



Rapport sûreté Transports urbains 2018

Edition 2019



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, 2016, 2017, et 2018.

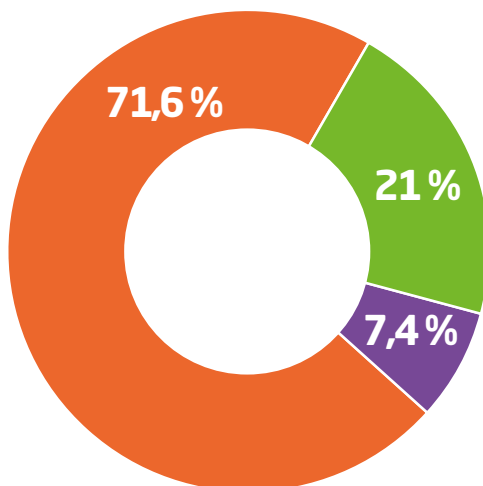
Un panel de 128 entreprises a ainsi été obtenu. Ces entreprises regroupent 47 651 salariés (temps plein + temps partiel). Nous pouvons estimer l'effectif de l'ensemble des entreprises de transport urbain à un total de 53 000 salariés en 2018. Le panel étudié représente environ 90 % des entreprises adhérentes.

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

Classe 1

29 entreprises des agglomérations supérieures à 250 000 habitants, soit la quasi-totalité des entreprises de cette classe représentant **71,6 %** 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 **21 %** de l'effectif des entreprises ayant répondu à l'enquête.

Classe 3

62 entreprises des agglomérations de moins de 100 000 habitants, représentant **7,4 %** 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 2018 est de 128 entreprises, il était de 119 en 2017 et 121 en 2016.

En revanche, à l'issue de certains chapitres, est présenté un graphique montrant l'évolution des résultats sur les 10 dernières années, entre 2009 et 2018. Faute de pouvoir établir un panel identique d'entreprises sur 10 ans, ces graphiques sont établis en «données brutes»: cela signifie que pour chaque année, le résultat correspond aux réponses de toutes les entreprises, qu'elles aient ou non répondu l'année précédente, soit, pour 2018, 141 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 2018..... | 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 2018

Les résultats du présent rapport sont établis sur **un panel de 128 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 diminue cette année (-3,7 %). Les entreprises de transport urbain appartenant à notre panel ont recensé 997 agressions suivies d'un arrêt de travail, alors qu'elles en avaient connu 1 035 en 2017 et 956 en 2016 (soit +8 % d'augmentation par rapport à 2016).

Ce niveau d'agression sur le personnel situe ainsi l'année 2018 à un niveau proche de celui enregistré en 2013 (998 agressions), mais reste éloigné des niveaux inférieurs relevés notamment en 2009 (740 agressions) et 2011 (741 agressions).

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

- La baisse des agressions suivies d'un arrêt de travail constatée cette année résulte principalement d'une baisse assez générale de ces agressions dans les entreprises de classe 1 et classe 3, les entreprises de classe 2 connaissant cette année une légère augmentation de ce chiffre ;

- Eu égard à la progression constante et régulière de la fréquentation des transports publics, le nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail demeure éloigné des pics connus en 2002 et 2003. Le nombre d'agressions pour un million de voyages s'élève à 0,37 en 2018, 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 (+5,7 %) et atteint son plus haut niveau. En effet, 55,8 jours d'arrêt de travail en moyenne par agression ont été enregistrés en 2018, contre 52,8 en 2017 et 51,7 en 2016.

En 2018, les entreprises de notre panel ont comptabilisé 55 595 jours d'arrêt de travail consécutifs à des agressions, représentant 20,1 % 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 2009 à 2018

Les agressions signalées sur les voyageurs

Les agressions sur les voyageurs commises sur les voyageurs et signalées aux entreprises sont en hausse en 2018 (+7,6 %), alors qu'elles avaient diminué de -2,7 % en 2017, après trois années consécutives d'augmentation.

Le volume des agressions sur les voyageurs atteint ainsi le chiffre de **3 186 agressions** recensées (contre 2 962 en 2017). 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 des transports publics, indique en effet que ces faits, qui se maintenaient à niveau élevé entre 2010 et 2014, ont connu une baisse régulière depuis 2015. Avec l'augmentation constatée en 2018 (1,17), ce niveau rejoint celui constaté en 2016 (1,16) et demeure bien inférieur au niveau enregistré en 2003 (1,6) ou 2010 (1,4).

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



Source : rapports sécurité UTP 2009 à 2018

Le vandalisme

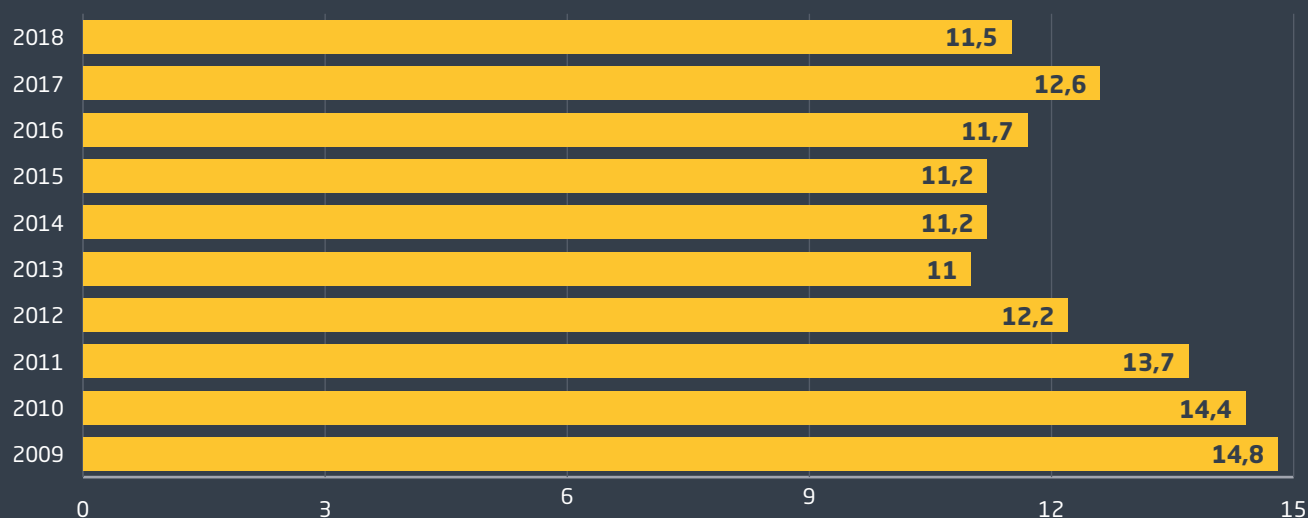
Le coût du vandalisme diminue cette année (-5,1 %), alors qu'il connaissait une progression constante depuis 2014.

Ainsi, le coût du vandalisme s'élève à **11,2 millions d'euros en 2018** pour les entreprises de notre panel, et à 11,5 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 **124,3 millions d'Euros** pour les entreprises de transport urbain.

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



Source : rapports sécurité UTP 2009 à 2018

Principales données du rapport sûreté 2018

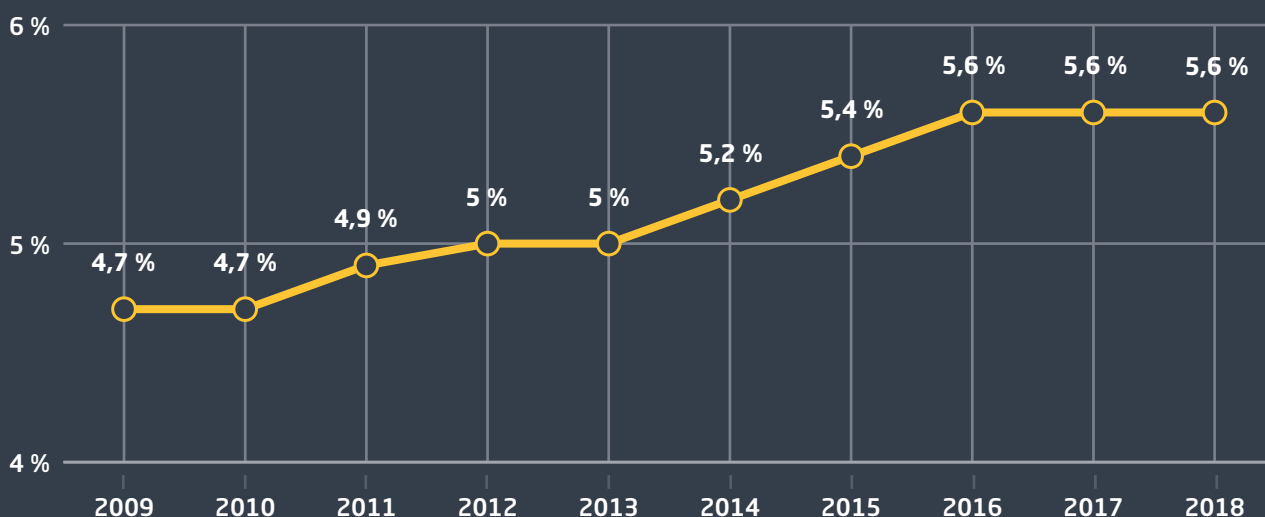
Les actions des entreprises pour renforcer la sûreté

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 2018, 2 664 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 2018.

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



Source : rapports sûreté UTP 2009 à 2018

Plus de 123 000 heures de formation professionnelle consacrées à la sûreté

En progression depuis 2016, le nombre d'heures de formation des salariés à la sûreté, qui avait connu une période de stabilisation entre 2010 et 2013, augmente en 2018. Ainsi, **plus de 123 000 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 (FCO), dispositif obligatoire depuis 2012.

Au-delà de cette formation obligatoire, les entreprises de transport urbain ont donc poursuivi en 2018 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 2019, 223 CLS ont été recensés, dont 43 étaient spécifiquement consacrés au transport.

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

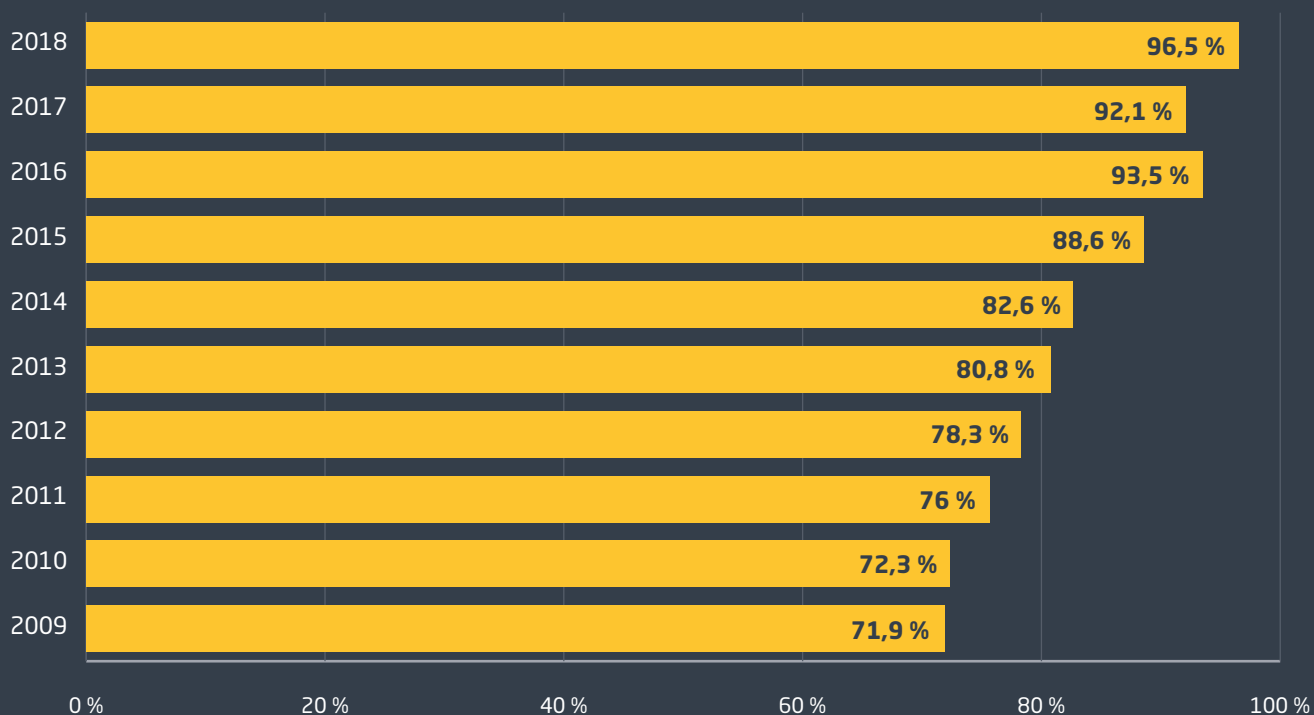
Mise en place croissante d'équipements de sûreté

Le **taux d'équipement des véhicules en dispositifs de « sûreté »**, stable en 2017, **repart cette année à la hausse**.

Ainsi, **l'équipement en vidéoprotection des véhicules repart à la hausse (96,5 % en 2018)**. Soulignons que sur 10 ans,

le **taux d'équipement des véhicules en vidéoprotection a progressé de +24,6 %** (ce taux était de 71,9 % en 2009).

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



Source : rapports sûreté UTP 2009 à 2018

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 2019, cet accord de branche était décliné au plan local par **78 accords d'entreprise**.

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

1 Agressions sur le personnel

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

Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail

Après une progression l'année précédente (+8,7 %), le nombre d'agressions sur le personnel ayant donné lieu à un arrêt de travail est en baisse en 2018 (-3,7 %).

Les entreprises de transport urbain appartenant à notre panel ont en effet recensé 997 agressions suivies d'un arrêt de travail en 2018, alors qu'elles en avaient connu 1 035 en 2017.

Ce niveau d'agression situe l'année 2018 à un niveau proche de celui enregistré en 2013 avec 998 agressions, encore loin des plus faibles niveaux enregistrés en 2009 et 2011, de 740 et 818 agressions. Il reste toutefois inférieur aux pics relevés en 2014 et 2017, s'élevant respectivement à 1 039 et 1 040 agressions suivies d'un arrêt de travail (cf. graphique page 8).

Ces agressions représentent, en 2018, 24,6 % 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 baisse des agressions suivies d'un arrêt de travail constatée cette année résulte principalement d'une baisse assez générale de ces agressions dans les entreprises de classe 1 et de classe 3, les entreprises de classe 2 connaissant cette année une hausse de ce chiffre.

De plus, l'analyse de cette baisse 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 agressions pour un million de voyages a été constaté en 2018, à l'instar de 2017. 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 l'année dernière, ainsi qu'en 2014 et 2012 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 (+22,1 % entre 2008 et 2018) 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.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|------|-------|------------|
| Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail | 952 | 1 035 | 997 |

• Par classe d'entreprises

Classe 1

Les agressions suivies d'un arrêt de travail subies par les salariés des entreprises de classe 1 sont en baisse de -6,2 % après avoir connu une forte progression en 2017 (+10,1 %). Cette baisse concerne plus de la moitié des entreprises de cette classe (16), 9 ayant connu

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

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|--------|---------|--------|---------|--------|--------|--------|--------|---------|---------------|
| Evolution du nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail | +1,5 % | +16,1 % | -8,8 % | +15,5 % | +1,8 % | +4,7 % | -9,6 % | +1,2 % | +10,1 % | -6,2 % |

Source : rapports sûreté UTP 2009 à 2018

Soulignons que depuis 2009, et à l'exception des années 2011 et 2015 marquées par une baisse de ces faits, une hausse régulière était constatée. L'année 2018 marque donc un retour à la baisse de ces faits.

