



**UTP**

Union des Transports  
Publics et ferroviaires

# Rapport sûreté

dans les transports publics urbains en 2016

Convention Collective Nationale des réseaux de transports publics urbains de voyageurs

Édition 2017

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

## AVANT-PROPOS

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

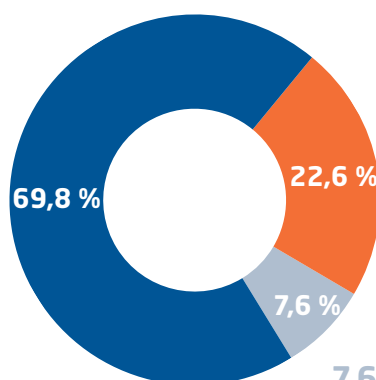
Le rapport sûreté présente les résultats d'un panel identique d'entreprises sur trois années consécutives. Ont donc été sélectionnées les données des entreprises ayant répondu à l'enquête sûreté au cours des trois dernières années, 2014, 2015 et 2016. Un panel de 121 entreprises a ainsi été obtenu. Ces entreprises regroupent 46 665 salariés (temps plein + temps partiel). Nous pouvons estimer l'effectif de l'ensemble des entreprises de transport urbain à un total de 53 000 salariés en 2016.

### CERTAINS RÉSULTATS DE CE RAPPORT SONT PRÉSENTÉS EN DISTINGUANT TROIS CLASSES D'ENTREPRISES

**69,8 %**

#### Classe 1 :

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



**22,6 %**

#### Classe 2 :

35 entreprises des agglomérations entre 100 000 et 250 000 habitants, représentant 22,6 % de l'effectif des entreprises ayant répondu à l'enquête.

**7,6 %**

#### Classe 3 :

60 entreprises des agglomérations de moins de 100 000 habitants, représentant 7,6 % 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 2016 est de 121 entreprises, il était de 120 en 2015 et 118 en 2014.

En revanche, à l'issue de certains chapitres, est présenté un graphique montrant l'évolution des résultats sur les 10 dernières années, entre 2007 et 2016. 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 2016, 148 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>Principales données du rapport sûreté 2016</b>                          | <b>4</b>  |
| <b>1</b> | <b>Agressions sur le personnel</b>   | <b>8</b>  |
| 1.1      | <b>Agressions sur le personnel suivies d'un arrêt de travail</b>           | <b>8</b>  |
|          | 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      | <b>Agressions sur le personnel suivies ou non d'un arrêt de travail</b>    | <b>21</b> |
| <b>2</b> | <b>Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises</b>              | <b>24</b> |
| 2.1      | <b>Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises</b>              | <b>24</b> |
| 2.2      | <b>Les périodes des agressions sur les voyageurs</b>                       | <b>26</b> |
| <b>3</b> | <b>Le vandalisme</b>   | <b>29</b> |
| 3.1      | <b>Coût total du vandalisme sur le matériel roulant et fixe</b>            | <b>29</b> |
| 3.2      | <b>Le vandalisme sur le matériel roulant</b>                               | <b>30</b> |
| 3.3      | <b>Le vandalisme sur le matériel fixe</b>                                  | <b>32</b> |
| <b>4</b> | <b>Les incidents</b>   | <b>34</b> |
| <b>5</b> | <b>Les réponses des entreprises de transport urbain à l'insécurité</b>     | <b>36</b> |
| 5.1      | <b>Formation des salariés à la « sécurité des personnes et des biens »</b> | <b>36</b> |
| 5.2      | <b>Personnel participant à la lutte contre l'insécurité</b>                | <b>37</b> |
| 5.3      | <b>Équipement sûreté des véhicules</b>                                     | <b>39</b> |
| 5.4      | <b>Les accords d'entreprise sur la sûreté</b>                              | <b>40</b> |
| 5.5      | <b>La coopération entre les acteurs dans la lutte contre l'insécurité</b>  | <b>41</b> |
| 5.6      | <b>Montée par la porte avant</b>   | <b>41</b> |
| 5.7      | <b>Actions de prévention</b>   | <b>42</b> |
| <b>6</b> | <b>Les unités de police et gendarmerie et les transports urbains</b>       | <b>43</b> |
| 6.1      | <b>Police Nationale</b>  | <b>43</b> |
| 6.2      | <b>Police Municipale</b>   | <b>44</b> |
| 6.2      | <b>Gendarmerie</b>   | <b>44</b> |
| <b>7</b> | <b>Estimation du coût total de la sûreté</b>                               | <b>45</b> |
| 7.1      | <b>Moyens humains</b>  | <b>46</b> |
| 7.2      | <b>Moyens matériels</b>  | <b>46</b> |
| 7.3      | <b>Coûts divers</b>  | <b>46</b> |

# Principales données du rapport sûreté 2016

Les résultats du présent rapport sont établis sur un panel de 121 entreprises identiques sur les trois années observées, entreprises soumises à la Convention Collective Nationale des réseaux de transports publics urbains de voyageurs. L'effectif de la profession étant estimé à un total de 53 000 salariés (hors RATP et hors SNCF), le panel étudié représente près de 90 % des effectifs de la profession.

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

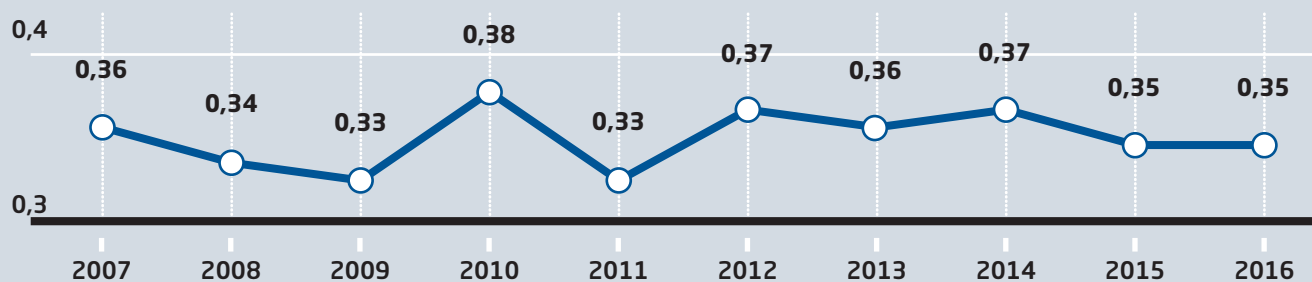
### Les agressions sur le personnel

Le nombre d'agressions sur le personnel suivies d'un arrêt de travail reste stable en 2016 (+0,1 %). Les entreprises de transport urbain appartenant à notre panel ont en effet recensé 930 agressions suivies d'un arrêt de travail, alors qu'elles en avaient connu 929 en 2015 (soit 7,4 % de baisse par rapport à 2014). Ce niveau d'agression sur le personnel situe ainsi l'année 2016 à un niveau proche de celui enregistré en 2000 et 2002, mais reste au-dessus de ceux relevés entre 2007 et 2009.

Soulignons qu'au regard de la progression constante et régulière du nombre de voyageurs dans les transports publics, le nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail demeure très loin des pics connus en 2002 et 2003. En 2016, les entreprises ont ainsi recensé 0,35 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, augmente à nouveau cette année (+3,3 %), après avoir connu une période de relative stabilité entre 2012 et 2014. En effet, 51,1 jours d'arrêt de travail en moyenne par agression ont été enregistrés en 2016, contre 49,5 en 2015 et 47,5 en 2014. En 2016, les entreprises de notre panel ont comptabilisé 47 550 jours d'arrêt de travail consécutifs à des agressions, représentant 20,3 % des jours d'arrêt de travail dus à un accident du travail, soit un niveau proche de celui de 2009.

### NOMBRE D'AGRESSIONS SUIVIES D'UN ARRÊT DE TRAVAIL POUR UN MILLION DE VOYAGES (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2007 à 2016

## Les agressions signalées sur les voyageurs

Déjà en diminution en 2015, les agressions commises sur les voyageurs poursuivent leur baisse en 2016 (-10,1 %), après une période d'augmentation constante entre 2008 et 2010, suivie d'une diminution en 2011 puis d'une stabilisation entre 2012 et 2014.

Le volume des agressions sur les voyageurs atteint ainsi le chiffre de **3020 agressions** recensées (contre 3359 en 2015). Il convient de rappeler que ces données contiennent une grande part d'aléa, dans la mesure où elles sont directement basées sur des déclarations (des victimes, de la Police ou des salariés). Corrélativement, les entreprises disposent aujourd'hui d'outils plus performants de recensement.

L'examen, sur dix ans, de l'évolution du nombre d'agressions sur les voyageurs par rapport à l'augmentation de la fréquentation dans les transports publics, nous apprend que ces faits, qui se maintiennent à un niveau élevé depuis 2010, poursuivent cette année leur baisse entamée en 2015 avec 1,15 agression sur les voyageurs pour un million de voyages (contre 1,28 en 2015). Ce niveau rejoint le plus bas niveau constaté en 2008 (1,14) et demeure ainsi bien inférieur au plus haut niveau enregistré en 2003 (1,6) ou encore au pic de 2010 (1,4).

### NOMBRE D'AGRESSIONS SUR LES VOYAGEURS POUR UN MILLION DE VOYAGES (données brutes)



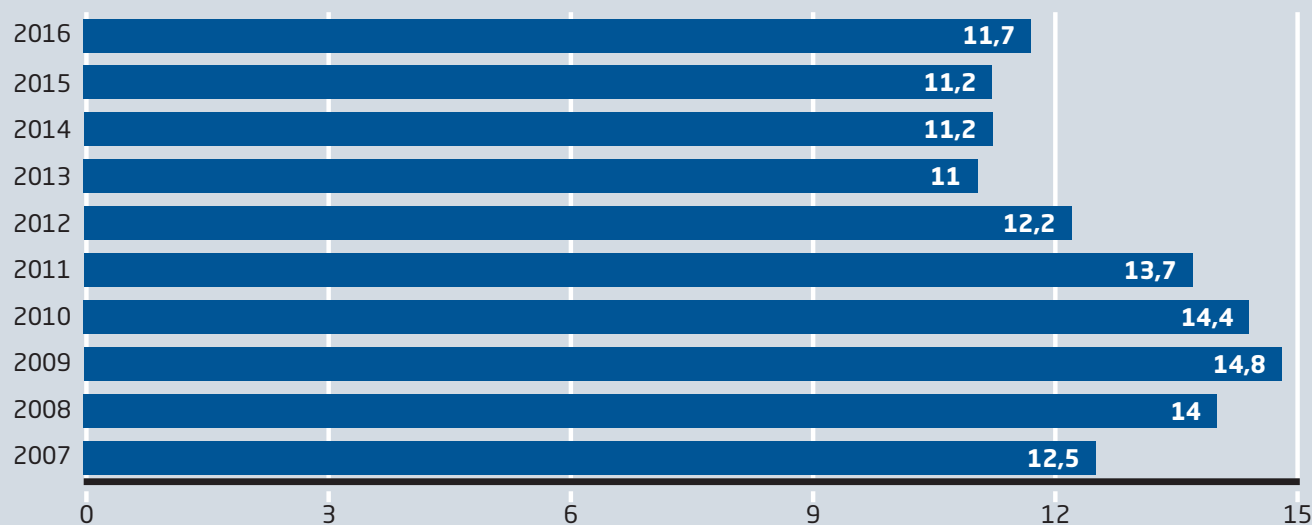
Source : rapports sûreté UTP 2007 à 2016

## Le vandalisme

Stable en 2015, le coût du vandalisme augmente cette année (+2,5 %), alors qu'il avait connu une période de diminution entre 2009 et 2012, suivie d'une stabilisation en 2013 et d'une augmentation en 2014.

Le coût du vandalisme s'élève ainsi à **11,25 millions d'Euros** en 2016 pour les entreprises de notre panel, et à 11,7 millions d'Euros pour l'ensemble des entreprises ayant répondu à l'enquête. Le vandalisme a représenté, sur les dix dernières années, un coût de 126,7 millions d'Euros pour les entreprises de transport urbain.

### COÛT TOTAL DU VANDALISME SUR LE MATÉRIEL ROULANT ET FIXE (EN M€) (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2007 à 2016

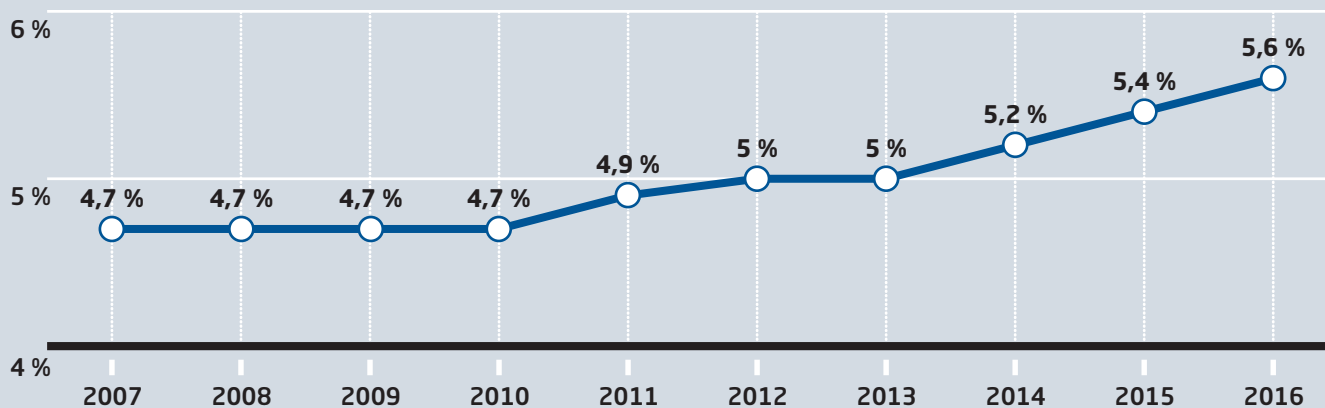
## Les actions des entreprises pour renforcer la sûreté

### 5,6 % des emplois dans la branche des transports urbains sont affectés à la sûreté

Au fil des années, les entreprises de transport urbain ont progressivement augmenté, d'année en année, leurs effectifs dans des services dédiés ou participant à la sûreté : en 2016, 2 594 salariés étaient employés dans ces services, ce qui représente 5,6 % de leurs effectifs. Plus de la moitié d'entre elles disposent d'un poste spécifique de responsable sûreté.

Après une très forte augmentation de ces emplois il y a plus de 10 ans suivie d'une certaine stabilité, les entreprises renforcent de nouveau les moyens humains consacrés à la sûreté.

#### PART DES SALARIÉS PARTICIPANT À LA LUTTE CONTRE L'INSÉCURITÉ (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2007 à 2016

### Un peu plus de 121 000 heures de formation professionnelle consacrées à la sûreté

En légère progression l'année dernière, le nombre d'heures de formation des salariés à la sûreté, qui avait connu une période de stabilisation entre 2010 et 2013, **augmente en 2016**. Ainsi, **un peu plus de 121 000 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 »).

Au-delà de cette formation obligatoire, les entreprises de transport urbain ont donc poursuivi en 2016 leurs efforts d'investissement dans d'autres 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 (CLS)**.

Au 1<sup>er</sup> mars 2017, 220 CLS ont été recensés, dont 40 étaient spécifiquement consacrés au transport.

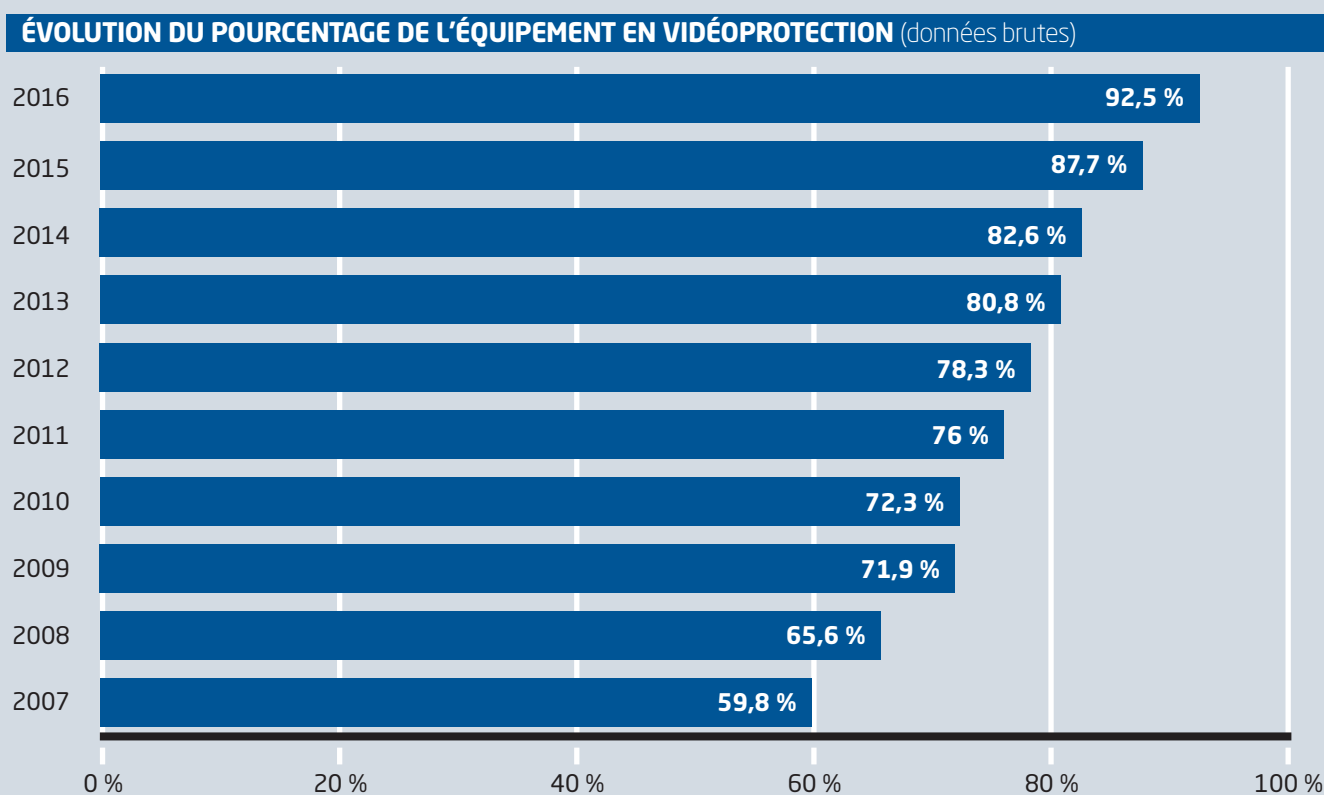
Les entreprises de transport urbain **s'investissent également dans la prévention** depuis de longues années. Elles développent à ce titre des actions en collaboration avec le monde associatif, éducatif, sportif, etc. Elles mettent ainsi en œuvre des **actions innovantes**, en associant notamment les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

## Mise en place croissante d'équipements de sûreté

Le taux d'équipement des véhicules en dispositifs de « sûreté » est en constante progression depuis de nombreuses années.

Ainsi, la vidéoprotection poursuit sa forte croissance (92,5 % de véhicules en sont équipés en 2016).

Le taux d'équipement des véhicules en vidéoprotection a ainsi progressé en dix ans de +32,7 points (ce taux était de 59,8 % en 2007).



Source: rapports sûreté UTP 2007 à 2016

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

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

Au 1<sup>er</sup> mars 2017, cet accord de branche était décliné au plan local par **71 accords d'entreprise**.

