

CONFÉRENCE EUROPÉENNE DES MINISTRES DES TRANSPORTS



**VANDALISME, TERRORISME
ET SÛRETÉ DANS
LES TRANSPORTS PUBLICS
URBAINS DE VOYAGEURS**

TABLE
RONDE

123

CENTRE DE RECHERCHES ECONOMIQUES



CENTRE DE RECHERCHES ÉCONOMIQUES

RAPPORT DE LA
CENT VINGT TROISIÈME TABLE RONDE
D'ÉCONOMIE DES TRANSPORTS

tenue à Paris, les 11-12 avril 2002
sur le thème :

VANDALISME, TERRORISME ET SÛRETÉ DANS LES TRANSPORTS PUBLICS URBAINS DE VOYAGEURS



CONFÉRENCE EUROPÉENNE DES MINISTRES DES TRANSPORTS

CONFÉRENCE EUROPÉENNE DES MINISTRES DES TRANSPORTS (CEMT)

La Conférence Européenne des Ministres des Transports (CEMT) est une organisation intergouvernementale, créée par un Protocole signé à Bruxelles le 17 octobre 1953. La CEMT constitue un forum de coopération politique au service des Ministres responsables du secteur des transports, plus précisément des transports terrestres ; elle leur offre notamment la possibilité de pouvoir discuter, de façon ouverte, de problèmes d'actualité concernant ce secteur et d'arrêter en commun les principales orientations en vue d'une meilleure utilisation et d'un développement rationnel des transports européens d'importance internationale.

Dans la situation actuelle, le rôle de la CEMT consiste surtout à :

- faciliter la mise en place d'un système paneuropéen intégré des transports qui soit économiquement et techniquement efficace, dont les performances relatives à la sécurité et à la protection de l'environnement correspondent aux plus hautes exigences possibles et dont la dimension sociale occupe pleinement la place qu'elle mérite ;
- aider également à l'établissement d'un pont, sur le plan politique, entre l'Union Européenne et les autres pays du continent européen.

Le Conseil de la Conférence réunit les Ministres des Transports des 43 pays suivants qui sont membres à part entière de la Conférence : Albanie, Allemagne, Arménie, Autriche, Azerbaïdjan, Bélarus, Belgique, Bosnie-Herzégovine, Bulgarie, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, ERY Macédoine, Finlande, France, Géorgie, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Moldavie, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, Roumanie, Royaume-Uni, Fédération de Russie, Serbie et Monténégro, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, République tchèque, Turquie et Ukraine. Six pays ont un statut de membre associé (Australie, Canada, Corée, États-Unis, Japon et Nouvelle-Zélande) le Maroc bénéficiant d'un statut de membre observateur.

Les travaux du Conseil sont préparés par un Comité des Suppléants, composé de hauts fonctionnaires représentant les Ministres. Ce comité est assisté dans sa tâche par des groupes de travail auxquels sont confiés des mandats spécifiques.

Parmi les questions étudiées présentement au sujet desquelles les Ministres sont appelés à prendre des décisions, on peut citer l'élaboration et la mise en œuvre d'une politique paneuropéenne des transports, l'intégration des pays d'Europe centrale et orientale dans le marché européen des transports, les questions spécifiques liées aux transports par chemins de fer, par routes et par voies navigables, les transports combinés, les transports et l'environnement, le transport urbain durable, les coûts sociaux des transports, les tendances en matière de transports internationaux et les besoins en infrastructures, les transports pour les personnes à mobilité réduite, la sécurité routière, la gestion du trafic, l'information routière et les nouvelles technologies de communication.

Des analyses statistiques concernant l'évolution des trafics, des accidents de la route et des investissements sont publiées régulièrement et permettent de connaître sur une base trimestrielle ou annuelle la situation du secteur des transports dans les différents pays européens.

Dans le cadre de ses activités scientifiques, la CEMT organise régulièrement des Symposiums, des Séminaires et des Tables Rondes sur des sujets relevant de l'économie des transports. Les résultats de ces travaux servent de base à l'élaboration de propositions de décisions politiques à soumettre aux Ministres.

Le service de Documentation de la CEMT dispose de nombreuses informations sur le secteur des transports. Ces informations sont notamment accessibles sur le site Internet de la CEMT.

Le Secrétariat de la CEMT est rattaché administrativement au Secrétariat de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE).

Also available in English under the title:

Vandalism, Terrorism and Security in Urban Public Transport

Des informations plus détaillées sur la CEMT sont disponibles sur Internet à l'adresse suivante :

www.oecd.org/cem

© CEMT 2003 – Les publications de la CEMT sont diffusées par le Service des Publications de l'OCDE,
2, rue André-Pascal, 75775 PARIS CEDEX 16, France

TABLE DES MATIÈRES

RAPPORTS INTRODUCTIFS

Rapport de T. FELTES (Allemagne)	5
1. Sécurité publique et espace public : la peur de l'étranger.....	9
2. Sécurité publique, vandalisme et graffitis : relations et suppositions	17
3. La sécurité dans les transports publics urbains de voyageurs : résultat d'un sondage.....	20
4. Moyens disponibles et propositions pour la prévention : vers des transports urbains de voyageurs au service de la clientèle.....	26
5. Le terrorisme, une menace pour les transports urbains de voyageurs ?	30
6. Résumé (conclusions).....	31
Rapport de A. CAIRE (France)	39
L'expérience de la RATP	
1. Vandalisme et sûreté dans les transports publics : la RATP au coeur du problème	43
2. Un concept global de maîtrise de l'espace transport dans un schéma de coproduction de sécurité	48
3. Les enjeux et les attentes de la RATP	61
Rapport de S. DI SERIO (Italie)	67
1. Introduction.....	72
2. Vandalisme et sécurité dans les transports publics de voyageurs	73
3. Une approche systémique de la sécurité appliquée au transport public de voyageurs	74
4. Méthodes les plus récentes en matière de sécurité	76
5. Statistiques disponibles sur le vandalisme et la sécurité	83
6. L'urgence aujourd'hui : l'attaque terroriste	87
7. Expérience à Rome et conclusions	89
8. Conclusion	94
Rapport de J. STAFFORD (Royaume-Uni)	107
1. Introduction.....	111
2. Le vandalisme et ses effets sur le sentiments d'insécurité.....	112
3. Ampleur et impact du problème	113
4. Physionomie des infractions	118
5. Causes du graffitage et du vandalisme	119

6. Réduction du vandalisme et du graffitage dans les transports publics	122
7. Caractéristiques des pratiques efficaces	127

AUTRE COMMUNICATION

DWYER, A. (Royaume-Uni) : "Pessimisme prudent" - La gestion des menaces terroristes contre les chemins de fer en Angleterre, en Écosse et dans le Pays de Galles	135
---	------------

SYNTHÈSE DE LA DISCUSSION

(Débats de la Table Ronde sur les rapports)	145
---	-----

LISTE DES PARTICIPANTS.....	163
------------------------------------	------------

**Thomas FELTES
Hochschule für Polizei
Villingen-Schwenningen
Allemagne**

SOMMAIRE

1. SÉCURITÉ PUBLIQUE ET ESPACE PUBLIC : LA PEUR DE L'ÉTRANGER	9
2. SÉCURITÉ PUBLIQUE, VANDALISME ET GRAFFITIS : RELATIONS ET SUPPOSITIONS	17
2.1. Possibilités de prévention et de répression : échecs et réussites	19
3. LA SÉCURITÉ DANS LES TRANSPORTS PUBLICS URBAINS DE VOYAGEURS : RÉSULTATS D'UN SONDAGE	20
3.1. Les origines du problème	21
3.2. Mesures préventives.....	22
3.3. Personnel de sécurité.....	24
3.4. Vidéosurveillance et contrôles électroniques.....	24
3.5. Interdiction de territoire	24
3.6. Divers.....	24
4. MOYENS DISPONIBLES ET PROPOSITIONS POUR LA PRÉVENTION : VERS DES TRANSPORTS URBAINS DE VOYAGEURS AU SERVICE DE LA CLIENTÈLE.....	26
4.1. Berlin.....	27
4.2. Bochum.....	30
5. LE TERRORISME, UNE MENACE POUR LES TRANSPORTS URBAINS DE VOYAGEURS ?	30
6. RÉSUMÉ (CONCLUSIONS)	31
NOTES	33
ANNEXE.....	37

Villingen-Schwenningen, décembre 2001

1. SECURITE PUBLIQUE ET ESPACE PUBLIC : LA PEUR DE L'ETRANGER

Depuis quelques années, la question de la sûreté (ou sécurité) publique dans l'espace public, c'est-à-dire dans les rues et sur les places, mais aussi et surtout dans les gares, aux arrêts d'autobus et dans les autres lieux où se croisent des inconnus, prend une importance croissante dans toute l'Europe. Sous l'influence, notamment, des évolutions constatées à New York, avec la fameuse "tolérance zéro", les villes et les municipalités européennes ont commencé à débattre, non seulement, de la situation sécuritaire objective, mais aussi de ce que l'on qualifie de "ressenti de sécurité ou d'insécurité" (ou sentiment subjectif de sécurité). Ce concept renvoie à des peurs et craintes souvent infondées, mais parfois largement répandues dans l'esprit des individus. A cet égard, des études empiriques ont montré qu'il n'existait que rarement de relation entre le phénomène de victimation (c'est-à-dire le fait d'avoir soi-même été victime d'actes de violence) tel qu'il ressort des sondages, les statistiques de la délinquance enregistrées par la police et le sentiment subjectif de sécurité chez les individus. On a ainsi pu montrer, pour l'Allemagne, l'absence de lien entre, d'une part, le taux de criminalité d'une ville, d'une zone ou d'un *Land* et, d'autre part, la crainte de la délinquance ou le sentiment subjectif de sécurité. L'illustration 1 l'illustre par un sondage effectué en 1996 auprès de 20 000 Allemands¹ (*illustration 1*).

Ce décalage a d'importantes conséquences : ce ressenti, guère pris en compte auparavant, ainsi que la "problématique du chiffre noir" qui est son corollaire, se retrouvent aujourd'hui au cœur du débat public. Les paragraphes suivants présentent les aspects théoriques et pratiques nécessaires à la compréhension de ces points.

La sécurité publique et individuelle est considérée comme un bien de plus en plus précieux dans nos sociétés postmodernes, et cela dans l'espace "privé" comme dans l'espace "public" qui est celui du transport urbain de voyageurs. L'État démocratique a pour mission de garantir ce bien à ses citoyens, et il est de plus en plus souvent jugé à l'efficacité dont il fait preuve à cet égard. Les transports en commun sont soumis aux mêmes critères : il ne s'agit plus seulement de ponctualité, de prix ou de qualité des moyens de transport, mais aussi et de manière croissante de la sensation de voyager "en sécurité". La sécurité prend également une importance croissante dans le choix du lieu d'implantation des entreprises, des activités de service, mais également et de plus en plus des particuliers.

Considérée globalement, elle appartient à l'infrastructure immatérielle de tous les groupes sociaux, mais aussi et avant tout à celle des couches de la société qui utilisent les transports publics de proximité. A cet égard, la qualité de vie perçue ne se confond pas obligatoirement avec la qualité de vie réelle ou avec le bien-être subjectif. Dès les années 70, mais surtout lors de la décennie suivante, la recherche criminologique a pu prouver que les mesures préventives spéciales, mais aussi générales, avaient leurs limites. Pas plus le binôme traitement-thérapie que le couple dissuasion-répression n'auront raison de la délinquance. Il faut également renoncer aux idées éculées sur la réponse policière. On sait ainsi que l'on peut seulement augmenter en partie la probabilité d'élucidation et que, même là où l'on y parvient (par exemple par une intervention policière massive) cela ne débouche pas sur une solution, mais seulement sur un déplacement des problèmes en termes de lieux ou de nature des délits.

La réduction des actes délictueux et les comportements individuels visant à s'en protéger ne conduisent pas – ou du moins pas toujours ou pas durablement – à une véritable réduction de la criminalité. C'est ainsi que le concept anglo-saxon d'*espace défensif* (*Defensible Space*, qui correspond à la prévention de la criminalité par l'urbanisme), ou le recours à une ingénierie sociale s'appuyant sur des réseaux de contrôle n'ont pu s'imposer. Ajoutons que faire assurer la sécurité par une police trop nombreuse peut conduire à une montée en flèche des présomptions de danger et à un renforcement des perceptions de désordre, ce qui va *in fine* à l'encontre des efforts pour accroître le sentiment de sûreté.

L'exemple new-yorkais a permis de préciser certaines choses. C'est incontestable, les statistiques de la délinquance ont reculé dans cette ville, et nombre de ses habitants et visiteurs disent se sentir aujourd'hui plus en sécurité dans certains de ses quartiers. La politique de *tolérance zéro* appliquée par le chef de la police new-yorkaise, M. Bratton a en fait été initialement appliquée dans le transport public de proximité. Le succès rencontré a incité M. Bratton puis son successeur, M. Safir, à la transposer sur la voie publique. Néanmoins, les résultats sont vivement contestés, ne serait-ce qu'à cause des brutalités occasionnellement commises par la police new-yorkaise, et visant principalement les marginaux et les minorités. D'un côté, le "modèle new-yorkais"² et les reculs enregistrés par la criminalité aux États-Unis ont attiré l'attention du monde entier³. De l'autre, le maire de New York Rudolph Giuliani et son chef de la police ont essuyé, jusqu'au 11 septembre 2001, un véritable déluge de critiques. Ainsi, dès 1997, 54 pour cent des New-yorkais estimaient que la police mentait, enfreignait la loi et falsifiait des preuves pour faire augmenter les statistiques des condamnations. En 1998, le nombre de plaintes visant cette institution avait progressé de 40 pour cent par rapport à 1995. En 1997, la municipalité a dû verser quelque 27 millions de dollars de dommages-intérêts suite à des actions illégales de ses policiers. Début 1999, deux tiers des New-yorkais estimaient que la violence contre les minorités était très répandue au sein de la police. Dans le même temps, le pourcentage des habitants favorables à la stratégie de MM. Bratton et Giuliani était passé de plus de 80 à 42 pour cent. Trois quarts des Noirs et tout de même un tiers des Blancs habitant New York qualifiaient "leur" police de "déficiente". Globalement, plus de la moitié des personnes interrogées jugeait que la plupart des policiers se montraient, en service, plus violents que nécessaire⁴.

En outre, des baisses comparables de la délinquance ont été constatées sur l'ensemble du territoire américain, ainsi que dans d'autres agglomérations n'ayant pas opté pour le *modèle new-yorkais*. Ainsi, à Boston, où la police a suivi une voie franchement différente, en nouant des contacts étroits avec les individus et différentes institutions liées à la collectivité, le reflux est encore plus net : sur la même période, le nombre d'homicides a diminué de 77 pour cent⁵ – et sans que les effectifs de la police bostonienne aient été étoffés ou que celle-ci ait adopté la *ligne new-yorkaise*. Bien au contraire : les relations entre les forces de l'ordre et les groupes ethniques présents à Boston ont été sensiblement améliorées, via notamment des rencontres régulières organisées entre représentants des minorités ethniques et des autorités, pour discuter de stratégies de lutte contre la délinquance. La véritable clef du succès serait cette *alliance sur dix points* (*Ten-Point-Coalition*). Il faut y ajouter une claire condamnation, par la hiérarchie policière, des violences commises par ses subordonnés, ainsi qu'une répression inflexible des bavures. D'autres modèles, comme celui de Chicago⁶, ont montré que tout était dans la coopération avec les individus. Cet enseignement peut également s'appliquer aux transports publics urbains de voyageurs.

Ces exemples, tout comme différents projets entrepris en Europe, incitent à penser qu'un concept communal de sécurité – tout comme un concept communal de transport – doit être taillé sur mesure. Un tel concept exige en premier lieu de déterminer précisément et globalement les données du problème, c'est-à-dire de dresser l'état des lieux des problèmes, des difficultés, mais aussi des atouts

d'une commune ou d'un domaine d'activité donnés. De la manière dont les conditions d'ensemble auront initialement été inventoriées dépendra la qualité du concept de sûreté sur mesure censé y correspondre.

Cela signifie deux choses :

Premièrement, il faut procéder à une analyse de la situation sécuritaire, en s'aidant par exemple des statistiques judiciaires ou des enquêtes menées par les entreprises de transports publics urbains de voyageurs. Il faut, à cet égard, tenir compte des limitations connues, telles que le "chiffre noir", ainsi que des facteurs susceptibles d'influencer le comportement vis-à-vis du dépôt de plainte.

Deuxièmement, il faut analyser le ressenti de sécurité des individus et/ou des clients, ainsi que les problèmes généraux mentionnés par ces catégories de population.

Cette façon de procéder se justifie par l'importance de modifier à la fois les conditions subjectives, c'est-à-dire un état d'esprit, et la situation objective. On peut, de cette manière, porter une plus grande attention à la différence entre ces deux aspects. Notre analyse porte sur des situations et des constellations qui préoccupent les individus ou les clients et qui, hormis cette caractéristique, ne sont pas forcément faciles à appréhender. Une telle étude peut procéder par une enquête par échantillons, mais aussi par des moyens plus sélectifs (consultation d'experts ou entretiens avec des leaders d'opinion, par exemple). Ces enquêtes permettent, lorsqu'elles débouchent sur des changements sensibles, d'aller au-delà de la collecte d'informations : individus et usagers ont le sentiment qu'eux-mêmes et leurs problèmes ou leurs besoins sont pris au sérieux. Dans ce contexte, procéder à une analyse signifie *prendre la mesure des problèmes et du sentiment d'insécurité*, leur donner un nom et rechercher ensemble des solutions.

A cet égard, il convient en particulier de définir dans quels cas il faut considérer qu'un problème relève directement, par exemple, de l'exploitant ou bien qu'il est commun à différentes institutions, ou encore que, même s'il se manifeste ou se répète dans la sphère du transport public urbain de voyageurs, il concerne la compétence d'autres institutions et autorités (présence de personnes sans domicile fixe dans les gares, par exemple). Les problèmes de cette dernière catégorie ne peuvent être résolus qu'en conjonction avec d'autres instances, ou directement par celles-ci.

Une telle analyse peut déboucher sur différentes conséquences, qui vont d'une intensification des mesures de contrôle et de surveillance à l'élaboration de concepts entièrement nouveaux, en passant par un renforcement des dispositifs de prévention (y compris d'ordre technique). Ce qui importe, ici, c'est que toutes les personnes et institutions responsables dans la commune soient associées dès le départ à l'analyse et aux décisions à prendre quant aux conséquences.

Quelles que soient les mesures envisagées, il faut tenir compte d'une chose : la crainte de la délinquance immédiate (c'est-à-dire d'être soi-même victime) occupe en fait une place secondaire – et bien souvent surestimée – dans l'esprit de la plupart des personnes. En effet, aux questions ouvertes sur ce qui les préoccupe, les menace ou nuit à leur qualité de vie, seul un faible pourcentage répondent d'elles-mêmes "la criminalité". En revanche, lorsque ce terme est expressément mentionné dans la question, la majorité des personnes interrogées confirment qu'il s'agit, pour elles, d'un problème. Il en va de même lorsqu'on les interroge concrètement sur certains lieux ou certaines situations. Ce sentiment ne concerne pas seulement les personnes âgées : il est de plus en plus partagé par les couches plus jeunes de la population. En Allemagne, les inquiétudes importantes exprimées dans différents sondages par les adolescents de sexe masculin entre 14 et 20 ans, ainsi que par les femmes de moins de 25 ans, se traduisent par une tendance à adopter un comportement d'évitement – en particulier dans la population féminine. Ce phénomène révélateur d'une dégradation de la qualité de

vie dans les villes est un effet secondaire de la reconversion des centres-villes (domination de la vocation commerciale et disparition progressive de la fonction d'habitation et de communication), qui concerne même les communes riches d'une importante tradition historique.

La perception du danger lié à la délinquance n'est au demeurant qu'un des aspects (en aucun cas prépondérant) de l'évolution que connaît le milieu urbain. C'est également confirmé par la nette prépondérance des transports parmi les problèmes mentionnés par la population. En effet, la majorité des personnes interrogées font toujours figurer ce point en première place des "problèmes principaux" existant dans leur commune, dès lors qu'il s'agit de sondages à questions ouvertes (c'est-à-dire qui ne demandent pas de choisir parmi un éventail de réponses possibles)⁷.

Pourquoi les gens ont-ils peur alors qu'il n'y a souvent, objectivement, aucune raison à cela ? Début 2000, l'auteur de ces lignes a réalisé une enquête sur la victimation, la peur de la délinquance et le jugement porté sur la police dans quatre villes helvétiques. Deux résultats s'en dégagent. D'un côté, les personnes qui ont elles-mêmes été victimes d'un acte délictueux ont la même crainte vis-à-vis de la délinquance et le même sentiment d'insécurité individuelle que les "non victimes". De l'autre, celles dont des connaissances ont été victimes de tels actes ont des peurs et des craintes beaucoup plus importantes. Et ce sentiment généralisé vaut dans tous les domaines et en tous lieux, jusque dans leur propre logement, alors, répétons-le, qu'elles n'ont pas elles-mêmes été victimes. Cette "victimation par oui-dire" a ainsi sur le sentiment de sécurité et, par là, sur la façon d'aborder l'existence des conséquences nettement plus négatives que le fait d'être soi-même effectivement la cible d'une agression (cette remarque vaut pour les petites délits, et les cas de victimation non répétés)⁸. Cela signifie que la communication sur l'insécurité est plus importante ou plus préoccupante que l'insécurité ou la sécurité elles-mêmes. Tout le monde sait qu'une mauvaise image de marque s'attrape facilement, mais prend beaucoup de temps et d'efforts à rectifier.

