivi un stage de FCO en 2021 (contre 6 736 en 2020) et 10 487 une action de formation intégralement dédiée à la sûreté (contre 5 710 en 2020 et 11 844 en 2019). Le nombre de stagiaires au titre de la sûreté (hors FCO) retrouve ainsi un niveau proche de celui atteint en 2019 après avoir connu une forte baisse l'année passée.

	2019	2020	2021
Collecte (en €) par l'OPCO Mobilités au titre du 0,3 % « actions prioritaires de formation »	5 402 857	5 551 838	5 507 762
Engagements (en €) au titre de la sûreté	5 041 668	3 398 358	4 574 432
Nombre de stagiaires au titre de la Sûreté	19 566	12 446	17 465
Dont journée sûreté de la FCO	7 722	6 736	6 978

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 132 entreprises du panel, 79 disposent en 2021 d'un poste spécifique de responsable sûreté. Ainsi, l'ensemble des entreprises de classe 1 dispose d'un(e) responsable sûreté, comme 33 entreprises de classe 2 (soit 67,3 %), et 18 entreprises de classe 3 (soit 32,7 %).

De plus, 71 entreprises ont mis en place un service dédié spécifiquement à la sûreté. Toutes les entreprises de classe 1, ainsi que 30 entreprises de classe 2 (soit 61,2 %) et 13 entreprises de classe 3 (soit 23,6 %), disposent d'un tel service.

En 2021, ces services dédiés à la sûreté employaient 2 506 salariés, soit 5,1 % des effectifs (temps plein + temps partiel) de la branche du

transport urbain. Parmi ces salariés, près de 84 % appartiennent aux entreprises de classe 1, contre 14 % 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 autour de 5 %, bien qu'une légère baisse puisse être relevée.

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 **189 millions d'euros** (sur un panel de 97 entreprises ayant répondu aux questions sur l'estimation du coût total de la sûreté en 2021 figurant en page 42).

	2019	2020	2021
Nombre de responsables sûreté	73	74	79
Nombre de services sûreté	66	68	71
Nombre de salariés	2 597	2 529	2 506

Répartition par classe d'entreprises

▪ Nombre d'entreprises ayant un(e) responsable sûreté

	2019	2020	2021
Classe 1 (sur 28 entreprises)	28	28	28
Classe 2 (sur 49 entreprises)	30	30	33
Classe 3 (sur 55 entreprises)	15	16	18
Total (sur 132 entreprises)	73	74	79

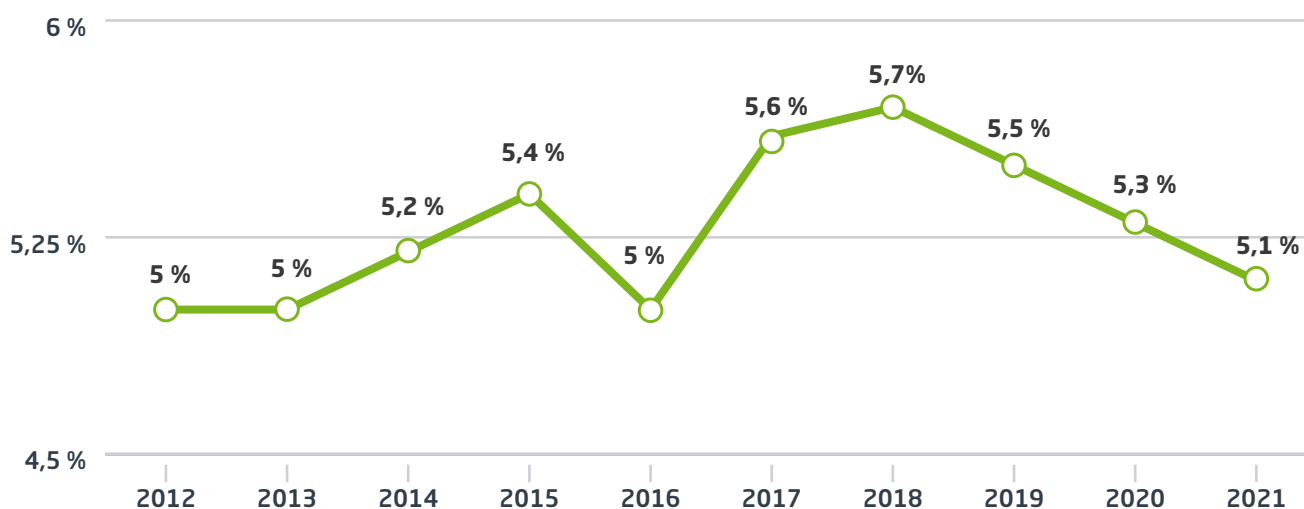
▪ Nombre d'entreprises ayant un service spécifiquement chargé de la sûreté

