



# Rapport sûreté

dans les Transports Urbains en 2013

(Convention Collective Nationale des réseaux de transports urbains de voyageurs)

# 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, 2011, 2012 et 2013. Un panel de 117 entreprises a ainsi été obtenu. Ces entreprises regroupent 44 465 salariés (temps plein + temps partiel). Nous pouvons estimer l'effectif de l'ensemble des entreprises de transport urbain à un total de 50 500 salariés en 2013.

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

## Classe 1

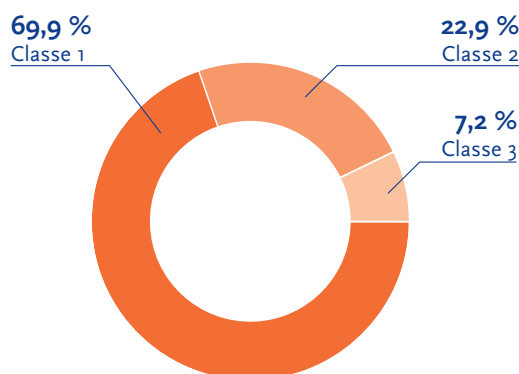
24 entreprises des agglomérations supérieures à 250 000 habitants, soit la quasi-totalité des entreprises de cette classe représentant 69,9 % de l'effectif des entreprises ayant répondu à l'enquête.

## Classe 2

35 entreprises des agglomérations entre 100 000 et 250 000 habitants, représentant 22,9 % de l'effectif des entreprises ayant répondu à l'enquête.

## Classe 3

58 entreprises des agglomérations de moins de 100 000 habitants, représentant 7,2 % 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 2013 est de 117 entreprises, il était de 113 en 2012 et de 115 en 2011.

En revanche, à l'issue de certains chapitres, est présenté un graphique montrant l'évolution des résultats sur les 10 dernières années, entre 2004 et 2013. 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 correspondant aux réponses de toutes les entreprises, qu'elles aient ou non répondu l'année précédente, soit, pour 2013, 139 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

<b>Les principales données du rapport sûreté</b>	<b>4</b>
<b>1. Agressions sur le personnel</b>	<b>8</b>
1.1 Agressions sur le personnel suivies d'un arrêt de travail	8
Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail	8
Le degré de gravité des agressions	11
Nature des préjudices causés	13
Les salariés victimes d'agression	14
Causes et moyens des agressions	16
Les lieux des agressions	18
Les périodes des agressions	19
Les agresseurs	20
1.2 Agressions sur le personnel suivies ou non d'un arrêt de travail	21
<b>2. Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises</b>	<b>24</b>
2.1 Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises	24
2.2 Les périodes des agressions sur les voyageurs	26
<b>3. Le vandalisme</b>	<b>29</b>
3.1 Coût total du vandalisme sur matériel roulant et fixe	29
3.2 Le vandalisme sur le matériel roulant	30
3.3 Le vandalisme sur le matériel fixe	32
<b>4. Les incidents</b>	<b>34</b>
<b>5. Les réponses des entreprises de transport urbain à l'insécurité</b>	<b>36</b>
5.1 Formation des salariés à la « sécurité des personnes et des biens »	36
5.2 Personnel participant à la lutte contre l'insécurité	37
5.3 Équipement sûreté des véhicules	39
5.4 Les accords d'entreprise sur la sûreté	40
5.5 Les contrats locaux de sécurité (CLS) concernant le transport public urbain	41
5.6 Montée par la porte avant	41
5.7 Actions de prévention	42
<b>6. Les unités de police et gendarmerie et les transports urbains</b>	<b>43</b>
6.1 Police Nationale	43
6.2 Police Municipale	44
6.3 Gendarmerie	44
<b>7. Estimation du coût total de la sûreté</b>	<b>45</b>
7.1 Moyens humains	45
7.2 Moyens matériels	46
7.3 Coûts divers	46

# Les principales données du rapport sûreté 2013

Les résultats du présent rapport sont établis sur un panel de 117 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 50 500 salariés (hors RATP et hors SNCF), le panel étudié représente plus de 88 % 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 suivies d'un arrêt de travail est quasi-stable en 2013 (+1 %). Les entreprises de transport urbain appartenant à notre panel ont en effet recensé 917 agressions suivies d'un arrêt de travail, alors qu'elles en avaient connu 908 en 2012 (soit +14,5 % d'augmentation par rapport à 2011).

Les années 2012 et 2013 affichent ainsi des niveaux d'agressions sur le personnel proches des années 2000 et 2002, mais très éloignés des niveaux inférieurs relevés entre 2004 et 2009.

Ces données doivent être lues à la lumière de quelques observations complémentaires :

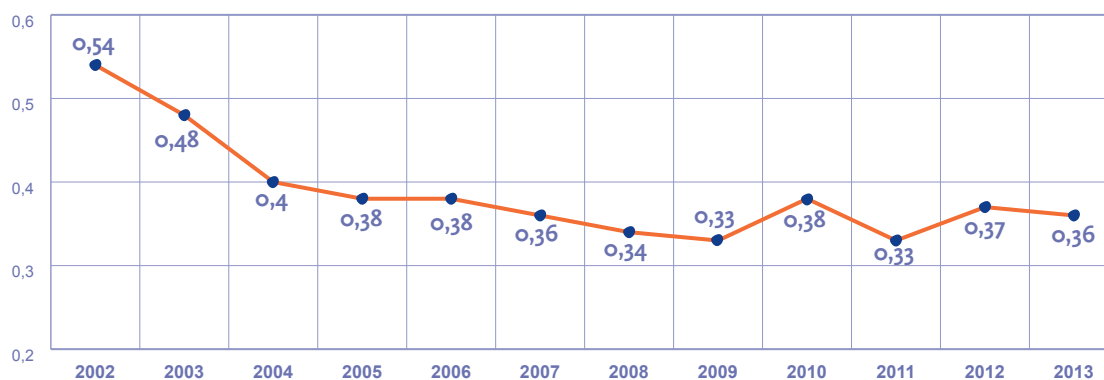
- la quasi-stabilisation du nombre des agressions suivies d'un arrêt de travail n'est pas générale mais **résulte de diminutions importantes dans une minorité de grandes agglomérations de la classe 1** (agglomérations supérieures à 250 000 habitants) **notamment, conjuguées à des augmentations**

**dans un grand nombre d'entreprises de la classe 3** (agglomérations de moins de 100 000 habitants) ; - eu égard à la progression constante et régulière du nombre de voyageurs dans les transports publics, **le nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail demeure éloigné des pics connus en 2002 et 2003**. En 2013, les entreprises ont ainsi recensé **0,36 agression pour un million de voyages**, contre 0,54 en 2002 et 0,48 en 2003.

**Le degré de gravité des agressions suivies d'un arrêt de travail** connaît également une certaine stabilité en 2013 (+1,9 %) : 46,7 jours d'arrêt de travail en moyenne par agression contre 45,9 en 2012 et 51,6 en 2011.

En 2013, 42 821 jours d'arrêt de travail, représentant 18,8 % des jours d'arrêt de travail consécutifs à un accident du travail, ont été comptabilisés dans les entreprises de notre panel, soit un niveau comparable à l'année 2007.

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



Source : rapports sûreté UTP 2002 à 2013

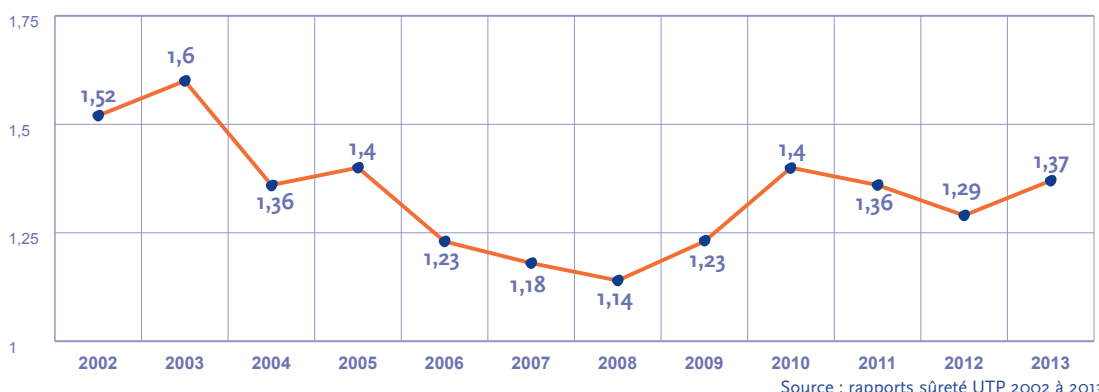
### ■ Les agressions signalées sur les voyageurs

Stables en 2012 (-1,3 %), les agressions commises sur les voyageurs sont en hausse en 2013 (+9 %), après trois années consécutives d'augmentation, suivies d'une diminution en 2011.

Le volume des agressions sur les voyageurs atteint ainsi le chiffre de **3 410 agressions** recensées (contre 3 128 en 2012). Néanmoins, rappelons que ces données contiennent une grande part d'aléa, dans la mesure où elles sont directement basées sur des déclarations (des victimes, de la Police ou des

salariés). Corrélativement, les entreprises disposent aujourd'hui d'outils plus performants de recensement. L'examen de l'évolution du nombre d'agressions sur les voyageurs par rapport à l'augmentation de la fréquentation dans les transports publics sur les dix dernières années confirme la progression de ces faits en 2013, avec **1,37 agression sur les voyageurs pour un million de voyages**, contre 1,21 en 2012, soit un niveau demeurant bien en-deçà des années 2002 et 2003 (respectivement 1,52 et 1,6).

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



Source : rapports sûreté UTP 2002 à 2013

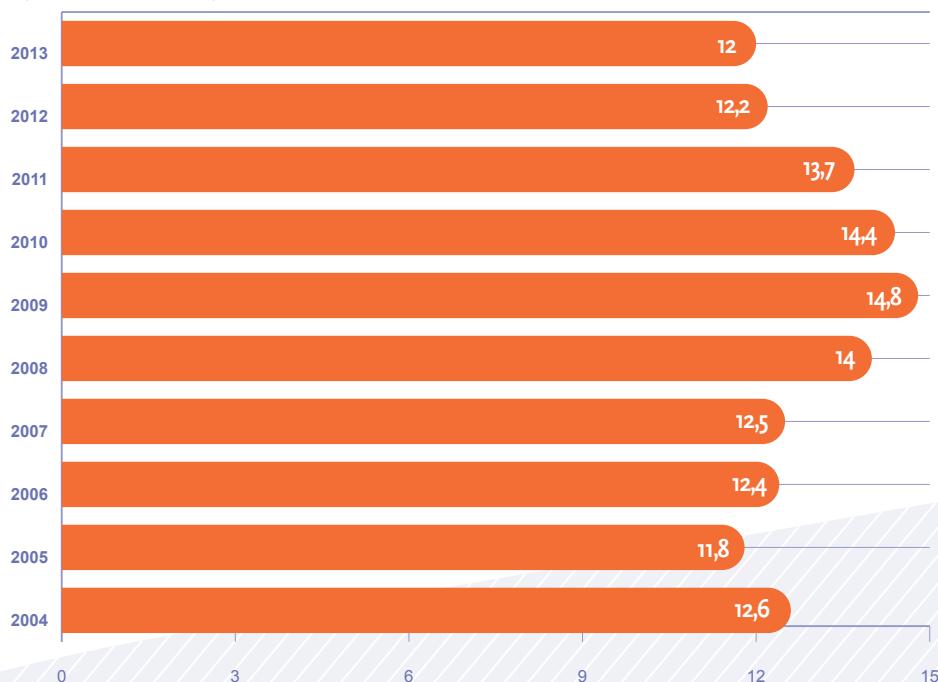
### ■ Le vandalisme

Le coût total du vandalisme est stable en 2013 (-1,5 %) après avoir connu trois années consécutives de diminution.

Le coût du vandalisme s'élève ainsi à **11,62 millions d'Euros** en 2013 pour les entreprises de notre panel.

Sur les dix dernières années, le vandalisme a représenté un coût de 130,4 millions d'Euros pour les entreprises de transport urbain, ce qui équivaut, à titre d'illustration, au financement de près de 2850 emplois par an.

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



Source : rapports sûreté UTP 2004 à 2013

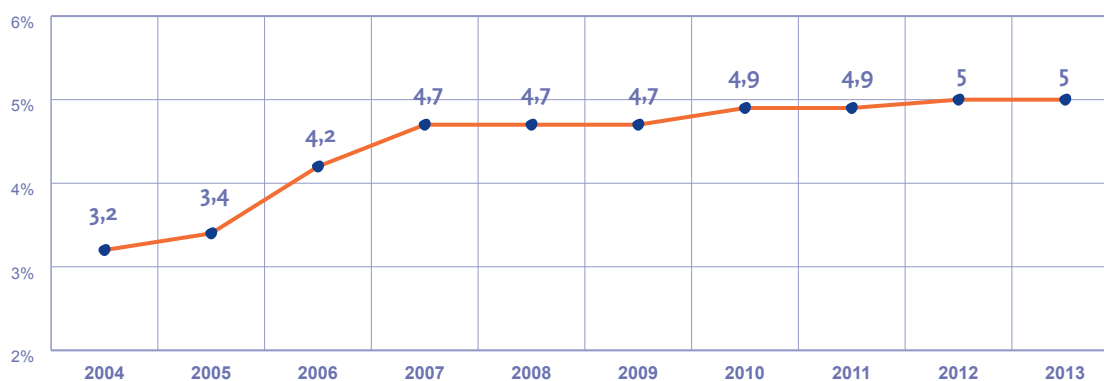
# Les actions des entreprises pour renforcer la sûreté

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

Depuis de nombreuses années, les entreprises de transport urbain augmentent progressivement leurs effectifs dans des services dédiés ou participant à la sûreté : en 2013, 2 321 salariés étaient employés dans ces services, ce qui représente 5 % de leurs effectifs. Plus de la moitié d'entre elles disposent d'un poste spécifique de responsable sûreté.

Une certaine stabilité dans les moyens humains consacrés à renforcer la sûreté semble donc avoir été trouvée par les entreprises, qui ont connu une très forte augmentation de ces emplois il y a quelques années.

## ■ Évolution du pourcentage de salariés participant à la lutte contre l'insécurité (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2004 à 2013

## ■ Près de 113 000 heures de formation professionnelle consacrées à la sûreté

Le nombre d'heures de formation des salariés à la sûreté est relativement stable pour la troisième année consécutive. Ainsi, près de 113 000 heures de formation à la sûreté ont été suivies par les salariés du transport urbain.

Une partie de ces heures de formation est effectuée par les conducteurs dans le cadre de leur Formation

Continue Obligatoire (ci-après : « FCO »), dispositif entré en vigueur en 2010.

En complément de cette formation obligatoire, l'ensemble des classes d'entreprise de transport ont accentué en 2013 leurs actions de formation à la sûreté.