Dans ce sondage comme dans d'autres, nous avons également examiné de plus près la question de savoir ce qui, concrètement, faisait peur aux individus. Ceux-ci craignent les endroits sombres, où règne le "désordre", au sens le plus large de ce terme, et où se trouvent des "étrangers". On retombe ici indirectement sur des craintes primordiales, qui avaient à l'origine une fonction de protection : impossible de savoir si l'étranger que l'on croisait était animé de bonnes ou de mauvaises intentions. Mais aujourd'hui, cette crainte est plutôt un fardeau, qui peut être paralysant et qui est de plus en plus instrumentalisé à des fins politiques.

Qu'est-ce qui sous-tend, alors, ces peurs généralement dépourvues de fondement objectif ? Des études empiriques incitent à conclure à une translation des peurs abstraites et générales qui accompagnent l'existence vers un domaine concret : celui de la délinquance. Pour beaucoup de personnes, l'avenir – individuel ou collectif – est perçu comme une menace plutôt qu'un havre ou une terre promise. Une "économie politique de l'insécurité", pour reprendre la formule de *Pierre Bourdieu*, se répand et "*tourmente le conscient et le subconscient*"⁹. Il est préférable, pour suivre avec assurance le cours de sa vie, de sentir un sol ferme sous ses pieds. Mais comme ce sol devient de plus en plus meuble, incertain et traître, la confiance – dans l'État et ses représentants, mais aussi dans autrui – s'évapore¹⁰. Les individus se replient sur eux-mêmes, s'isolent du monde, fustigent la montée de l'égoïsme, du nihilisme et du cynisme de leurs contemporains – et en appellent à un État fort, à la justice pénale et à la police pour résoudre des problèmes dont les autres sont (croient-ils) responsables et qu'ils imaginent être en mesure de nommer concrètement. Ceux qui considèrent que l'économie mondiale, les luttes de pouvoir sur fond de criminalité étatique organisée, l'effondrement du système de santé et les incertitudes quant à leur propre retraite sont trop complexes, trop flous et hors de leur sphère d'influence se rabattent sur des peurs faciles à concevoir et sur les "suspects habituels", qu'on leur livre prêts à l'emploi. C'est ainsi que le demandeur d'asile, le revendeur de drogue africain ou l'étranger en général devient le bouc émissaire de peurs qu'il est impossible de définir concrètement,

et donc de contrôler. Et le monde politique contribue fortement à ce phénomène, lorsqu'il laisse à penser qu'il suffirait d'expulser en procédure d'urgence tous les délinquants étrangers (ou mieux encore, de les empêcher carrément de s'installer dans le pays) pour que les problèmes soient résolus.

Pour des sociologues comme *Jürgen Habermas*, les sociétés modernes se caractérisent par une individualisation croissante des modes de vie, par une recherche accrue et diversifiée d'un sens à donner à la vie, par des processus de marginalisation et de transmission du haut vers le bas, ainsi que par un appauvrissement de la communication. Ces phénomènes se traduisent par des interactions d'intensité moindre, par un abaissement des seuils de tolérance, par une moindre disponibilité à résoudre les différends à l'amiable et, *in fine*, par "*des villes de plus en plus inhospitalières*", selon la formule employée par *Alexander Mitscherlich* dès 1969¹¹. D'un autre côté s'accumulent les signes que le contrat social conclu depuis des années, voire des siècles, est de plus en plus remis en cause, que les rapports de pouvoir se durcissent sans cesse et que l'avenir appartient à un libéralisme arrogant, qui se moque du chômage, quand il ne l'entretient pas. C'est ce que *Pierre Bourdieu* a appelé le retour du chauvinisme social¹².

De cette évolution découle l'incertitude, la méfiance, la crainte et un isolement accru. Les causes des développements ressentis comme négatifs par l'individu sont attribuées à des groupes ou à des phénomènes perceptibles comme tels (jeunes, étrangers, désordre). Résultat : on cherche et on trouve des boucs émissaires. En outre, le sentiment subjectif lié à la peur de l'agression peut se transformer en "hyperstimulus". Tout ne procède alors plus que de cet aspect. Et cela vaut lorsque les autres peurs et craintes (maladie, vieillesse, chômage) sont inexistantes, mais aussi et en particulier lorsqu'elles sont présentes, auquel cas elles s'expriment par l'intermédiaire de la peur de la délinquance. Car si l'on se sent, d'une manière ou d'une autre, soi-même responsable des questions de maladie, de santé, de vieillesse ou de situation sociale, la délinquance est une chose qui concerne les "autres", les "étrangers", et qui procède d'eux. Cette fonction de bouc émissaire a déjà été décrite par les criminologues. Néanmoins, on s'est trop peu penché sur sa signification concernant le sentiment de sécurité des individus.

Si l'on demande concrètement aux personnes ce dont elles ont peur, par exemple dans les transports publics urbains de voyageurs, on obtient deux réponses : les "étrangers" et les "jeunes". L'étrangeté des premiers peut être géographique ou culturelle. Et les jeunes sont en particulier considérés comme un problème lorsqu'ils "ne sont pas d'ici". Logiquement, c'est donc là où l'on trouve le plus d'étrangers que le sentiment de sécurité personnelle est le plus faible et, *a contrario*, dans les quartiers de plus petite taille, où "tout le monde se connaît" que l'on se sent spécialement en sécurité. Le sentiment de sécurité ou d'insécurité, de bien-être ou de malaise tient donc clairement au fait de connaître ou non les personnes que l'on rencontre. La question devient alors : "Est-ce que je sais classer les personnes que je croise ; est-ce que je sais ce que je dois en attendre ?". Or, les transports urbains de voyageurs sont justement un milieu dans lequel on se trouve automatiquement et systématiquement au contact d'un très grand nombre d'inconnus. Ce milieu est donc, par nature, "anxiogène", et l'objectif doit être de réduire cette peur. Cela suppose d'en savoir plus sur l'arrière-plan de ces peurs et de ces craintes, pour pouvoir les comprendre et, le cas échéant, les combattre. Connaître les personnes avec lesquelles on est en contact, c'est avoir l'impression de pouvoir appréhender la situation, de la maîtriser. On est alors préparé à adapter son comportement, et l'on peut être absolument sûr de ne susciter que des réactions prévisibles. Car, "se sentir en sécurité" n'est parfois qu'une autre façon de vouloir dire "contrôler pleinement la situation". La rencontre avec un groupe d'adolescents ou de jeunes adultes (inconnus) en fournit un bon exemple : dès que l'on y reconnaît un visage connu, l'étrangeté et donc l'incertitude disparaissent, et l'on n'a plus peur.

Sont perçus comme particulièrement déstabilisants les adolescents et jeunes adultes qui forment des groupes et se conduisent, à l'occasion, de manière "inhabituelle". Ce sentiment d'insécurité est renforcé par l'infériorité numérique dans laquelle on se trouve généralement face à ces groupes, puisque les adultes se déplacent la plupart du temps seuls (en particulier dans les transports publics). A cela s'ajoutent les relations que l'on établit, consciemment ou non, entre le spectacle de personnes traînant dans les rues et la déviance ou la délinquance, même s'il n'existe ni preuves ni indices "objectifs" d'une relation entre ces deux types de phénomènes. Dans l'enquête réalisée par l'auteur de ces lignes en Suisse en 2000, de nombreuses personnes ont expliqué leur crainte d'aller dans certains lieux (par exemple dans les gares) par le fait que "ce sont des endroits où l'on commet (à leur avis) des délits"¹³, alors même que les statistiques officielles ne corroborent pas cette opinion.

Dans le même temps, seule une fraction des personnes interrogées admettent avoir elles-mêmes été victimes d'un délit dans les endroits qui suscitent leur peur. De toute évidence, la "victimation par ouï-dire", dont nous avons déjà parlé, l'emporte ici sur l'expérience directe. Ces "victimes par ouï-dire" ont d'ailleurs une plus mauvaise opinion de la sécurité dans leur ville que les personnes qui ont elles-mêmes subi une agression. Elles exigent davantage de patrouilles de police et sont nettement plus critiques que les autres quant à la qualité du travail policier. Cette catégorie d'individus doit donc, pour cette raison aussi, faire l'objet d'une plus grande attention.

Outre les craintes individuelles, les signes de sécurité, d'insécurité ou de troubles de l'ordre public (c'est-à-dire d'incivilité) jouent un rôle croissant dans ces discussions, tout comme l'évocation répétée du "désordre social". Dans un sondage réalisé dans les villes suisses, plus de 50 pour cent des personnes interrogées désignent les gares comme des endroits dans lesquels on ne se sent pas en sécurité, ou du moins mal à l'aise. Les raisons invoquées sont en règle générale les "silhouettes douteuses", le plus souvent des étrangers qui se distinguent visuellement des "autochtones". Les gens se sentent également mal à l'aise dans les endroits sombres ou sales, qui sont précisément ceux où se trouvent ces "étrangers"¹⁴. Ces résultats ont été confirmés par plusieurs enquêtes réalisées il y a quelques années par un groupe de recherche auquel l'auteur de ces lignes appartenait¹⁵.

Dans un sondage que nous avons effectué en 2000 dans le Sud de l'Allemagne, les personnes interrogées évaluaient comme suit la liste de problèmes qui leur était soumise : à la rubrique "problèmes divers" importants, elles mentionnaient essentiellement la conduite indisciplinée des automobilistes (jusqu'à 53 pour cent des personnes interrogées), les étrangers ou demandeurs d'asile (jusqu'à 48 pour cent), les jeunes (jusqu'à 40 pour cent), la présence d'ordures sur la chaussée (jusqu'à 40 pour cent), les cabines téléphoniques endommagées, les ivrognes et les drogués (25 pour cent dans les deux cas) ainsi que les marchands à la sauvette, les murs barbouillés, la xénophobie et l'extrémisme de droite (jusqu'à 20 pour cent)¹⁶.

Les individus qui se sentent menacés ou qui considèrent que leur qualité de vie est compromise sont essentiellement des personnes âgées, mais aussi, et de plus en plus, des jeunes et des enfants, comme nous l'avons vu. Cette crainte peut avoir des répercussions sur la vie quotidienne : les plus âgés ne sortent plus le soir ou évitent certains quartiers, tandis que les plus jeunes ont peur sur le chemin de l'école ou à l'école même. Une étude réalisée en Grande-Bretagne par le *Home Office* [équivalent du Ministère de l'Intérieur] en 2001 indique que pour 32 pour cent des personnes interrogées, le vandalisme et les graffitis ainsi que les autres dégradations matérielles constituent un problème "important" ou "relativement important". Ce pourcentage a augmenté ces dernières années, et ces éléments se placent aujourd'hui parmi les problèmes les plus souvent évoqués, avec les "toxicomanes ou trafiquants de drogue" (33 pour cent) ainsi que les "jeunes qui traînent"¹⁷. Ce sont particulièrement les jeunes qui se sentent importunés par les comportements asociaux ou qui ont été victimes d'un tel comportement¹⁸. A cet égard, les personnes interrogées pensent unanimement que les déchets et les graffitis ont des conséquences négatives sur le sentiment de sécurité. Ainsi, dans le résumé-conclusion

de cette étude, le *Home Office* britannique dresse un constat clair : il existe une relation (statistique) entre les troubles de l'ordre public, la délinquance et le sentiment d'insécurité. En s'appuyant sur une étude du *National Institute of Justice* des États-Unis, le *Home Office* britannique indique qu'il ne s'agit pas d'une relation de causalité, mais précise que l'on rencontre plus particulièrement les troubles de l'ordre public et la délinquance dans les zones où le contrôle social est faible et le niveau de pauvreté est élevé¹⁹. Cette étude a par ailleurs cherché à savoir si les troubles de l'ordre public conduisaient à la délinquance²⁰. Ses auteurs montrent qu'il existe certes une relation entre délinquance et troubles de l'ordre public, mais que ces troubles n'aboutissent pas directement à la délinquance. Troubles de l'ordre public et délinquance seraient en revanche favorisés par les conditions socio-structurelles d'un quartier. Il n'est donc guère utile de remédier à ces troubles sans s'attaquer en même temps aux conditions structurelles.

Il s'agit là d'atteintes individuelles à la qualité de la vie, mais ces dernières peuvent également avoir une répercussion collective, car elles risquent d'entraîner les rues, les ruelles et les places dans une spirale et d'en faire des lieux anxiogènes. Lorsque que, par exemple, de plus en plus d'individus évitent certains endroits une fois la nuit tombée, ces endroits suscitent un sentiment de malaise précisément du fait qu'ils sont désertés, ce qui conduit d'autres personnes à les éviter aussi, jusqu'à en faire des "zones interdites", c'est-à-dire des endroits où "l'on" ne va pas. Qu'elle soit justifiée ou non, la crainte de l'agression a donc des conséquences considérables : on évite certaines rues, ruelles et places, qui sont de ce fait objectivement de plus en plus désertées, et suscitent alors un sentiment de peur accru. Une "**spirale de la peur**" s'installe : étant donné que l'on y rencontre de moins en moins de gens, on a de plus en plus peur, et comme on a de plus en plus peur, on évite de fréquenter ces endroits... Beaucoup des personnes que nous avons interrogées en Suisse ont motivé leurs craintes en ces termes : il n'y a là personne qui pourrait m'aider en cas d'urgence ou de danger. Dans ce contexte, des craintes d'un autre ordre sont aussi à l'œuvre : il n'est pas rare que les personnes âgées hésitent à sortir toutes seules, car elles ont peur de tomber et de ne trouver personne pour les aider à se relever.

Dans les problèmes rencontrés dans les villes et les agglomérations, la "**circulation**" joue un rôle important, tant dans les modes de transport privé que dans les transports en commun. Lorsqu'on interroge les individus sur les principaux problèmes auxquels il faudrait remédier dans leur commune, ce thème est toujours cité parmi les premiers. Dans l'étude annuelle réalisée à l'échelle des États-Unis, les rubriques "développement/croissance/circulation" et "routes/infrastructure/**transport**" se classent respectivement à la cinquième et sixième places, après "l'éducation", à la première place, la "délinquance/violence" (deuxième), la "toxicomanie/l'alcoolisme" (troisième) et le "chômage" (quatrième)²¹.

Il apparaît donc qu'aux États-Unis du moins, les transports urbains de voyageurs n'occupent pas une place prépondérante dans l'évaluation de la sécurité. Selon un sondage Gallup effectué en 1998, seulement 12 pour cent des personnes interrogées déclarent s'y sentir "très en sécurité" et 24 pour cent "relativement en sécurité". En revanche, 42 et 29 pour cent d'entre elles déclarent se sentir très ou relativement en sécurité lorsqu'elles se promènent dans leur quartier, et 59 et 25 pour cent respectivement lorsqu'elles circulent dans leur propre véhicule²². Il semble donc important de noter que selon cette enquête, le sentiment de sécurité dans les transports en commun s'est nettement dégradé ces dernières années aux États-Unis, alors que pour d'autres aspects (promenade à pied ou trajet dans un véhicule privé), il s'est considérablement amélioré. Dans le même temps, dans ce pays, le sentiment général de sécurité a fortement augmenté. Ainsi, en 2000, 46 pour cent des personnes interrogées estimaient que la délinquance avait reculé dans leur quartier par rapport à l'année précédente. Elles n'étaient que 18 pour cent à avoir cette opinion en 1990, et même seulement 8 pour cent en 1981²³. Ces chiffres concernent plus particulièrement les zones urbaines, c'est-à-dire celles où les transports en commun jouent également un rôle significatif (*illustration 2*).

La sécurité à l'échelle de la commune présente diverses facettes et résulte des efforts déployés par diverses institutions. Le **sentiment subjectif de sécurité** constitue une composante importante, voire la composante essentielle, de ce que l'on considère comme la "qualité de la vie" dans notre ère postmoderne. Pouvoir vivre sans craindre les agressions, circuler en ville et emprunter les transports en commun sans avoir peur, revêt une importance particulière à une époque où les besoins sociaux élémentaires sont largement satisfaits, et où la plupart des citoyens ne rencontrent pas de problèmes qui menacent leur existence. Lutter contre cette crainte subjective de l'agression constitue une mission primordiale, à laquelle doivent prendre part toutes les institutions de la commune. Cet impératif s'applique également aux responsables des réseaux de transport urbain, à qui il incombe aussi de se préoccuper des craintes et des besoins subjectifs de leurs clients. La police comme les accompagnateurs présents dans les transports en commun ne doivent donc pas hésiter à faire clairement et précisément état des évolutions regrettables ou des problèmes observés dans la commune, même si ces phénomènes ne relèvent pas directement de leurs compétences.

Dans le cadre de l'évolution des fonctions du centre-ville, de plus en plus envahi par les supermarchés et la restauration rapide, au détriment des fonctions de logement et de communication, la menace perçue induite par la délinquance ne constitue qu'un aspect de la dégradation du milieu urbain, mais c'est un aspect important. Il convient d'avoir une compréhension radicalement différente des problèmes, en s'attachant aux causes. L'égoïsme structurel d'une société éclatée menace les structures démocratiques, car la démocratie se nourrit des relations avec et pour les autres. A moyen terme, le repli individualiste finira par éroder jusqu'aux démocraties qui font aujourd'hui preuve de stabilité. Un changement positif durable est impossible sans raviver la communication et les relations de voisinage. A cet égard, l'engagement direct de toutes les institutions publiques à résoudre les problèmes des citoyens et le contact avec ces derniers revêtent une importance primordiale. L'élaboration de réponses flexibles et consensuelles aux défis posés par les menaces locales suppose une conception nouvelle de la responsabilité communale et de l'activité des entreprises.

Dans ce cadre, il convient tout particulièrement de procéder à une analyse fiable des problèmes, pour avoir une idée des situations et des circonstances qui inquiètent les clients, sans qu'il s'agisse toujours directement de problèmes de sécurité et d'ordre public. Un système d'information peu ou pas compréhensible, éventuellement conjugué à la difficulté de se procurer le bon titre de transport pour le moyen de transport choisi, renforce l'insécurité individuelle et ouvre la porte aux autres facteurs jugés "dangereux".

A titre de diagnostic sur la sécurité locale ou d'état des lieux, il est possible d'élaborer des études dans le but de donner un tour plus concret et plus local au thème "sécurité et confiance". A cet égard, il faut garder à l'esprit que l'environnement direct joue un rôle particulier dans la perception du client (et influe donc aussi sur son comportement). D'un autre côté, il est admis que c'est essentiellement en opérant "sur place" et à petite échelle que l'on peut améliorer la situation. Une "approche multi-intervenants" sera plus fructueuse qu'une action isolée. Il faut pour cela se détourner sans ambiguïté de la philosophie du "plus" (*More of the same* : Watzlawick) qui a longtemps dominé. On constate en effet que le mieux est souvent l'ennemi du bien. Parfois, il faut également sortir des sentiers battus pour résoudre un problème. Ainsi, renforcer le personnel de sécurité n'est pas toujours une bonne solution. Il semble préférable de donner une image plus réaliste de la menace individuelle dans le cadre des fonctions de relations publiques et des mesures de restauration de la confiance. La présence de forces de sécurité aux allures martiales dans les transports en commun n'est pas judicieuse, car elle confère une impression de menace permanente et massive. Une étude montre d'ailleurs qu'une présence policière accrue augmente dans un premier temps la sécurité subjective, mais que cette dernière diminue lorsque cette présence devient exagérée²⁴. D'autres études ont prouvé que la présence policière a plutôt tendance à exacerber la crainte de la délinquance²⁵. Cela peut s'expliquer par le fait que la présence de policiers dans les endroits où l'on se sent en confiance produit un effet différent de

celui obtenu là où l'on se sent moins à l'aise. En outre, il existe de toute évidence un seuil au-delà duquel les mesures prises sont contre-productives pour le sentiment de sécurité des citoyens et des clients.