En nombre, 816 agressions suivies d'un arrêt de travail ont eu lieu, dont un tiers s'est produit dans 2 agglomérations.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|------|------|------------|
| Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail | 790 | 870 | 816 |

Classe 2

Stable en 2016, le nombre d'agressions continue d'augmenter dans les entreprises de classe 2 qui enregistrent, cette année, une hausse de +13,4 %, contre +0,7 % en 2017.

Ainsi, 8 entreprises enregistrent une hausse des agressions suivies d'un arrêt de travail, tandis qu'une stabilité de ce chiffre peut être observée dans 10 entreprises et qu'un même nombre d'entreprises ont connu une baisse de ce chiffre. Notons que 9 entreprises n'ont connu aucune agression suivie d'un arrêt de travail cette année.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|------|------|------------|
| Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail | 133 | 134 | 152 |

Classe 3

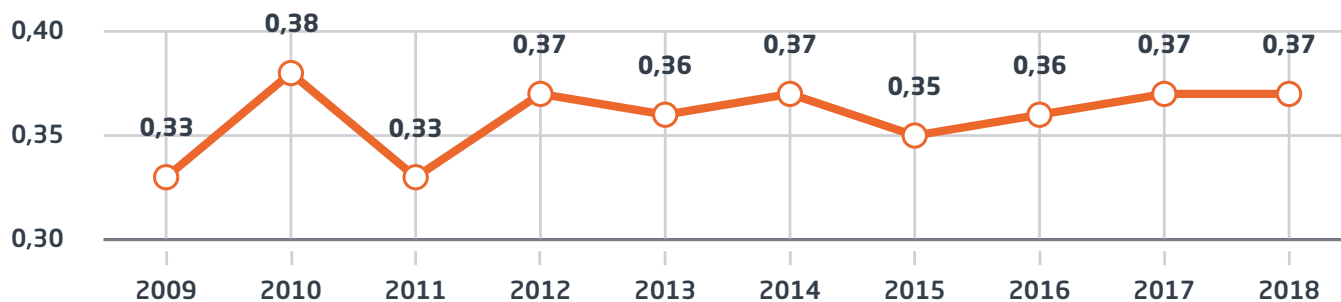
Les agressions suivies d'un arrêt de travail subies par les salariés diminuent dans les entreprises de classe 3 (-6,4 %). En nombre, nous relevons un total de 29 agressions suivies d'un arrêt de travail, à l'instar de 2016.

Parmi les 62 entreprises du panel 2018, seules 14 entreprises ont eu à déplorer des agressions suivies d'un arrêt de travail, parmi lesquelles 9 n'ont connu qu'une seule agression. Les 46 entreprises restantes n'ont eu à connaître aucune agression suivie d'un arrêt de travail (soit 7 entreprises de plus qu'en 2017).

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|------|------|-----------|
| Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail | 29 | 31 | 29 |

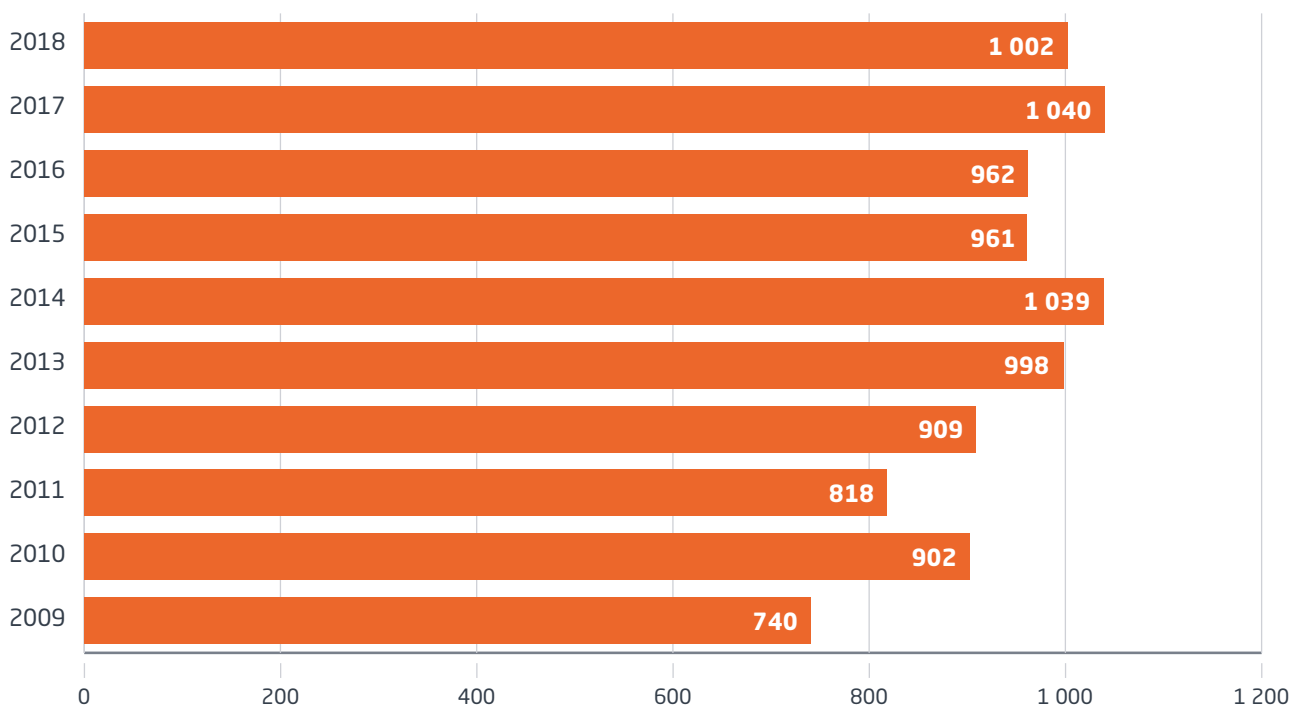
1 Agressions sur le personnel

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



Source : rapports sûreté UTP 2009 à 2018

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



Source : rapports sûreté UTP 2009 à 2018

Sur cet indicateur, une différence entre les données brutes et les données panel peut apparaître. Cette différence s'explique par la présence, dans les données brutes, des indicateurs d'entreprises de classe 2 et de classe 3 qui, faute d'avoir répondu à l'enquête lors des années précédentes, ne sont pas intégrés au panel 2018.

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 hausse cette année (+5,7 %). Ainsi, en 2018, une agression a, en moyenne, donné lieu à 55,8 jours d'arrêt de travail, contre 52,8 jours en 2017 (cf. graphique page 10).

Cette évolution à la hausse est visible dans les entreprises de classe 1 et de classe 3, mais à des degrés différents. En effet, les entreprises de classe 1 voient ce chiffre augmenter de +9,7 %, celles de classe 3 de +55,1 %. En revanche, les entreprises de classe 2 enregistrent un nombre moins élevé de jours d'arrêt de travail que l'année précédente : en moyenne, 53,6 jours en 2017 contre 42,1 jours en 2018 soit une baisse de -21,5 %.

Il est important de noter que dans les entreprises de classe 3, cette évolution marquée à la hausse est notamment la conséquence d'un nombre important de jours relevé dans 4 entreprises, ce qui influe sur le résultat de la classe. De plus, le nombre moyen de jours d'arrêt de travail par agression dans les entreprises de classe 3 est, contrairement aux années passées, supérieur à celui des entreprises de classe 2 (48,7 jours en moyenne pour les entreprises de classe 3 contre 42,1 jours pour les entreprises de classe 2).

Enfin, le nombre moyen de jours d'arrêt de travail par agression est le plus élevé dans les entreprises classe 1 (58,6 jours en moyenne).

Les agressions subies par le personnel en 2018 ont ainsi induit 55 595 jours d'arrêts de travail représentant 20,1 % des jours d'arrêt

• Jours d'arrêt de travail dus à des agressions

• Par classe d'entreprises

| | 2016 | | | 2017 | | | 2018 | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------------|--------------|--------------|
| | 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 | 42 230 | 6 502 | 442 | 46 456 | 7 188 | 974 | 47 777 | 6 405 | 1 413 |
| Nombre total d'agressions | 790 | 133 | 29 | 870 | 134 | 31 | 816 | 152 | 29 |
| Nombre moyen de jours d'arrêt par agression | 53,5 | 48,9 | 15,2 | 53,4 | 53,6 | 31,4 | 58,6 | 42,1 | 48,7 |

Salariés hospitalisés

En 2018, 9 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).

de travail consécutifs à des accidents du travail dans les entreprises de transport urbain. Ce niveau situe l'année 2018 à un niveau proche de ceux atteints en 2010 (20,2 %) et 2016 (20,3 %).

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

- dans les entreprises de classe 1, 22 % des jours d'arrêt pour accident du travail,
- dans les entreprises de classe 2, 13,3 % des jours d'arrêt pour accident du travail,
- dans les entreprises de classe 3, 12,8 % 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, poursuit cette année sa hausse, dans une proportion toutefois moindre qu'en 2017. 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 1 et 3, qui enregistrent cette année une progression forte du nombre de jours d'arrêt de travail par agression.

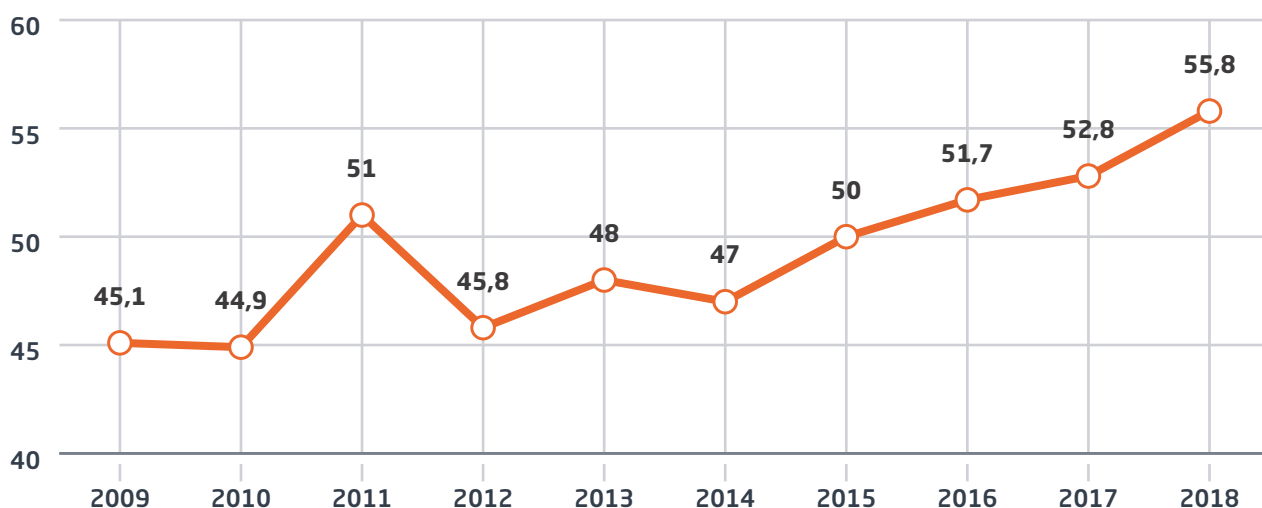
Rappelons que les agressions sur les salariés ont une incidence significative sur la cotisation accident du travail dont s'acquittent les entreprises de la profession.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|--------|--------|---------------|
| Nombre total de jours d'arrêt de travail | 49 174 | 54 618 | 55 595 |
| Nombre total d'agressions | 952 | 1 035 | 997 |
| Nombre moyen de jours d'arrêt de travail par agression | 51,7 | 52,8 | 55,8 |

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|------|------|-----------|
| Nombre total de salariés hospitalisés | 8 | 10 | 9 |
| Nombre total de jours d'hospitalisation | 21 | 23 | 11 |

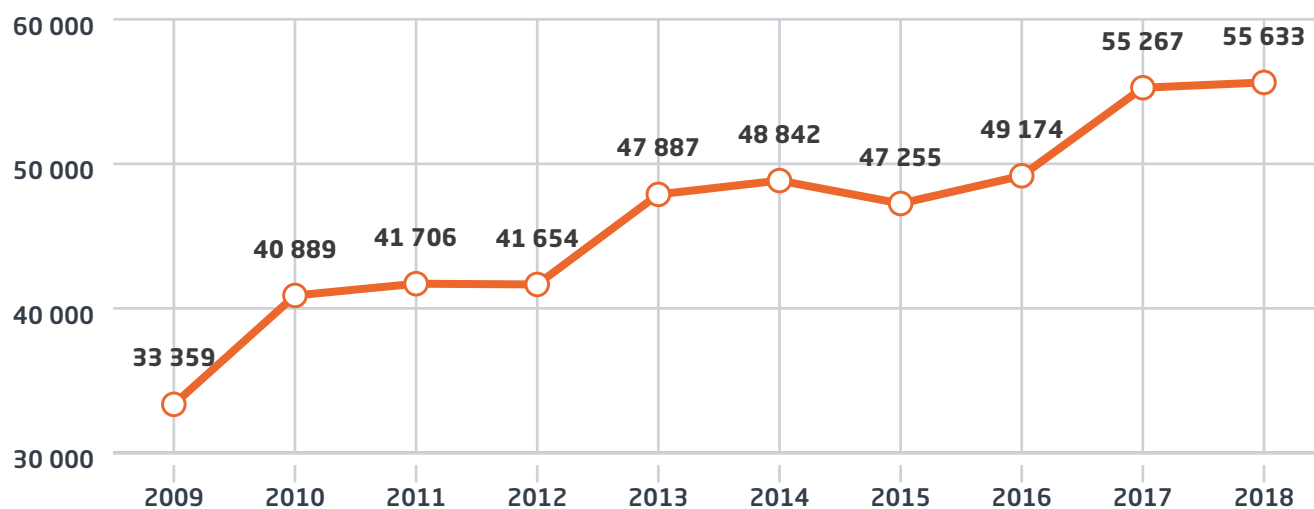
1 Agressions sur le personnel

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



Source : rapports sûreté UTP 2009 à 2018

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



Source : rapports sûreté UTP 2009 à 2018

Nature des préjudices causés

La répartition des jours d'arrêt de travail, qu'ils soient liés à des préjudices physiques ou psychologiques demeure relativement stable depuis 2015. En 2018, 52,1 % des jours d'arrêt de travail sont consécutifs à un préjudice physique (contre 50,4 % en 2017 soit une hausse de +1,7 point) et 47,9 % résultent de préjudices psychologiques (contre 49,6 % en 2017 soit une baisse de -1,7 point).