## ■ 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.

Au 1<sup>er</sup> mars 2014, 222 contrats locaux de sécurité (CLS) ont été recensés, dont 34 étaient spécifiquement consacrés au transport.

Depuis de nombreuses années, les entreprises de transport urbain s'investissent également dans la

prévention. 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.

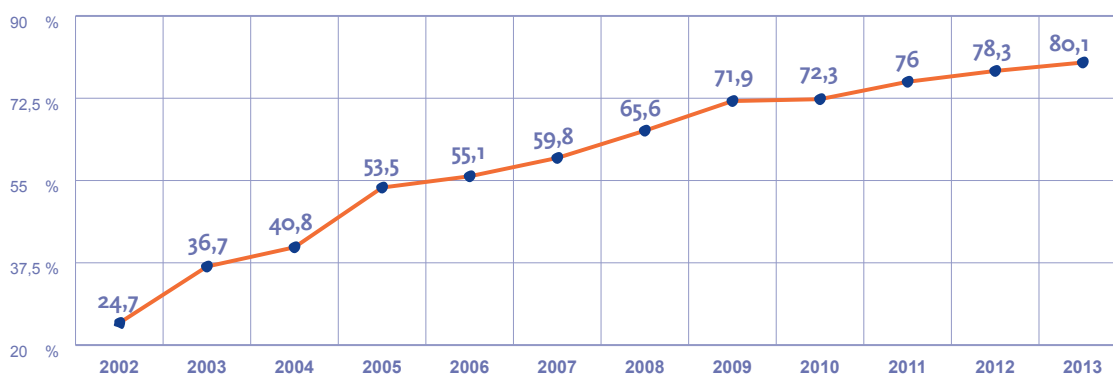
### ■ Mise en place croissante d'équipements de sûreté

Le taux d'équipement des véhicules en dispositifs de « sûreté » poursuit sa progression.

C'est le cas, en particulier, de la **vidéoprotection** qui est en forte croissance depuis de nombreuses années (80,1 % de véhicules en sont équipés en 2013).

Le taux d'équipement des véhicules en vidéoprotection a ainsi augmenté en dix ans de 39,3 points (ce taux était de 40,8 % en 2004).

### ■ Évolution du pourcentage de l'équipement des véhicules en vidéoprotection



Source : rapports sûreté UTP 2002 à 2013

### ■ 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 permet aux salariés de bénéficier de garanties de suivi et d'accompagnement lorsqu'ils sont victimes d'agressions. Cet accord prévoit également le versement par les entreprises de **0,3 % de leur masse salariale** afin de financer des formations sur la sûreté.

Au 1<sup>er</sup> mars 2014, cet accord de branche était décliné au plan local par **67 accords d'entreprise**.

L'ensemble des salariés de la branche des transports publics est couvert 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 avoir progressé l'année précédente (+14,5 %), **le nombre d'agressions sur le personnel ayant donné lieu à un arrêt de travail est quasiment stable en 2013 (+1 %).**

Dans les entreprises de notre panel, ont ainsi été recensées 917 agressions suivies d'un arrêt de travail en 2013 contre 908 en 2012. Ce niveau d'agression situe ainsi les années 2012 et 2013 à un niveau proche des années 2000 et 2002, dont les résultats étaient respectivement de 946 et 927 agressions sur le personnel, loin des années plus calmes connues entre 2004 et 2009 (cf. graphique page 10). Toutefois, il n'atteint pas le pic relevé en 2001 s'élevant à 1004 agressions suivies d'un arrêt de travail.

Nous pouvons constater que ces agressions représentent, en 2013, 26,5 % des accidents du travail relevés dans les entreprises de transport urbain.

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

Tout d'abord, cette stabilité est le résultat de deux tendances opposées :

- la diminution importante de ces agressions dans une minorité de grandes agglomérations de la classe 1 et dans près de la moitié des grandes entreprises de la classe 2,
- l'augmentation prononcée de ces faits dans les entreprises de la classe 3.

Ensuite, afin d'obtenir une analyse pertinente de cette stabilisation des agressions, il convient de la rapporter à l'augmentation constante et régulière de la fréquentation des transports publics, mesurée

par le nombre de voyages effectués. En 2013, a ainsi été relevé 0,36 agression pour un million de voyages contre 0,37 en 2012.

L'étude sur les dix dernières années du nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail rapporté au nombre de voyages effectués permet de constater que :

- le niveau d'agressions suivies d'un arrêt de travail par million de voyages en 2013 est, tout comme en 2012, quasi-similaire à celui des années 2005, 2006 et 2010 ;
- ce niveau est toutefois très loin des pics connus en 2002 et 2003, qui étaient respectivement de 0,54 et 0,48.

Cette mise en perspective permet ainsi de constater que le fort développement de l'offre de transport et de la fréquentation ces dix dernières années (+37,7 % entre 2002 et 2012) n'ont pas entraîné une croissance corrélative des faits commis à l'encontre des salariés des entreprises de transport urbain. Nous pouvons considérer que cette stabilité est principalement le résultat de la mise en œuvre par les réseaux de transport de moyens conséquents pour lutter contre les phénomènes d'insécurité qui se reportent sur eux.

	2011	2012	2013
Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail	793	908	917

## ■ Par classe d'entreprises

### Classe 1

Les agressions suivies d'un arrêt de travail subies par les salariés des entreprises de classe 1 sont quasi-stables en 2013 (+1,8 %), après avoir connu une hausse importante en 2012 (+15,5 %). Il convient de préciser que cette tendance concerne une minorité des entreprises de classe 1 (2), la moitié des entreprises de cette classe (12) ayant connu une

augmentation des faits d'agressions, et 8 une baisse de ces faits.

Pour mémoire, les agressions commises à l'encontre des salariés des entreprises de classe 1 ont connu les évolutions suivantes ces dernières années :

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Évolution du nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail	+6 %	-4,5 %	-5 %	+1,5 %	+16,1 %	-8,8 %	+15,5 %	+1,8 %

Une diminution régulière du niveau des agressions suivies d'un arrêt de travail dans les grandes entreprises de transport urbain avait été ainsi observée jusqu'en 2008 (sauf en 2006, année marquée par des violences urbaines), les années

suivantes (2009 et plus particulièrement 2010) ayant été marquées par une hausse de ces faits. Le niveau de ces agressions a ensuite connu une nouvelle baisse en 2011, avant de remonter l'année dernière.

En nombre, nous relevons un total de 743 agressions suivies d'un arrêt de travail, dont plus de la moitié se sont produites dans quatre agglomérations.

	2011	2012	2013
Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail	632	730	743

### Classe 2

Les entreprises de classe 2 ont connu en 2013 une diminution du nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail subies par leurs salariés (-9,4 %), alors que celles-ci avaient progressé en 2012 (+15,2 %). Nous pouvons préciser que cette évolution générale à la baisse est constatée dans plus d'un tiers des entreprises de la classe 2 (13), dont 5 enregistrent des baisses importantes, alors que 9 entreprises ont connu une hausse de ces faits, 8 une stabilité et 5 aucune agression de ce type cette année.

Parmi les 35 entreprises du panel 2013, 4 concentrent plus de la moitié des agressions, tandis que 2 entreprises en ont connu une seule.

	2011	2012	2013
Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail	138	159	144

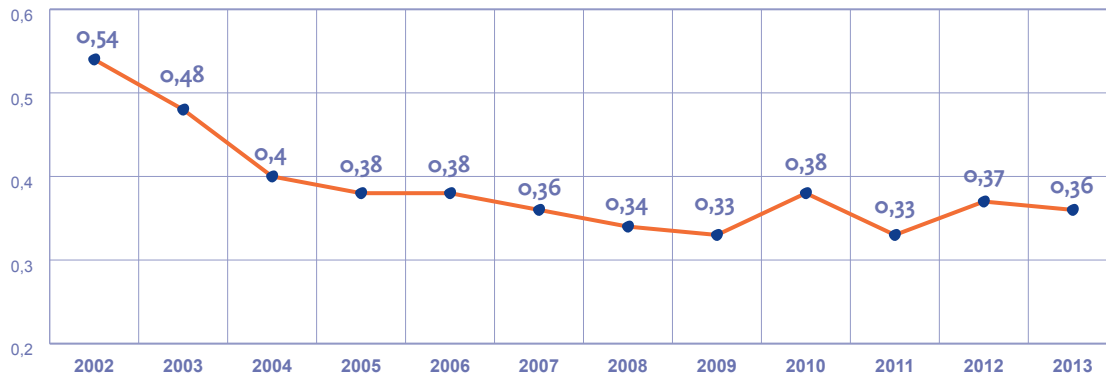
### Classe 3

Après une très légère diminution en 2012, l'année 2013 connaît une augmentation du nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail subies par les salariés des entreprises de classe 3, avec 11 agressions en plus par rapport à l'année dernière. Parmi les 58 entreprises du panel 2013, seules 18 ont connu des agressions suivies d'un arrêt de travail, dont 4 en ont subi au moins 2 en plus. Les 40 entreprises restantes n'ont eu à déplorer aucune agression en 2013.

	2011	2012	2013
Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail	23	19	30

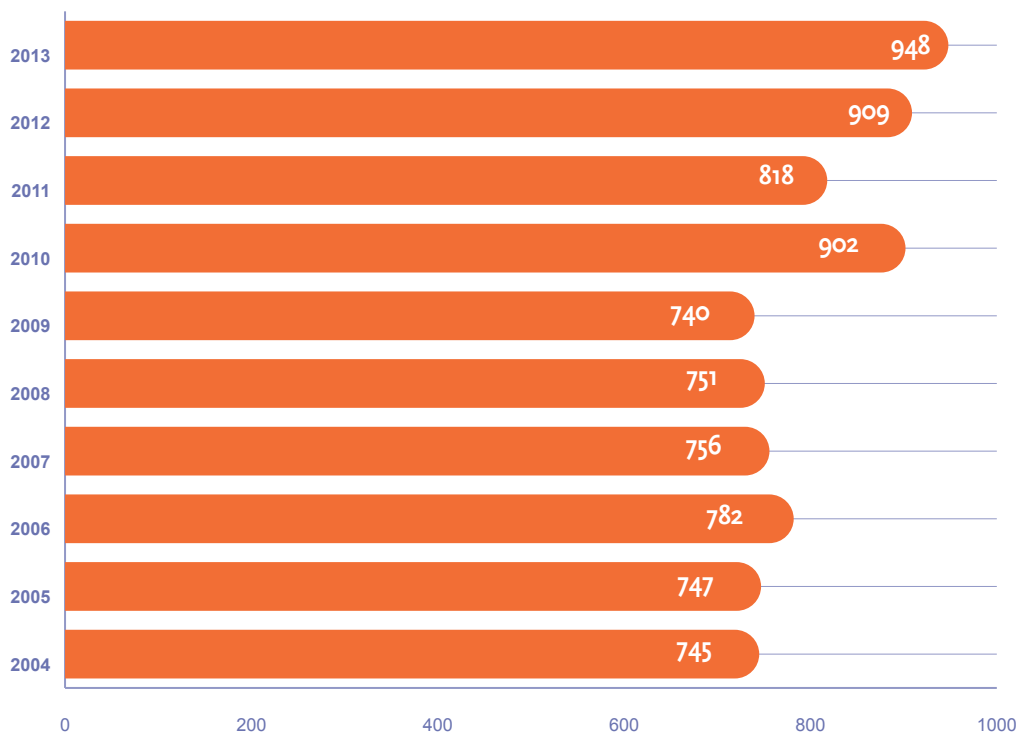
# Agressions sur le personnel

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



Source : rapports sûreté UTP 2002 à 2013

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



Source : rapports sûreté UTP 2004 à 2013

Sur cet indicateur, la différence entre les données brutes et les données panel peut apparaître plus importante que les années précédentes. Cette différence s'explique par la présence dans les données brutes des indicateurs d'une entreprise de classe 1 et d'entreprises de classe 2 et de classe 3 qui, faute d'avoir répondu à l'enquête lors des années précédentes, ne sont pas intégrées au panel 2013.

## ■ Le degré de gravité des agressions

Le degré de gravité des agressions suivies d'un arrêt de travail, mesuré par le nombre moyen de jours d'arrêt de travail par agression, est relativement stable par rapport à 2012 (+1,9 %), alors qu'il avait connu une importante augmentation en 2011 (+14,7 %) puis une diminution en 2012 (-11 %). En 2013, une agression a, en moyenne, donné lieu à 46,7 jours d'arrêt de travail, contre 45,8 jours d'arrêt de travail par agression en 2012.

Nous pouvons ainsi constater que cette moyenne se rapproche de celles enregistrées au début des années 2000, puis entre 2008 et 2010 (cf. graphique page 12).

L'évolution de la gravité des agressions subies par le personnel diffère selon la classe d'entreprise: elle baisse très fortement dans les entreprises de classe 3 (-62,3 %), et plus modérément dans les entreprises de classe 2 (-13,6 %), alors qu'elle progresse dans les entreprises de classe 1 (+7,1 %).

Les agressions subies par le personnel ont ainsi induit 42 821 jours d'arrêts de travail en 2013, ce qui représente 18,8 % des jours d'arrêt de travail consécutifs à des accidents du travail dans les entreprises de transport urbain. Ce niveau situe ainsi

l'année 2013 à un niveau comparable à l'année 2007, pour laquelle le nombre de jours d'arrêt de travail constatés avaient représenté 18,1 % des jours d'arrêt de travail consécutifs à des accidents du travail.

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

- dans les entreprises de classe 1, 20,3 % des jours d'arrêt pour accident du travail,
- dans les entreprises de classe 2, 15,5 % des jours d'arrêt pour accident du travail,
- dans les entreprises de classe 3, 6,7 % des jours d'arrêt pour accident du travail.