2. SECURITE PUBLIQUE, VANDALISME ET GRAFFITIS : RELATIONS ET SUPPOSITIONS



Le sujet du "graffiti" est si complexe que nous ne pouvons ici en traiter que quelques facettes. D'innombrables ouvrages étudient cette question, même si la majorité d'entre eux se consacrent aux dimensions artistiques du graffiti. Le terme de "graffiti" vient de l'italien "*il Graffito*", et a été introduit dans l'américain à la fin des années 60, pour désigner les inscriptions de la contre-culture. Mais le graffiti comme forme de communication date d'une époque plus ancienne (*illustration 3*). On en trouve et on en trouvait sur les murs des églises, des prisons et des châteaux²⁶. En Allemagne, les nazis utilisaient le graffiti "*N'achetez pas chez les Juifs !*" pour véhiculer leur propagande, et ce médium était également employé par les résistants : les frères et les sœurs Scholl ont ainsi appelé à lutter contre le régime nazi par des inscriptions apposées au pochoir sur les murs. Plus tard, le graffiti "Solidarnosc" tracé à la bombe sur les murs des chantiers navals de Gdansk a fait le tour du monde²⁷. Le graffiti constitue donc clairement une forme de communication qui est ou peut être utilisée par certains groupes à des fins d'agitation. Aujourd'hui, ce type de "graffitis verbaux" est un peu retombé dans l'oubli, au profit de ce qu'on appelle *l'American graffiti*. Il s'agit d'inscriptions et de dessins peints ou réalisés à la bombe, appelés tags ou *pieces* dans le jargon de ce milieu. Les tags sont apparus à New York à la fin des années 60, et servaient aux gangs pour marquer leur territoire (*illustration 3a*). Progressivement, ces tagueurs sont devenus des artistes désireux de sortir du lot et de devenir célèbres grâce à des réalisations plus imposantes. A l'époque comme aujourd'hui, l'aspiration à la notoriété est un concept-clé pour la compréhension du phénomène du graffiti. Les représentations imposantes et imagées, appelés *pieces*, servent particulièrement bien cette ambition, car elles occupent beaucoup de surface, sont colorées et attirent davantage l'attention que les simples tags. Pour autant, rien ne permet d'affirmer que les films consacrés à ce sujet (comme *American Graffiti*, de *George Lucas*), les ouvrages tels que *Subway Art*, de *Martha Cooper*, ou ce que l'on appelle la culture hip-hop, portent une quelconque responsabilité dans la diffusion relativement rapide du graffiti en Europe, et surtout dans les villes occidentales. Il convient toutefois de noter que les mouvements les plus visibles sont apparus dans les capitales. Ainsi, à Paris, l'emploi du pochoir a donné naissance à un style entièrement original, qui se distingue du graffiti américain²⁸. Les scientifiques se sont également beaucoup intéressés aux milieux du graffiti, et en ont décrit les spécificités. Dès 1954, *Bruno Bettelheim* qualifiait le graffiti de "blessure symbolique" des villes et de la civilisation²⁹. Les tentatives d'interprétation psychologique et sociologique appartiennent aujourd'hui à la légende³⁰, tout comme les nombreux ouvrages consacrés aux graffitis dans différentes villes.

En ce qui concerne les graffitis étudiés ici dans le cadre des transports urbains de voyageurs, et particulièrement dans les trains, il convient de noter les caractéristiques suivantes : presque tous les tagueurs appartiennent à un groupe ou une bande. Les tagueurs qui agissent entièrement seul constituent l'exception. En règle générale, à l'intérieur d'un groupe de tagueurs, la nationalité et le

statut social d'un membre ne jouent aucun rôle. Ce qui compte, c'est la qualité et la valeur artistique des tags. La cohésion du milieu des tagueurs s'exprime par l'adoption d'une tenue vestimentaire, d'un style de coiffure et d'une façon de parler. Les tags sont tout d'abord élaborés sous forme d'esquisse et consignés dans un carnet noir (*blackbook*) personnel. Les tagueurs tiennent à ces carnets comme à la prunelle de leurs yeux, car ils témoignent de leur "gloire", par exemple lorsqu'ils changent de groupe. Il est interdit de s'approprier ou de recouvrir les œuvres d'un autre.

L'illégalité constitue un élément essentiel de la culture du graffiti. C'est en taguant en toute illégalité les murs ou d'autres objets que l'on accède à la célébrité. Indépendamment de leur qualité, les tags réalisés dans un cadre légal sont considérés comme ennuyeux, car leur production n'a impliqué aucun danger, et donc aucune excitation. Dans les milieux du graffiti, on parle de célébrité et de respect (*fame and respect*). Ces deux concepts jouent un rôle central dans la compréhension du phénomène.

Dans ce contexte, on comprend vite que le taguage d'un train se classe au sommet de la hiérarchie des exploits d'un tagueur. Ici, le risque de se faire prendre est particulièrement grand. En outre, la réalisation même du graffiti peut supposer un risque important, lorsque le tagueur intervient par exemple sur la voie ou sur un train en marche. Par ailleurs, un train tagué peut produire un impact visuel immense, ce qui garantit à la fois célébrité et respect. Pour un tagueur, quoi de plus exaltant que de voir passer "son" train sur la voie le lendemain de son forfait ! Certains ouvrages se consacrent d'ailleurs exclusivement aux graffitis sur les trains³¹. Le **graffiti sur les trains** est perçu comme un signe de crise urbaine et comme point de départ au sentiment d'insécurité³², mais aussi comme forme d'art³³ (*illustrations 4 et 5*).

Les graffitis et leurs auteurs sont habituellement non violents, voire pacifistes, même si dans quelques cas isolés, on peut noter une disposition accrue à la violence (par exemple envers les contrôleurs). On a également observé une montée de la violence à l'intérieur même des milieux des tagueurs, ainsi qu'une recrudescence du taguage des trains et de "l'énergie criminelle" (par exemple par le recours au camouflage et à l'élaboration de plans stratégiques)³⁴. Certes, la violence est représentée dans certains tags, mais elle n'est pas exaltée. Les tagueurs se considèrent donc comme "non violents", tout en jugeant parfaitement acceptable la dégradation du bien d'autrui, y compris lorsqu'elle est destinée à marquer un territoire, comme l'ont étudié et décrit de longue date les scientifiques³⁵. Enfin, ils proscrivent la consommation de drogues dures comme l'héroïne et le crack, ainsi que l'absorption excessive d'alcool, car ils estiment qu'elles empêchent de travailler.

Internet occupe une place croissante en tant que moyen de communication entre les tagueurs, mais aussi pour se faire connaître et accéder à la gloire : les tagueurs utilisent en effet le web pour présenter leurs œuvres, collectives ou individuelles (*illustrations 6 et 7*). Grâce au web, de nouvelles équipes se forment, les tagueurs se communiquent les endroits où ils peuvent s'adonner à leur passe-temps favori en toute sécurité (*yards*) et échangent des points de vue (*illustration 8*).

Internet est également utilisé de manière intensive pour la publicité (par exemple pour les bombes de peinture, *illustration 9*), tout comme les revues spécialisées, qui reproduisent par exemple des graffitis sur des trains (*illustration 9a*), et diffusent des publicités pour les vêtements portés par les tagueurs (*illustration 10*).

2.1. Possibilités de prévention et de répression : échecs et réussites

Dans le cadre des mesures de prévention, il faut savoir que les tentatives de faire taguer des murs, des voies ou des trains avec autorisation, voire contre rémunération, ont de toute évidence **échoué**. Elles ne font pas disparaître les graffitis "illégaux", car le tagueur qui agira avec une autorisation ou contre une rémunération se discréditera auprès des autres. De même, la mise à disposition de surfaces aptes à recevoir des graffitis n'a aucun effet préventif.

En revanche, les **verniss anti-graffitis** ont fait la preuve de leur efficacité. Ces enduits transparents agissent comme une couche de protection qui empêche la peinture colorée de pénétrer dans le matériau et qui facilite considérablement le nettoyage. Dans presque toutes les villes allemandes, les monuments et bâtiments très fréquentés par les tagueurs reçoivent un tel traitement.

Une autre action s'est révélée efficace : l'effacement immédiat des tags. Cette opération ne rencontre pas toujours le succès escompté, car il arrive que le tagueur se lance dans un "concours d'endurance" avec les autorités chargées d'éliminer les graffitis. Mais de telles mesures produisent un certain **effet d'éviction** : les tagueurs évitent les zones protégées ou celles où les graffitis sont immédiatement effacés, pour se tourner vers d'autres.

Les mesures destinées à empêcher les graffitis sont principalement liées aux différentes facettes de la prévention de la délinquance dans les lieux publics ("*Community Crime Prevention*"), mais aussi aux mesures de prévention de la délinquance à l'école.

Concernant le volet répressif, les actions en "réparation" (dédommagement de la victime par l'auteur du délit) se sont révélées payantes, du moins en Allemagne. La "peine" infligée aux bombeurs consiste à leur faire nettoyer leurs propres graffitis. Plusieurs villes mettent même à disposition un véhicule anti-graffitis, qui contient les produits de nettoyage nécessaires (*illustration 37*).

Il convient de toujours considérer d'un œil critique les sévères **poursuites** engagées à l'encontre des graffiteurs, qu'il s'agisse d'amendes ou de peines privatives de liberté ou encore d'actions en dommages-intérêts. En effet, ces sanctions peuvent conduire à une aggravation de la situation : les jeunes risquent de s'enfoncer encore plus dans la délinquance.

Ainsi, il faut s'intéresser davantage aux recherches axées sur le problème de la sous-culture des jeunes dans les villes et s'en inspirer pour élaborer des mesures préventives³⁶. Ces études peuvent au moins contribuer à mieux comprendre le comportement des jeunes (et pas uniquement en ce qui concerne les graffitis) et à réagir de façon mieux appropriée.

De plus, il est nécessaire de tenir compte des recherches, études et séminaires centrés sur le rôle des autorités municipales en matière de délinquance et d'insécurité urbaines, et de les transposer à chaque cas particulier³⁷.

En revanche, les **activités préventives** bien menées, et surtout intensives, effectuées par la police se révèlent judicieuses et fructueuses. Ainsi, la direction de la police judiciaire du *Land* de Saxe, qui affiche un excellent palmarès dans le domaine de la prévention et de la répression de l'extrémisme de droite, montre que la combinaison de plusieurs mesures – tracts, informations destinées aux parents, aux bombeurs et aux victimes, mais aussi d'actions policières offensives – se révèle efficace pour éviter des graffitis indésirables (*illustration 11*). A Berlin, la constitution d'un groupe d'enquête

commun, au niveau supra-régional et donc dépassant le cadre du *Land* ("*Gemeinsame Ermittlungsgruppe Graffiti*"), au sein duquel coopèrent les forces de police fédérales et des *Länder*, permet l'échange d'informations et une action coordonnée contre les bombeurs (*illustration 12*).

3. LA SECURITE DANS LES TRANSPORTS PUBLICS URBAINS DE VOYAGEURS : RESULTATS D'UN SONDAGE

D'avril à décembre 2001, l'auteur a effectué un sondage portant sur un total de 19 pays d'Europe et de 29 grandes villes³⁸. Il a adressé un courrier (*illustration 13*) aux maires, afin de collecter des informations sur la sécurité dans les transports en commun. En parallèle, il a pris contact avec l'entreprise de transport de Genève, qui utilise un système électronique de documentation et d'évaluation³⁹.

Les entreprises de transport de 17 villes situées dans 12 pays⁴⁰ ont répondu à ce courrier :

Allemagne : Berlin, Bochum, Chemnitz, Francfort, Hambourg, Munich

Autriche : Vienne

Belgique : Bruxelles

Finlande : Helsinki

France : Paris

Grande-Bretagne : Londres

Hongrie : Budapest

Irlande : Dublin

Pays-Bas : Rotterdam

République Tchèque : Prague

Suède : Stockholm

Suisse : Genève

Dans certains cas, les maires ont envoyé le questionnaire aux entreprises de transports urbains ou aux usagers, mais la ville elle-même n'a pas formulé de réponse. Cette attitude pourrait indiquer que toutes les villes n'ont pas encore compris que les "autorités locales" (maire, conseil municipal, etc.) doivent elles aussi réfléchir aux questions de sécurité et de respect de l'ordre dans les transports en commun. Comme pour la délinquance en général, domaine dans lequel les villes ont longtemps nié toute responsabilité et où la police est considérée comme la seule institution compétente pour régler ce type de problèmes, il faut également que les responsables se remettent en cause : même lorsque les transports publics urbains ne sont plus directement du ressort de la ville (par exemple après une privatisation ou de la création d'une entreprise parapublique), le problème de la sécurité objective et du sentiment subjectif d'insécurité dans les autobus et les rames de métro ou les trains, aux arrêts et dans les stations et gares, reste du ressort de la ville et de la commune.

L'absence totale de réaction d'un certain nombre de villes ouvre la voie à diverses interprétations. Plusieurs municipalités considèrent vraisemblablement que parler des problèmes liés à la sécurité et à l'ordre dans les transports publics ternirait leur image. C'est voir les choses à bien court terme. Les villes qui abordent la question de façon dynamique et résolue (c'est le cas de Berlin et Bochum en

Allemagne), montrent qu'elles prennent au sérieux les inquiétudes et les craintes des habitants et des usagers des transports, et qu'elles sont prêtes à y répondre. Il incombe peut-être également à l'atelier ou à la Conférence européenne des ministres des transports de demander aux villes de s'attaquer ouvertement et activement à ces problèmes.

3.1. Les origines du problème

Les causes et l'importance des problèmes de sécurité et d'ordre sont envisagées de manières très différentes. Plusieurs villes nous ont envoyé des photographies montrant des graffitis et des actes de vandalisme (*illustrations 14-32*).

La RET, entreprise municipale de transports de **Rotterdam**, nous a adressé le courrier suivant : "Les problèmes de sécurité des usagers que nous rencontrons sur notre réseau de transports en commun sont très variés. Ils reflètent en général les problèmes présents dans la société actuelle et se produisent malheureusement fréquemment sur notre réseau".

Chaque année, quelque 1.5 million d'euros sont dépensés à **Francfort** pour réparer les dégâts dans les stations et dans les véhicules. Par ailleurs, l'entreprise de transport de la ville d'**Helsinki** rapporte que *"les actes de vandalisme et les graffitis coûtent environ 530 000 euros par an. Ce montant couvre le nettoyage des graffitis à l'intérieur et à l'extérieur des tramways, des trains et des autobus, le remplacement des sièges cassés, des vitres rayées et la remise en état des murs dégradés. Par ailleurs, il inclut l'usage abusif des systèmes d'arrêt d'urgence dans les ascenseurs et les escaliers roulants. En outre, certains tramways et trains ont dû être retirés du service en raison des graffitis, ce pour quoi il est difficile d'évaluer les coûts"*. A **Stockholm**, les coûts de nettoyage des graffitis et de réparation des actes de vandalisme avoisinent 10 millions d'euros, le problème se situant principalement dans les trains de banlieue et dans le métro. A **Berlin**, ces coûts se chiffrent à plus de 12 millions d'euros par an pour le réseau régional (*S-Bahn*) et le métro (*U-Bahn*). L'*illustration 33* montre l'évolution des graffitis et des dégâts dans le *Land* de **Saxe** ces dix dernières années. Malgré l'intensité des efforts préventifs et répressifs, on observe une nette progression de ce phénomène, qui devrait se manifester également ailleurs.

Au cours de ces dix dernières années, le nombre de déprédations enregistré à **Prague** s'est fortement accru. Chaque année, seulement quelque 80 auteurs de tels actes sont identifiés, la plupart des dégradations restant impunies. L'âge de leurs auteurs va de 12 à 20 ans.

Voici la réponse de **Dublin** : "Les graffitis constituent un problème perpétuel, et concernent en général les véhicules desservant des zones défavorisées". A propos du vandalisme : "Les actes de vandalisme sont perpétrés tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des véhicules. A l'intérieur, on constate essentiellement que les coussins et les dossiers des sièges ont été lacérés au couteau, les sièges arrachés, les vitres délogées à coups de pieds et les luminaires détériorés. A l'extérieur des véhicules, les actes de vandalisme consistent surtout en des jets de pierres, qui cassent les vitres et endommagent la carrosserie. Sur les autobus, des caméras vidéo peuvent permettre d'identifier les coupables. Ce système équipe les véhicules desservant les quartiers à hauts risques, en particulier la nuit. La présence dans la zone d'un inspecteur itinérant, sous contrat avec la Garda (la police irlandaise), assure une réponse rapide à tout appel à l'aide de la part du conducteur. Dans l'un des dépôts, les vitres de tous les autobus à impériale ont été recouvertes d'une pellicule de plastique, ce qui réduit le risque qu'un projectile traverse la vitre et vienne blesser le conducteur ou les voyageurs. Ce procédé s'est effectivement révélé très efficace pour protéger les personnes à l'intérieur du véhicule. Cependant, son coût de maintenance est élevé, car le film peut être endommagé par un couteau ou un objet tranchant".

La ville de **Chemnitz** (Allemagne) mentionne également la prépondérance des éraflures volontaires et l'insécurité que font régner les chiens dans les transports publics. Ces phénomènes engendrent en effet un sentiment d'insécurité croissant chez les voyageurs.

3.2. Mesures préventives

Voici la réponse d'**Helsinki** : "En coopération avec le service des travaux publics de la ville d'Helsinki, nous avons lancé un projet visant à mettre un terme aux graffitis et aux actes de vandalisme. L'objectif de cette entreprise est de réduire les coûts dus au nettoyage des graffitis et au remplacement des vitres rayées, ainsi que d'assurer la prévention. Nous essayons de résoudre ces problèmes par un renforcement de la coopération avec la police, une plus grande communication et un contrôle accru. Voici les principaux éléments de ce projet :

- Renforcement des contrôles dans les tramways et les trains.
- Nettoyage immédiat des graffitis, car la présence de graffitis en appelle d'autres.
- Si les tramways et les trains sont propres, le suivi est facilité car les vigiles savent plus rapidement qui est l'auteur des graffitis.
- Les graffitis sont photographiés avant d'être effacés, pour un usage ultérieur.
- Les médias ne sont pas tenus informés des graffitis.

L'objectif concret de ce projet est de réduire les coûts de nettoyage de 20 pour cent. Il permettra en outre de diminuer les désagréments pour les voyageurs. D'autres solutions, en dehors de ce projet, consistent à recouvrir les parois et les vitres d'une pellicule. Il est en effet à la fois plus facile et meilleur marché de remplacer le film que la vitre ou la paroi. Nous coopérons également avec les services sociaux : si le délinquant est arrêté, c'est lui qui nettoiera le véhicule qu'il a dégradé. Cette solution n'est pas souvent employée, car elle donne peu de bons résultats dans les transports urbains d'Helsinki".

Le cas de **Rotterdam** : "Les solutions à ces problèmes sont aussi nombreuses que les problèmes eux-mêmes. En ce moment, nous travaillons sur un projet de système fermé, élément considéré comme essentiel dans les transports publics. Les mesures nécessaires sur le plan de l'organisation, de la construction et de la technique renforcent la sécurité des voyageurs et du personnel des entreprises de transport. Mis à part l'effet préventif et contraignant de ces mesures, un dispositif de sécurité adéquat devrait déboucher sur un nombre optimal de mécanismes visant à renforcer la sécurité dans les transports publics. Cette approche a été largement employée pendant l'Euro 2000 (championnat de football) et a donné des résultats très prometteurs. Outre la responsabilité de la RET, un accord de mise en œuvre pour les transports publics instaure une étroite coopération avec les autres parties prenantes (la police, le pouvoir judiciaire et les autorités municipales). Malheureusement, il n'est pas toujours possible de prévenir les incidents. C'est pourquoi toutes les parties concernées ont élaboré un 'protocole sur la violence', qui devrait permettre de bien réagir à un incident".

Voici les explications données par Bruxelles : "En vue d'enrayer au maximum ces actes, la STIB (Société des Transports Intercommunaux Bruxellois) procède à un nettoyage direct des véhicules. Quant aux stations de métro, une société privée de nettoyage s'est engagée par contrat à éliminer les graffitis dans un délai de 72 heures. Un traitement préventif est appliqué sur les murs des stations de métro. En 1999, faisant suite à une recrudescence d'actes de vandalisme, mais aussi d'agressions sur le personnel de conduite, un programme complémentaire de fonctionnement et d'investissements liés à l'amélioration de la sécurité a été adopté. Il prévoyait notamment :

- le renforcement de la présence humaine sur le réseau par l'engagement de patrouilleurs-contrôleurs, de stewards, d'agents de prévention et de maîtres-chiens ;
- l'extension de la sécurisation des installations fixes et des voies de garage par système de détection anti-intrusion ;
- des systèmes de vidéosurveillance sur les voitures de métro, les tramways et les autobus."

Voici la réponse apportée par **Paris** : "En matière de sécurité des personnes et des biens, le phénomène le plus grave pour nos voyageurs reste celui de l'augmentation des vols à la tire sur le réseau ferré. En matière de vandalisme, deux manifestations nous préoccupent : d'une part, le phénomène de jets de projectiles sur les autobus desservant les zones de banlieue, cause de dégradations, mais surtout facteur aggravant du ressenti d'insécurité de nos conducteurs et d'autre part, la perpétration de tags-graffitis et rayures de vitres sur le réseau ferré.

Pour les tags et les graffitis, en dehors de la surveillance humaine exercée par les différents intervenants, les mesures prises sont des mesures techniques relatives à la protection du matériel roulant et du matériel fixe par pelliculage et vernis. De plus, des procédures efficaces permettent un nettoyage le plus rapide possible aux fins d'offrir aux voyageurs la qualité de service attendue. Les dégradations par gravure (vitres, bas de caisse du matériel) demeurent actuellement notre préoccupation dominante, car la RATP ne trouve pas de réponse satisfaisante."