	2019	2020	2021
Classe 1 (sur 28 entreprises)	28	28	28
Classe 2 (sur 49 entreprises)	26	28	30
Classe 3 (sur 55 entreprises)	12	12	13
Total (sur 132 entreprises)	66	68	71

▪ Nombre de salariés des services de sûreté

	2019	2020	2021
Classe 1 (sur 28 entreprises)	2 280	2 159	2 102
Classe 2 (sur 49 entreprises)	278	329	352
Classe 3 (sur 55 entreprises)	39	41	52
Total (sur 132 entreprises)	2 597	2 529	2 506

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



Source : rapports sûreté UTP 2012 à 2021

5 | LES RÉPONSES DES ENTREPRISES DE TRANSPORT URBAIN À L'INSÉCURITÉ

5.3 ÉQUIPEMENT 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, apparaît en hausse cette année.

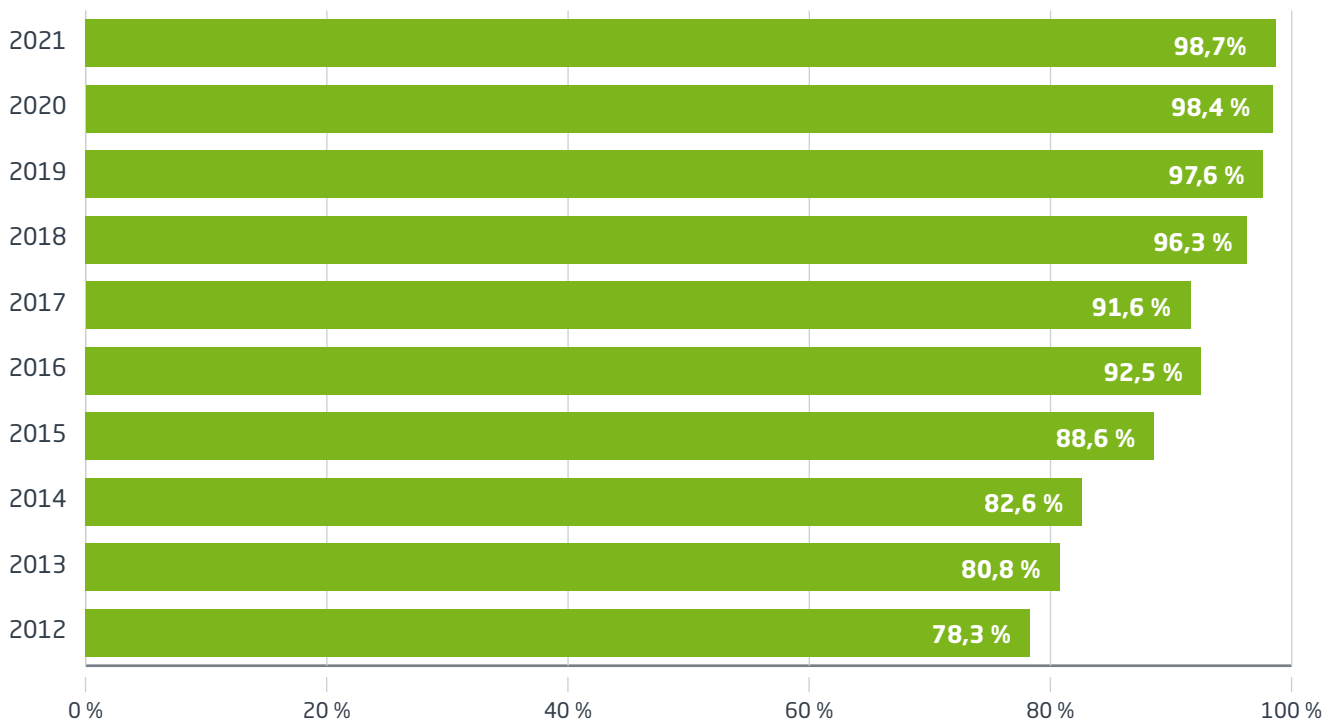
Après un léger recul observé en 2017 sur le pourcentage de véhicules équipés en vidéoprotection, nous constatons que ce chiffre se stabilise : 98,7 % des véhicules sont équipés d'une caméra de surveillance contre 97,6 % en 2019 et 98,4 % en 2020, soit une augmentation de + 20,4 points en 10 ans (cf. 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 apparaît en légère baisse de - 2,3 points cette année alors qu'il avait connu une hausse en 2020.