L'examen sur les dix dernières années du nombre total de jours d'arrêt de travail (cf. graphique page 12) montre qu'après une stabilisation entre 2005 et 2007 à un niveau en-dessous des années précédentes, cet indicateur ne cesse de progresser depuis 2008, atteignant en 2013 le plus haut niveau constaté 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.*

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

	2011	2012	2013
Nombre total de jours d'arrêt de travail	40 925	41 644	42 821
Nombre total d'agressions	793	908	917
Nombre moyen de jours d'arrêt de travail par agression	51,6	45,8	46,7

### Par classe d'entreprises

	2011			2012			2013		
	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 1	Classe 2	Classe 3	Classe 1	Classe 2	Classe 3
Nombre total de jours d'arrêt de travail	31 677	7 880	1 368	33 906	6 677	1 061	36 961	5 229	631
Nombre total d'agressions	632	138	23	730	159	19	743	144	30
Nombre moyen de jours d'arrêt de travail par agression	50,1	57,1	59,5	46,4	42	55,8	49,7	36,3	21

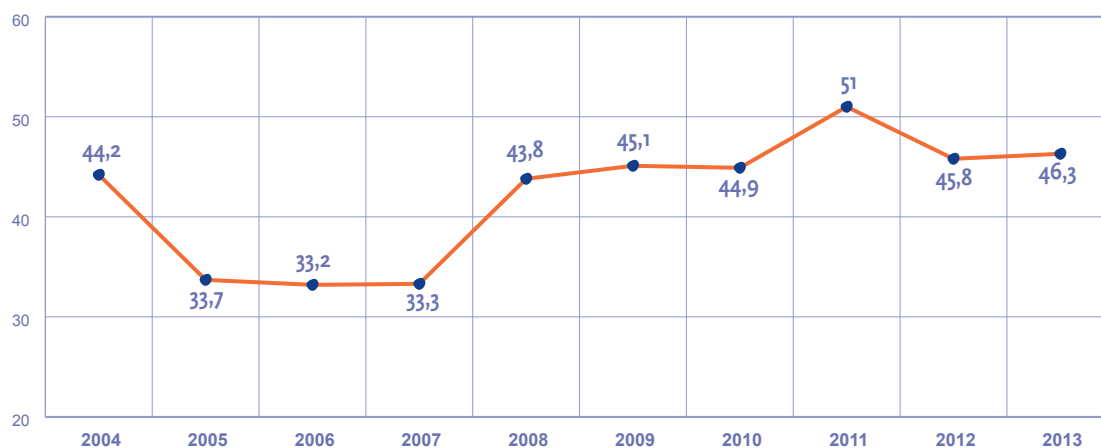
### Salariés hospitalisés

En 2013, 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).

	2011	2012	2013
Nombre total de salariés hospitalisés	14	14	8
Nombre total de jours d'hospitalisation	55	25	82

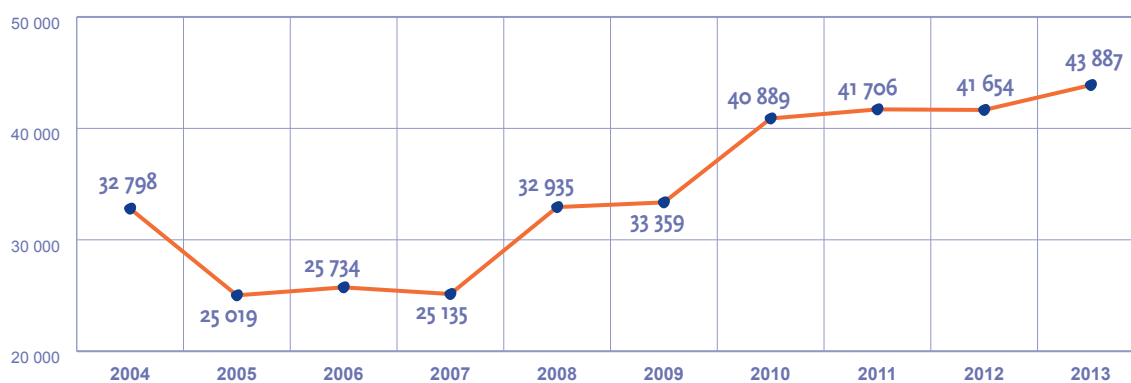
# Agressions sur le personnel

## ■ Nombre moyen de jours d'arrêt de travail par agression (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2004 à 2013

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



Source : rapports sûreté UTP 2004 à 2013

### ■ Nature des préjudices causés

En 2013, à l'inverse des trois années antérieures, la part des jours d'arrêt de travail consécutifs à des préjudices psychologiques causés par des agressions est en hausse par rapport à l'année précédente. Ainsi, les préjudices psychologiques subis par les salariés représentent 46,2 % des jours d'arrêt de travail, contre 40,7 % en 2012 et 40 % en 2011.

L'étude de l'évolution de la proportion des jours d'arrêt de travail consécutifs à des préjudices psychologiques sur les dix dernières années (cf. graphique ci-dessous) nous montre que cette part, qui s'était stabilisée depuis 2008 à un niveau comparable à

ceux connus avant le pic d'augmentation des années 2006 et 2007, se rapproche de ce dernier en 2013. La part de ces préjudices psychologiques dans les arrêts de travail est ainsi très élevée : elle ne représentait, en 1997, que 24,5 % des jours d'arrêt de travail. Précisons que 4,1 % des jours d'arrêt de travail sont dus à des rechutes en 2013, dont 67,1 % sont d'ordre psychologiques (contre 50,2 % de rechutes d'ordre psychologique en 2012).

	2011	2012	2013
Nombre d'arrêt de travail consécutifs à des préjudices physiques	60 %	59,3%	53,8%
Nombre d'arrêt de travail consécutifs à des préjudices psychologiques	40 %	40,7%	46,2%

### ■ Pourcentage de jours d'arrêt de travail dus à des préjudices psychologiques (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2004 à 2013

# Agressions sur le personnel

## ■ Les salariés victimes d'agression

### Répartition par catégorie professionnelle

En 2013, 89,9 % des agressions suivies d'un arrêt de travail ont été subies par les conducteurs et les vérificateurs (92,1 % en 2012).

Après avoir connu une hausse constante sur les trois dernières années, la part des conducteurs parmi les salariés agressés est stable en 2013, restant toutefois proche du niveau enregistré en 2009 (56,2 %).

La proportion des vérificateurs agressés, quant à elle, diminue de manière constante depuis 2010.

La part des agents de vente et celle des agents d'accompagnement parmi les salariés agressés augmentent pour la quatrième année consécutive.

Quant à la part des régulateurs, après avoir connu une baisse en 2011, elle augmente en 2013 pour la deuxième année consécutive (1,7 % contre 1 % en 2012).

À l'instar des années antérieures, 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 permet de constater que, si les conducteurs subissent la majorité des agressions (55 %), les vérificateurs et les agents d'accompagnement ont plus de risque de subir une agression.

### Répartition par sexe

Après avoir légèrement diminué l'année dernière, la part des femmes parmi les salariés agressés s'est élevée à 18,4 % en 2013, atteignant un niveau quasi-identique à celui enregistré en 2009.

En rapportant ces agressions à la part des salariées dans les effectifs de la branche (16,3 % dans la catégorie des ouvriers roulants selon le bilan social UTP 2013), nous pouvons dénombrer :

- une agression pour 50 hommes,
- une agression pour 49,8 femmes.

En effet, nous dénombrons :

- une agression pour 6,8 vérificateurs,
- une agression pour 20,1 agents d'accompagnement,
- une agression pour 58,3 conducteurs.

	2011	2012	2013
Conducteurs	54,5 %	55,8 %	55 %
Vérificateurs	37,6 %	36,3 %	34,9 %
Régulateurs	0,5 %	1 %	1,7 %
Agents de vente	0,9 %	1,1 %	1,7 %
Agents d'accompagnement	2,3 %	2,6 %	3,9 %
Agents d'intervention technique	1,2 %	0,3 %	0,4 %
Autres	3 %	2,9 %	2,4 %

Le risque de subir une agression est donc quasiment identique selon le sexe du salarié.

	2011	2012	2013
Hommes	83,1 %	84,7 %	81,6 %
Femmes	16,9 %	15,3 %	18,4 %

## Répartition par âge

Comme cela avait déjà été constaté les années précédentes, l'examen de la répartition des agressions suivies d'un arrêt de travail selon l'âge des salariés montre que les salariés appartenant à la tranche des 26 à 40 ans ont été victimes de la majorité des agressions : 39,6 % en 2013 contre 43,2 % en 2012 et 46,5 % en 2011. Après une légère hausse en 2011, cette proportion ne cesse de diminuer et atteint en 2013 le niveau le plus bas jamais enregistré depuis la publication de ces données (53 % en 2006), se rapprochant de celui observé pour les salariés âgés de 41 à 50 ans.

La part des salariés âgés de plus de 50 ans parmi les salariés agressés augmente à nouveau en 2013 (22,5 % contre 18,5 % en 2012), poursuivant une progression entamée depuis 2006 : 18 % en 2011, contre 18,5 % en 2010, 17,9 % en 2009, 17,4 % en 2008, et 14,4 % en 2007. Néanmoins, ces données doivent être mises en corrélation avec la hausse constante de la part des salariés âgés de plus de 50 ans dans les effectifs de la branche.

Enfin, bien qu'elle augmente légèrement depuis 2012, la tranche d'âge de 18 à 25 ans représente depuis 2009 la catégorie de salariés subissant le moins d'agressions (1,1 % en 2013, contre 1 % en 2012, 0,7 % en 2011, et 1,4 % en 2010).

## Répartition par ancienneté

Nous pouvons constater que, si la part des salariés ayant une ancienneté comprise entre 5 et 15 ans parmi les salariés ayant subi des agressions est stable en 2013, elle demeure la plus élevée (52 %).

En hausse l'année dernière, la proportion des salariés agressés dont l'ancienneté est comprise entre 1 et 5 ans a diminué en 2013 (18,9 % contre 22,2 % en 2012), contrairement à celle des salariés ayant une ancienneté d'au moins 15 ans (26,6 % contre 24,1 % en 2012).

Quant aux salariés agressés dont l'ancienneté est la plus faible (moins d'un an), leur part parmi les salariés ayant subi des agressions a doublé en 2013, passant de 1,3 % à 2,5 %.

En rapportant le nombre d'agressions à la proportion représentée par chaque catégorie d'ancienneté dans les effectifs des entreprises de transport urbain, nous constatons depuis de nombreuses années que les salariés de 5 à 15 ans d'ancienneté ont le risque le plus élevé d'être victime d'une agression.

À l'inverse, les salariés dont l'ancienneté est la plus faible et ceux dont l'ancienneté est la plus grande présentent un risque moindre d'être victime d'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 permet de constater que le risque d'agression est plus élevé pour les salariés les plus jeunes (sauf en ce qui concerne les salariés âgés de 18 à 25 ans qui sont moins nombreux dans le personnel roulant puisque l'âge minimum d'obtention du permis D est fixé à 21 ans).

### Nous dénombrons ainsi :

- 1 agression pour 55 salariés âgés de 18 à 25 ans inclus,
- 1 agression pour 42 salariés âgés de 26 à 40 ans inclus,
- 1 agression pour 45 salariés âgés de 41 à 50 ans inclus,
- 1 agression pour 59 salariés âgés de 51 à 54 ans inclus,
- 1 agression pour 79 salariés âgés de 55 ans et plus.

	2011	2012	2013
18 à 25 inclus	0,8 %	1 %	1,1 %
26 à 40 inclus	46,5 %	43,2 %	39,6 %
41 à 50 inclus	34,7 %	37,3 %	36,8 %
51 à 54 inclus	10,6 %	11,7 %	11,6 %
55 ans et +	7,4 %	6,8 %	10,9 %

### Ainsi, nous recensons :

- 1 agression pour 88 salariés de moins d'un an d'ancienneté,
- 1 agression pour 49 salariés de 1 à 3 ans d'ancienneté,
- 1 agression pour 59 salariés de 3 à 5 ans d'ancienneté,
- 1 agression pour 38 salariés de 5 à 10 ans d'ancienneté,
- 1 agression pour 40 salariés de 10 à 15 ans d'ancienneté,
- 1 agression pour 45 salariés de 15 à 20 ans d'ancienneté,
- 1 agression pour 66 salariés de 20 à 25 ans d'ancienneté,
- 1 agression pour 98 salariés de 25 à 30 ans d'ancienneté.

	2011	2012	2013
Moins d'1 an	4,6 %	1,3 %	2,5 %
De 1 à moins de 3 ans	8,6 %	10,2 %	10,4 %
De 3 à moins de 5 ans	10,7 %	12 %	8,5 %
De 5 à moins de 10 ans	28,2 %	26,4 %	28,2 %
De 10 à moins de 15 ans	26 %	26 %	23,8 %
De 15 à moins de 20 ans	9,1 %	12,5 %	12,2 %
De 20 à moins de 25 ans	5,9 %	5,6 %	7 %
De 25 ans à moins de 30 ans	6,9 %	6 %	7,4 %

# Agressions sur le personnel

## Première agression

En 2013, il s'agissait d'une première agression pour 45,1 % des salariés victimes de ces faits (contre 47,1 % en 2012).

	2011	2012	2013
Première agression	43,6 %	47,1 %	45,1 %

## 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.

Un accord de branche sur la formation professionnelle du 19 novembre 1996 a en effet créé une contribution mutualisée à l'OPCA Transports, afin de financer ce type d'action. 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 ». Cette contribution est fixée à 0,3 % de la masse salariale depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008.

En outre, en septembre 2008, est entrée en vigueur l'obligation pour les conducteurs d'être titulaires d'une qualification initiale minimale obligatoire

et de suivre un stage de formation continue de 35 heures tous les cinq ans (FCO). Une partie de cette formation obligatoire est consacrée à la sûreté. Parmi les salariés victimes d'une agression suivie d'un arrêt de travail en 2013, 65,2 % ont suivi une formation « sûreté » au cours des cinq dernières années contre 61,6 % en 2012 et 64,5 % en 2011.

En 2013, près de 113 000 heures de formation consacrées à la gestion des situations conflictuelles ont été suivies par les salariés des entreprises de transport urbain (cf. « Les réponses des entreprises de transport urbain à l'insécurité », page 36).

	2011	2012	2013
Formations « sûreté »	64,5 %	61,6 %	65,2 %

## Causes et moyens des agressions

### Causes des agressions

De manière constante à travers les années, c'est à l'occasion de la vérification des titres de transport des voyageurs et lors des remarques ou rappels du règlement que les salariés des entreprises de transport urbain sont, pour la majorité d'entre eux, victimes d'agression. En 2013, ces deux situations représentent ainsi 50,7 % des faits à l'origine des agressions, proportion en baisse depuis 2010 (53,2 % en 2012, et 53,7 % en 2011).

Il est nécessaire de faire des observations complémentaires :

- la proportion des agressions subies par les salariés sans motif apparent est stable pour la deuxième année consécutive (19,2 % contre 19,1 % en 2012 et 19,3 % en 2011), restant ainsi à un niveau inférieur à 2006 (21,2 %);
- la part des agressions subies à l'occasion d'un conflit de circulation avec les usagers de la route est en hausse en 2013, atteignant presque 10 % (contre 8 % en 2012 et 8,8 % en 2011);
- enfin, à l'instar de 2012, la proportion des agressions subies par les salariés pour d'autres causes que celles listées dans le tableau ci-contre a augmenté en

2013 (9,7 % contre 8,7 % en 2012 et 5,7 % en 2011), soit un niveau quasi-identique à 2008 (10 %). Parmi ces autres motifs d'agression, les entreprises ont notamment cité le retard du conducteur sur l'horaire théorique de desserte d'un arrêt d'autobus, ou l'état d'ébriété de l'agresseur.