D'autres villes, comme **Stockholm (Suède), Berlin, Francfort, Hambourg ou Chemnitz** (Allemagne), signalent que l'utilisation de matériaux nouveaux résistants aux actes de vandalisme, ainsi que l'application de revêtements anti-graffitis sur les surfaces exposées, conjuguées à un renforcement des mesures de sécurité, ont permis de réduire le nombre de déprédations ainsi que les coûts de la remise en état. Il s'agit notamment de l'application de pellicules jetables en cire. Ces mesures bénéficient parfois (comme à **Chemnitz**) d'un financement public. L'objectif est souvent d'effacer rapidement les graffitis (ce qui est fait en l'espace de 72 heures à **Bruxelles**, de 48 heures à **Francfort et Munich**, de 24 heures à **Berlin**) ou bien de retirer les trains tagués immédiatement de la circulation (ce que font **Berlin, Genève et Stockholm**). A **Dublin**, on a installé des "panneaux non poreux sur les plafonds et les parois", faciles à nettoyer. *"Les sièges sont recouverts d'un velours (de couleur sombre) sur lequel les marques de feutre n'apparaissent pas. Grâce aux programmes de nettoyage et de signalement, le nombre de graffitis reste gérable."*

Malgré tout, la réduction du nombre de délits à laquelle aboutit ce type de mesures n'est pas toujours manifeste. Ainsi, l'affirmation des transports publics de **Hambourg**, selon laquelle que ces mesures améliorent le sentiment de sécurité, est en contradiction avec la réponse écrite formulée par le sénat de la ville de Hambourg à une question posée par un groupe parlementaire le 3 juillet 2001⁴¹. On peut lire : *"Le 30 mai 2001, contrairement à ce qui a été indiqué dans le cadre de la consultation, le bourgmestre de la ville M. Runde s'est exprimé comme suit devant le conseil municipal sur la question de la sécurité dans les transports en commun : 'Beaucoup a été fait ces dernières années pour la sécurité dans les transports publics. On a enregistré des réussites considérables, mais, malheureusement cela ne s'est pas traduit par un plus grand sentiment de sécurité'."*

D'après une évaluation précise, le nombre de délits dans les transports en commun de la ville de **Hambourg** a reculé, passant de 1 984 en 1997 à 1 537 en 1999, avant de remonter à 1 768 en 2000⁴². A cet égard, il convient toutefois de noter que chaque année plusieurs millions d'usagers empruntent le réseau ferré et d'autobus de Hambourg. A **Munich**, d'après l'entreprise de transport locale, seulement 4 pour cent des délits sont commis dans le métro, pour 800 000 personnes qui empruntent ce réseau quotidiennement. A **Berlin**, le nombre de délits recensés dans le métro (*U-Bahn*) et le réseau régional (*S-Bahn*) a fortement reculé entre 1992 et 1998 (de 638 à 124 pour les vols et de 947 à 403 pour les agressions physiques)⁴³. Cependant, le ressenti en matière de sécurité n'a pas radicalement changé en

journée, et s'est même dégradé dans le métro et les autobus la nuit⁴⁴. La possibilité de réduire le nombre de graffitis par le biais de ces mesures est également considérée avec scepticisme par la ville de Stockholm. En effet, malgré ces dispositifs, le problème s'est aggravé ces dernières années.

3.3. Personnel de sécurité

La sécurité dans les trains et les autobus est principalement du ressort direct du personnel des entreprises de transport, mais aussi souvent de services de sécurité privés. Ainsi, à **Stockholm**, ces derniers procèdent également à des identifications en amont, par exemple dans le milieu du graffiti. On assiste parfois à une combinaison de tous les services. A **Berlin**, le personnel de l'entreprise de transport effectue des patrouilles communes avec la police et le corps fédéral de protection des frontières, tout en faisant appel à des services de sécurité privés. Dans d'autres villes, la police et les services privés patrouillent ensemble. Ce travail est mené en étroite coopération avec la police. A **Paris**, la RATP emploie quelque 1 000 personnes dans son "Groupe de Protection et de Sécurisation des Réseaux". **Bruxelles** possède sa propre "Police Fédérale du Métro", et c'est le "Service Contrôle et Gardiennage de la STIB" qui inspecte les bâtiments et terrains. A **Copenhague** (Danemark), une "société privée" semble y obtenir des résultats très prometteurs. Sa stratégie consiste à placer sur le réseau de banlieue des jeunes gens qui "parlent le langage des vandales". Des "**stewards du métro**" seront déployés dans le métro automatique qui entrera en service à Copenhague fin 2002 (*illustration 40*).

A **Francfort**, un tiers des trains circulant après 21 heures sont encadrés par des équipes de sécurité. En outre, les "points de rencontre" surveillés par caméras vidéo sont équipés d'interphones. La ville de **Munich** emploie des enquêteurs civils, afin de confondre les délinquants : "*Ainsi, en 2001 (c'est-à-dire jusqu'à fin septembre, TF), nous avons réussi à en identifier 4 (!?, T.F.)*".

3.4. Vidéosurveillance et contrôles électroniques

Les entreprises de transport de Copenhague (Danemark) indiquent que la vidéosurveillance dans les autobus et les rames de métro donne de très bons résultats. Cet instrument a depuis été implanté dans presque toutes les villes, à des degrés divers, dans les gares, mais aussi de façon ponctuelle dans les trains, les tramways et les autobus (par exemple à Londres et à Bruxelles).

3.5. Interdiction de territoire

A Francfort, "chaque jour, les entreprises de transport déclarent procéder à de nombreuses expulsions de personnes qui transgressent leur règlement intérieur. Ces mesures ciblent des groupes particuliers, comme les revendeurs de drogue et les drogués, les mendiants, les clochards, etc." Pourtant, le sondage révèle rarement explicitement que cela se produit dans de nombreuses gares, si ce n'est dans toutes, et aussi parfois dans les lieux publics (comme à Stuttgart).

3.6. Divers

A Copenhague, la suppression de la vente des cartes de dix déplacements à bord des autobus, qui permet aux conducteurs de détenir moins d'argent liquide, a donné d'excellents résultats.

A Chemnitz (Allemagne), la disposition des sièges dans les zones les plus éloignées du conducteur a été modifiée de manière que celui-ci puisse mieux voir les rangées de sièges situées à l'arrière du véhicule.

A Berlin, l'entreprise de transport n'achète que des trains où l'on peut circuler librement de la première à la dernière voiture. On a également installé des interphones pour les usagers, ainsi que des cloisons transparentes.

A Berlin, on met manifestement l'accent sur le facteur humain. Aux heures creuses, l'utilisation de trains plus courts augmente le sentiment de sécurité. Dans les autobus, c'est le conducteur qui contrôle les titres de transport et autorise la montée à bord après 20 heures.

A Francfort, la paroi arrière de la cabine du conducteur est transparente, ce qui permet au conducteur de surveiller l'espace voyageurs.

A Dublin, l'introduction du dispositif "Autofare" [les usagers doivent avoir l'appoint pour acheter leur ticket] a permis de réduire le nombre de vols : *"Depuis l'introduction d'Autofare, les agressions perpétrées à l'encontre des conducteurs motivées par le vol ont totalement disparu. Cependant, l'agressivité de certains usagers reste problématique, et, pour protéger les conducteurs, nous avons équipé tous nos véhicules d'écrans de sécurité. Pour ce qui est du vandalisme, des caméras vidéo embarquées sont placées au-dessus du conducteur de bus. Elles permettront d'identifier le délinquant. Une liaison radio permet d'appeler les contrôleurs depuis la cabine et une sirène d'alarme attire l'attention en cas d'agression."*

A Stockholm, les entreprises de transport organisent des séances d'information dans les écoles, destinées aux élèves de 6ème (11-12 ans). C'est également le cas à Londres.

Stockholm indique par ailleurs, sans entrer dans les détails, qu'un certain nombre de dispositifs ont été mis en place avec l'aide des milieux économiques, des associations et de la ville.

A Prague, le renforcement des contrôles par la police et le personnel de sécurité dans les zones les plus chaudes est considéré comme le dispositif le plus efficace.

En outre, à Prague, la justice recourt de plus en plus aux "travaux d'intérêt collectif" comme sanction. Le travail consiste en l'élimination des graffitis. Ce processus de "réparation" n'était pas couramment employé ici. Il l'est davantage en Allemagne où il est couronné de succès (*illustration 37*)⁴⁵.

De plus, les élus municipaux de la ville de Prague autorisent les tagueurs à exercer leur talent dans certains lieux publics (murs, passages souterrains, sites industriels), mais cela n'a, ni apporté de solution au problème, ni réduit le nombre de graffitis illégaux.

Stockholm, entre autres, a fait expressément savoir que les mesures répressives et préventives n'avaient que peu d'effets concrets et objectifs, voire aucun. Ces mesures sont cependant renforcées afin d'accroître le sentiment de sécurité des citoyens et des usagers des transports en commun. *"Le principal problème posé par les graffitis et déprédations volontaires, c'est qu'ils contribuent à l'insécurité et à rendre les transports publics urbains moins attrayants"*. Berlin donne également son avis à ce sujet : *"Les délits commis à l'encontre de personnes dans les transports publics sont peu nombreux par rapport à ceux commis dans les autres lieux publics, même si l'opinion publique perçoit un danger plus grand dans les transports. Le renforcement du sentiment subjectif de sécurité constitue*

donc l'objectif premier pour la sécurité des voyageurs". C'est pourquoi le parlement et les responsables des transports en commun de cette ville ont élaboré un "concept de sécurité pour les transports publics urbains de voyageurs".

4. MOYENS DISPONIBLES ET PROPOSITIONS POUR LA PREVENTION : VERS DES TRANSPORTS URBAINS DE VOYAGEURS AU SERVICE DE LA CLIENTELE

Une solution appropriée serait de définir, avec l'ensemble des parties intéressées, un concept de sécurité pour les villes désireuses de veiller à la sécurité et à l'ordre public de manière ciblée et approfondie. La satisfaction de la clientèle et le service fourni à cette clientèle sont incontestablement les objectifs primordiaux d'un système de transports urbains de voyageurs moderne et performant. Ces principes s'appliquent aussi bien aux entreprises privées qu'aux sociétés publiques et à toutes les entités mixtes. Cependant, pour bien tenir compte des besoins de la clientèle, il faut également admettre que la population opte pour tel ou tel mode de transport en grande partie sur la base d'un sentiment de sécurité subjectif. Tant que sa préférence ira à l'automobile, et donc au transport individuel, non seulement pour des raisons de confort, mais aussi de sécurité, les transports en commun auront du mal à être compétitifs sur ce plan-là. Il s'agit par conséquent de s'attaquer résolument aux problèmes liés à l'insécurité et au non-respect de l'ordre public, de ne les négliger en aucun cas, *a fortiori* de ne pas les nier, et de chercher à répondre aux peurs et aux attentes des clients. L'attrait des transports collectifs passe par la conjugaison de la sécurité et de l'ordre, de la propreté et du confort.

Les aspects suivants sont essentiels à cet égard :

- Modernisation des équipements techniques des gares (systèmes d'information, billetterie, etc.), des autobus et des trains.
- Prise en considération des *desiderata* des clients en ce qui concerne la fréquence et la facilité du transport (peu de changements, grande fréquence de circulation).
- Pas de transports bondés (= effet dissuasif sur les pickpockets !).
- Confort suffisant.
- Tarifs abordables.
- Service (conseils, brochures, etc.).
- Sécurité.
- Propreté.

A titre d'illustration, nous énumérons pour finir les mesures mises en place à **Berlin** (D) et à **Bochum** (D)⁴⁶. Des efforts considérables sont également déployés dans les pays qui formaient jadis le Bloc de l'Est. C'est notamment le cas à **Budapest** (*illustration 34*), où les entreprises de transport ont commandé un rapport détaillé sur cette question. Ce document n'est malheureusement disponible qu'en hongrois⁴⁷.

L'exemple des **transports genevois** (*illustration 36*) montre comment les données existantes peuvent être traitées pour permettre l'élaboration d'un concept de sécurité régional. La ville de Genève a tout d'abord établi "intuitivement" un lien entre les véhicules tagués et le sentiment d'insécurité ainsi

que le taux de fraude (!). Des méthodes statistiques et graphiques ont ensuite été appliquées pour représenter ce lien (processus comparable à la "cartographie de la délinquance"). On a ainsi obtenu un Tableau visuellement parlant des zones à problème dans une ville. Ce Tableau peut permettre de définir des stratégies de prévention ciblées (et, par là même, efficaces et peu coûteuses). En outre, Genève a intégré dans un projet de protection de l'environnement (norme ISO 1400) un aspect supplémentaire⁴⁸:

NUISANCES : nuisances visuelles	Graffitis, affichage sauvage et vandalisme au niveau des arrêts d'autobus et des véhicules
---------------------------------	--

Ce thème fait également partie du schéma directeur des transports genevois ("Charte Qualité et Environnement", illustration 41).

4.1. Berlin

Le "concept de sécurité pour les transports urbains publics", mis au point par l'assemblée régionale (*Senat*) de Berlin conjointement avec les entreprises de transport, repose sur les données suivantes :

"En 1998, le nombre de délits dans les transports publics urbains est tombé à 8 043, contre 13 739 en 1997, d'après le registre manuel des statistiques de la police judiciaire. En 1998, les *Berliner Verkehrsbetriebe* (BVG) et la S-Bahn Berlin GmbH ont transporté au total 1.03 milliard de personnes. Le risque d'être victime d'un délit ou d'être exposé à une menace lorsqu'on emprunte les transports publics urbains est donc extrêmement faible. Sur ce réseau public, toujours en 1998, la police a enregistré 0.000008 délit pour un voyageur. Les transports publics urbains de Berlin sont par conséquent plus sûrs qu'on ne le suppose généralement [...]. La décision d'emprunter ces transports dépend des perceptions individuelles. Les perceptions négatives sont souvent motivées par la crainte des nuisances, des agressions et d'autres formes de délinquance. De telles situations sont considérées comme des inconvénients propres aux transports publics urbains, dont elles accentuent l'image négative. Les salissures, le vandalisme ou les problèmes de société (toxicomanie, présence de personnes sans domicile fixe...) qui touchent également les transports en commun peuvent renforcer le sentiment d'anonymat et de danger."

Les calculs effectués à ce propos sont particulièrement intéressants, car ils montrent qu'il est peu dangereux d'emprunter les transports urbains. Voici, pour la ville de Berlin, les chiffres comparés -- "situation globale" et "dans les transports en commun" -- établis à partir des délits recensés par la police en 1998 (délits pour 100 000 habitants) :

Délits	Sur l'ensemble de la ville de Berlin	Dans les transports
Vols, total	250.1	0.01
Pickpockets	556.8	0.59
Blessés	1 182.9	0.04
Délits sexuels	94.0	0.002

Alors que 95 pour cent des personnes empruntant le *S-Bahn* s'estiment "en sécurité" pendant la journée, cette proportion tombe à 47 pour cent le soir et la nuit (après 20 heures), soit moins de la moitié des clients.

Les sondages révèlent effectivement que le sentiment d'insécurité se manifeste surtout le soir et la nuit. "C'est ce que l'on a vécu personnellement, ce à quoi on a assisté, mais aussi ce que nous relate notre entourage, ainsi que les médias, qui ancre le sentiment de peur. La délinquance et la violence sont montées en épingle par les médias. Les gens ne disposant généralement pas d'informations précises sur les circonstances des agressions et le danger lié à certains lieux et à certaines situations, la perception individuelle revêt une grande importance. Les médias influent sur cette perception et attisent le sentiment de peur."

Une enquête menée à la demande des entreprises de transport sur le thème de l'insécurité dans les transports publics urbains a montré que seule une fraction des personnes interrogées avaient été confrontées directement à la délinquance ou à la violence (elles en avaient été victimes). On parle dans ce cas d'expérience primaire. D'autres avaient entendu parler de ce qui était arrivé à des membres de leur famille ou à des connaissances, assisté à une scène ou n'avaient au contraire rien vécu de tel. *"Autres exemples d'expérience secondaire : les articles de presse et les reportages télévisés qui relatent des incidents survenus dans les transports publics urbains. Les personnes interrogées considèrent que ces incidents sont amplifiés, mais disent en retirer souvent un sentiment d'inquiétude."*

Les deux tiers environ des sondés avouent ressentir parfois un sentiment d'insécurité diffus lorsqu'ils prennent le métro, même si aucun incident ne se produit en définitive. Ce sentiment n'a souvent rien à voir avec un incident affectant la sécurité, mais les personnes interrogées citent un certain nombre de raisons que l'on peut classer dans les catégories suivantes :

- Sentiment d'insécurité suscité par certaines personnes/catégories de population (58.8 pour cent).
- Sentiment d'insécurité dû à la configuration des lieux : couloirs sans vue dégagée, éclairage insuffisant, absence de systèmes de surveillance, notamment (34.0 pour cent).
- Sentiment d'insécurité suscité par l'absence effective ou apparente de personnels (11.2 pour cent).

D'après le même rapport, les concepts de sécurité actuels des transports urbains partent de l'hypothèse "que non seulement certaines conditions subjectives (solitude ressentie dans une gare déserte, manque de protection, effectif ou supposé, contre les agressions, claustrophobie, méfiance envers la fiabilité du réseau, difficulté à s'orienter...) déterminent le sentiment d'insécurité des voyageurs, mais également que les carences et états objectifs (surveillance insuffisante, absence de personnel de service, possibilités d'intervention inexistantes ou insuffisantes par les passagers en cas d'urgence, manque de visibilité et de lumière dans les gares, saleté, manque d'information des voyageurs, par exemple) exercent un impact négatif sur cette perception."

A Berlin, l'amélioration de la sécurité objective et subjective des voyageurs impose de se concentrer désormais sur les domaines d'action suivants :

- Déploiement du personnel.
- Mesures relatives aux techniques constructives et à l'exploitation.
- Amélioration de l'aspect extérieur de l'infrastructure.

- Parrainage de gares, *sponsoring*, organisation d'une nuit du *street-ball* à l'intention des jeunes.
- Amélioration de l'information et des liaisons informatiques.
- Renforcement de la présence d'agents de sécurité (recours à des bénéficiaires de l'aide sociale et à des chômeurs, notamment).
- Instauration d'interdictions de transport dans certains cas (cette mesure aurait déjà donné de bons résultats dans d'autres villes).
- Interdiction de fumer et de consommer de l'alcool.
- Application d'amendes forfaitaires définies dans le cadre du contrat de transport.

Le même rapport poursuit en ces termes : "Ces dernières années, des stratégies nouvelles et efficaces ont été conçues pour le service à la clientèle et l'amélioration de la sécurité. Selon ces stratégies, un personnel mobile chargé des voyageurs et de la sécurité, qui contrôle de manière flexible, non seulement les quais, mais également les véhicules ainsi que l'ensemble des espaces des gares, et auquel les clients peuvent s'adresser directement, est à même de répondre aux besoins de sécurité des voyageurs. Le receveur qui était jusqu'à présent cantonné à son poste est remplacé par une équipe mobile de service aux voyageurs. Ce déploiement souple du personnel se traduit par une présence rassurante dans toutes les gares [...]. Cette mesure s'accompagne de l'implantation de bornes d'appel d'urgence et d'information. On parvient ainsi à une association des moyens techniques et humains à même de satisfaire aux attentes du voyageur sur le plan de la sécurité."

Autre point fort de toutes les dispositions relatives au *S-Bahn* : le renforcement du sentiment de sécurité subjectif des voyageurs. Il est ainsi prévu d'installer des caméras de surveillance dans les trains et de permettre la communication par interphone entre le voyageur et la centrale de sécurité en cas d'urgence.

Sous l'intitulé "Relations avec le public et encouragement de la responsabilité sociale" figurent les explications suivantes : "*On peut influencer de manière positive sur la violence dans les transports publics urbains en améliorant le climat social. Il faut donc amener les voyageurs à s'approprier ce mode de déplacement, qui doit être valorisé, en particulier auprès des jeunes. Il convient d'aborder directement les catégories posant problème en leur présentant des offres attrayantes [...]. L'utilisateur doit savoir comment il peut se comporter dans une situation conflictuelle, afin de se protéger lui-même et de ramener l'autre à la raison. Il faut par conséquent dissiper la méfiance réciproque et les préjugés qui existent entre les voyageurs et les salariés des sociétés de transport et les agents de sécurité. C'est pourquoi les transporteurs renforcent leur communication auprès du public [...]. Ainsi, des agents des BVG se rendent de temps à autre dans les établissements scolaires pour engager avec le corps enseignant et les élèves un dialogue devant contribuer à la compréhension mutuelle des besoins. D'autres activités, telles que le Club BVG, sont précisément destinées à communiquer avec les jeunes, en parlant avec eux, pour les amener à porter un regard différent sur les transports publics de voyageurs. Il faut modifier les rapports que les jeunes entretiennent avec ce type de transport en leur faisant comprendre clairement qu'ils sont eux aussi pénalisés, si les trains ne peuvent pas circuler en raison de déprédations. Par ailleurs, une information ciblant précisément certaines catégories est délivrée en permanence, via des journées portes ouvertes, des visites techniques, des conférences, notamment à l'attention des maternelles et des écoles primaires, afin de faire mieux connaître les transports en commun.*"

De plus, en collaboration avec la chambre de commerce et d'industrie, l'institut supérieur de technologie (département central du sport) et l'école de police, les sociétés de transport de Berlin ont élaboré un plan de formation d'un "personnel spécialisé pour la gestion et la sécurité des transports urbains de voyageurs". Un projet pilote a été mis en œuvre de septembre à novembre 1998, et

13 membres du personnel des BVG ont reçu une nouvelle formation technique approfondie, mêlant théorie et pratique, sur la façon de communiquer, de traiter les conflits et de se protéger. Cette formation n'a pas pour objectif de leur permettre de se substituer à l'avenir aux forces de l'ordre, mais d'apprendre à désamorcer situations critiques et différends.

