



Rapport sûreté

Transports urbains

2017

Edition 2018



Convention Collective Nationale
des réseaux de transports publics urbains
de voyageurs

www.utp.fr

Avant-propos

Ce rapport de branche présente les données des entreprises soumises à la Convention Collective Nationale des réseaux de transports publics urbains de voyageurs. Il ne comprend ni les données de la RATP, ni celles de la SNCF. Le rapport sûreté présente les résultats d'un panel identique d'entreprises sur trois années consécutives. Ont donc été sélectionnées les données des entreprises ayant répondu à l'enquête sûreté au cours des trois dernières années, 2015, 2016, et 2017.

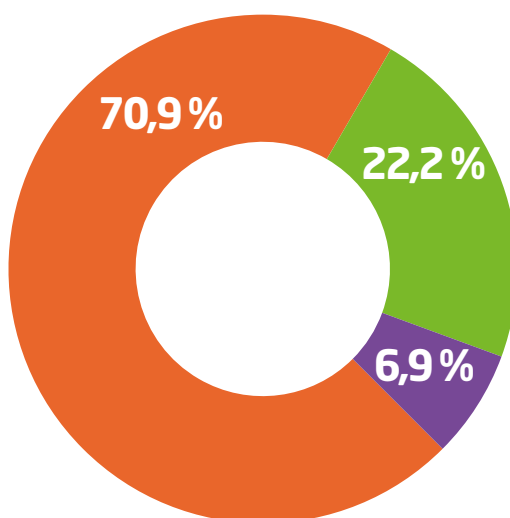
Un panel de 119 entreprises a ainsi été obtenu. Ces entreprises regroupent 45 712 salariés (temps plein + temps partiel). Nous pouvons estimer l'effectif de l'ensemble des entreprises de transport urbain à un total de 53 000 salariés en 2017.

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

Classe 1

27 entreprises des agglomérations supérieures à 250 000 habitants, soit la quasi-totalité des entreprises de cette classe représentant **70,9 %** de l'effectif des entreprises ayant répondu à l'enquête.

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



Classe 2

37 entreprises des agglomérations entre 100 000 et 250 000 habitants, représentant **22,2 %** de l'effectif des entreprises ayant répondu à l'enquête.

Classe 3

55 entreprises des agglomérations de moins de 100 000 habitants, représentant **6,9 %** de l'effectif des entreprises ayant répondu à cette enquête.

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

Le panel du précédent rapport n'est pas le même que celui de cette année : ceci est dû aux mouvements entre les différentes classes d'entreprises, à l'absence de réponse régulière de certaines entreprises ou encore à la modification de la structure juridique de certaines (fusion entre deux entreprises par exemple). Ainsi, le panel 2017 est de 119 entreprises, il était de 121 en 2016 et 120 en 2015.

En revanche, à l'issue de certains chapitres, est présenté un graphique montrant l'évolution des résultats sur les 10 dernières années, entre 2008 et 2017. Faut de pouvoir établir un panel identique d'entreprises sur 10 ans, ces graphiques sont établis en « données brutes » : cela signifie que pour chaque année, le résultat correspond aux réponses de toutes les entreprises, qu'elles aient ou non répondu l'année précédente, soit, pour 2017, 146 entreprises.

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

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

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

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

Sommaire

	Les principales données du rapport sûreté 2017.....	2
1	Agressions sur le personnel	6
1.1	Agressions sur le personnel suivies d'un arrêt de travail	6
	Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail.....	6
	Le degré de gravité des agressions.....	9
	Nature des préjudices causés.....	11
	Les salariés victimes d'agression	12
	Causes et moyens des agressions.....	14
	Les lieux des agressions.....	16
	Les périodes des agressions	17
	Les agresseurs.....	18
1.2	Agressions sur le personnel suivies ou non d'un arrêt de travail	19
2	Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises	22
2.1	Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises	22
2.2	Les périodes des agressions sur les voyageurs.....	25
3	Le vandalisme	27
3.1	Coût total du vandalisme sur le matériel roulant et fixe (en millions d'euros)..	27
3.2	Le vandalisme sur le matériel roulant	28
3.3	Le vandalisme sur le matériel fixe	30
4	Les incidents	31
5	Les réponses des entreprises de transport urbain à l'insécurité. 33	
5.1	Formation des salariés à la « sécurité des personnes et des biens »	33
5.2	Personnel participant à la lutte contre l'insécurité.....	34
5.3	Équipement sûreté des véhicules.....	36
5.4	Les accords d'entreprise sur la sûreté	37
5.5	La coopération entre les acteurs du transport urbain dans la lutte	38
5.6	Montée par la porte avant	38
5.7	Actions de prévention	39
6	Les unités de police et de gendarmerie dans les transports urbains	40
6.1	Police Nationale	40
6.2	Police Municipale	41
6.3	Gendarmerie	41
7	Estimation du coût total de la sûreté	42
7.1	Moyens humains.....	43
7.2	Moyens matériels	43
7.3	Coûts divers	43

Principales données du rapport sûreté 2017

Les résultats du présent rapport sont établis sur **un panel de 119 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 progresse en 2017 (+6,9 %). Les entreprises de transport urbain appartenant à notre panel ont en effet recensé 992 agressions suivies d'un arrêt de travail, alors qu'elles en avaient connu 928 en 2016 et 927 en 2015.

Ce niveau d'agression sur le personnel situe ainsi l'année 2017 à un niveau proche de celui enregistré en 2001 (1 004 agressions) et 2004 (955 agressions), et reste au-dessus de ceux relevés entre 2007 (741 agressions) et 2009 (740 agressions).

Quelques observations complémentaires sont néanmoins nécessaires :

- cette hausse des agressions suivies d'un arrêt de travail résulte principalement d'une augmentation dans les entreprises de classe 1, les entreprises de classe 2 relevant une baisse de ce chiffre et les entreprises de classe 3 une stabilisation ;

- l'analyse de cette augmentation, au regard de la progression constante et régulière de la fréquentation des transports publics, nous apprend que le nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail reste très éloigné des pics connus en 2002 et 2003. En 2017, les entreprises de transport urbain ont en effet recensé 0,37 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 (+3,4 %) et atteint son plus haut niveau. En effet, 53,4 jours d'arrêt de travail en moyenne par agression ont été enregistrés en 2017, contre 51,6 en 2016 et 50 en 2015.

En 2017, les entreprises de notre panel ont comptabilisé 52 964 jours d'arrêt de travail consécutifs à des agressions, représentant 20,6 % des jours d'arrêt de travail dus à un accident du travail, soit un niveau proche de ceux de 2010 (20,2 %) et de 2016 (20,3 %).

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



Source : rapports sûreté UTP 2008 à 2017

Les agressions signalées sur les voyageurs

Les agressions commises sur les voyageurs et signalées aux entreprises sont à nouveau en baisse cette année (-2,5 %), poursuivant ainsi la diminution entamée en 2015 et 2016. Cette évolution fait suite à une période d'augmentation constante entre 2008 et 2010 (+15,4 % en 2010 notamment), suivie d'une diminution en 2011 (-5,9 %), puis d'une stabilisation entre 2012 et 2014.

Le volume des agressions sur les voyageurs atteint ainsi le chiffre de **2 933 agressions** recensées (contre 3 007 en 2016). Il convient de rappeler que ces données contiennent une grande part d'aléa, dans la mesure où elles sont directement basées sur des déclarations

(des victimes, des forces de l'ordre ou des salariés). Corrélativement, les entreprises disposent aujourd'hui d'outils plus performants de recensement.

L'examen, sur dix ans, 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 maintenaient à un niveau élevé entre 2010 et 2014, connaissent depuis 2015 une baisse régulière pour atteindre son niveau le plus bas en 2017 (1,10), bien inférieur niveau enregistré en 2003 (1,6) ou encore au pic atteint en 2010 (1,4).

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



Source : rapports sûreté UTP 2008 à 2017

Le vandalisme

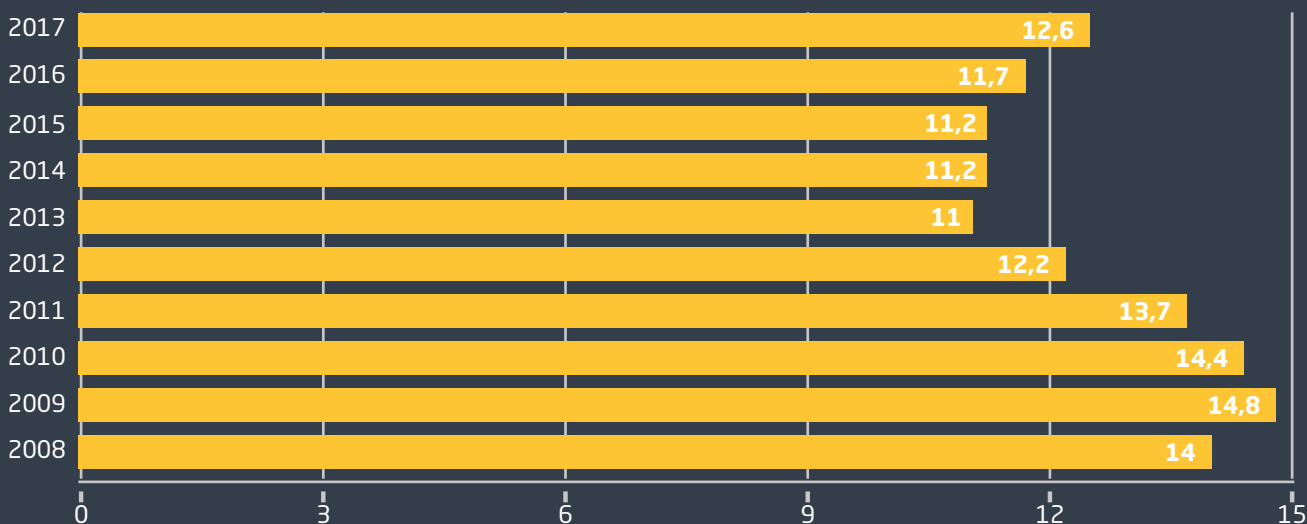
Le coût du vandalisme poursuit cette année sa progression (+1,2 %), alors qu'il avait connu une période de diminution entre 2009 et 2013, suivie d'une hausse en 2014.

Ainsi, le coût du vandalisme s'élève à **11,6 millions d'Euros** en 2017

pour les entreprises de notre panel, et à 12,6 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 126,8 millions d'Euros pour les entreprises de transport urbain.

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



Source : rapports sûreté UTP 2008 à 2017

Principales données du rapport sûreté 2017

Les actions des entreprises pour renforcer la sûreté

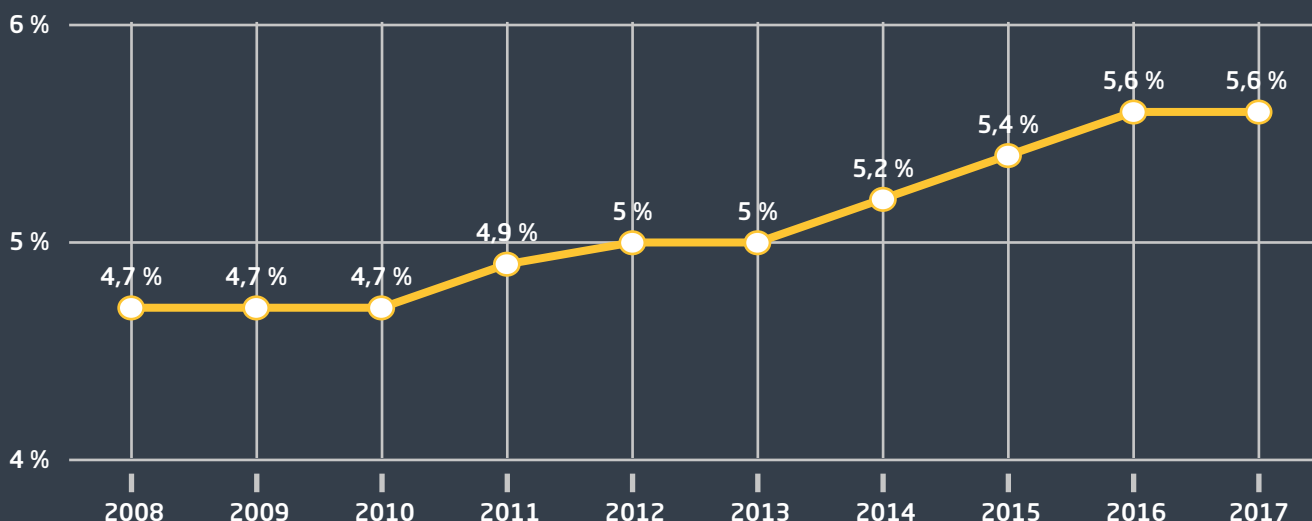
5,6 % des emplois dans la branche des transports urbains sont affectés à la sûreté

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 2017, 2 573 salariés, soit 5,6 % des effectifs étaient employés dans ces

services. Plus de la moitié des entreprises disposent d'un poste spécifique de responsable sûreté.

Après une très forte augmentation de ces emplois entre 2010 et 2016, les moyens humains consacrés à la sûreté apparaissent stables en 2017.

Nombre de salariés participant à la lutte pour la sûreté (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2008 à 2017

Plus de 121 000 heures de formation professionnelle consacrées à la sûreté

En 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, reste stable en 2017. Ainsi, **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 »), dispositif obligatoire depuis 2012.

Au-delà de cette formation obligatoire, les entreprises de transport urbain ont donc poursuivi en 2017 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^{er} mars 2018, 217 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.

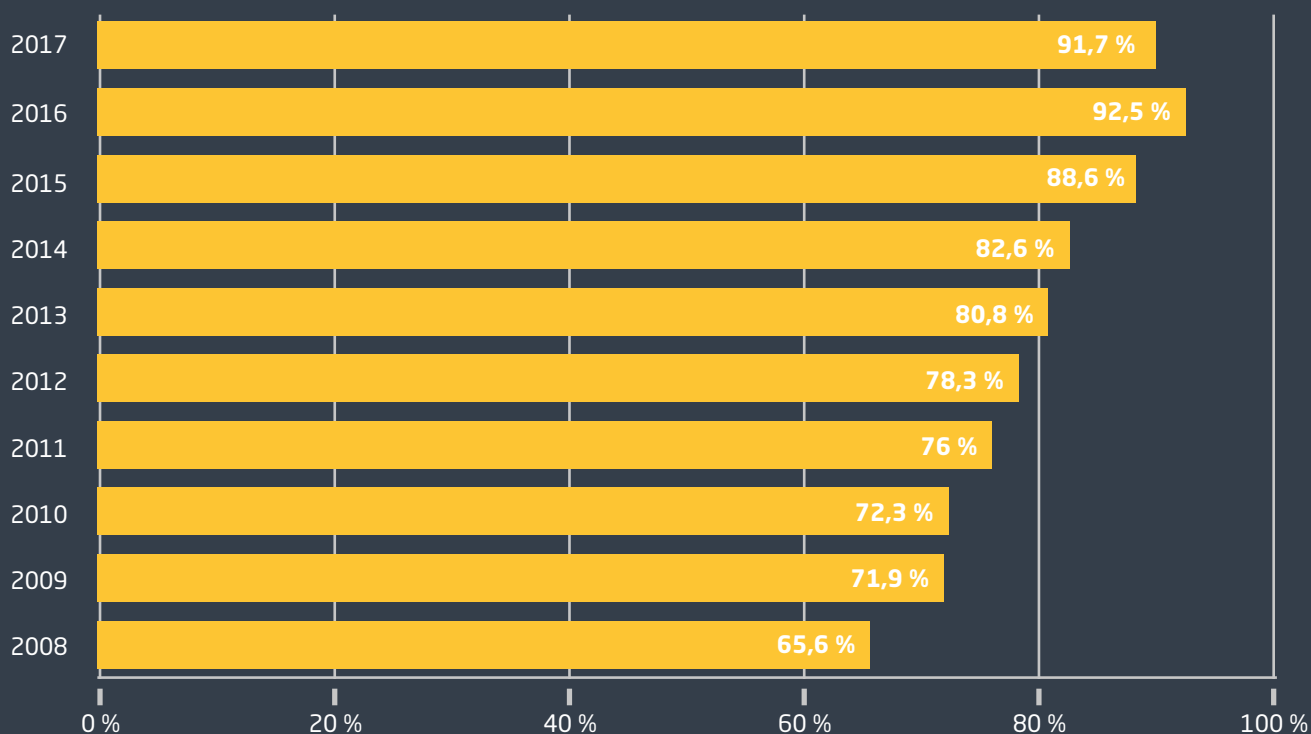
Stabilisation à un niveau élevé des équipements de sûreté

Le **taux d'équipement des véhicules en dispositifs de « sûreté »**, en constante progression depuis de nombreuses années, se stabilise cette année, à un niveau élevé.