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

# 1 Agressions sur le personnel

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

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

Le nombre d'agressions sur le personnel ayant donné lieu à un arrêt de travail reste stable en 2016 (+0,1 %), après avoir connu une baisse importante l'année précédente (-7,4 %).

Les entreprises de notre panel ont ainsi recensé 930 agressions suivies d'un arrêt de travail en 2016 contre 929 en 2015. Ce niveau d'agression situe ainsi l'année 2016 à un niveau proche de celui enregistré dans les années 2000 et 2002, dont les résultats étaient respectivement de 946 et 942 agressions sur le personnel, encore loin des plus faibles niveaux enregistrés entre 2007 et 2009 (cf. graphique page 10).

Ces agressions représentent, en 2016, 23,7 % des accidents du travail relevés dans les entreprises de transport urbain.

Ces données doivent cependant être étudiées à la lumière de quelques éléments complémentaires.

En effet, en rapprochant le nombre d'agressions ainsi constatées au nombre de voyages effectués, qui est en hausse constante, en 2016, comme en 2015, 0,35 agression pour un million de voyages a été constaté. L'étude de ce rapport au cours des 10 dernières années nous apprend que :

- à l'exception de 2009, le nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail par million de voyages constaté ces dernières années est proche des niveaux relevés entre 2005 et 2010;
- ce niveau reste très éloigné des pics connus en 2002 et 2003, qui étaient respectivement de 0,54 et 0,48.

Cette mise en perspective nous permet ainsi de constater que le fort développement de l'offre de transport et de celui de la fréquentation ces dix dernières années (+34,1 % entre 2005 et 2015) n'ont pas entraîné une progression corrélative des faits commis à l'encontre des salariés des entreprises de transport urbain. Nous pouvons considérer que ceci est principalement dû à la mise en œuvre par les réseaux de transport de moyens conséquents pour lutter contre les phénomènes d'insécurité qui se reportent sur eux.

#### NOMBRE D'AGRESSIONS SUIVIES D'UN ARRÊT DE TRAVAIL

| 2014  | 2015 | 2016       |
|-------|------|------------|
| 1 021 | 929  | <b>930</b> |

• Par classe d'entreprises

### Classe 1

En diminution l'année dernière, le nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail subies par les salariés des entreprises de classe 1 augmente légèrement (+1,2 %). Si près de la moitié des entreprises ont connu une certaine stabilité des faits d'agression

(12), 6 ont connu une baisse des faits d'agressions et 8 une hausse de ces faits.

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

#### ÉVOLUTION DU NOMBRE D'AGRESSIONS SUIVIES D'UN ARRÊT DE TRAVAIL

| 2007   | 2008 | 2009   | 2010    | 2011   | 2012    | 2013   | 2014   | 2015   | 2016   |
|--------|------|--------|---------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|
| -4,5 % | -5 % | +1,5 % | +16,1 % | -8,8 % | +15,5 % | +1,8 % | +4,7 % | -9,6 % | +1,2 % |

Source : rapports sûreté UTP 2007 à 2016

Pour mémoire, après avoir connu une diminution régulière jusqu'en 2008 (exceptée l'année 2006, marquée par les violences urbaines) le niveau des agressions suivies d'un arrêt de travail dans les grandes entreprises de transport urbain a connu une hausse entre 2009 et 2014.

Si l'année 2015 marquait le retour à la baisse de ces faits, le niveau d'agressions suivies d'un arrêt de travail repart légèrement à la hausse cette année.

En nombre, nous relevons un total de 764 agressions suivies d'un arrêt de travail, dont plus de la moitié se sont produites dans trois agglomérations.

#### NOMBRE D'AGRESSIONS SUIVIES D'UN ARRÊT DE TRAVAIL

| 2014 | 2015 | 2016 |
|------|------|------|
| 835  | 755  | 764  |

### Classe 2

Après avoir connu une forte baisse en 2015 (-18 %), le nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail subies par les entreprises de classe 2 connaît cette année une augmentation (+3,9 %).

En effet, malgré une diminution de ce chiffre constatée dans 15 entreprises, des hausses parfois importantes ont eu lieu dans 11 entreprises, ce qui explique l'augmentation du nombre d'agressions au niveau de la classe.

Signalons toutefois que 6 entreprises indiquent une stabilisation et que 3 entreprises n'indiquent aucune agression depuis ces 3 dernières années.

Parmi les 35 entreprises du panel 2016, 6 concentrent près de la moitié des agressions, alors que 11 n'en ont connu que deux ou une seule.

#### NOMBRE D'AGRESSIONS SUIVIES D'UN ARRÊT DE TRAVAIL

| 2014 | 2015 | 2016 |
|------|------|------|
| 155  | 127  | 132  |

### Classe 3

En hausse en 2015, le nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail subies par les salariés des entreprises de classe 3 connaît cette année une baisse importante (-27,7 %), et retrouve un niveau proche de 2014.

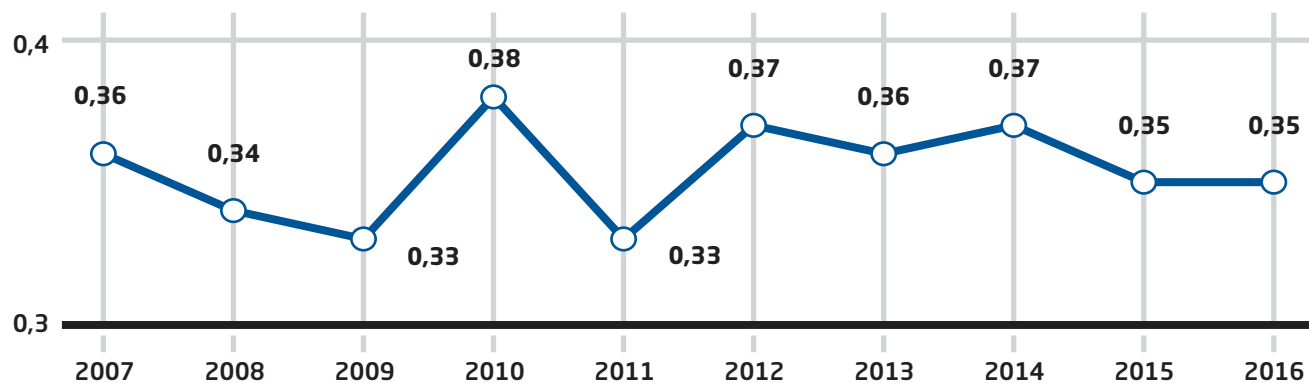
Parmi les 60 entreprises du panel 2016, 23 ont eu à déplorer des agressions suivies d'un arrêt de travail, dont 15 n'en ont subi qu'une seule. Les 37 entreprises restantes n'ont eu à déplorer aucune agression en 2016.

#### NOMBRE D'AGRESSIONS SUIVIES D'UN ARRÊT DE TRAVAIL

| 2014 | 2015 | 2016 |
|------|------|------|
| 31   | 47   | 34   |

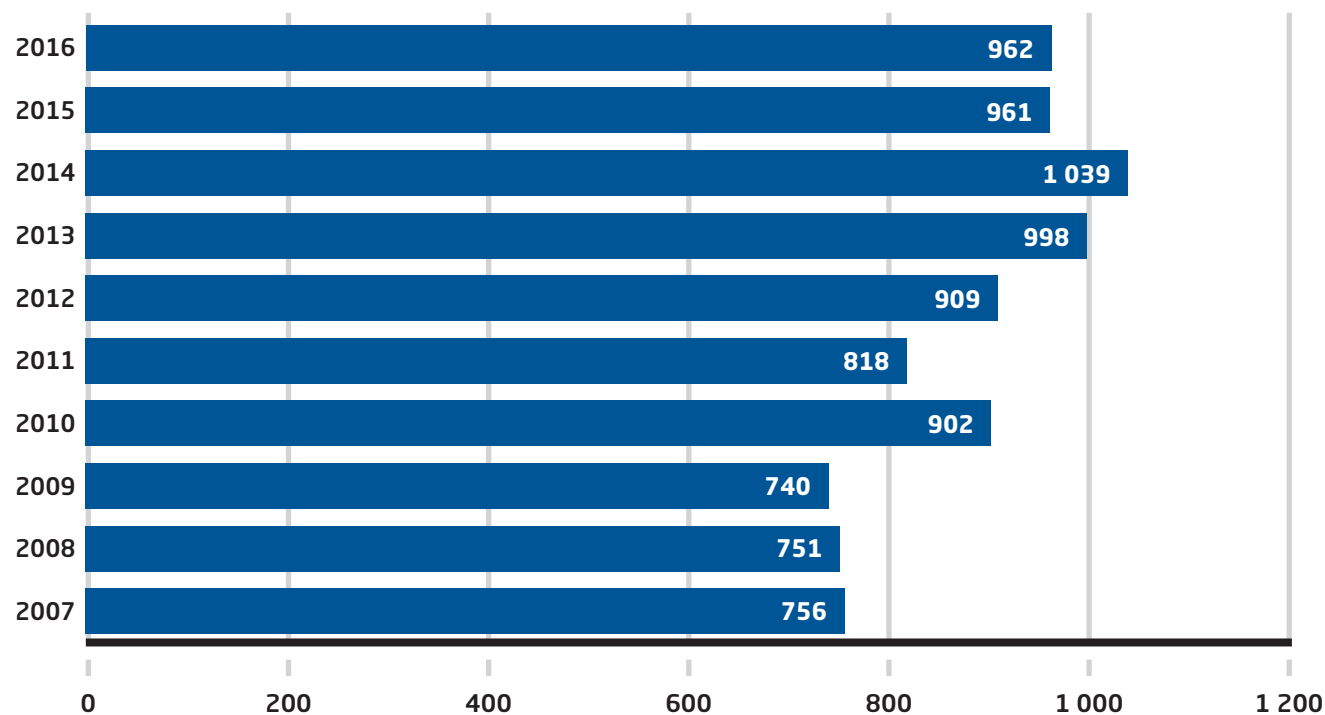
# 1 Agressions sur le personnel

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



Source: rapports sûreté UTP 2007 à 2016

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



Source: rapports sûreté UTP 2007 à 2016

Sur cet indicateur, une différence entre les données brutes et les données panel peut apparaître. Cette différence s'explique par la présence, dans les données brutes, des indicateurs d'entreprises de classe 2 et de classe 3 qui, faute d'avoir répondu à l'enquête lors des années précédentes, ne sont pas intégrées au panel 2016.

## 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 à nouveau en légère hausse en 2016 (+3,3 %).** En 2016, une agression a, en moyenne, donné lieu à 51,1 jours d'arrêt de travail, contre 49,5 jours en 2015.

Cette moyenne, la plus élevée depuis 10 ans, est néanmoins proche de celle enregistrée en 2011 avec 51 jours d'arrêt de travail par agression (cf. graphique page 12).

L'évolution de la gravité des agressions subies par le personnel est différente selon la classe d'entreprise: elle est stable dans les entreprises de classe 1 (+2,2 %), en augmentation dans les entreprises de classe 2 (+15 %) et en diminution dans les entreprises de classe 3 (-16,5 %).

En 2016, les agressions subies par le personnel ont ainsi induit 47 550 jours d'arrêts de travail, représentant 20,3 % des jours d'arrêt de travail consécutifs à des accidents du travail dans les entreprises de transport urbain. L'année 2016 se place donc à un niveau équivalent à celui constaté en 2010, année au cours de laquelle le nombre de jours d'arrêt de travail constatés avait représenté 20,2 % des jours d'arrêt de travail consécutifs à des accidents du travail.

Si nous affinons ces résultats par classe d'entreprises, nous constatons que les jours d'arrêt de travail induits par des agressions représentent :

- dans les entreprises de classe 1, 23,1 % des jours d'arrêt pour accident du travail,
- dans les entreprises de classe 2, 13,2 % des jours d'arrêt pour accident du travail,
- dans les entreprises de classe 3, 5,4 % des jours d'arrêt pour accident du travail.

Sur les dix dernières années, l'examen du nombre total de jours d'arrêt de travail (cf. graphique page 12) nous montre que cet indicateur, en hausse en 2016, connaît une forte progression depuis 2008, et atteint cette année le plus haut niveau enregistré depuis que l'UTP mesure ces données, après une stabilisation entre 2005 et 2007 à un niveau en dessous des années précédentes.

*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

|  | 2014   | 2015   | 2016          |
|--|--------|--------|---------------|
| Nombre total de jours d'arrêt de travail               | 48 509 | 45 979 | <b>47 550</b> |
| Nombre total d'agressions                              | 1 021  | 929    | <b>930</b>    |
| Nombre moyen de jours d'arrêt de travail par agression | 47,5   | 49,5   | <b>51,1</b>   |

### • Par classe d'entreprises

|  | 2014     |          |          | 2015     |          |          | 2016          |              |             |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|--------------|-------------|
|  | 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               | 41 453   | 6 526    | 530      | 39 919   | 5 403    | 657      | <b>40 783</b> | <b>6 217</b> | <b>550</b>  |
| Nombre total d'agressions                              | 835      | 155      | 31       | 755      | 127      | 47       | <b>764</b>    | <b>132</b>   | <b>34</b>   |
| Nombre moyen de jours d'arrêt de travail par agression | 49,6     | 42,1     | 17,1     | 52,9     | 42,5     | 14       | <b>53,4</b>   | <b>47,1</b>  | <b>16,2</b> |

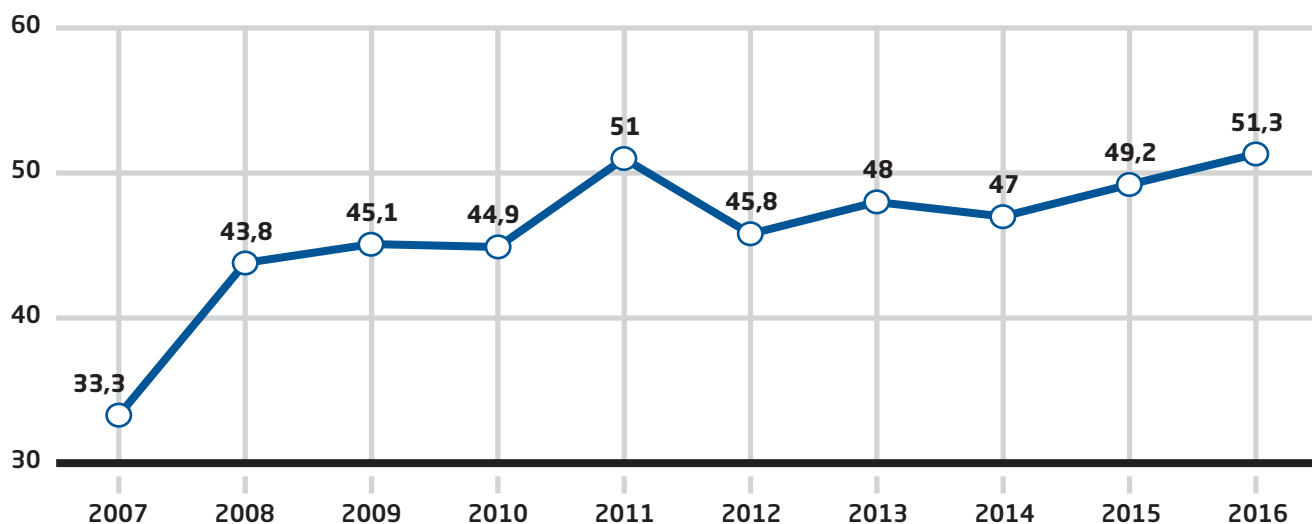
### • Salariés hospitalisés

En 2016, 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).

|   | 2014 | 2015 | 2016      |
|---|------|------|-----------|
| Nombre total de salariés hospitalisés   | 14   | 20   | <b>8</b>  |
| Nombre total de jours d'hospitalisation | 18   | 96   | <b>21</b> |

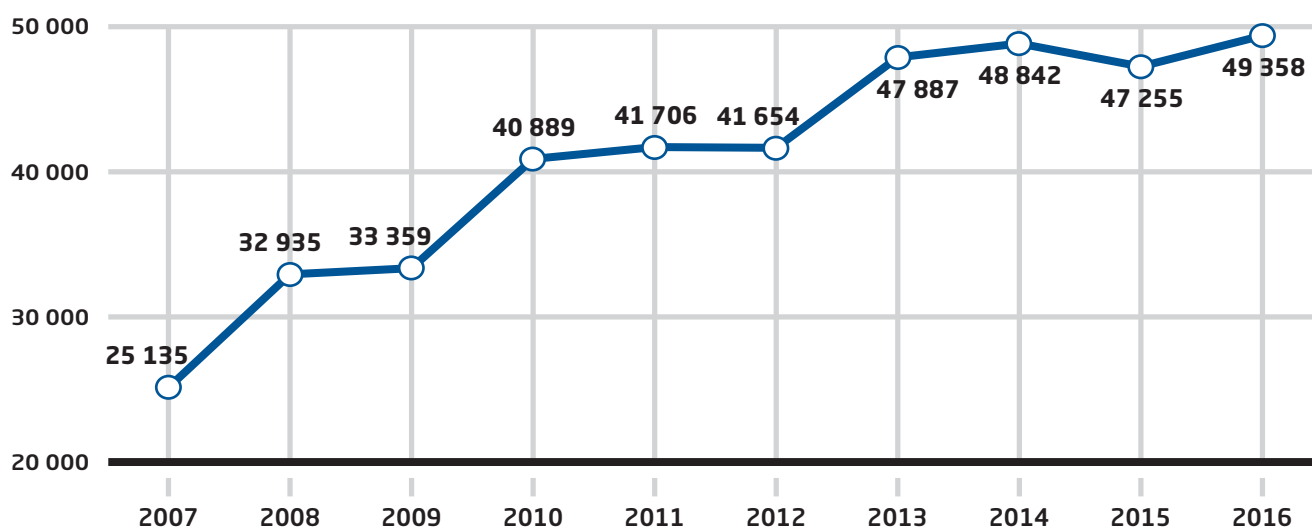
# 1 Agressions sur le personnel

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



Source: rapports sûreté UTP 2007 à 2016

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



Source: rapports sûreté UTP 2007 à 2016

## Nature des préjudices causés

La répartition des jours d'arrêt de travail, qu'ils soient liés à des préjudices physiques ou psychologiques, est stable cette année. En 2016, 51,3 % des jours d'arrêt de travail sont consécutifs à un préjudice physique (contre 51,5 % en 2015) et 48,7 % résultent de préjudices psychologiques (contre 48,5 en 2015).

L'étude sur dix ans de l'évolution de la proportion des jours d'arrêt de travail consécutifs à des préjudices psychologiques (cf. graphique ci-dessous) révèle que cette part, stable entre 2009 et 2012 a connu une augmentation les deux années suivantes pour atteindre un pic de 52,3 % de jours d'arrêts de travail liés à des préjudices psychologiques en 2014. Ce taux, qui a diminué en 2015, s'est stabilisé en 2016 pour atteindre un niveau inférieur à celui constaté en 2007.