4.2. Bochum

Contrairement à Berlin, dont le programme très coûteux et détaillé n'est probablement pas applicable dans toutes les villes, **Bochum** a choisi une approche plus souple en créant, grande première en Allemagne, un "bureau central de gestion régionale de la sécurité et de prévention" (*Zentralstelle für regionales Sicherheitsmanagement und Prävention* : ZeRP). Cet organisme a pour vocation de coordonner et de développer les actions de sécurité et de maintien de l'ordre public à Bochum, ainsi que dans les villes et communes limitrophes. Là encore, le même constat : "il n'y a pas de risque objectif concernant la sécurité. Il existe néanmoins des situations, dans les gares ou sur les lignes, qui, suite à des reportages et récits parfois anxiogènes, favorisent un sentiment d'insécurité parmi la population"⁴⁹. Le ZeRP valide des mesures globales de lutte contre les graffitis et contre la consommation d'alcool, notamment. Il a en outre conçu un plan pratique de prévention : patrouilles communes de la police et du personnel des sociétés de transport, borne d'appel d'urgence à bord des véhicules, droit d'intervention de la police, encadrement des supporters du club de football FC Schalke 04, sécurisation de certains arrêts et stations, formation du personnel au désamorçage des conflits et à la prévention des actes xénophobes, information des personnes âgées et des enfants sur la sécurité, parrainage d'arrêts et de stations par des écoles, affichages conviviaux à l'attention des voyageurs, dialogue, au lieu de la répression, avec les jeunes fraudeurs... Le projet "Élèves médiateurs" ("*Schüler als Fahrzeugbegleiter*") paraît particulièrement intéressant : après avoir reçu une formation spécifique dispensée par la police et les transporteurs, des élèves de 4ème arborant un badge sont présents dans les bus scolaires, afin d'aplanir les différends, d'empêcher les actes de vandalisme et d'engager le dialogue (*illustration 35*). Ils sont actuellement plus de 200.

Cette stratégie se révèle probante :

- Recul du vandalisme.
- Accroissement de la sécurité sur le chemin de l'école.
- Amélioration de la qualité des transports.
- Forte diminution des plaintes des parents, des élèves, des enseignants et des conducteurs.
- Augmentation de la satisfaction et amélioration de la communication entre toutes les parties intéressées.
- Net encouragement de l'esprit civique et du sens des responsabilités des jeunes médiateurs.

5. LE TERRORISME, UNE MENACE POUR LES TRANSPORTS URBAINS DE VOYAGEURS ?

Les attentats du 11 septembre 2001 aux États-Unis ont amené à se demander si "le terrorisme" faisait planer une menace sur les transports urbains de voyageurs. Nous n'allons toutefois pas détailler ici ce thème, pour les raisons suivantes :

- Il n'existe pas de définition non controversée du "terrorisme", en dépit ou précisément à cause de l'usage abondant fait en ce moment de ce terme.
- Quoi qu'il en soit, on ne peut pas parler "du" terrorisme, mais de divers mouvements à caractère politique, religieux ou autre, qui agissent au niveau local et parfois supra-régional.
- Il n'existe pas actuellement (fin 2001) d'indication officielle selon laquelle les transports publics urbains de voyageurs pourraient être la cible d'éventuels "terroristes"⁵⁰.
- Dans le secteur des transports en commun, les menaces "terroristes" doivent absolument être gérées séparément des problèmes "quotidiens" de sécurité et d'ordre, faute de quoi il n'est pas possible de traiter correctement ces deux aspects.

Malgré ces suppositions, il faut considérer que, d'une part, les transports publics urbains sont particulièrement sensibles et vulnérables à une attaque "terroriste", car – comme l'ont montré les attentats perpétrés au Japon (à Tôkyô), mais aussi en Allemagne – on peut difficilement les protéger à 100 pour cent, mais il serait possible, avec relativement peu de moyens, de leur faire subir de graves dommages. On ne peut donc pas exclure que des mouvements "terroristes" ou des individus tentent d'en profiter pour attirer l'attention sur eux et faire valoir leurs revendications. L'hypothèse, encore valide il y a peu, selon laquelle de tels groupes ne commettraient pas d'attentats, parce qu'ils risqueraient de toucher la population, et donc de voir leur action rejetée par l'ensemble de la société, ne peut plus être considérée comme pertinente depuis le 11 septembre 2001, et même depuis l'attentat dans le métro de Tôkyô. Il faudrait donc procéder à une analyse solidement étayée du risque avant de poursuivre la réflexion dans ce domaine. Comme d'autres études de la sécurité, cette analyse devra être réalisée sur mesure, c'est-à-dire axée sur la région concernée.

6. RESUME (CONCLUSIONS)

La sécurité dans les lieux publics est un thème de plus en plus important et présent dans le débat social. A cet égard, la responsabilité des collectivités locales (pour la sécurité des voies de circulation et des espaces publics) est tout aussi essentielle que celle des organismes chargés des transports urbains de voyageurs.

Dans la société moderne, ces responsabilités sont indissociables l'une de l'autre, y compris lorsque les transports en commun relèvent du secteur privé. Les voies de circulation et les lieux publics, d'une part, les arrêts, les stations et les gares, d'autre part, sont inéluctablement liés les uns aux autres et forment souvent de grands centres de communication au niveau local. Un concept de sécurité évolué pour les transports urbains doit donc être défini dans le cadre d'une étroite concertation entre les municipalités, l'économie locale (entreprises, restaurants, espaces de loisirs) et les exploitants de ces transports.

Étant donné les enjeux, mais également les conséquences sociologiques à l'échelle des communes, c'est au pouvoir politique local que doit incomber la responsabilité globale d'élaboration de ce concept.

Un bon concept de sécurité repose sur une analyse appropriée, qui doit prendre en considération la situation objective ainsi que les perceptions subjectives de la population et des clients à l'égard de la sécurité.

La sécurité et l'ordre public dans les transports urbains font bien évidemment partie intégrante d'une stratégie axée sur la clientèle et le service. Il faut par conséquent réexaminer l'offre et, le cas échéant, l'adapter compte tenu de ces deux aspects.

Le concept de sécurité doit être défini de manière à n'exclure systématiquement et à ne stigmatiser aucune catégorie de population. Les transports urbains de voyageurs ont ici une responsabilité sociale particulière : proposer des offres appropriées, y compris pour les catégories marginales, les minorités culturelles et les milieux défavorisés.

Les mesures d'amélioration de la sécurité et de l'ordre dans les transports publics urbains doivent être synchronisées et couplées, faute de quoi elles risquent de provoquer des dysfonctionnements et de voir leurs effets s'annuler.

La responsabilité de la sécurité et de l'ordre public dans les entreprises de transports urbains de voyageurs doit être clairement délimitée. A cette fin, il est recommandé de mettre sur pied un groupe d'action spécifique, qui prendra également en compte les aspects subjectifs liés à la sécurité. Des sociologues et des psychologues devront également en faire partie.

Les analyses, solutions et résultats découlant du travail mené sur la sécurité et l'ordre public dans les transports urbains doivent être présentés de manière transparente à la population et aux clients, y compris dans l'intérêt des prestataires.

Les études menées dans de nombreuses villes et communes d'Europe doivent être diffusées plus largement auprès de la population, échangées et faire l'objet de débats publics, de même que les amorces de solutions et les projets. Il y a lieu de s'efforcer d'établir des règles européennes pour la sécurité et l'ordre public en s'inspirant des "meilleures pratiques". Il faut que l'Union Européenne débloque les moyens nécessaires pour encourager les projets novateurs, comme c'est déjà le cas dans d'autres domaines. A cet effet, il convient notamment d'intensifier les échanges et la communication entre les villes d'Europe de l'Ouest et de l'Est.

NOTES

1. Voir Forschungsgruppe Kommunale Kriminalprävention : Untersuchungen zur Kommunalen Kriminalprävention. In : Kriminalistik 1, 1999, pp. 54-56 ; du même auteur : Viktimisierungen, Kriminalitätsfurcht und Bewertung der Polizei in Deutschland. In : Monatsschrift für Kriminologie und Strafrechtsreform 2, 1998, pp. 67-82 ; Th. Feltes (sous la direction de) : Kommunale Kriminalprävention in Baden-Württemberg - Ergebnisse und Erfahrungen, Holzkirchen 1995.
2. Voir les contributions figurant dans Gunther Dreher, Thomas Feltes, Das Modell New York. Kriminalprävention durch 'Zero Tolerance', FELIX-Verlag Holzkirchen, 2. Auflage 1998 (épuisé, mais disponible en ligne sur le site www.Felix-Verlag.de).
3. Pour une critique de ce point, voir Thomas Feltes, Das Zero-Tolerance-Konzept : Gartenzwerge aus New York? In : Kriminalistik 2, 2001.
4. Dan Barry, Marjorie Connelly, Poll in New York Finds Many Think Police Are Biased. In : New York Times, 16 mars 1999.
5. O. Patterson, C. Winship, Boston's Police Solution. The New York Times, 3 mars 1999.
6. Voir W. Skogan, Community Partizipation and Community Policing. In : J.-P. Brodeur (sous la direction de), How to Recognize Goode Policing, Thousand Oaks, Londres, New Delhi, 1998, pp. 88 et suivantes.
7. Le plus récent de ces travaux est un sondage effectué pour le compte du quotidien viennois *Kurier* en octobre 2000 ; voir Feltes, Th., Im Namen des Gesetzes : Über Polizei und öffentliche (Un-)Sicherheit. In : Die Bundespolizei (Österreich) 3, 2001, pp. 52-60. Les problèmes de sécurité des transports, notamment, méritent eux aussi une attention particulière en ce qui concerne les différences d'ordre de grandeur entre risques liés aux transports et à la criminalité. Ainsi, en Allemagne, la probabilité d'être victime d'un accident de la circulation est trois fois plus élevée que celle d'être victime d'une agression, et le risque d'être blessé dans un accident de la route est dix fois supérieur à celui d'être victime d'un vol sur la voie publique.
8. Th. Feltes, Die Angst des Opfers vom Hörensagen : Warum sind Nicht-Opfer ängstlicher als Opfer? (manuscrit, 2002).
9. Cité dans Zygmunt Bauman, Freiheit und Sicherheit. In : Die neue Ordnung des Politischen, sous la direction de E. Anselm, A. Freytag, W. Marschitz et B. Marte, Francfort/Main, New York, 1999, pp. 23 et suivantes.
10. Baumann. [demander à l'auteur de préciser la source].

11. A. Mitscherlich, Die Unwirtlichkeit unserer Städte. Anstiftung zum Unfrieden, Francfort 1965-1996.
12. P. Bourdieu, Contre-feu. 1998, p. 11.
13. Thomas Feltes, Otmar Wigger, Benchmarking Schweizer Polizeien. Rapport interne, TC TeamConsult, Genève/Zurich, juillet 2000.
14. Th. Feltes, T. Langguth, Kommunale Kriminalprävention im Schwarzwald-Baar-Kreis, Auswertung der Expertenbefragung, manuscrit non publié, Villingen-Schwenningen 1999 ; Thomas Feltes, Bevölkerungsbefragungen im Schwarzwald-Baar-Kreis, Pressemappe vom 30. Juni 2000, Villingen-Schwenningen.
15. Forschungsgruppe Kommunale Kriminalprävention, *ibid* (1994); *Opfererfahrungen, Kriminalitätsfurcht und Vorstellungen zur Delinquenzprävention*. In: Th. Trenczek, H. Pfeiffer, Kommunale Kriminalprävention, Bonn, 1996, pp. 118 et suivantes.
16. Il convient toutefois de traiter ces chiffres avec une grande prudence, car il s'agit d'une liste d'éléments dont l'expérience montre qu'ils sont cités beaucoup plus souvent que si l'on pose des questions ouvertes. C'est ainsi que l'on explique par exemple la différence notable que l'on observe régulièrement lorsqu'on pose des questions sur la délinquance (des jeunes) présentée en tant que problème. Lorsqu'on fait cette suggestion de réponse, en général, plus de la moitié des personnes interrogées citent la délinquance des jeunes comme « problématique ». Lorsqu'on pose en revanche une question ouverte sur les « principaux problèmes dans la commune », ce type de délinquance n'arrive qu'en fin de classement, le plus souvent avec entre 5 et 10 pour cent des réponses.
17. Antisocial behaviour and disorder: findings from the 2000 British Crime Survey, Home Office, Research, Development and Statistics Directorate, Findings 145, Londres 2001, Tableau 3.

www.homeoffice.gov.uk/rds/bcs1.html
18. *ibid.*, Tableau 5, p. 5.
19. *ibid.*, p. 6.
20. Robert J. Sampson, Stephen W. Raudenbush, Disorder in Urban Neighborhoods – Does it lead to crime?

<http://www.ojp.usdoj.gov/nij/pubs.htm>. La contribution [http://www.ojp.usdoj.gov/nij/Broken Windows](http://www.ojp.usdoj.gov/nij/BrokenWindows) de James Q. Wilson, qui a lancé le projet tolérance zéro à New York, est disponible dans sa version originale de 1982 dans la revue *The Atlantic* <http://www.theatlantic.com/politics/crime/windows.htm>. Est également paru dans cette revue « Thinking about crime » du même auteur, en septembre 1983, <http://www.theatlantic.com/politics/crime/wilson.htm>.
21. Sourcebook of criminal justice statistics online, Tableau 2.0015;

www.albany.edu/sourcebook/1995/pdf/t20015.pdf.

22. Sourcebook of Criminal Justice Statistics 1999, p. 119; The Gallup Monthly, No. 397, octobre 1998, p. 51.
23. Sourcebook of criminal justice statistics online, Tableau 2.41
www.albany.edu/sourcebook/1995/pdf/t241.pdf.
24. Reuband *ibid.*, p. 114.
25. Lisbach/Spiess, manuscrit, à paraître, s.d., Hermann, D.; Bubenitschek, G.: Kommunale Kriminalprävention. Probleme bei der Implementation von Lösungsvarianten, Kriminalistik (8) 1999, pp. 546-552.
26. Voir R. Reisner, Graffiti – Two Thousand Years of Wall Writing. New York, 1971.
27. <http://www.solidarnosc.org.pl/english.htm>.
28. Ullrich Arzt, Graffiti – Ursachen und Motive. Diplomarbeit Hochschule für Polizei Villingen-Schwenningen, 2001.
29. B. Bettelheim, *Les Blessures symboliques*, Paris, 1954.
30. Voir E.L. Abel, B.E. Buckley, The Handwriting on the Wall. Toward a Sociology and Psychology of Graffiti. Westport/Londres 1977.
31. Graffiti Art 13: Deutschland: Züge – Trains – Yards. Die Geschichte der deutschen Graffiti auf Zügen. Berlin 2001; B. van Treeck, Wholecars – Graffiti auf Zügen, Berlin 1996.
32. J. Austin, Taking the Train: How Graffiti became an Urban Crisis in New York City, Columbia Univ. Press, 2001.
33. M. Cooper, H. Chalfant, Subway Art, 1989.
34. LKA Sachsen, KPK-Arbeitsgebiet Graffiti, Sachstandbericht 2000, Dresde.
35. D. Ley, R. Cybriwsky: Stadt-Graffiti als Territorialmarkierung. In: S. Müller (sous la direction de), Graffiti. Tätowierte Wände, Bielefeld 1985 (la contribution originale est parue dans les *Annals of the American Geographers* 64, pp. 491 et suivantes).
36. Voir par exemple le rapport du séminaire "*Youth Cultures and the Modernisation: a world in the making?*" dans le cadre du projet du Conseil de l'Europe sur "L'Europe de la coopération culturelle".
<http://culture.coe.fr/./postsummit/citizenship/documents/eseminar981208refdoc.htm>
37. Voir par exemple "*Crime and Urban Insecurity in Europe: The role of local authorities*", recommandation de la CPLRE (Conférence permanente des pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe), à l'adresse Internet www.cm.coe.int/dec/2001/745/126.htm
38. Il s'agit des pays (ou régions) et villes suivants : Allemagne : Bochum, Chemnitz, Munich, Cologne, Berlin, Francfort, Hambourg ; Angleterre : Londres ; Autriche : Vienne ; Belgique :

Bruxelles ; Danemark : Copenhague ; Écosse : Glasgow ; Espagne : Madrid ; Finlande : Helsinki ; France : Paris, Marseille ; Hongrie : Budapest ; Irlande : Dublin ; Italie : Rome, Milan ; Norvège : Oslo ; Pays-Bas : Amsterdam, Rotterdam ; Pologne : Varsovie ; Portugal : Lisbonne ; République Tchèque : Prague ; Russie : Saint-Pétersbourg, Moscou ; Suède : Stockholm.

39. Ces informations nous ont été communiquées par le directeur de cette entreprise de transport, M. Christoph Stucki (stucki.c@tpg.ch), que nous remercions chaleureusement pour son aide.
40. Aucune réponse n'a été fournie par Amsterdam, Cologne, Copenhague, Glasgow, Lisbonne, Madrid, Milan, Marseille, Moscou, Oslo, Rome, Saint-Pétersbourg et Varsovie. Les réponses communiquées par les autres villes émanent en général des entreprises de transport. Pour Prague, elles ont été transmises par M. Jan Musil de l'école de police, et pour Budapest par Endre Balogh (également de l'école de police), en accord avec l'entreprise de transport de chaque ville. Nous tenons également à remercier vivement nos collègues, ainsi que les autorités municipales et les entreprises de transport qui ont répondu à ce questionnaire.
41. Imprimé 16/6378 du 10.7.01.
42. Dans les délits recensés figurent notamment la menace, le vol, la déprédation de matériel, la résistance à l'autorité ainsi que des délits plus graves.
43. Parlement de Berlin, imprimé 13/4172, page 4.
44. Entre 1996 et 1998 ; *ibid.* page 7.
45. Voir A. Schmitt, M. Irion, "*Graffiti. Problem oder Kultur. Modelle zur Verständigung*". Munich 2001, page 139 et suivantes ; U. Samland, "*Der Täter-Opfer-Ausgleich im Zusammenhang mit Graffiti*". Travail de fin d'études, École de police de Villingen-Schwenningen 2001/2002.
46. Nous ne disposons malheureusement pas de documents ou de projets comparables élaborés par d'autres villes hors de l'Allemagne.
47. TÁRSASÁGUNK GRAFITI ELLENI VÉDELME, Budapesti Közlekedési Részvénytársaság, 1998.
48. Voir <http://www.tpg.ch/environnement/objectifs/objectifs.en.html>
49. BOGESTRA ZeRP, *Ordnungspartnerschaft ZeRP*, rapport d'avancement et évaluation, 2000.
50. Un communiqué de presse publié en Allemagne, d'après lequel un attentat était prévu dans les transports urbains de voyageurs d'une grande ville de ce pays en relation avec les événements du 11 septembre 2001, a fait l'objet d'un démenti par le Ministre fédéral de l'Intérieur, en décembre 2001, qui a toutefois souligné à l'occasion que de tels avertissements étaient irresponsables.

ANNEXE

Voir le site Web suivant :

www.thomasfeltes.de/htm/Vandalism_appendix.htm

A. CAIRE
RATP
Paris
France

L'EXPÉRIENCE DE LA RATP

SOMMAIRE

1. VANDALISME ET SÛRETÉ DANS LES TRANSPORTS PUBLICS : LA RATP AU CŒUR DU PROBLÈME.....	43
1.1. Le vandalisme sur les réseaux RATP : des spécificités en fonction du mode de transport ...	44
1.2. Tags, graffitis, rayures et jets de projectiles : des manifestations s'inscrivant dans un schéma général de "violences urbaines" ?	45
2. UN CONCEPT GLOBAL DE MAÎTRISE DE L'ESPACE TRANSPORT DANS UN SCHÉMA DE COPRODUCTION DE SÉCURITÉ.....	48
2.1. Une politique de prévention urbaine dans le cadre de la politique de la ville, partenariale et territoriale	50
2.2. Une politique d'humanisation et de sécurisation associée aux partenariats.....	53
2.3. Un déploiement des techniques de surveillance et de communication au service de la maîtrise des espaces et de la réactivité des interventions	56
2.4. Un cas particulier de la problématique de sécurité : le transporteur et la menace terroriste..	59
3. LES ENJEUX ET LES ATTENTES DE LA RATP.....	61
3.1. Quels enjeux financiers liés à la lutte contre le vandalisme, le terrorisme et la politique de sécurité ?.....	61
3.2. Les attentes à l'égard des politiques locales et nationales	63

Paris, janvier 2002

1. VANDALISME ET SURETE DANS LES TRANSPORTS PUBLICS : LA RATP AU CŒUR DU PROBLEME

Le vandalisme, terme hérité des destructions d'œuvres d'art par un peuple envahisseur germanique sert à désigner aujourd'hui de façon assez large, les dégradations et les destructions commises sur les biens publics ou privés. Le droit français l'appréhende d'ailleurs dans cette définition.

Le vandalisme représente une démarche délinquante particulière qui ne s'accompagne pas d'un mobile acquisitif, mais revêt un caractère de gratuité pour ses auteurs. Les motivations des actes de vandalisme sont multiples : sociologiques, psychologiques, ethnographiques... relevant de comportements de provocation, d'agressivité, de recherche identitaire, de situations d'exclusion....