Ainsi, **l'équipement en vidéoprotection qui est, pour la première fois, en légère baisse (-0,8 point), reste**

important : 91,7 % des véhicules en sont équipés. Soulignons que sur 10 ans, le taux d'équipement des véhicules en vidéoprotection a progressé de +26,1 % (ce taux était de 65,6 % en 2008).

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



Source : rapports sûreté UTP 2008 à 2017

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

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

des formations sur la sûreté. Au 1^{er} mars 2018, cet accord de branche était décliné au plan local par **74 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

Stable l'année dernière (+0,1 %), **le nombre d'agressions sur le personnel ayant donné lieu à un arrêt de travail est en progression cette année (+6,9 %).**

Les entreprises de transport urbain appartenant à notre panel ont en effet recensé 992 agressions suivies d'un arrêt de travail en 2017, alors qu'elles en avaient connu 928 en 2016.

L'année 2017 affiche ainsi un résultat légèrement inférieur à celui de l'année 2001, au cours de laquelle un pic de 1 004 agressions suivies d'un arrêt de travail avait été relevé, et proche de celui atteint en 2014 avec 955 agressions. Ce niveau reste donc loin des plus faibles niveaux enregistrés en 2008 et 2009, de 751 et 740 agressions (cf. graphique page 8).

Ces agressions représentent, en 2017, 25,8 % des accidents du travail relevés dans les entreprises de transport urbain.

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

Tout d'abord, la hausse des agressions suivies d'un arrêt de travail constatée cette année résulte principalement d'une hausse assez générale de ces agressions dans les entreprises de classe 1, les entreprises de classe 2 connaissant cette année une légère baisse de chiffre, et les entreprises de classe 3 une certaine stabilité.

De plus, l'analyse de cette hausse au regard de l'augmentation constante et régulière de la fréquentation des transports publics (mesurée par le nombre de voyages effectués) nous montre que 0,37 agression pour un million de voyages a été constaté en 2017, contre 0,35 en 2016. L'étude de ce rapport au cours des 10 dernières années nous apprend que :

- le niveau d'agressions suivies d'un arrêt de travail par million de voyage apparaît relativement stable depuis 2012 ;
- ce niveau rejoint celui constaté en 2007 et 2013 et reste très éloigné des pics connus en 2002 et 2003, qui étaient respectivement de 0,54 et 0,48.

Cette mise en perspective nous permet ainsi de constater que le fort développement de l'offre de transport et de la fréquentation ces dix dernières années (+27,3 % entre 2006 et 2016) n'a 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.

	2015	2016	2017
Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail	927	928	992

• Par classe d'entreprises

Classe 1

Les agressions suivies d'un arrêt de travail subies par les salariés des entreprises de classe 1 sont en hausse de +11 % en 2017, après avoir connu une quasi-stabilité en 2016. Cette augmentation concerne plus de la moitié des entreprises de cette classe (15),

9 ayant connu une diminution de ces faits, et 3 une stabilisation de ce chiffre. Les agressions commises à l'encontre des salariés des entreprises de classe 1 ont connu les évolutions suivantes ces dernières années :

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Evolution du nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail	-5 %	+1,5 %	+16,1 %	-8,8 %	+15,5 %	+1,8 %	+4,7 %	-9,6 %	+2,8 %	+11 %

Source : rapports sûreté de l'UTP 2008 à 2017

Rappelons qu'une diminution régulière des agressions suivies d'un arrêt de travail avait été observée jusqu'en 2008 (à l'exception de l'année 2006 marquée par les violences urbaines). Depuis 2009, et à l'exception des années 2011 et 2015 marquées par une baisse de ces faits, ceux-ci apparaissent à la hausse.

En nombre, nous relevons un total de 861 agressions suivies d'un arrêt de travail, dont près d'un tiers s'est produit dans 2 agglomérations.

	2015	2016	2017
Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail	755	776	861

Classe 2

Le nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail subies par les salariés des entreprises de classe 2 est en baisse cette année (-15,7 %), après avoir déjà connu une diminution en 2016 (-7%).

Ainsi, 14 entreprises enregistrent une diminution des agressions suivies d'un arrêt de travail, tandis qu'une stabilité de ce chiffre peut être observée dans 13 entreprises et qu'une hausse est observée dans 10 entreprises. Notons que 13 entreprises n'ont connu aucune agression suivie d'un arrêt de travail cette année.

	2015	2016	2017
Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail	130	121	102

Classe 3

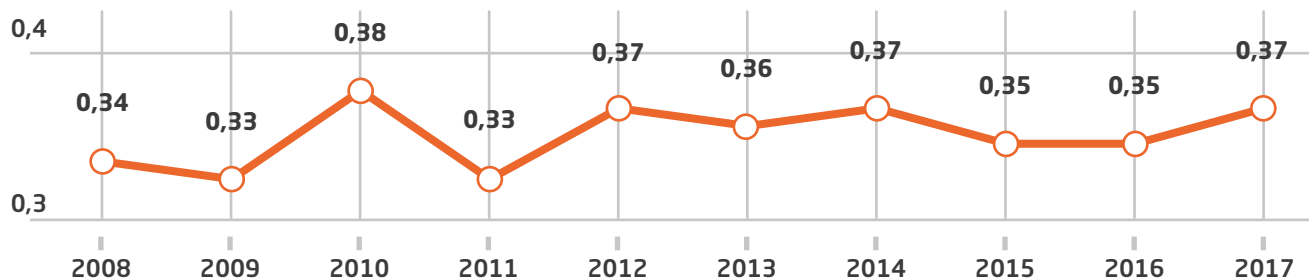
Les agressions suivies d'un arrêt de travail subies par les salariés des entreprises de classe 3 sont relativement stables en 2017, alors qu'elles avaient baissé en 2016.

Parmi les 55 entreprises du panel 2017, seules 16 entreprises ont eu à déplorer des agressions suivies d'un arrêt de travail, et 10 n'ont connu qu'une seule agression. Les 39 entreprises restantes n'ont eu à déplorer aucune agression en 2017, soit deux entreprises de plus qu'en 2016.

	2015	2016	2017
Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail	42	31	29

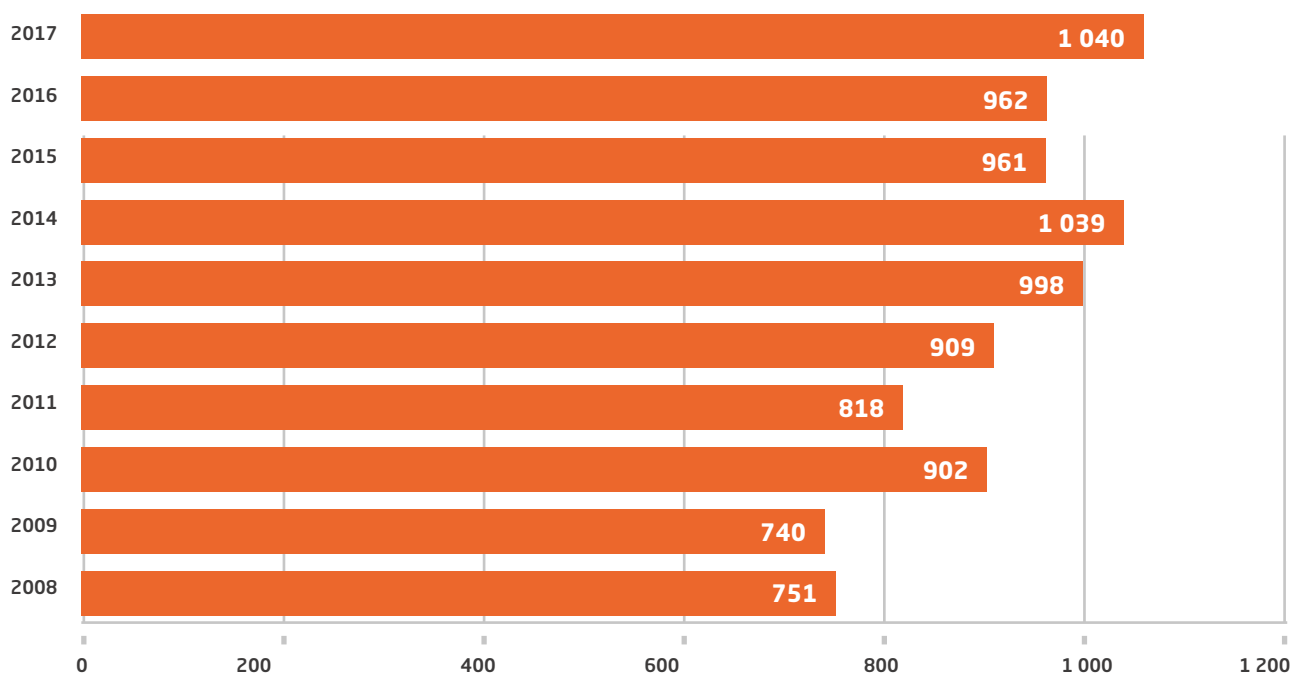
1 Agressions sur le personnel

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



Source : rapports sûreté UTP 2008 à 2017

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



Source : rapports sûreté UTP 2008 à 2017

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 2017.

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 2017 (+3,5 %).

En 2017, une agression a, en moyenne, donné lieu à 53,4 jours d'arrêt de travail, contre 51,6 jours en 2016 (cf. graphique page 10).

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 (-0,6 %), et en progression dans les entreprises de classe 2 (+24 %) et de classe 3, qui observent quant à elle un doublement de ce chiffre. Notons toutefois que dans les entreprises de classe 3, cette évolution est notamment la conséquence d'un nombre important de jours relevé dans deux entreprises, ce qui influe sur le résultat de la classe. De plus, le nombre moyen de jours d'arrêt de travail est le plus élevé dans les classe 2 contrairement aux deux années passées où cela concernait la classe 1.

Les agressions subies par le personnel en 2017 ont ainsi induit 52 964 jours d'arrêts de travail représentant 20,6 % des jours d'arrêt de travail consécutifs à des accidents du travail dans les entreprises de transport urbain. Ce niveau situe l'année 2017 à un niveau proche de ceux atteints en 2010 (20,2 %) et 2016 (20,3 %).

• Jours d'arrêt de travail dus à des agressions

En affinant 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, 22,9 % des jours d'arrêt pour accident du travail,
- dans les entreprises de classe 2, 13 % des jours d'arrêt pour accident du travail,
- dans les entreprises de classe 3, 9,6 % des jours d'arrêt pour accident du travail.

L'examen, sur dix ans, du nombre total de jours d'arrêt de travail (cf. graphique page 10) montre que ce chiffre, connaît cette année une forte hausse, semblable à celles rencontrées en 2010 et 2013. Cet indicateur, en progression depuis 2008, atteint cette année le plus haut niveau enregistré depuis que l'UTP mesure ces données. Soulignons que cette hausse est portée par les entreprises de classes 2 et 3, qui enregistrent cette année une progression forte du nombre de jours d'arrêt de travail par agression.

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

	2015	2016	2017
Nombre total de jours d'arrêt de travail	46 396	47 862	52 964
Nombre total d'agressions	927	928	992
Nombre moyen de jours d'arrêt de travail par agression	50	51,6	53,4

• Par classe d'entreprises

	2015			2016			2017		
	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	39 919	5 894	583	41 875	5 488	499	46 252	5 739	973
Nombre total d'agressions	755	130	42	776	121	31	861	102	29
Nombre moyen de jours d'arrêt par agression	52,9	45,3	13,9	54	45,4	16,1	53,7	56,3	33,6

• Salariés hospitalisés

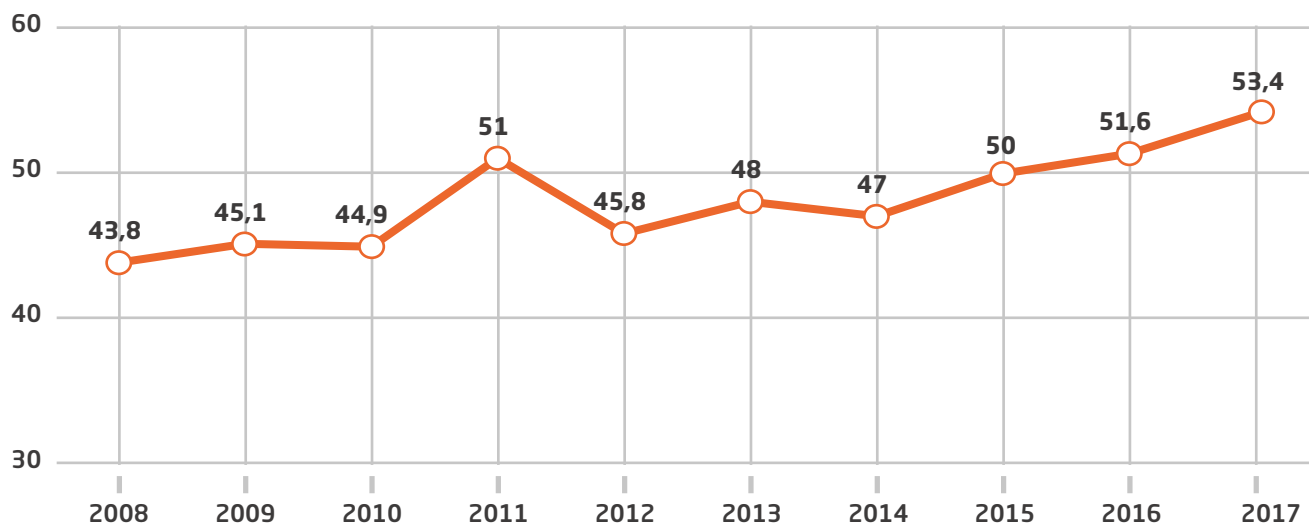
En 2017, 10 salariés des entreprises de transport urbain ont été hospitalisés à la suite d'une agression (ne sont comptabilisés que les salariés ayant subi au moins une nuit d'hospitalisation).

	2015	2016	2017
Nombre total de salariés hospitalisés	21	8	10
Nombre total de jours d'hospitalisation	97	21	23

1

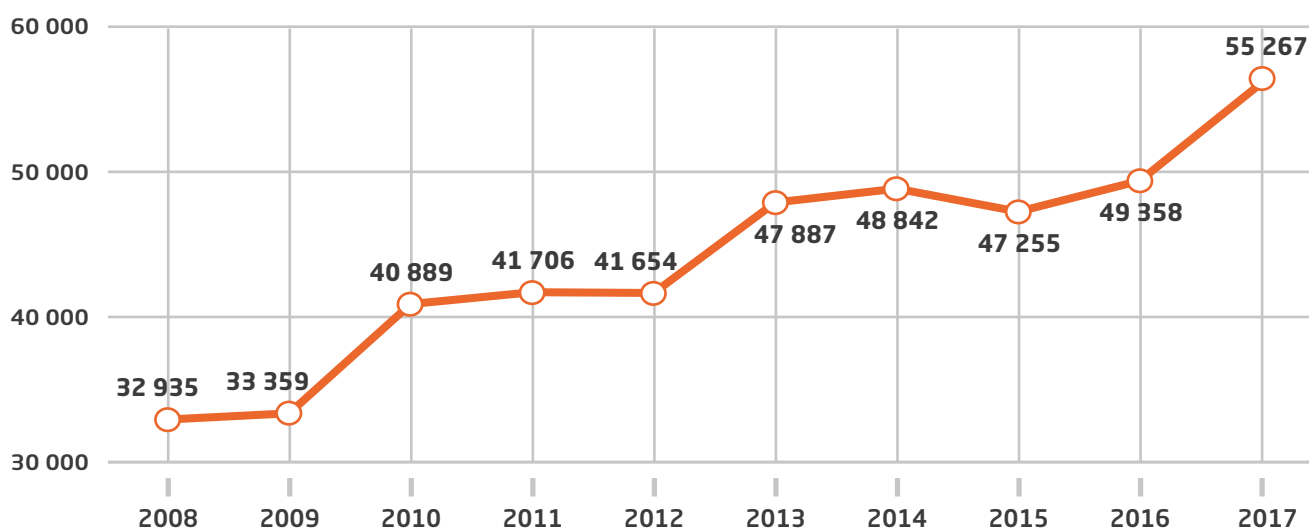
Agressions sur le personnel

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



Source : rapports sûreté UTP 2008 à 2017

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



Source : rapports sûreté UTP 2008 à 2017

Nature des préjudices causés

La répartition des jours d'arrêt de travail, qu'ils soient liés à des préjudices physiques ou psychologiques demeure stable, pour la troisième année consécutive. En 2017, 51,5 % des jours d'arrêt de travail sont consécutifs à un préjudice physique (contre 51 % en 2016) et 48,5 % résultent de préjudices psychologiques (contre 49 % en 2016).