	2019	2020	2021
Radiotéléphonie	94,3 %	96,5 %	97,6 %
Alarme	94,2 %	95 %	98,2 %
Localisation	92,1 %	96,8 %	98,9 %
Cabine anti-agression	38,4 %	46,9 %	44,6 %
Siège anti-vandalisme	70,2 %	66,5 %	65,5 %
Film de protection des vitres	59,2 %	57 %	57,3 %
Caméra de surveillance	97,6 %	98,4 %	98,7 %
Caméras fictives	1,7 %	2,2 %	1,5 %
Système information vidéo	44,2 %	45,8 %	40,5 %
Autres	6 %	7,3 %	8,3 %

Taux d'équipement en vidéoprotection (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2012 à 2021

Taux d'équipement des véhicules par mode de transport

Le taux d'équipement 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 les taux d'équipement en cabines anti-agression se stabilise, de même que celui des sièges anti-vandalisme.

	Bus	Tram	Métro	Trolleybus
Radiotéléphone	98,2 %	97,4 %	100 %	100 %
Alarme	98,5 %	97,6 %	91,9 %	100 %
Localisation	93,9 %	98,7 %	70,7 %	100 %
Cabine anti-agression	43,3 %	82,3 %	47,6 %	12,5 %
Siège anti-vandalisme	66,5 %	80,5 %	96,4 %	11,5 %
Film de protection des vitres	63,6 %	87,1 %	78,2 %	76,5 %
Caméra de vidéoprotection	96,9 %	100 %	97,9 %	98,5 %
Caméras fictives	0,2 %	15,4 %	0 %	0 %
Système information vidéo	45,9 %	76,9 %	27,9 %	72,5 %
Autres	9,2 %	4,9 %	0 %	0 %

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 132 entreprises appartenant à notre panel, 83 d'entre elles, soit 62,9 %, avaient conclu un accord sur la sûreté au 1^{er} mars 2022, soit 1 de plus qu'en 2021. En outre, au 1^{er} mars 2022, 8 entreprises étaient en cours de négociation sur cette problématique de sûreté, et 11 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 ^{er} mars 2020	Au 1 ^{er} mars 2021	Au 1 ^{er} mars 2022
Accord conclus	78	82	83
En cours de négociation	3	7	8
Négociation non aboutie	1	1	3
Intention d'ouvrir une négociation	4	5	11

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'État (Préfet, Police Nationale, Gendarmerie, Justice, Éducation 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'État, 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^{er} mars 2022, le nombre de CLS enregistrés au sein des 132 entreprises de notre panel repart à la hausse par rapport à l'année précédente. En effet, nous recensons 240 CLS contre 233 au 1^{er} mars 2022. Les CLS spécifiquement consacrés sont au nombre

de 53 contre 45 au 1^{er} mars 2021. Relevons également que 187 des 245 CLS enregistrés comportent un volet transport.