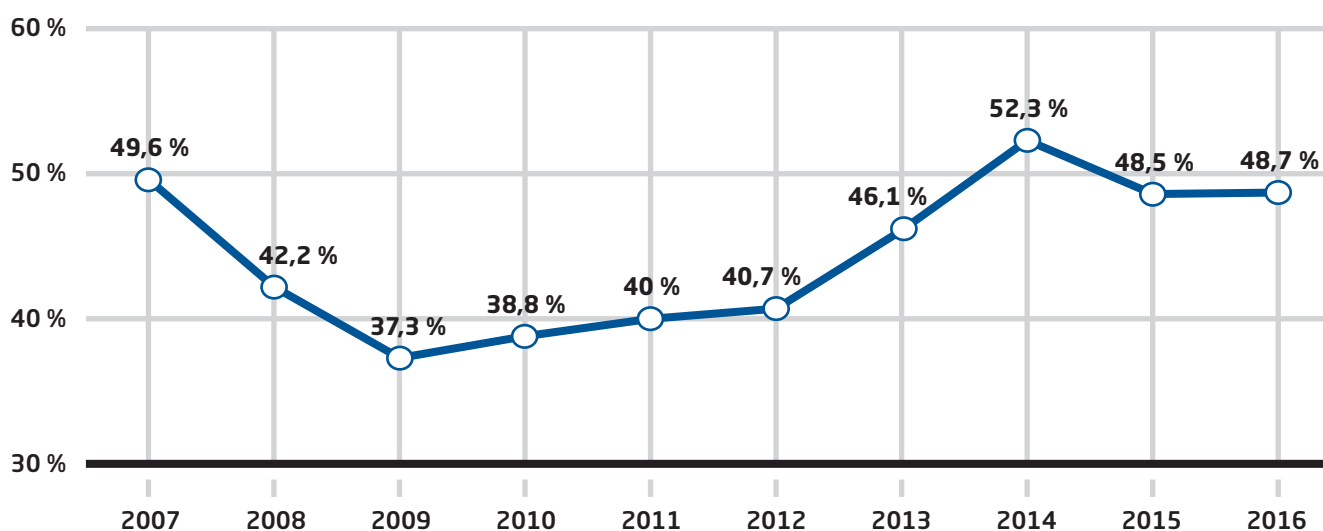
La part des préjudices psychologiques dans les arrêts de travail reste très élevée: elle ne représentait, en 1997, que 24,5 % des jours d'arrêt de travail.

Précisons que 7,2 % des jours d'arrêt de travail sont dus à des rechutes en 2016, dont 54,3 % sont d'ordre psychologique (contre 73,7 % de rechutes d'ordre psychologique en 2015).

### NATURE DES PRÉJUDICES CAUSÉS

|  | 2014   | 2015   | 2016          |
|--|--------|--------|---------------|
| Pourcentage de jours d'arrêts de travail consécutifs à des préjudices physiques      | 47,7 % | 51,5 % | <b>51,3 %</b> |
| Pourcentage de jours d'arrêts de travail consécutifs à des préjudices psychologiques | 52,3 % | 48,5 % | <b>48,7 %</b> |

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



Source: rapports sûreté UTP 2007 à 2016

# 1 Agressions sur le personnel

## Les salariés victimes d'agression

### • Répartition par catégorie professionnelle

La part des agressions suivies d'un arrêt de travail subies par les conducteurs et les vérificateurs est en très légère baisse pour la deuxième année consécutive, passant de 92,4 % en 2014 à 91,1 % en 2015 et à 90,4 % en 2016.

Toutefois, la proportion de conducteurs parmi les salariés agressés confirme cette année la hausse de l'année précédente, atteignant le plus haut niveau constaté depuis que l'UTP mesure ces données (62,1 %). En augmentation constante entre 2010 et 2012, ce taux s'était pourtant stabilisé en 2013 avant de connaître une baisse en 2014, puis de repartir à la hausse depuis 2015.

La part des vérificateurs connaît quant à elle une évolution inverse à celle observée pour les conducteurs. En augmentation entre 2010 et 2014, la proportion de vérificateurs parmi les salariés agressés poursuit en 2016 la baisse entamée en 2015, passant de 30,5 % à 28,3 % cette année.

Après avoir connu une hausse constante depuis ces six dernières années (sauf en 2014), la proportion d'agents de vente agressés diminue retrouvant ainsi un niveau proche de celui constaté en 2014. Elle passe ainsi de 1,9 % en 2015 à 0,8 % en 2016. La part d'agents d'accompagnement poursuit en revanche son augmentation cette année (3,6 % contre 3,4 % en 2015).

Enfin, la part des régulateurs parmi les salariés victimes d'agressions augmente cette année et rejoint le niveau constaté en 2014 (0,5 %), restant ainsi inférieur au niveau constaté en 2013 (2,3 %). Le taux atteint en 2015 avait été quasi-nul (0,1 %).

Comme pour les années précédentes, le rapport entre le nombre d'agressions commises sur les salariés et la proportion qu'ils représentent dans les effectifs des entreprises de transport

### • Répartition par sexe

La part des femmes parmi les salariés agressés, en hausse constante depuis 2013 et qui a connu son plus haut niveau en 2015, est cette année en baisse, atteignant ainsi 18,5 %.

Le rapport entre ces agressions et la part des salariées dans les effectifs de la branche (17,2 % dans la catégorie des ouvriers roulants selon le bilan social UTP 2016) nous permet de dénombrer :

- une agression pour 50,8 hommes,
- une agression pour 54,6 femmes.

En 2016, les femmes ont proportionnellement subi moins d'agressions que les hommes.

urbain, nous amène à constater que, si les conducteurs subissent la majorité des agressions, le risque est plus élevé pour les vérificateurs et les agents d'accompagnement, alors que les conducteurs subissent la majorité des agressions (62,1 %).

En effet, nous dénombrons :

- une agression pour 9,3 vérificateurs,
- une agression pour 15 agents d'accompagnement,
- une agression pour 52,7 conducteurs.

### RÉPARTITION PAR CATÉGORIE PROFESSIONNELLE

|                                 | 2014   | 2015   | 2016          |
|---------------------------------|--------|--------|---------------|
| Conducteurs                     | 53,4 % | 60,6 % | <b>62,1 %</b> |
| Vérificateurs                   | 39 %   | 30,5 % | <b>28,3 %</b> |
| Régulateurs                     | 0,5 %  | 0,1 %  | <b>0,5 %</b>  |
| Agents de vente                 | 0,9 %  | 1,9 %  | <b>0,8 %</b>  |
| Agents d'accompagnement         | 3,1 %  | 3,4 %  | <b>3,6 %</b>  |
| Agents d'intervention technique | 0,8 %  | 0,3 %  | <b>3,2 %</b>  |
| Autres                          | 2,3 %  | 3,2 %  | <b>1,5 %</b>  |

### RÉPARTITION PAR SEXE

|        | 2014   | 2015   | 2016          |
|--------|--------|--------|---------------|
| Hommes | 80,3 % | 79,6 % | <b>81,5 %</b> |
| Femmes | 19,7 % | 20,4 % | <b>18,5 %</b> |

### • Répartition par âge

A l'instar des années précédentes, l'étude de la répartition des agressions suivies d'un arrêt de travail selon l'âge démontre que les salariés appartenant à la tranche des 26 à 40 ans subissent la majorité des agressions : en 2016, leur part représente 41,5 % contre 39,9 % en 2015 et 42,5 % en 2014. Cette proportion, en baisse l'année dernière, augmente cette année pour atteindre un niveau légèrement supérieur à celui enregistré en 2014.

La part des salariés âgés de plus de 50 ans parmi les salariés agressés est en hausse cette année, après avoir connu une hausse constante de ce chiffre entre 2007 et 2013 puis une stabilisation en 2014 et 2015 (25 % en 2016, 21,6 % en 2015, 21,8 % en 2014 et 14,4 % en 2007). Ces données doivent cependant être appréhendées au regard de la progression constante de la part des salariés âgés de plus de 50 ans dans les effectifs de la branche. Ainsi, 34,5 % des salariés ont plus de 50 ans en 2016, contre 33,7 % en 2015 et 32,9 % en 2014 (source : bilan social UTP 2016).

Enfin, la part des salariés agressés de 18 à 25 ans reste stable en 2016 (1,6 %), après avoir connu une nette diminution l'année dernière, alors qu'elle était en progression depuis de nombreuses années. Notons que depuis 2009, ces salariés demeurent ceux subissant le moins d'agressions.

### • Répartition par ancienneté

Après avoir enregistré une diminution l'année dernière, la part des salariés ayant une ancienneté comprise entre 5 et 15 ans parmi les salariés agressés est stable en 2016 (47,9 % contre 48 % en 2015 et 52,7 % en 2014). Ces salariés demeurent ainsi les plus touchés par les agressions avec près de la moitié des agressions subies.

La part des salariés agressés dont l'ancienneté est comprise entre 1 et 5 ans est également stable en 2016, après avoir été en hausse les deux années précédentes (21,3 % en 2016, 21,4 % en 2015, 20,5 % en 2014).

Cette stabilité cache cependant une disparité : tandis que la part des salariés agressés ayant une ancienneté comprise entre 1 et 3 ans baisse en 2016 (8,1 % contre 9,8 % en 2015), celle des salariés agressés ayant une ancienneté comprise entre 3 et 5 ans augmente (13,2 % contre 11,6 % en 2015).

La part des salariés agressés ayant une ancienneté d'au moins 15 ans, est en hausse pour la deuxième année consécutive (28,2 % en 2016 contre 27,6 % en 2015 et 24,2 % en 2014).

La proportion des salariés agressés dont l'ancienneté est la plus faible (moins d'un an), est quant à elle relativement stable pour la deuxième année consécutive (2,6 % contre 3 % en 2015 et 2,6 % en 2014).

Le rapport entre le nombre d'agressions et la proportion représentée par chaque catégorie d'ancienneté dans les effectifs des entreprises de transport urbain nous apprend qu'à l'instar de l'année dernière, les salariés ayant une ancienneté comprise entre 3 et 5 ans et entre 10 et 15 ans ont le plus de risque de subir une agression. Notons que jusqu'en 2014, les salariés ayant entre 5 et 10 ans d'ancienneté étaient les plus susceptibles de subir une agression.

À l'inverse, les salariés dont l'ancienneté est la plus grande ont le risque le plus faible de subir une agression. C'était également le cas, jusqu'en 2014, pour les salariés dont l'ancienneté était la plus faible.

Néanmoins, le rapport entre le nombre d'agressions et la part représentée par chaque tranche d'âge dans les effectifs de la branche nous apprend que les salariés les plus jeunes, notamment pour ceux âgés de 18 à 25 ans, ont le risque le plus élevé de subir une agression.

**Nous dénombrons ainsi :**

- une agression pour 30 salariés âgés de 18 à 25 ans inclus,
- une agression pour 37 salariés âgés de 26 à 40 ans inclus,
- une agression pour 56 salariés âgés de 41 à 50 ans inclus,
- une agression pour 56 salariés âgés de 51 à 54 ans inclus,
- une agression pour 88 salariés âgés de 55 ans et plus.

### RÉPARTITION PAR ÂGE

|                    | 2014   | 2015   | 2016   |
|--------------------|--------|--------|--------|
| 18 à 25 ans inclus | 3,2 %  | 1,7 %  | 1,6 %  |
| 26 à 40 ans inclus | 42,5 % | 39,9 % | 41,5 % |
| 41 à 50 ans inclus | 32,5 % | 36,8 % | 31,9 % |
| 51 à 54 inclus     | 12,5 % | 10,8 % | 13,2 % |
| 55 ans et +        | 9,3 %  | 10,8 % | 11,8 % |

**Ainsi, nous avons pu comptabiliser :**

- une agression pour 69 salariés de moins d'un an d'ancienneté,
- une agression pour 62 salariés de 1 à 3 ans d'ancienneté,
- une agression pour 38 salariés de 3 à 5 ans d'ancienneté,
- une agression pour 46 salariés de 5 à 10 ans d'ancienneté,
- une agression pour 39 salariés de 10 à 15 ans d'ancienneté,
- une agression pour 52 salariés de 15 à 20 ans d'ancienneté,
- une agression pour 61 salariés de 20 à 25 ans d'ancienneté,
- une agression pour 120 salariés de 25 à 30 ans d'ancienneté.

### RÉPARTITION PAR ANCIENNETÉ

|                         | 2014   | 2015   | 2016   |
|-------------------------|--------|--------|--------|
| Moins d'1 an            | 2,6 %  | 3 %    | 2,6 %  |
| De 1 à moins de 3 ans   | 10,1 % | 9,8 %  | 8,1 %  |
| De 3 à moins de 5 ans   | 10,4 % | 11,6 % | 13,2 % |
| De 5 à moins de 10 ans  | 26,5 % | 24,3 % | 25 %   |
| De 10 à moins de 15 ans | 26,2 % | 23,7 % | 22,9 % |
| De 15 à moins de 20 ans | 13,1 % | 14,6 % | 15,7 % |
| De 20 à moins de 25 ans | 4,7 %  | 6,6 %  | 6,5 %  |
| De 25 à moins de 30 ans | 6,4 %  | 6,4 %  | 6 %    |

# 1 Agressions sur le personnel

## • Première agression

En 2016, parmi les salariés ayant subi une agression, 38,2 % n'en avaient jamais connu auparavant (contre 40,8 % en 2015).

|                    | 2014   | 2015   | 2016          |
|--------------------|--------|--------|---------------|
| Première agression | 31,5 % | 40,8 % | <b>38,2 %</b> |

## • Formations « sûreté »

Pour mémoire, 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 et Services, 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* ». Cet accord demeure pleinement applicable, sans limitation de durée.

Le montant de cette contribution n'a pas été modifié par l'accord de branche sur la formation professionnelle du 7 juillet 2015 et s'élève donc, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2008, à 0,3 % de la masse salariale.

En outre, depuis septembre 2008, les conducteurs doivent être titulaires d'une qualification initiale minimale obligatoire et suivre

un stage de Formation Continue Obligatoire (FCO) de 35 heures tous les cinq ans. Une partie de cette formation obligatoire est consacrée à la sûreté.

Parmi les salariés victimes d'une agression suivie d'un arrêt de travail en 2016, 70,2 % ont suivi une formation « sûreté » au cours des cinq dernières années contre 63,7 % en 2015 et 64,5 % en 2014.

Ajoutons qu'un peu plus de 121 000 heures de formation consacrées à la gestion des situations conflictuelles ont été suivies en 2016 par les salariés des entreprises de transport urbain, contre 116 000 heures l'année dernière (cf. « *Les réponses des entreprises de transport urbain à l'insécurité* », page 36).

|                       | 2014   | 2015   | 2016          |
|-----------------------|--------|--------|---------------|
| Formations « sûreté » | 64,5 % | 63,7 % | <b>70,2 %</b> |

## Causes et moyens des agressions

### • Causes des agressions

Classiquement, c'est à l'occasion de la vérification du titre de transport des voyageurs et lors des remarques ou rappels du règlement que les salariés des entreprises de transport subissent, pour la majorité d'entre eux, des agressions.

Ces deux situations représentent, en 2016, 51 % des faits à l'origine des agressions, ce chiffre étant stable depuis 2014 (49,7 % en 2014 contre 51,6 % en 2015) après quatre années consécutives de baisse (52 % en 2013, 53 % en 2012, 53,7 % en 2011 et 58,5 % en 2010).

De plus, nous pouvons remarquer que :

- la proportion des salariés agressés sans motif apparent diminue encore en 2016, pour atteindre 15,5 %. La baisse de ce chiffre entamée en 2015 à la suite d'une forte hausse en 2014 (17,8 % en 2015 contre 23,8 % en 2014), est donc confirmée cette année ;
- la part des agressions subies à l'occasion d'un conflit de circulation avec les usagers de la route diminue légèrement cette année (8,5 %) s'éloignant ainsi de la barre des 10 % qui avait été dépassée en 2014 ;
- la proportion des agressions subies par les salariés pour d'autres causes que celles listées dans le tableau ci-dessous est en hausse cette année, passant ainsi de 7,3 % en 2015 à 13,8 % en 2016. Parmi ces autres motifs d'agression, les entreprises ont notamment cité l'attitude inappropriée de voyageurs ou le refus d'un arrêt de complaisance.

### CAUSES DES AGRESSIONS

|   | 2014   | 2015   | 2016          |
|---|--------|--------|---------------|
| Vérification du titre de transport                  | 35,2 % | 31,4 % | <b>34,8 %</b> |
| Remarque ou rappel du règlement                     | 14,5 % | 20,2 % | <b>16,2 %</b> |
| Achat du titre de transport                         | 4,5 %  | 6,4 %  | <b>5,8 %</b>  |
| Vol ou tentative de vol à la caisse                 | 0,7 %  | 0,5 %  | <b>1,5 %</b>  |
| Interposition dans une bagarre                      | 3,9 %  | 6,6 %  | <b>3,9 %</b>  |
| Conflit de circulation avec les usagers de la route | 10,3 % | 9,8 %  | <b>8,5 %</b>  |
| Sans motifs apparents                               | 23,8 % | 17,8 % | <b>15,5 %</b> |
| Autres  | 7,1 %  | 7,3 %  | <b>13,8 %</b> |

### • Moyens des agressions

La part des atteintes à l'intégrité physique parmi les agressions suivies d'un arrêt de travail, en baisse l'année dernière, repart à la hausse en 2016 (57,1 % contre 53,9 % en 2015 et 61,9 % en 2014).

Cette évolution est en grande partie due à l'augmentation de la part des jets de projectiles (11,3 % contre 4,9 % en 2015), qui retrouve ainsi un niveau proche de celui constaté en 2014 (12,5 %) et de la part de la catégorie « autres » (6,3 % contre 2,3 % en 2015 et 1,5 % en 2014). Parmi les autres moyens d'agression, ont été par exemple cités les morsures, l'utilisation d'une chaîne de vélo ou encore d'armes factices.

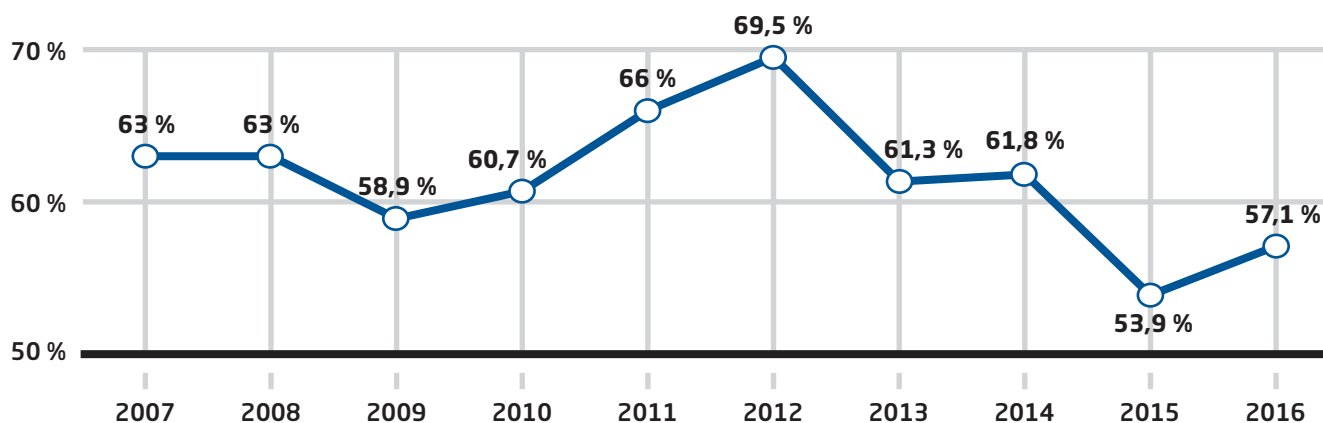
Notons également la baisse importante de la part des lasers, qui ne représente cette année qu'à peine plus de 1 % des moyens portant atteinte à l'intégrité physique, contre 6,6 % en 2014 et 4 % en 2015.