L'examen de l'évolution de la proportion des jours d'arrêt de travail consécutifs à des préjudices psychologiques (cf. graphique ci-

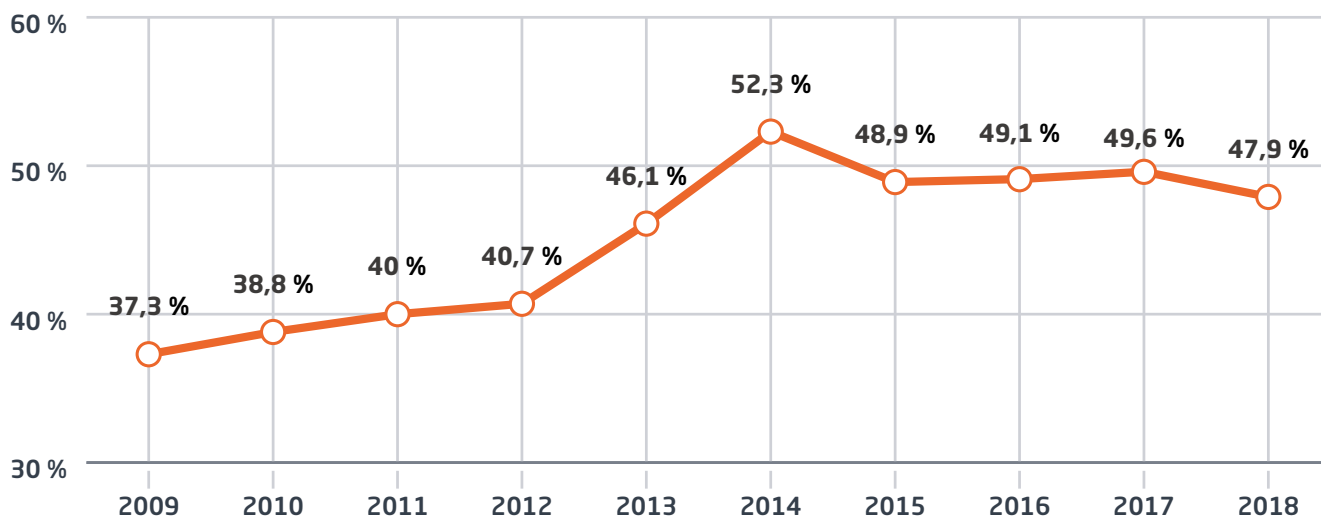
dessous) nous montre que cette part, reste stable depuis 2015 à près de 49 %. Bien que la part des préjudices psychologiques reste importante dans les arrêts de travail, nous constatons qu'elle semble diminuer en 2018, représentant 47,9 % des arrêts de travail contre 49,6 % en 2017.

Précisons que 8,4 % des jours d'arrêt de travail sont dus à des rechutes en 2018, dont 32,6 % sont d'ordre psychologique (contre 50,6 % en 2017).

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|--------|--------|---------------|
| Nombre d'arrêt de travail consécutifs à des préjudices physiques | 50,9 % | 50,4 % | 52,1 % |
| Nombre d'arrêt de travail consécutifs à des préjudices psychologiques | 49,1 % | 49,6 % | 47,9 % |

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

(données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2009 à 2018

1 Agressions sur le personnel

Les salariés victimes d'agression

Répartition par catégorie professionnelle

En 2018, 89 % des agressions suivies d'un arrêt de travail ont été subies par les conducteurs et vérificateurs (91,7 % en 2017, soit une baisse de -2,7 points).

La proportion de conducteurs parmi les salariés agressés est en légère progression par rapport à l'année dernière, 57,7 % en 2017 contre 59,5 % en 2018, mais sans pour autant atteindre le pic enregistré en 2016 (61,4 %).

En revanche, la proportion de vérificateurs parmi les salariés agressés diminue de manière significative cette année, et s'élève à 29,4 % en 2018 contre 34 % en 2017. Cette proportion est ainsi proche de celle constatée en 2016 (28,5 %).

La part d'agents de vente agressés augmente légèrement en 2018 (1,6 % contre 1 % en 2017), tout comme celle des régulateurs (0,4 % en 2018 contre 0,3 % en 2017) et des agents d'intervention techniques (0,4 % en 2018 contre 0,1 % en 2017).

La proportion des agents d'accompagnement agressés augmente : alors qu'ils ne représentaient que 4,4 % des salariés victimes d'agression en 2017, les agents d'accompagnement représentent 7 % des salariés agressés en 2018 (soit une hausse de +2,6 points).

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

urbain, nous amène à constater que si les conducteurs subissent la majorité des agressions, le risque reste plus élevé pour les vérificateurs et agents d'accompagnement. Concernant ces derniers, le risque d'agression augmente cette année de manière importante par rapport à 2017 où une agression pour 17,4 agents d'accompagnement était dénombrée.

En effet, nous dénombrons :

- une agression pour 8 agents d'accompagnement ;
- une agression pour 8,2 vérificateurs ;
- une agression pour 52 conducteurs.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|--------|--------|---------------|
| Conducteurs | 61,4 % | 57,7 % | 59,5 % |
| Vérificateurs | 28,5 % | 34 % | 29,5 % |
| Régulateurs | 0,5 % | 0,3 % | 0,4 % |
| Agents de vente | 0,9 % | 1 % | 1,6 % |
| Agents d'accompagnement | 4 % | 4,4 % | 7 % |
| Agents d'intervention technique | 3,1 % | 0,1 % | 0,4 % |
| Autres | 1,6 % | 2,5 % | 1,6 % |

• 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 23,1 % en 2018.

Le rapport entre ces agressions et la part des salariées dans les effectifs de la branche (17,8 % dans la catégorie des ouvriers roulants selon le bilan social UTP 2018) nous permet de dénombrer :

- une agression pour 49,8 hommes ;
- une agression pour 42,3 femmes.

Nous constatons que les hommes et les femmes ont subi un niveau d'agression proche, bien que les femmes soient davantage exposées à une agression en 2018.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------|------|--------|---------------|
| Hommes | 81 % | 79,2 % | 76,9 % |
| Femmes | 19 % | 20,8 % | 23,1 % |

• 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. Néanmoins, ce chiffre ne cesse de diminuer, passant de 41,9 % en 2016 à 38,8 % en 2017, pour atteindre 34,4 % en 2018, se rapprochant ainsi du taux d'agression constaté des salariés ayant entre 41 à 50 ans, qui représentent 33,7 % des salariés agressés.

La part des salariés âgés de plus de 50 ans parmi les salariés agressés augmente en 2018, tant pour la tranche des 51 à 54 ans que pour la tranche des 55 ans et plus. Ces chiffres s'établissent respectivement à 14,5 % (contre 9,5 % en 2017) et à 16,4 % (contre 13,5 %). 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, 35,7 % des salariés ont plus de 50 ans en 2018, contre 35,4 % en 2017 et 34,1 % en 2016 (source : bilan social UTP 2018). Soulignons que les salariés âgés de 55 ans et plus ont proportionnellement été moins agressés.

Enfin, à l'instar des années précédentes, la tranche d'âge de 18 à 25 ans demeure depuis 2009, celle subissant le moins d'agressions. En 2018, les salariés âgés de 18 à 25 ans représentent 1 % des salariés qui ont subi une agression suivie d'un arrêt de travail, contre 1,3 % en 2017 et 1,6 % en 2016.

• Répartition par ancienneté

En 2018, la part des salariés agressés dont l'ancienneté est comprise entre 5 à 10 ans demeure la plus élevée, alors même qu'elle enregistre une baisse de -3,9 points (24,4 % en 2018 contre 28,3 % en 2017). Additionnée à la part des salariés ayant entre 10 à 15 ans d'ancienneté, la part des 5 à 15 ans d'ancienneté représente à elles seules près de la moitié des salariés agressés (44,4 % en 2018, contre 49,1 % en 2017 et 48,6 % en 2016).

La part des salariés agressés dont l'ancienneté est comprise entre 1 et 5 ans est stable en 2018 après avoir légèrement diminué en 2017. Elle atteint cette année 19,9 % contre 19,3 % en 2017 et 21,6 % en 2016.

Les salariés ayant une ancienneté d'au moins 15 ans représentent quant à eux 33,2 % des salariés agressés en 2018, leur proportion étant, depuis 2014, en constante augmentation (28,6 % en 2017 contre 27,3 % en 2016).

De même, la part des salariés agressés dont l'ancienneté est la plus faible (moins d'un an), est en légère baisse cette année, et retrouve ainsi le niveau constaté en 2016 (2,5 % en 2018 et 2016 contre 3 % en 2017).

Le rapport entre le nombre d'agressions et la proportion représentée par chaque catégorie d'ancienneté dans les effectifs des entreprises de transport urbain permet de constater que les salariés ayant une ancienneté comprise entre 3 à 10 ans et entre 15 et 20 ans ont le plus de risque de subir une agression. A titre de comparaison, notons que l'an dernier, les salariés ayant entre 3 à 5 ans d'ancienneté et ceux ayant une ancienneté comprise entre 10 à 15 avaient le plus de risque de subir une agression.

Cependant, le rapport entre le nombre d'agressions et la part représentée par chaque tranche d'âge dans les effectifs de la branche nous apprend que ce sont les salariés âgés de 26 à 40 ans qui ont le risque le plus élevé de subir une agression. Notons qu'en 2017, les salariés les plus jeunes avaient davantage de risque de subir une agression (une agression pour 33 salariés âgés de 18 à 25 ans).

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------------------|--------|--------|---------------|
| 18 à 25 ans inclus | 1,6 % | 1,3 % | 1 % |
| 26 à 40 ans inclus | 41,9 % | 38,8 % | 34,4 % |
| 41 à 50 ans inclus | 31,9 % | 36,9 % | 33,7 % |
| 51 à 54 inclus | 13,1 % | 9,5 % | 14,5 % |
| 55 ans et + | 11,5 % | 13,5 % | 16,4 % |

Nous dénombrons ainsi :

- une agression pour **53,3 salariés âgés de 18 à 25 ans inclus,**
- une agression pour **42,3 salariés âgés de 26 à 40 ans inclus,**
- une agression pour **47 salariés âgés de 41 à 50 ans inclus,**
- une agression pour **48,7 salariés âgés de 51 à 54 ans inclus,**
- une agression pour **61,3 salariés âgés de 55 ans et plus.**

A l'inverse, les salariés dont l'ancienneté est la faible et ceux dont l'ancienneté est la plus grande ont le risque le plus faible de subir une agression.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------------------|--------|--------|---------------|
| Moins d'1 an | 2,5 % | 3 % | 2,5 % |
| De 1 à moins de 3 ans | 8,5 % | 7,7 % | 8,1 % |
| De 3 à moins de 5 ans | 13,1 % | 11,6 % | 11,8 % |
| De 5 à moins de 10 ans | 25,8 % | 28,3 % | 24,4 % |
| De 10 à moins de 15 ans | 22,8 % | 20,8 % | 20 % |
| De 15 à moins de 20 ans | 15,2 % | 17,1 % | 18,6 % |
| De 20 à moins de 25 ans | 6,3 % | 5,9 % | 7,5 % |
| De 25 à moins de 30 ans | 5,8 % | 5,6 % | 7,1 % |

Ainsi, nous avons pu comptabiliser :

- une agression pour **96,1 salariés de moins d'un an d'ancienneté ;**
- une agression pour **49,2 salariés de 1 à 3 ans d'ancienneté ;**
- une agression pour **40 salariés de 3 à 5 ans d'ancienneté ;**
- une agression pour **40,8 salariés de 5 à 10 ans d'ancienneté ;**
- une agression pour **43,9 salariés de 10 à 15 ans d'ancienneté ;**
- une agression pour **40,7 salariés de 15 à 20 ans d'ancienneté ;**
- une agression pour **60,4 salariés de 20 à 25 ans d'ancienneté ;**
- une agression pour **86,3 salariés de 25 à 30 ans d'ancienneté.**

1 Agressions sur le personnel

• Première agression

En 2018, il s'agissait d'une première agression pour 46,5 % des salariés victimes de ces faits, contre 44,1 % en 2017, soit une hausse de +2,4 points.

• Formations « sûreté »

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

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 s'élève, depuis le 1^{er} janvier 2008, à 0,3 % de la masse salariale.

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

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------------------|--------|--------|---------------|
| Première agression | 37,4 % | 44,1 % | 46,5 % |

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 2018, 66,1 % ont suivi une formation « sûreté » au cours des cinq dernières années contre 64,6 % en 2017 et 69,2 % en 2016.

Ajoutons qu'un peu plus de 123 066 heures de formation consacrées à la gestion des situations conflictuelles ont été suivies en 2018 par les salariés des entreprises de transport urbain, contre 121 104 heures l'année dernière (cf. « Les réponses des entreprises de transport urbain à l'insécurité », page 33).

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------------|--------|--------|---------------|
| Formations « sûreté » | 69,2 % | 64,6 % | 66,1 % |

Causes et moyens des agressions

• Les causes des agressions

A l'instar des années précédentes, c'est lors de la vérification du titre de transport des voyageurs que les salariés des entreprises de transports subissent la plus grande part des agressions : 30,1 % des agressions ont lieu à cette occasion contre 32,3 % en 2017 et 34,7 % en 2016. La proportion des salariés agressés pour cause de remarques ou rappel au règlement, à l'inverse des années précédentes, augmente sensiblement en 2018 et atteint 18,7 % (contre 12,9 % en 2017).

De plus nous pouvons souligner que :

- la proportion des salariés agressés sans motifs apparents, après avoir augmentée entre 2016 et 2017, se stabilise en 2018 et représente 18,2 % des agressions ;
- les conflits de circulation avec les usagers de la route diminuent cette année et représentent 10 % des agressions subies par les salariés ;
- les proportions des salariés agressés à l'occasion d'un achat de titre de transport ou lors d'un vol ou d'une tentative de vol à la caisse se stabilisent en 2018 et représentent respectivement 9,7 % et 0,9 % des agressions.

Enfin la proportion des salariés agressés pour s'être interposés dans une bagarre augmente de +1,6 point et les agressions pour un motif « autres » baisse de -3,8 points.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|--------|--------|---------------|
| Vérification du titre de transport | 34,7 % | 32,3 % | 30,1 % |
| Remarque ou rappel du règlement | 16,2 % | 12,9 % | 18,7 % |
| Achat du titre de transport | 5,9 % | 9,3 % | 9,7 % |
| Vol ou tentative de vol à la caisse | 1,4 % | 0,6 % | 0,9 % |
| Interposition dans une bagarre | 4,1 % | 2,3 % | 3,9 % |
| Conflit de circulation avec les usagers de la route | 8,5 % | 12,3 % | 10 % |
| Sans motifs apparents | 15,9 % | 18 % | 18,2 % |
| Autres | 13,5 % | 12,3 % | 8,5 % |

• Moyens des agressions

Après avoir diminué en 2017, la part des atteintes à l'intégrité physique parmi les agressions suivies d'un arrêt de travail augmente cette année, sans pour autant atteindre le niveau constaté en 2016 : 53,8 % en 2018 contre 51,2 % en 2017 et 56,6 % en 2016.

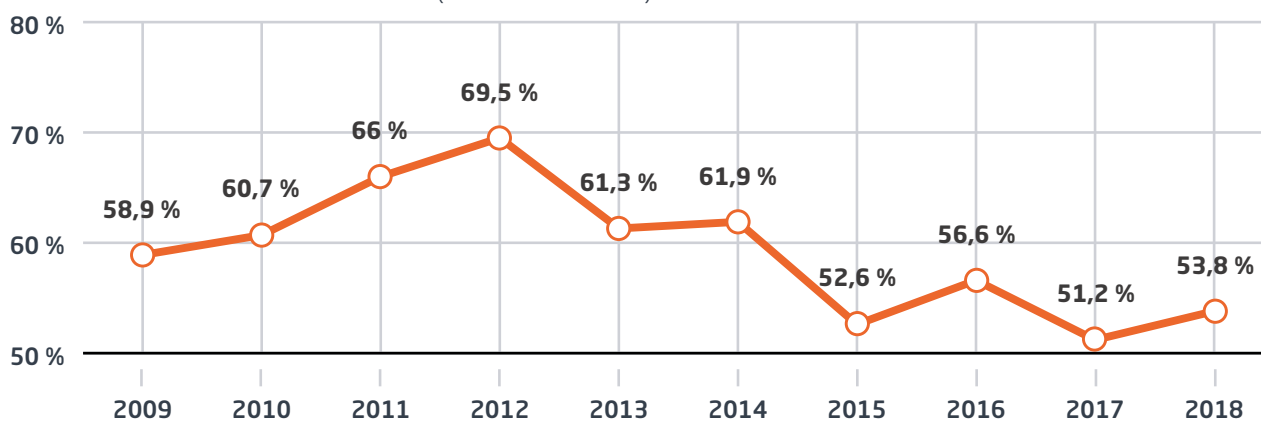
Cette augmentation se retrouve dans l'ensemble des moyens d'agression listé dans le tableau ci-dessous, sauf pour les agressions réalisées avec des jets de projectiles (7 % en 2018 contre 11,9 % en 2017), celles avec une arme blanche (0,9 % en 2018 contre 1,4 % en 2017) ou encore les agressions menées à l'aide un laser (0,8 % en

2018 contre 2,3 % en 2017). Notons que les atteintes à mains nues augmentent considérablement passant de 22,4 % en 2017 à 29,4 % en 2018 (soit une hausse de +7 points).