Sous le terme de vandalisme, la RATP et certains opérateurs européens de transport englobent différentes manifestations d'atteintes aux biens. D'après les premiers travaux conduits dans le cadre d'un projet européen dédié à la sécurité sur certains réseaux de transport, trois grandes catégories se distinguent :

- les tags et graffitis et les rayures sur vitre, qui concernent la quasi totalité des opérateurs ;
- les jets de projectiles sur le matériel en mouvement, mentionnés par les opérateurs français et dans certains cas britanniques ;
- les autres dégradations (bris de matériel autres que par jets de projectiles, les lacérations, les incendies).

Les premières incidences identifiées du vandalisme sont les incidences financières directes qui se traduisent à court terme par des dépenses de protection, réparation et maintenance patrimoniale ou des dépenses de surveillance et de gardiennage.

Mais le vandalisme a des incidences importantes en termes de sécurité.

Ces incidences concernent les voyageurs comme les agents et s'apprécient à la fois en incidences liées à la sécurité réelle et en incidences intervenant sur le sentiment d'insécurité.

Les incidences en termes de sentiment d'insécurité interpellent la plupart des opérateurs, car elles ont, à l'égard des voyageurs, des conséquences commerciales à court terme sur les paramètres des recettes (fréquentation et trafic) et à long terme dans les contraintes de développement des transports collectifs. En effet, un réseau dégradé ne peut prétendre offrir un service de qualité, ni se prévaloir d'être attractif et donc ne peut espérer se positionner comme un mode de déplacement alternatif.

Les incidences en sécurité réelle et sentiment de sécurité concernent également les personnels des transporteurs. D'une part, la dégradation de leur environnement de travail peut engendrer une démotivation et une perte de confiance dans leur entreprise. D'autre part, ces atteintes à leur outil de travail et au-delà à leur intégrité physique peuvent se révéler porteuses d'un risque social portant atteinte à la notion de continuité de service.

Le transporteur, inséré dans l'environnement urbain, représente une cible privilégiée mais non isolée.

Pour les tags-graffitis et gravures, les réseaux ferrés ont constitué dès 1989 des lieux mythiques offrant aux tagueurs toutes les opportunités de défis, sans compter que leur vocation de mobilité les rendaient le vecteur de communication idéal. Pour les jets de projectiles, dont l'apparition comme phénomène "de masse" date des années 1996-1997, le transporteur représente également une cible privilégiée, puisqu'il symbolise une institution représentative d'un État qui ne répond pas aux attentes des populations de certains quartiers de banlieue....

Dans ce cadre, le transporteur n'est donc pas une cible isolée. Les manifestations de vandalisme se retrouvent chez d'autres acteurs urbains, institutionnels ou privés.

De fait, la majorité des solutions échappent à la stricte maîtrise des opérateurs de transport puisque les causes sont exogènes.

1.1. Le vandalisme sur les réseaux RATP : des spécificités en fonction du mode de transport

Les opérateurs de transport ont besoin d'avoir une connaissance précise des faits qui sont signalés sur leurs réseaux. Ils disposent généralement d'outils statistiques pour recenser et localiser -- dans le temps et dans l'espace -- les faits.

La RATP dispose d'un Bureau d'Analyses et de Conseil Opérationnel dédié à cette fonction focalisée sur la connaissance des faits commis à l'encontre des personnes et des biens.

Le transporteur a toute légitimité pour procéder au suivi, traitement et analyses des faits commis à l'encontre de ses biens. Cela permet d'élaborer les stratégies, les plans d'actions opérationnels internes, de communiquer avec les partenaires. La mise en place de tels observatoires permet le suivi des faits tant au niveau des résultats qu'à celui des transferts éventuels de délinquance -- dans le temps, dans l'espace, changement de cibles.

Dans le cadre du présent rapport, la RATP a choisi d'exclure des actes de vandalisme les incendies ou les lacérations de banquette par exemple qui relèvent davantage de comportements individuels (à connotation psychotique) et dont les conséquences sont plus limitées. De même, seront exclues les dégradations et destructions suite à des manifestations sportives... qui relèvent de la gestion de la sécurité publique.

Deux manifestations seront donc essentiellement étudiées : d'une part, les tags, graffitis et rayures et d'autre part, les jets de projectiles.

Les seuls résultats statistiques de l'année 2000 traduisent la spécificité de la cible en fonction de la nature de l'acte : les réseaux ferrés (Métro et RER) concentrent 97 pour cent des dégradations par tags, graffitis et rayures, tandis que les réseaux de surface (Bus et Tram) focalisent 92 pour cent des jets de projectiles.

Historiquement, les **tags et graffitis** ont constitué la première manifestation de vandalisme de grande envergure. Le phénomène n'a pas connu une évolution linéaire. La première vague de dégradations par tags et graffitis a commencé dès 1986 pour atteindre un seuil visuellement intolérable en 1989. Le métro représente alors un lieu symbolique par référence au "modèle new-yorkais" . Les études faites à cette époque montrent que le Métro et le RER sont des cibles privilégiées qui s'inscrivent dans les logiques de défi des auteurs et dans leur logique de communication (lisibilité sociale et reconnaissance par leurs pairs). Le mouvement est alors analysé à la fois comme mouvement culturel lié à l'apparition du rap et comme expression d'une crise identitaire.

A la suite des premières politiques mises en place, le phénomène semble jugulé jusqu'en 1994-1995. Il ressort de l'analyse comparative des évolutions quantitatives des deux manifestations qu'elles sont remontées en puissance à partir de 1996 pour les tags, graffitis, et à partir de 1997 pour les jets de projectiles.

En 2000, le nombre de signalements relatifs à ces dégradations se trouve multiplié par quatre par rapport à 1995 et augmente de façon exponentielle (plus de 20 pour cent de 1999 à 2000). La moyenne journalière est de 4 environ (hors rayures sur vitre).

Une analyse détaillée des signalements permet d'identifier des évolutions et des transferts.

L'efficacité des procédures de nettoyage des stations et des trains sur les dégradations faites à l'aide de bombes de peinture a conduit les tagueurs à changer support : apparition à partir de 1998 de la rayure sur vitres (plus de 80 pour cent du parc se trouve aujourd'hui dégradé), rayures sur les bas de caisse ou apparition de tags sur les nez de marche d'escaliers, le sol des trains...

Les tagueurs viennent d'ailleurs de mettre au point un nouveau procédé de gravage des vitres de trains par procédé chimique qui consiste à dépolir la vitre par de l'acide phosphorique provoquant l'apparition concomitante d'un tag.

De même, se note une évolution dans la répartition des tags et graffitis entre les stations et les trains. La part des actes commis en station augmente : plus de 40 pour cent en 2000 contre 35 pour cent en 1999, ce qui tendrait à esquisser un nouveau transfert de cible suite au renforcement de la protection des sites de garage permettra de limiter la commission de ces actes pendant les périodes de remisage.

L'apparition des jets de projectiles à l'encontre des véhicules en mouvement sur le réseau de surface a été beaucoup plus tardive. Les jets de projectiles ont été multipliés par 2.5 entre 1996 et 2000. La moyenne est également de 4 par jour.

Outre le rapprochement quantitatif qui en fait des manifestations préoccupantes pour l'opérateur, d'autres caractéristiques rapprochent les deux manifestations.

1.2. Tags, graffitis, rayures et jets de projectiles : des manifestations s'inscrivant dans un schéma général de "violences urbaines" ?

Il existe un artifice certain à isoler l'analyse des manifestations de vandalisme d'un schéma global de délinquance dans les réseaux de transports publics urbains de voyageurs. Le terme de délinquance même mérite d'être pris dans une acception plus large que celle des infractions pénalement répréhensibles.

Les réseaux de transport constatent, au moins sur le territoire français, depuis plusieurs années la recrudescence de petits désordres, de comportements perturbateurs... regroupés souvent sous le vocable emprunté à Sébastien Roché des "incivilités" et qui participent à un ressenti d'insécurité tant des voyageurs que des agents.

Cette approche se retrouve désormais dans les analyses des services de police relatives aux violences urbaines. Le commissaire Lucienne Bui Trong a établi une échelle de gravité incluant le recensement de ces "troubles mineurs" à l'ordre social lors de la création de la cellule "Ville et Banlieues".

Sociologiquement, les actes de vandalisme sont analysés comme des processus de violences **nées de la non reconnaissance d'une autorité légitime** à l'État ou aux institutions qui le représentent. Cette non-reconnaissance fournit aux jeunes une sorte d'excuse absolutoire à leurs actes. Le transporteur ne les considère pas comme clients ou ne prend pas en compte leurs besoins spécifiques en mobilité, accessibilité, tarification, offre de transport... ou "ose" les contrôler. Dans le domaine des transports, Lucienne Bui Trong souligne que ceux qui paient leur place sont considérés par les autres comme des "bouffons" et les jeunes qui font l'objet d'un contrôle, considèrent celui-ci comme une atteinte à leur honneur par une autorité qu'ils ne reconnaissent pas et "l'uniforme n'est pas perçu comme le signe d'une autorité légitime, mais comme le signe de reconnaissance d'une bande adverse...".

La dimension collective du *modus operandi* reste caractéristique de ces manifestations de révolte et de défi à l'encontre de la société et des institutions. Les jets de projectiles, indépendamment de la nature des causes (jeu, provocation, représailles suite à des contrôles) sont généralement perpétrés en bandes ou en groupes (structurés ou non). Les tags, graffitis et rayures (que l'acte soit commis seul ou en groupe) s'inscrivent également dans une démarche de groupe, puisqu'ils visent à une reconnaissance collective par la communauté des tagueurs...

En outre, des similarités existent chez les auteurs : forte impulsivité, absence de responsabilités, conception temporelle limitée au présent immédiat.

La tranche d'âge des auteurs rapproche également sur les réseaux de transport les deux types de faits. Les tags, graffitis et rayures sur vitres comme les jets de projectiles présentent comme caractéristique commune d'être majoritairement le fait d'auteurs jeunes, avec des modulations en fonction de la nature des actes. Les jets de projectiles semblent l'apanage des enfants jeunes (de 8 à 13 ans environ), tandis que les tagueurs se trouvent dans tous les âges. Cette délinquance juvénile (dont on peut considérer que la tranche d'âge se stabilise vers 25 ans) aggrave les difficultés des opérateurs de transport pour différentes raisons.

- D'une part, elle inclut *de facto* et, en France avec une acuité particulière, toute la problématique de la réponse pénale à l'encontre des mineurs ;
- D'autre part, les réponses ne peuvent s'envisager sur le seul champ coercitif qu'il suffirait alors de déléguer aux instances policières et judiciaires. Les opérateurs se trouvent naturellement conduits à réfléchir, s'orienter, s'impliquer dans les champs préventifs que ce soit par des approches commerciales (tels que la tarification) ou par des approches éducatives, pédagogiques, voire d'insertion.

Un comportement de marquage de territoire rattache en outre les deux catégories d'actes issus de la "culture des banlieues". Les jets de projectiles interviennent sur des territoires précis que les auteurs se sont déjà appropriés. Ils sont cartographiquement identifiables, lié à un certain

environnement urbain : à proximité de cités défavorisées, d'établissements scolaires... Les tags, graffitis et rayures s'exportent à l'ensemble du territoire urbain et constituent une conquête du territoire hors de la sphère d'influence directe des auteurs.

Le tag est une "signature", écrite rapidement et symbolisant un pseudonyme. Il recherche une perfection dans son illisibilité et sa répétition à l'infini. Il marque, comme le graffiti une rupture avec l'ordre établi, mais s'en distingue car il rompt toute communication avec la société pour établir une communication réservée à la communauté des tagueurs. Seule la répétition lui donne un sens et une reconnaissance dans la communauté des tagueurs. L'espace-transport souterrain, lieu de passage, représente un espace de communication privilégié offrant une visibilité maximum, ses voitures, des vecteurs.

Une logique d'escalade ou de surenchère, identifiée comme caractéristique des processus de violences urbaines préside à ces actes de vandalisme.

En effet, les manifestations de vandalisme par jets de projectiles peuvent évoluer vers des manifestations de délinquance plus sérieuses telles que l'injure verbale ou l'atteinte physique sur le personnel de l'opérateur... Les cartographies des manifestations de délinquance sur les réseaux de surface montrent une certaine superposition sur des portions de lignes des jets de projectiles, violences à l'encontre des machinistes et outrages/menaces.

Cette logique d'escalade dont les actes de vandalisme constituent une des premières étapes se traduit chez les tagueurs en logique de défi, puisque le territoire n'est pas un territoire déjà conquis, mais un territoire que l'on pénètre et dans lequel on nargue l'autre. Ainsi, la notion de défi qui fait partie du code des auteurs, explique la surenchère de ce type de délinquance. Le métro est un espace contrôlé, "fliqué" et accentue le risque recherché. Le durcissement de l'autorité est une justification à l'agressivité.

Pour la RATP, l'ensemble de ces caractéristiques conduisent, au-delà des spécificités identifiées, à rattacher ces actes au processus de violences urbaines et à intégrer leur traitement dans un concept global de traitement de la sécurité. En effet, comme le souligne Lucienne Bui Trong, les actes de vandalisme, au-delà de leur concrétisation stricte d'atteintes aux biens, représentent une "atteinte indirecte et symbolique aux personnes". Elle explique que les enjeux du vandalisme sont très importants en matière de sentiment d'insécurité à la fois pour les voyageurs touchés dans leur environnement ainsi que pour les personnels des institutions. L'impact psychologique du vandalisme est également durable : "tant que les traces subsistent, l'effet du vandalisme persiste et peut-être même s'aggrave, puisque le désordre s'interprète comme un manque de souci de l'environnement de la part du maître des lieux".

2. UN CONCEPT GLOBAL DE MAITRISE DE L'ESPACE TRANSPORT DANS UN SCHEMA DE COPRODUCTION DE SECURITE

La sécurité ne peut se concevoir qu'en termes d'équilibre entre structures spécifiques de l'entreprise et structures partenariales (services de l'État, collectivités locales et structures associatives), d'autant plus que le cadre juridique dévolu aux transporteurs limite la compétence de leurs agents et que la sécurité publique demeure une prérogative régalienne.

◆ Un positionnement du domaine de la sécurité clarifié pour le transporteur en Ile-de-France

Le domaine sécurité a évolué dans ses dimensions, parce que les enjeux confiés au transporteur par les pouvoirs publics se sont clarifiés.

- Des enjeux plus clairs en matière de sécurité dans les transports

A la suite du colloque de Villepinte, en 1997, une circulaire ministérielle a mis en place les contrats locaux de sécurité et surtout les contrats départementaux à thématique transport. Leur objectif est à la fois de lutter contre les actes malveillants dans les réseaux de transport de l'Ile-de-France (gérés par la RATP, la SNCF et de nombreux transporteurs privés) et d'améliorer la sécurité et le sentiment de sécurité des voyageurs comme des agents, afin notamment de satisfaire les enjeux de développement des transports collectifs. Ils constituent le cadre privilégié pour la montée en puissance des partenariats et leur déclinaison par territoire.

La table ronde sur la sécurité dans les transports publics du 9 décembre 1997, sous la présidence de Jean-Claude Gayssot, Ministre de l'Équipement et des Transports, s'inscrit dans la continuité de Villepinte en précisant les mesures générales visant le domaine des transports.

- Un lien mieux défini entre le domaine sécurité et le développement des transports

Le contrat de Plan État-Région 2000-2006 renforce la priorité accordée au développement d'infrastructures de transports collectifs. Sur un montant global de 60 milliards de francs toutes fonctions confondues, les transports collectifs se voient affecter un budget de 26 milliards. Ce développement interviendra en particulier dans la couronne dense de l'agglomération, où la demande de déplacements de banlieue à banlieue est en forte croissance.

En corollaire, le Plan de Déplacements Urbains précise que la sécurité dans les transports publics constitue une attente forte des Franciliens dont l'amélioration constitue un enjeu déterminant pour leur développement. Ses recommandations cadrent une politique de sécurisation basée sur des actions de prévention, de dissuasion par l'humanisation, de sanctions et la poursuite d'investissements de sécurité.

La volonté des pouvoirs publics de promouvoir un développement des transports collectifs d'envergure induit donc pour les transporteurs des enjeux commerciaux forts vis-à-vis de leur clientèle en termes de services, dont la sécurité et le sentiment de sécurité constituent des composantes structurantes.

◆ **Les adaptations de la politique de sécurité de la RATP**

En 1989, la RATP intègre la sécurité comme axe prioritaire de sa mission de service public et le Département Environnement et Sécurité, créé en 1990, reçoit une double vocation : la prise en charge de la sécurité des personnes et des biens et l'amélioration de l'environnement (ciblée au départ sur la propreté et la lutte anti-graffitis et étendue par la suite à une dimension environnementale). En corollaire, la RATP initialise ses premières opérations de prévention.

La sécurité se décline désormais dans un schéma de partenariat diversifié dans toutes les étapes du processus de mise en œuvre des politiques publiques sur les territoires. Elle se positionne de façon transversale et globale et se décline en termes de prévention et de sécurisation relayant la mise en place par la police de la sécurité de proximité. Son objectif est de maîtriser l'espace-transport en associant les différents intervenants dans l'espace de compétence qui leur est propre.

Le principe de subsidiarité cadre la politique de sécurité de la RATP. Chaque problème doit être traité au niveau de compétence qui lui revient : le premier niveau est celui du personnel d'exploitation dont les missions visent à améliorer la mobilité et la présence, le deuxième est celui des services de sécurité de l'entreprise, le troisième est celui des autorités en charge de sécurité publique -- police et gendarmerie -- qui sont seules garantes de l'ordre public.

Ainsi, fin juin 2001, sur les réseaux RATP, 24 850 personnes sont affectées au service du public. Elles se répartissent comme suit : 14 100 agents de conduite, 5 350 en poste fixe chargées de l'accueil, de la vente et de l'après-vente et 5 400 en équipes mobiles chargées de l'orientation des voyageurs, du contrôle, de la sécurisation.

Parmi ces personnes, 23 425 sont des agents de la RATP, 825 sont en contrat emplois-jeunes et 600 appartiennent aux forces de police (pour le seul territoire de Paris).

Aux fins de traiter à la fois les composantes du sentiment d'insécurité et de la sécurité, la RATP promeut plusieurs approches :

- Développer les champs préventifs pour modifier les comportements des auteurs potentiels, dans le cadre d'une politique de prévention urbaine fortement ancrée dans la politique de la ville.
- Améliorer la sécurité et le sentiment de sécurité des voyageurs et des agents par l'humanisation et le renforcement des partenariats institutionnels.
- Maîtriser techniquement les espaces pour protéger les cibles et réduire les délais d'intervention sur incident et contribuer à ce même sentiment de sécurité.
- Travailler en partenariat dans le contexte très particulier de la menace terroriste réactivée depuis le 11 septembre 2001.

2.1. Une politique de prévention urbaine dans le cadre de la politique de la ville, partenariale et territoriale

Confrontée depuis une dizaine d'années à la dégradation des conditions d'exercice de ses missions de service public en regard des transformations et du durcissement de la société urbaine (incivilité, délinquance, violence...), la RATP s'est engagée dans une politique de prévention urbaine et a mis en œuvre divers dispositifs.

Cette politique a pour objectif d'agir sur l'environnement urbain du transport, afin de réduire les incivilités et agressions contre les agents et les voyageurs, d'atténuer le sentiment d'insécurité et donc de contribuer au fonctionnement et au développement normal d'un service de qualité.

Elle se double d'un autre objectif, celui d'une contribution aux côtés des Pouvoirs Publics et des collectivités pour **mettre en œuvre des solutions à ces questions sociétales, qu'aucun acteur ne peut résoudre seul pour maintenir la cohésion sociale.**

La RATP, acteur de la ville, inscrit donc son action dans le réseau des partenaires urbains en relation étroite avec les collectivités territoriales.

La territorialisation de ces actions de prévention urbaine permet d'agir en proximité, exigence incontournable pour un travail de fond avec les acteurs locaux pour intégrer les spécificités de chaque territoire.

L'entreprise s'étant organisée en agences de développement territorial correspondant à une assise départementale, la prévention urbaine s'inscrit dans cette démarche et participe avec les autres acteurs publics à la politique de la ville.

Au-delà de son cœur de métier de transporteur, la RATP est un acteur urbain, s'intégrant à la vie de la ville, comme partenaire de l'animation et de la gestion de l'espace public, du développement durable des territoires. La mise en œuvre d'une politique de prévention urbaine conforte ainsi le lien social indispensable dans le développement des actions engagées.

C'est dans cet esprit que la RATP a signé le 30 mai 2000 avec le Ministre délégué à la Ville et le Préfet de la Région Ile-de-France un protocole relatif à la mise en œuvre des Contrats de Ville 2000-2006 et de leurs conventions territoriales.

Les partenariats que la RATP développe relèvent de deux niveaux :

- **Le niveau institutionnel concerne principalement les services de l'État au sein des différents Ministères :**
 - Ministère de la Ville – Délégation Interministérielle à la Ville (DIV) ;
 - Ministère de la Justice ;
 - Ministère de l'Emploi et de la Solidarité ;
 - Ministère de l'Éducation Nationale.

- **Le niveau territorial qui se décline aux différents niveaux de l'organisation des collectivités :**
 - la Région Ile-de-France ;
 - les départements au travers des Conseils Généraux ;
 - les communes et communautés de communes ;

mais aussi au sein de groupements spécifiques constitués par tous les partenaires comme les Groupements d'Intérêt Public divers (emploi, développement local...).