L'étude de l'évolution de la part des atteintes physiques dans les agressions suivies d'un arrêt de travail sur les dix dernières années (cf. graphique ci-dessous) nous montre que cette proportion, après avoir connu une importante baisse l'année dernière à la suite d'une période de stabilisation en 2013 et 2014, repart légèrement à la hausse en 2016, tout en demeurant loin du pic de 69,5 % atteint en 2012.

### MOYENS DES AGRESSIONS

|   | 2014          | 2015          | 2016          |
|---|---------------|---------------|---------------|
| <b>MENACES dont:</b>                          | <b>38,2 %</b> | <b>46,1 %</b> | <b>42,9 %</b> |
| Menaces avec armes, objets, animaux           | 2 %           | 3,9 %         | 3 %           |
| Insultes - menaces verbales                   | 36,2 %        | 42,3 %        | 39,9 %        |
| <b>Atteintes à l'intégrité physique dont:</b> | <b>61,8 %</b> | <b>53,9 %</b> | <b>57,1 %</b> |
| Crachats                                      | 8,5 %         | 8,5 %         | 8,3 %         |
| Mains nues                                    | 30 %          | 29,8 %        | 26,7 %        |
| Seringue                                      | 0 %           | 0 %           | 0 %           |
| Bombe lacrymogène                             | 1,5 %         | 2,1 %         | 0,6 %         |
| Jet de projectiles                            | 12,5 %        | 4,9 %         | 11,3 %        |
| Arme contondante                              | 0,1 %         | 0,3 %         | 0,8 %         |
| Animal  | 0,1 %         | 0,4 %         | 0,4 %         |
| Arme blanche                                  | 0,7 %         | 1,2 %         | 0,7 %         |
| Arme à feu                                    | 0,3 %         | 0,4 %         | 0,9 %         |
| Lasers  | 6,6 %         | 4 %           | 1,1 %         |
| Autres  | 1,5 %         | 2,3 %         | 6,3 %         |

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



Source : rapports sûreté UTP 2007 à 2016

# 1 Agressions sur le personnel

## Les lieux des agressions

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

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

La part des agressions commises dans les métros des entreprises de transport augmente pour la deuxième année consécutive, passant ainsi de 9,9 % en 2014 à 10,7 % en 2015, et à 12 % en 2016.

|                                       | 2014   | 2015   | 2016        |
|---------------------------------------|--------|--------|-------------|
| Véhicule de surface (bus et tramways) | 90,1 % | 89,3 % | <b>88 %</b> |
| Métro/Val                             | 9,9 %  | 10,7 % | <b>12 %</b> |

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

| MÉTRO/VAL                 | 2014   | 2015   | 2016          |
|---------------------------|--------|--------|---------------|
| Poste de conduite         | 57,3 % | 49,3 % | <b>34,7 %</b> |
| Dans une rame             | 27,9 % | 11 %   | <b>21,3 %</b> |
| À l'extérieur du véhicule | 14,8 % | 39,7 % | <b>44 %</b>   |

Poursuivant la baisse entamée en 2015 à la suite d'une forte augmentation en 2014, la part des agressions commises au poste de conduite s'élève cette année à 34,7 % contre 49,3 % en 2015.

Remarquons que la part des agressions commises dans une rame et celle des agressions commises à l'extérieur du véhicule augmentent toutes deux, sans toutefois atteindre le niveau enregistré en 2010 (près de 67 %).

### • Localisation des agressions

À l'instar des années précédentes, la majorité des agressions surviennent dans un quartier dit « sensible » ou en centre-ville (74,7 % en 2016 contre 76,1 % en 2015 et 76,9 en 2014). Notons que les agressions commises en centre-ville poursuivent cette année la hausse constatée l'année passée, et ce dans les mêmes proportions.

La part des agressions commises dans un quartier dit « résidentiel » demeure quant à elle relativement stable en 2016, après avoir connu une hausse entre 2013 et 2014. Elle s'élève cette année à 23,3 % contre 23,8 % en 2015, 23 % en 2014 et 22,3 % en 2013.

Il est également intéressant de remarquer que la part des agressions survenues dans un quartier résidentiel tend, au fil des années, à se rapprocher de celle des agressions survenues dans un quartier dit « sensible ».

Il est important de rappeler que les évolutions de ces données ne sont pas significatives dans la mesure où le nombre d'agressions commises dans les métros et véhicules automatiques légers est faible par rapport aux véhicules de surface. Dès lors, des modifications importantes dans la répartition des agressions peuvent être induites par une simple diminution de quelques agressions. La proportion des agressions commises au poste de conduite ou à l'avant du véhicule de surface poursuit son augmentation pour la deuxième année consécutive, passant de 56,3 % en 2014 à 61,2 % en 2016. Elle dépasse ainsi le niveau constaté en 2012 (60 %).

| VÉHICULE DE SURFACE                  | 2014   | 2015   | 2016          |
|--------------------------------------|--------|--------|---------------|
| Poste de conduite, avant du véhicule | 56,3 % | 57,3 % | <b>61,2 %</b> |
| Au milieu du véhicule                | 24,3 % | 21,1 % | <b>17,4 %</b> |
| À l'arrière du véhicule              | 5,2 %  | 4,8 %  | <b>7,6 %</b>  |
| À la station d'arrêt                 | 14,2 % | 16,8 % | <b>13,8 %</b> |
| Autres                               | 0 %    | 0 %    | <b>0 %</b>    |

Enfin, s'agissant de la part des agressions commises dans d'autres endroits, en baisse depuis 2012, elle augmente légèrement en 2016 (2 %, contre 0,1 % en 2015 et 2014). Parmi ces lieux, les entreprises ont indiqué notamment les locaux des agences commerciales, les terminus de lignes dans des quartiers « mixtes », aux abords d'établissements scolaires, de gares ferroviaires, etc.

|                              | 2014   | 2015   | 2016          |
|------------------------------|--------|--------|---------------|
| Dans un quartier sensible    | 34,9 % | 30,9 % | <b>26,5 %</b> |
| Dans un quartier résidentiel | 23 %   | 23,8 % | <b>23,3 %</b> |
| Au centre-ville              | 42 %   | 45,2 % | <b>48,2 %</b> |
| Autres                       | 0,1 %  | 0,1 %  | <b>2 %</b>    |

## Les périodes des agressions

### • Période scolaire/hors période scolaire

En diminution l'année dernière, la proportion des agressions commises durant la période scolaire augmente en 2016, se rapprochant ainsi du niveau constaté en 2014 (68,4 % en 2016 contre 66,8 % en 2015 et 70,3 % en 2014).

Dans la mesure où les périodes scolaires représentent environ 71 % d'une année, nous pouvons considérer que le risque de subir une agression a été plus élevé en 2016 hors périodes scolaires que pendant cette période.

|                       | 2014   | 2015   | 2016          |
|-----------------------|--------|--------|---------------|
| Période scolaire      | 70,3 % | 66,8 % | <b>68,4 %</b> |
| Hors période scolaire | 29,7 % | 33,2 % | <b>31,6 %</b> |

### • Jours de la semaine

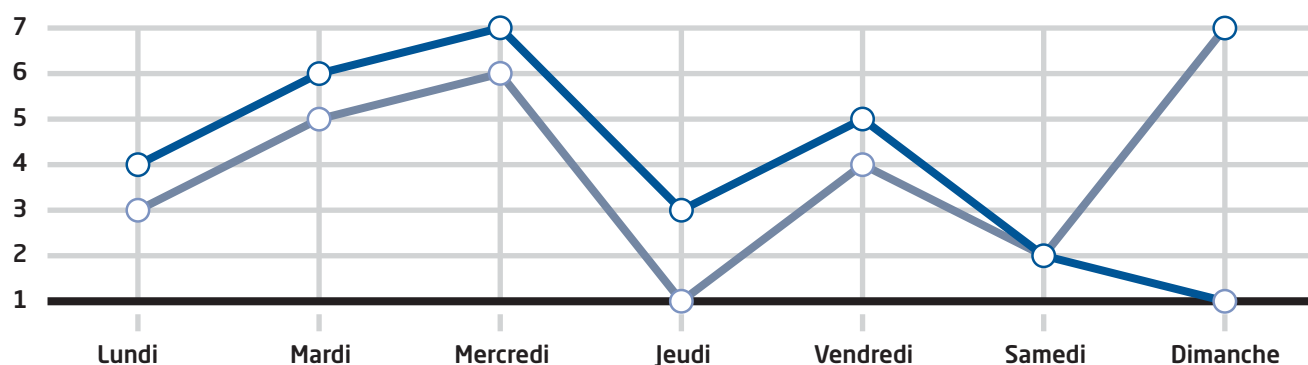
Bien qu'en légère hausse cette année, nous constatons que le dimanche demeure le jour durant lequel le nombre d'agressions subies par le personnel est le plus faible (9,2 %, contre 7,2 % en 2015 et 7,7 % en 2014).

Le rapport entre le nombre d'agressions et le nombre de services en circulation révèle toutefois que cette journée s'avère être le jour le moins sûr de la semaine : 7,2 agressions pour 1 000 services en circulation ont été ainsi commises en 2016 le dimanche.

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

|          | 2014             |                       | 2015             |                       | 2016             |                       |
|----------|------------------|-----------------------|------------------|-----------------------|------------------|-----------------------|
|          | Période scolaire | Hors période scolaire | Période scolaire | Hors période scolaire | Période scolaire | Hors période scolaire |
| Lundi    | 14,9 %           | 13,6 %                | 12,4 %           | 12,9 %                | <b>16,5 %</b>    | <b>11,8 %</b>         |
| Mardi    | 18,4 %           | 13,4 %                | 14,8 %           | 15,2 %                | <b>15,6 %</b>    | <b>15,7 %</b>         |
| Mercredi | 13,1 %           | 20,5 %                | 18 %             | 17,7 %                | <b>17,6 %</b>    | <b>22,2 %</b>         |
| Jeudi    | 15,4 %           | 15,3 %                | 18,3 %           | 16,4 %                | <b>15,3 %</b>    | <b>11,5 %</b>         |
| Vendredi | 18,7 %           | 13,7 %                | 14,8 %           | 19,5 %                | <b>14,5 %</b>    | <b>16,5 %</b>         |
| Samedi   | 11,6 %           | 16 %                  | 14,6 %           | 10,9 %                | <b>11,5 %</b>    | <b>12,8 %</b>         |
| Dimanche | 7,9 %            | 7,5 %                 | 7,1 %            | 7,4 %                 | <b>9 %</b>       | <b>9,5 %</b>          |

## Agressions perpétrées chaque jour de la semaine par rapport au nombre de services de la journée et par rapport au nombre total d'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.

# 1 Agressions sur le personnel

## • Tranches horaires

La répartition par tranches horaires des agressions suivies d'un arrêt de travail révèle, à l'instar des années précédentes, que la majorité des agressions sont commises après 14 heures (69,7 % en 2016 contre 67,1 % en 2015 et 67 % en 2014). Plus particulièrement, la tranche 16 h-19 h apparaît être celle totalisant le plus d'agressions (29,2 %, contre 27,8 % en 2015 et 25,3 % en 2014). La part des agressions commises à ces heures poursuit en 2016 l'augmentation constatée en 2015 et se rapproche ainsi du niveau constaté en 2012 qui était de 31,5 %.

Les tranches horaires 12 h-14 h et 22 h-fin de service sont celles durant lesquelles le personnel est victime des plus faibles nombres d'agressions avec respectivement 8,7 % et 9 % des agressions commises. Toutefois, lorsque nous faisons le rapport entre le nombre d'agressions commises dans cette tranche horaire et le nombre de services effectués, nous constatons que le risque de subir une agression est plus élevé après 22 heures.

Nous recensons en effet :

- une agression pour 6 513 services de journée,
- une agression pour 3 993 services de nuit.

## Les agresseurs

### • Répartition par sexe

En baisse l'année dernière, la part des agressions commises par des hommes est stable cette année: elle s'élève à 88,2 % en 2016, contre 87,8 % en 2015 et 88,6 % en 2014.

### • Répartition par âge

La majorité des agresseurs sont, à l'instar des années précédentes, majoritairement âgés de moins de 25 ans. Ces derniers ont été les auteurs d'un peu plus de la moitié des faits commis à l'encontre des salariés (52,9 %). La part des agresseurs âgés de plus de 25 ans demeure quant à elle stable après avoir connu une légère hausse en 2015 (47,1 en 2016 et 2015 contre 44,6 en 2014).

Notons que la part des agresseurs de moins de 16 ans connaît une forte hausse pour la deuxième année consécutive, et augmente de 6,2 points entre 2014 et 2016, passant de 7,4 % en 2015 à 11,9 % en 2016, soit le plus haut niveau enregistré depuis que l'UTP mesure ces données.

### • Les modes d'agressions

La part des agressions commises en groupe diminue légèrement en 2016 après avoir connu une hausse en 2015 (19 % en 2016 contre 20,4 % en 2015 et 17,4 % en 2014).

Bien que la grande majorité des agresseurs agisse seule, ces agressions commises par des « bandes » demeurent un phénomène persistant.

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

|                        | 2014   | 2015   | 2016          |
|------------------------|--------|--------|---------------|
| Début de service - 9 h | 10,7 % | 10,6 % | <b>11,5 %</b> |
| 9 h - 12 h             | 11,9 % | 13,1 % | <b>10,1 %</b> |
| 12 h - 14 h            | 10,4 % | 9,2 %  | <b>8,7 %</b>  |
| 14 h - 16 h            | 16,5 % | 14,2 % | <b>14,5 %</b> |
| 16 h - 19 h            | 25,3 % | 27,8 % | <b>29,2 %</b> |
| 19 h - 22 h            | 17 %   | 15,8 % | <b>17 %</b>   |
| 22 h - fin de service  | 8,2 %  | 9,3 %  | <b>9 %</b>    |

|        | 2014   | 2015   | 2016          |
|--------|--------|--------|---------------|
| Hommes | 88,6 % | 87,8 % | <b>88,2 %</b> |
| Femmes | 11,4 % | 12,2 % | <b>11,8 %</b> |

|                 | 2014   | 2015   | 2016          |
|-----------------|--------|--------|---------------|
| Moins de 16 ans | 5,7 %  | 7,4 %  | <b>11,9 %</b> |
| De 16 à 25 ans  | 49,7 % | 45,5 % | <b>41 %</b>   |
| Plus de 25 ans  | 44,6 % | 47,1 % | <b>47,1 %</b> |

|                 | 2014   | 2015   | 2016          |
|-----------------|--------|--------|---------------|
| Seul            | 82,6 % | 79,6 % | <b>81 %</b>   |
| À deux, trois   | 11,4 % | 13,8 % | <b>13,2 %</b> |
| À plus de trois | 6 %    | 6,6 %  | <b>5,8 %</b>  |

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

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

Le nombre d'agressions recensées dans les entreprises de transport urbain augmente en 2016 pour la deuxième année consécutive (+2,2 % en 2016 contre +1,8 % en 2015), faisant suite à une période de relative stabilité entre 2010 et 2014. Ainsi, 5 004 agressions suivies ou non d'un arrêt de travail ont été relevées en 2016 (soit +2,2 %).

Si nous examinons plus précisément ces données, nous constatons que cette tendance diffère selon les classes d'entreprises.

En effet, les entreprises de classe 1 et de classe 2 observent une légère augmentation du nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail (respectivement +1,9 % et +4,5 %) tandis que celles de classe 3 enregistrent une stabilisation de ces faits.

Parmi les entreprises de classe 1, cette hausse concerne la moitié d'entre elles (13 entreprises), alors qu'elle n'est constatée que dans un quart des entreprises de classe 2 (soit 8 entreprises).

Les entreprises de classe 3 connaissent pour la plupart une stabilisation de ces faits (32 entreprises).

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

Ainsi, sur les dix dernières années, l'étude du nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail rapporté au nombre de voyages effectués, montre que le nombre d'agressions, en décroissance depuis 2010 après avoir connu une période de progression constante entre 2005 et 2010, est stable cette année. En effet, nous recensons 1,9 agression pour un million de voyages en 2016 contre 1,8 en 2007 et 1,94 en 2008.

La stabilisation du nombre d'agressions sur le personnel, encore importantes, peut être attribuée aux 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 appréhendées aussi sérieusement dans la mesure où elles traduisent une situation ressentie par certains 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, au bénéfice du développement des transports publics.

|  | 2014  | 2015  | 2016         |
|--|-------|-------|--------------|
| Nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail | 4 810 | 4 895 | <b>5 004</b> |

# 1 Agressions sur le personnel

## Par classe d'entreprises

### Classe 1

|  | 2014  | 2015  | 2016         |
|--|-------|-------|--------------|
| Nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail | 3 683 | 3 684 | <b>3 753</b> |

### Classe 2

|  | 2014 | 2015 | 2016       |
|--|------|------|------------|
| Nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail | 809  | 904  | <b>945</b> |

### Classe 3

|  | 2014 | 2015 | 2016       |
|--|------|------|------------|
| Nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail | 318  | 307  | <b>306</b> |

## Dépôt de plainte par les salariés

Le nombre de plaintes déposées par les salariés a baissé cette année, alors qu'il était en hausse les deux années précédentes. Ainsi, 50,1 % des agressions ont donné lieu au dépôt d'une plainte en 2016 contre 52 % en 2015 et 49,9 % en 2014. Précisons que l'ensemble des agressions suivies d'un arrêt de travail a donné lieu à dépôt de plainte.

|                                  | 2014   | 2015 | 2016          |
|----------------------------------|--------|------|---------------|
| Pourcentage de plaintes déposées | 49,9 % | 52 % | <b>50,1 %</b> |

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

En 2016, l'entreprise s'est constituée partie civile au côté du salarié agressé dans 48,8 % des cas où celui-ci a déposé plainte (contre 50,7 % en 2015).

|  | 2014   | 2015   | 2016          |
|--|--------|--------|---------------|
| Pourcentage de constitution de partie civile | 50,6 % | 50,7 % | <b>48,8 %</b> |

## Condamnation à l'encontre d'un agresseur

En 2016, les entreprises de notre panel ont recensé 530 décisions de justice ayant condamné des agresseurs de salariés du transport urbain (contre 656 condamnations en 2015), dont 65,8 % dans les entreprises de classe 1.