	2011	2012	2013
Vérification du titre de transport	39,5 %	34,7 %	34,7 %
Remarque ou rappel du règlement	14,2 %	18,5 %	16 %
Achat de titre de transport	5,3 %	4,5 %	4,5 %
Vol ou tentative de vol à la caisse	1,4 %	2,4 %	2 %
Interposition dans une bagarre	5,8 %	4,1 %	4,1 %
Conflit de circulation avec les usagers de la route	8,8 %	8 %	9,8 %
Sans motifs apparents	19,3 %	19,1 %	19,2 %
Autres	5,7 %	8,7 %	9,7 %

## Moyens des agressions

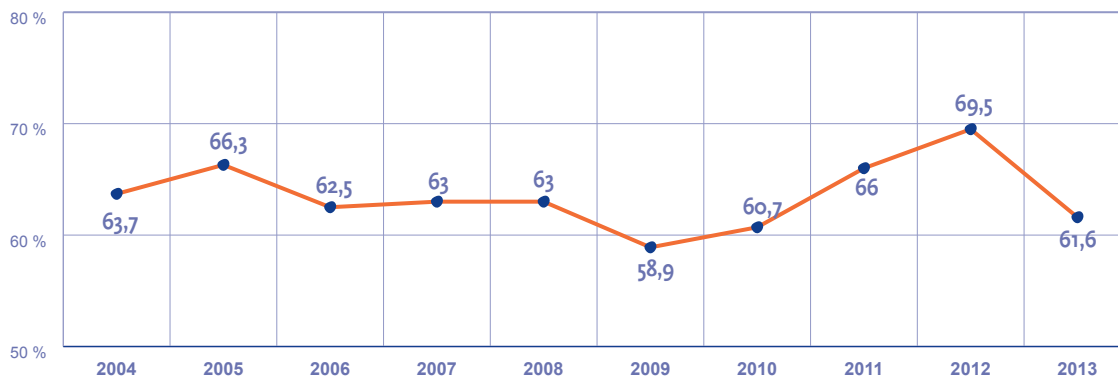
La part des atteintes à l'intégrité physique parmi les agressions suivies d'un arrêt de travail est en baisse en 2013 (61,6 % contre 69,5 % en 2012).

Cette diminution de la proportion des atteintes à l'intégrité physique résulte notamment de la baisse importante de la proportion des atteintes « à mains nues » contre le personnel et de la stagnation de la proportion de la catégorie « autres ». Cette dernière catégorie reste toutefois révélatrice d'un phénomène récent qui se développe sur les réseaux de transport public depuis quelques années : elle est en effet principalement constituée d'utilisation de « pointeurs lasers » dirigés contre les yeux des conducteurs.

Au regard de l'évolution de la proportion des atteintes physiques dans les agressions suivies d'un arrêt de travail sur dix ans (cf. graphique ci-dessous), nous pouvons constater que cette proportion repart à la baisse en 2013 alors qu'elle progressait depuis 2011, après avoir connu une sensible diminution en 2004 puis une stabilisation pendant six ans.

	2011	2012	2013
<b>MENACES dont :</b>	34 %	30,5 %	38,4 %
Menaces avec armes, objets, animaux	3,7 %	4,8 %	7,1 %
Insultes - menaces verbales	30,3 %	25,7 %	31,3 %
<b>ATTEINTES A L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE dont :</b>	66 %	69,5 %	61,6 %
Crachats	6,8 %	8,1 %	6,7 %
Mains nues	46,3 %	49,3 %	38,1 %
Seringue	0,1 %	0 %	0 %
Bombe lacrymogène	0,8 %	1,5 %	1 %
Jet de projectiles	5,8 %	3,7 %	8,1 %
Arme contondante	0,2 %	0,2 %	0,2 %
Animal	0,2 %	0 %	0,1 %
Arme blanche	0,5 %	0,8 %	1,5 %
Arme à feu	0,1 %	0,2 %	0,6 %
Autres	5,2 %	5,7 %	5,3 %

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



Source : rapports sûreté UTP 2004 à 2013

# Agressions sur le personnel

## ■ Les lieux des agressions

### Répartition des agressions selon le mode de transports

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

	2011	2012	2013
Véhicule de surface (bus et tramways)	94,8 %	89 %	87,9 %
Métro/Val	5,2 %	11 %	12,1 %

Nous pouvons constater que l'année 2013 a été marquée par une augmentation modérée du nombre d'agressions commises dans les métros des entreprises de transport.

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

MÉTRO/VAL	2011	2012	2013
Poste de conduite	55,2 %	60 %	31,1 %
Dans une rame	6,9 %	23,3 %	36,4 %
À l'extérieur du véhicule	37,9 %	16,7 %	32,5 %

Contrairement aux années antérieures, nous pouvons constater une proportion quasi-similaire des agressions commises au poste de conduite, dans une rame ou à l'extérieur du véhicule.

Il faut noter que les évolutions dans 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.

Dans les véhicules de surface, nous constatons également une diminution importante en 2013 de la part des agressions commises au poste de conduite, ou à l'avant, passant de 60,4 % à 52,1 %. Précisons que cette évolution est la conséquence de multiples baisses de ces faits dans la majorité des entreprises de classe 1.

VÉHICULE DE SURFACE	2011	2012	2013
Poste de conduite, avant du véhicule	51,9 %	60,4 %	52,1 %
Au milieu du véhicule	20,8 %	17,7 %	26,4 %
À l'arrière du véhicule	9 %	6,8 %	6,3 %
À la station d'arrêt	18,3 %	15,1 %	15,2 %
Autres	0 %	0 %	0 %

### Localisation des agressions

Comme cela est constaté depuis plusieurs années, les agressions surviennent majoritairement dans un quartier dit « sensible » ou en centre-ville (76,2 % en 2013) : c'était le cas de 73,5 % des cas d'agressions en 2012 et 67,8 % en 2011.

La part des agressions commises en centre-ville augmente pour la deuxième année consécutive, passant de 40,2 % à 42 %, soit un niveau supérieur à 2010.

La proportion des agressions survenues dans un quartier dit « résidentiel » augmente également en 2013 (22,2 %), mais reste cependant en-deçà du niveau enregistré en 2011 (23,8 %).

Après avoir stagné en 2010 et 2011, puis diminué en 2012, la proportion des agressions commises dans d'autres endroits baisse à nouveau en 2013 (1,6 %

contre 5,6 % en 2012 et 8,4 % en 2010), atteignant le plus bas niveau depuis que l'UTP mesure ces données. Parmi ces lieux, les entreprises ont indiqué notamment des terminus de lignes dans des quartiers « mixtes » en périphérie des agglomérations, des pôles commerciaux ou universitaires, aux abords d'établissements scolaires, etc.

	2011	2012	2013
Dans un quartier sensible	34,5 %	33,3 %	34,2 %
Dans un quartier résidentiel	23,8 %	20,9 %	22,2 %
Au centre-ville	33,3 %	40,2 %	42 %
Autres	8,4 %	5,6 %	1,6 %

## ■ Les périodes des agressions

### Périodes / Vacances scolaires

Après avoir fortement augmenté en 2012, la proportion des agressions commises pendant les périodes scolaires a très nettement diminué en 2013 (62,1 % contre 76,5 % en 2012).

Dans la mesure où les périodes en dehors des vacances scolaires représentent environ 29 % d'une année, nous pouvons estimer qu'en 2013 le risque de subir une

agression a été plus élevé en dehors de la période des vacances scolaires que pendant cette période.

	2011	2012	2013
Périodes scolaires	70,6 %	76,5 %	62,1 %
Hors périodes scolaires	29,4 %	23,5 %	37,9 %

### Jours de la semaine

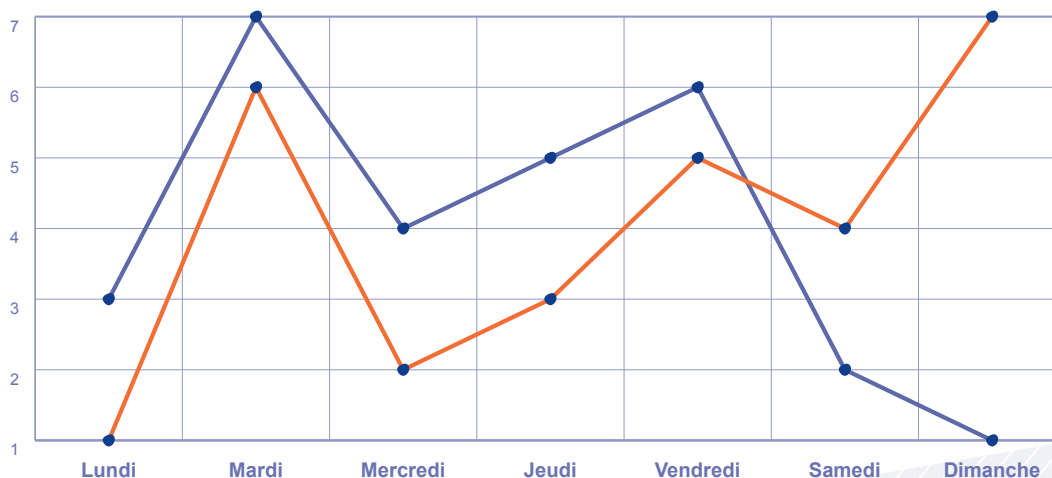
Comme nous le constatons depuis de nombreuses années, le dimanche constitue le jour où le nombre d'agressions subies par le personnel est le plus faible (6,9 % en 2013 contre 5,9 % en 2012).

Le rapport entre le nombre d'agressions et le nombre de services en circulation nous révèle néanmoins que cette journée est en fait le jour le moins sûr de la semaine : 4,76 agressions pour 1 000 services en circulation ont été ainsi commises en 2013 le dimanche.

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

	2011		2012		2013	
	Période scolaire	Hors période scolaire	Période scolaire	Hors période scolaire	Période scolaire	Hors période scolaire
Lundi	15,5 %	22,3 %	12,5 %	17,4 %	11,4 %	17 %
Mardi	16,8 %	9,5 %	15,7 %	14,1 %	20,7 %	16,3 %
Mercredi	19,3 %	20,6 %	18,6 %	17,3 %	16,3 %	11,2 %
Jeudi	14,6 %	12,4 %	15,5 %	12,2 %	16,2 %	12,6 %
Vendredi	15,9 %	15,5 %	18,7 %	15,5 %	16,9 %	21,3 %
Samedi	10,2 %	13,3 %	13,7 %	15,5 %	12 %	14,1 %
Dimanche	7,7 %	6,4 %	5,3 %	8 %	6,5 %	7,5 %

## ■ 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.

# Agressions sur le personnel

## Tranches horaires

La répartition par tranches horaires des agressions suivies d'un arrêt de travail, qui est un indicateur stable chaque année, nous révèle que la majorité des agressions sont commises l'après-midi, notamment entre 16 et 19 heures.

La part de ces agressions diminue en 2013, passant de 31,6 % à 24,3 %, alors qu'elle avait sensiblement progressé l'année dernière. Elle redescend ainsi en-dessous du niveau de 2011 où cette tranche horaire a connu 26,5 % des agressions.

Nous pouvons constater que 66,4 % des agressions ont été commises après 14 heures, proportion en baisse par rapport à l'année dernière (70,3 % en 2012). À l'instar des années antérieures, la tranche horaire pendant laquelle les salariés sont, en nombre, les moins victimes d'agressions reste celle à partir de 22 heures jusqu'à la fin de service, même si la proportion de ces agressions augmente depuis 2011 (9,3 %, contre 8,4 % en 2012 et 7,4 % en 2011).

Cependant, le rapport entre le nombre d'agressions commises dans cette tranche horaire et le nombre de services effectués la nuit nous permet de constater que la tranche horaire où le risque de subir une agression est le plus élevé est celle après 22 heures.

Nous recensons en effet :

- une agression pour 5641 services de journée,
- une agression pour 3511 services de nuit.

Le risque de subir une agression entre 22 heures et la fin du service est donc 1,6 fois plus élevé que pendant le reste de la journée.

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

	2011	2012	2013
Début de service - gh	10,1 %	9,2 %	11,5 %
9 - 12h	11,3 %	9,8 %	9,9 %
12 - 14h	14,8 %	10,7 %	12,2 %
14 - 16h	15,7 %	14,1 %	14,8 %
16 - 19h	26,5 %	31,6 %	24,3 %
19 - 22h	14,2 %	16,2 %	18 %
22h - fin de service	7,4 %	8,4 %	9,3 %

## ■ Les agresseurs

### Répartition par sexe

La part des agressions commises par des hommes est en baisse depuis 2010 : elle s'élève à 88 % en 2013, contre 89,6 % en 2012, et 92,8 % en 2010.

	2011	2012	2013
Hommes	92,8 %	89,6 %	88 %
Femmes	7,2 %	10,4 %	12 %

### Répartition par âge

À l'instar des années antérieures, nous pouvons constater que la majorité des agresseurs est âgée de moins de 25 ans : ils ont été les auteurs de plus des deux tiers des faits commis à l'encontre des salariés (61,2 %). La proportion des agressions commises par des agresseurs âgés de moins de 16 ans est similaire celle enregistrée l'année dernière, restant en-deçà du niveau élevé de 2010 (8,2 % contre 8,2 % en 2012, 6,4 % en 2011 et 13,3 % en 2010).

La part des agresseurs âgés de plus de 25 ans, quant à elle, est en hausse en 2013 (38,8 %, contre 37,9 % en 2012 et en 2011).

	2011	2012	2013
Moins de 16 ans	6,4 %	8,2 %	8,2 %
De 16 à 25 ans	56,4 %	53,9 %	53 %
Plus de 25 ans	37,2 %	37,9 %	38,8 %

## Les modes d'agression

La part des agressions commises en groupe est en hausse en 2013, atteignant un niveau similaire à 2011 : 20,3 % des agressions ont été commises en 2013 par plus de deux individus, contre 17,1 % en 2012. Nous pouvons constater que cette évolution est principalement la conséquence de la hausse des agressions commises par plus de trois individus (7,5 %, contre 5,1 % en 2012 et 5,5 % en 2011). Ces résultats montrent très nettement que ces agressions

commises par des « bandes » demeurent un phénomène persistant.

	2011	2012	2013
Seul	79,7 %	82,9 %	79,7 %
À deux, trois	14,8 %	12 %	12,8 %
À plus de trois	5,5 %	5,1 %	7,5 %

## 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. Ces actes, considérés comme des agressions, sont recensés chaque année dans l'indicateur global des agressions **suivies ou non d'un arrêt de travail**.

Pour la troisième année consécutive, le nombre d'agressions recensées dans les entreprises de transport urbain est relativement stable, alors qu'il avait connu un pic d'augmentation les années précédentes (+7,8 % entre 2008 et 2009 par exemple). Ainsi, 4 881 agressions suivies ou non d'un arrêt de travail ont été relevées en 2013 (soit +1,1 %).

Cependant, un examen plus précis nous révèle que cette tendance ne se retrouve pas dans toutes les classes d'entreprises.