En outre, en 2022, 13 CLS spécifiquement consacrés au transport et 13 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 ^{er} mars 2020	Au 1 ^{er} mars 2021	Au 1 ^{er} mars 2022
Nombre de CLS*	228	233	240
dont consacrés au transport	42	45	53
dont comprenant un volet transport**	186	188	187

* 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 2021, 66 des 132 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

57 en 2020. Les conventions sont essentiellement conclues dans les entreprises de classe 2 (soit 47 % 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, 8 707 réquisitions de vidéos ont été relevées au sein des entreprises du panel en 2021. Ce chiffre est en hausse par rapport à

l'année précédente mais ne rejoint toutefois pas le niveau atteint en 2018 de 9 682 réquisitions.

	2019	2020	2021
Nombre de réquisitions de vidéos faites par la Police Nationale, la Gendarmerie Nationale ou la Justice	9 682	8 468	8 707

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 (94 % en 2020).

Malgré la suspension de ce dispositif durant la crise sanitaire au sein de certains réseaux, celui-ci reste enraciné dans les pratiques des entreprises. 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.

	2019	2020	2021
Classe 1 (sur 28 entreprises)	28	28	28
Classe 2 (sur 49 entreprises)	43	43	45
Classe 3 (sur 55 entreprises)	53	54	51
Total (sur 132 entreprises)	124	125	124

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. Ainsi, 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.).

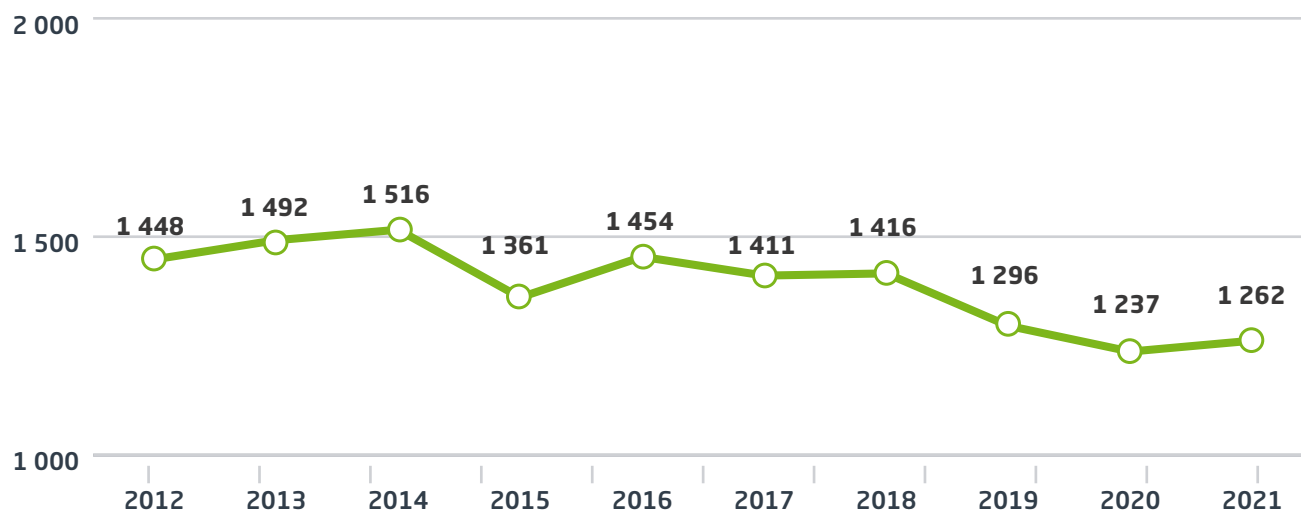
En complément de ces actions durables, des événements ponctuels, tournés vers des publics plus larges, tels des journées d'animation sportives ou culturelles, sont organisés en coopération avec d'autres acteurs (associations, municipalité, police, autres gestionnaires de services publics notamment).