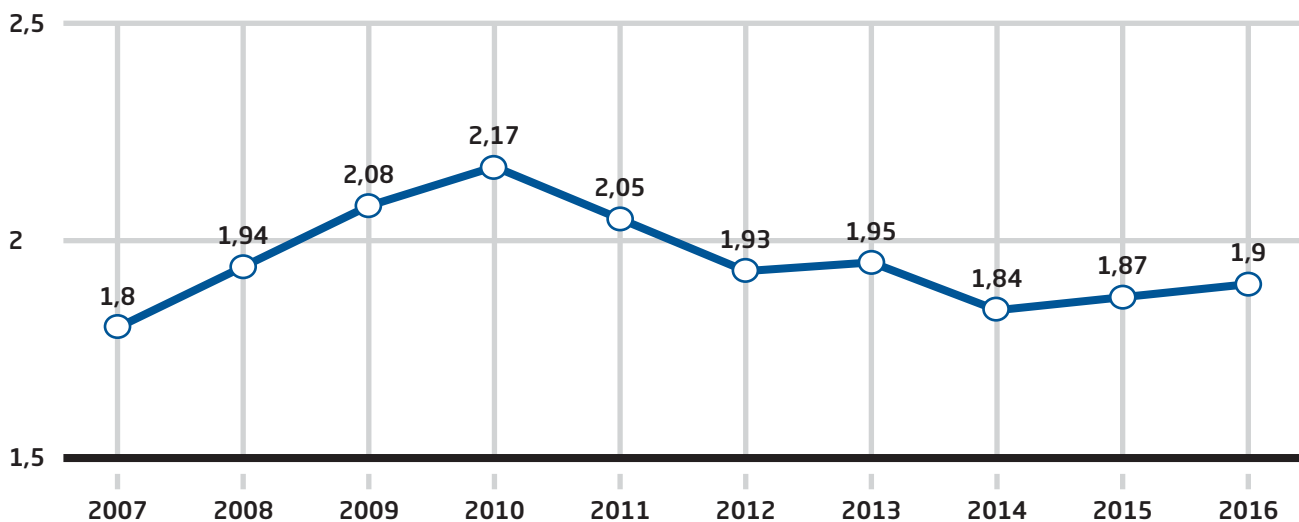
Pour mémoire, le Code Pénal prévoit des sanctions aggravées lorsque les atteintes à la personne (dont les menaces et violences) ont été commises sur le personnel d'un réseau de transport public de voyageurs.

Cette protection renforcée du personnel des entreprises de transport s'applique également en cas d'atteintes ou menaces sur le « conjoint, [les] ascendants ou [les] descendants en ligne directe ou sur toute autre personne vivant habituellement au domicile [de ces agents], en raison des fonctions exercées par ces dernières. »

Au-delà des condamnations, 314 classements sans suite (contre 283 en 2015) et 106 mesures alternatives aux poursuites, telles que la médiation pénale (contre 150 en 2015), ont été prononcés.

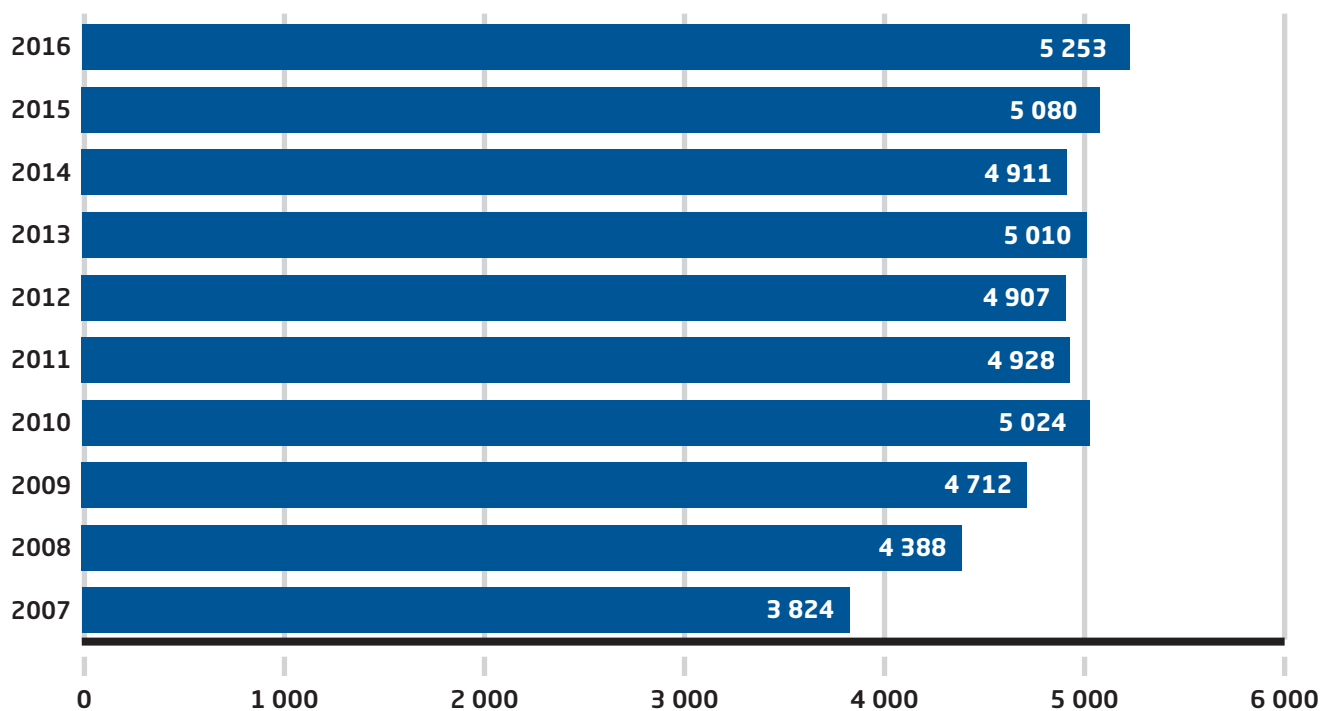
|   | 2014 | 2015 | 2016       |
|---|------|------|------------|
| Nombre de condamnations à l'encontre d'un agresseur | 590  | 656  | <b>530</b> |

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



Source: rapports sûreté UTP 2007 à 2016

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



Source: rapports sûreté UTP 2007 à 2016

Sur cet indicateur, une différence entre les données brutes et les données panel peut apparaître. Cette différence s'explique par la présence, dans les données brutes, des indicateurs d'entreprises de classe 2 et de classe 3 qui, faute d'avoir répondu à l'enquête lors des années précédentes, ne sont pas intégrées au panel 2016.

# 2 Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises

## 2.1 Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises

Les agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises sont en baisse cette année (-10,1 %), confirmant ainsi la diminution entamée en 2015 (-6,2 %). Ces évolutions font suite à une hausse constante de ce chiffre entre 2008 et 2010 (+15,4 % en 2010 notamment), qui a connu une sensible baisse en 2011 (-5,9 %), avant de se stabiliser entre 2012 et 2014.

Les entreprises de notre panel se sont ainsi vues signaler 3 020 agressions sur les voyageurs, contre 3 359 en 2015.

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

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

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

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

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

L'analyse, sur dix ans, du volume d'agressions sur les voyageurs rapporté au nombre de voyages effectués nous montre que ces faits, après avoir connu un pic en 2010 ont connu une baisse les deux années suivantes avant de repartir à la hausse jusqu'en 2014 pour ensuite diminuer de nouveau.

Ainsi nous constatons cette année que le niveau d'agressions sur les voyageurs par million de voyages est de 1,15 soit un niveau équivalent au plus bas niveau enregistré en 2008 (1,14) et ainsi bien inférieur au plus haut niveau enregistré en 2003 (1,6) ou au pic de 2010 (1,4).

Cette analyse nous permet de constater encore une fois que le développement important, ces dix dernières années, de la fréquentation des transports urbains (+34,1 % entre 2005 et 2015) n'a pas pour autant entraîné une hausse proportionnelle de l'insécurité des voyageurs.

|                                       | 2014  | 2015  | 2016         |
|---------------------------------------|-------|-------|--------------|
| Nombre d'agressions sur les voyageurs | 3 580 | 3 359 | <b>3 020</b> |

## Par classe d'entreprises

Cette diminution des agressions signalées sur les voyageurs est constatée dans les entreprises de classe 1 (-11,5 %) et de classe 3 (-22,1 %), tandis que les entreprises de classe 2 enregistrent une légère hausse de ces faits (+2,7 %).

Notons que les entreprises de classe 1 recensent à elles seules 83,5 % des agressions signalées à l'encontre des voyageurs.

### Classe 1

|                                       | 2014  | 2015  | 2016         |
|---------------------------------------|-------|-------|--------------|
| Nombre d'agressions sur les voyageurs | 3 056 | 2 850 | <b>2 521</b> |

### Classe 2

|                                       | 2014 | 2015 | 2016       |
|---------------------------------------|------|------|------------|
| Nombre d'agressions sur les voyageurs | 418  | 414  | <b>425</b> |

### Classe 3

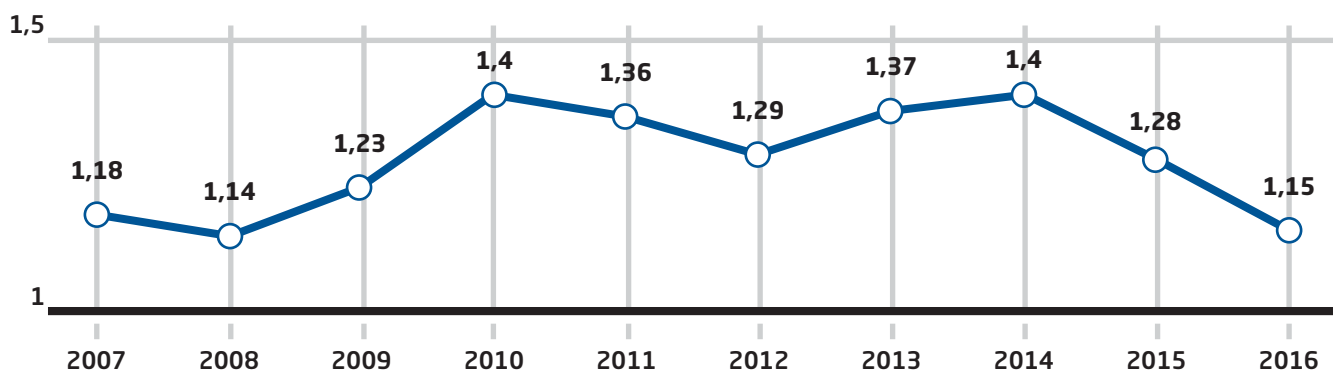
|                                       | 2014 | 2015 | 2016      |
|---------------------------------------|------|------|-----------|
| Nombre d'agressions sur les voyageurs | 106  | 95   | <b>74</b> |

## Les agressions sur les voyageurs signalées

Comme les années précédentes, les agressions sur les voyageurs sont en très large majorité signalées par le personnel (à 73,7 %, soit +2,9 points par rapport à 2014).

|                        | 2014   | 2015   | 2016          |
|------------------------|--------|--------|---------------|
| Par le personnel       | 70,8 % | 73,5 % | <b>73,7 %</b> |
| Par les victimes       | 20,7 % | 16,8 % | <b>17,8 %</b> |
| Par d'autres personnes | 8,5 %  | 9,7 %  | <b>8,5 %</b>  |

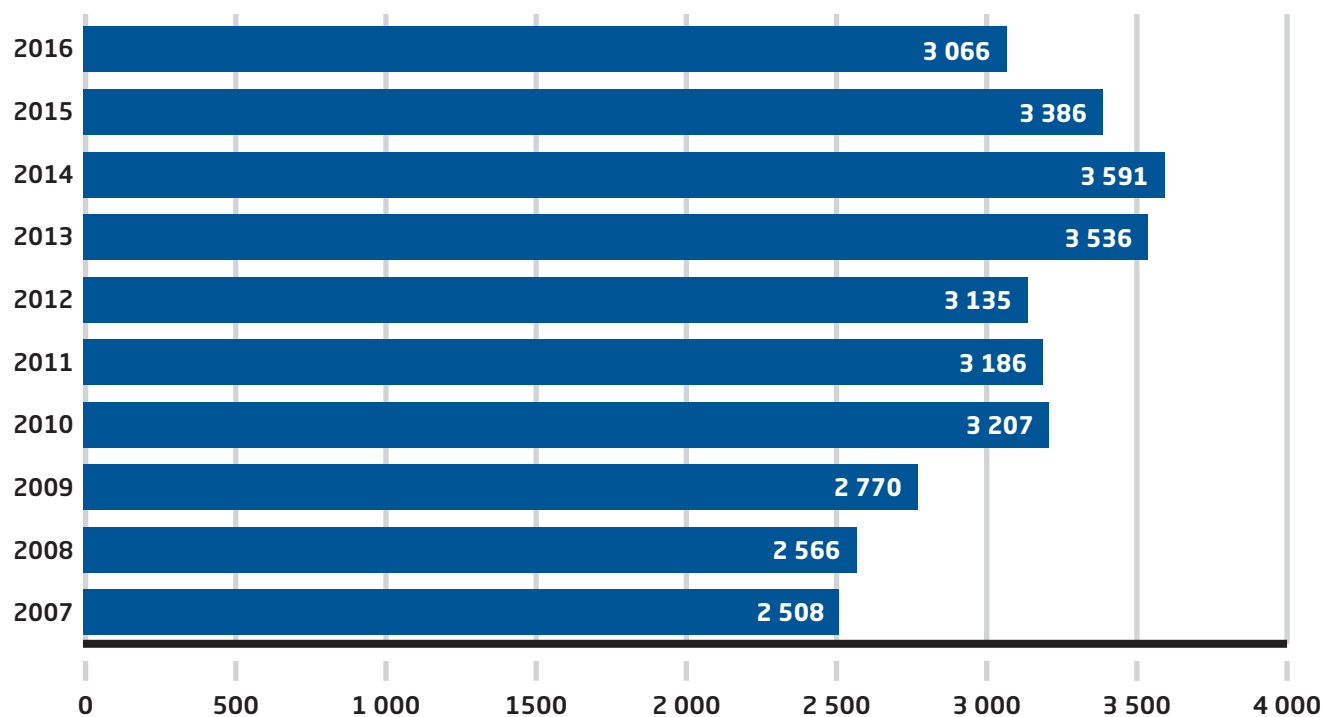
## Nombre d'agressions sur les voyageurs pour un million de voyages (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2007 à 2016

# 2 Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises

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



Source: rapports sûreté UTP 2007 à 2016

Sur cet indicateur, une différence entre les données brutes et les données panel peut apparaître. Cette différence s'explique par la présence, dans les données brutes, des indicateurs d'entreprises de classe 2 et de classe 3 qui, faute d'avoir répondu à l'enquête lors des années précédentes, ne sont pas intégrées au panel 2016.

## 2.2 Les périodes des agressions sur les voyageurs

### Période scolaire/hors période scolaire

Tout comme lors des années précédentes, la majorité des agressions sur les voyageurs est commise pendant la période scolaire (73,5 %).

Le rapport entre le nombre d'agressions et celui des services en circulation en période scolaire/hors période scolaire (71 %/29 %) nous montre qu'à l'instar de l'année dernière, les voyageurs ont proportionnellement été davantage victimes d'une agression pendant la période des vacances scolaires.

|                       | 2014   | 2015   | 2016          |
|-----------------------|--------|--------|---------------|
| Période scolaire      | 75,6 % | 72,4 % | <b>73,5 %</b> |
| Hors période scolaire | 24,4 % | 27,6 % | <b>26,5 %</b> |

## Jours de la semaine

À l'instar des agressions subies par les salariés, le dimanche apparaît être le jour où le nombre d'agressions signalées sur les voyageurs est le plus faible (9,6 % en 2016 contre 9,8 % en 2015).

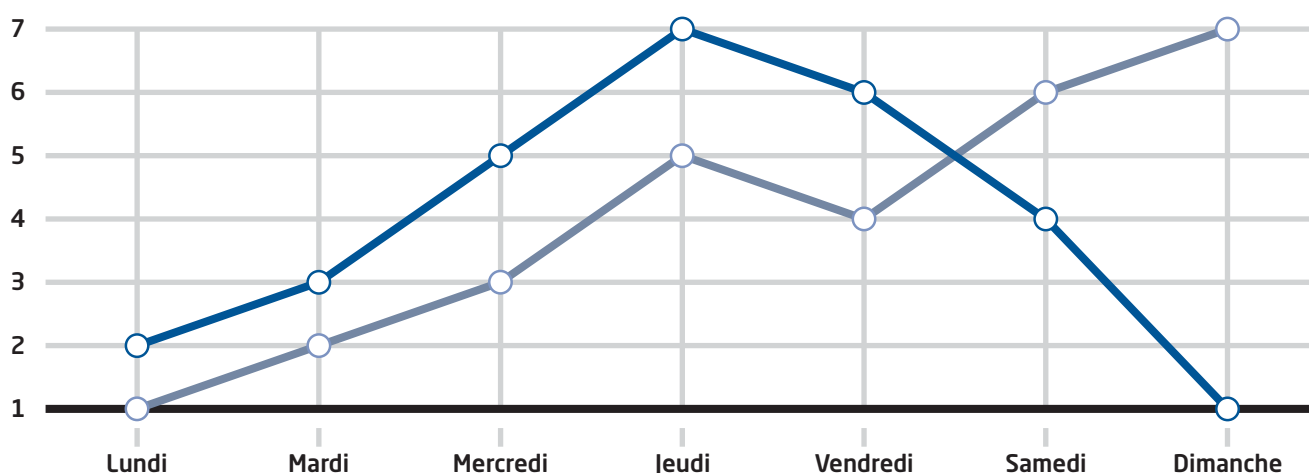
Toutefois, en rapportant ce nombre à celui des services quotidiens en circulation, nous pouvons constater que ce jour apparaît comme celui où les voyageurs ont le risque le plus élevé de subir une agression.

Nous avons en effet enregistré cette année près de 25 agressions pour mille services en circulation le dimanche, alors qu'ont été relevées en moyenne entre 11 et 15 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 période scolaire

|          | 2014             |                       | 2015             |                       | 2016             |                       |
|----------|------------------|-----------------------|------------------|-----------------------|------------------|-----------------------|
|          | Période scolaire | Hors période scolaire | Période scolaire | Hors période scolaire | Période scolaire | Hors période scolaire |
| Lundi    | 16,3 %           | 10,4 %                | 17 %             | 12,8 %                | <b>14,1 %</b>    | <b>11,1 %</b>         |
| Mardi    | 13,2 %           | 14,1 %                | 13,4 %           | 15,2 %                | <b>15,3 %</b>    | <b>13,1 %</b>         |
| Mercredi | 20,4 %           | 14,1 %                | 13,9 %           | 13,4 %                | <b>15,8 %</b>    | <b>14,3 %</b>         |
| Jeudi    | 15,5 %           | 14,2 %                | 15,9 %           | 16,3 %                | <b>16,5 %</b>    | <b>15,7 %</b>         |
| Vendredi | 14,7 %           | 14,4 %                | 19 %             | 13 %                  | <b>15,5 %</b>    | <b>17,9 %</b>         |
| Samedi   | 12,5 %           | 21,6 %                | 13,2 %           | 17,2 %                | <b>14,2 %</b>    | <b>17,3 %</b>         |
| Dimanche | 7,4 %            | 11,2 %                | 7,6 %            | 12,1 %                | <b>8,6 %</b>     | <b>10,6 %</b>         |

### Agresions perpétrées chaque jour de la semaine par rapport au nombre de services de la journée et par rapport au nombre total d'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.

## 2 Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises

### Tranches horaires

Comme nous l'avons constaté s'agissant des agressions commises sur le personnel, les agressions à l'encontre des voyageurs sont majoritairement commises après 14 heures (près de 73,3 % des agressions sont commises après cette heure), la tranche horaire 16-19 heures totalisant 31,1 % des agressions subies. En revanche, seuls 11,4 % des agressions sont recensées après 22 heures.

Toutefois, lorsque nous rapportons le nombre d'agressions commises à celui des services effectués, nous observons que le risque de subir une agression est plus élevé durant la nuit.

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

- une agression pour 1 972 services de journée,
- une agression pour 954 services de nuit.