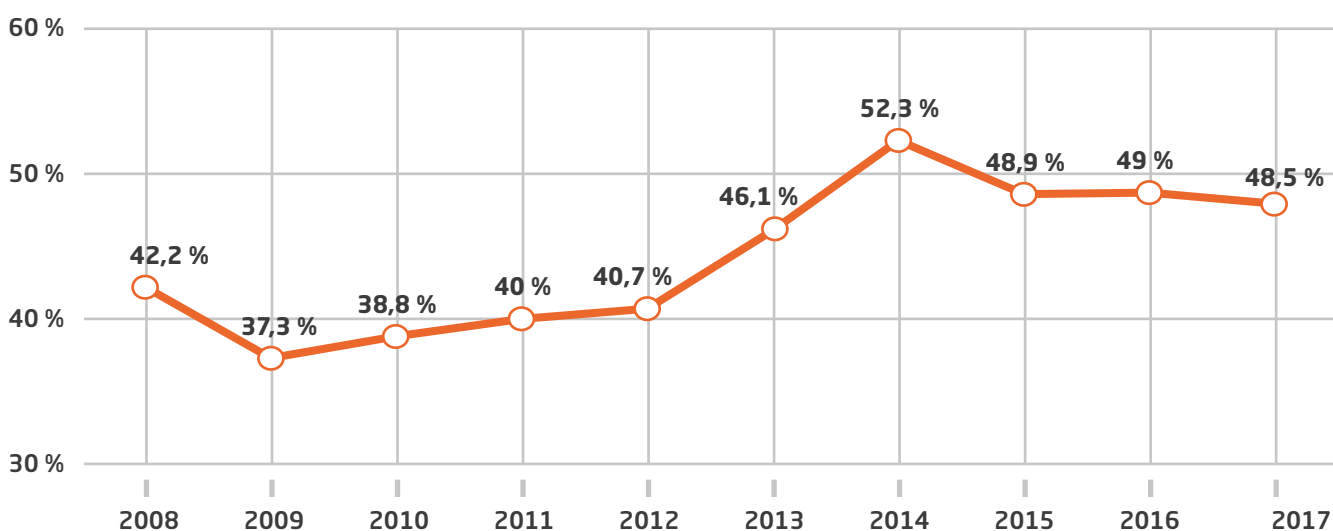
L'examen sur dix ans de l'évolution de la proportion des jours d'arrêt de travail consécutifs à des préjudices psychologiques (cf. graphique ci-dessous) nous montre que cette part, stable entre 2009 et 2012, a connu une augmentation les deux années suivantes pour atteindre un pic de 52,3 % en 2014.

Elle a connu une diminution en 2015 et s'est stabilisée à ce niveau. La part des préjudices psychologiques dans les arrêts de travail reste importante : elle ne représentait en 1997 que 24,5 % des arrêts de travail.

Précisons que 8 % des jours d'arrêt de travail sont dus à des rechutes en 2017, dont 50,6 % sont d'ordre psychologique (contre 58,4 % en 2016).

	2015	2016	2017
Nombre d'arrêt de travail consécutifs à des préjudices physiques	51,1 %	51 %	51,5 %
Nombre d'arrêt de travail consécutifs à des préjudices psychologiques	48,9 %	49 %	48,5 %

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



Source : rapports sûreté UTP 2008 à 2017

1 Agressions sur le personnel

Les salariés victimes d'agression

• Répartition par catégorie professionnelle

En 2017, 92,8 % des agressions suivies d'un arrêt de travail ont été subies par les conducteurs et vérificateurs (90,4 % en 2016). La proportion de conducteurs parmi les salariés agressés est en baisse cette année (58,4 %), alors qu'elle avait connu une hausse en 2015 et atteint un pic de 62 % en 2016. Ce niveau situe donc l'année 2017 à un niveau proche de celui atteint en 2015 (60,5 %). En revanche, la proportion de vérificateurs parmi les salariés agressés repart cette année à la hausse et s'élève à 34,4 %, après avoir connu une baisse en 2015 et en 2016. Cette proportion est ainsi proche de celle constatée en 2013 (34,9 %).

La part d'agents de vente agressés reste stable en 2017 (0,9 %), et confirme ainsi la baisse constatée en 2016, à la suite d'une hausse constante de chiffre entre 2011 et 2015 (sauf en 2014). La proportion d'agents d'accompagnement agressés est, elle aussi, stable (3,3 %) après avoir augmenté entre 2014 et 2016. Enfin, la part des régulateurs parmi les salariés victimes d'agressions diminue légèrement et passe de 0,5 % en 2016 à 0,3 % en 2017. Elle ne rejoint toutefois pas le taux constaté en 2015, qui 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 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 (58,4 %).

• Répartition par sexe

La part des femmes parmi les salariés agressés, qui a connu une baisse en 2016 à la suite d'une hausse constante entre 2013 et 2015, progresse cette année sans toutefois atteindre le plus haut niveau constaté en 2015. Cette part atteint 19,7 % en 2017.

Le rapport entre ces agressions et la part des salariées dans les effectifs de la branche (17,3 % dans la catégorie des ouvriers roulants selon le bilan social UTP 2017) nous permet de dénombrer :

- une agression pour 47,4 hommes,
- une agression pour 47,2 femmes.

En 2017, contrairement aux années précédentes, nous relevons que les hommes et les femmes ont subi un niveau d'agression très proche.

En effet, nous dénombrons :

- une agression pour 7,1 vérificateurs,
- une agression pour 17,4 agents d'accompagnement,
- une agression pour 51,9 conducteurs.

	2015	2016	2017
Conducteurs	60,5 %	62 %	58,4 %
Vérificateurs	30,6 %	28,4 %	34,4 %
Régulateurs	0,1 %	0,5 %	0,3 %
Agents de vente	1,9 %	0,8 %	0,9 %
Agents d'accompagnement	3,4 %	3,6 %	3,3 %
Agents d'intervention technique	0,3 %	3,2 %	0,1 %
Autres	3,2 %	1,5 %	2,6 %

	2015	2016	2017
Hommes	79,6 %	81,6 %	80,3 %
Femmes	20,4 %	18,4 %	19,7 %

• Répartition par âge

Comme les années précédentes, l'examen de la répartition des agressions suivies d'un arrêt de travail selon l'âge montre que les salariés appartenant à la tranche des 26 à 40 ans subissent la majorité des agressions : 37,9 % contre 41,5 % en 2016, et 40,1 % en 2015. Notons toutefois que cette année, la part des salariés âgés de 26 à 40 ans parmi les salariés agressés est la plus faible depuis que l'UTP mesure cette donnée et apparaît très proche de celle des 41/50 ans qui représentent 37,3 % des salariés agressés.

La part des salariés âgés de plus de 50 ans parmi les salariés agressés est stable en 2017, après avoir connu une hausse constante de ce chiffre entre 2008 et 2013 puis une stabilisation en 2014 et 2015 suivie d'une hausse en 2016 (23,6 % en 2017, 25,1 % en 2016, 21,5 % en 2015 et 17 % en 2008). 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, 35,6 % des salariés ont plus de 50 ans en 2017, contre 34,4 % en 2016 et 33,7 % en 2015 (source : bilan social UTP 2017). Soulignons également que, pour la première fois depuis que l'UTP mesure cette donnée, les salariés âgés de 55 ans et plus ne sont pas ceux qui, cette année, ont le moins subi d'agressions : les 51-54 ans ont en effet été proportionnellement moins agressés.

• Répartition par ancienneté

Stable en 2016, la proportion des salariés ayant une ancienneté comprise entre 5 et 15 ans parmi les salariés agressés augmente cette année (48,8 % contre 48 % en 2016 et 48,1 % en 2015), et demeure, à l'instar des années précédentes, la catégorie subissant près de la moitié des agressions. Notons que cette augmentation concerne plus particulièrement la tranche des 5 à moins de 10 ans d'ancienneté, en augmentation (+3,4 points entre 2015 et 2017), tandis que celle des 10 à moins de 15 ans d'ancienneté diminue (-2,7 points entre 2015 et 2017).

La part des salariés agressés dont l'ancienneté est comprise entre 1 et 5 ans diminue également en 2017 après s'être stabilisée en 2016 à la suite de deux années de hausse. Elle atteint cette année 18,8 %, contre 21,3 % en 2016 et 21,5 % en 2015.

Les salariés ayant une ancienneté d'au moins 15 ans représentent quant à eux 29,3 % des salariés agressés en 2017, leur proportion étant, depuis 2014, en constante augmentation (28,1 % en 2016 contre 27,4 % en 2015 et 25,3 % en 2014).

De même, la part des salariés agressés dont l'ancienneté est la plus faible (moins d'un an), est en légère hausse cette année, et retrouve ainsi le niveau constaté en 2015 (3,1 % en 2017 contre 2,6 % en 2016 et 3 % en 2015).

Le rapport entre le nombre d'agressions et la proportion représentée par chaque catégorie d'ancienneté dans les effectifs des entreprises de transport urbain permet de constater que depuis 2015, 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. À titre de

Enfin, la tranche d'âge de 18 à 25 ans confirme cette année la diminution entamée en 2016 (1,2 %, contre 1,6 % en 2016 et 1,7 % en 2017) et demeure, depuis 2009, celle subissant le moins d'agressions. Cependant, le rapport entre le nombre d'agressions et la part représentée par chaque tranche d'âge dans les effectifs de la branche nous apprend que les salariés les plus jeunes, notamment ceux âgés de 18 à 25 ans, ont le risque le plus élevé de subir une agression.

	2015	2016	2017
18 à 25 ans inclus	1,7 %	1,6 %	1,2 %
26 à 40 ans inclus	40,1 %	41,5 %	37,9 %
41 à 50 ans inclus	36,7 %	31,8 %	37,3 %
51 à 54 inclus	10,8 %	13,4 %	9,7 %
55 ans et +	10,7 %	11,7 %	13,9 %

Nous dénombrons ainsi :

- une agression pour 33 salariés âgés de 18 à 25 ans inclus,
- une agression pour 37 salariés âgés de 26 à 40 ans inclus,
- une agression pour 43 salariés âgés de 41 à 50 ans inclus,
- une agression pour 73 salariés âgés de 51 à 54 ans inclus,
- une agression pour 71 salariés âgés de 55 ans et plus.

comparaison, notons que cela était le cas, jusqu'en 2014, des salariés ayant entre 5 et 10 ans d'ancienneté.

À l'inverse, les salariés dont l'ancienneté est la plus grande ainsi que ceux ayant l'ancienneté la plus faible ont un risque moindre de subir une agression.

	2015	2016	2017
Moins d'1 an	3 %	2,6 %	3,1 %
De 1 à moins de 3 ans	9,8 %	8,1 %	7,2 %
De 3 à moins de 5 ans	11,7 %	13,2 %	11,6 %
De 5 à moins de 10 ans	24,3 %	25 %	27,7 %
De 10 à moins de 15 ans	23,8 %	23 %	21,1 %
De 15 à moins de 20 ans	14,7 %	15,7 %	17,6 %
De 20 à moins de 25 ans	6,5 %	6,4 %	6,1 %
De 25 à moins de 30 ans	6,2 %	6 %	5,6 %

Ainsi, nous avons pu comptabiliser :

- une agression pour 70 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 121 salariés de 25 à 30 ans d'ancienneté.

1 Agressions sur le personnel

• Première agression

En 2017, il s'agissait d'une première agression pour 44,6 % des salariés victimes de ces faits (contre 37,7 % en 2016 et 41,3 % en 2015).

• Formations « sûreté »

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

Un accord de branche sur la formation professionnelle du 19 novembre 1996 a en effet créé une contribution mutualisée à l'OPCA Transports 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 1er janvier 2008, à 0,3 % de la masse salariale.

En outre, depuis septembre 2008, les conducteurs doivent être

	2015	2016	2017
Première agression	41,3 %	37,7 %	44,6 %

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 2017, 67,5 % ont suivi une formation « sûreté » au cours des cinq dernières années contre 70,4 % en 2016 et 63,9 % en 2015.

Ajoutons qu'un peu plus de 121 566 heures de formation consacrées à la gestion des situations conflictuelles ont été suivies en 2017 par les salariés des entreprises de transport urbain, contre 120 755 heures l'année dernière (cf. « Les réponses des entreprises de transport urbain à l'insécurité », page 33).

	2015	2016	2017
Formations « sûreté »	63,9 %	70,4 %	67,5 %

Causes et moyens des agressions

• Les causes des agressions

En 2017, c'est le plus souvent à l'occasion de la vérification du titre de transport des voyageurs et sans motif apparent, que les salariés des entreprises de transport ont subi des agressions. Ces situations représentent cette année 51,1 % des agressions, contre 50,4 % en 2016 et 49,3 % en 2015. La proportion des salariés agressés sans motif apparent augmente en 2017 et retrouve le niveau de 2015. Elle reste ainsi éloignée du plus haut niveau constaté en 2014 (23,4 %).

De plus, nous pouvons remarquer que :

- la proportion des salariés agressés pour cause de remarque ou rappel au règlement poursuit sa diminution, passant de 20,1 % en 2015, à 16,1 % en 2016 et 13 % en 2017. Ce niveau, bien que proche de celui constaté en 2011, est le plus bas depuis que l'UTP mesure cette donnée ;
- la part des agressions subies à l'occasion d'un conflit de circulation avec les usagers de la route augmente cette année (12,2 %) après avoir connu une baisse en 2016. Elle dépasse ainsi la barre des 10 % qui avait été atteinte en 2014 ;
- la proportion des agressions subies par les salariés pour d'autres causes que celles listées dans le tableau ci-dessous est en baisse en 2017, passant de 13,8 % en 2016 à 12,3 % en 2017. Parmi ces autres motifs d'agression, les entreprises ont notamment cité l'attitude inappropriée de certains voyageurs ou le refus de prise en charge en dehors d'un arrêt.

	2015	2016	2017
Vérification du titre de transport	31,5 %	34,9 %	33,7 %
Remarque ou rappel du règlement	20,1 %	16,1 %	13 %
Achat du titre de transport	6,4 %	5,8 %	8,6 %
Vol ou tentative de vol à la caisse	0,5 %	1,5 %	0,5 %
Interposition dans une bagarre	6,6 %	3,9 %	2,3 %
Conflit de circulation avec les usagers de la route	9,7 %	8,5 %	12,2 %
Sans motifs apparents	17,8 %	15,5 %	17,4 %
Autres	7,4 %	13,8 %	12,3 %

• Moyens des agressions

Après avoir augmenté en 2016, la part des atteintes à l'intégrité physique parmi les agressions suivies d'un arrêt de travail baisse cette année et retrouve un niveau proche de celui constaté en 2015 (52,5 % en 2017, contre 57,2 % en 2016 et 52,6 % en 2015).

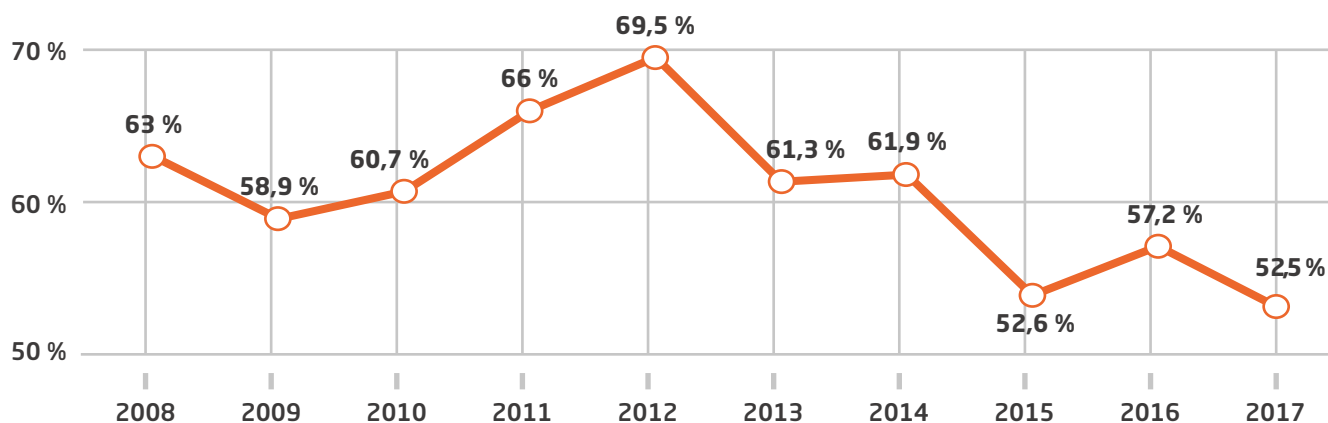
Cette diminution résulte notamment de la baisse de la proportion d'atteintes « à mains nues » (23,7 % contre 27,7 % en 2016), qui atteint son plus bas niveau mesuré, ainsi que de la part de la catégorie « autres » (4,2 % contre 6,6 % en 2016). Parmi ces autres moyens

d'agression, un casque de moto ou des pétards ont été cités. Notons toutefois que la part des lasers, qui ne représentait qu'à peine plus de 1 % des atteintes à l'intégrité physique en 2016, repart cette année à la hausse (2,5 %).