Ces missions sont parfois dévolues aux agents de médiation des entreprises de transport public. 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 se stabilise en 2021 après avoir connu une baisse en 2020 (1 262 agents en 2021 contre 1 237 en 2020) (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 2012 à 2021

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 410 policiers (contre 405 en 2020), dont 86,1 % sont titulaires (contre 82,2 % en 2020).

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 2019. 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 reste stable autour de 41 personnes par unité ;
- la part des policiers titulaires parmi l'effectif de ces unités progresse après avoir connu une importante baisse en 2015. Elle demeure cependant éloignée de la part de policiers titulaires observée en 2008 (96,3 % de titulaires).

Ces chiffres illustrent parfaitement le ressenti des entreprises pouvant déplorer un sous-effectif et un manque préjudiciable de moyens accordés par l'État 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'État 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.

	2019	2020	2021
Nombre d'unités de police nationale	10	10	10
Nombre total de policiers affectés à ces unités	408	405	410
Pourcentage de policiers titulaires	82,6 %	82,2 %	86,1 %
Pourcentage d'adjoints de sécurité	17,4 %	17,8 %	13,9 %

6.2 POLICE MUNICIPALE

En 2021, la totalité des entreprises de classe 1 et de classe 2 et 52 entreprises de classe 3 ont déclaré disposer sur leur agglomération d'une ou plusieurs polices municipales, soit 129 entreprises sur les 132 entreprises de notre panel (soit 97,7 % au total).

Il est à noter que 86 de ces entreprises (27 entreprises de classe 1, 37 entreprises de classe 2 et 22 entreprises de classe 3) soit 66,6 % des entreprises disposant sur leur agglomération d'une

police municipale, bénéficient d'une unité exerçant une mission de surveillance des transports en commun. Ce chiffre apparaît ainsi en progression constante, 15 unités supplémentaires ayant été affectées en 3 ans à cette mission.

Par ailleurs, les actions communes et partenariats noués et développés apparaissent avoir renforcé l'investissement déjà important de ces forces de police au sein des transports.

	2019	2020	2021
Nombre d'unités de police municipale	123	126	129
dont unités exerçant une mission de surveillance des transports en commun	71	81	86

6.3 GENDARMERIE

120 entreprises, soit 91 % des 132 entreprises du panel, disposent dans leur agglomération d'une ou plusieurs unités de gendarmerie.

Le nombre d'unités de gendarmerie chargées d'une mission de surveillance des transports en commun progresse cette année encore (+ 16 unités en 2020, + 2 unités en 2021). En 3 ans, ce chiffre est ainsi passé de 33 unités en 2019 à 51 en 2021.

Ces unités exerçant dans les transports sont présentes dans les agglomérations de 19 entreprises de classe 1, 21 de classe 2 et 11 de classe 3.

	2019	2020	2021
Nombre d'unités de gendarmerie	118	123	120
dont unités exerçant une mission de surveillance des transports en commun	33	49	51

7 | ESTIMATION DU COÛT TOTAL DE LA SÛRETÉ

Pour l'année 2021, nous avons obtenu les réponses de 97 entreprises, représentant près de 80 % de l'effectif total de la profession. Ces entreprises ont estimé le coût total de la sûreté à :

202 723 268 €, soit :
181 356 522 € en classe 1
19 068 931 € en classe 2
2 297 815 € en classe 3

Cette estimation est en légère augmentation (+ 1,77 % soit + 3 millions d'euros) et après avoir connu sa première baisse en 10 ans l'année passée.

Cette évolution est la conséquence **d'une stabilisation des coûts relatifs aux moyens humains et d'une hausse de ceux liés aux 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.