En effet, si le nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail augmente légèrement dans les entreprises de classe 1 (+2,5 %) et est de moitié plus conséquente dans les entreprises de classe 3, il diminue nettement dans les entreprises de classe 2 (-14,4 %).

Parmi les entreprises de classe 1, près de la moitié d'entre elles a eu à déplorer une augmentation importante du nombre de ces agressions (soit 12 entreprises), tandis que 10 autres ont recensé une baisse du nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail.

En ce qui concerne les entreprises de classe 2, seules 10 entreprises ont connu une hausse de leurs agressions suivies ou non d'un arrêt de travail.

Enfin, la forte hausse du nombre de ces agressions dans les entreprises de classe 3 peut s'expliquer par le fait que près de la moitié de ces entreprises ont connu une aggravation de ces faits (25), dont 5 ont subi au moins 10 agressions de plus.

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

Lorsque nous examinons, sur les dix dernières années, le nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail rapporté au nombre de voyages effectués, nous pouvons constater une baisse du nombre d'agressions depuis 2010, précédée d'une progression relativement modérée mais constante du nombre de ces faits. En effet, nous pouvons recenser 1,95 agression pour un million de voyages en 2013 contre 1,86 agression pour un million de voyages en 2002 (cf. graphique page 23).

La stabilisation de ces faits, s'ils restent nombreux, illustre les efforts développés par les entreprises et leurs personnels pour contenir l'augmentation des comportements agressifs. Si la gravité des agressions subies par les salariés s'avère moins importante que pour les agressions suivies d'un arrêt de travail, elles doivent être regardées aussi sérieusement dans la mesure où elles traduisent une situation ressentie par les salariés comme très sensible dans leur quotidien professionnel. 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, ainsi qu'au développement des transports publics.

	2011	2012	2013
Nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail	4 882	4 829	4 881

# Agressions sur le personnel

## ■ Par classe d'entreprises

### Classe 1

	2011	2012	2013
Nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail	3 734	3 771	3 865

### Classe 3

	2011	2012	2013
Nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail	229	180	265

### Classe 2

	2011	2012	2013
Nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail	919	878	751

## ■ Dépôt de plainte par les salariés

Nous pouvons constater cette année que le nombre de plaintes déposées par les salariés a légèrement diminué: 47,9 % des agressions ont donné lieu au dépôt d'une plainte contre 50,5 % en 2012 et 54,8 % en 2011.

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

	2011	2012	2013
Plaintes déposées	54,8 %	50,5 %	47,9 %

## ■ Constitution de partie civile de l'entreprise au côté des salariés

En 2013, l'entreprise s'est constituée partie civile au côté du salarié agressé dans 53 % des cas où celui-ci a déposé plainte (contre 55,3 % en 2012).

	2011	2012	2013
Constitution de partie civile	68,2 %	55,3 %	53 %

## ■ Condamnations à l'encontre d'un agresseur

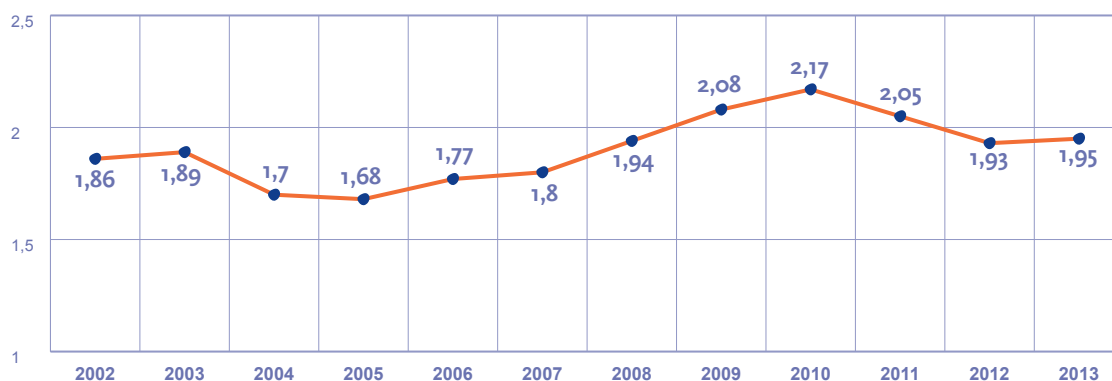
En 2013, les entreprises de notre panel ont recensé 544 décisions de justice ayant condamné des agresseurs de salariés du transport urbain (476 condamnations en 2012), dont 71,8 % par les entreprises de classe 1. Rappelons que le Code Pénal prévoit des sanctions aggravées lorsque les atteintes à la personne (dont les menaces et violences) ont été commises sur le personnel d'un réseau de transport public de voyageurs. Il convient de préciser en outre que 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 derniers.* »

Au-delà des condamnations, 230 classements sans suite (292 en 2012) et 122 mesures alternatives aux poursuites, telles que la médiation pénale (contre 146 en 2012), ont été prononcés.

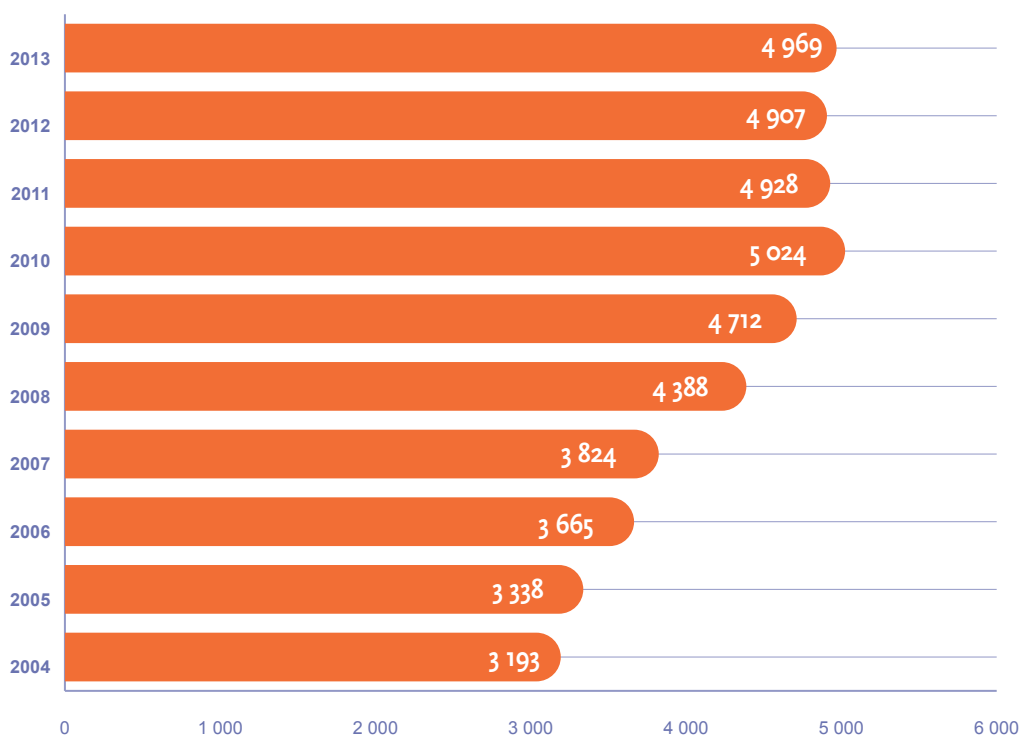
	2011	2012	2013
Condamnations à l'encontre d'un agresseur	533	476	544

■ **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 2002 à 2013

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



Source : rapports sûreté UTP 2004 à 2013

Sur cet indicateur, la différence entre les données brutes et les données panel peut apparaître plus importante que les années précédentes. Cette différence s'explique par la présence dans les données brutes des indicateurs d'une entreprise de classe 1 et d'entreprises de classe 2 et de classe 3 qui, faute d'avoir répondu à l'enquête lors des années précédentes, ne sont pas intégrées au panel 2013.

# 2. Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises

## 2.1. Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises

Stables en 2012 (-1,3 %), les agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises sont en hausse en 2013 (+9 %), alors qu'elles avaient diminué de -5,9 % en 2011, après trois années consécutives d'augmentation, notamment en 2010 (+15,4 %).

Les entreprises de notre panel se sont ainsi vues signaler 3 410 agressions sur les voyageurs, contre 3 128 en 2012.

Toutefois, cet indicateur doit être lu à la lumière d'un certain nombre d'éléments complémentaires.

D'une part, il faut 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 ;
- les entreprises disposent aujourd'hui de meilleurs outils de recensement de ce type d'agressions.

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

Ainsi, l'étude, sur dix ans, du volume d'agressions sur les voyageurs rapporté au nombre de voyages effectués confirme la hausse du niveau de ces faits en 2013, après une baisse ces deux dernières années, qui avait succédé à une progression constante entre 2008 et 2010 :

- le niveau d'agressions sur les voyageurs par million de voyages est de 1,37, soit un niveau très proche de 2010 (1,4), bien loin de celui enregistré en 2008 (1,14) ;
- il reste toutefois inférieur au plus fort niveau enregistré en 2003 (1,6).

Cette analyse nous permet de constater à nouveau que le développement important de la fréquentation des transports urbains (+37,7 % entre 2002 et 2012) depuis dix ans n'a pas pour autant entraîné une hausse proportionnelle de l'insécurité des voyageurs.

	2011	2012	2013
Nombre d'agressions sur les voyageurs	3 171	3 128	3 410

### ■ Par classe d'entreprises

Les agressions dont les voyageurs ont été victimes sont en hausse, quelle que soit la classe d'entreprise étudiée.

Nous pouvons ainsi observer que la hausse la plus significative est celle rencontrée par les entreprises de classe 3 qui ont connu 26 agressions de plus que l'année dernière. Les entreprises de classe 1 et de classe 2 ont eu à déplorer une hausse plus modérée de ces agressions sur les voyageurs (respectivement +8,6 % et +6,5 %).

Les entreprises de classe 1 recensent à elles seules 87,3 % des agressions signalées sur les voyageurs. Parmi ces 24 grandes agglomérations, si 8 concentrent 83,1 % de ces agressions signalées en 2013 dans cette classe, 12 ont eu à déplorer une aggravation du nombre de ces agressions tandis que 11 entreprises ont connu une stabilisation ou une baisse du nombre de ces faits.

#### Classe 1

	2011	2012	2013
Nombre d'agressions sur les voyageurs	2 778	2 741	2 976

#### Classe 2

	2011	2012	2013
Nombre d'agressions sur les voyageurs	294	321	342

#### Classe 3

	2011	2012	2013
Nombre d'agressions sur les voyageurs	99	66	92

### ■ Les agressions sur les voyageurs signalées

	2011	2012	2013
Par le personnel	61,2 %	74,1 %	67,6 %
Par les victimes	23,7 %	15,6 %	14,3 %
Par d'autres personnes	15,1 %	10,3 %	18,1 %

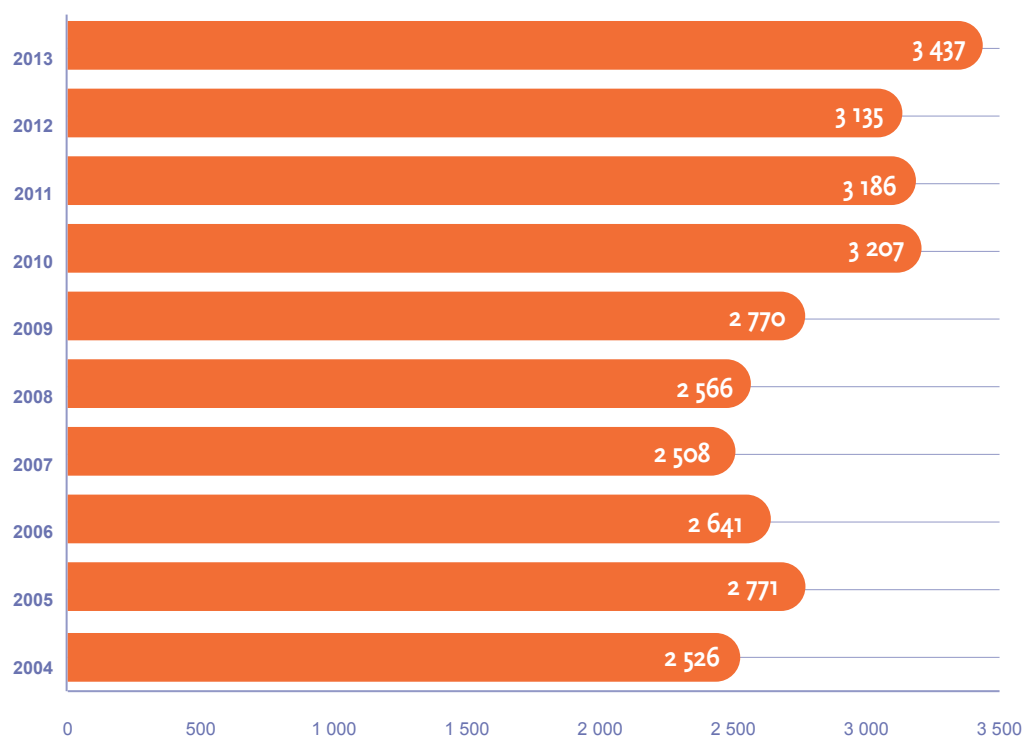
### ■ Nombre d'agressions sur les voyageurs pour un million de voyages (données brutes)



Source : rapports sécurité UTP 2002 à 2013

# Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises

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



Source : rapports sûreté UTP 2004 à 2013

Sur cet indicateur, la différence entre les données brutes et les données panel peut apparaître plus importante que les années précédentes. Cette différence s'explique par la présence dans les données brutes des indicateurs d'une entreprise de classe 1 et d'entreprises de classe 2 et de classe 3 qui, faute d'avoir répondu à l'enquête lors des années précédentes, ne sont pas intégrées au panel 2013.

## 2.2. Les périodes des agressions sur les voyageurs

### ■ Périodes/vacances scolaires

Comme pour les années antérieures, la majorité des agressions sur les voyageurs est commise pendant la période scolaire (68,8 %).

En rapportant le nombre d'agressions au nombre de services en circulation en période scolaire/hors période scolaire (71 %/29 %), nous pouvons constater que les voyageurs ont plus de risque d'être

victime d'une agression en dehors de la période des vacances scolaires plutôt que pendant cette période.

	2011	2012	2013
Périodes scolaires	74,9 %	74,6 %	68,8 %
Hors périodes scolaires	25,1 %	25,4 %	31,2 %

### ■ Jours de la semaine

Comme pour les agressions commises sur le personnel, le dimanche demeure le jour où le nombre d'agressions sur les voyageurs signalées est le plus faible.