L'examen, sur dix ans, de l'évolution de la part des atteintes physiques dans les agressions suivies d'un arrêt de travail (cf. graphique ci-dessous), nous montre que cette proportion, qui a connu une diminution en 2017, remonte cette année, mais sans atteindre le pic constaté en 2012 de 69,5 %.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| MENACES dont : | 43,4 % | 48,8 % | 46,2 % |
| Menaces avec armes, objets, animaux | 3 % | 7,7 % | 10,7 % |
| Insultes - menaces verbales | 40,3 % | 41,2 % | 35,5 % |
| ATTEINTES A L'INTEGRITE PHYSIQUE dont : | 56,6 % | 51,2 % | 53,8 % |
| Crachats | 7,9 % | 8,1 % | 9 % |
| Mains nues | 27,2 % | 22,4 % | 29,4 % |
| Seringue | 0 % | 0 % | 0 % |
| Bombe lacrymogène | 0,7 % | 0,3 % | 0,5 % |
| Jet de projectiles | 10,3 % | 11,9 % | 7 % |
| Arme contondante | 0,9 % | 0,3 % | 0,4 % |
| Animal | 0,4 % | 0,2 % | 0,2 % |
| Arme blanche | 0,8 % | 1,4 % | 0,9 % |
| Arme à feu | 0,9 % | 0,4 % | 0,7 % |
| Lasers | 1,1 % | 2,3 % | 0,8 % |
| Autres | 6,4 % | 3,9 % | 4,9 % |

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



Source : rapports sûreté UTP 2009 à 2018

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 2018 : elle est de 13,6 % en 2018 alors qu'elle était de 13,2 % en 2017.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|--------|--------|---------------|
| Véhicule de surface (bus et tramways) | 88,3 % | 86,8 % | 86,4 % |
| Métro/Val | 11,7 % | 13,2 % | 13,6 % |

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

| METRO/VAL | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------------------------|--------|--------|---------------|
| Poste de conduite | 32,4 % | 26,2 % | 30,7 % |
| Dans une rame | 21,6 % | 6 % | 9,1 % |
| A l'extérieur du véhicule | 46 % | 67,8 % | 60,2 % |

La part des agressions au poste de conduite des métros, en diminution l'année dernière, repart à la hausse en 2018 et s'élève à 30,7 % (contre 26,2 % en 2017). Une hausse est également constatée concernant la part des agressions commises dans une rame, qui passe de 6 % en 2017 à 9,1 % en 2018, sans pour autant atteindre le pic enregistré à 21,6 % en 2016. A l'inverse, la part des agressions commises à l'extérieur du véhicule, bien que représentant plus de 60 % des agressions subies par les salariés des entreprises de transport urbain, enregistre une baisse de -7,6 points, passant de 67,8 % en 2017 à 60,2 % en 2018.

Il est important de rappeler que les évolutions de ces données ne sont pas significatives dans la mesure où le nombre d'agressions

• Localisation des agressions

A l'instar des années précédentes, la majeure partie des agressions surviennent dans un quartier dit « sensible » ou en centre-ville (71,8 % en 2018 contre 73 % en 2017 et 72,9 % en 2016), cette proportion étant toutefois en baisse cette année.

La part des agressions commises dans un quartier dit « résidentiel » augmente cette année, après avoir été relativement stable entre 2016 et 2017. Notons que la part des agressions commises dans ce cadre reste proche de celle des agressions commises dans un quartier dit « sensible ».

Enfin, la part des agressions commises dans d'autres endroits, en baisse depuis 2012, reste stable en 2018 (4,6 %, contre 4,7 % en 2017 et 4,5 % en 2016) et s'éloigne ainsi des niveaux quasi-nuls constatés en 2014 et 2015. Parmi ces lieux, les entreprises ont notamment cité les abords d'établissements scolaire ou de zones commerciales, les pôles d'échanges, ou encore les dépôts de bus.

commises dans les métros et véhicules automatiques légers est faible par rapport aux véhicules de surface. Dès lors, des modifications importantes dans la répartition des agressions peuvent être induites par une simple diminution de quelques agressions.

Notons également que la proportion des agressions commises au poste de conduite ou à l'avant du véhicule augmente dans les bus et les tramways, passant de 60,8 % en 2017 à 65,2 % en 2018, soit une hausse de +4,4 points. A l'inverse, la proportion des agressions commises au milieu du véhicule ou à la station d'arrêt diminue, et passe respectivement de 13,9 % à 12,1 % et de 19,3 % à 15,2 % en 2018.

| VEHICULE DE SURFACE | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|--------|--------|---------------|
| Poste de conduite, avant du véhicule | 62 % | 60,8 % | 65,2 % |
| Au milieu du véhicule | 17,1 % | 13,9 % | 12,1 % |
| A l'arrière du véhicule | 7,6 % | 6 % | 7,5 % |
| A la station d'arrêt | 13,3 % | 19,3 % | 15,2 % |
| Autres | 0 % | 0 % | 0 % |

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------------------------|--------|--------|---------------|
| Dans un quartier sensible | 25,2 % | 26,2 % | 24,8 % |
| Dans un quartier résidentiel | 22,6 % | 22,3 % | 23,6 % |
| Au centre-ville | 47,7 % | 46,8 % | 47 % |
| Autres | 4,5 % | 4,7 % | 4,6 % |

Les périodes des agressions

• Période/Vacances scolaires

La proportion des agressions commises durant la période scolaire diminue cette année, après avoir connue une légère augmentation en 2017. Ainsi, en 2018, 65,5 % des agressions ont été commises pendant la période scolaire, contre 71,7 % en 2017, soit une baisse de -6,2 points.

Dans la mesure où la période scolaire représente environ 71 % d'une année, nous pouvons considérer que le risque de subir une agression a été plus élevé en 2018 hors période scolaire que pendant cette période.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------------|------|--------|---------------|
| Période scolaire | 69 % | 71,7 % | 65,5 % |
| Hors période scolaire | 31 % | 28,3 % | 34,5 % |

Jours de la semaine

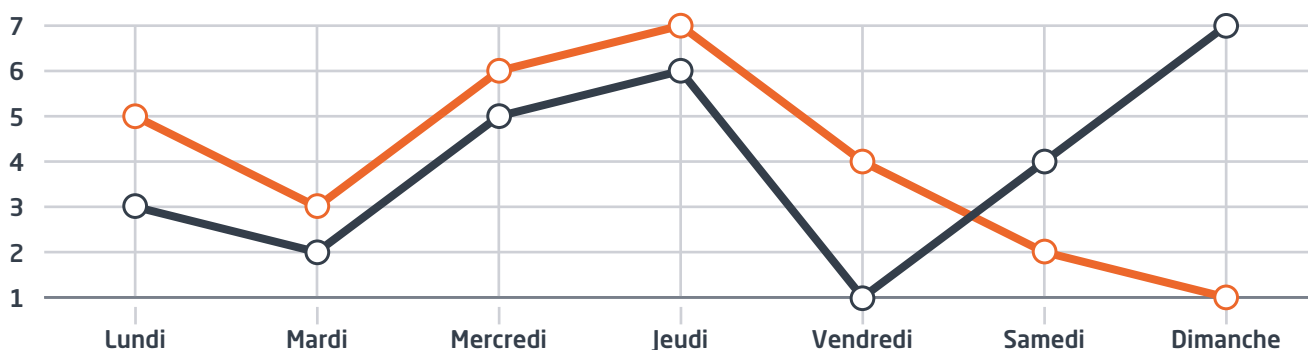
A l'instar des années précédentes, nous constatons que le dimanche demeure le jour durant lequel le personnel subit le moins d'agressions et que la proportion des agressions commises ce jour de la semaine diminue depuis trois années consécutives, passant de 9,2 % en 2016 à 8,8 % en 2017 et 7,5 % en 2018.

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 2018 le dimanche.

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

| | 2016 | | 2017 | | 2018 | |
|-----------------|------------------|-----------------------|------------------|-----------------------|------------------|-----------------------|
| | Période scolaire | Hors période scolaire | Période scolaire | Hors période scolaire | Période scolaire | Hors période scolaire |
| Lundi | 15,8 % | 11,9 % | 13,8 % | 15,9 % | 16,2 % | 14,8 % |
| Mardi | 17 % | 15,6 % | 14,1 % | 14,1 % | 14,7 % | 14,2 % |
| Mercredi | 16,9 % | 22,1 % | 17,3 % | 20,7 % | 19,3 % | 13,3 % |
| Jeudi | 14,9 % | 11,9 % | 16,5 % | 14,5 % | 17,4 % | 19,1 % |
| Vendredi | 15,2 % | 16,2 % | 16 % | 12,5 % | 15 % | 13,7 % |
| Samedi | 11,5 % | 12,6 % | 14,4 % | 12,6 % | 12,1 % | 15,1 % |
| Dimanche | 8,7 % | 9,7 % | 7,9 % | 9,7 % | 5,3 % | 9,8 % |

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



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.

Source : rapports sûreté UTP 2009 à 2018

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 (68,1 % en 2018, contre 66,9 % en 2017 et 68,7 % en 2016).

De manière constante, nous notons que la tranche 16h-19h apparaît être celle totalisant le plus d'agression (26,9 % en 2018 contre 25,9 % en 2017 et 28,6 % en 2016), suivie de la tranche 14h-16h qui augmente cette année et enregistre 16,7 % d'agression en 2018 (contre 15,9 % en 2017 et 14,3 % en 2016).

Les tranches horaires 9h-12h et 22h - fin de service sont celles durant lesquelles le personnel est le moins victime d'agressions avec

respectivement 10,1 % et 8,9 % des agressions commises. Toutefois, lorsque nous faisons le rapport entre le nombre d'agressions commises dans cette tranche horaire et le nombre de services effectués, nous constatons que le risque de subir une agression est plus élevé après 22 heures.

Nous recensons en effet :

- une agression pour 4 979 services de journée ;
- une agression pour 3 857 services de nuit.

Le risque de subir une agression entre 22 heures et la fin du service est donc 1,3 fois plus élevé que pendant le reste de la journée.

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

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------------|--------|--------|--------|
| Début de service - 9h | 11,1 % | 11,6 % | 10,5 % |
| 9h - 12h | 10,3 % | 10,4 % | 10,1 % |
| 12h - 14h | 9,9 % | 11,1 % | 11,3 % |
| 14h - 16h | 14,3 % | 15,9 % | 16,7 % |
| 16h - 19h | 28,6 % | 25,9 % | 26,9 % |
| 19h - 22h | 16,8 % | 17,3 % | 15,6 % |
| 22h - fin de service | 9 % | 7,8 % | 8,9 % |

Les agresseurs

• Répartition par sexe

La part des agressions commises par des hommes continue de progresser : elle s'élève à 90 % en 2018 contre 88,6 % en 2017 et 87,2 % en 2016.

• 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 57,1 % des faits commis à l'encontre des salariés (contre 59 % en 2017). Pour autant, la part des agresseurs âgés de plus de 25 ans augmente cette année, et passe de 41 % en 2017 à 42,9 % en 2018, mais reste éloigné du pic enregistré à 47,3 % en 2016.

Notons également que la part des agresseurs de moins de 16 ans continue de progresser : elle s'élève à 18,7 % en 2018 et enregistre une hausse de +6,9 points entre 2016 et 2018.

• Les modes d'agressions

La part des agressions commises en groupe diminue et représente 17 % des agressions en 2018, contre 20,3 % en 2017. Ainsi, après avoir connu une hausse en 2017, la part des agressions commises en groupe baisse de -3,3 points.

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

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------|--------|--------|------|
| Hommes | 87,2 % | 88,6 % | 90 % |
| Femmes | 12,8 % | 11,4 % | 10 % |

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------|--------|--------|--------|
| Moins de 16 ans | 11,8 % | 15,8 % | 18,7 % |
| De 16 à 25 ans | 40,9 % | 43,2 % | 38,4 % |
| Plus de 25 ans | 47,3 % | 41 % | 42,9 % |

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------|--------|--------|--------|
| Seul | 80,7 % | 79,7 % | 83 % |
| A deux, trois | 13,2 % | 13,4 % | 12,1 % |
| A plus de trois | 6,1 % | 6,9 % | 4,9 % |

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

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

En 2018, le nombre d'agressions recensées dans les entreprises de transport urbain augmente de +11 %, après avoir connu une baisse significative de -9,8 % l'année dernière. Ainsi, 5 206 agressions suivies ou non d'un arrêt de travail ont été relevées, atteignant un nombre similaire à celui constaté en 2016 (5 203 agressions).

Lorsque nous examinons plus précisément ces données, nous constatons que la hausse des agressions se retrouvent dans toutes les classes d'entreprises.

Ainsi, le nombre d'agressions dénombrées dans les entreprises de classe 1 a augmenté de +5,4 %, passant de 3 612 à 3 808 entre 2017 et 2018.

Les entreprises de classe 2 enregistrent une hausse de +27,9 % et les entreprises de classe 3 une augmentation de +34 % du nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail.

A l'instar des agressions suivies d'un arrêt de travail, l'évolution du nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail doit être

examinée au regard de l'augmentation de la fréquentation dans les transports publics urbains, mesurée par le nombre de voyages effectués.

Ainsi, sur les dix dernières années, l'étude du nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail rapporté au nombre de voyages effectués, montre que le nombre d'agressions, en progression constante entre 2005 et 2010, s'est stabilisé entre 2010 et 2015, puis a fortement augmenté en 2017 pour retrouver le niveau de 2016. Nous pouvons en effet recenser 1,9 agression pour un million de voyages en 2018, contre 1,74 en 2017 et 1,9 en 2016.

Cette hausse du nombre d'agressions sur le personnel doit être prise au sérieux car elle est un indicateur des difficultés que peuvent ressentir certains salariés des entreprises de transport urbain confrontés à une forme de banalisation des actes de violence et des comportements d'agressivité ou d'irrespect.

Les moyens mis en œuvre depuis des années par les entreprises et leurs personnels en matière de lutte contre l'insécurité, s'ils présentent des résultats tangibles et permettent de contenir certains indicateurs ne suffisent pas à eux seuls à endiguer l'augmentation des comportements violents. 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.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|-------|-------|--------------|
| Nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail | 5 203 | 4 691 | 5 206 |

1 Agressions sur le personnel

• Par classe d'entreprises

Classe 1

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|-------|-------|--------------|
| Nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail | 4 011 | 3 612 | 3 808 |

Classe 2

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|------|------|--------------|
| Nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail | 869 | 791 | 1 012 |

Incapacités Totales de Travail (ITT)

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

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

Ainsi, en 2018, les 128 entreprises du panel ont indiqué 663 agressions donnant lieu à ITT, dont 187 une ITT de plus de 8 jours.

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

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

En 2018, l'entreprise s'est constituée partie civile au côté du salarié agressé dans 55,6 % des cas où celui-ci a déposé plainte (contre 53,2 % en 2017, soit une hausse de +2,4 points).