Le rôle de la prévention urbaine est de fédérer l'ensemble des actions construites et mises en œuvre au travers de ces partenariats qui se concrétisent sur le terrain :

- Le recrutement des prochaines années, 6 000 personnes en trois ans, est une opportunité majeure pour **diversifier les modalités de recrutement, faciliter l'accès à l'emploi de tous les jeunes Franciliens.**
En partenariat avec les Missions locales, les Mairies, les Agences Nationales pour l'Emploi, les Groupements d'Intérêt Public, au plus près du terrain, la RATP a établi des relations directes territorialisées. Elle y ajoute des processus de professionnalisation adaptés : plate-forme de préqualification, contrat de qualification, des Contrats Emploi Solidarité (CES)...
- **De nouvelles tarifications sont mises en œuvre pour répondre de manière adaptée aux besoins des différents utilisateurs et à leur situation économique. Environ 600 000 jeunes bénéficient de la carte "Imagine R" qui est une vraie réponse de prévention à la fraude.**
Cette opération est complétée par la mise en œuvre du titre "Transition" pour les jeunes rattachés au programme "TRACE" (Trajet–Accès–Emploi), le chèque "Mobilité" pour les personnes privées d'emploi, le titre "Équité" pour les allocataires de la CMU (Couverture Maladie Universelle).
- **Une prévention de solidarité est développée autour de trois missions essentielles :**
 - Le Recueil Social et RATP Assistance visent à proposer un accès aux lieux d'accueil les plus appropriés pour la réinscription dans le lien social de personnes en voie de marginalisation s'établissant sur les réseaux.
 - Dans un partenariat RATP/État/Ville de Paris, la RATP a participé aux investissements de 13 Espaces Solidarité Insertion (E.S.I.).
 - Par un partenariat RATP/DASS/Ville de Paris, le plan ATLAS est tourné vers les personnes en situation de précarité ; cette action a pour but de diriger et d'acheminer ces personnes vers des hébergements pour la nuit. Toute l'année, ce plan intègre une aide au SAMU Social.
- **La RATP intervient au sein des Maisons de la Justice et du Droit.** Lieu de proximité pour tous les habitants, plus accessible, plus rapide et plus compréhensible, la maison de la Justice et du Droit assure une présence juridique sur les territoires grâce à la mobilisation des différents acteurs : magistrats, police, élus, associations, mais aussi la DASS. Elle répond de manière adaptée :

- à la petite délinquance quotidienne par des actions de prévention, notamment destinée aux jeunes par la mise en œuvre de mesures alternatives aux poursuites pénales : rappel à la loi, mesure de réparation (TIG dans un centre bus), médiation réparation par des actions d'insertion et de réinsertion des personnes condamnées ;
 - aux petits litiges d'ordre civil (notamment le non-paiement de procès-verbaux de fraude) en mettant en œuvre des solutions à l'amiable, rapides et de qualité.
- **La RATP cherche à impliquer le plus possible ses agents dans des approches participatives en Ile-de-France**, afin d'instaurer, sur quelques sites expérimentaux, un dialogue avec les habitants et leurs représentants. Ce dialogue construit à l'échelle du quartier permet à chacun (agents de la RATP, habitants, voyageurs, agents municipaux) de mieux comprendre les besoins, les contraintes et les attentes de l'autre, afin de désamorcer les malentendus et déboucher sur des projets concrets d'amélioration de la vie notamment sur la ligne de bus concerné.
 - **Avec les établissements scolaires, écoles primaires, collèges et lycées, la RATP conduit diverses actions dont l'objectif vise à une pédagogie sur la ville et la citoyenneté et à l'amélioration des contacts entre les jeunes et les agents exerçant leur métier sur le même territoire.**
 - "Mon Territoire, C'est Ma Ville", outil pédagogique partagé par la RATP et l'Éducation Nationale, a été développé pour accompagner ces actions.
 - Elles sont illustrées aussi par la réalisation de "Ligne fictive", d'accompagnement de tournois sportifs, de débats entre jeunes scolaires et agents.

La RATP vient de s'inscrire dans la campagne "Respect" lancée par le Ministère de l'Éducation Nationale et est en constante recherche de création de nouveaux outils et supports pédagogiques portant sur la citoyenneté, le "respect" et la lutte contre les incivilités, notamment la fraude.

- La RATP, en partenariat avec la Ligue Française de l'Enseignement, **participe à la lutte contre la fracture numérique**. Elle met en place, par territoire, des cyberbus (bus aménagés et équipés de 10 à 12 postes informatiques multimédias) au service des populations des quartiers fragilisés.
- La politique de prévention urbaine conduite **par la RATP s'inscrit également dans la recherche de partenariats avec les associations** qui construisent des projets éducatifs et de comportements citoyens.

Parmi ceux-ci :

- opération "Sport dans les transports" qui vise à accompagner des tournois sportifs en mettant en avant le respect des règles et le rite du paiement ;
- la réalisation de vidéo par les scolaires sur les comportements inciviques et déviants à bord des transports ;
- opération "été banlieue" qui vise à offrir aux jeunes qui ne partent pas en vacances des journées dans les centres de loisirs d'Ile-de-France.

- Pour compléter le dispositif et l'ouvrir davantage, **a été créée une Fondation d'Entreprise RATP pour la Citoyenneté**, présidée par le Président Directeur Général de l'entreprise. Cette dernière permet de faire émerger, renforcer et pérenniser l'identité de l'entreprise dans le domaine social.

Elle initialise et accompagne des projets associatifs, tous tournés vers la citoyenneté, la lutte contre les exclusions, le lien intergénérationnel, l'éducation à la santé... Elle soutient, en s'appuyant sur des projets culturels, sportifs, des chantiers écoles et projets de réinsertion sociale, des initiatives citoyennes et éducatives.

Les agents de prévention de la RATP relaient ces initiatives et projets sur le terrain et agissent en représentants de la Fondation.

2.2. Une politique d'humanisation et de sécurisation associée aux partenariats

Tous les agents au contact du public contribuent par leur présence à l'humanisation et à la sécurisation des réseaux RATP. Toutefois, la RATP comme la SNCF dispose d'une entité spécialement dédiée à la protection et à la sécurisation des réseaux, dont les prérogatives et les missions ont été à nouveau précisées dans la loi du 15 novembre 2001 sur la sécurité intérieure.

- ◆ **Les agents du GPSR (Groupe de Protection et de Sécurisation des Réseaux)** la composent. Cette structure repose sur une organisation spécifique.

- **Une implantation géographique délocalisée** des effectifs, fondée sur cinq attachements positionnés à Paris et aux quatre points cardinaux de la Petite Couronne, existe depuis 1994. Sa vocation est double : instaurer une gestion de proximité de la sécurité au plus près des spécificités de la délinquance de banlieue et rassurer le personnel touché par la montée des violences .

L'organisation délocalisée s'est renforcée dès 1993 d'entités complémentaires dédiées au réseau de surface et cette nouvelle déclinaison s'est généralisée en 2000 pour s'adapter aux préconisations de la sécurité de proximité avec une approche partenariale et une application territoriale. Les 23 centres bus de la RATP en Ile-de-France possèdent désormais des entités spécifiques, les relais de sécurisation, dont les équipes sont constituées pour moitié d'agents de sécurité et pour moitié d'adjoints de sécurisation.

A fin 2001, les personnels de sécurité du GPSR sont plus de 1 000 : environ 874 agents de sécurité et 200 adjoints de sécurisation, embauchés dans le programme de recrutement des 200 emplois-jeunes internalisés.

2.2.1. Une visibilité et une lisibilité pour rassurer voyageurs et agents

L'ensemble des effectifs travaille dans une tenue d'uniforme identifiée évitant toute confusion avec les patrouilles de police et dans un dimensionnement d'équipes restreint en général à trois ou quatre agents par équipe. Il s'agit par là, tout autant que lutter contre les manifestations de délinquance et d'incivilités, de travailler sur le sentiment de sécurité des voyageurs en leur offrant une réponse en termes de services

2.2.2. *Leurs missions*

Reprises dans la loi du 15 novembre 2001, elles se définissent comme mission de prévention comprenant des aspects divers : "veiller à la sécurité des personnes et des biens, protéger les agents de l'entreprise et son patrimoine et veiller au bon fonctionnement du service".

Des efforts particuliers sont portés sur le réseau de surface par le développement de la prévention opérationnelle qui consiste à assister et à rassurer les machinistes aux fins de se mettre en capacité d'assurer la continuité du service.

Les agents de sécurité sont titulaires d'un port d'arme de quatrième et de sixième catégorie. Ils sont en outre équipés d'agrès de sécurité : menottes et bombe incapacitante dont l'usage est limité aux situations de rébellion. Les adjoints de sécurisation sont porteurs d'une arme de 6ème catégorie, le tonfa.

Une formation spécifique est dispensée aux agents du GPSR de la RATP, de 15 semaines pour les agents de sécurité et de 9 semaines pour les adjoints de sécurisation. Elle décline le cadre légal dans lequel s'inscrit l'activité de ces agents.

Deux textes récents complètent ce dispositif de formation et renforcent les échanges entre l'entreprise et la police nationale. Le décret d'application du 26 novembre 2000 de la loi du 15 avril 1999 impose aux exploitants d'un service public de transport terrestre de demander un agrément pour les agents qui procèdent au relevé d'identité des voyageurs dépourvus de titre de transport. Au titre de ce décret, une formation doit leur être assurée, dont le contenu et la durée sont soumis à agrément par arrêté du Préfet de Police. Une même obligation de formation se retrouve dans le décret d'application du 26 novembre 2000 de la loi du 12 juillet 1983 qui autorise les agents de la RATP et de la SNCF à porter des armes de 4ème et 6ème catégories.

◆ **La coordination opérationnelle avec les forces de police se renforce, cadrée par les contrats départementaux à thématique transport et la réforme instituant la police de proximité**

Ces contrats revêtent une importance toute particulière dans le développement de la synergie entre les transporteurs et les forces de police de proximité. Ils déclinent dans une approche territorialisée des actions de sécurisation fondées sur la complémentarité des compétences. La coordination opérationnelle se renforce, non seulement entre les transporteurs et les différentes entités de police dédiées au transport, mais aussi entre les différentes entités de police des départements.

L'amélioration de la surveillance policière, préconisée en octobre 1997 par la Table Ronde de Jean Claude Gayssot consacrée à la sécurité dans les transports, s'est traduite par le renforcement des effectifs dédiés aux réseaux RATP, dans le cadre de la mise en place de la police de proximité.

Sur Paris, un des axes de la réforme a intéressé directement la RATP. Il s'agit de la fusion de l'ancien SPSM (Service de Protection et de Surveillance du métropolitain) avec le commissariat des réseaux ferrés parisiens (entité de police judiciaire). Le nouveau Service de Protection et de Surveillance des Réseaux Ferrés Parisiens compte environ 530 policiers et remplit plusieurs missions : présence visible dans le métro et le RER de la RATP et de la SNCF, lutte d'initiative contre les infractions commises dans les transports, prise en charge des enquêtes liées à sa spécificité relative aux transports en commun.

Dans certains départements de la Petite Couronne, la signature des contrats départementaux de sécurité à thématique transport a entraîné la mise en place d'unités spécialisées dédiées à la sécurisation des transports en commun, notamment du réseau de surface. Ces unités sont affectées prioritairement sur les axes difficiles identifiés à l'issue des diagnostics.

La parution d'une circulaire du Ministère de l'Intérieur le 24 février 1998 qui **organise la coordination opérationnelle** entre les services de police chargés de la sécurité sur les réseaux ferrés de la RATP sous la responsabilité du Préfet de Police de Paris, Préfet de zone de défense, constitue une étape supplémentaire. Il s'agit, en s'appuyant sur le PC 2000, d'améliorer la circulation de l'information, afin de réduire les délais d'intervention des services de police compétents et d'améliorer la qualité de l'offre de transport en termes de sécurité au profit des voyageurs comme des agents. Toutefois, les dispositifs se limitent aux réseaux ferrés.

Une nouvelle étape va être franchie **visant à instaurer une coordination régionale de la sécurité** dans les transports en commun d'Ile-de-France, sous l'égide du Préfet de Police de Paris. Quatre orientations ont été arrêtées :

- Élargir le dispositif de coordination à tous les partenaires en l'intégrant dans les textes et en le déclinant opérationnellement.
- Clarifier la répartition des missions des différents acteurs.
- Rendre permanente la coordination régionale renforcée.
- Fonder l'ensemble du dispositif humain sur les technologies modernes de communication et de surveillance.

◆ **En corollaire, la collaboration avec les Parquets se dynamise dans le cadre des contrats départementaux de sécurité**

Les engagements des Parquets portent généralement sur :

- **Le renforcement de la communication** au travers notamment de rencontres d'information et de sensibilisation avec les transporteurs ou de travaux visant à rechercher des procédures simplifiées destinées à améliorer la réactivité.
- **Le renforcement du recours à la médiation pénale** qui a connu un développement parallèle à la mise en place du traitement en temps réel et permet, en évitant le classement sans suite, de se prévaloir d'une dimension dissuasive en développant pour des faits primaires le déferrement devant le Procureur.
- **Le renforcement d'un travail en partenariat** avec les transporteurs sur les Travaux d'Intérêt Général. L'identification précise de postes proposés par les transporteurs et un retour d'information sur le déroulé de ces mesures permettrait aux magistrats, sans préjuger du prononcé de ces peines, une meilleure personnalisation des sanctions.

Déclinant ce partenariat, la RATP a depuis deux ans augmenté l'accueil des personnes condamnées à des TIG et signé des conventions avec les Services départementaux pénitentiaires d'insertion et de probation à condition que les faits reprochés n'aient pas été commis à l'encontre d'agents ou de biens RATP. De même, dans le cadre des mesures de médiation-réparation, la RATP accueille des jeunes dans des centres bus et certains ateliers du RER.

Le maillage humain ainsi mis en oeuvre, dans ce schéma de coordination et de complémentarité humaines, s'appuie sur un maillage technique assurant la prévention des espaces et la réaction de tous les intervenants en sécurité.

2.3. Un déploiement des techniques de surveillance et de communication au service de la maîtrise des espaces et de la réactivité des interventions

Le choix des techniques nécessite une même recherche de cohérence fondée sur une complémentarité entre les organisations humaines et les équipements.

- ◆ **La maîtrise spatiale des espaces-transport** englobe toutes les opérations qui se fixent comme objectif majeur la surveillance associée à la connaissance.

Elles se fondent, partiellement ou totalement, sur les principes de la prévention situationnelle. Un de ses enjeux est de réduire les opportunités de délinquance par l'interaction efficace d'un déploiement humain et d'un maillage des équipements. Au-delà de son objectif premier de diminution des phénomènes de délinquance, elle intervient dans l'amélioration du ressenti de sécurité des voyageurs comme des agents. Elle nécessite un outil d'analyse statistique, capable à la fois de lectures globale et locale, qui permet de déterminer la pertinence des choix et d'adapter les processus humains et techniques.

La maîtrise des espaces transport passe donc par la mise en place d'équipements qui répondent à la fois à la protection des personnes et des biens.

- ◆ **La protection des biens et la lutte contre le vandalisme** permettent de maintenir le matériel en l'état et de protéger le patrimoine. Elles influent sur le sentiment de sécurité des voyageurs. Les réponses sont soit préventives, soit curatives.

Les réponses préventives recouvrent différentes opérations visant à protéger les cibles.

La mise en sûreté des sites repose sur trois principes : dissuader et retarder l'intrusion, détecter et prévenir par une surveillance électronique, lever le doute sur l'alarme ou estimer la gravité de la menace par la télésurveillance. La protection des faisceaux de garage sur le Métro et le RER et des centres bus, commencée en 1990 s'achèvera en 2006, pour un coût global de 15.24 millions d'euros. En complément, des maîtres-chiens de sociétés de gardiennage assurent la surveillance.

Plusieurs opérations significatives ont permis la protection du matériel roulant et du matériel fixe : à partir de 1990, les stations, les gares et les trains ont été réhabilités et protégés par des pelliculages autorisant l'enlèvement des graffitis en moins de 24 heures. Les résultats ont été atteints, mais un effet pervers s'est fait jour qui a suscité une surenchère chez les tagueurs et une dérive vers de nouveaux supports (rayures sur vitres, bas de caisse...). En réponse, depuis 1999, une nouvelle opération de pose de films protecteurs sur les vitreries du matériel roulant et des stations est en cours et réalisée à plus de 90 pour cent.

En dépit des améliorations constatées dans l'enlèvement, les résultats restent insuffisants et la RATP recherche d'autres procédés.

Dans ce même but de protection des personnes et des biens, en réponse aux jets de projectiles sur bus, des films protecteurs ont été posés sur les vitres latérales des postes de conduite. Les 4000 bus de la RATP sont équipés de ce dispositif.

Les réponses curatives visent à faciliter les procédures d'entretien du patrimoine pour la satisfaction des voyageurs. Elles comprennent le nettoyage des graffitis et des tags, la remise en état et la réparation telles que le remplacement des vitres ou des pare-brise, la remise en état des sièges, des mobiliers des stations et des gares, la réfection des pelliculages...

◆ **La protection des personnes par la sécurisation des espaces**

La sécurisation des espaces obéit à des logiques de veille, de dissuasion et de réaction. Le principe général de traitement est celui d'une architecture à trois niveaux.

Le premier niveau comprend les 2 000 caméras et les bornes d'appel implantées dans les stations, gares et gares routières rattachées aux niveaux 2 et 3 avec un traitement par l'agent d'exploitation pour les domaines relevant de sa compétence.

Le deuxième niveau correspond à un niveau de filtrage des informations dont le système de tri s'optimise de moyens de télésurveillance. Il comprend 29 centres de liaison pour le Métro (cinq déjà optimisés), six centres de surveillance pour le RER (trois déjà optimisés) et une permanence Bus.

Il reçoit les demandes non traitées au niveau de l'exploitation qui, si elles nécessitent une intervention des forces de sécurité -- GPSR et Police --, sont transférées sur le Poste de Commandement PC 2000, comprenant une salle RATP et une salle Police. Le PC 2000 constitue le troisième niveau.

Les opérations en cours de réalisation relatives à la télésurveillance visent à parfaire les dispositifs existants en fonction des risques identifiés et à améliorer la réactivité sur incident.

De même, à la suite des attentats de 1995 et 1996, a été décidée la vidéosurveillance des quais de 17 gares du RER qui constitue une application concrète de prévention situationnelle associant des objectifs préventifs, dissuasifs et d'investigations. L'opération consiste en un enregistrement permanent par des caméras visualisant la totalité des débouchés sur les quais des accès empruntés par les voyageurs dans 17 gares à fort trafic. Les dispositifs de supervision et de relecture sont opérationnels au PC 2000 de la RATP.

Sur le réseau d'autobus, l'augmentation rapide des actes d'incivisme et de délinquance a conduit la RATP à compléter les dispositifs déjà existants (cabines anti-agression, pédales d'alarmes, ...) par l'installation de caméras de vidéosurveillance embarquées destinées à une meilleure sécurisation des machinistes et des voyageurs à l'intérieur des autobus.

Ce système d'enregistrement permet d'identifier les auteurs d'actes d'incivilité à l'encontre des machinistes, des voyageurs ou du matériel, grâce à l'enregistrement vidéo qui sera déclenché par le machiniste. 1 000 bus sont déjà équipées, correspondant aux lignes les plus exposées qui feront partie du réseau structurant dans le cadre du PDU. De nouvelles tranches sont prévues.

Un projet global d'optimisation et d'extension de la vidéosurveillance des trois réseaux RATP est en cours pour une réalisation à 5 ans.

Les investissements relatifs à l'ensemble de ces dispositifs sont réalisés grâce à des subventions du Syndicat des Transports d'Ile-de-France, autorité organisatrice, et de la Région Ile-de-France.

Tous ces dispositifs de surveillance contribuent à la création d'une ambiance rassurante pour les voyageurs en permettant de rationaliser les interventions de tous les agents au contact du public -- agents d'exploitation, agents de sécurité, forces de police -- par une meilleure connaissance des manifestations liées à la sécurité et une intervention de chaque intervenant en fonction de son domaine de compétences selon le principe de subsidiarité.

◆ **La maîtrise temporelle des réponses**

La réponse immédiate sur incident sécurise voyageurs et agents et comporte un effet dissuasif vis-à-vis des délinquants. L'immédiateté de la réponse résulte du renforcement de l'humanisation des réseaux par l'accroissement des effectifs au contact du public. L'efficacité de la présence humaine impose la réactivité en temps réel de tous les intervenants en sécurité présents sur le réseau RATP aux fins de réduire les délais d'intervention lors d'incident.

Réagir en temps réel présuppose la mutualisation des systèmes d'information et de communication basée sur la mise en symbiose de l'incident et des moyens humains les plus à même d'intervenir. Les aménagements actuels s'inscrivent dans la continuité d'opérations déjà réalisées comme le PC 2000. Ce poste de commandement permet le traitement en temps réel des incidents relatifs à la sécurité des voyageurs, des agents et des biens et l'optimisation des équipes opérationnelles de la RATP et de la Police, grâce au système AIGLE (Aide à l'Intervention Globale sur les Lignes en Exploitation).

Les dernières opérations, inscrites dans la continuité des dispositifs existants, répondent à la satisfaction de ces enjeux.