L'examen, sur dix ans, de l'évolution de la part des atteintes physiques dans les agressions suivies d'un arrêt de travail (cf. graphique ci-dessous), nous montre que cette proportion, qui a connu une hausse en 2016, atteint cette année son niveau le plus bas, bien inférieur au pic constaté en 2012 de 69,5 %.

	2015	2016	2017
MENACES dont :	47,4 %	42,8 %	47,5 %
Menaces avec armes, objets, animaux	3,9 %	3,1 %	8 %
Insultes - menaces verbales	43,5 %	39,7 %	39,4 %
ATTEINTES A L'INTEGRITE PHYSIQUE dont :	52,6%	57,2%	52,5%
Crachats	8,3 %	8 %	7,7 %
Mains nues	29 %	27,7 %	23,7 %
Seringue	0 %	0 %	0 %
Bombe lacrymogène	2,1 %	0,7 %	0,3 %
Jet de projectiles	4,9 %	10,1 %	12,2 %
Arme contondante	0,3 %	0,9 %	0,3 %
Animal	0,4 %	0,4 %	0,2 %
Arme blanche	1,2 %	0,7 %	1 %
Arme à feu	0,4 %	1 %	0,4 %
Lasers	3,9 %	1,1 %	2,5 %
Autres	2,1 %	6,6 %	4,2 %

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



Source : rapports sûreté UTP 2008 à 2017

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 est stable en 2017, après avoir augmenté en 2015 et 2016. Cette part est de 11,8 % en 2017 alors qu'elle était de 11,7 % en 2016, et de 10,9 % en 2015.

	2015	2016	2017
Véhicule de surface (bus et tramways)	89,1 %	88,3 %	88,2 %
Métro/Val	10,9 %	11,7 %	11,8 %

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

METRO/VAL	2015	2016	2017
Poste de conduite	48,5 %	30,6 %	28,6 %
Dans une rame	12 %	22,2 %	7,1 %
A l'extérieur du véhicule	51,5 %	47,2 %	64,3 %

En 2017, la part des agressions commises au poste de conduite s'éleva à 28,6 %, et poursuit ainsi la baisse entamée en 2015. Une forte baisse peut également être constatée concernant la part des agressions commises dans une rame, qui passe de 22,2 % en 2016 à 7,1 % en 2017 (-15,1 points).

En revanche, la part des agressions commises à l'extérieur du véhicule augmente de manière importante en 2017 et représente 64,3 % des agressions commises dans un métro ou un val (+ 17,1 points), niveau le plus haut depuis que l'UTP mesure cette donnée.

• Localisation des agressions

A l'instar des années précédentes, la majeure partie des agressions surviennent dans un quartier dit « sensible » ou en centre-ville (75 % en 2017 contre 74,1 % en 2016 et 75,6 % en 2015), cette proportion étant stable cette année.

La part des agressions commises dans un quartier dit « résidentiel » demeure également relativement stable depuis trois ans. Notons que la part des agressions commises dans ce cadre reste proche de celle des agressions commises dans un quartier dit « sensible ».

Enfin, s'agissant de la part des agressions commises dans d'autres endroits, en baisse depuis 2012, elle reste stable en 2017 (2,7 %, contre 2,6 % en 2016 et 0,1 % en 2015) et s'éloigne ainsi des

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.

Concernant les bus et les tramways, notons également que la proportion des agressions commises au poste de conduite ou à l'avant du véhicule est en baisse cette année après avoir connu deux années consécutives de hausse. Elle retrouve un niveau proche de celui constaté en 2015, avec 58,1 % en 2017, contre 61 % en 2016 et 57,1 % en 2015. A l'inverse, la proportion des agressions commises à la station d'arrêt augmente cette année, et passe de 13,9 % à 20,8 %.

VEHICULE DE SURFACE	2015	2016	2017
Poste de conduite, avant du véhicule	57,1 %	61 %	58,1 %
Au milieu du véhicule	21,3 %	17,4 %	14,7 %
A l'arrière du véhicule	4,7 %	7,7 %	6,3 %
A la station d'arrêt	16,9 %	13,9 %	20,8 %
Autres	0 %	0 %	0 %

niveaux quasi-nuls constatés en 2014 et 2015. Parmi ces lieux, les entreprises ont indiqué notamment les pôles d'échanges, les terminus de ligne, les abords d'établissements scolaire ou encore les zones industrielles.

	2015	2016	2017
Dans un quartier sensible	30,7 %	25,8 %	26,5 %
Dans un quartier résidentiel	23,9 %	23,3 %	22,3 %
Au centre-ville	44,9 %	48,3 %	48,5 %
Autres	0,1 %	2,6 %	2,7 %

Les périodes des agressions

• Périodes/Vacances scolaires

La proportion des agressions commises durant la période scolaire est en hausse pour la deuxième année consécutive, et retrouve ainsi un niveau proche de celui observé en 2012 qui était de 76,4 %. Ainsi, en 2017, 75,3 % des agressions ont été commises pendant la période scolaire, contre 73,4 % en 2016 et 72,3 % en 2015.

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 2017 hors périodes scolaires que pendant cette période.

	2015	2016	2017
Période scolaire	72,3 %	73,4 %	75,3 %
Hors périodes scolaires	27,7 %	26,6 %	24,7 %

Jours de la semaine

A l'instar des années précédentes, nous constatons que le dimanche demeure le jour durant lequel le personnel subit le moins d'agressions (8,6 % en 2017, contre 9,3 % en 2016 et 7,2 % en 2015).

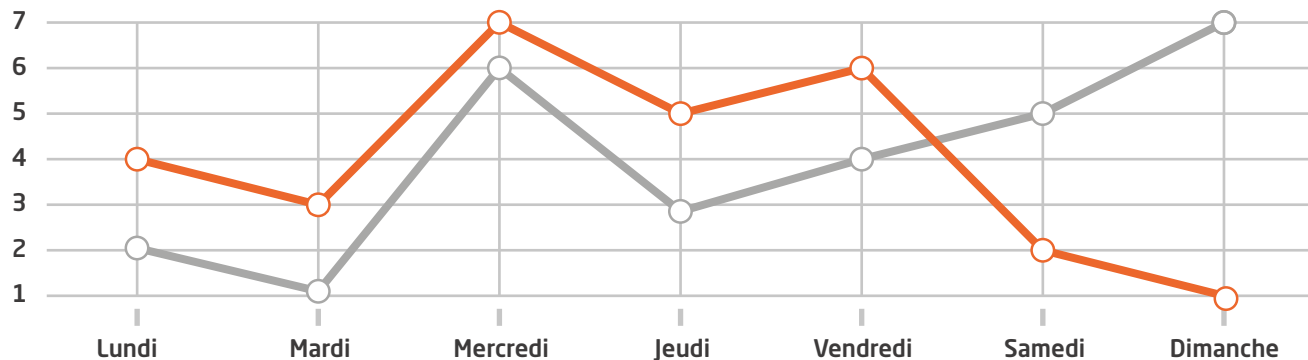
Le rapport entre le nombre d'agressions et le nombre de services

en circulation révèle toutefois que cette journée s'avère être le jour le moins sûr de la semaine : 7 agressions pour 1 000 services en circulation ont été ainsi commises en 2017 le dimanche.

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

	2015		2016		2017	
	Période scolaire	Hors période scolaire	Période scolaire	Hors période scolaire	Période scolaire	Hors période scolaire
Lundi	12,3 %	12,9 %	16,3 %	11,8 %	14 %	15,6 %
Mardi	14,7 %	15,2 %	15,8 %	15,8 %	13,9 %	14,4 %
Mercredi	17,9 %	17,7 %	17,6 %	22,3 %	17,6 %	20,2 %
Jeudi	18,5 %	16,4 %	15,2 %	11,5 %	15,8 %	14,4 %
Vendredi	14,8 %	19,5 %	14,6 %	16,5 %	16,4 %	13,8 %
Samedi	14,7 %	10,9 %	11,5 %	12,5 %	14,5 %	12,2 %
Dimanche	7,1 %	7,4 %	9 %	9,6 %	7,8 %	9,4 %

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



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

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

— agressions perpétrées chaque jour de la semaine.

1 Agressions sur le personnel

• Tranches horaires

A l'instar des années précédentes, l'étude de la répartition par tranches d'horaires des agressions suivies d'un arrêt de travail révèle que la majorité des agressions sont commises après 14 heures (67 % en 2017, contre 69,7 % en 2016 et 67,2 % en 2015).

De manière constante, nous notons que la tranche 16h-19h apparaît être celle totalisant le plus d'agressions, bien que la proportion d'agressions sur cette période soit en baisse cette année (26 % en 2017, contre 29,2 % en 2016 et 27,8 % en 2015). Elle se rapproche ainsi du niveau constaté en 2011 qui était de 26,5 %.

Les tranches horaires 9h-12h et 22h-fin de service sont celles durant lesquelles le personnel est le moins victime d'agressions avec respectivement 10 % et 8 % 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 6 058 services de journée,
- une agression pour 4 326 services de nuit.

Le risque de subir une agression entre 22 heures et la fin du service est donc 1,4 fois plus élevé que pendant le reste de la journée.

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

	2015	2016	2017
Début de service - 9h	10,6 %	11,4 %	11,5 %
9h - 12h	13 %	10,2 %	10 %
12h - 14h	9,3 %	8,7 %	11,6 %
14h - 16h	14,1 %	14,5 %	15,7 %
16h - 19h	27,8 %	29,2 %	26 %
19h - 22h	16 %	17 %	17,3 %
22h - fin de service	9,3 %	9 %	8 %

Les agresseurs

• Répartition par sexe

La part des agressions commises par des hommes est en hausse cette année, après avoir été stable en 2016 : elle s'élève à 89,2 % en 2017, contre 88,1 % en 2016 et 87,7 % en 2015.

• Répartition par âge

Comme nous l'avons constaté les années précédentes, les agresseurs sont majoritairement âgés de moins de 25 ans. Ceux-ci ont été les auteurs de près de 60 % des faits commis à l'encontre des salariés (59,4 %). La part des agresseurs âgés de plus de 25 ans est en baisse cette année, après être restée stable entre 2015 et 2016 (40,6 % en 2017, contre 47,1 % en 2016 et 46,8 % en 2015).

La part des agresseurs de moins de 16 ans connaît pour la troisième année consécutive une forte hausse, et augmente de 8,7 points entre 2015 et 2017, passant de 7,4 % en 2014 à 16,1 % en 2017, soit le plus haut niveau enregistré depuis que l'UTP mesure ces données.

• Les modes d'agressions

La part des agressions commises en groupe augmente légèrement en 2017, après avoir connu une diminution en 2016 (19,7 % en 2017, contre 19,1 % en 2016 et 20,3 % en 2015).

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

	2015	2016	2017
Hommes	87,7 %	88,1 %	89,2 %
Femmes	12,3 %	11,9 %	10,8 %

	2015	2016	2017
Moins de 16 ans	7,4 %	11,9 %	16,1 %
De 16 à 25 ans	45,8 %	41 %	43,3 %
Plus de 25 ans	46,8 %	47,1 %	40,6 %

	2015	2016	2017
Seul	79,7 %	80,9 %	80,2 %
A deux, trois	13,6 %	13,1 %	13,3 %
A plus de trois	6,7 %	6 %	6,4 %

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 diminue de -6,5 % en 2017, après avoir connu deux augmentations successives en 2015 (+1,8 %) et en 2016 (+2,4 %) faisant suite à une période de relative stabilité entre 2010 et 2014. Ainsi, 4 668 agressions suivies ou non d'un arrêt de travail ont été relevées en 2017.

Lorsque nous examinons plus précisément ces données, nous constatons que cette tendance n'est pas homogène.

En effet, seules les entreprises de classe 1 connaissent une baisse de ce chiffre (-10,3 %). Cette diminution est observée parmi 11 entreprises de cette classe.

Les entreprises de classe 2 enregistrent quant à elles une hausse de ces faits (+7,7 %), constatée dans 16 entreprises de cette classe.

Enfin, le nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail en 2017 est le même que celui constaté en 2016 dans les entreprises de classe 3. Au sein de cette classe, 17 entreprises ont connu une diminution de ce chiffre et 11, une augmentation.

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

Ainsi, sur les dix dernières années, l'étude du nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail rapporté au nombre de voyages effectués, montre que le nombre d'agressions, en décroissance depuis 2010 après avoir connu une période de progression constante entre 2005 et 2010, diminue fortement cette année, et retrouve un niveau proche de celui constaté en 2006. Nous recensons ainsi 1,74 agression pour un million de voyages en 2017, contre 1,9 en 2016 et 1,86 en 2015.

Cette baisse du nombre d'agressions sur le personnel, peut être attribuée aux efforts développés par les entreprises et leurs personnels pour contenir l'augmentation des comportements agressifs. Ces agressions sans arrêt de travail, dont la gravité s'avère certes moins importante que pour les agressions suivies d'un arrêt de travail, doivent être appréhendées aussi sérieusement, dans la mesure où elles traduisent une situation ressentie par certains salariés comme très sensible dans leur quotidien professionnel. Au-delà des actions menées par les entreprises, 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.

	2015	2016	2017
Nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail	4 876	4 993	4 668

1 Agressions sur le personnel

• Par classe d'entreprises

Classe 1

	2015	2016	2017
Nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail	3 745	3 820	3 426

Classe 2

	2015	2016	2017
Nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail	888	891	960

Classe 3

	2015	2016	2017
Nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail	243	282	282

Dépôt de plainte par les salariés

Le nombre de plaintes déposées par les salariés augmente cette année, alors qu'il était en baisse l'année dernière. Ainsi, 54,9 % des agressions ont donné lieu au dépôt d'une plainte en 2017, contre 50,3 % en 2016, et 51,9 % en 2015.

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

	2015	2016	2017
Plaintes déposées	51,9 %	50,3 %	54,9 %

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

En 2017, l'entreprise s'est constituée partie civile au côté du salarié agressé dans 53,4 % des cas où celui-ci a déposé plainte (contre 48,8 % en 2016).

	2015	2016	2017
Constitution de partie civile	50,3 %	48,8 %	53,4 %

Condamnation à l'encontre d'un agresseur

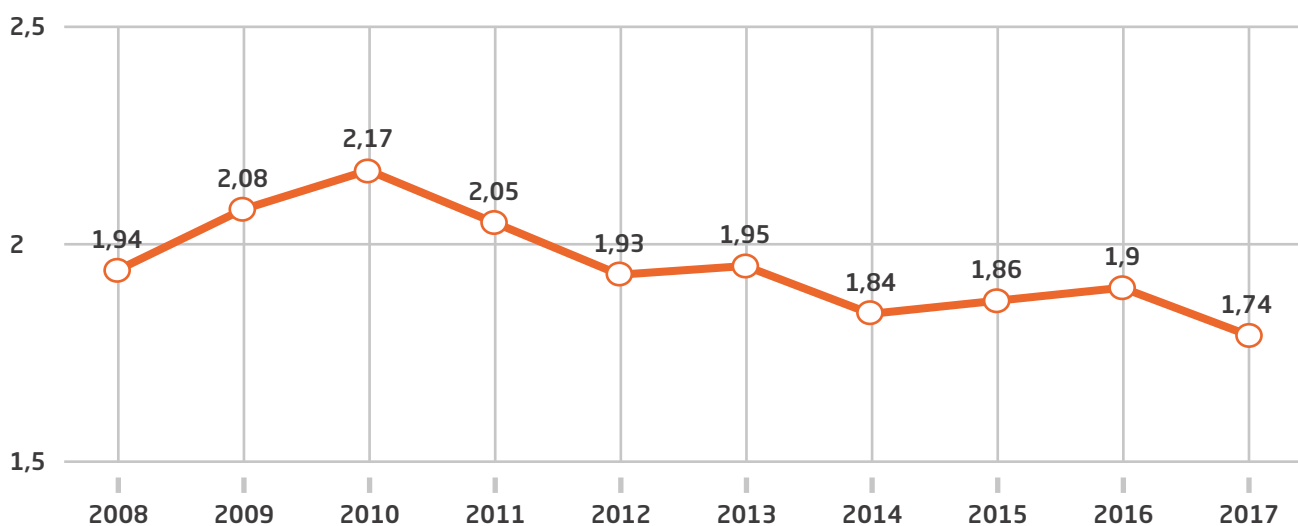
En 2017, les entreprises de notre panel ont recensé 511 décisions de justice ayant condamné des agresseurs de salariés du transport urbain (contre 527 en 2016), dont 67,7 % dans les entreprises de classe 1.