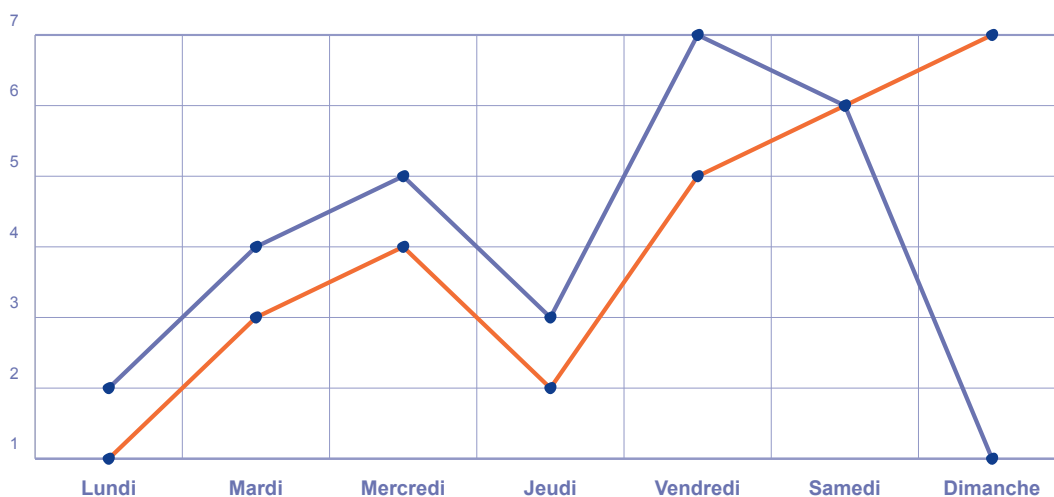
Cependant, le rapport entre ce nombre et celui des services quotidiens en circulation nous permet de constater que ce jour apparaît comme celui où les voyageurs ont le risque le plus élevé de subir une agression.

En 2013, nous avons en effet recensé près de 25 agressions pour mille services en circulation le dimanche, alors qu'ont été relevées en moyenne 10 à 16 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

	2011		2012		2013	
	Période scolaire	Hors période scolaire	Période scolaire	Hors période scolaire	Période scolaire	Hors période scolaire
Lundi	14,4 %	13,8 %	12,5 %	16,6 %	13,4 %	12,2 %
Mardi	15,7 %	13,7 %	14,7 %	13,2 %	14,5 %	13,1 %
Mercredi	16,1 %	14,6 %	17,4 %	14,8 %	15,5 %	16 %
Jeudi	14,6 %	13,7 %	16,1 %	12,1 %	14,4 %	11,3 %
Vendredi	16,3 %	16 %	16,8 %	16,9 %	18,3 %	17,1 %
Samedi	14,8 %	17,3 %	13,5 %	14 %	14,7 %	19 %
Dimanche	8,1 %	10,9 %	9 %	12,4 %	9,2 %	11,3 %

### ■ 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.

# Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises

## ■ Tranches horaires

À l'instar des agressions subies par les salariés, la tranche horaire pendant laquelle les voyageurs subissent la majorité des agressions est celle de l'après-midi, notamment entre 16 heures et 19 heures avec 32,8 % des agressions subies. Seulement 10,9 % des agressions sont recensées après 22 heures.

Toutefois, le rapport entre le nombre d'agressions commises et le nombre de services effectués montre 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 881 services de nuit,
- une agression pour 1 695 services de journée.

Ainsi, le risque d'être victime d'une agression entre 22 heures et la fin de service est presque 2 fois plus élevé qu'en journée.

	2011	2012	2013
Début de service - 9h	9,4 %	7,5 %	7,1 %
9 - 12h	8,1 %	7,5 %	7,9 %
12 - 14h	11,2 %	10,8 %	10,9 %
14 - 16h	13,4 %	13,8 %	13,7 %
16 - 19h	28 %	32 %	32,8 %
19 - 22h	19,3 %	17,7 %	16,7 %
22h - fin de service	10,6 %	10,7 %	10,9 %

# 3. Le vandalisme

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

En 2013, le coût du vandalisme est stable dans l'ensemble des réseaux de transport urbain (-1,5 %), après avoir connu une diminution pendant trois années consécutives, notamment en 2012 (-12,4 % contre -3,9 % en 2011 et -2,9 % en 2010).

Cette stabilisation se retrouve dans les entreprises de classe 1 uniquement (-1,4 %), les deux autres classes d'entreprise connaissant des évolutions très différentes. En effet, si les entreprises de classe 2 enregistrent une hausse de leurs coûts en matière de vandalisme (+16,3 %), celles de classe 3 font état d'une forte diminution de ces coûts (-44,6 %).

Le coût du vandalisme s'élève ainsi en 2013 à 11,62 millions d'Euros. Avec une telle somme, près de 400 emplois auraient pu être financés chaque année dans les transports urbains.

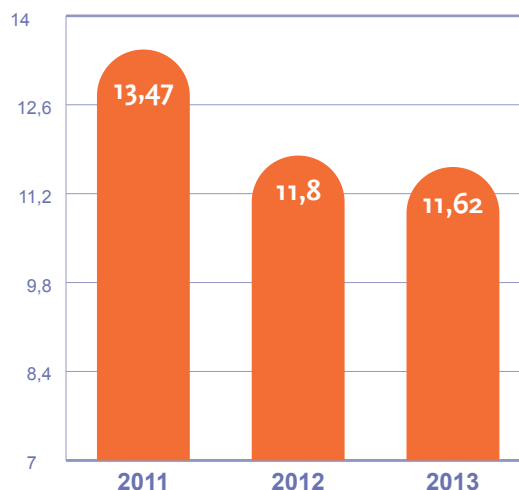
En dix ans (cf. graphique en données brutes page 30), le coût total du vandalisme a connu une forte hausse en 2008, puis s'est stabilisé à un niveau relativement élevé jusqu'en 2010, pour ensuite diminuer et se rapprocher en 2013 du niveau enregistré en 2005. Ce coût reste toutefois élevé et se reporte nécessairement sur le coût du transport public pour les collectivités locales et les entreprises.

Sur les dix dernières années, le vandalisme sur le matériel roulant et fixe, hors immobilisation, aura représenté un coût de 130,4 millions d'Euros, ce qui aurait permis de financer plus de 2 850 emplois (cf. graphique page 30).

Coût vandalisme (en M€)	2011	2012	2013
Classe 1	11,37	9,95	9,81
Classe 2	1,68	1,29	1,5
Classe 3	0,42	0,56	0,31
TOTAL	13,47	11,8	11,62

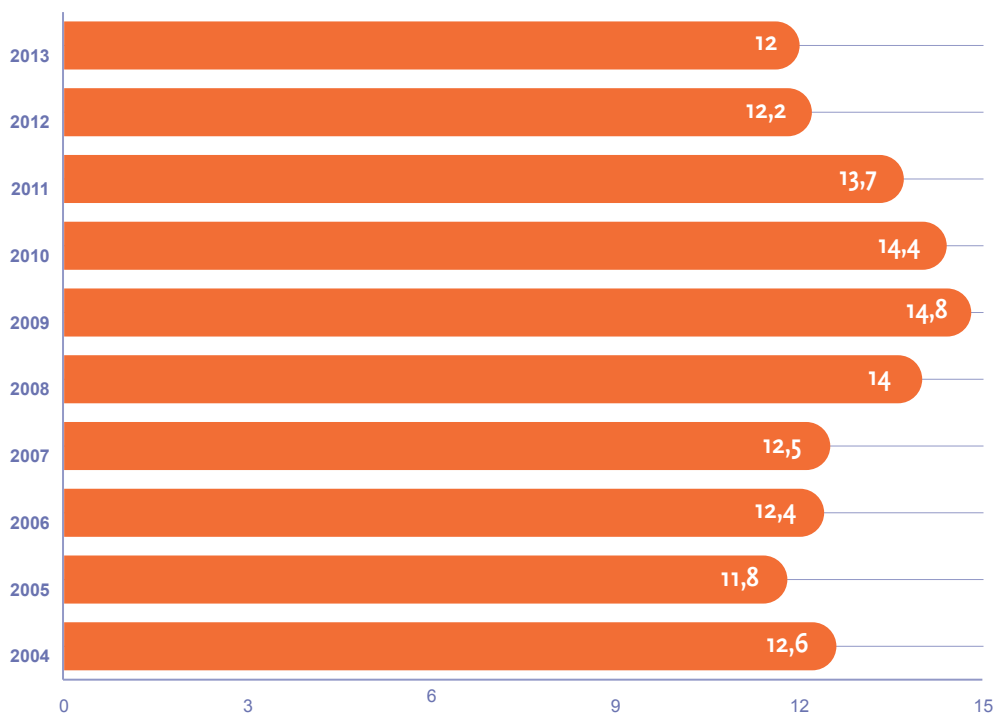
Ces sommes représentent un coût considérable pour les entreprises et les collectivités locales et constituent un frein certain au développement du transport public.

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



# Le vandalisme

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



Source : rapports sûreté UTP 2004 à 2013

## 3.2. Le vandalisme sur le matériel roulant

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

Le coût du vandalisme sur le matériel roulant est stable en 2013, alors qu'il avait baissé en 2012 après avoir connu deux années consécutives d'augmentation (+0,7 %, contre -9,7 % en 2012). Il s'élève à 6,48 millions d'Euros.

Cette stabilisation se retrouve dans les entreprises de classe 1 (+1,8 %) et de classe 2 (+1,4 %), tandis que les entreprises de classe 3 enregistrent une forte baisse de ce coût (-25 %).

Le rapport entre ces sommes et le nombre de véhicules dont disposent les différents réseaux nous permet d'observer que les entreprises de classe 1, qui disposent de 61,8 % des véhicules, subissent

86,2 % des coûts induits par le vandalisme sur le matériel roulant.

Quant aux entreprises de classe 2 et 3, elles disposent respectivement de 26,7 % et de 11,5 % des véhicules mais supportent 11,1 % et 2,7 % des coûts.

	2011	2012	2013
Classe 1	6,05	5,48	5,58
Classe 2	0,88	0,71	0,72
Classe 3	0,19	0,24	0,18
TOTAL	7,12	6,43	6,48

### ■ Nature des objets dégradés

Comme cela a été constaté les années antérieures, les vitres et les sièges des véhicules ont été les principales cibles du vandalisme sur le matériel roulant (82,5 %).

Nous pouvons constater que ce sont les sièges et garnitures des véhicules qui sont la cible principale des faits de vandalisme, plus particulièrement en 2013 (56,6 % contre 51,6 % en 2012 et 43,1 % en 2011), alors qu'ils avaient connu une certaine diminution pendant quelques années. Ils représentent donc aujourd'hui plus de la moitié des objets dégradés, soit un niveau semblable à ceux enregistrés jusqu'en 2007.

La part des dégradations contre les vitres des véhicules diminue pour la deuxième année consécutive, atteignant 25,9 % en 2013 (contre 29,1 % en 2012 et 31 % en 2011).

	2011	2012	2013
Sièges et garnitures	43,1 %	51,6 %	56,6 %
Vitres	31 %	29,1 %	25,9 %
Valideur de tickets	7,7 %	5,7 %	3,8 %
Structure ext. du véhicule (pneus, carrosserie)	11,2 %	6,6 %	6,2 %
Caméras vidéos	0,2 %	0,2 %	0,3 %
Autres accessoires intérieurs	6 %	4,9 %	4,9 %
Autres	0,8 %	1,9 %	2,3 %

### ■ Types de dégradations

Le type de dégradations le plus rencontré reste les tags et graffitis, leur part progressant pour la troisième année consécutive (47,4 % contre 44,8 % en 2012 et 39,7 % en 2011). Précisons toutefois que ces pourcentages restent inférieurs à ceux du début des années 2000 (plus de 60 %).

Cette hausse de la proportion des tags et graffitis dans les types de dégradations sur le matériel roulant s'explique en particulier par la baisse significative de la part de trois autres modes de dégradation que sont les casses, les gravages de matériel et lacérations. Ces derniers représentent en effet 22,1 % des types de dégradations contre 26,2 % en 2012.

Les jets de projectiles sur le matériel roulant augmentent également en 2013 (15,6 % des faits), alors qu'ils avaient connu une baisse l'année dernière.

Nous pouvons ainsi observer que la part de ces jets de projectiles et des trois autres modes de dégradation (s'élevant à 37,7 %), auparavant relativement proche de la proportion des tags et graffitis dans les types de dégradations, en est nettement éloigné en 2013.

Quant à la pose d'autocollants et de chewing-gum parmi les modes de dégradations, elle est stable depuis les quatre dernières années (13 % en 2013, contre 13,6 % en 2012 et 12,4 % en 2011).

	2011	2012	2013
Tags-graflitis	39,7 %	44,8 %	47,4 %
Casses	12,6 %	10 %	8,6 %
Vols	0,6 %	0,4 %	0,5 %
Gravages du matériel	9,3 %	7,3 %	6,7 %
Lacérations	7,2 %	8,9 %	6,8 %
Jets de projectile	16,4 %	14,1 %	15,6 %
Feu	0,4 %	0,3 %	0,5 %
Pose autocollants	6,4 %	6 %	6,8 %
Chewing-gum	6 %	7,5 %	6,2 %
Autres	1,4 %	0,7 %	0,9 %

# 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 a baissé en 2013 (-4,4 %) et représente un montant de 5,14 millions d'Euros.

Cette évolution concerne deux classes d'entreprises : elle est relativement importante dans les entreprises de classe 3 (-60 %), et bien plus modérée dans les entreprises de classe 1 (-5,3 %). En revanche, les entreprises de classe 2 enregistrent une forte hausse de ce coût (+34,5 %).

	2011	2012	2013
Classe 1	5,32	4,47	4,23
Classe 2	0,8	0,58	0,78
Classe 3	0,23	0,33	0,13
TOTAL	6,35	5,38	5,14

### ■ Nature des objets dégradés

Si les auteurs des dégradations ciblent toujours majoritairement les abribus, la part de ces derniers parmi les objets dégradés diminue en 2013 (43,8 % contre 45,6 % en 2012).

Après avoir connu une augmentation constante les trois dernières années, la proportion des poteaux d'arrêts dégradés est stable en 2013 (34,8 % en 2013, contre 34,9 % en 2012 et 33 % en 2011). À l'exception du matériel d'information, dont la dégradation s'est aggravée en 2013, les autres types d'objets dégradés connaissent une nouvelle baisse cette année : il s'agit des distributeurs de tickets et des objets de la catégorie « autres ». Cette catégorie est notamment constituée par des portillons d'accès au métro, des escaliers mécaniques ou des caméras vidéo, ainsi que diverses infrastructures dédiées à la clientèle (tels que des WC).

	2011	2012	2013
Abribus	41,2 %	45,6 %	43,8 %
Poteaux d'arrêts	33 %	34,9 %	34,8 %
Matériel d'information	12,1 %	10 %	12,6 %
Distributeur de ticket	3,7 %	2,9 %	2,4 %
Autres	10 %	6,6 %	6,4 %

## ■ Types de dégradations

À l'instar du matériel roulant, la proportion des tags et graffitis parmi les types de dégradations sur le matériel fixe a progressé en 2013, passant de 48,8 % à 56 %.