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

|                        | 2014   | 2015   | 2016          |
|------------------------|--------|--------|---------------|
| Début de service - 9 h | 9,2 %  | 8 %    | <b>8,1 %</b>  |
| 9 h - 12 h             | 7,8 %  | 7,9 %  | <b>8,7 %</b>  |
| 12 h - 14 h            | 9,2 %  | 9,3 %  | <b>9,9 %</b>  |
| 14 h - 16 h            | 11,2 % | 15,3 % | <b>13,1 %</b> |
| 16 h - 19 h            | 30 %   | 28,9 % | <b>31,1 %</b> |
| 19 h - 22 h            | 20,3 % | 20,3 % | <b>17,7 %</b> |
| 22 h - fin de service  | 12,3 % | 10,3 % | <b>11,4 %</b> |

# 3 Le vandalisme

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

Stable en 2015 (-1,3 %), le coût du vandalisme est en progression cette année dans l'ensemble des réseaux de transport urbain (+2,5 %). Cette hausse est particulièrement marquée dans les entreprises de classe 2 et de classe 3 (respectivement +17,7 % et +17,2 %), celles de classe 1 enregistrant une stabilité du chiffre (+0,4 %).

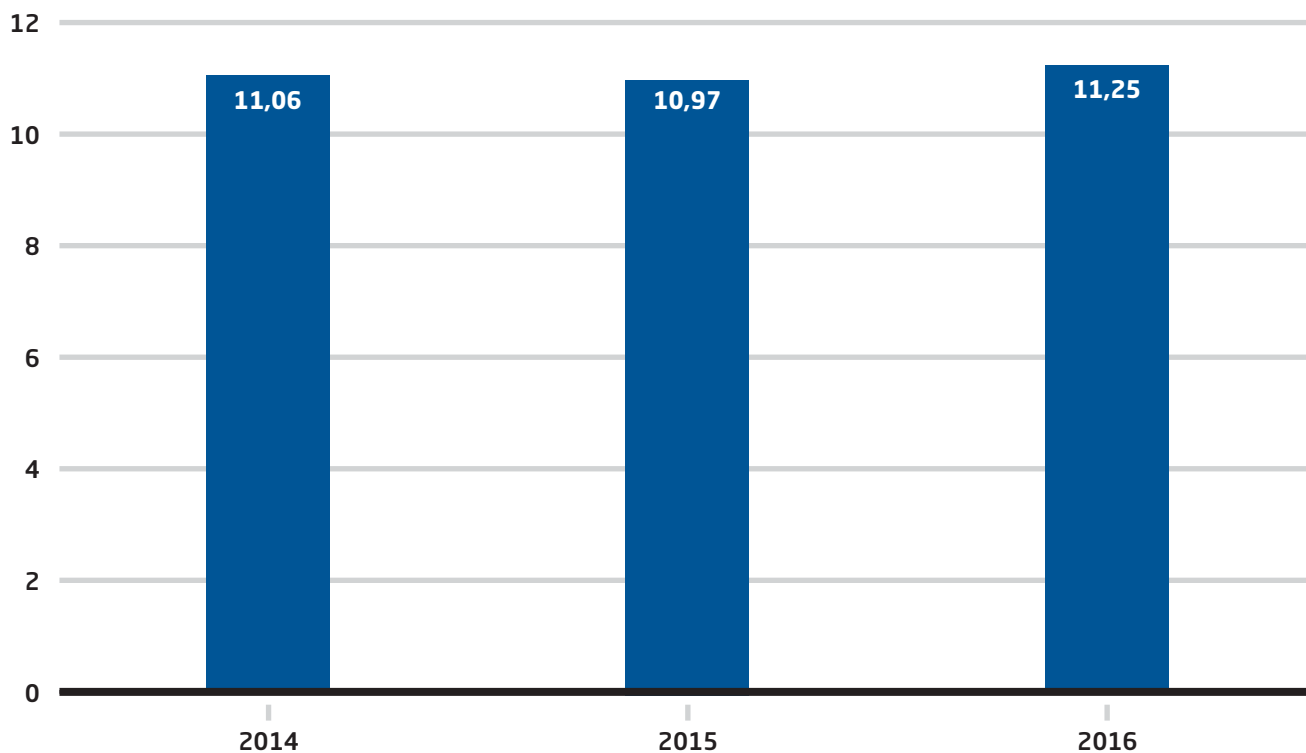
Le coût du vandalisme s'élève ainsi en 2016 à 11,25 millions d'Euros.

En dix ans (cf. graphique en données brutes page 30), nous constatons que le coût total du vandalisme, qui a connu un haut niveau de 2008 à 2011 a sensiblement baissé avant de se stabiliser depuis 2013 à un niveau compris chaque année entre 11 et 12 millions d'Euros. Ce coût demeure néanmoins important et impacte nécessairement le coût du transport public pour les collectivités locales et les entreprises.

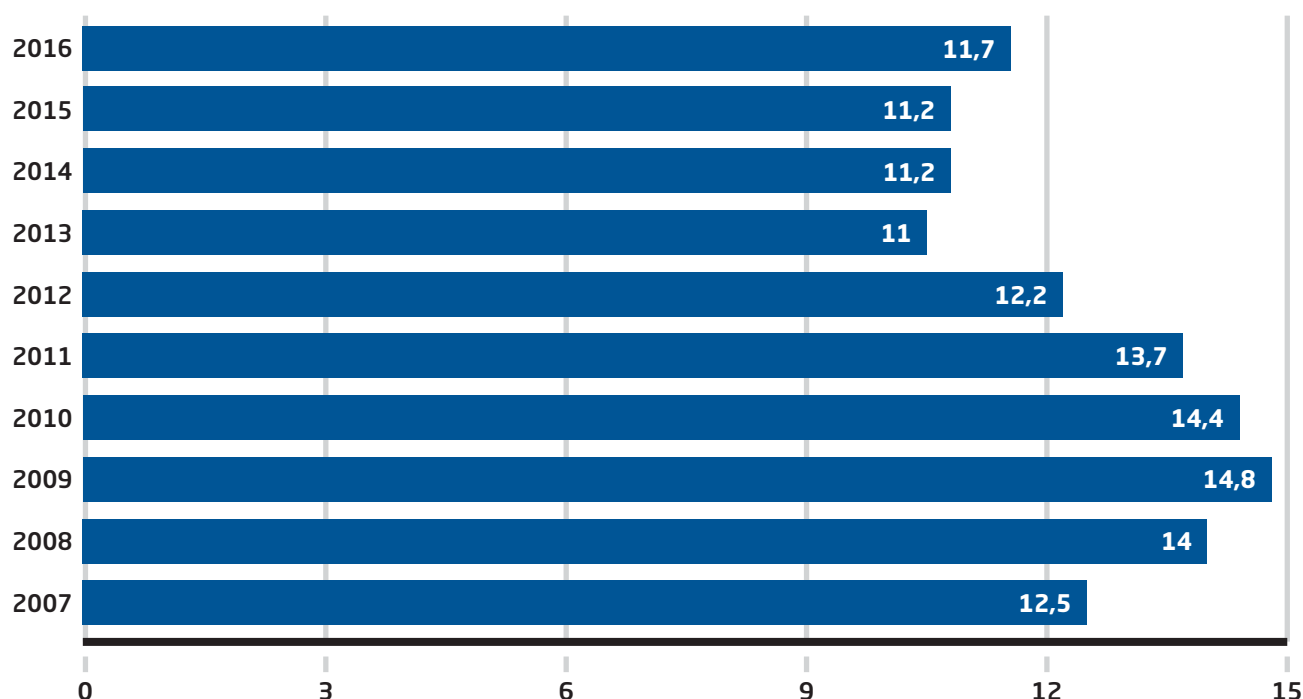
|              | 2014         | 2015         | 2016         |
|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Classe 1     | 9,09         | 9,63         | <b>9,67</b>  |
| Classe 2     | 1,66         | 0,96         | <b>1,13</b>  |
| Classe 3     | 0,31         | 0,38         | <b>0,45</b>  |
| <b>TOTAL</b> | <b>11,06</b> | <b>10,97</b> | <b>11,25</b> |

Le vandalisme sur le matériel roulant et fixe, hors immobilisation, aura représenté, sur les dix dernières années, un coût de 126,7 millions d'Euros (cf. graphique page 30).

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



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



Source: rapports sûreté UTP 2007 à 2016

## 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, après une baisse en 2015, augmente cette année (+4,6 %). Il s'élève à 5,25 millions d'Euros.

Cette évolution ne se retrouve pas dans l'ensemble des classes d'entreprise: cette hausse, importante dans les entreprises de classe 2 (+22,2 %), apparaît moins marquée dans les entreprises de classe 1 (+2,5 %) et de classe 3 (+8,7 %).

Ainsi, les entreprises de classe 1, qui disposent de 57,5 % des véhicules, subissent 84,8 % des coûts induits par le vandalisme sur le matériel roulant. Les entreprises de classe 2 et 3, quant à elles, disposent respectivement de 28,7 % et de 13,8 % des véhicules mais supportent 10,5 % et 4,8 % des coûts.

|              | 2014        | 2015        | 2016        |
|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Classe 1     | 4,3         | 4,34        | 4,45        |
| Classe 2     | 0,99        | 0,45        | 0,55        |
| Classe 3     | 0,22        | 0,23        | 0,25        |
| <b>TOTAL</b> | <b>5,51</b> | <b>5,02</b> | <b>5,25</b> |

## Nature des objets dégradés

À l'instar des années précédentes, les faits de vandalisme sur le matériel roulant sont principalement ciblés en 2016 sur les vitres et les sièges des véhicules (77,4 %).

Les sièges et garnitures des véhicules demeurent les objets les plus touchés par le vandalisme. Toutefois, leur proportion parmi les objets dégradés est en baisse pour la deuxième année consécutive, alors qu'elle avait sensiblement augmenté en 2014 (56,6 %). Ils représentent encore aujourd'hui près de la moitié des objets dégradés.

La part des dégradations sur les vitres des véhicules, en hausse l'année précédente, diminue en 2016, pour atteindre les niveaux enregistrés en 2012 (27,9 %) et 2013 (27,1 %). Notons cette année une progression des dégradations sur la structure extérieure du véhicule (+1,8 point).

|   | 2014   | 2015   | 2016          |
|---|--------|--------|---------------|
| Sièges et garnitures                            | 56,6 % | 51,2 % | <b>49,8 %</b> |
| Vitres  | 25,3 % | 28,3 % | <b>27,6 %</b> |
| Valideur de tickets                             | 2,1 %  | 4,2 %  | <b>3,1 %</b>  |
| Structure ext. du véhicule (pneus, carrosserie) | 10,4 % | 10,6 % | <b>12,4 %</b> |
| Caméras vidéo                                   | 0,2 %  | 0,4 %  | <b>0,4 %</b>  |
| Autres accessoires intérieurs                   | 3,6 %  | 4,5 %  | <b>4,8 %</b>  |
| Autres  | 1,8 %  | 0,8 %  | <b>1,9 %</b>  |

## Types de dégradations

Les tags et graffitis représentent, depuis de nombreuses années, les principaux types de dégradations. Relativement stable depuis 2013, leur proportion a connu une forte augmentation en 2015 mais diminue cette année (54,2 % cette année contre 56,5 % en 2015 et 46,6 % en 2014), restant ainsi toujours en deçà du niveau enregistré au début des années 2000 (plus de 60 %).

Cette légère diminution de la proportion des tags et graffitis dans les types de dégradations sur le matériel roulant s'explique notamment par une augmentation de la part de casses (8 % en 2016 contre 5 % en 2015) et de gravages de matériel (5,1 % en 2016 contre 4,4 % en 2015) et d'une relative stabilisation voire baisse des autres types de dégradation. Ainsi, il est à noter que les parts de lacérations et de jets de projectiles diminuent cette année de -0,9 point.

Plus précisément les jets de projectiles représentent 11,5 % des dégradations sur le matériel roulant contre 12,5 % en 2015 et 14,5 % en 2014. Ils représentent, avec les casses, gravages et lacérations, 30 % des dégradations sur le matériel roulant. Ce taux, qui était relativement proche de la part des tags et graffitis dans les types de dégradation jusqu'en 2013, en reste aujourd'hui éloigné.

La part que représente la pose d'autocollants et de chewing-gum dans les dégradations, en légère baisse l'année dernière, augmente cette année (14,7 % en 2016, contre 13,7 % en 2015 et 14,5 % en 2014).

|                      | 2014   | 2015   | 2016          |
|----------------------|--------|--------|---------------|
| Tags-graffitis       | 46,6 % | 56,5 % | <b>54,2 %</b> |
| Casses               | 8,2 %  | 5 %    | <b>8 %</b>    |
| Vols                 | 0,5 %  | 0,3 %  | <b>0,4 %</b>  |
| Gravages du matériel | 6,5 %  | 4,4 %  | <b>5,1 %</b>  |
| Lacérations          | 8,1 %  | 6,5 %  | <b>5,4 %</b>  |
| Jets de projectile   | 14,5 % | 12,6 % | <b>11,5 %</b> |
| Feu                  | 0,4 %  | 0,4 %  | <b>0,2 %</b>  |
| Pose autocollants    | 5,6 %  | 4,7 %  | <b>4,8 %</b>  |
| Chewing-gum          | 8,9 %  | 9 %    | <b>9,9 %</b>  |
| Autres               | 0,7 %  | 0,6 %  | <b>0,5 %</b>  |

## 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 poursuit en 2016 sa hausse (+1 %), dans une proportion moindre qu'en 2015, et représente 6,03 millions d'Euros.

Cette augmentation du coût du vandalisme sur le matériel fixe touche les entreprises de classe 2 (+13,7 %) et, de manière plus importante les entreprises de classe 3 (+46,6 %) tandis que les entreprises de classe 1 observent une légère baisse de ce coût (-0,1 %).

|              | 2014        | 2015        | 2016        |
|--------------|-------------|-------------|-------------|
| Classe 1     | 4,79        | 5,29        | <b>5,23</b> |
| Classe 2     | 0,67        | 0,51        | <b>0,58</b> |
| Classe 3     | 0,09        | 0,15        | <b>0,22</b> |
| <b>TOTAL</b> | <b>5,55</b> | <b>5,95</b> | <b>6,03</b> |

### Nature des objets dégradés

Les abribus demeurent la catégorie d'objets subissant le plus de dégradations, leur part parmi les objets dégradés étant cependant en baisse cette année (38 % contre 43 % en 2015 et 2014).

Les poteaux d'arrêts figurent en deuxième position parmi les objets dégradés (28,7 %), dans une proportion plus importante qu'en 2015, année durant laquelle une forte baisse avait été constatée.

À l'exception de la part du matériel d'information, en légère baisse, celle des autres catégories d'objets dégradés poursuit sa hausse. Ainsi, les distributeurs de tickets, en constante augmentation depuis 2013, représentent cette année 6,3 % des objets dégradés. Il en est de même pour les objets de la catégorie « autres », notamment constituée par des portillons d'accès au métro, des caméras vidéos ou du mobilier à destination des voyageurs (bancs par exemple).

|                        | 2014   | 2015   | 2016          |
|------------------------|--------|--------|---------------|
| Abribus                | 43 %   | 43 %   | <b>38 %</b>   |
| Poteau d'arrêt         | 32,8 % | 28 %   | <b>28,7 %</b> |
| Matériel d'information | 14,4 % | 14,1 % | <b>13,3 %</b> |
| Distributeur de ticket | 3,8 %  | 5,6 %  | <b>6,3 %</b>  |
| Autres                 | 6 %    | 9,3 %  | <b>13,7 %</b> |

## Types de dégradations

Tout comme pour le matériel roulant, les tags et graffitis demeurent les principales dégradations constatées sur le matériel fixe (45,7 % des dégradations).

Toutefois, l'évolution de la part représentée par ce type de dégradation diffère : alors qu'elle connaît une légère baisse concernant le matériel roulant, elle progresse concernant le matériel fixe, passant ainsi de 41 % en 2015 à 45,7 % en 2016.

Cette augmentation résulte principalement de la baisse constatée dans d'autres types de dégradations, qui étaient en augmentation en 2015. Il s'agit principalement des faits de casse (27,5 % contre 29,7 % en 2015), gravages de matériel (5 % contre 6 % en 2015) de pose d'autocollants (9,8 % contre 10,6 % en 2015) et de jets de projectiles (1,4 % contre 2,1 % en 2015).

Soulignons également que les jets de projectiles demeurent une cause minime des dégradations pour le matériel fixe (1,4 %) à la différence du matériel roulant (11,5 %).

|                      | 2014   | 2015   | 2016          |
|----------------------|--------|--------|---------------|
| Tags-graffitis       | 50,1 % | 41 %   | <b>45,7 %</b> |
| Casses               | 27,7 % | 29,7 % | <b>27,5 %</b> |
| Vols                 | 1,4 %  | 2,5 %  | <b>2,1 %</b>  |
| Gravages du matériel | 4,3 %  | 6 %    | <b>5 %</b>    |
| Lacérations          | 0,4 %  | 0,6 %  | <b>0,8 %</b>  |
| Jets de projectile   | 2,1 %  | 2,1 %  | <b>1,4 %</b>  |
| Feu                  | 1 %    | 1,2 %  | <b>1 %</b>    |
| Pose autocollants    | 8,7 %  | 10,6 % | <b>9,8 %</b>  |
| Chewing-gum          | 2,1 %  | 4 %    | <b>4,5 %</b>  |
| Autres               | 2,2 %  | 2,3 %  | <b>2,2 %</b>  |

# 4 Les incidents

Les incidents regroupent tous les faits délictueux ou concourant à l'insécurité portés à la connaissance de l'entreprise de transport urbain par les salariés, la police, les voyageurs, etc. Cette catégorie est ainsi composée des agressions sur le personnel et les voyageurs, des actes de vandalisme, ainsi que de tout fait n'entraînant pas nécessairement une poursuite judiciaire mais créant un climat d'insécurité, notamment le chahut, la décompression des portes, les insultes, les altercations verbales entre les clients, etc.

Cet indicateur, qui repose en partie sur des déclarations et traduit tant une réalité de faits graves qu'un « ressenti » de tensions vécues sur le terrain suppose donc de tenir compte d'une certaine subjectivité.

En 2016, le nombre d'incidents reste stable (+0,1 %), après une période d'augmentation constante entre 2008 et 2013. Toutefois, cette stabilité ne concerne pas toutes les classes d'entreprises :

- les entreprises de classe 1 enregistrent un nombre d'incidents équivalent à celui de l'année dernière (+0,5 %);
- les entreprises de classe 2 connaissent une légère baisse de ce chiffre (-4,3 %);
- les entreprises de classe 3 font part d'une hausse du nombre d'incidents (+14,6 %), ce dernier atteignant ainsi le niveau constaté en 2014.

Malgré ces disparités, le nombre d'incident constaté ne change que très peu : les entreprises appartenant au panel ont ainsi recensé 44 600 faits en 2016 contre 44 546 en 2015. Si l'on rapporte ce chiffre au nombre de voyages, on relève, comme en 2015, 16,9 incidents pour un million de voyages. Ces niveaux demeurent ainsi 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 eu pour effet d'entraîner proportionnellement une progression des incivilités signalées aux entreprises de transport public urbain de voyageurs.