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, 327 classements sans suite (contre 315 en 2016) et 114 mesures alternatives aux poursuites, telles que la médiation pénale (contre 106 en 2016), ont été prononcés.

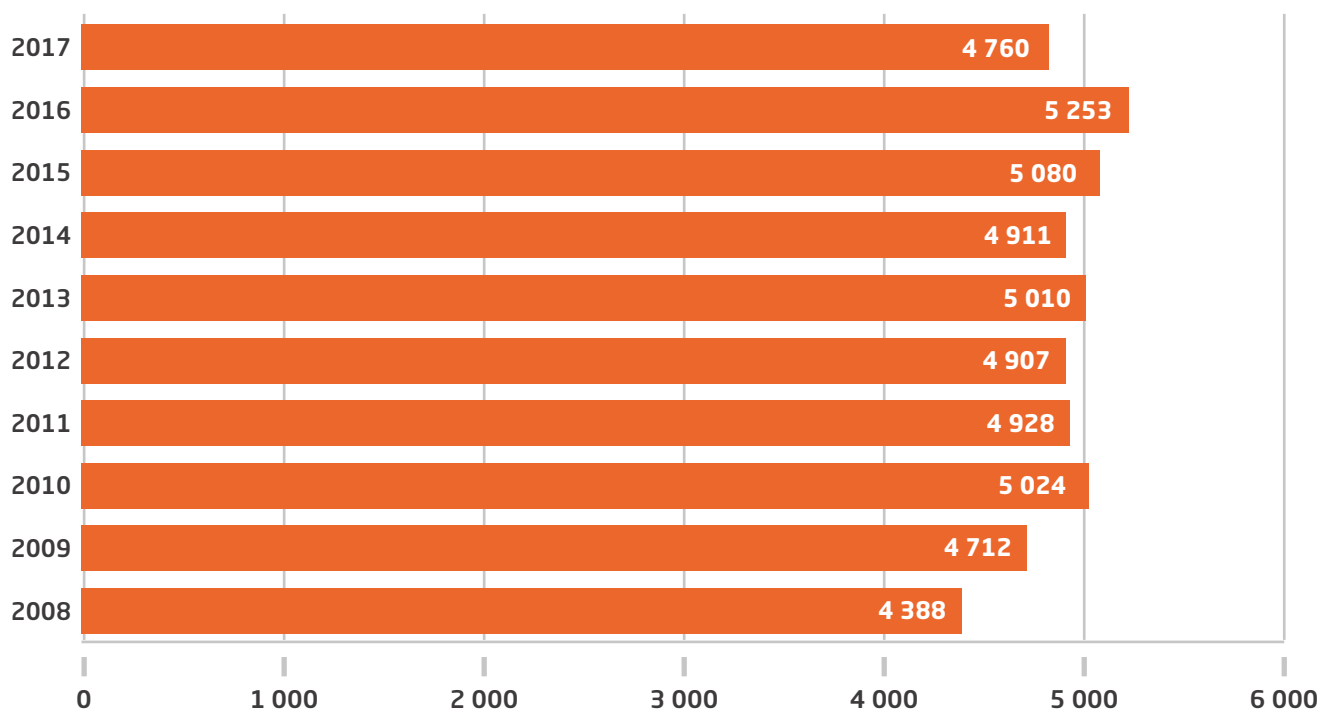
	2015	2016	2017
Condamnation à l'encontre d'un agresseur	648	527	511

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 2008 à 2017

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



Source : rapports sûreté UTP 2008 à 2017

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 2017.

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 à nouveau en baisse cette année (-2,5 %), ce qui confirme la diminution entamée en 2015 et poursuivie en 2016. Cette évolution fait suite à une période d'augmentation constante entre 2008 et 2010 (+15,4 % en 2010 notamment), suivie d'une diminution en 2011 (-5,9 %), puis d'une stabilisation entre 2012 et 2014.

Les entreprises de notre panel se sont ainsi vu signaler 2 933 agressions sur les voyageurs, contre 3 007 en 2016.

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

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

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

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

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

Ainsi, l'examen, sur dix ans, du volume d'agressions sur les voyageurs rapporté au nombre de voyages effectués, nous montre que ces faits se sont maintenus à un niveau élevé entre 2010 et 2014 (hors l'année 2012 où une baisse a été constatée) et connaissent depuis 2015 une baisse régulière pour atteindre leur plus bas niveau en 2017.

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

Cette analyse nous permet de constater de nouveau que le développement important, ces dix dernières années, de la fréquentation des transports urbains (+27,3 % entre 2006 et 2016) n'a pas pour autant entraîné une hausse proportionnelle de l'insécurité des voyageurs.

	2015	2016	2017
Nombre d'agressions sur les voyageurs	3 351	3 007	2 933

• Par classe d'entreprises

La diminution des agressions signalées sur les voyageurs n'est constatée que dans les entreprises de classe 1 (-7,6 %) tandis que les entreprises de classe 2 et de classe 3 voient ce chiffre augmenter

respectivement de +22,5 % et +49,1 %.

Notons que les entreprises de classe 1 recensent à elles seules 80 % des agressions signalées à l'encontre des voyageurs.

Classe 1

	2015	2016	2017
Nombre d'agressions sur les voyageurs	2874	2542	2348

Classe 2

	2015	2016	2017
Nombre d'agressions sur les voyageurs	408	408	500

Classe 3

	2015	2016	2017
Nombre d'agressions sur les voyageurs	69	57	85

Répartition hommes/femmes

Depuis trois ans, l'UTP demande aux entreprises si les voyageurs agressés sont des hommes ou des femmes. Nous avons obtenu cette donnée pour environ 50 % des agressions voyageurs recensées. Il en résulte qu'en 2017, 44,2 % des personnes agressées étaient des femmes (-2,1 points par rapport à 2016).

	2015	2016	2017
Hommes	54,7 %	53,7 %	55,8 %
Femmes	45,3 %	46,3 %	44,2 %

Les agressions sur les voyageurs signalées

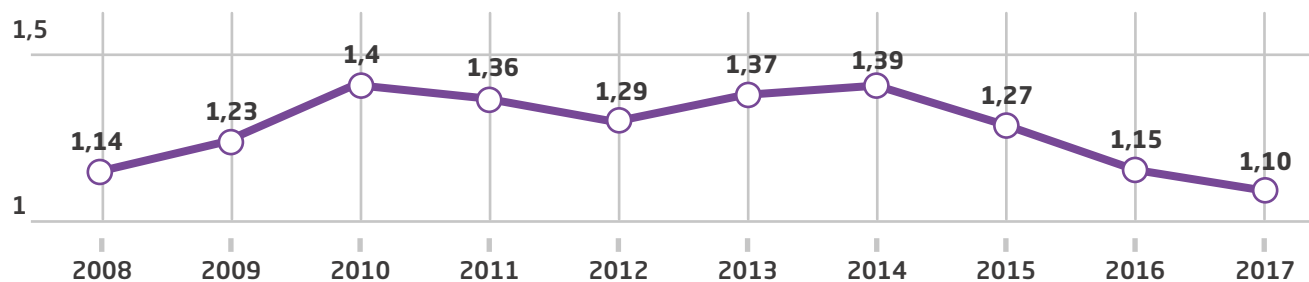
A l'instar des années précédentes, les agressions sur les voyageurs sont majoritairement signalées par le personnel, à 66,2 %.

Toutefois, cette proportion diminue cette année, au profit du signalement par les victimes qui passe de 17,7 % en 2016 à 25,8 % en 2017.

	2015	2016	2017
Par le personnel	73,5 %	73,7 %	66,2 %
Par les victimes	16,7 %	17,7 %	25,8 %
Par d'autres personnes	9,8 %	8,6 %	8 %

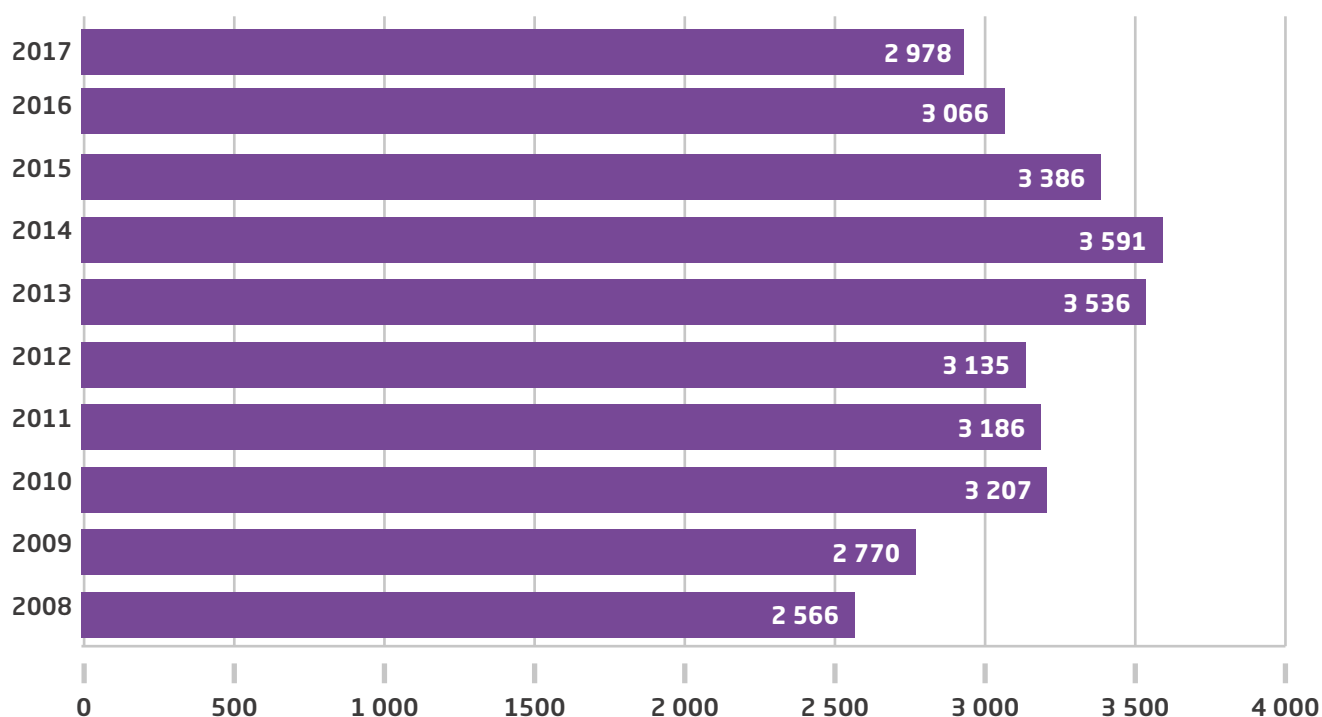
2 Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises

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



Source : rapports sûreté UTP 2008 à 2017

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



Source : rapports sûreté UTP 2008 à 2017

Sur cet indicateur, la différence entre les données brutes et les données panel peut apparaître. Cette différence s'explique par la présence, dans les données brutes, des indicateurs d'entreprises de classe 2 et de classe 3 qui, faute d'avoir répondu à l'enquête lors des années précédentes, ne sont pas intégrées au panel 2017.

2.2 Les périodes des agressions sur les voyageurs

Périodes/vacances scolaires

Les agressions sur les voyageurs restent majoritairement commises pendant la période scolaire (75,3 %).

Le rapport entre le nombre d'agressions et celui des services en circulation en période scolaire/hors période scolaire (71 %/29 %) nous montre, que, comme les années précédentes, les voyageurs ont proportionnellement été davantage victimes d'une agression pendant la période des vacances scolaires.

	2015	2016	2017
Périodes scolaires	72,3 %	73,4 %	75,3 %
Hors périodes scolaires	27,7 %	26,6 %	24,7 %

Jours de la semaine

A l'instar des agressions subies par les salariés, le dimanche s'avère être le jour où le nombre d'agressions signalées sur les voyageurs est le plus faible (10,1 % en 2017, contre 9,6 % en 2016).

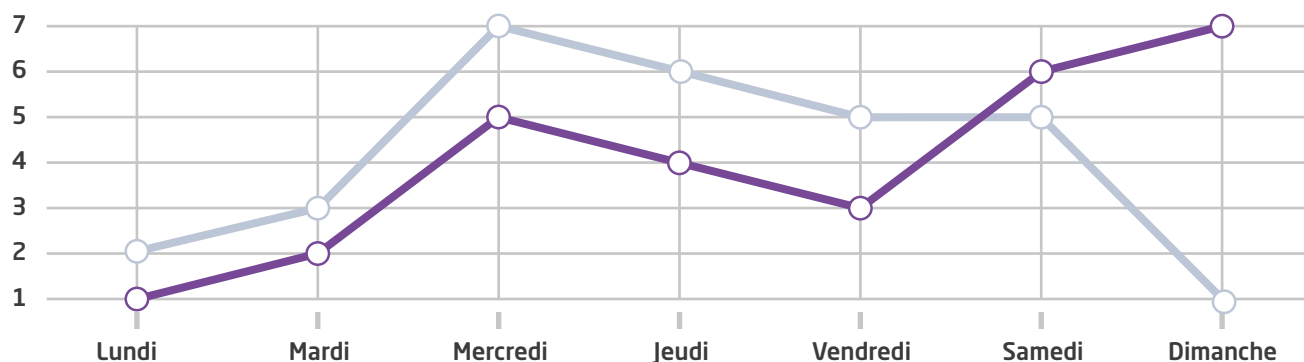
Cependant, en rapportant ce nombre à celui des services quotidiens en circulation, nous constatons que le dimanche apparaît comme le

jour où les voyageurs ont le risque le plus élevé de subir une agression. En effet, nous avons enregistré cette année près de 25 agressions pour mille services en circulation le dimanche, alors qu'ont été relevées en moyenne entre 11 et 16 agressions pour mille services en circulation le reste des jours de la semaine.

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

	2015		2016		2017	
	Période scolaire	Hors période scolaire	Période scolaire	Hors période scolaire	Période scolaire	Hors période scolaire
Lundi	16,9 %	12,9 %	14 %	11,1 %	12,4 %	13,2 %
Mardi	13,5 %	15,2 %	15,3 %	13,1 %	15,7 %	13,1 %
Mercredi	13,8 %	13,4 %	15,8 %	14,3 %	17,1 %	14,4 %
Jeudi	16 %	16,3 %	16,6 %	15,8 %	15 %	17,6 %
Vendredi	19 %	13,1 %	15,6 %	17,9 %	15,6 %	13,4 %
Samedi	13,2 %	17 %	14,1 %	17,3 %	14,5 %	17,8 %
Dimanche	7,6 %	12,1 %	8,6 %	10,6 %	9,7 %	10,5 %

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



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

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

— agressions perpétrées chaque jour de la semaine.

2 Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises

Tranches horaires

Les agressions à l'encontre des voyageurs sont majoritairement commises après 14 heures (près de 72 % des agressions sont commises après cette heure), la tranche horaire 16-19 heures totalisant 30,8 % des agressions subies. En revanche, seuls 11 % des agressions sont recensées après 22 heures. Cette répartition est similaire à celle constatée pour les agressions commises sur le personnel.

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

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

- une agression pour 2 123 services de journée,
- une agression pour 1 035 services de nuit.