Condamnation à l'encontre d'un agresseur

En 2018, les entreprises de notre panel ont recensé 499 décisions de justice ayant condamné des agresseurs de salariés du transport urbain (contre 511 en 2016), dont 77,3 % 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

Classe 3

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|------|------|------------|
| Nombre d'agressions suivies ou non d'un arrêt de travail | 323 | 288 | 386 |

Dépôt de plainte par les salariés

Après avoir augmenté en 2017, le nombre de plaintes déposées par les salariés est en baisse cette année: 48,8 % des agressions ont donné lieu à une plainte en 2018, contre 55,9 % en 2016 et 49,7 % en 2016.

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

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------------|--------|--------|---------------|
| Plaintes déposées | 49,7 % | 55,9 % | 48,8 % |

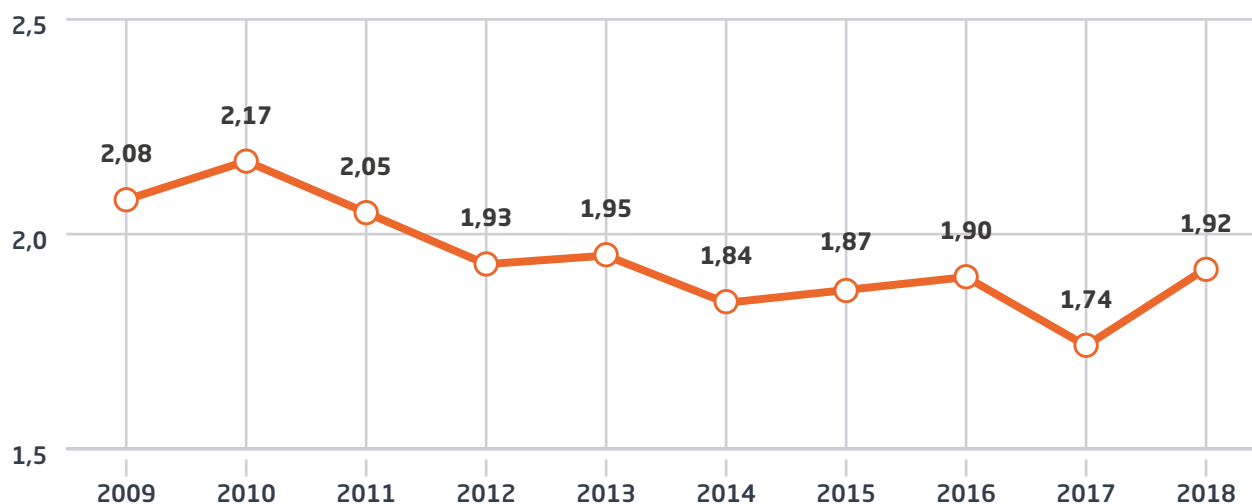
| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------------------------|--------|--------|---------------|
| Constitution de partie civile | 47,9 % | 53,2 % | 55,6 % |

ces agents], en raison des fonctions exercées par ces dernières. »

Au-delà des condamnations, 297 classements sans suite (contre 332 en 2017, soit une baisse de -10,5 %) et 134 mesures alternatives aux poursuites, telles que la médiation pénale (contre 83 en 2017, soit une diminution de -38,1 %), ont été prononcées.

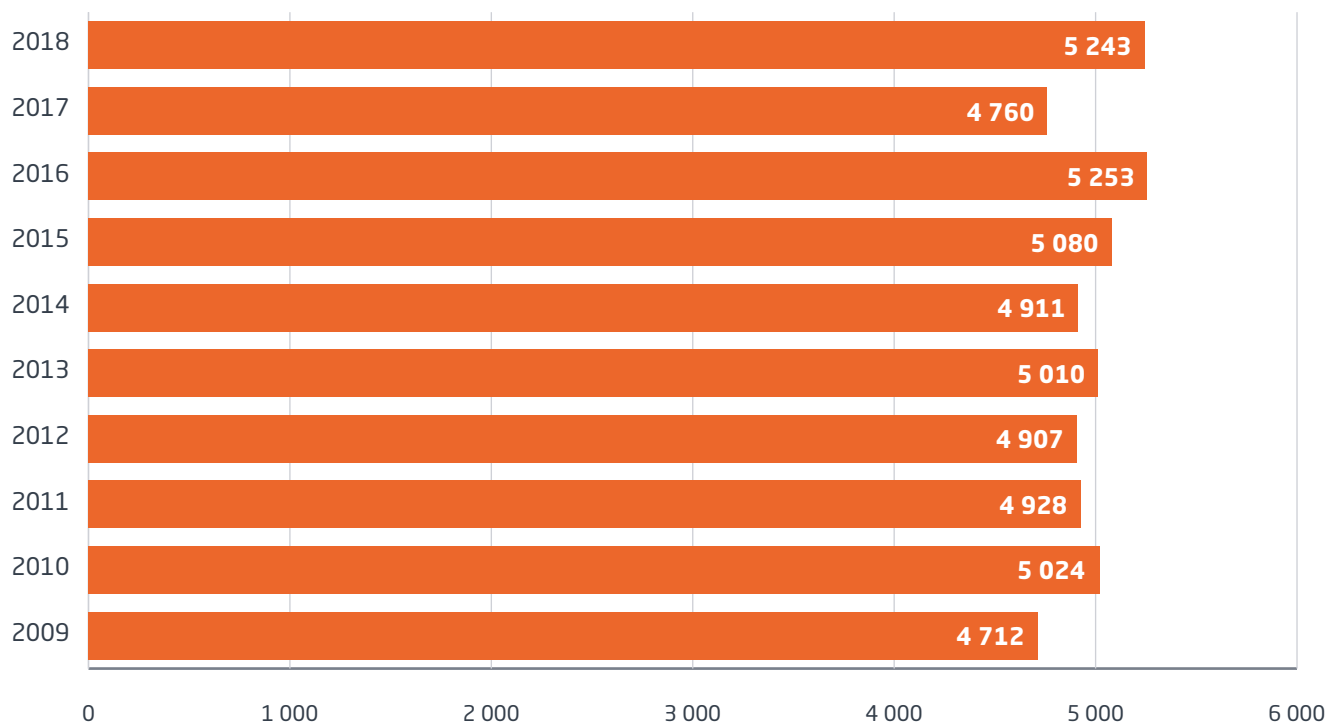
| | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|------|------|------------|
| Condamnation à l'encontre d'un agresseur | 527 | 511 | 499 |

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 2009 à 2018

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



Source : rapports sûreté UTP 2009 à 2018

Sur cet indicateur, une différence entre les données brutes et les données panel peut apparaître. Cette différence s'explique par la présence, dans les données brutes, des indicateurs d'entreprises de classe 2 et de classe 3 qui, faute d'avoir répondu à l'enquête lors des années précédentes, ne sont pas intégrés au panel 2018.

2 Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises

2.1 Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises

Les agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises sont en hausse en 2018 (+7,6 %), alors qu'elles avaient diminué de -2,7 % en 2017. Les entreprises de notre panel se sont ainsi vu signaler 3 186 agressions sur les voyageurs, contre 2 962 en 2017.

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

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

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

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

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

L'examen sur dix ans du volume d'agressions sur les voyageurs rapporté au nombre de voyages effectués montre une hausse de ces faits entre 2010 et 2014 (hors l'année 2012 où une baisse peut être constatée), puis en 2018, après une baisse régulière ces trois dernières années.

Nous observons cette année que le niveau d'agressions sur les voyageurs par million de voyages est de 1,17, bien inférieur au plus haut niveau enregistré en 2003 (1,6) ou au pic de 2010 (1,4).

Cette analyse nous permet de constater de nouveau que le développement important, ces dix dernières années, de la fréquentation des transports urbains (+22,1 % entre 2008 et 2018) n'a pas pour autant entraîné une hausse proportionnelle de l'insécurité des voyageurs.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|-------|-------|--------------|
| Nombre d'agressions sur les voyageurs | 3 044 | 2 962 | 3 186 |

• Par classe d'entreprises

Les agressions dont les voyageurs ont été victimes sont en hausse dans les entreprises de classe 1 (+9,1 %) et dans les entreprises de classe 3 (+43,9 %). En revanche, on constate une diminution des agressions signalées sur les voyageurs dans les entreprises de classe 2 (-7 %).

Classe 1

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|-------|-------|--------------|
| Nombre d'agressions sur les voyageurs | 2 584 | 2 423 | 2 643 |

Classe 2

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|------|------|------------|
| Nombre d'agressions sur les voyageurs | 410 | 457 | 425 |

Les entreprises de classe 1 recensent à elles seules 83 % des agressions signalées à l'encontre des voyageurs.

Classe 3

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|------|------|------------|
| Nombre d'agressions sur les voyageurs | 50 | 82 | 118 |

Répartition hommes/femmes

En 2018, 48,5 % des personnes agressées étaient des femmes soit une augmentation de +4,7 points par rapport à 2017 et +3,1 points par rapport à 2016.

Concernant les agresseurs, l'UTP a demandé cette année aux entreprises de renseigner, lorsque cela était possible, le sexe de l'agresseur. Ainsi, en 2018, 83,6 % des agressions de voyageurs connues ont été commises par des hommes et 16,4 % par des femmes.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------|--------|--------|---------------|
| Hommes | 54,6 % | 56,2 % | 51,5 % |
| Femmes | 45,4 % | 43,8 % | 48,5 % |

Les agressions sur les voyageurs signalées

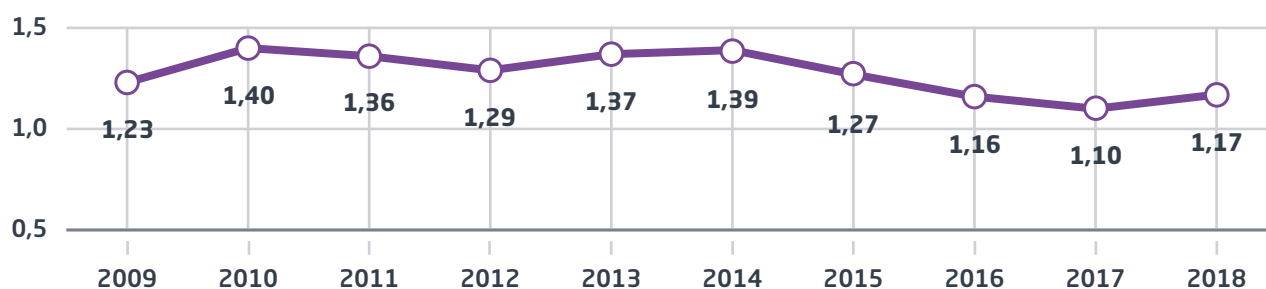
Comme les années précédentes, les agressions sur les voyageurs sont en majorité signalées par le personnel des entreprises de transport, à 65,6 % (contre 66,1 % en 2017).

Notons que le signalement des agressions par d'autres personnes (hors victimes et hors salariés) progresse de +8 points cette année, passant de 7,9 % à 15,9 %.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|-------------------------------|--------|--------|---------------|
| Par le personnel | 74 % | 66,1 % | 65,6 % |
| Par les victimes | 17,5 % | 26 % | 18,5 % |
| Par d'autres personnes | 8,5 % | 7,9 % | 15,9 % |

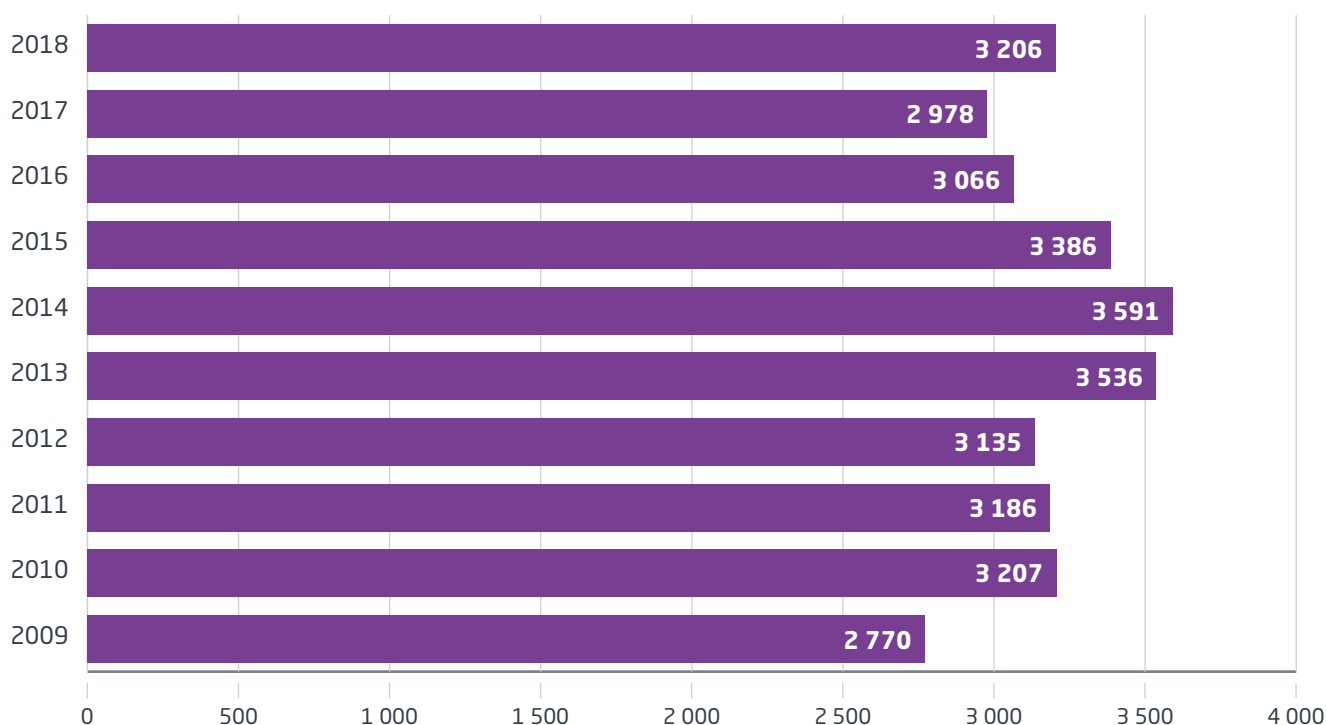
2 Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises

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



Source : rapports sûreté UTP 2009 à 2018

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



Source : rapports sûreté UTP 2009 à 2018

Sur cet indicateur, la différence entre les données brutes et les données panel peut apparaître. Cette différence s'explique par la présence, dans les données brutes, des indicateurs d'entreprises de classe 2 et de classe 3 qui, faute d'avoir répondu à l'enquête lors des années précédentes, ne sont pas intégrés au panel 2018.

2 Agressions sur les voyageurs signalées aux entreprises

Tranches horaires

Près de 71 % des agressions commises à l'encontre des voyageurs ont lieu entre 14 heures et la fin de service, dont 28,3 % entre 16 heures et 19 heures. En revanche, seules 11,2 % des agressions sont recensées après 22 heures.

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

Si les agressions subies entre le début de service et 9 heures sont en augmentation (+2,7 points), celles commises entre 16 heures et 19 heures ont proportionnellement diminuées (-2,8 points) entre 2016 et 2018.

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 2 059 services de journée ;**
- **une agression pour 1 360 services de nuit.**

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

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------------|--------|--------|---------------|
| Début de service - 9h | 8 % | 9,5 % | 10,7 % |
| 9h - 12h | 8,7 % | 8,9 % | 9 % |
| 12h - 14h | 9,9 % | 9,7 % | 9,6 % |
| 14h - 16h | 13 % | 13,3 % | 14,1 % |
| 16h - 19h | 31,1 % | 31,1 % | 28,3 % |
| 19h - 22h | 18 % | 16,5 % | 17,1 % |
| 22h - fin de service | 11,3 % | 11 % | 11,2 % |

3 Le vandalisme

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

En progression depuis 2016 (+2,05 % en 2016 et +1,3 % en 2017), le coût du vandalisme diminue cette année de -5,1 % dans les entreprises de transport. Si ce chiffre baisse relativement dans les entreprises de classe 1 et de classe 3 (respectivement -8,3 % et -16,7 %), il augmente de manière significative dans les entreprises de classe 2 (+28,7 %).