Cette évolution s'explique notamment par la diminution importante des faits constatés de casses du matériel fixe, qui étaient stables depuis 2010 (25,5 % en 2013, contre 29,8 % en 2011 et 29,2 % en 2011).

Une diminution des faits est également constatée en matière de gravages du matériel, de pose d'autocollants et quant aux objets de la catégorie « autres ». Pour rappel, dans cette catégorie, sont visées les dégradations effectuées sur des bancs, des poubelles, etc.

Les jets de projectiles, l'utilisation du feu et lacérations sont, quant à eux, relativement stables par rapport à l'année dernière.

Nous pouvons constater que ces trois types de dégradation demeurent chacun une cause minime des dégradations sur le matériel fixe : ils sont tous inférieurs à 1 %, contre par exemple plus de 15 % pour les jets de projectile sur le matériel roulant.

	2011	2012	2013
Tags-graffitis	51,8 %	48,8 %	56 %
Casses	29,2 %	29,8 %	25,5 %
Vols	0,5 %	0,4 %	0,7 %
Gravages du matériel	4,6 %	5,7 %	4,5 %
Lacérations	0,1 %	0,1 %	0,2 %
Jets de projectile	0,8 %	1 %	0,8 %
Feu	0,5 %	0,7 %	0,5 %
Pose auto-collants	10,9 %	10 %	9,1 %
Autres	1,6 %	3,5 %	2,7 %

# 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.

Une certaine subjectivité est donc présente dans l'évaluation de cet indicateur, dans la mesure où celle-ci repose en partie sur des déclarations et traduit tant une réalité de faits graves qu'un « ressenti » de tensions vécues sur le terrain.

Après une stabilisation l'année dernière, précédée de quatre années d'augmentation constante, le nombre d'incidents signalés en 2013 repart à la hausse (+4,9 %). Précisément, les entreprises appartenant au panel ont recensé 43 605 faits (contre 41 551 en 2012).

Cette évolution se retrouve dans les entreprises de classe 1 uniquement (+6,7 %), les autres classes d'entreprises connaissant des tendances différentes. En effet, si les entreprises de classe 2 enregistrent une diminution de leurs incidents (-2,2 %), ces derniers sont stables dans les entreprises de classe 3 (-0,9 %).

Cette progression en 2013 des incidents dans les entreprises de transport urbain est toutefois nuancée par l'analyse de leur évolution à la lumière de l'augmentation constante et régulière de la fréquentation des transports publics.

En faisant ce rapport, nous constatons en effet que ces faits sont relativement stables par rapport à l'année dernière: ont été relevés 17,4 incidents pour un million de voyages contre 17,1 en 2012. Il convient de rappeler que ces niveaux sont très éloignés des résultats affichés en 2002 et en 2003, qui étaient respectivement de 24,3 et 26,6.

À l'instar des agressions sur le personnel et sur les voyageurs, le fort développement de l'offre de transport et de la fréquentation depuis dix ans n'a donc pas entraîné une hausse corrélative des incivilités signalées aux entreprises de transport public urbain de voyageurs.

L'étude de ces faits, sur dix ans, montre en outre qu'exception faite de l'année 2011, le nombre d'incidents enregistrés continue sa progression depuis 2007, sans toutefois atteindre le niveau record enregistré en 2003 (46 283 incidents).

Les efforts mis en œuvre par les entreprises de transport urbain s'avèrent donc relativement efficaces pour contenir la hausse des actes d'incivilités de plus en plus nombreux (cf. page 36 « *Les réponses des entreprises de transport urbain à l'insécurité* »).

## ■ Nombre d'incidents

	2011	2012	2013
Nombre d'incidents	41 686	41 551	43 605

## ■ Par classe d'entreprises

### Classe 1

	2011	2012	2013
Nombre d'incidents	32 613	32 981	35 201

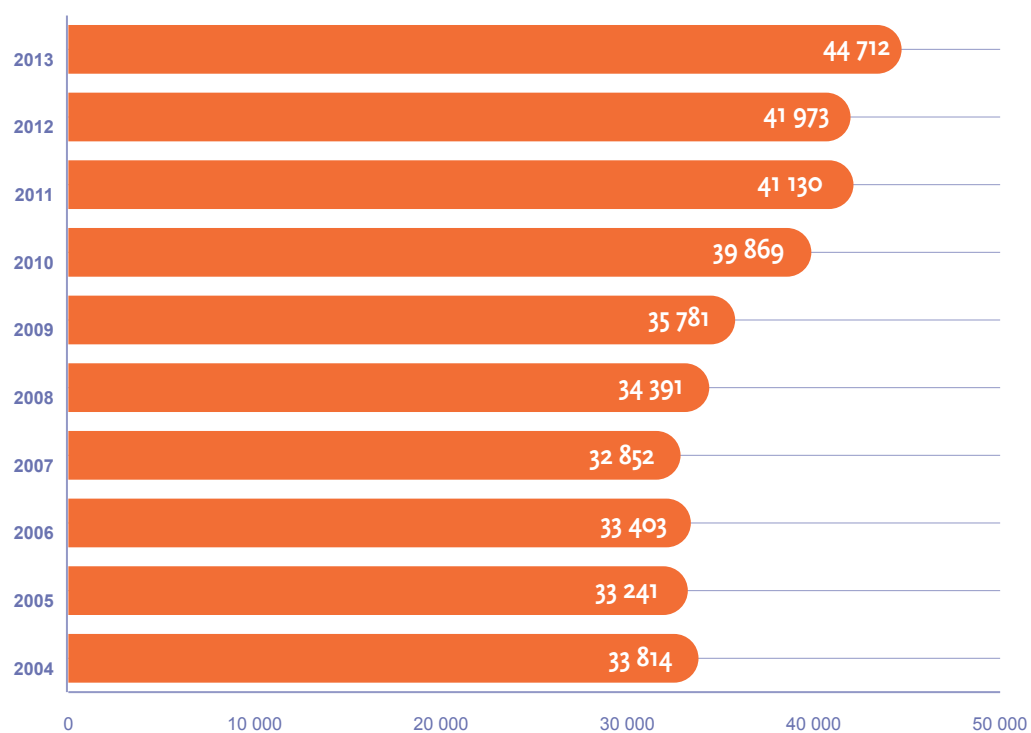
### Classe 2

	2011	2012	2013
Nombre d'incidents	7 563	6 975	6 823

### Classe 3

	2011	2012	2013
Nombre d'incidents	1 510	1 595	1 581

■ **Nombre d'incidents**  
(données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2004 à 2013

# 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 » représente, depuis plusieurs années, l'une des principales mesures de prévention de l'insécurité.

Ces actions de formation ont été en effet déclarées prioritaires dans la branche depuis 1995 : à ce titre, elles font l'objet 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 un stage de formation continue d'une durée de 35 heures tous les cinq ans (FCO). Une partie de cette formation obligatoire est consacrée à la sûreté (l'équivalent d'un jour de formation).

Le nombre d'heures de formation des salariés à la sûreté est relativement semblable depuis les quatre

dernières années. Les salariés des entreprises de transport urbain ont en effet suivi près de 113 000 heures de formation à la sûreté en 2013 contre près de 111 000 en 2012.

Une partie de ces heures de formation sont effectuées par les conducteurs dans le cadre de leur formation continue obligatoire (FCO), dispositif entré en vigueur en 2010.

En complément de cette formation obligatoire, à l'instar des années précédentes, les entreprises se sont investies en 2013 dans des actions de formation en dehors de ce dispositif spécifique de formation obligatoire à la sûreté.

	2011	2012	2013
Nombre d'heures de formation à la sûreté	109 472	111 842	112 969

En 2013, les entreprises de transport urbain ont versé près de 5 millions d'Euros à l'OPCA Transports afin de financer les actions de « formation à la sécurité et à la protection des personnes et des biens ».

Ces fonds mutualisés ont permis la prise en charge de la formation en matière de sûreté de 13 045 salariés.

Après avoir presque quadruplé entre 2008 et 2010 puis s'être relativement stabilisé les deux années antérieures, le nombre de stagiaires au titre de la sûreté a nettement progressé en 2013 (+34,7 %). Pour mémoire, la très forte augmentation observée entre 2008 et 2010 était notamment due au fait que l'OPCA Transports 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 13 045 stagiaires au titre du 0,3 % « actions prioritaires de formation », 3 360 ont suivi un stage de formation continue obligatoire (FCO) en

2013 (contre 5 755 en 2012) et 9 685 une action de formation intégralement dédiée à la sûreté (contre 3 931 en 2012). Nous pouvons ainsi constater que le nombre de stagiaires au titre de la sûreté (hors FCO) a plus que doublé en 2013.

	2011	2012	2013
Collecte (en €) par l'OPCA Transports au titre du 0,3 % « actions prioritaires de formation »	4 109 969	4 404 640	4 829 227
Engagements (en €) au titre de la sûreté	4 482 212	4 291 442	5 497 971
Nombre de stagiaires au titre de la sûreté	10 637	9 686	13 045
Dont journée sécurité de la FCO	5 842	5 755	3 360

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

Parallèlement aux formations liées à la sûreté, les entreprises de transport urbain mettent en œuvre d'importants moyens humains afin de lutter contre l'insécurité. Les entreprises ont ainsi mis en place et créé des emplois, voire des services entiers, entièrement dédiés ou participant à la sûreté.

Parmi les 117 entreprises du panel, 65 disposent en 2013 d'un poste spécifique de responsable sûreté. Précisément, l'ensemble des entreprises de classe 1 dispose d'un(e) responsable sûreté. C'est également le cas pour 25 réseaux de classe 2 et 16 réseaux de classe 3.

En outre, à l'instar de l'année dernière, 60 entreprises ont mis en place un service dédié spécifiquement au sujet. Toutes les entreprises de la classe 1 disposent d'un tel service, ainsi que 24 entreprises de classe 2 et 12 entreprises de classe 3.

En 2013, ces services dédiés à la sûreté employaient 2 321 salariés, soit 5 % des effectifs (temps plein + temps partiel) de la branche du transport urbain. En 2011 et 2012, les entreprises comptabilisaient respectivement 2 116 et 2 230 salariés spécialement affectés à ces services, soit respectivement 4,9 % et 5 % des effectifs.

Depuis plus de cinq ans, nous pouvons constater une certaine stabilité dans les moyens humains mis en œuvre par les entreprises de transport urbain pour lutter contre l'insécurité. 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.

Parmi ces salariés, 88,6 % appartiennent aux entreprises de classe 1, contre 10,3 % pour les entreprises de classe 2 et 1,1 % pour les entreprises de classe 3.

En 2013, le coût des emplois participant à la sûreté pour les entreprises de transport urbain est évalué à **près de 126 millions d'Euros** (sur un panel de 92 entreprises ayant répondu aux questions sur l'estimation du coût total de la sûreté en 2013). Cette estimation s'élevait à 119 millions d'Euros en 2012 (pour 87 entreprises répondantes).

	2011	2012	2013
Nombre de responsables sûreté	61	61	65
Nombre de services sûreté	58	59	59
Nombre de salariés	2 116	2 230	2 321

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

## ■ Répartition par classe d'entreprises

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

	2011	2012	2013
Classe 1 (sur 24 entreprises)	24	24	24
Classe 2 (sur 35 entreprises)	25	25	25
Classe 3 (sur 58 entreprises)	12	12	16
<b>TOTAL</b> (sur 117 entreprises)	61	61	65

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

	2011	2012	2013
Classe 1 (sur 24 entreprises)	24	24	24
Classe 2 (sur 35 entreprises)	22	24	24
Classe 3 (sur 58 entreprises)	12	12	12
<b>TOTAL</b> (sur 117 entreprises)	58	60	60

**Nombre de salariés des services de sûreté**

	2011	2012	2013
Classe 1 (sur 24 entreprises)	1 859	1 962	2 057
Classe 2 (sur 35 entreprises)	224	243	240
Classe 3 (sur 58 entreprises)	33	25	24
<b>TOTAL</b> (sur 117 entreprises)	2 116	2 230	2 321

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



Source : rapports sûreté UTP 2004 à 2013

## 5.3. Équipement sûreté des véhicules

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

Une progression constante du taux d'équipement « sûreté » des véhicules des entreprises de transport urbain est observée d'année en année.

Cette évolution peut être observée pour tous les systèmes de sûreté, exception faite de quelques dispositifs.

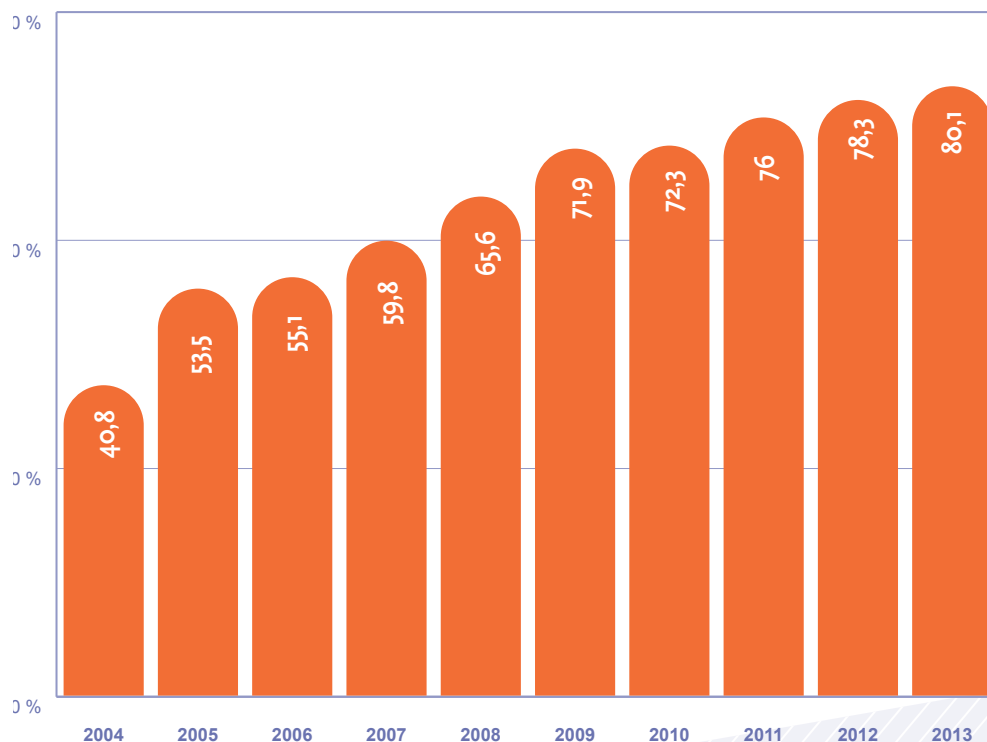
Les entreprises équipent davantage leurs véhicules en systèmes de vidéoprotection notamment (80,1 % contre 78,3 % en 2012). Cet indicateur a progressé de 39,3 points en dix ans : la vidéoprotection n'équipait en 2004 que 40,8 % des véhicules. En quinze ans, le taux d'équipement des véhicules en systèmes de vidéoprotection a augmenté de 66,4 points : il s'élevait en 2001 à 13,7 % seulement.