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

	2015	2016	2017
Début de service - 9h	7,9 %	8,1 %	9,6 %
9h - 12h	7,9 %	8,7 %	9 %
12h - 14h	9,2 %	10 %	9,7 %
14h - 16h	15,4 %	13 %	13,4 %
16h - 19h	28,9 %	31 %	30,8 %
19h - 22h	20,4 %	17,8 %	16,5 %
22h - fin de service	10,4 %	11,5 %	11 %

3 Le vandalisme

3.1 Coût total du vandalisme sur le matériel roulant et fixe (en millions)

Le coût du vandalisme poursuit cette année sa progression (+1,8 %), ce chiffre ayant déjà subi une hausse en 2016 de +3,6 %. Il est à noter que cette hausse ne concerne que les entreprises de classe 1 (+2,9 %), les entreprises de classe 2 enregistrant une baisse de ce chiffre (-5,3 %) et les entreprises de classe 3 une stabilisation.

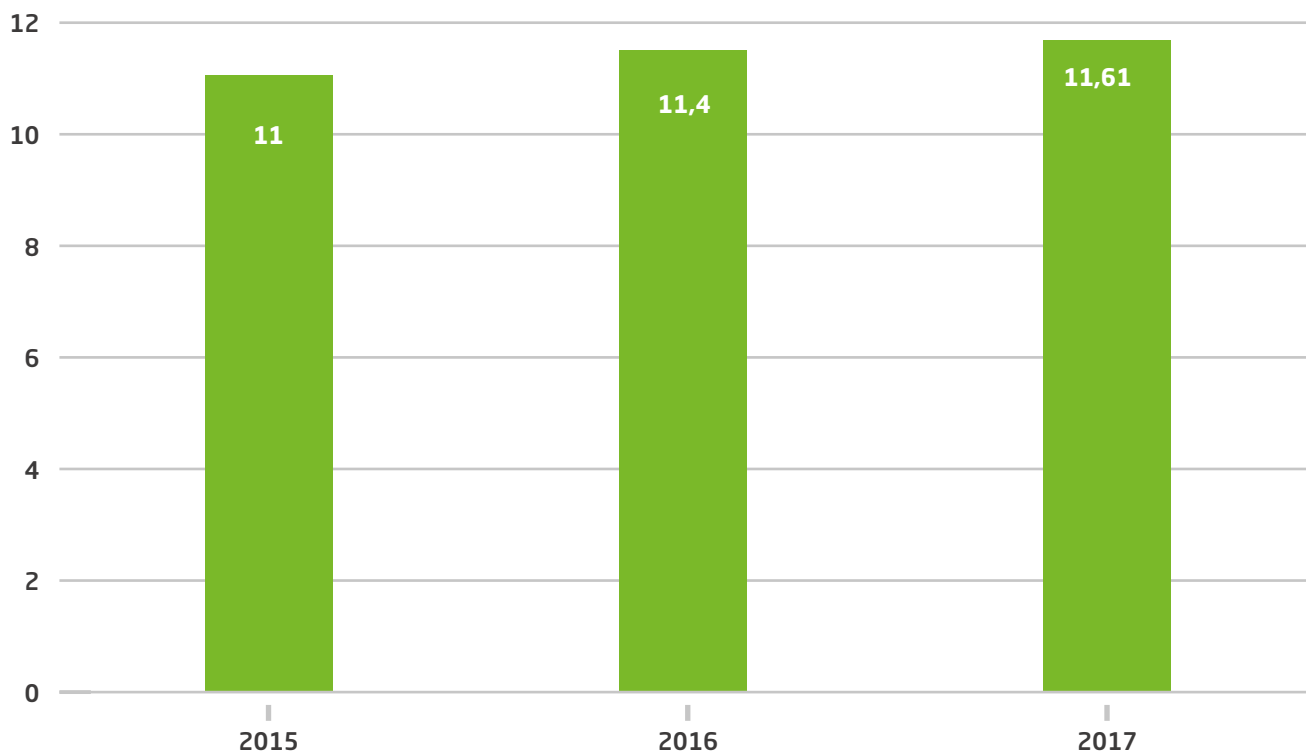
Le coût du vandalisme s'élève ainsi en 2017 à 11,61 millions d'Euros. Pour l'ensemble des entreprises répondantes, en dix ans (cf. graphique page 28), nous constatons que, après une hausse en 2009, le coût du vandalisme a connu une baisse entre 2010 et 2013, avant de se stabiliser. L'année 2017 est marquée par une légère hausse

de ce chiffre, qui atteint 12,6 millions d'Euros pour l'ensemble des entreprises ayant répondu à l'enquête, sans toutefois s'approcher des plus hauts niveaux atteints entre 2008 et 2010 (autour de 14 millions d'Euros). Ce coût, qui demeure important, impacte nécessairement le coût du transport public pour les collectivités locales et les entreprises.

Le vandalisme sur le matériel roulant et fixe, hors immobilisation, aura représenté, sur les 10 dernières années, un coût de 126,8 millions d'Euros (cf. graphique page 28).

	2015	2016	2017
Classe 1	9,66	9,75	10,03
Classe 2	1,01	1,14	1,08
Classe 3	0,33	0,51	0,51
TOTAL	11	11,4	11,61

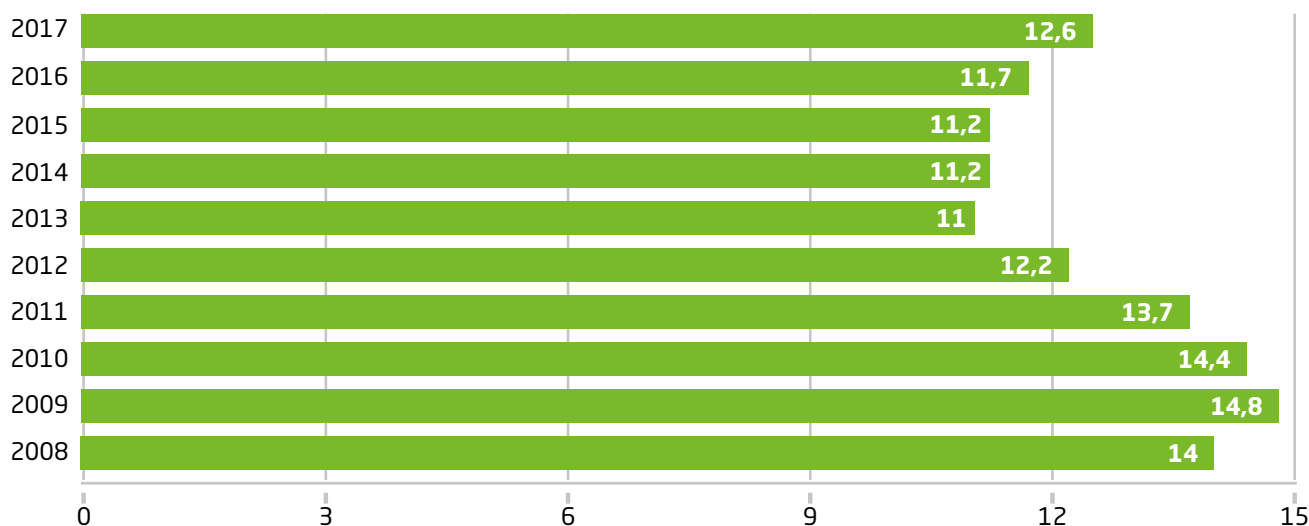
Coût total du vandalisme sur matériel roulant et fixe (en M€)



Source : rapports sûreté UTP 2008 à 2017

3 Le vandalisme

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



Source : rapports sûreté UTP 2008 à 2017

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 augmente légèrement cette année (+1,7 %) et s'élève à 5,37 millions d'Euros.

Cette hausse se retrouve dans les entreprises de classe 1 (+2,6 %), tandis que les entreprises de classe 2 et de classe 3 enregistrent une stabilisation de ce chiffre.

Ainsi, les entreprises de classe 1, qui disposent de 59 % des véhicules, subissent 86,2 % des coûts induits par le vandalisme sur le matériel roulant. Les entreprises de classe 2 et 3, disposent respectivement de 28,7 % et de 12,3 % des véhicules, mais supportent 9,6 % et 4,2 % des coûts.

	2015	2016	2017
Classe 1	4,35	4,51	4,63
Classe 2	0,47	0,53	0,52
Classe 3	0,19	0,24	0,23
TOTAL	5,01	5,28	5,37

Nature des objets dégradés

Comme les années précédentes, les faits de vandalisme sur le matériel roulant sont très largement ciblés en 2017 sur les vitres et les sièges des véhicules (75,9 %).

En particulier, les sièges et garnitures des véhicules apparaissent comme la catégorie la plus touchée par le vandalisme (45,4 %), bien que la part qu'ils représentent parmi les objets dégradés diminue depuis plusieurs années. Malgré cela, ces objets représentent encore

aujourd'hui près de la moitié des objets dégradés.

La part des dégradations sur les vitres des véhicules, en baisse l'année précédente, augmente en 2017 pour atteindre un niveau proche de celui constaté en 2011 (32,4 %).

Notons que les caméras, bien que de plus en plus nombreuses, demeurent l'objet le moins dégradé.

	2015	2016	2017
Sièges et garnitures	48,1 %	46,9 %	45,4 %
Vitres	29,8 %	29,2 %	30,5 %
Valideur de tickets	4,7 %	3,3 %	4,4 %
Structure ext. du véhicule (pneus, carrosserie)	11,2 %	13,1 %	11,6 %
Caméras vidéo	0,5 %	0,4 %	0,3 %
Autres accessoires intérieurs	4,8 %	5,1 %	5,8 %
Autres	0,9 %	2 %	2 %

Types de dégradations

A l'instar des années précédentes, les tags et graffitis constituent le type de dégradation le plus fréquent. Il est à noter que leur proportion, qui a connu une augmentation en 2015, diminue depuis (43,9 % cette année, contre 44,2 % en 2016 et 46,5 % en 2015).

Cette stabilisation de la part des tags et graffitis dans les types de dégradations sur le matériel roulant s'explique notamment par la hausse de celle des gravages du matériel (7,9 % en 2017 contre 6,1 % en 2016) et de la pose de chewing-gum (14,7 % en 2017 contre 12,1 % en 2016 et 12,3 % en 2015) et d'une relative stabilisation des autres types de dégradations. Notons que les lacérations et jets

de projectiles diminuent de -1,9 point cette année.

Plus précisément, les jets de projectiles connaissent une diminution régulière, passant de 15,5 % des dégradations sur le matériel roulant en 2015, à 14,4 % en 2016 et à 13,5 % en 2017. 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 augmente à nouveau cette année du fait de la progression de la pose de chewing-gum (19,2 % en 2017, contre 17,2 % en 2016 et 17,5 % en 2015).

	2015	2016	2017
Tags-graffitis	46,5 %	44,2 %	43,9 %
Casses	6,1 %	10 %	8 %
Vols	0,4 %	0,5 %	0,7 %
Gravages du matériel	4,7 %	6,1 %	7,9 %
Lacérations	8 %	6,7 %	5,7 %
Jets de projectile	15,5 %	14,4 %	13,5 %
Feu	0,5 %	0,3 %	0,6 %
Pose autocollants	5,2 %	5,1 %	4,5 %
Chewing-gum	12,3 %	12,1 %	14,7 %
Autres	0,8 %	0,6 %	0,5 %

3 Le vandalisme

3.3 Le vandalisme sur le matériel fixe

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

Le coût du vandalisme sur le matériel fixe poursuit sa hausse pour la troisième année consécutive (+2 %). Il représente cette année 6,25 millions d'Euros.

Cette progression touche les entreprises de classe 1 (+3,2 %) tandis que les entreprises de classe 2 observent une baisse de ce coût de -8,8 % et les entreprises de classe 3 une stabilisation de ce chiffre.

	2015	2016	2017
Classe 1	5,31	5,24	5,41
Classe 2	0,54	0,61	0,56
Classe 3	0,14	0,27	0,28
TOTAL	5,99	6,12	6,25

Nature des objets dégradés

Les abribus demeurent la cible majoritaire des dégradations : leur part parmi les objets dégradés augmente cette année, sans toutefois atteindre le niveau relevé en 2015 (40,4 % contre 38 % en 2016 et 43,1 % en 2015.)

La part des poteaux d'arrêts dégradés, en hausse en 2016, diminue légèrement cette année, et retrouve un niveau proche de celui constaté en 2015. Ceux-ci représentent 27,1 % des objets dégradés en 2017 contre 28,3 % en 2016 et 27,3 % en 2015.

Les autres types d'objets dégradés voient leur part augmenter, à l'exception de la catégorie « autres » qui diminue. Ainsi, les matériels d'information représentent 14,1 % des objets dégradés (contre 13,5 % en 2016) et les distributeurs de tickets 9 % (contre 6,4 % en 2016). La catégorie « autres », notamment constituée par les portillons d'accès au métro, les portes d'entrée d'agence ou le mobilier à destination des voyageurs, représente 9,4 % des dégradations

	2015	2016	2017
Abribus	43,1 %	38 %	40,4 %
Poteau d'arrêt	27,3 %	28,3 %	27,1 %
Matériel d'information	14,4 %	13,5 %	14,1 %
Distributeur de tickets	5,8 %	6,4 %	9 %
Autres	9,5 %	13,8 %	9,4 %

Types de dégradations

A l'instar de ce que nous constatons pour le matériel roulant, les tags et graffitis restent les principales dégradations rencontrées sur le matériel fixe (45,9 %) et suivent une évolution semblable cette année. En effet, la part représentée par ces dégradations diminue, tant sur le matériel roulant que sur le matériel fixe, passant de 46,2 % en 2016 à 45,9 % en 2017.

Cette légère diminution se retrouve pour d'autres types de faits, comme ceux de casse (26,6 % en 2017 contre 27,6 % en 2016), ou de vols (1,5 % en 2017 contre 2,2 % en 2016). Notons que les gravages de matériel, en diminution en 2016, augmentent cette année et passent de 5 % à 7,1 %. Un certain nombre de faits, comme la pose d'autocollants (9,8 %) et les jets de projectiles (1,1 %) restent stables.

Soulignons que les jets de projectiles représentent une cause mineure de dégradation du matériel fixe, à l'inverse de ce que nous observons pour le matériel roulant.

	2015	2016	2017
Tags-graffitis	40,9 %	46,2 %	45,9 %
Casses	30 %	27,6 %	26,6 %
Vols	2,5 %	2,2 %	1,5 %
Gravages du matériel	6,1 %	5 %	7,1 %
Lacérations	0,6 %	0,8 %	0,5 %
Jets de projectile	1,9 %	1,2 %	1,1 %
Feu	1,2 %	1 %	0,9 %
Pose autocollants	10,5 %	9,8 %	9,8 %
Chewing-gum	2,3 %	2,2 %	1,6 %
Autres	4 %	4,1 %	5 %

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 2017, le nombre d'incidents repart à la hausse (+4,1 %), après une période de stabilité de chiffre entre 2014 et 2016, qui avait fait suite à une augmentation constante entre 2008 et 2013. Les entreprises appartenant au panel 2017 ont ainsi recensé 46 205 faits (contre 44 405 en 2016). Cette tendance à la hausse se retrouve dans les entreprises de classe 1 et 3 : elles voient respectivement leurs incidents augmenter de +5,9 % et de +6,9 %. Les entreprises de classe 2 enregistrent quant à elles une baisse de ces faits (-6,4 %).

Cette augmentation en 2017 du nombre d'incidents dans les entreprises de transport urbain doit être nuancée par l'analyse de leur évolution au regard de l'augmentation constante et régulière de

la fréquentation des transports publics.

En faisant ce rapport, nous constatons en effet une certaine stabilité de ces faits par rapport à l'année dernière : ont été relevés 17,2 incidents pour un million de voyages contre 16,9 en 2016. Ce niveau reste toutefois très éloigné des résultats affichés en 2002 et 2003, qui étaient respectivement de 24,3 et de 26,6.

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

L'étude de ces faits sur 10 ans, nous montre qu'après une période de hausse quasi-constante entre 2008 et 2012, le nombre d'incidents a connu une période de stabilisation entre 2013 et 2016, et augmente à nouveau cette année, et atteint le niveau le plus haut enregistré cette année (46 798 incidents).