Le coût du vandalisme s'élève ainsi à 11,23 millions d'Euros en 2018.

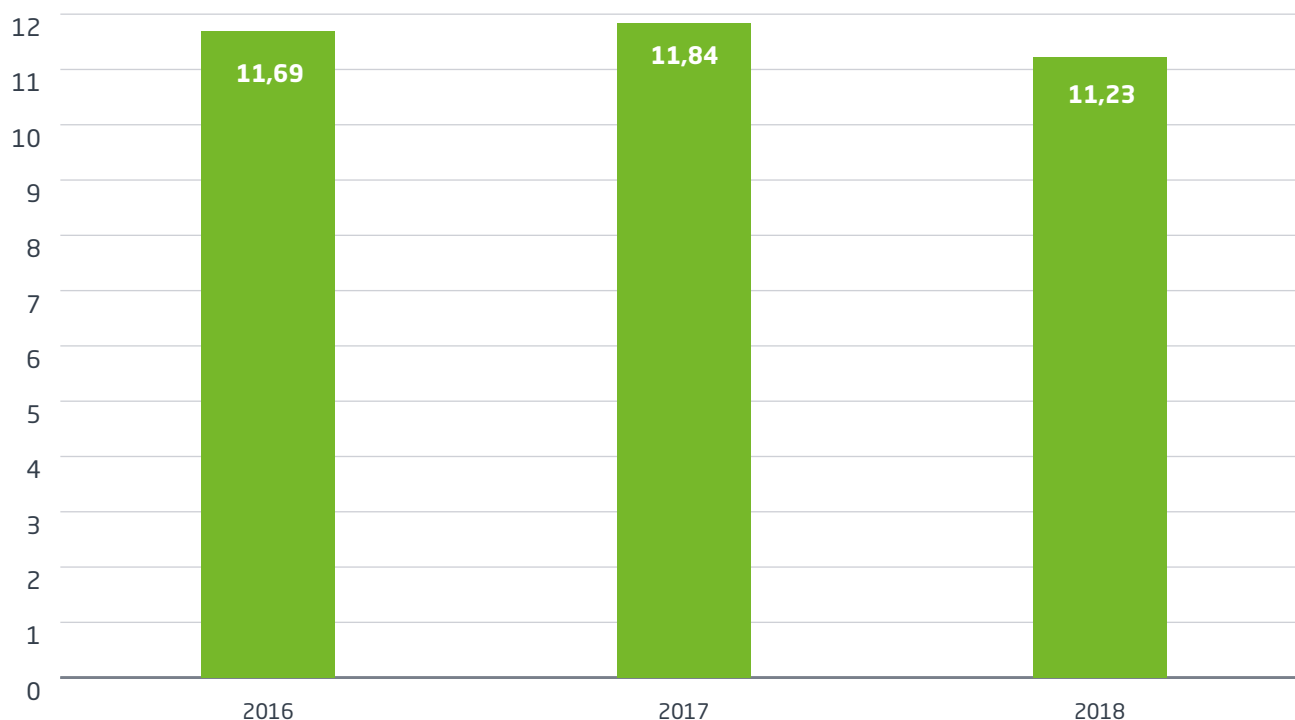
Pour l'ensemble des entreprises répondantes, en dix ans (cf. graphique en données brutes page 28), nous constatons que, après une hausse

en 2009, le coût du vandalisme a connu une baisse entre 2010 et 2013, avant de se stabiliser. Après une légère hausse de ce chiffre en 2017, il diminue cette année pour s'établir à 11,5 millions d'Euros et ainsi s'approcher du plus faible niveau atteint en 2015 (près de 11,17 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 124,3 millions d'Euros

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------|--------------|--------------|--------------|
| Classe 1 | 9,80 | 10,09 | 9,25 |
| Classe 2 | 1,23 | 1,15 | 1,48 |
| Classe 3 | 0,66 | 0,60 | 0,50 |
| TOTAL | 11,69 | 11,84 | 11,23 |

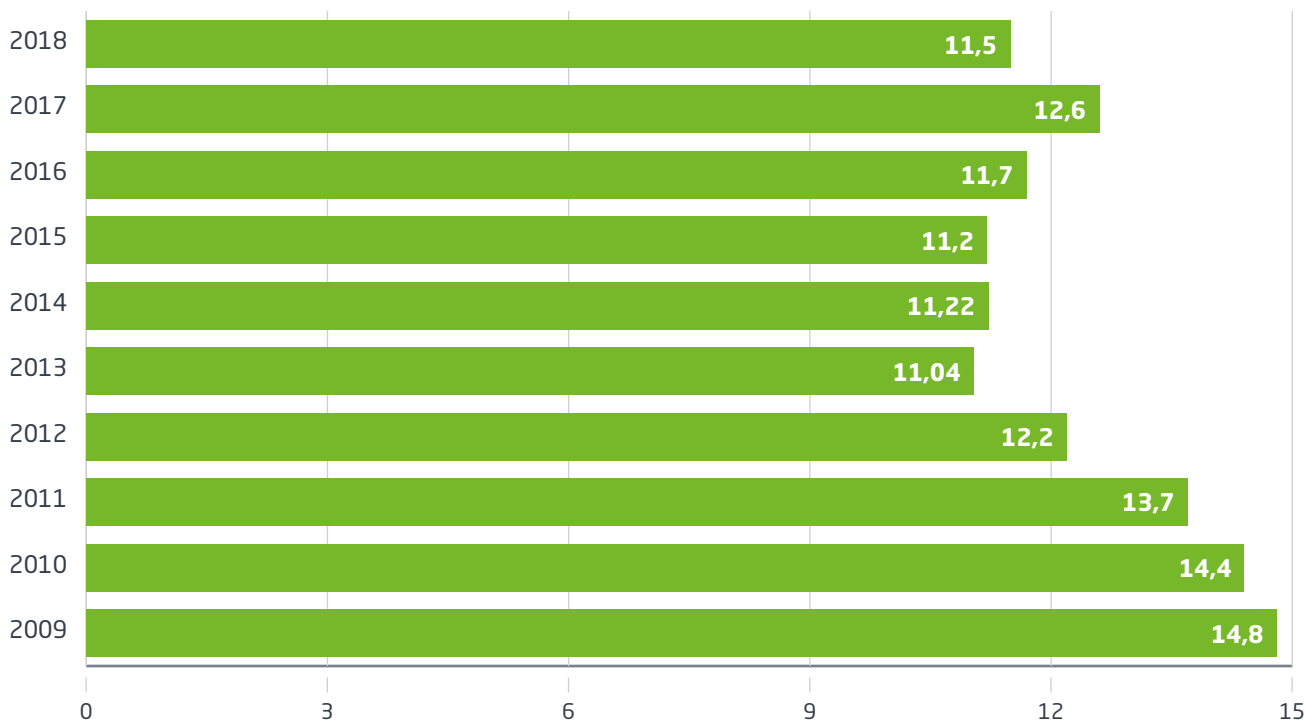
Coût total du vandalisme sur matériel roulant et fixe (en M€)



Source : rapports sûreté UTP 2009 à 2018

3 Le vandalisme

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



Source : rapports sûreté UTP 2009 à 2018

3.2 Le vandalisme sur le matériel roulant

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

Le coût vandalisme sur le matériel roulant s'élève à 5,11 millions d'Euros en 2018 et enregistre ainsi une diminution de -7,6 % par rapport à 2017.

Cette diminution se retrouve dans les entreprises de classe 1 et de classe 3 (respectivement -13 % et -28,6 %) tandis que les entreprises de classe 2 enregistre une hausse de ce chiffre (+43,4 %).

Ainsi, les entreprises de classe 1, qui disposent de 61 % des véhicules, subissent 79,3 % des coûts induits par le vandalisme sur le matériel roulant. Les entreprises de classe 2 et 3, disposent respectivement de 26,5 % et de 12,8 % des véhicules, mais supportent 16,8 % et 3,9 % des coûts.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| Classe 1 | 4,53 | 4,65 | 4,05 |
| Classe 2 | 0,64 | 0,60 | 0,86 |
| Classe 3 | 0,24 | 0,28 | 0,20 |
| TOTAL | 5,41 | 5,53 | 5,11 |

Nature des objets dégradés

A l'instar des années précédentes, les faits de vandalisme sur le matériel roulant sont effectués à 76,8 % sur les sièges et vitres des véhicules.

En particulier, en 2018, les sièges et garnitures des véhicules apparaissent comme la catégorie la plus touchée par le vandalisme (46,4 %), soit près de la moitié des objets. Notons tout de même que la part qu'il représente parmi les objets dégradés diminue depuis plusieurs années.

La part des dégradations sur les vitres des véhicules est stable cette année (30,4 %), tout comme celle enregistrée sur les caméras vidéo (+0,3 point). Les dégradations commises sur les valideurs de ticket et le matériel attaché à la structure extérieur du véhicule (pneus, carrosserie), diminuent respectivement de -1,1 point et de 1 point.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|--------|--------|---------------|
| Sièges et garnitures | 46,1 % | 45,2 % | 46,4 % |
| Vitres | 30,1 % | 30,4 % | 30,4 % |
| Valideur de tickets | 3,3 % | 4,4 % | 3,3 % |
| Structure ext. du véhicule (pneus, carrosserie) | 13 % | 11,6 % | 10,6 % |
| Caméras vidéo | 0,4 % | 0,3 % | 0,6 % |
| Autres accessoires intérieurs | 5,1 % | 6,1 % | 5,5 % |
| Autres | 2 % | 2 % | 2 % |

Types de dégradations

Les tags et graffitis restent le type de dégradation le plus fréquent, malgré une diminution de -5 points en 2018 (38,8 % en 2018 contre 43,8 % en 2017).

Cette diminution s'explique notamment par la hausse significative des gravages du matériel (12,4 % en 2018 soit une augmentation de +4,4 points), des jets de projectile (16,3 % en 2018 contre 13,5 % en 2017), et des lacérations (6,8 % en 2018 contre 5,7 % en 2017).

En revanche, la part que représente la pose de chewing-gum dans les dégradations diminue significativement passant de 14,8 % en 2017 à 11,4 %.

Notons que la part que représentent les casses, les vols, les feux dans les types de dégradations est relativement stable cette année (respectivement -0,7 point, -0,1 point et -0,2 point).

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------------------|--------|--------|---------------|
| Tags-graffitis | 43,9 % | 43,8 % | 38,8 % |
| Casses | 9,9 % | 7,8 % | 7,1 % |
| Vols | 0,5 % | 0,8 % | 0,7 % |
| Gravages du matériel | 6,1 % | 8 % | 12,4 % |
| Lacérations | 6,6 % | 5,7 % | 6,8 % |
| Jets de projectile | 14,3 % | 13,5 % | 16,3 % |
| Feu | 0,3 % | 0,6 % | 0,4 % |
| Pose autocollants | 5,1 % | 4,5 % | 5,1 % |
| Chewing-gum | 12,7 % | 14,8 % | 11,4 % |
| Autres | 0,6 % | 0,5 % | 1 % |

3 Le vandalisme

3.3 Le vandalisme sur le matériel fixe

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

Contrairement aux années précédentes, le coût du vandalisme sur le matériel fixe enregistre une baisse de -3 % en 2018 et représente 6,12 millions d'Euros (contre 6,31 millions en 2017).

Cette diminution touche les entreprises de classe 1 (-4,4 %) et les entreprises de classe 3 (-6,25 %), tandis que les entreprises de classe 2 enregistrent une hausse de ce chiffre (+12,7 %).

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| Classe 1 | 5,27 | 5,44 | 5,20 |
| Classe 2 | 0,59 | 0,55 | 0,62 |
| Classe 3 | 0,42 | 0,32 | 0,30 |
| TOTAL | 6,28 | 6,31 | 6,12 |

Nature des objets dégradés

Les abribus demeurent la cible majoritaire des dégradations : leur part parmi les objets dégradés augmente de +2,2 points cette année (42,6 % en 2018 contre 40,4 % en 2017 et 37,9 en 2016).

A l'inverse, la part des poteaux d'arrêt dégradés continue de diminuer (-5,5 points), passant de 26,9 % en 2017 à 21,4 % en 2018. La part des distributeurs de tickets et de la catégorie « autres » parmi les objets dégradés diminue également en 2018 (respectivement -1,5 point et -0,2 point).

Le matériel d'information représente 19,3 % des objets dégradés (contre 14,3 % en 2017) et enregistre une augmentation de +5 points entre 2017 et 2018.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------------------|--------|--------|---------------|
| Abribus | 37,9 % | 40,4 % | 42,6 % |
| Poteau d'arrêt | 28,1 % | 26,9 % | 21,4 % |
| Matériel d'information | 13,6 % | 14,3 % | 19,3 % |
| Distributeur de tickets | 6,5 % | 9 % | 7,5 % |
| Autres | 13,9 % | 9,4 % | 9,2 % |

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 (50,6 %). En revanche, alors que la part de ces dégradations diminuent sur le matériel roulant (-5 points), elle augmente sur le matériel fixe (+4,3 points) passant de 46,3 % en 2017 à 50,6 % en 2018 et représente cette année plus de la moitié des dégradations sur le matériel fixe.

L'augmentation des tags et graffitis s'explique notamment par la baisse constatée de l'ensemble des autres types de dégradations (hors jets de projectile). Ainsi, les actes de casse enregistrent une baisse de -1,8 point (24,8 % en 2018, contre 26,6 % en 2017), tandis que les actes de gravages du matériel enregistrent une légère baisse de -0,6 point (6,5 % en 2018 contre 7,1 % en 2017).

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------------------------|--------|--------|---------------|
| Tags-graffitis | 46,2 % | 46,3 % | 50,6 % |
| Casses | 27,6 % | 26,6 % | 24,8 % |
| Vols | 2,2 % | 1,6 % | 1,2 % |
| Gravages du matériel | 5 % | 7,1 % | 6,5 % |
| Lacérations | 0,8 % | 0,5 % | 0,6 % |
| Jets de projectile | 1,3 % | 1,1 % | 1,9 % |
| Feu | 1 % | 0,9 % | 0,7 % |
| Pose autocollants | 9,6 % | 9,9 % | 8,1 % |
| Chewing-gum | 2,2 % | 1,6 % | 1,3 % |
| Autres | 4,1 % | 4,4 % | 4,2 % |

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 2018, le nombre d'incidents continu d'augmenter : 50 261 faits ont été recensés dans les entreprises de notre panel, soit une augmentation de +7,7 % par rapport à l'année dernière, après une période de stabilité entre 2014 et 2016. Cette augmentation se constate dans toutes les entreprises même si les entreprises de classe 3 sont proportionnellement plus impactées. En effet, nous constatons dans ces entreprises une augmentation des incidents de près de +16 %, les faits passant de 1 495 en 2017 contre 1 733 en 2018, tandis que les entreprises de classe 1 et de classe 2 enregistrent respectivement une hausse de +7,7 % et +5,5 %.

Cette augmentation en 2018 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.

Ainsi, 18,5 incidents pour un million de voyages sont relevés pour 2018, contre 17,5 en 2017 et 17,1 en 2016. Ce niveau, bien qu'en progression sur les trois dernières années, reste toutefois éloigné des résultats constatés en 2002 et 2003, qui étaient respectivement de 24,3 et de 26,6 incidents pour un million de voyages.