En outre, lorsque nous étudions ces faits sur dix ans, nous relevons que le nombre d'incidents enregistrés, qui a connu une progression quasi-constante depuis 2007, s'est relativement stabilisé ces dernières années, demeurant à un niveau inférieur au plus haut niveau 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

|                    | 2014   | 2015   | 2016          |
|--------------------|--------|--------|---------------|
| Nombre d'incidents | 44 762 | 44 546 | <b>44 600</b> |

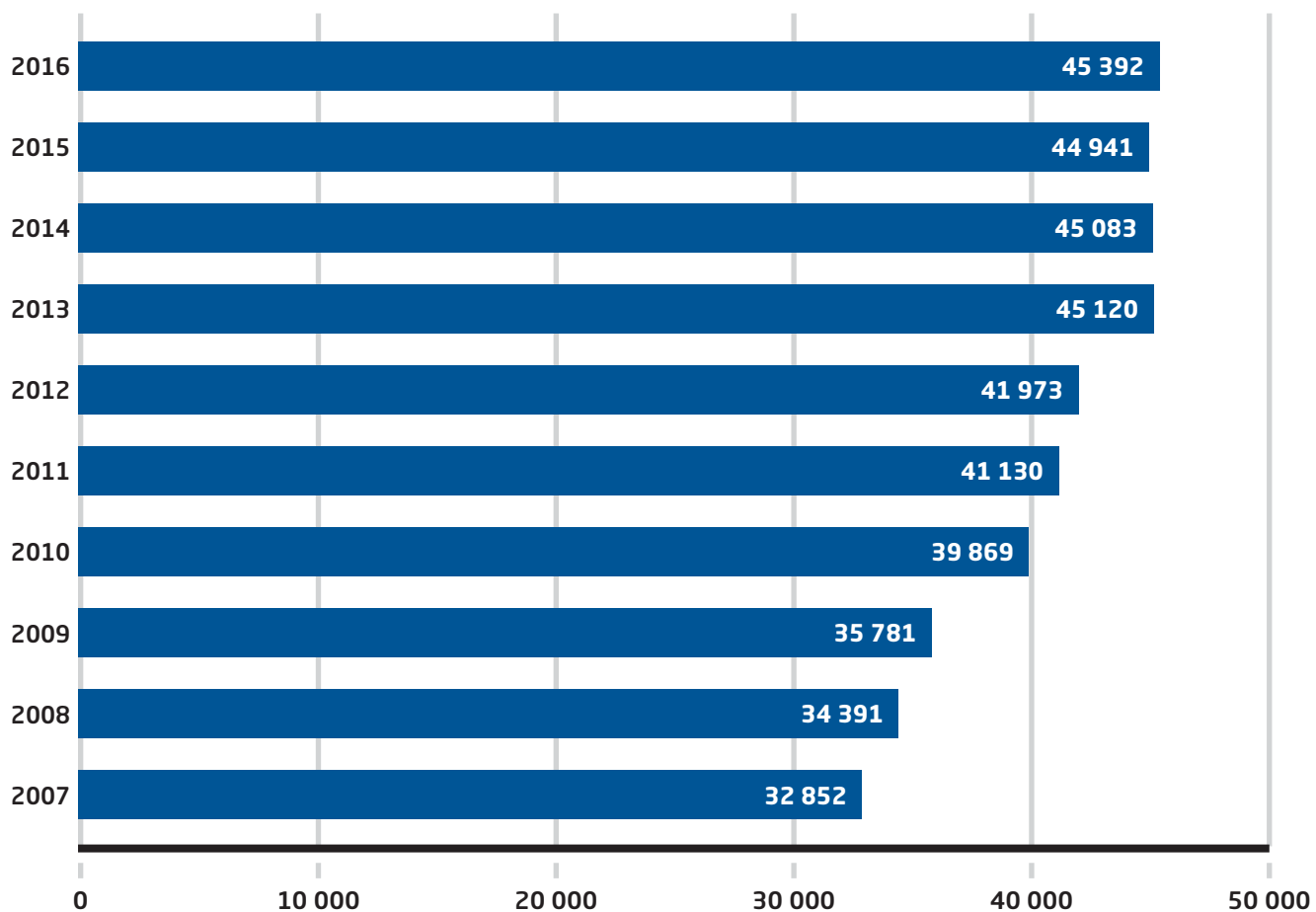
## PAR CLASSE D'ENTREPRISES

| Classe 1           | 2014   | 2015   | 2016          |
|--------------------|--------|--------|---------------|
| Nombre d'incidents | 35 767 | 35 662 | <b>35 837</b> |

| Classe 2           | 2014  | 2015  | 2016         |
|--------------------|-------|-------|--------------|
| Nombre d'incidents | 7 439 | 7 499 | <b>7 176</b> |

| Classe 3           | 2014  | 2015  | 2016         |
|--------------------|-------|-------|--------------|
| Nombre d'incidents | 1 556 | 1 385 | <b>1 587</b> |

## Nombre d'incidents (données brutes)



Source: rapports sûreté UTP 2007 à 2016

Sur cet indicateur, une différence entre les données brutes et les données panel peut apparaître. Cette différence s'explique par la présence, dans les données brutes, des indicateurs d'entreprises de classe 2 et de classe 3 qui, faute d'avoir répondu à l'enquête lors des années précédentes, ne sont pas intégrées au panel 2016.

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

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

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

En effet, depuis 1995, ces actions de formation sont prioritaires dans la branche et font l'objet, à ce titre, d'un financement spécifique institué à la charge des entreprises de transport urbain à hauteur de 0,3 % de leur masse salariale. En outre, depuis septembre 2008, les conducteurs de transport urbain doivent être titulaires d'une qualification initiale minimale obligatoire et suivre tous les cinq ans un stage de Formation Continue Obligatoire (FCO) d'une durée de 35 heures. Une partie de cette formation obligatoire est consacrée à la sûreté (l'équivalent d'un jour de formation). En légère progression l'année dernière, le nombre d'heures de formation des salariés à la sûreté, qui avait connu une période de stabilisation entre 2010 et 2013, augmente en 2016 (+5,4 %). En effet, 121 442 heures de formations consacrées à ce sujet ont été suivies par les salariés des entreprises de transport urbain en 2016, contre un peu plus de 115 000 en 2015.

En 2016, les entreprises de transport urbain ont versé un peu plus de 5,6 millions d'Euros à l'OPCA Transports et Services 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 15 741 salariés.

Le nombre de stagiaires au titre de la sûreté poursuit sa progression, augmentant à un rythme toutefois moins important que les années précédentes (+3 % en 2016 contre +6,8 % en 2015 et +9,5 % en 2014).

Pour mémoire, avant de se stabiliser en 2011 et 2012, cette donnée avait presque quadruplé entre 2008 et 2010, en raison du fait que l'OPCA Transports et Services a commencé à cette date à prendre en charge une journée de FCO consacrée à la sûreté, en plus des actions de formation entièrement consacrées au sujet.

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

En complément, et à l'instar des années antérieures, nous pouvons constater que les entreprises poursuivent en 2016 leurs efforts d'investissement dans des actions de formation en dehors de ce dispositif spécifique de formation obligatoire à la sûreté.

|  | 2014    | 2015    | 2016           |
|--|---------|---------|----------------|
| Nombre d'heures de formation à la sûreté | 113 756 | 115 197 | <b>121 442</b> |

Ainsi, sur les 15 741 stagiaires au titre du 0,3 % « actions prioritaires de formation », 6 688 ont suivi un stage de FCO en 2016 (contre 8 718 en 2015) et 9 058 une action de formation intégralement dédiée à la sûreté (contre 6 553 en 2015). Le nombre de stagiaires au titre de la sûreté (hors FCO) a donc augmenté cette année, après avoir diminué en 2014 et 2015.

|   | 2014      | 2015      | 2016             |
|---|-----------|-----------|------------------|
| Collecte (en €) par l'OPCA Transports et Services au titre du 0,3 % « actions prioritaires de formation » | 4 978 935 | 5 249 233 | <b>5 614 543</b> |
| Engagements (en €) au titre de la sûreté  | 5 887 366 | 3 486 310 | <b>3 929 342</b> |
| Nombre de stagiaires au titre de la sûreté  | 14 296    | 15 271    | <b>15 741</b>    |
| Dont journée sûreté de la FCO   | 6 502     | 8 718     | <b>6 688</b>     |

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

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

Ainsi, parmi les 121 entreprises du panel, 70 disposent en 2016 d'un poste spécifique de responsable sûreté. Précisément, l'ensemble des entreprises de classe 1 dispose d'un(e) responsable sûreté, ainsi que 25 entreprises de classe 2 et 19 entreprises de classe 3.

En outre, 69 entreprises ont mis en place un service dédié spécifiquement au sujet. Toutes les entreprises de la classe 1 disposent d'un tel service, comme 25 entreprises de classe 2 et 18 entreprises de classe 3.

En 2016, ces services dédiés à la sûreté employaient 2 594 salariés, soit 5,6 % des effectifs (temps plein + temps partiel) de la branche du transport urbain. Parmi ces salariés, 85 % appartiennent aux entreprises de classe 1, contre 12,9 % pour les entreprises de classe 2 et 2 % pour les entreprises de classe 3. Le nombre de salariés ainsi employés poursuit donc sa progression: en 2014 et 2015, les entreprises comptabilisaient respectivement 2 468 et 2 535 salariés spécialement affectés à ces services (soit respectivement 5 % et 5,2 % des effectifs). Cette augmentation en 2016 de la part du personnel participant à la lutte contre l'insécurité résulte principalement de la progression du nombre de ces salariés dans quelques agglomérations appartenant à la classe 2 et 3.

En outre, depuis 2013, nous constatons que la part des effectifs consacrée à la lutte contre l'insécurité, après avoir connu une certaine stabilité, progresse de nouveau chaque année. Cette tendance fait suite à un fort engagement des réseaux de classe 1, entre 2005 et 2007, pour renforcer leurs services de sûreté afin de faire face aux phénomènes de violence et à la trop faible augmentation des effectifs de police affectés. Le coût des emplois participant à la sûreté pour les entreprises de transport urbain est évalué à plus de 146 millions d'Euros (sur un panel de 92 entreprises ayant répondu aux questions sur l'estimation du coût total de la sûreté en 2015 figurant en page 46).

Rappelons que cette estimation s'élevait à 143 millions d'Euros en 2015 (pour 82 entreprises répondantes).

|                               | 2014  | 2015  | 2016         |
|-------------------------------|-------|-------|--------------|
| Nombre de responsables sûreté | 65    | 68    | <b>70</b>    |
| Nombre de services sûreté     | 62    | 68    | <b>69</b>    |
| Nombre de salariés            | 2 468 | 2 535 | <b>2 594</b> |

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

## Répartition par classe d'entreprises

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

|   | 2014      | 2015      | 2016      |
|---|-----------|-----------|-----------|
| <b>Classe 1</b><br>(sur 26 entreprises) | 25        | 26        | <b>26</b> |
| <b>Classe 2</b><br>(sur 35 entreprises) | 25        | 26        | <b>25</b> |
| <b>Classe 3</b><br>(sur 60 entreprises) | 15        | 17        | <b>19</b> |
| <b>TOTAL</b><br>(sur 121 entreprises)   | <b>65</b> | <b>69</b> | <b>70</b> |

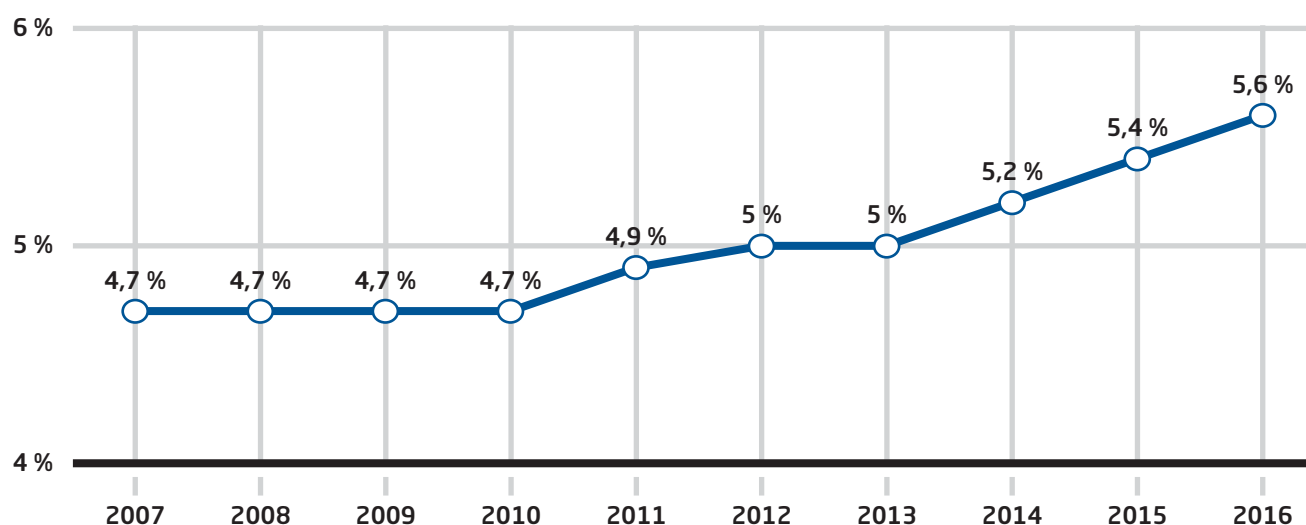
### • Nombre d'entreprises ayant un service spécifiquement chargé de la sûreté

|   | 2014      | 2015      | 2016      |
|---|-----------|-----------|-----------|
| <b>Classe 1</b><br>(sur 26 entreprises) | 25        | 26        | <b>26</b> |
| <b>Classe 2</b><br>(sur 35 entreprises) | 25        | 26        | <b>25</b> |
| <b>Classe 3</b><br>(sur 60 entreprises) | 12        | 17        | <b>18</b> |
| <b>TOTAL</b><br>(sur 121 entreprises)   | <b>62</b> | <b>69</b> | <b>69</b> |

### • Nombre de salariés des services de sûreté

|   | 2014         | 2015         | 2016         |
|---|--------------|--------------|--------------|
| <b>Classe 1</b><br>(sur 26 entreprises) | 2160         | 2211         | <b>2 207</b> |
| <b>Classe 2</b><br>(sur 35 entreprises) | 286          | 283          | <b>336</b>   |
| <b>Classe 3</b><br>(sur 60 entreprises) | 22           | 41           | <b>51</b>    |
| <b>TOTAL</b><br>(sur 121 entreprises)   | <b>2 468</b> | <b>2 535</b> | <b>2 594</b> |

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



Source: rapports sûreté UTP 2007 à 2016

## 5.3 Équipement sûreté des véhicules

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

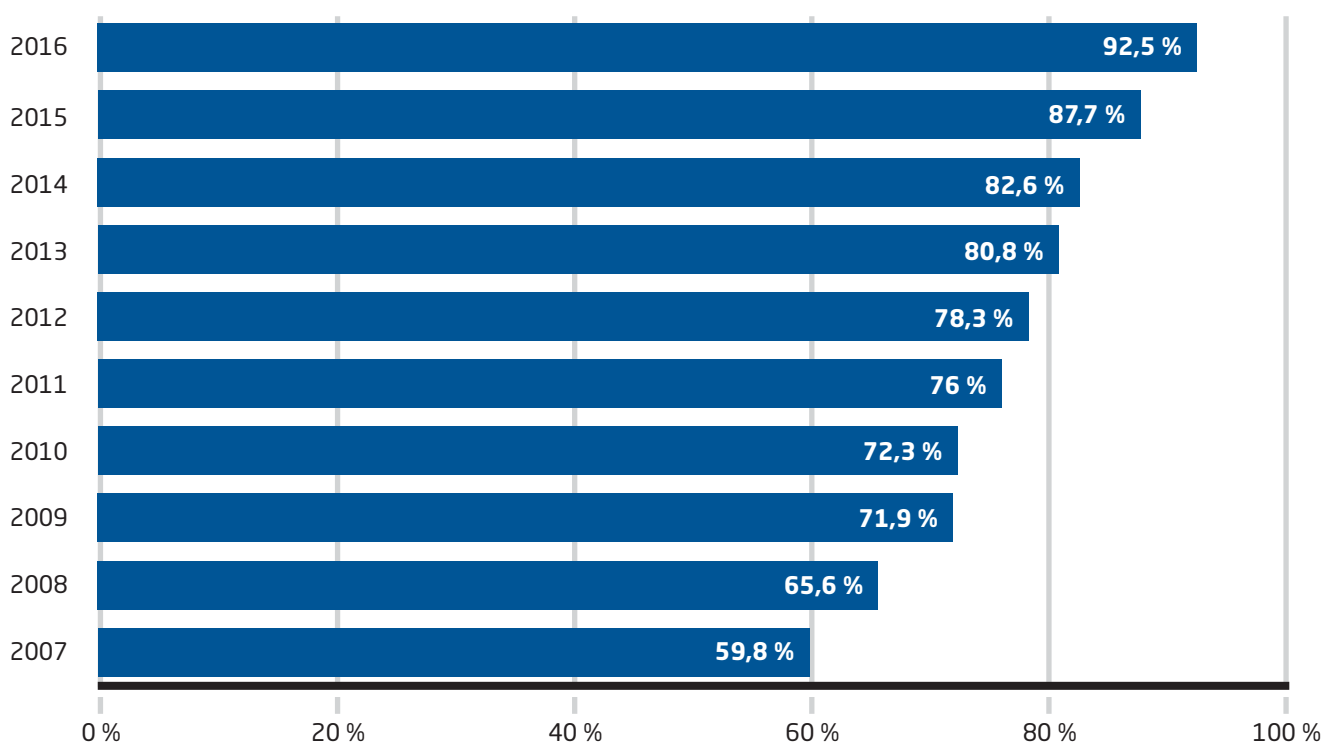
Le taux d'équipement « sûreté » des véhicules des entreprises de transport urbain reste stable cette année.

Précisément, nous constatons que les véhicules sont de plus en plus équipés en systèmes de vidéoprotection (92,5 % contre 88,1 % en 2015). En dix ans, cet indicateur a augmenté de 32,7 points: la vidéoprotection n'équipait en 2007 que 59,8 % des véhicules.

D'autres catégories d'équipements sont largement présentes dans les véhicules : la radiotéléphonie (97,2 % contre 97,3 % en 2015), les alarmes (94,6 % contre 92,9 % en 2015), les systèmes de localisation (91,8 % contre 90,5 % en 2015), les cabines anti-agression (38,7 % contre 40 % en 2015), les sièges anti-vandalisme (67,6 % contre 67,5 % en 2015), les films de protection des vitres (59,2 % contre 52,9 % en 2015), ou les systèmes d'information vidéo (39,5 % contre 38,2 % en 2015).

|                               | 2014   | 2015   | 2016          |
|-------------------------------|--------|--------|---------------|
| Radiotéléphonie               | 97,6 % | 97,3 % | <b>97,2 %</b> |
| Alarme                        | 93,9 % | 92,9 % | <b>94,6 %</b> |
| Localisation                  | 90,6 % | 90,5 % | <b>91,8 %</b> |
| Cabine anti-agression         | 40,4 % | 40 %   | <b>38,7 %</b> |
| Siège anti-vandalisme         | 65,7 % | 67,5 % | <b>67,6 %</b> |
| Film de protection des vitres | 52,4 % | 52,9 % | <b>59,2 %</b> |
| Caméra de surveillance        | 83,3 % | 88,1 % | <b>92,5 %</b> |
| Caméras fictives              | 1,6 %  | 1,6 %  | <b>1,3 %</b>  |
| Système information vidéo     | 37,9 % | 38,2 % | <b>39,5 %</b> |
| Autres                        | 6,5 %  | 6,5 %  | <b>5,5 %</b>  |

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



Source : rapports sûreté UTP 2007 à 2016

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

## Taux d'équipement des véhicules par mode

Le taux d'équipements de sûreté a progressé dans la plupart des modes de transports.