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

Nombre d'incidents

	2015	2016	2017
Nombre d'incidents	44 181	44 405	46 205

• Par classe d'entreprises

Classe 1

	2015	2016	2017
Nombre d'incidents	36 053	36 144	38 293

Classe 2

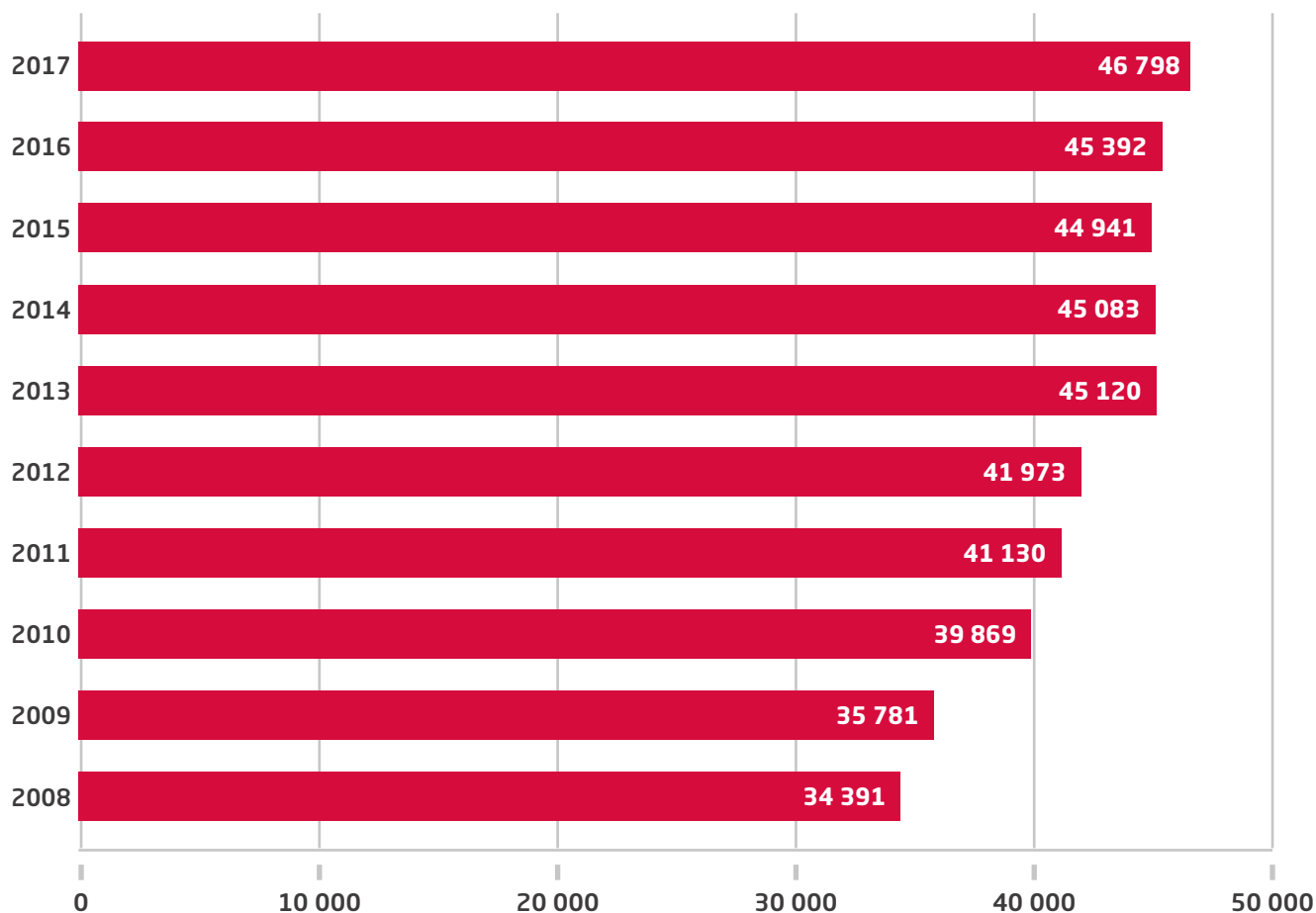
	2015	2016	2017
Nombre d'incidents	7 041	6 900	6 457

Classe 3

	2015	2016	2017
Nombre d'incidents	1 087	1 361	1 455

4 Les incidents

Nombre d'incidents (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2008 à 2017

Sur cet indicateur, la différence entre les données brutes et les données panel peut apparaître. Cette différence s'explique par la présence, dans les données brutes, des indicateurs d'entreprises de classe 2 et de classe 3 qui, faute d'avoir répondu à l'enquête lors des années précédentes, ne sont pas intégrées au panel 2017.

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

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

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

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

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

Le nombre d'heures de formation des salariés à la sûreté augmente légèrement en 2017 (+0,7 %), après avoir connu une forte progression en 2016 de +5,4 %. Ainsi, 121 566 heures de formations consacrées à la sûreté ont été suivies par les salariés des entreprises de transport urbain en 2017, contre 120 755 en 2016.

Une partie de ces heures de formation est effectuée par les conducteurs dans le cadre de leur FCO, dispositif obligatoire depuis 2012. En complément, et à l'instar des années antérieures, nous pouvons constater que les entreprises poursuivent en 2017 leurs efforts d'investissement dans des actions de formation en dehors de ce dispositif spécifique de formation obligatoire.

	2015	2016	2017
Nombre d'heures de formation à la sûreté	114 875	120 755	121 566

En 2017, les entreprises de transport urbain ont versé plus de 5,3 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 ont permis la prise en charge de la formation en matière de sûreté de 17 082 salariés.

Le nombre de stagiaires au titre de la sûreté poursuit ainsi sa progression, à un rythme plus important que celui constaté les années passées.

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

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

Ainsi, sur les 17 082 stagiaires au titre du 0,3 % « actions prioritaires de formation », 5 729 ont suivi un stage de FCO en 2017 (contre 6 688 en 2016) et 11 353 une action de formation intégralement dédiée à la sûreté (contre 9 053 en 2016). Le nombre de stagiaires au titre de la sûreté (hors FCO) a donc augmenté pour la deuxième année consécutive, après avoir diminué en 2014 et 2015.

	2015	2016	2017
Collecte (en €) par l'OPCA Transports et Services au titre du 0,3 % « actions prioritaires de formation »	5 249 233	5 332 982	5 341 648
Engagements (en €) au titre de la sûreté	3 486 310	3 929 342	4 308 005
Nombre de stagiaires au titre de la sûreté	15 271	15 741	17 082
Dont journée sûreté de la FCO	8 718	6 688	5 729

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

5.2 Personnel participant à la lutte contre l'insécurité

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

Ainsi, parmi les 119 entreprises du panel, 73 disposent en 2017 d'un poste spécifique de responsable sûreté. Ainsi, l'ensemble des entreprises de classe 1 dispose d'un(e) responsable sûreté, comme 27 entreprises de classe 2 et 19 entreprises de classe 3.

De plus, 69 entreprises ont mis en place un service dédié spécifiquement à la sûreté. Toutes les entreprises de classe 1, ainsi que 25 entreprises de classe 2 et 17 entreprises de classe 3, disposent d'un tel service.

En 2017, ces services dédiés à la sûreté employaient 2 573 salariés, soit 5,6 % des effectifs (temps plein + temps partiel) de la branche du transport urbain. Parmi ces salariés, 87 % appartiennent aux entreprises de classe 1, contre 11 % pour les entreprises de classe 2

et 2 % pour les entreprises de classe 3. Ainsi, le nombre de salariés employés, stable cette année, a néanmoins progressé entre 2015 et 2017, passant de 2 518 à 2 573.

En outre, depuis 2013, nous constatons que la part des effectifs consacrée à la lutte contre l'insécurité, après avoir connu une certaine stabilité, a progressé de nouveau chaque année, avant de se stabiliser en 2017. Cette tendance fait suite à un fort engagement des réseaux de classe 1, entre 2005 et 2007, pour renforcer leurs services de sûreté afin de faire face aux phénomènes de violence et à la trop faible augmentation des effectifs de police affectés.

Le coût des emplois participant à la sûreté pour les entreprises de transport urbain est évalué à plus de 142 millions d'Euros (sur un panel de 90 entreprises ayant répondu aux questions sur l'estimation du coût total de la sûreté figurant en page 43).

Rappelons que cette estimation s'élevait à 146 millions d'Euros en 2016 (pour 92 entreprises répondantes).

	2015	2016	2017
Nombre de responsables sûreté	69	70	73
Nombre de services sûreté	67	68	69
Nombre de salariés	2518	2576	2573

Répartition par classe d'entreprises

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

	2015	2016	2017
Classe 1 (sur 27 entreprises)	27	27	27
Classe 2 (sur 37 entreprises)	25	24	27
Classe 3 (sur 55 entreprises)	17	19	19
Total (sur 119 entreprises)	69	70	73

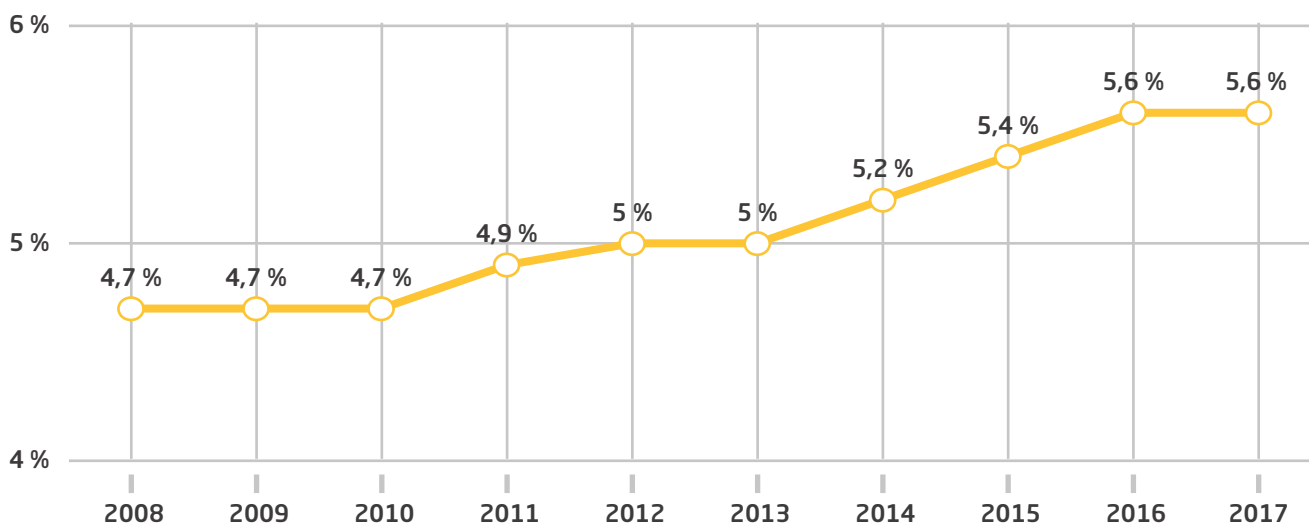
• Nombre d'entreprises ayant un service spécifiquement chargé de la sûreté

	2015	2016	2017
Classe 1 (sur 27 entreprises)	27	27	27
Classe 2 (sur 37 entreprises)	24	24	25
Classe 3 (sur 55 entreprises)	16	17	17
Total (sur 119 entreprises)	67	68	69

• Nombre de salariés des services de sûreté

	2015	2016	2017
Classe 1 (sur 27 entreprises)	2 262	2 257	2 231
Classe 2 (sur 37 entreprises)	220	273	290
Classe 3 (sur 55 entreprises)	36	46	52
Total (sur 119 entreprises)	2 518	2 576	2 573

Nombre de salariés participant à la lutte pour la sûreté (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2008 à 2017

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

5.3 Equipement sûreté des véhicules

Taux d'équipement des véhicules tous modes confondus

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

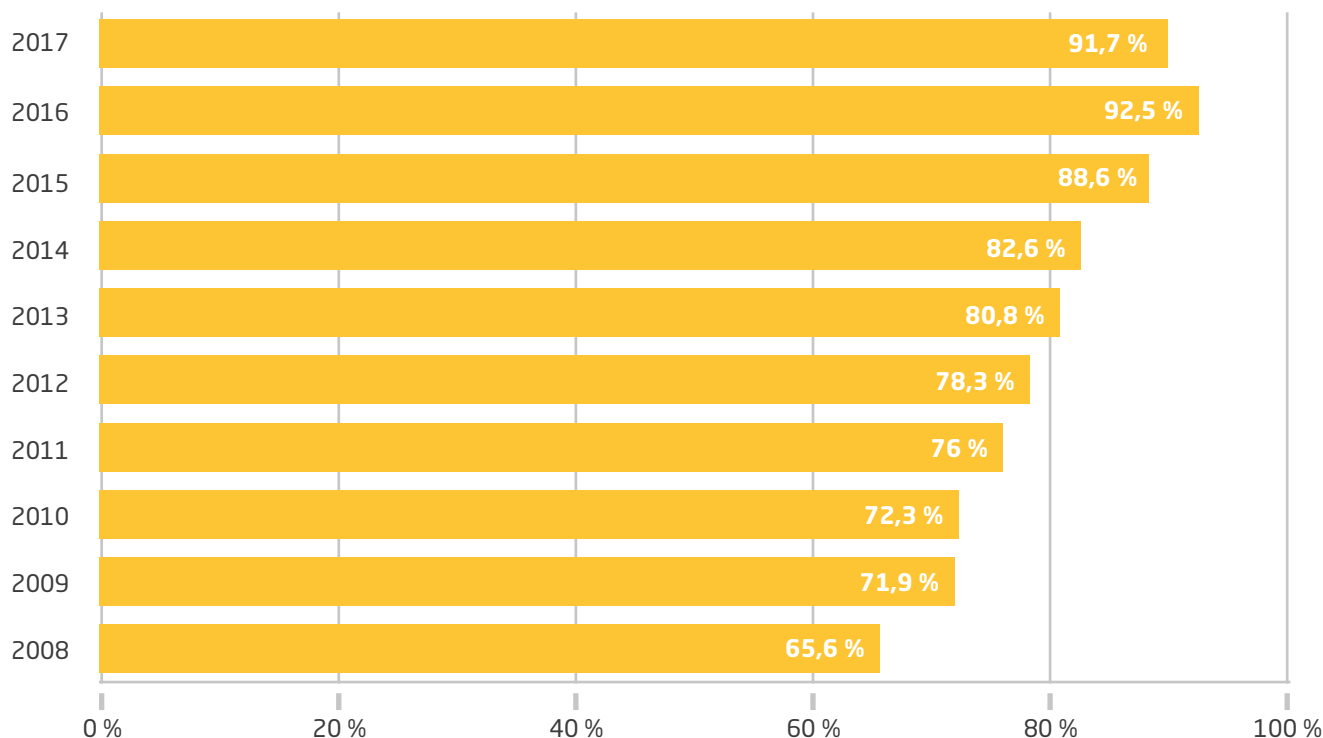
Pour la première fois depuis que l'UTP mesure cette donnée, nous observons un léger recul, de -0,8 point, de l'équipement en vidéoprotection. 91,7 % des véhicules en sont néanmoins équipés, contre 5,4 % en 1997, 13,9 % en 2001, et 65,6 % en 2008.

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

Soulignons également une progression importante des films de protection des vitres : la hausse est de +7,3 points entre 2015 et 2017.

	2015	2016	2017
Radiotéléphonie	97,4 %	97,4 %	96,9 %
Alarme	93,1 %	94,6 %	95,1 %
Localisation	90,7 %	91,9 %	91,5 %
Cabine anti-agression	40,8 %	39,6 %	39,2 %
Siège anti-vandalisme	68,1 %	68,2 %	68,1 %
Film de protection des vitres	53,2 %	59,5 %	60,5 %
Caméra de surveillance	88,6 %	92,5 %	91,7 %
Caméras fictives	1,6 %	1,3 %	1,5 %
Système information vidéo	38,1 %	39,7 %	40,2 %
Autres	6,5 %	5,5 %	3,8 %

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



Source : rapports sûreté UTP 2008 à 2017

Taux d'équipement des véhicules par mode

Le taux d'équipements de sûreté reste stable dans la plupart des modes de transports.

Toutefois, nous constatons cette année une légère baisse de l'équipement en caméras de vidéoprotection au sein des métros et trolleybus, alors que celui-ci connaît une sensible augmentation au sein des bus (+4,7 points par rapport à 2016).

Comme pour les années antérieures, le plus faible 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) s'explique par le fait que ce mode de transport est en partie constitué par des véhicules automatiques, sans conducteur.