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

L'étude de ces faits sur 10 ans, nous montre qu'après une période de hausse quasi-constante entre 2008 et 2012, le nombre d'incidents a connu une période de stabilisation entre 2013 et 2015, et augmente à nouveau depuis 2016, pour atteindre le plus haut niveau enregistré en 2018 (50 471 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

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------------------|--------|--------|---------------|
| Nombre d'incidents | 44 891 | 46 663 | 50 261 |

• Par classe d'entreprises

Classe 1

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------------------|--------|--------|---------------|
| Nombre d'incidents | 37 277 | 39 227 | 42 262 |

Classe 2

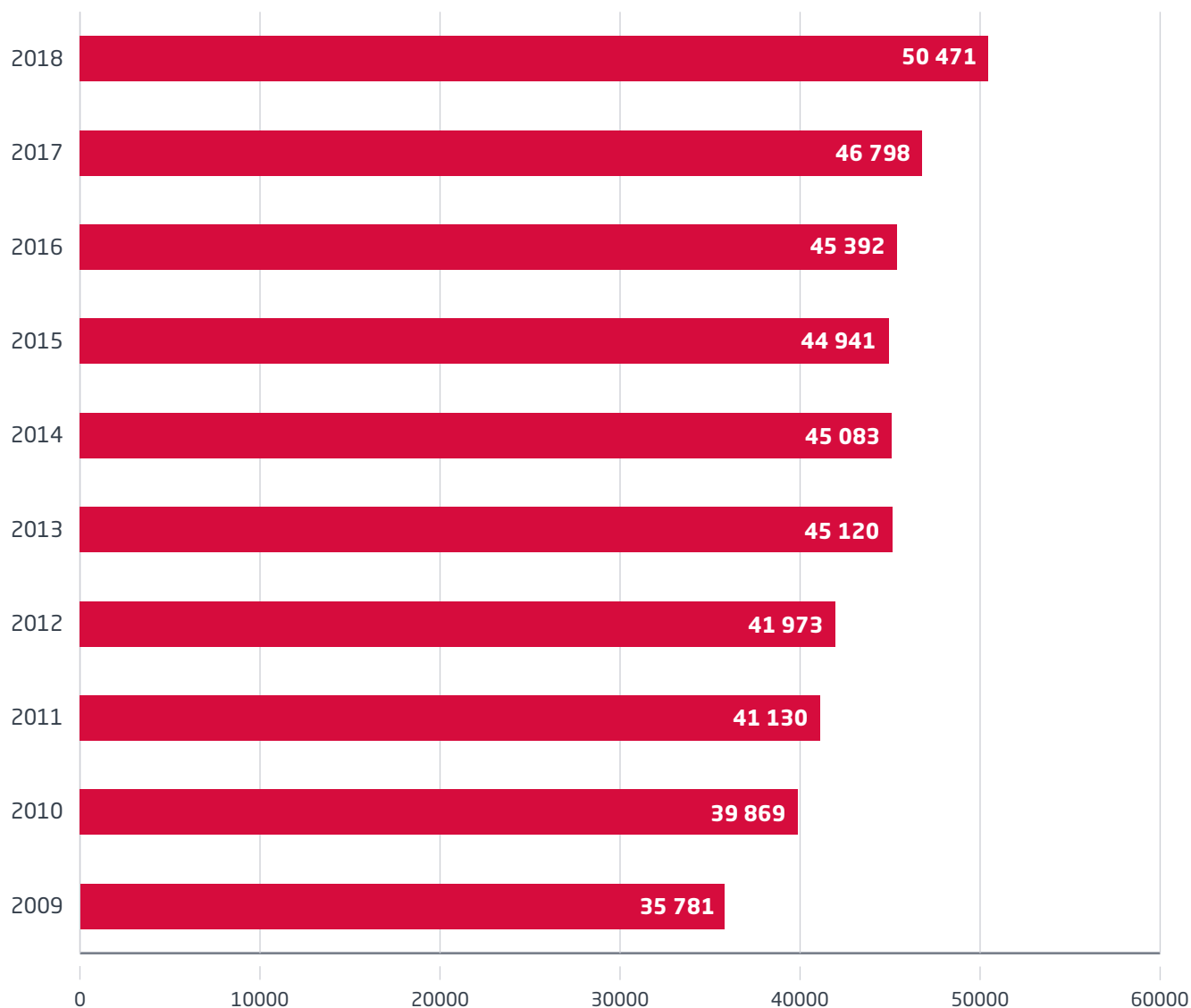
| | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------------------|-------|-------|--------------|
| Nombre d'incidents | 6 214 | 5 941 | 6 266 |

Classe 3

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|---------------------------|-------|-------|--------------|
| Nombre d'incidents | 1 400 | 1 495 | 1 733 |

4 Les incidents

Nombre d'incidents (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2009 à 2018

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 2018.

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

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

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

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

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

Le nombre d'heures de formation des salariés à la sûreté poursuit son augmentation régulière en 2018 (+1,6 %), après avoir connu une progression du même ordre en 2017 (+1,1 %). Ainsi, 123 066 heures de formations consacrées à la sûreté ont été suivies par les salariés des entreprises de transport urbain en 2018, contre 121 104 en 2017.

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 2018 leurs efforts d'investissement dans des actions de formation en dehors de ce dispositif spécifique de formation obligatoire.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|---------|---------|----------------|
| Nombre d'heures de formation à la sûreté | 119 788 | 121 104 | 123 066 |

En 2018, 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 16 384 salariés.

Le nombre de stagiaires au titre de la sûreté rencontre cette année une légère baisse, après avoir connu une augmentation importante entre 2016 et 2017 (+8,52 %)

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 16 384 stagiaires au titre du 0,3 % « actions prioritaires de formation », 6 650 ont suivi un stage de FCO en 2018 (contre 5 729 en 2017) et 9 734 une action de formation intégralement dédiée à la sûreté (contre 11 353 en 2017 et 9053 en 2016). Le nombre de stagiaires au titre de la sûreté (hors FCO) baisse donc légèrement cette année, après deux années consécutives d'augmentation.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|-----------|-----------|------------------|
| Collecte (en €) par l'OPCA Transports et Services au titre du 0,3 % « actions prioritaires de formation » | 5 332 982 | 5 341 648 | 5 378 656 |
| Engagements (en €) au titre de la sûreté | 3 929 342 | 4 307 564 | 4 216 845 |
| Nombre de stagiaires au titre de la sûreté | 15 741 | 17 082 | 16 384 |
| Dont journée sûreté de la FCO | 6 688 | 5 729 | 6 650 |

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 128 entreprises du panel, 79 disposent en 2018 d'un poste spécifique de responsable sûreté. Ainsi, l'ensemble des entreprises de classe 1 dispose d'un(e) responsable sûreté, comme 29 entreprises de classe 2 (soit 78,4 %), et 21 entreprises de classe 3 (soit 33,9 %).

De plus, 73 entreprises ont mis en place un service dédié spécifiquement à la sûreté. Toutes les entreprises de classe 1, ainsi que 27 entreprises de classe 2 (soit 73 %) et 17 entreprises de classe 3 (soit 27,4 %), disposent d'un tel service.

En 2018, ces services dédiés à la sûreté employaient 2 664 salariés, soit 5,6% des effectifs (temps plein + temps partiel) de la branche du transport urbain. Parmi ces salariés, 86,6 % appartiennent aux

entreprises de classe 1, contre 11,4 % 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 2016 et 2018 passant de 2 614 à 2 664.

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 2018. 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 137 millions d'Euros (sur un panel de 92 entreprises ayant répondu aux questions sur l'estimation du coût total de la sûreté en 2018 figurant en page 43).

Rappelons que cette estimation s'élevait à 142 millions d'Euros en 2017 (pour 90 entreprises répondantes)

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------------------------|-------|-------|--------------|
| Nombre de responsables sûreté | 72 | 76 | 79 |
| Nombre de services sûreté | 70 | 71 | 73 |
| Nombre de salariés | 2 614 | 2 623 | 2 664 |

Répartition par classe d'entreprises

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

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Classe 1 (sur 29 entreprises) | 29 | 29 | 29 |
| Classe 2 (sur 37 entreprises) | 24 | 27 | 29 |
| Classe 3 (sur 62 entreprises) | 19 | 20 | 21 |
| Total (sur 128 entreprises) | 72 | 76 | 79 |

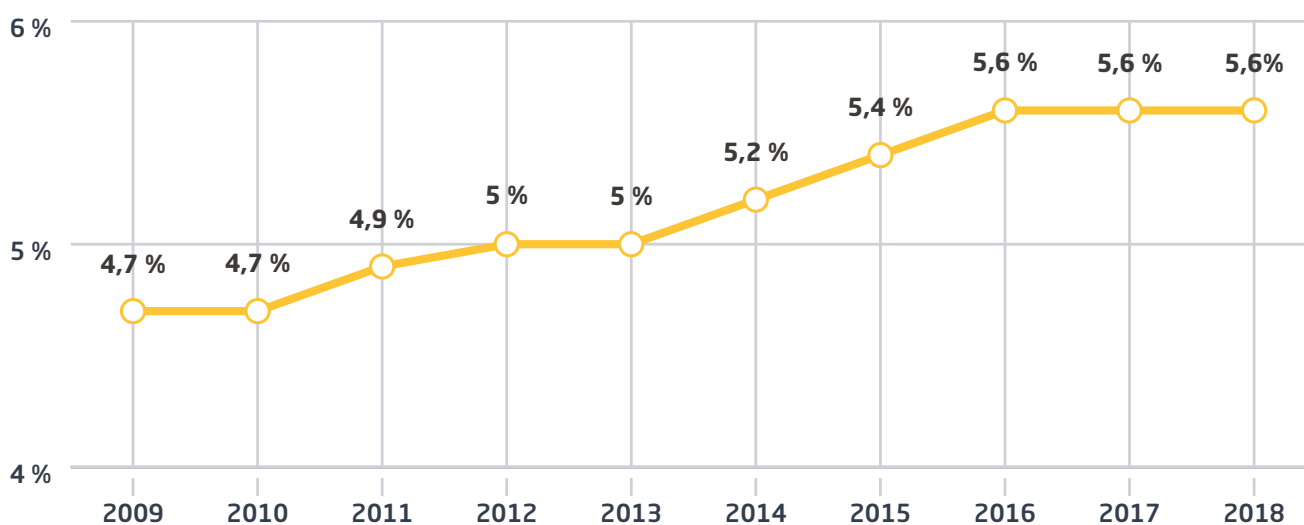
• Nombre d'entreprises ayant un service spécifiquement chargé de la sûreté

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Classe 1 (sur 29 entreprises) | 29 | 29 | 29 |
| Classe 2 (sur 37 entreprises) | 24 | 25 | 27 |
| Classe 3 (sur 62 entreprises) | 17 | 17 | 17 |
| Total (sur 128 entreprises) | 70 | 71 | 73 |

• Nombre de salariés des services de sûreté

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Classe 1 (sur 29 entreprises) | 2 295 | 2 269 | 2 308 |
| Classe 2 (sur 37 entreprises) | 272 | 307 | 303 |
| Classe 3 (sur 62 entreprises) | 47 | 47 | 53 |
| Total (sur 128 entreprises) | 2 614 | 2 623 | 2 664 |

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



Source : rapports sûreté UTP 2009 à 2018

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

5.3 Equipement sûreté des véhicules

Taux d'équipement des véhicules tous modes confondus

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

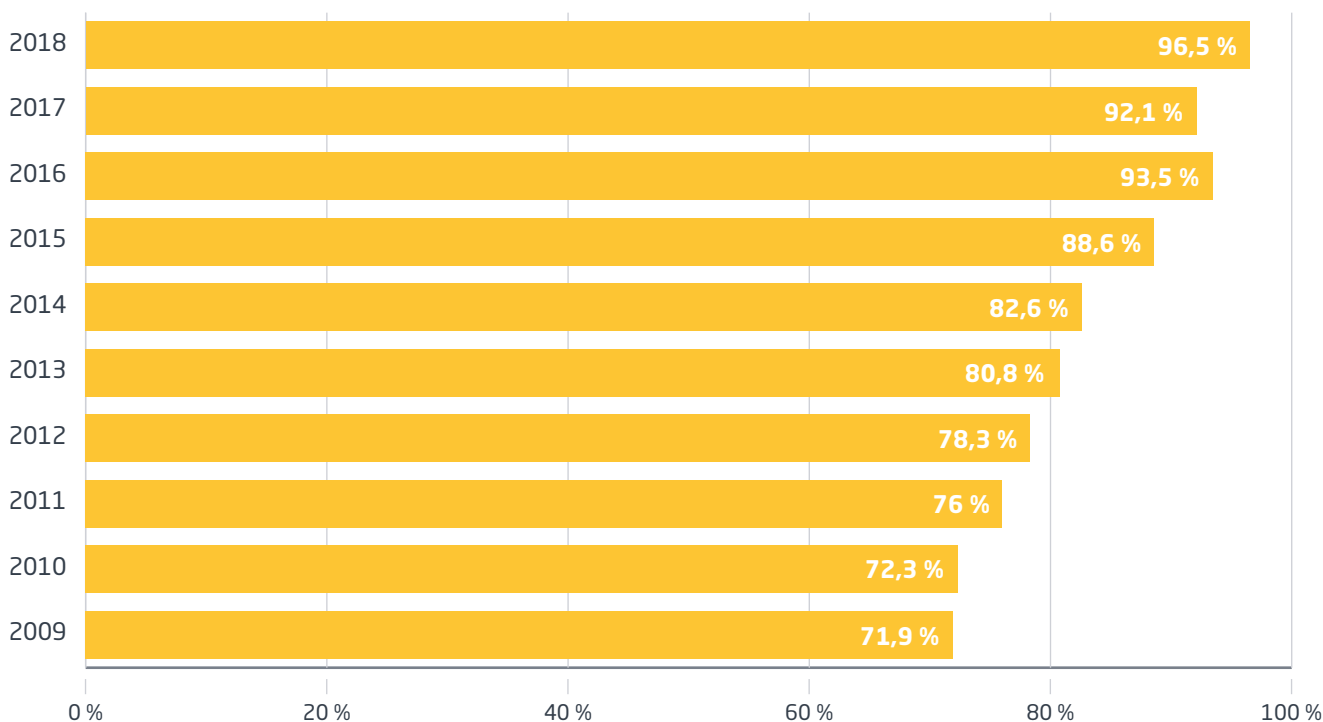
Après un léger recul observé en 2017 sur le pourcentage de véhicules équipés en vidéoprotection, nous constatons une augmentation de ce chiffre en 2018 : 96,5 % des véhicules sont équipés d'une caméra de surveillance contre 92,1 % en 2017 et 71,9 % en 2009, soit une augmentation de +24,6 points en 10 ans (cf graphique ci-dessous)

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

Le recours aux équipements de type cabine anti-agression et siège anti-vandalisme est relativement stables, tandis que les « autres » équipements augmentent de près de +3 points.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------------------------|--------|--------|---------------|
| Radiotéléphonie | 96,8 % | 95,8 % | 96,8 % |
| Alarme | 94 % | 94,6 % | 94,9 % |
| Localisation | 91,4 % | 90,7 % | 94,2 % |
| Cabine anti-agression | 39,5 % | 38,8 % | 40 % |
| Siège anti-vandalisme | 68,6 % | 68,3 % | 65,8 % |
| Film de protection des vitres | 58,9 % | 59,3 % | 59,6 % |
| Caméra de surveillance | 93,5 % | 92,1 % | 96,5 % |
| Caméras fictives | 1,3 % | 1,5 % | 1,4 % |
| Système information vidéo | 39,5 % | 40,1 % | 43,4 % |
| Autres | 5,5 % | 3,8 % | 6,7 % |

Taux d'équipement en vidéoprotection (données brutes)



Source : rapports sûreté UTP 2009 à 2018

Taux d'équipement des véhicules par mode

Si le taux d'équipements de sûreté reste stable dans la plupart des modes de transports, nous constatons que, contrairement à l'année dernière, le recours aux caméras de vidéoprotection au sein des bus et des métros est en hausse : l'équipement des bus augmente de +4,8 points et celui des métros de +1,4 point.