Plus particulièrement, l'ensemble des véhicules, qu'il s'agisse de bus, de métro ou de trolleybus, ont vu leurs dispositifs de vidéo-protection augmenter sensiblement.

À l'instar des années antérieures, le taux d'équipement des métros par rapport aux autres modes de transport que sont en particulier les bus et les trams (notamment s'agissant des équipements en dispositif de localisation et de cabine anti-agression) est le plus faible. Cela s'explique par le fait que ce mode de transport est en partie constitué par des véhicules automatiques, sans conducteur.

|                               | Bus    | Tram   | Métro  | Trolleybus |
|-------------------------------|--------|--------|--------|------------|
| Radiotéléphonie               | 97,2 % | 97,5 % | 100 %  | 100 %      |
| Alarme                        | 94,3 % | 98,1 % | 85 %   | 100 %      |
| Localisation                  | 92,2 % | 98,2 % | 68,6 % | 100 %      |
| Cabine anti-agression         | 34,6 % | 88,8 % | 40 %   | 6,4 %      |
| Siège anti-vandalisme         | 65,3 % | 87,2 % | 100 %  | 6,4 %      |
| Film de protection des vitres | 55 %   | 90,5 % | 81,2 % | 82 %       |
| Caméra de surveillance        | 85 %   | 100 %  | 98,5 % | 100 %      |
| Caméras fictives              | 0,3 %  | 16,6 % | 0 %    | 0 %        |
| Système information vidéo     | 37,1 % | 70 %   | 31,4 % | 50 %       |
| Autres                        | 5,8 %  | 6,4 %  | 0 %    | 0 %        |

## 5.4 Les accords d'entreprise sur la sûreté

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

Au niveau national, l'UTP et ses partenaires sociaux ont conclu le 17 avril 2007 un important accord de branche « sur la sécurité des personnes et des biens ». 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 ». Pour mémoire, cet accord demeure pleinement applicable, sans limitation de durée.

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 121 entreprises appartenant à notre panel, 71 d'entre elles avaient conclu un accord sur la sûreté au 1<sup>er</sup> mars 2017, soit 2 de plus qu'en 2015.

Notons également que 3 entreprises étaient, au 1<sup>er</sup> mars 2017 en cours de négociation d'un tel accord et que 4 autres avaient l'intention d'ouvrir une négociation, soit afin de conclure un nouvel accord, soit afin de réactualiser un accord existant (contre

9 au 1<sup>er</sup> mars 2016).

Ainsi, 7 entreprises sont susceptibles cette année de parvenir à un accord ou à une prochaine révision d'un accord d'entreprise sur la sûreté.

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

|                                    | Au 1 <sup>er</sup> mars 2015 | Au 1 <sup>er</sup> mars 2016 | Au 1 <sup>er</sup> mars 2017 |
|------------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Accord conclus                     | 66                           | 69                           | <b>71</b>                    |
| En cours de négociation            | 7                            | 5                            | <b>3</b>                     |
| Négociation non aboutie            | 5                            | 3                            | <b>2</b>                     |
| Intention d'ouvrir une négociation | 5                            | 4                            | <b>4</b>                     |

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

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

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

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

Au 1<sup>er</sup> mars 2017, le nombre de CLS enregistrés est en baisse par rapport à l'année précédente (-3,5 %). Nous dénombrons en effet 220 CLS contre 228 au 1<sup>er</sup> mars 2016. Toutefois, si le nombre de CLS diminue, le nombre d'entreprises ayant un CLS augmente. Ainsi au 1<sup>er</sup> mars 2017, 106 des 121 entreprises du panel avaient un CLS. Elles étaient 97 au 1<sup>er</sup> mars 2016.

Le nombre de CLS spécifiquement consacrées au transport connaît quant à lui et à l'instar de l'année précédente, une augmentation et passe ainsi de 35 à 40.

En outre, en 2017, 3 CLS spécifiquement consacrés au transport et 3 CLS comportant un volet transport sont en cours d'élaboration. Les entreprises de transport urbain associées à un ou plusieurs CLS se déclarent globalement satisfaites de leur fonctionnement. Cette appréciation est, néanmoins, nécessairement liée au degré de coopération et de coordination atteint entre les différents acteurs et à la volonté d'implication de leurs partenaires.

|                                      | Au 1 <sup>er</sup> mars 2015 | Au 1 <sup>er</sup> mars 2016 | Au 1 <sup>er</sup> mars 2017 |
|--------------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Nombre de CLS*                       | 224                          | 228                          | <b>220</b>                   |
| dont consacrés au transport          | 34                           | 35                           | <b>40</b>                    |
| dont comprenant un volet transport** | 188                          | 193                          | <b>180</b>                   |

\* Une entreprise peut être signataire de plusieurs CLS

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

### Les partenariats avec les forces de l'ordre

En 2016, 29 des 121 entreprises du panel ont indiqué avoir conclu une ou plusieurs conventions avec les services de la Police Nationale et/ou de la Gendarmerie Nationale et/ou de la Police Municipale.

### Les réquisitions de vidéos

Le nombre de réquisitions de vidéos issues des systèmes de vidéo-protection mise en place par les entreprises de transport par les services de police et de gendarmerie nationale, ou par la justice, montre l'importance de cet outil dans la préservation de la sûreté, et ce même au-delà du strict cadre des transports.

Ainsi, le nombre de réquisitions de vidéos enregistre cette année une hausse importante de +12,2 %, mais qui demeure néanmoins plus modeste que celle constatée entre 2014 et 2015 (+26,4 %).

|  | 2014  | 2015  | 2016         |
|--|-------|-------|--------------|
| Nombre de réquisitions de vidéos faites par l'État | 4 929 | 6 232 | <b>6 991</b> |

## 5.6 Montée par la porte avant

Depuis de nombreuses années, la quasi-totalité des entreprises du panel ont recours à la montée des voyageurs par la porte avant, dans une proportion plus élevée cette année (95,9 %). Ce système leur permet en effet de maîtriser davantage leur territoire, ce qui influe directement sur la diminution du taux de fraude et conduit à renforcer en conséquence la sécurisation de l'espace transport.

|                                  | 2014       | 2015       | 2016       |
|----------------------------------|------------|------------|------------|
| Classe 1<br>(sur 26 entreprises) | 23         | 24         | <b>24</b>  |
| Classe 2<br>(sur 35 entreprises) | 33         | 34         | <b>34</b>  |
| Classe 3<br>(sur 60 entreprises) | 54         | 56         | <b>58</b>  |
| Total<br>(sur 121 entreprises)   | <b>110</b> | <b>114</b> | <b>116</b> |

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

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

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

Ces missions sont parfois dévolues aux agents de médiation des entreprises de transport public, dont le nombre est relativement stable depuis 2010. Ainsi, en 2016, 1 418 agents dits de

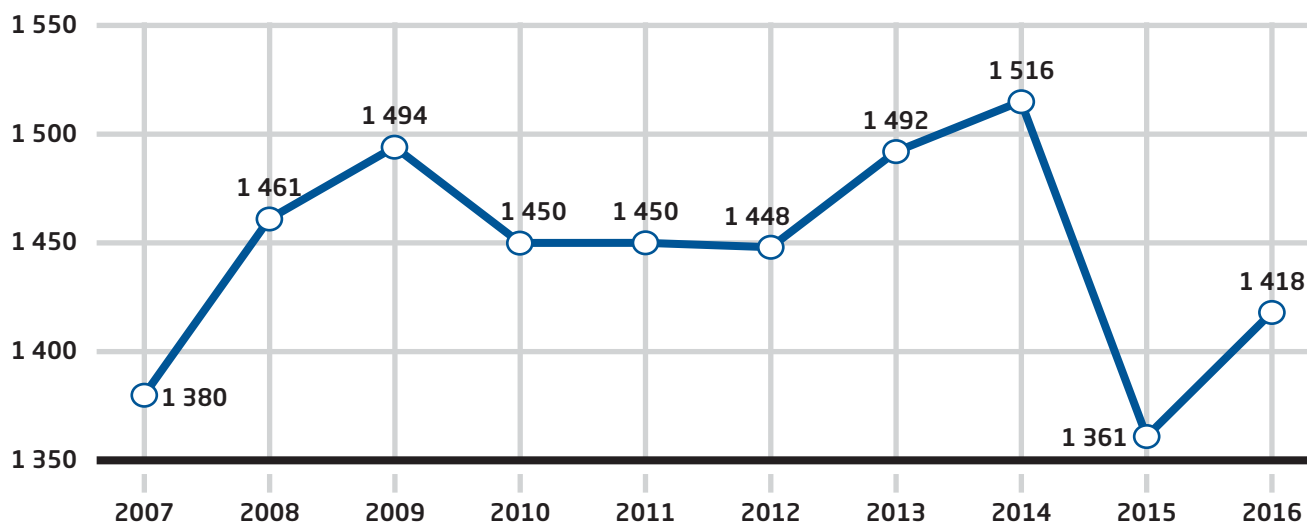
« médiation », d'« accompagnement » ou d'« ambiance », sont intervenus sur les réseaux de transport urbain, directement recrutés par l'entreprise ou dans le cadre de partenariats avec des associations.

Ces agents, dont la mission principale est la participation à la sécurisation du réseau par la prévention (médiation, accompagnement, information des voyageurs), sont également investis dans les actions de sensibilisation mises en œuvre par l'entreprise de transport urbain, en particulier dans les quartiers les plus sensibles. Le nombre d'agents de médiation connaît cette année une hausse (+4,2 %), après avoir enregistré une baisse en 2015 qui avait interrompu la hausse quasi constante de ce chiffre depuis 2010 (cf. graphique ci-dessous).

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

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

### Nombre d'agents de médiation (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2007 à 2016

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

## 6.1 Police Nationale

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

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

Ces unités de police spécialement dédiées à la sûreté dans les transports sont composées de 326 policiers, dont 82,2 % sont titulaires (contre 325 policiers en 2015, dont 82,9 % de titulaires).

Trois éléments importants sont relevés depuis plusieurs années:

- le nombre d'unités de Police Nationale spécialement dédiées à la sûreté dans les transports publics n'évolue plus. En effet, 9 entreprises bénéficiaient déjà de ce type d'unités il y a plus de dix ans;
- le nombre de policiers composant ces unités reste relativement stable cette année (-0,6 %) après avoir connu une baisse en 2015 (-2,6 %). Ainsi, par rapport à 2009, ces unités de Police Nationale ont connu une baisse de 12,6 % de leurs effectifs (soit 47 policiers en moins). Toutefois, le nombre moyen de policiers par unité reste stable, une moyenne de 33 policiers par unité pouvant être relevée depuis 2012;
- la part des policiers titulaires parmi l'effectif de ces unités est stable cette année, après avoir connu une importante baisse en 2015 (82,2 % en 2016 contre 82,9 % en 2015 et 88,7 % en 2014). Elle demeure cependant très éloignée du niveau enregistré avant la baisse importante observée en 2009 (96,3 % en 2008).

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

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

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

|   | 2014   | 2015   | 2016          |
|---|--------|--------|---------------|
| Nombre d'unités de police nationale             | 10     | 10     | <b>10</b>     |
| Nombre total de policiers affectés à ces unités | 337    | 325    | <b>326</b>    |
| Pourcentage de policiers titulaires             | 88,7 % | 82,9 % | <b>82,2 %</b> |
| Pourcentage d'ajoints de sécurité               | 11,3 % | 17,1 % | <b>17,8 %</b> |

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

## 6.2 Police Municipale

Parmi les 121 entreprises du panel 2016, 113 ont déclaré disposer sur leur agglomération d'une ou plusieurs polices municipales. Cela concerne précisément l'ensemble des entreprises de la classe 1 et de classe 2, et 52 entreprises de la classe 3. Ainsi, une police municipale existe sur l'agglomération de 93,4 % des entreprises du panel 2016.

Toutefois, seules 48 de ces entreprises bénéficient d'une unité exerçant une mission de surveillance des transports en commun, malgré l'intérêt que pourrait apporter une telle présence sur les réseaux.

Il s'agit de 21 entreprises de classe 1, 15 entreprises de classe 2 et 12 entreprises de classe 3.

|   | 2014 | 2015 | 2016       |
|---|------|------|------------|
| Nombre d'unités de police municipale                                      | 113  | 115  | <b>113</b> |
| dont unités exerçant une mission de surveillance des transports en commun | 44   | 47   | <b>48</b>  |

## 6.3 Gendarmerie

Parmi les 121 entreprises du panel, 115 disposent dans leur agglomération d'une ou plusieurs unités de gendarmerie, soit une grande majorité d'entre elles (95 %).

Comme en 2015, moins d'un quart d'entre elles seulement (21 entreprises) disposent d'une unité de gendarmerie exerçant une mission de surveillance des transports en commun.

C'est précisément le cas de 12 entreprises de classe 1, 7 entreprises de classe 2 et 2 entreprises de classe 3.

|   | 2014 | 2015 | 2016       |
|---|------|------|------------|
| Nombre d'unités de gendarmerie  | 110  | 114  | <b>115</b> |
| dont unités exerçant une mission de surveillance des transports en commun | 26   | 21   | <b>21</b>  |

# 7 Estimation du coût total de la sûreté

Pour l'année 2016, nous avons obtenu les réponses de 92 entreprises, représentant 79,8 % de l'effectif total de la profession.

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

**195 521 810 €, soit :**  
**163 838 390 € en classe 1**  
**28 645 410 € en classe 2**  
**3 038 010 € en classe 3**

Grâce à cette somme, près de 8 200 emplois supplémentaires auraient pu être financés chaque année dans les transports publics.

Entre 2015 et 2016, cette estimation a ainsi progressé : +5 millions d'Euros, soit une augmentation de +3 % (contre +2,5 % entre 2014 et 2015, soit +4 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 », page 46).

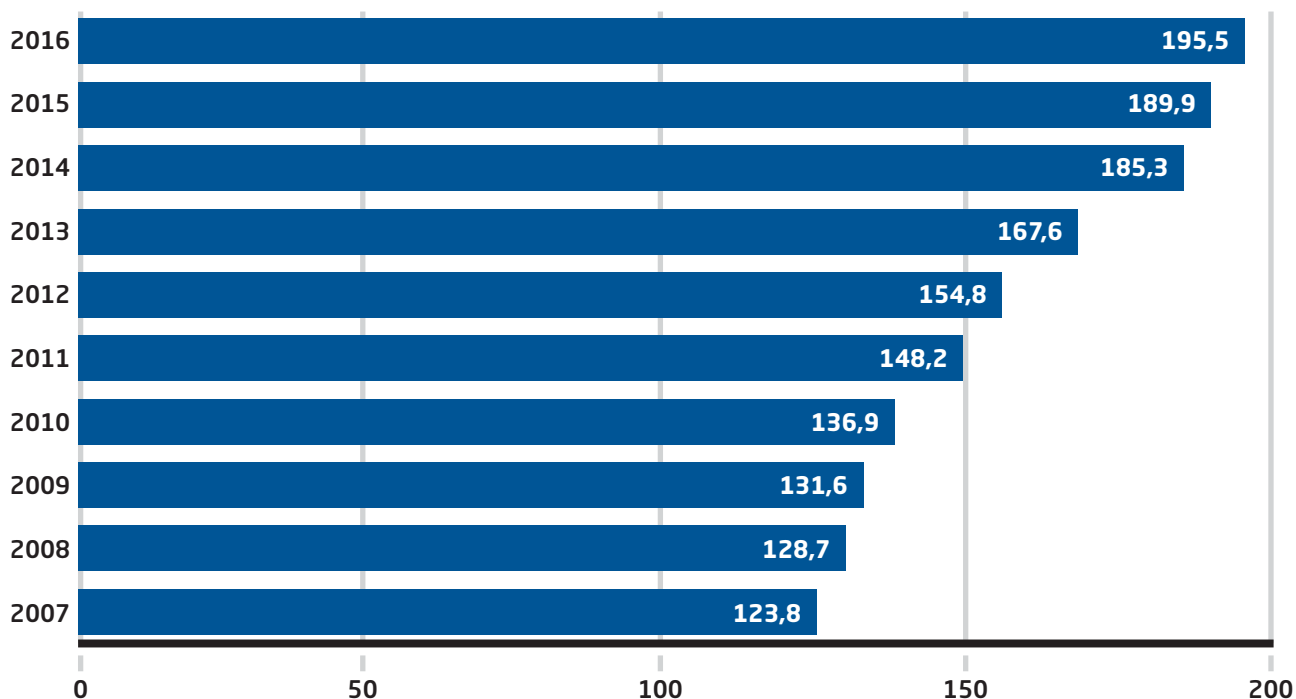
**Cette estimation globale révèle, en partie seulement, l'ampleur des investissements réalisés par les entreprises de transport urbain afin de lutter contre l'insécurité.**

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 », page 46). Ces chiffres permettent néanmoins de souligner le frein représenté par l'insécurité pour l'activité du transport urbain, dans un contexte où son développement s'avère déterminant pour faire face aux enjeux sociaux, économiques et écologiques de notre société.

Sur 10 ans, les entreprises ont estimé le coût total de la sûreté à plus de **1,56 milliard d'Euros**, alors même, comme précisé ci-dessus, que cette évolution est parcellaire (cf. graphique ci-dessous).

## ESTIMATION DU COÛT DE LA SÛRETÉ (EN M€) (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2007 à 2016

# 7 Estimation du coût total de la sûreté

## 7.1 Moyens humains

Le coût des moyens humains mis en œuvre par les entreprises de transport urbain a été évalué à **plus de 187 millions d'Euros** en 2016, dont 75 % sont dévolus aux emplois dédiés ou participant à la sûreté (cf. 5.2 « *Personnel participant à la lutte contre l'insécurité* », page 37).

L'estimation du coût des moyens humains par les entreprises de transport urbain est donc en hausse en 2016 (environ 182 millions d'Euros en 2015).

Ce coût englobe :

- les rémunérations annuelles des salariés dont l'emploi est entièrement dédié à la sûreté ;
- les rémunérations ou temps des salariés dont l'emploi n'est pas dédié exclusivement à la sûreté (personnel d'encadrement) ;
- le coût de remplacement des salariés en arrêt de travail suite à une agression ;
- le coût des formations à la sûreté ;
- le recours à des services externes (psychologues, avocats, associations, etc.).

## 7.2 Moyens matériels

Le coût des investissements en moyens matériel réalisés par les entreprises de transport urbain est stable pour la troisième année consécutive, celui-ci ayant été évalué à **un peu plus 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.

Contrairement aux deux années précédentes, ces derniers connaissent une hausse importante, passant d'un peu plus d'1 million d'Euros à près de **2 millions**.

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, 32 entreprises seulement ayant répondu, son évaluation s'avère difficile à ce stade et le résultat obtenu peu représentatif.

La somme évaluée par ces réseaux demeure conséquente : elle est en effet estimée à plus de 54 millions d'Euros.

## ● Réalisation et rédaction du rapport sûreté:

Département des affaires sociales

Benoît Juéry, *directeur du département*

Aurélie Jabeur, *chargée du pôle social  
transport urbain et sûreté*

Inès Ferreira, *chargée d'études juridiques*

Roxane Blondin, *assistante de direction*

## Conception graphique et réalisation:



Communication et Arts graphiques - Paris

## Impression:

Imprimerie Peau





17, rue d'Anjou 75008 Paris  
T +33 (0)1 48 74 63 51  
F +33 (0)1 40 16 11 72  
[www.utp.fr](http://www.utp.fr)