	Bus	Tram	Métro	Trolleybus
Radiotéléphone	96,8 %	99,6 %	100 %	100 %
Alarme	95,5 %	96,3 %	84,3 %	100 %
Localisation	92,8 %	97,8 %	68,4 %	100 %
Cabine anti-agression	35,3 %	84,9 %	39,9 %	6,5 %
Siège anti-vandalisme	65,9 %	87 %	100 %	6,5 %
Film de protection des vitres	56,3 %	91,3 %	82,4 %	81,8 %
Caméra de vidéoprotection	89,7 %	100 %	97,1 %	98 %
Caméra fictive	0 %	18 %	0 %	0 %
Système information vidéo	37,2 %	72,8 %	33,3 %	55,3 %
Autres	3,9 %	5,8 %	0 %	0 %

5.4 Les accords d'entreprise sur la sûreté

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

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

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

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

Il prévoit de plus l'obligation pour les entreprises qui n'ont pas encore

conclu d'accord sur cette problématique d'ouvrir des négociations, en particulier sur les dispositifs de lutte contre l'insécurité à mettre en place au niveau local.

Parmi les 119 entreprises appartenant à notre panel, 74 d'entre elles, soit 62,1 %, avaient conclu un accord sur la sûreté au 1er mars 2018, soit 4 de plus qu'en 2016. En outre, au 1er mars 2018, 3 entreprises étaient soit en cours de négociation sur cette problématique de sûreté, soit avaient l'intention d'ouvrir une négociation.

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

	Au 1er mars 2016	Au 1er mars 2017	Au 1er mars 2018
Accord conclus	70	73	74
En cours de négociation	6	3	2
Négociation non aboutie	2	2	1
Intention d'ouvrir une négociation	5	4	1

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

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

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

Les Contrats Locaux de Sécurité (CLS), regroupant principalement les représentants de l'Etat (Préfet, Police Nationale, Gendarmerie, Justice, Education Nationale, etc.), les collectivités territoriales (maires et conseils généraux), ainsi que différents acteurs concernés (sociétés de transport public, caisses d'assurance-maladie, bailleurs sociaux, chambres de commerce et d'industrie, associations, etc.) constituent un élément de coopération de toute première importance dans la lutte contre l'insécurité. Ces CLS ont été mis en place par certaines agglomérations dans une version spécifiquement consacrée au transport et ont pour finalité de mettre en partenariat les représentants de l'Etat, les collectivités territoriales concernées et les transporteurs dans la lutte contre l'insécurité. Leur efficacité est constamment démontrée lorsque les participants s'impliquent fortement dans cette lutte contre l'insécurité.

Au 1er mars 2018, parmi les 119 entreprises du panel, le nombre de CLS enregistrés est stable par rapport à l'année précédente (-0,4 %). En effet, nous recensons 217 CLS contre 218 au 1er mars 2017. De même, les CLS spécifiquement consacrés au transport connaissent elles aussi une stabilité : 40 de ces conventions sont dénombrées au 1er mars 2018, contre 39 au 1er mars 2017. Relevons également que 177 des 217 CLS enregistrés comportent un volet transport.

En outre, en 2018, 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 1er mars 2016	Au 1er mars 2017	Au 1er mars 2018
Nombre de CLS*	227	218	217
dont consacrés au transport	34	39	40
dont comprenant un volet transport**	193	179	177

* Une entreprise peut être signataire de plusieurs CLS

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

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

En 2017, 37 des 119 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 vidéoprotection mise en place par les entreprises de transport par les services de police et de gendarmerie montre l'importance de cet outil dans la préservation de la sûreté, et ce même au-delà du strict cadre des transports.

Ainsi, 10026 réquisitions de vidéos ont été relevées au sein des entreprises du panel en 2017. Ce chiffre enregistre une hausse

inédiée de +43,5 % par rapport à l'année 2016, durant laquelle 6986 réquisitions avaient été constatées et de +103,4 % par rapport à 2014, où 4 929 réquisitions avaient été opérées.

	2015	2016	2017
Nombre de réquisitions de vidéos faites par la Police Nationale, la Gendarmerie Nationale ou la Justice	6 233	6 986	10 026

5.6 Montée par la porte avant

Depuis de nombreuses années, la montée par la porte avant est un dispositif auquel ont recours la quasi-totalité des entreprises du panel (97,5%).

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.

	2015	2016	2017
Classe 1 (sur 27 entreprises)	25	25	25
Classe 2 (sur 37 entreprises)	36	36	36
Classe 3 (sur 55 entreprises)	51	54	55
Total (sur 119 entreprises)	112	115	116

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.).

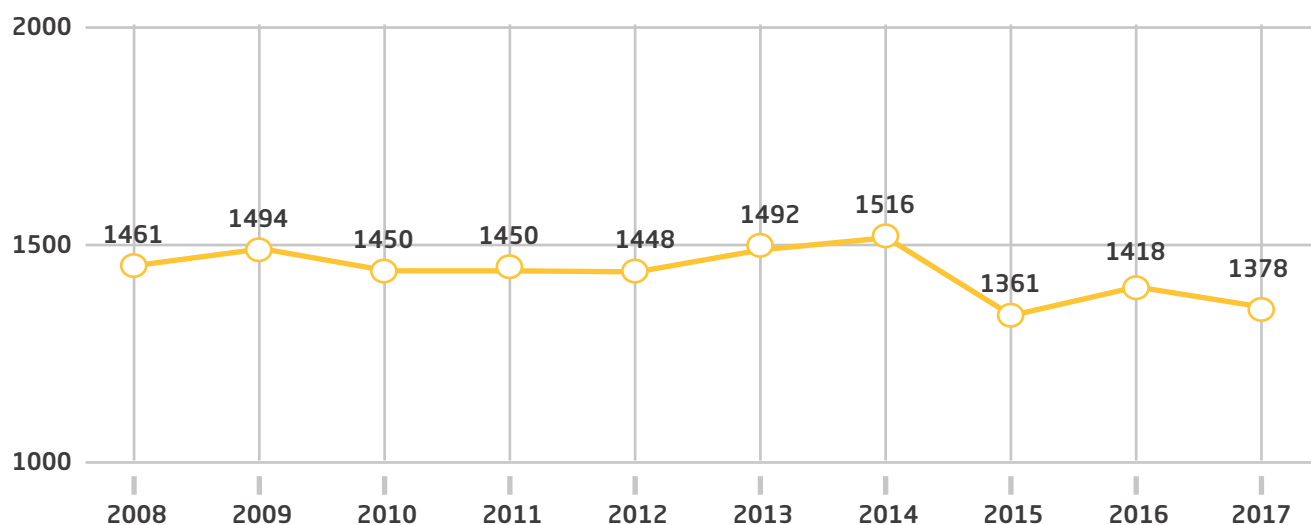
En complément de ces actions durables, des événements ponctuels, tournés vers des publics plus larges, tels des journées d'animations sportives ou culturelles, sont organisés en coopération avec d'autres acteurs (associations, municipalité, police, autres gestionnaires de services publics notamment).

Ces missions sont parfois dévolues aux agents de médiation des entreprises de transport public. En 2017, 1 378 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 reste stable en 2017 (1 378 agents contre 1 418 en 2016), après avoir enregistré une baisse en 2015 qui avait interrompu la hausse quasi constante de ce chiffre (cf. graphique ci-dessous).

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

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

Nombre d'agents de médiation



Source : rapports sûreté UTP 2008 à 2017

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

6.1 Police Nationale

Le nombre d'entreprises bénéficiant sur leur agglomération d'une unité de Police Nationale spécifiquement dédiée aux transports en commun est stable depuis 2012 : il s'élève à 10 entreprises appartenant à la classe 1 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 346 policiers, dont 83,2 % sont titulaires (contre 326 policiers en 2016, dont 82,2 % 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 augmente cette année (20 policiers supplémentaires, soit +6,1 %), et atteint un niveau proche de celui de 2011 (341 policiers). Toutefois, ces unités comptaient 402 policiers en 2007, et 372 en 2009. La hausse intervenue cette année ne permet donc pas de revenir au niveau des effectifs de police d'il y a 10 ans. Du fait de cette hausse des effectifs en 2017, le nombre moyen de policiers par unité progresse

pour la première fois depuis 2012, et s'établit à 35 policiers par unité (33 antérieurement) ;

- la part des policiers titulaires parmi l'effectif de ces unités progresse d'un point cette année, après avoir connu une importante baisse en 2015 (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'Etat pour lutter contre l'insécurité dans les transports urbains, en comparaison des mesures importantes qu'elles s'efforcent de mettre en œuvre depuis de nombreuses années.

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

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

	2015	2016	2017
Nombre d'unités de police nationale	10	10	10
Nombre total de policiers affectés à ces unités	328	326	346
Pourcentage de policiers titulaires	82,9 %	82,2 %	83,2 %
Pourcentage d'adjoints de sécurité	17,1 %	17,8 %	16,8 %

6.2 Police Municipale

Parmi les 119 entreprises du panel, 115, soit 96,6 %, 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 51 entreprises de la classe 3. Toutefois, seules 49 de ces entreprises, soit 42,6 % des entreprises disposant sur leur agglomération d'une police municipale, bénéficient

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

Il s'agit de 23 entreprises de classe 1, 12 entreprises de classe 2 et 14 entreprises de classe 3.

	2015	2016	2017
Nombre d'unités de police municipale	113	112	115
dont unités exerçant une mission de surveillance des transports en commun	45	47	49

6.3 Gendarmerie

112 entreprises, soit 94,1 % des 119 entreprises du panel, disposent dans leur agglomération d'une ou plusieurs unités de gendarmerie. Bien que le nombre d'unités de gendarmerie chargées d'une mission de surveillance des transports en commun progresse cette année (+ 5 unités), comme les années précédentes, moins d'un quart de

ces unités, soit 26, ont une telle mission de surveillance dans les transports. Ces unités exerçant dans les transports sont présentes dans les agglomérations de 14 entreprises de classe 1, 8 de classe 2 et 4 de classe 3.

	2015	2016	2017
Nombre d'unités de gendarmerie	110	113	112
dont unités exerçant une mission de surveillance des transports en commun	21	21	26

7

Estimation du coût total de la sûreté

Pour l'année 2017, nous avons obtenu les réponses de 90 entreprises, représentant 77 % de l'effectif total de la profession. Ces entreprises ont estimé le coût total de la sûreté à :

196 700 720 €, soit :
172 297 766 € en **classe 1**
21 441 998 € en **classe 2**
2 960 956 € en **classe 3**

Grâce à cette somme, près de 8 300 emplois supplémentaires auraient pu être financés chaque année dans les transports publics.

Si cette estimation progresse à nouveau entre 2017 et 2016, avec +1,2 million d'Euros (soit +0,6 %), elle reste moindre que les hausses constatées entre 2015 et 2016 (+5 millions d'Euros, soit +3 %), et 2014 et 2015 (+4 millions d'Euros, soit +2,5 %).

Cette évolution est la conséquence d'une **relative stabilisation des coûts des moyens humains et de la hausse des coûts des moyens matériels** estimés par les entreprises (cf.7.1 « Moyens humains » et 7.2 « Moyens matériels »).

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

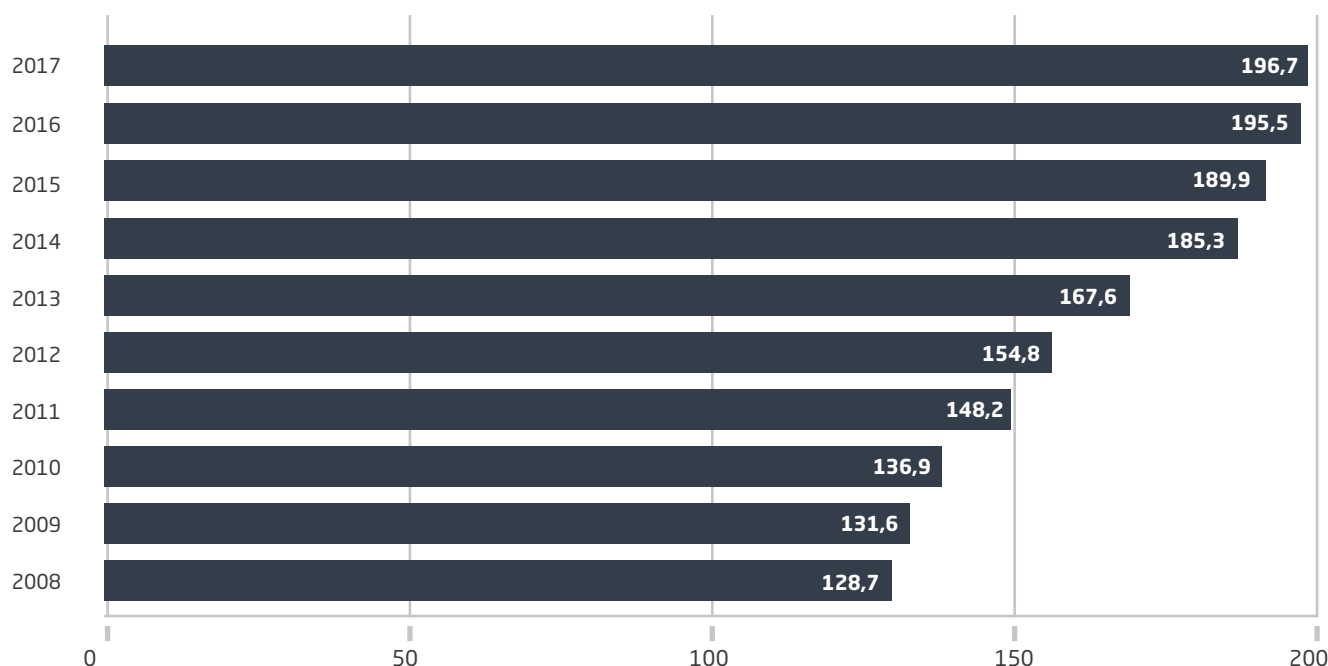
Ne sont pas pris en compte, par exemple, les investissements réalisés par leurs partenaires, notamment les autorités organisatrices, dont les dépenses en équipement sont élevées.

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

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

Sur 10 ans, les entreprises ont estimé le coût total de la sûreté à plus de **1,63 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 2008 à 2017

7.1 Moyens humains

Le coût des moyens humains mis en œuvre par les entreprises de transport urbain a été évalué à plus de **185 millions d'Euros** en 2017, dont 77 % sont dévolus aux emplois dédiés ou participant à la sûreté (cf. 5.2 « Personnel participant à la lutte contre l'insécurité »). L'estimation du coût des moyens humains par les entreprises de transport urbain est donc relativement stable (environ 187 millions d'Euros en 2016).

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 ...).

7.1 Moyens matériels

Le coût des investissements en moyens matériels réalisés par les entreprises de transport urbain est en hausse après avoir connu une stabilité entre 2014 et 2016 autour de 6 millions d'Euros. Pour 2017, il est évalué à un peu plus de **8 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.

A l'instar de l'année 2016, qui a vu ce chiffre doubler, ces derniers sont évalués en 2017 à près de **2 millions d'Euros**.

Ils comprennent les dépenses suivantes :

- les dommages et intérêts versés aux tiers et avances non récupérées des salariés ;
- les pénalités versées à l'autorité organisatrice ;

- les coûts liés aux arrêts de service ;
- les autres coûts divers (assurances, certaines normes sûreté, etc ...).

Le manque à gagner des réseaux de transport urbain dû à la fraude **n'est pas compris dans cette estimation**. En effet, 31 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 61 millions d'Euros.

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

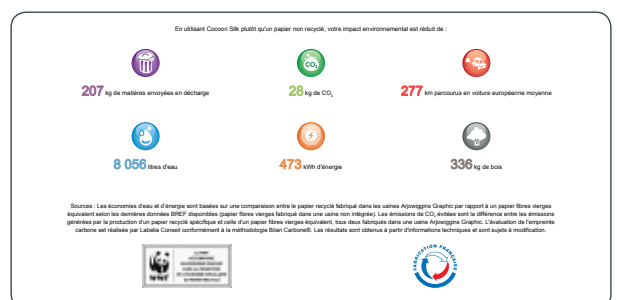
Département des affaires sociales
Benoît Juéry, directeur du département
Aurélie Jabeur, chargée du pôle social transport urbain et sûreté
Inès Ferreira, chargée d'études juridiques
Roxane Blondin, assistante de direction

Conception graphique, maquette et exécution

Z&A Conseil
membre du groupe Une Belle Agence
Participation Gwendoline Grange-Guérin

Document imprimé sur papier recyclé
Cocoon Silk



Imprimerie Ipadour
80 Boulevard Cami Salié - 64 000 PAU





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



www.afnor.org