Toutefois, nous constatons une légère baisse de l'utilisation des cabines anti-agression dans les trolleybus, tandis que son utilisation au sein des métros augmente (+6,5 points). Néanmoins, si le métro reste le plus faiblement équipé par rapport aux autres modes de transports, c'est en partie parce qu'il est constitué de véhicules automatiques, sans conducteur.

| | Bus | Tram | Métro | Trolleybus |
|--------------------------------------|--------|--------|--------|------------|
| Radiotéléphone | 97,3 % | 99,8 % | 100 % | 100 % |
| Alarme | 95,6 % | 97,8 % | 87,4 % | 100 % |
| Localisation | 93,6 % | 97,7 % | 67,8 % | 100 % |
| Cabine anti-agression | 35,6 % | 87,4 % | 46,4 % | 5,3 % |
| Siège anti-vandalisme | 66,1 % | 86,7 % | 100 % | 6,3 % |
| Film de protection des vitres | 56,3 % | 92 % | 84,2 % | 81,8 % |
| Caméra de vidéoprotection | 94,5 % | 100 % | 98,5 % | 98,3 % |
| Caméras fictives | 0 % | 17,2 % | 0 % | 0 % |
| Système information vidéo | 40,9 % | 72,3 % | 33,6 % | 55,3 % |
| Autres | 5,7 % | 8,3 % | 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 128 entreprises appartenant à notre panel, 78 d'entre elles, soit 61 %, avaient conclu un accord sur la sûreté au 1^{er} mars 2019, soit 2 de plus qu'en 2017. En outre, au 1^{er} mars 2019, 2 entreprises étaient en cours de négociation sur cette problématique de sûreté, et 3 avaient l'intention d'ouvrir une négociation.

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

| | Au 1 ^{er} mars 2017 | Au 1 ^{er} mars 2018 | Au 1 ^{er} mars 2019 |
|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Accord conclus | 75 | 76 | 78 |
| En cours de négociation | 3 | 3 | 2 |
| Négociation non aboutie | 2 | 1 | 2 |
| Intention d'ouvrir une négociation | 5 | 1 | 3 |

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 1^{er} mars 2019, le nombre de CLS enregistrés au sein des 128 entreprises de notre panel est en légère augmentation par rapport à l'année précédente (+1,8 %). En effet, nous recensons 223 CLS contre 219 au 1^{er} mars 2018. Les CLS spécifiquement consacrés au transport connaissent également une stabilité : 43 de ces conventions sont dénombrées au 1^{er} mars 2019, contre

41 au 1^{er} mars 2018. Relevons également que 180 des 223 CLS enregistrés comportent un volet transport.

En outre, en 2018, 3 CLS spécifiquement consacrés au transport et 4 CLS comportant un volet transport sont en cours d'élaboration.

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

| | Au 1 ^{er} mars 2017 | Au 1 ^{er} mars 2018 | Au 1 ^{er} mars 2019 |
|---|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Nombre de CLS* | 219 | 218 | 223 |
| dont consacrés au transport | 40 | 41 | 43 |
| dont comprenant un volet transport** | 180 | 177 | 180 |

* 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 2018, 34 des 128 entreprises du panel ont indiqué avoir conclu une ou plusieurs conventions avec les services de la Police Nationale et/ou de la Gendarmerie Nationale et/ou de la Police Municipale,

contre 25 en 2017. Les conventions sont essentiellement conclues dans les entreprises de classe 1 (soit 13,3 % des entreprises signataires).

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, 10 111 réquisitions de vidéos ont été relevées au sein des entreprises du panel en 2018. Ce chiffre est relativement stable par

rapport à l'année 2017, durant laquelle 10 062 réquisitions avaient été constatées (soit +43 % par rapport à 2016).

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|--------------|---------------|---------------|
| Nombre de réquisitions de vidéos faites par la Police Nationale, la Gendarmerie Nationale ou la Justice | 7 039 | 10 062 | 10 111 |

5.6 Montée par la porte avant

Depuis de nombreuses années, la montée par la porte avant est un dispositif auquel ont recours la quasi-totalité des entreprises du panel (96,8 % en 2017 et 2018).

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.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|
| Classe 1 (sur 29 entreprises) | 29 | 29 | 29 |
| Classe 2 (sur 37 entreprises) | 36 | 36 | 36 |
| Classe 3 (sur 62 entreprises) | 57 | 59 | 59 |
| Total (sur 128 entreprises) | 122 | 124 | 124 |

5.7 Actions de prévention

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

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

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

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

Ces missions sont parfois dévolues aux agents de médiation des entreprises de transport public. En 2018, 1 416 agents dits

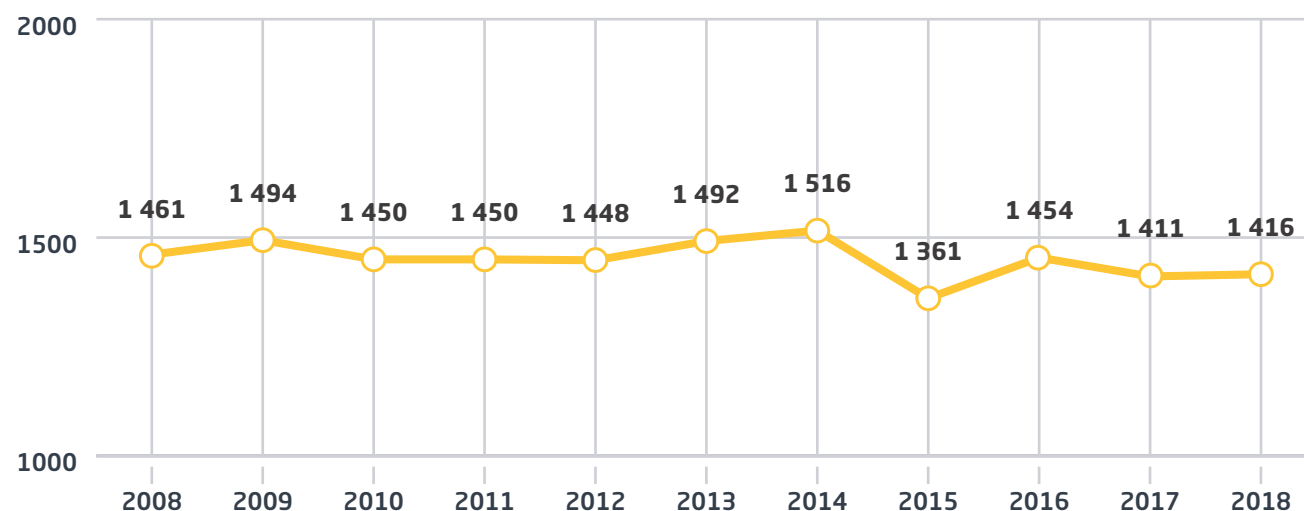
« de médiation », « d'accompagnement », ou « d'ambiance », sont intervenus sur les réseaux de transport urbain, directement recrutés par l'entreprise ou dans le cadre de partenariats avec des associations.

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 2018 (1 416 agents en 2018 contre 1 411 en 2017), 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 2009 à 2018

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

6.1 Police Nationale

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

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

Ces unités de police spécialement dédiées à la sûreté dans les transports sont composées de 407 policiers (contre 346 en 2017), dont 85,2 % sont titulaires (contre 83,2 % en 2017).

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 de manière significative cette année (61 policiers supplémentaires, soit +17,6 %), et atteint un niveau proche de celui de 2007 (402 policiers). La hausse intervenue en 2018 permet ainsi de revenir au niveau des effectifs de police d'il y a 10 ans. Du fait de cette hausse des effectifs en 2018, le nombre moyen de policiers par unité progresse et s'établit à 41 policiers par unité (35 antérieurement) ;

- la part des policiers titulaires parmi l'effectif de ces unités continue de progresser (+2 points en 2018 et +1 point en 2017), après avoir connu une importante baisse en 2015 (88,7 % en 2014).

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.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|--------|--------|---------------|
| Nombre d'unités de police nationale | 10 | 10 | 10 |
| Nombre total de policiers affectés à ces unités | 326 | 346 | 407 |
| Pourcentage de policiers titulaires | 82,2 % | 83,2 % | 85,2 % |
| Pourcentage d'adjoints de sécurité | 17,8 % | 16,8 % | 16,5 % |

6.2 Police Municipale

En 2018, la totalité des entreprises de classe 1 et de classe 2 et 57 entreprises de classe 3 ont déclaré disposer sur leur agglomération d'une ou plusieurs polices municipales, soit 123 entreprises sur les 128 entreprises de notre panel (soit 96,1 % au total).

Toutefois, seules 64 de ces entreprises, soit 52 % 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 25 entreprises de classe 1, 18 entreprises de classe 2 et 21 entreprises de classe 3.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|------|------|------------|
| Nombre d'unités de police municipale | 120 | 121 | 123 |
| dont unités exerçant une mission de surveillance des transports en commun | 50 | 52 | 64 |

6.3 Gendarmerie

En 2018, 117 entreprises, 91,4 % des 128 entreprises du panel, disposent dans leur agglomération d'une ou plusieurs unités de gendarmerie.

Bien que le nombre d'unités de gendarmerie chargées d'une mission de surveillance des transports en commun progresse cette année encore (+3 unités en 2018 et +5 unités en 2017), seulement

26,5 % de ces unités exercent une mission de surveillance dans les transports.

Ces unités exerçant dans les transports sont présentes dans les agglomérations de 17 entreprises de classe 1, 9 de classe 2 et 5 de classe 3.

| | 2016 | 2017 | 2018 |
|--|------|------|------------|
| Nombre d'unités de gendarmerie | 118 | 116 | 117 |
| dont unités exerçant une mission de surveillance des transports en commun | 23 | 28 | 31 |

7 Estimation du coût total de la sûreté

Pour l'année 2018, nous avons obtenu les réponses de 92 entreprises, représentant 80 % de l'effectif total de la profession. Ces entreprises ont estimé le coût total de la sûreté à :

197 452 593 €, soit :
171 787 106 € en classe 1
23 207 907 € en classe 2
2 457 580 € en classe 3

Si cette estimation progresse à nouveau entre 2018 et 2017, avec +1,1 million d'Euros (soit +0,4 %), 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

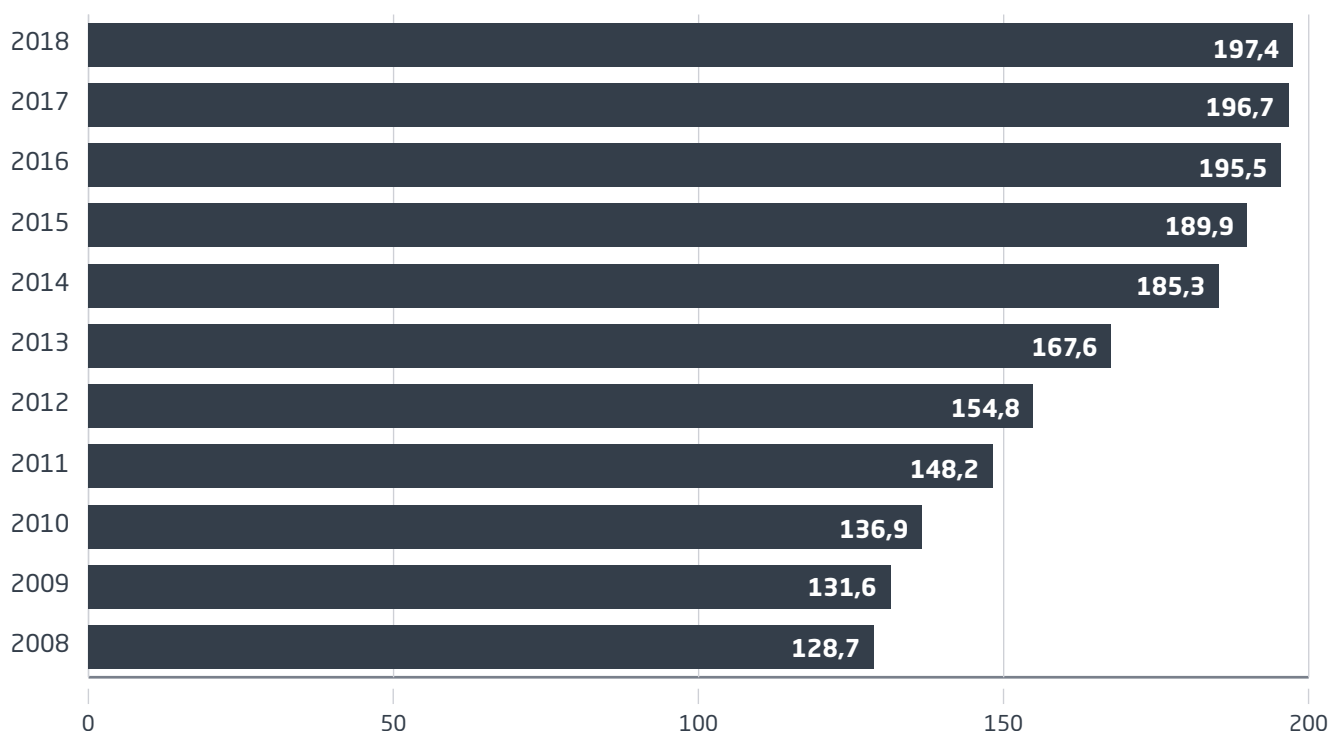
par leurs partenaires, notamment les autorités organisatrices, dont les dépenses en équipement sont élevées.

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 1,83 milliard d'Euros, alors même, comme précisé ci-dessus, que cette évolution est parcellaire (cf. graphique ci-dessous).

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



Source : rapports sûreté UTP 2009 à 2018

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 2018, dont 74 % sont dévolus aux emplois dédiés ou participant à la sûreté (cf. 5.2 « *Personnel participant à la lutte contre l'insécurité* »). L'estimation du coût des moyens humains par les entreprises de transport urbain est donc relativement stable (environ 185 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 matériel réalisés par les entreprises de transport urbain est en hausse après avoir connu une stabilité entre 2014 et 2016 autour de 6 millions d'Euros. Pour 2018, il est évalué à **un peu plus de 10,2 millions d'Euros, soit +2 millions d'Euros par rapport à 2017.**

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 2017, ces derniers sont évalués en 2018 à plus de **2,2 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, 33 entreprises seulement ayant répondu, son évaluation s'avère difficile à ce stade et le résultat obtenu peu représentatif.

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

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

Département des affaires sociales
Soazig SARAZAIN, directrice du département
Inès FERREIRA, chargée de mission
Alice LAFFAILLE, chargée d'études juridiques
Roxane BLONDIN, assistante de direction

Conception graphique, maquette et exécution

Z&A Conseil
membre du groupe Une Belle Agence

une belle agence
communication

Z&A conseil
communication

Document imprimé sur papier recyclé
CyclusOffset



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



27 kg de matières envoyées en décharge



7 kg de CO₂



66 km parcourus en voiture européenne moyenne



665 litres d'eau



85 kWh d'énergie

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





17, rue d'Anjou 75008 Paris

T +33 (0)1 48 74 63 51

F +33 (0)1 40 16 11 72

www.utp.fr