Cette progression touche également l'équipement des véhicules en radiotéléphonie (96,8 % contre 96,7 % en 2012), en systèmes de localisation (85,6 % contre 85,1 % en 2012), en alarmes (94,2 % contre 94,2 % en 2012), ou en film de protection des vitres (38,1 % contre 35,7 % en 2012).

Notons que l'équipement des véhicules en systèmes de localisation est strictement identique aux résultats de l'année dernière (29,7 %).

	2011	2012	2013
Radiotéléphonie	96,2 %	96,7 %	96,8 %
Alarme	93,7 %	94,1 %	94,2 %
Localisation	82 %	85,1 %	85,6 %
Cabine anti-agression	37,2 %	37,6 %	37,6 %
Siège anti-vandalisme	67 %	67,4 %	67,7 %
Film de protection des vitres	33,3 %	35,7 %	38,1 %
Caméra de surveillance	76 %	78,3 %	80,1 %
Caméras fictives	2,5 %	2,1 %	2 %
Système information vidéo	27,2 %	29,7 %	29,7 %
Autres	6,1 %	8,2 %	7,5 %

### ■ Taux d'équipement en vidéoprotection (données brutes sur dix ans)



Source : rapports sûreté UTP 2004 à 2013

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

## ■ Taux d'équipement des véhicules par mode

En 2013, les différents modes de transport ont connu une progression dans la plupart de leur taux d'équipement en matière de sûreté.

Les dispositifs de vidéoprotection qui équipent tous les véhicules, qu'il s'agisse de bus, de trams, de métro ou de trolleybus, demeurent en forte progression. Si tous les tramways sont équipés d'un tel système depuis les cinq dernières années, l'ensemble des trolleybus le sont également depuis l'année dernière.

Précisons en outre que si le taux d'équipement des métros peut apparaître faible par rapport aux autres modes de transport (notamment au niveau d'équipement en dispositif de localisation et de cabine anti-agression), comme les années précédentes, cela s'explique par le fait que ce mode de transport est partiellement constitué par des véhicules automatiques, sans conducteur.

	Bus	Tram	Métro	Trolleybus
Radiotéléphone	97 %	99,5 %	89,8 %	100 %
Alarme	95 %	99,5 %	75,4 %	100 %
Localisation	87,6 %	95,8 %	39,6 %	100 %
Cabine anti-agression	35 %	88,6 %	18,4 %	6,4 %
Siège anti-vandalisme	62,1 %	85,6 %	72,4 %	6,4 %
Film de protection des vitres	35,8 %	76,8 %	31,1 %	6,4 %
Caméra de surveillance	78,1 %	100 %	80,1 %	100 %
Caméras fictives	0,8 %	8,9 %	0 %	0 %
Système information vidéo	28,7 %	49,7 %	21,9 %	17,9 %
Autres	8,1 %	6,8 %	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 longues 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 ». Il s'agit du troisième accord de branche sur cette question, le tout premier ayant été conclu en 1995.

Cet accord donne aux salariés des garanties de suivi et d'accompagnement lorsqu'ils sont victimes d'agressions. 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 117 entreprises appartenant à notre panel, 67 d'entre elles avaient conclu un accord sur la sûreté au 1<sup>er</sup> mars 2014, soit 2 de plus que l'année dernière.

Nous pouvons préciser que 6 entreprises avaient ouvert une négociation sur le sujet et 12 autres ont l'intention d'engager une telle négociation, soit afin de conclure un nouvel accord, soit afin de réactualiser un accord déjà existant (contre 6 au 1<sup>er</sup> mars 2013).

Ainsi, 18 entreprises sont susceptibles en 2014 de parvenir à un accord ou à une prochaine révision d'un accord d'entreprise sur la sûreté.

En outre, 3 négociations n'ont pas abouti en 2013, soit 1 de moins qu'en 2011.

Ces chiffres en légère augmentation témoignent de l'importance toujours accrue de ce sujet pour les entreprises et les salariés de la branche.

	Au 1 <sup>er</sup> mars 2012	Au 1 <sup>er</sup> mars 2013	Au 1 <sup>er</sup> mars 2014
Accords conclus	64	65	67
En cours de négociation	3	6	6
Négociation non aboutie	1	4	3
Intention d'ouvrir une négociation	4	6	12

## 5.5. Les contrats locaux de sécurité (CLS) concernant le transport public urbain

La coopération des différents acteurs concernés s'avérant indispensable afin de lutter contre l'insécurité, il est de toute première importance que chacun s'implique dans des contrats locaux de sécurité. Ces derniers regroupent 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.).

Certaines agglomérations ont souhaité mettre en place ces contrats locaux de sécurité, dans une version spécifiquement consacrée au transport. Ces contrats locaux de sécurité ont pour finalité de mettre en partenariat les représentants de l'État, les collectivités locales concernées et les transporteurs dans la lutte contre l'insécurité. Leur efficacité est constamment démontrée lorsque les participants s'impliquent fortement dans cette lutte contre l'insécurité.

Au 1<sup>er</sup> mars 2014, le nombre de CLS enregistrés parmi les 117 entreprises du panel 2013 est stable par rapport à l'année dernière (+0,4 %). Nous recensons en effet 222 CLS contre 221 au 1<sup>er</sup> mars 2013. Depuis

quatre ans, les CLS spécifiquement consacrés au transport demeurent au nombre de 34. Précisons en outre que 4 CLS spécifiquement consacrés au transport et 5 CLS comportant un volet transport sont en cours d'élaboration en 2014.

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

	Au 1 <sup>er</sup> mars 2012	Au 1 <sup>er</sup> mars 2013	Au 1 <sup>er</sup> mars 2014
Nombre de CLS*	219	221	222
dont consacrés au transport	34	34	34
dont comportant un volet transport**	185	187	188

\* Une entreprise peut être signataire de plusieurs CLS.

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

## 5.6. Montée par la porte avant

Depuis de nombreuses années, la quasi-totalité des entreprises du panel ont recours au dispositif de la montée des voyageurs par la porte avant (94 %).

Ce système leur permettant de maîtriser davantage leur territoire, ce qui a influé directement sur la diminution du taux de fraude, il conduit à renforcer en conséquence la sécurisation de l'espace transport.

	2011	2012	2013
Classe 1 (sur 24 entreprises)	21	22	22
Classe 2 (sur 35 entreprises)	33	33	34
Classe 3 (sur 58 entreprises)	51	52	54
TOTAL (sur 117 entreprises)	105	107	110

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

## 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, de longue date, les entreprises ont noué des partenariats avec le monde éducatif, associatif, sportif, etc. Elles entretiennent des liens privilégiés avec le milieu scolaire en particulier, en intervenant dans les écoles et collèges (sensibilisation aux règles de sûreté et forme de citoyenneté à respecter dans les transports sous forme de jeux ou de débats), mais aussi en ouvrant leurs portes aux élèves (visite de l'entreprise, sorties en bus, etc.).

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

Ces missions sont parfois dévolues aux agents de médiation des entreprises de transport public. En 2013, comme les trois années précédentes, près de 1 500 agents dits de « médiation », d'« accompagnement » ou d'« ambiance », intervenaient sur les réseaux de transport urbain, directement recrutés par l'entreprise ou dans le cadre de partenariats avec des associations.

Ces agents, dont la mission principale est la participation à la sécurisation du réseau par la prévention (médiation, accompagnement, information des voyageurs), sont également investis dans les actions de sensibilisation mises en œuvre par l'entreprise de transport urbain, en particulier dans les quartiers les plus sensibles.

Des actions plus poussées, véritablement innovantes en matière de prévention, sont mises en œuvre par certaines entreprises au profit le plus souvent des jeunes des quartiers sensibles, amenés à participer à des projets citoyens. Les entreprises de transport urbain ont cité, à titre d'exemples, les actions suivantes :

- la prise en charge, dans le cadre de « mesures de réparation », de mineurs condamnés pour des faits relatifs au transport ;
- la mise en œuvre d'opérations pédagogiques visant à sensibiliser les jeunes au comportement sécuritaire à adopter durant les voyages en bus (distribution de petits fascicules, simulations d'exercices d'évacuation, etc.) ;
- l'organisation d'ateliers artistiques afin que les jeunes y participant s'approprient positivement l'espace public et transport (réalisation de films sur les métiers du transport public, ou création d'œuvres destinées à s'intégrer dans l'environnement transport).

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

## 6.1. Police Nationale

À l'instar des deux dernières années, nous pouvons comptabiliser 10 entreprises, de classe 1 exclusivement, bénéficiant d'une unité de police nationale spécifiquement dédiée aux transports en commun.

Parmi ces unités de police, deux existent depuis le début des années quatre-vingt, 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.

L'ensemble de ces unités de police spécialement dédiées à la sûreté dans les transports réunit 334 policiers, dont 89,5 % sont titulaires (contre 336 policiers en 2012, dont 88,7 % de titulaires).

Trois éléments significatifs sont observés depuis plusieurs années :

- le nombre d'unités de Police Nationale spécialement dédiées à la sûreté dans les transports publics est stabilisé. En effet, en 2002 et en 2003, 9 entreprises bénéficiaient de ce type d'unités ;
- si le nombre de policiers composant ces unités est relativement stable en 2013 (-0,6 %), il diminue progressivement depuis 2009 : nous constatons en effet une baisse de -10,4 %, ce qui représente 39 policiers en moins en 2013 par rapport à 2009. Le nombre moyen de policiers par unité reste toutefois quasi-similaire d'années en années. En 2013, cet indicateur est, en moyenne, de 33 policiers par unité ;
- la part des policiers titulaires parmi l'effectif de ces unités demeure éloignée du niveau enregistré avant la baisse importante observée en 2009 (88,3 % en 2009 contre 96,3 % en 2008). Nous pouvons néanmoins constater une légère progression de cette part depuis 2012, dépassant les 89 % en

2013. Les adjoints de sécurité qui ont remplacé les policiers titulaires représentent 10,5 % des effectifs de ces unités de police en 2013.

Ces chiffres illustrent le ressenti des entreprises qui déplorent de plus en plus 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, ces entreprises, bénéficiant du soutien d'une unité de police spécifiquement dédiée aux transports, se déclarent satisfaites du degré de coopération atteint et de la réactivité de ce partenaire et soulignent l'implication 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.

	2011	2012	2013
Nombre d'unités de police nationale	10	10	10
Nombre total de policiers affectés à ces unités	341	336	334
Pourcentage de policiers titulaires	86,8 %	88,7 %	89,5 %
Pourcentage d'adjoints de sécurité	13,2 %	11,3 %	10,5 %

# Les unités de police et gendarmerie et les transports urbains

## 6.2. Police Municipale

Parmi les 117 entreprises du panel 2013, 110 ont déclaré disposer sur leur agglomération d'une ou plusieurs polices municipales. Précisément, cela concerne l'ensemble des entreprises de la classe 1, 34 entreprises de la classe 2 et 52 entreprises de la classe 3.

Ainsi, 94 % des réseaux appartenant au panel 2013 ont une unité de police municipale sur leur agglomération.

Toutefois, un peu plus d'un tiers d'entre eux seulement, soit 39 entreprises, bénéficient d'une unité qui exerce une mission de surveillance des transports en commun, malgré l'intérêt que pourrait apporter une telle présence sur les réseaux.

Il s'agit précisément de 16 entreprises de classe 1, 9 entreprises de classe 2 et 14 entreprises de classe 3.

	2011	2012	2013
Nombre d'unités de police municipale	109	105	110
Dont unités exerçant une mission de surveillance des transports en commun	35	35	39

## 6.3. Gendarmerie

Parmi les 117 entreprises du panel, 112 disposent dans leur agglomération d'une ou plusieurs unités de gendarmerie, soit 95,7 % d'entre elles.

Nous pouvons toutefois relever que moins d'un tiers d'entre elles seulement, soit 22 entreprises, disposent d'une unité de gendarmerie exerçant une mission de surveillance des transports en commun. C'est précisément le cas de 10 entreprises de classe 1, 7 entreprises de classe 2 et 5 entreprises de classe 3.

	2011	2012	2013
Nombre d'unités de gendarmerie	106	107	112
Dont unités exerçant une mission de surveillance des transports en commun	19	19	22

# 7. Estimation du coût total de la sûreté

Pour l'année 2013, nous avons obtenu les réponses de 92 entreprises, représentant 82,7 % de l'effectif total de la profession.

Ces entreprises ont estimé le coût total de la sûreté à :

167 639 990 €, soit :  
146 004 020 € en classe 1  
19 313 970 € en classe 2  
2 322 000 en classe 3

Grâce à cette somme, près de 7 000 emplois supplémentaires auraient pu être financés chaque année dans les transports publics.

Entre 2012 et 2013, nous pouvons constater que cette estimation a progressé : +12 millions d'Euros, soit une augmentation de +8,3 %, après avoir connu deux années consécutives de hausse (+4,4 %, soit +6 millions d'Euros).

Cette évolution demeure essentiellement la **conséquence de la constante augmentation des coûts en moyens humains estimés par les entreprises** (cf. 7.1 « *Moyens humains* » ci-dessous).

**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* »).

Cette estimation permet 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.

## 7.1. Moyens humains

Le coût des moyens humains mis en œuvre par les entreprises de transport urbain a été évalué à **plus de 160 millions d'Euros** en 2013, dont plus de 78 % 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 progresse donc encore par rapport à 2012 (environ 148 millions d'Euros en 2012).

Sont ainsi recensés les coûts suivants :

- 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.).

# Estimation du coût total de la sûreté

## 7.2. Moyens matériels

En progression en 2013, le coût des investissements en moyens matériel réalisés par les entreprises de transport urbain a été évalué à **un peu moins de 6 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. Ceux-ci sont évalués à **un peu plus de 1 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, 29 entreprises seulement ayant répondu, son évaluation s'avère difficile à ce stade et le résultat obtenu est peu représentatif.

Nous pouvons cependant noter que la somme représentée est très importante : plus de 38 millions d'Euros pour moins d'un quart des entreprises interrogées.

**Réalisation et rédaction  
du rapport sûreté :**

Département des affaires sociales

Sylvette Mougey, directrice du département

Benoît Juéry, directeur adjoint du département

Émilie Monteil, chargée d'études juridiques

Roxane Blondin, assistante de direction

**Conception graphique, maquette  
et exécution :**

Z&A Conseil





17 rue d'Anjou - 75008 Paris

*(Entrée 17 bis)*

Tél : +33 (0)1 48 74 63 51

Fax : +33 (0)1 40 16 11 72

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