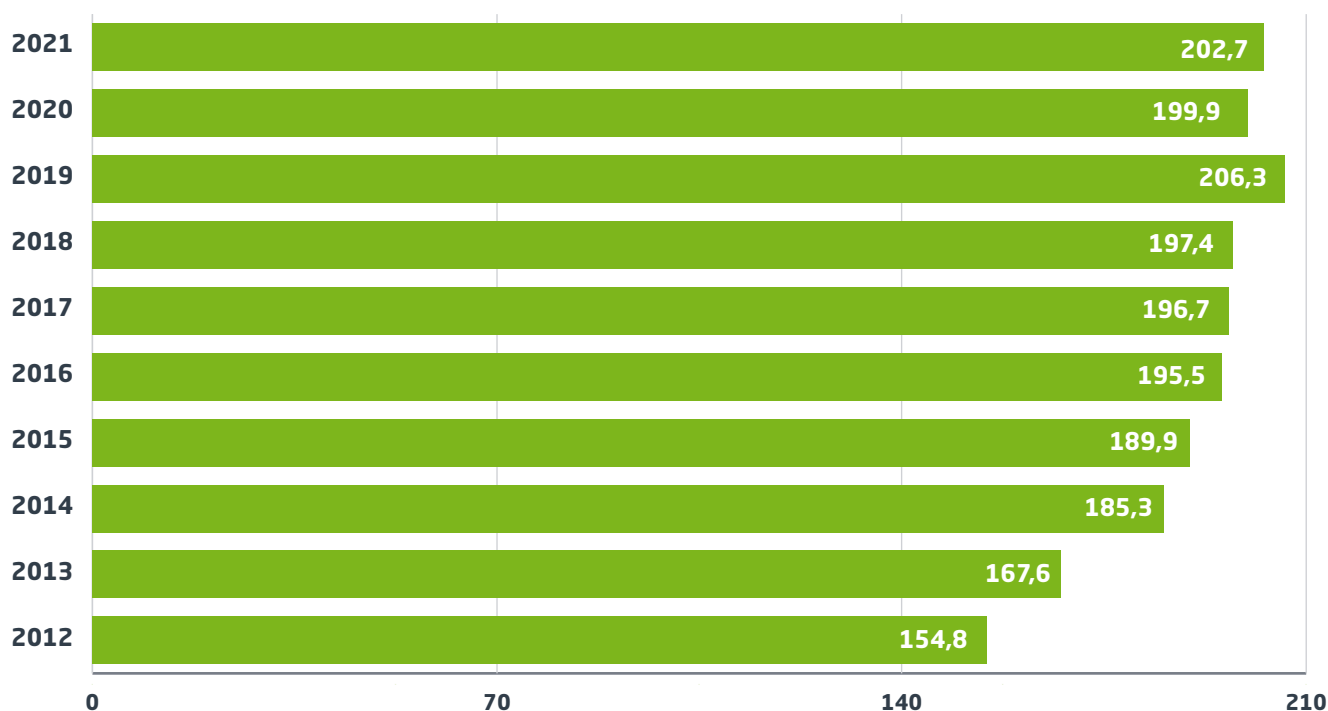
Ne sont pas pris en compte, par exemple, les investissements réalisés par leurs partenaires, notamment les autorités organisatrices, dont les dépenses en équipement sont élevées.

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 **1,89 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 2012 à 2021

7.1 MOYENS HUMAINS

Le coût des moyens humains mis en œuvre par les entreprises de transport urbain a été évalué à **près de 189 millions d'euros** en 2021, dont 76,7 % 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 augmente après avoir connu une stabilité entre 2014 et 2016 autour de 6 millions d'euros et une baisse en 2020. Pour 2021, il est évalué à **un peu plus de 11 millions d'euros**.

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. Ces derniers sont évalués en 2020 à plus de **1,6 million 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, 35 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 et sûreté
Mathieu DUFOUR, directeur 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





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