La radiolocalisation des équipes de sécurité à pied dans les gares aériennes du RER vient de s'achever, finalisant ainsi la l'opération de radiolocalisation des équipes.

De même, la radiolocalisation des bus s'est achevée courant 2001. Le système affiche sur une cartographie détaillée, en cas d'alarme déclenchée par le conducteur, la position exacte du bus en détresse et réduit ainsi considérablement les délais d'interventions des équipes de sécurité. Elle vise d'une part, à sécuriser les machinistes, ce qui permet d'assurer la continuité du service dans les dessertes de zones difficiles ou dans les dessertes de nuit ; d'autre part, elle permet de sécuriser les voyageurs et d'améliorer leur ressenti de sécurité.

Par ailleurs, la mise en application de la sécurité de proximité dans le réseau souterrain induit pour les effectifs de police un besoin accru de moyens de communication dans le respect d'une contrainte de cohérence.

Une opération de grande envergure est en cours : il s'agit de la diffusion du **réseau radio ACROPOL** (Automatisation des Communications Radiotéléphoniques Opérationnelles de la POLice nationale) dans les emprises souterraines RATP.

L'extension d'ACROPOL dans les emprises souterraines garantira une continuité de communication à la police de proximité lui assurant ainsi le relais technique indispensable à la coordination de ses missions entre le souterrain et la surface. Par ailleurs, sur le plan technique, ce réseau numérique et cellulaire lui garantit la confidentialité de communication aux forces de police. Sa réalisation -- achèvement en 2003 -- est indispensable dans le cadre de la mise en œuvre d'une coordination générale de la sécurité dans les transports en commun d'Ile-de-France.

2.4. Un cas particulier de la problématique de sécurité : le transporteur et la menace terroriste

L'ensemble des dispositifs de prévention et de sécurisation des personnes apparaît comme particulièrement prégnant dans le contexte de la menace terroriste, les transporteurs et leurs partenaires disposant de ce fait d'une organisation humaine et technique réactive, limitant ainsi les mesures complémentaires à prendre en période de crise.

Il ne s'agit pas ici de faire une analyse politique de la menace terroriste qui relève de la stricte compétence des États. Cependant, les entreprises de transport ne peuvent occulter l'existence d'un risque les concernant. Les faits passés et récents les situent comme des objectifs privilégiés des organisations terroristes en raison notamment de l'impact médiatique.

Les deux attentats du 26 juillet 1995 à Saint-Michel et de 3 décembre 1996 à Port-Royal, furent commis vers 18 heures de façon à pouvoir faire la Une des journaux télévisés.

Dès la prise en compte de la sécurité dans sa mission de service public en 1989, la RATP intègre dans ses réflexions et ses dispositions le risque terroriste.

L'attentat sur le Métro de Tôkyô en 1995 au gaz sarin amène une nouvelle dimension, car le chimique comporte un caractère de destruction, dans le temps et dans l'espace, plus importante que l'explosion. Ce constat a conduit RATP à procéder à une réflexion élargie aux interventions en milieu contaminé.

A la suite des réflexions menées, des formations spécifiques ont été dispensées aux personnels : à titre d'exemple, des exercices d'entraînement réguliers se déroulent sur les réseaux RATP organisés par la Brigade des Sapeurs Pompiers de Paris - une dizaine d'exercices sont organisés chaque année en recréant des conditions de catastrophe : explosion, incendies, collisions, avec évacuation de blessés.

Par ailleurs, un entraînement spécifique a été dispensé à certains personnels équipés à cet effet pour intervenir en zone contaminée. Ce personnel est également compétent pour manœuvrer sur le terrain tous les dispositifs techniques sous l'autorité du Commandant des Opérations de Secours.

Existente aussi des réactions particulières face à une attaque par gaz chimique assorties de procédures spécifiques retranscrites sur des fiches réflexes.

Depuis les attentats sur les États-Unis du 11 septembre, les procédures de protection de l'entreprise de transport face à la menace sont appliquées.

2.4.1. *La philosophie des mesures prises est triple :*

- Vis-à-vis des personnels – Leur formation et leur sensibilisation a pour but d'éviter, notamment en cas d'attaque bactériologique-chimique, une réactivité inadaptée qui démultiplierait les effets attendus par les auteurs.
- Vis-à-vis des voyageurs – Il s'agit, d'une part, de les convaincre que les pouvoirs publics prennent leur sécurité au sérieux, ce qui se concrétise par une présence physique et quelques mesures techniques qui, en aucun cas, ne peuvent se prévaloir d'une garantie de sécurité réelle.

D'autre part, les campagnes de communication (visuelles et sonores) visent à solliciter leur collaboration franche et ouverte en les rendant vigilants à la sécurité collective et à leur propre sécurité.

- Vis-à-vis des partenaires – Il s'agit là d'instaurer une coordination sur intervention plus réactive entre les partenaires - intervention plus rapide de la police pour la constitution du périmètre de sécurité, des pompiers ou des laboratoires de police.

En tout état de cause, les mesures et l'organisation de la gestion des crises sont prévues quelle que soit l'origine de la catastrophe (naturelle, accidentelle, terroriste...). La RATP s'est attachée à mettre en place une réglementation et des procédures communes à tous les types de crise.

En complément de tous les dispositifs préventifs et curatifs utilisés dans la sécurité des personnes et des biens au quotidien (transmission, vidéosurveillance et commande des ventilations..), des procédures particulières sont prévues.

- Les pouvoirs publics déclenchent le **Plan Vigipirate**, en direction de tous les établissements recevant du public, plan revêtant une incidence directe sur les réseaux RATP et SNCF par l'affectation d'effectifs supplémentaires de surveillance appartenant à la Police, la Gendarmerie, l'Armée.
- Dans ce contexte, les forces de police se trouvent habilitées à procéder à des contrôles aléatoires de bagages. Les agents de sécurité de la RATP, sous réserve de l'acceptation du voyageur, sont habilités à contrôler les bagages.
- Des procédures spécifiques sont mises en place pour le traitement des **paquets suspects** et des consignes écrites régissent la constitution des périmètres de sécurité et l'appel aux professionnels compétents (démineurs de la police, laboratoire...)
- Sur le plan technique, la RATP procède à l'obturation de tous les réceptacles à déchets installés sur ses réseaux.

Il s'agit, en l'espèce, des incidences visibles. D'autres mesures de prévention interviennent qui relèvent du domaine confidentiel.

- **Sur le plan de la communication** : depuis l'attentat de Port-Royal, la campagne "Attentifs ensemble" est maintenue, stimulant l'attention collective et utilisant des mots porteurs de valeurs positives pour tous.

2.4.2. La gestion de la crise en cas d'attentat prévoit :

- Réunion immédiate d'une cellule de crise, prévue à l'avance composée du Président, de la Direction Générale, des Directeurs des départements concernés et du Responsable de la Communication et destinée à permettre la prise des décisions importantes et la gestion médiatique de l'événement.

- Sur le terrain, toutes les procédures sont prévues à l'avance. Dès que l'information parvient aux Postes centralisés de commandement (Sécurité, exploitation...), les états-majors des pompiers et de la Préfecture de Police sont informés. Le Plan Rouge est déclenché par les sapeurs-pompiers et le Plan Blanc par le SAMU.
- La RATP initialise des procédures d'urgence complémentaires pour les victimes ou les familles de victimes : un numéro vert et une organisation immédiate d'un accueil des victimes et des familles en association avec l'INAVEM. Par ailleurs, la RATP a fondé, avec des partenaires extérieurs, une association -- l'Institut d'Accompagnement Psychologique Post-traumatique, de Prévention et de Recherche -- destinée notamment à l'accompagnement psychologique des victimes en cas de crise.

L'entreprise de transport se trouve donc fortement mobilisée au plan humain par la gestion de ce risque, dans le cadre de son engagement dans la chaîne de coproduction de sécurité.

Il faut signaler en outre que la gestion de ces périodes de crise induit des conséquences importantes sur l'exploitation, en termes de trafic et de perturbations en raison de l'importance des interruptions de trafic consécutifs aux interventions des forces de police et des laboratoires sur "paquets suspects".

A titre d'exemple :

- Du 26 juillet 1995 à fin d'année 1995 : 657 alertes sur paquets suspects ou appels téléphoniques ont représenté 156 heures d'interruption de trafic.
- Pour l'année 1996 : 351 alertes ont été dénombrées représentant 64 heures 20 d'interruption de trafic sur différentes lignes.
- Entre le 11 septembre et le 10 octobre 2001, 120 alertes sur paquets suspects ou appels téléphoniques ont généré près de 40 heures d'interruption de trafic.

3. LES ENJEUX ET LES ATTENTES DE LA RATP

3.1. Quels enjeux financiers liés à la lutte contre le vandalisme, le terrorisme et la politique de sécurité ?

Les coûts directs du vandalisme en termes de réparation et de gardiennage spécifique sont d'environ 30.5 millions d'euros par an.

Les coûts indirects résultant de l'impact du vandalisme sur la variation du sentiment d'insécurité sont faibles et estimés à une perte de 1 pour cent de trafic ce qui représenterait 15.24 millions d'euros de recettes directes. En l'espèce, les variations de trafic s'avèrent beaucoup plus dépendantes de l'environnement économique.

Les investissements servent à la fois à la prévention des actes et à la réactivité des interventions. 0.17 milliard d'euros ont déjà été dépensés, la réalisation de la totalité des opérations prévoit une somme à l'identique.

Un questionnement se pose pour évaluer les politiques conduites dans le domaine de la lutte contre le vandalisme et la sécurité : quels indicateurs pour quelles mesures ?

Apprécier l'efficacité de la politique menée en matière de vandalisme et de sécurité oblige au constat d'une diversité d'indicateurs qui va de pair avec l'hétérogénéité des enjeux et la pluridisciplinarité des réponses. Le transporteur doit en effet gérer en permanence le paradoxe qui consiste à concilier les enjeux de service public et les enjeux de rentabilité.

Les réponses ne peuvent être que multiformes et interactives : il existe des réponses spécifiques aux manifestations de vandalisme et des réponses globales visant la prévention, la sécurisation des réseaux et la maîtrise du territoire. Les mesures prises associent la présence humaine et les dispositifs techniques. Il existe des réponses commerciales ciblées (en matière de tarification pour les jeunes par exemple) et des réponses plus globales relevant de la politique de la ville. Elles peuvent avoir des effets directs ou des effets induits. Elles peuvent être internes ou partenariales.

De fait, l'efficacité d'une mesure précise ou l'évaluation des politiques menées demeure complexe, car la nature des indicateurs et l'équilibre entre indicateurs quantitatifs et qualitatifs doit croiser plusieurs paramètres : la nature des résultats qui doit intégrer des impacts objectifs et subjectifs en matière de sécurité et de sentiment de sécurité, le positionnement de l'opérateur dans l'environnement urbain et sa responsabilité dans la réussite des enjeux de développement des transports collectifs.

De plus, le domaine sécurité est un domaine partagé, en interne comme en externe, ce qui complexifie la lecture de résultats qui découlent d'une sécurisation globale, transversale et partenariale.

La contractualisation entre la RATP et le Syndicat des Transports d'Ile-de-France traduit d'ailleurs le positionnement paradoxal du domaine sécurité, dont une part du financement relève du champ du contrat et une partie est traitée à part dans un avenant. La contractualisation porte notamment sur l'offre définie à la fois en terme de quantité et de qualité de service. Et, en la matière, l'entreprise prend les risques.

Ainsi, en matière de qualité de service, l'engagement se fonde sur des indicateurs de régularité, mais aussi d'accueil et de netteté dont les variations déterminent le système de bonus-malus. L'indicateur de netteté recouvre pour partie le champ de notre thématique, car le vandalisme, notamment en matière de graffitis, tags et rayures sur vitre, est susceptible d'hypothéquer lourdement ledit indicateur. Pour cette raison, a été finalisé dans le cadre du contrat, un indicateur mesurant le nombre de graffitis par parcours voyageur qui représente une certaine "vision client".

Il s'agit là d'une évaluation à connotation commerciale qui trouve sa justification naturelle dans l'engagement de l'entreprise de répondre aux attentes des voyageurs relatives à un transport de qualité et au-delà d'en développer l'attractivité indispensable à la conquête des parts de marché. De même, les dépenses liées à l'ingénierie de sécurité (dont les équipements liés à la lutte contre le vandalisme et à la protection des personnes) et aux domaines de l'environnement sont incluses dans le contrat.

A l'inverse, les champs de la sécurité que la RATP assume à la demande de l'État dans une sorte de délégation d'une partie de ses prérogatives régaliennes (agents de sécurité spécialement formés et dédiés à la sécurisation des personnes, emplois-jeunes internes ou externes agissant sur les domaines de la prévention et de la sécurisation) font l'objet de l'avenant. Les dépenses afférentes sont remboursables. Toute montée en puissance éventuelle de ces effectifs, sur sollicitation des pouvoirs publics, fera l'objet de négociations de l'avenant correspondant.

S'agit-il dès lors pour le transporteur de rechercher des indicateurs traduisant des résultats relatifs à la maîtrise des phénomènes insécures ou de rechercher quelle est la part imputable à la sécurité dans l'amélioration d'indicateurs globaux liés à son activité de transporteur comme la croissance du trafic ou l'accroissement des parts de marché ?

Quels indicateurs pour mesurer les mesures prises pour protéger les voyageurs, les agents et le matériel ?

- Ne serait-ce pas évaluer l'ampleur des mesures à prendre pour assurer la continuité de l'offre dans la desserte des quartiers ou des zones sensibles ?
- Ne serait-ce pas se poser la question quant aux efforts à fournir pour une desserte égale des différents territoires urbains, du fait des spécificités de chacun d'eux ?

3.2. Les attentes à l'égard des politiques locales et nationales

Les transports publics urbains constituent un des champs où une mutation sociétale majeure est en train de se jouer.

D'une part, les dynamiques d'urbanisation liées aux évolutions économiques et culturelles bouleversent les pratiques de mobilité urbaine et suscitent de nouveaux besoins de déplacement face auxquels le transport public doit s'adapter.

D'autre part, le cumul des crises au sein des métropoles, notamment en matière de chômage, de pauvreté et d'exclusion, sont, dans certains territoires et à certaines heures, à l'origine des phénomènes de violence et de dégradation qui mettent en cause directement le service public.

A l'inverse, face au processus de ségrégation, le transport public apparaît comme un facteur déterminant de la cohésion sociale et de la qualité de la vie en ville.

♦ **L'enjeu c'est la possibilité donnée au transport public de jouer une fonction** sociétale multidimensionnelle : accessibilité sociale, mobilité, aménagement du territoire, politique urbaine, développement économique et technique, mode de vie...

Lorsque la société urbaine va mal, les transports publics ne vont pas bien. Une ville qui fonctionne, c'est un réseau de transport qui fonctionne bien.

La signature par la RATP de plus de cent contrats locaux de sécurité et de sept contrats départementaux à thématique transport suffit à établir son implication en tant que partenaire dans le schéma de coproduction de sécurité à l'échelon local ou national. Ses attentes s'ancrent dans les partenariats ainsi légitimés. Elles comportent plusieurs questionnements.

- ◆ Se pose par exemple, **la question de la coordination de toutes les mesures préventives et éducatives**. Aujourd'hui entre l'Éducation Nationale, les éducateurs, les divers services de Protection de l'enfance, les transporteurs, les structures associatives... environ une douzaine de personnes appartenant à des structures différentes interviennent face à un jeune en difficulté, de façon successive ou concomitante sans qu'existe une coordination globale. Le jeune connaît les carences de ce système fractionné et en profite annihilant de fait une part majeure de l'effort recherché.

Par ailleurs, les recherches récentes en matière de délinquance juvénile montrent qu'il existe des corrélations non traitées : de nombreuses études ont établi le lien entre l'absentéisme scolaire et la délinquance des jeunes -- du vandalisme à une délinquance plus dure --, mais aucune structure n'est en charge concrètement d'un suivi de ces enfants ou adolescents.

- ◆ Se pose également **la question de la reconnaissance des métiers de l'animation de la qualité urbaine** comme des métiers à part entière, nécessaires au bon fonctionnement des espaces publics : ces nouveaux métiers de la ville, pour exister, doivent voir leur utilité publique reconnue dans le cadre d'une demande d'économie solidaire alliant les logiques publiques et privées.
- ◆ **Au plan répressif, la question de l'impunité du délinquant mineur se pose en France comme au niveau européen**. Elle dépasse le simple cadre du vandalisme et impacte fortement la sécurité des personnes sur les réseaux de transport, notamment dans le domaine des vols à la tire, mais elle se pose en raison de la prépondérance de mineurs dans la commission de certains faits.

Le problème le plus délicat demeure celui de la réponse apportée aux délits commis par les mineurs. L'ordonnance du 2 février 1945, texte fondateur du droit des mineurs, pose le principe de la primauté des mesures de type éducatif sur la sanction pénale. Les juridictions des mineurs appliquent scrupuleusement ce principe.

Les dispositions de procédure pénale sont d'ailleurs très restrictives, puisque la garde à vue n'est possible qu'à partir de l'âge de 13 ans et que la détention provisoire n'est possible en matière délictuelle qu'à partir de l'âge de 16 ans, sous certaines conditions. Les mineurs bénéficient en outre, au stade du jugement, d'un principe de diminution des peines et les sanctions privatives de liberté doivent être prononcées seulement à défaut d'autres mesures.

En outre, dans les cas où intervient un jugement se pose le problème du délai important entre la commission du délit et le prononcé de la peine.

Dans la période récente, l'institution du travail d'intérêt général (TIG) a ouvert de nouvelles possibilités pour les mineurs de plus de 16 ans. Les mesures de médiation-réparation à l'initiative des Parquets ont par ailleurs été encouragées.

Malgré l'excellent esprit des dispositifs récents posant le principe de la primauté des mesures éducatives, force est de constater qu'il correspond de moins en moins à l'évolution de l'état d'esprit des populations concernées et aux formes nouvelles de délinquance. Les auteurs de vols et de dégradations, en particulier, à l'égard desquels les mesures éducatives sont la plupart du temps inopérantes, en conçoivent un sentiment d'impunité qui les encourage à persévérer dans leur activité. Les forces de sécurité intervenant sur les réseaux se retrouvent souvent sans autre alternative que de les reconduire en surface.

En avril 1998, la Mission interministérielle sur la prévention et le traitement de la délinquance des mineurs en a fait le constat et a proposé 135 mesures correctives, dont certaines intéressaient directement les formes de délinquance auxquelles est confrontée la RATP.

Parmi celles-ci, on peut en relever quelques unes, qui intéressent directement les formes de délinquance auxquelles la RATP est confrontée :

- Répression de la provocation d'un mineur à commettre des infractions et la complicité.
- Création d'une amende civile contre les parents qui ne répondent pas aux convocations de la justice.
- Obligation pour tous les parents de souscrire une assurance responsabilité civile familiale.
- Poursuite des parents susceptibles d'être receleurs.
- Sensibilisation et formation des personnels de la Police.
- Remplacement des classements sans suite par la suspension des poursuites sous condition.
- Réponse à tous les actes de délinquance portés à la connaissance des Parquets.

Mais, la plupart des recommandations de la mission sont demeurées lettre morte et les moyens mis à la disposition des administrations concernées restent très largement inférieurs aux besoins. Les mesures prises se sont révélées insuffisantes et le constat initial demeure aujourd'hui pour l'essentiel.

Il n'en reste pas moins que pour une entreprise de transport, porteuse d'enjeux forts de qualité de service, soucieuse de la satisfaction de sécurité des voyageurs et responsable de son développement, la situation demeure préoccupante face à des phénomènes qui s'amplifient.

Malgré les efforts déployés, humains et techniques, malgré l'implication partenariale de la RATP, il se dégage une impression de non-maîtrise de phénomènes, impression démotivante pour les agents et génératrice de sentiment d'insécurité pour les voyageurs, impressions difficiles à vivre à la fois :

- pour les forces de sécurité qui retrouvent sur le terrain les délinquants interpellés la veille ;
- pour les agents de la maîtrise du territoire qui se sentent impuissants devant le triomphalisme des jeunes restés impunis ;
- et pour les voyageurs qui imputent à l'entreprise un abandon de son territoire.

Se pose ainsi la question de l'équilibre entre les libertés publiques et la sécurité. L'impunité est un problème européen et la croissance de la délinquance est mondiale. Comment lutter contre la délinquance et adapter les moyens ?

Si la sanction devient l'exception, la chaîne n'est pas complète et une réflexion doit être menée pour trouver des solutions non attentatoires aux libertés, mais réinstaurant une réalité et une exemplarité à la sanction.

◆ Se pose aussi la question de **l'équilibre entre les enjeux du service public et les enjeux économiques**

Les réseaux de transport revêtent, pour les pouvoirs publics, une importance stratégique. Ils permettent aux États de jouer un rôle structurant en liaison avec l'aménagement du territoire et ils s'affirment comme un service rendu à la population.

Le rôle donné aux transports, à l'échelon européen par la loi même, en matière d'aménagement durable des territoires (loi de juin 1999 en France pour l'aménagement et le développement durable du territoire) traduit bien ce nouveau dimensionnement des enjeux en matière de développement des transports collectifs : ils doivent se développer dans une nouvelle dimension de service public d'accessibilité en intégrant les besoins croissants de déplacements de banlieue à banlieue, en assurant le développement solidaire des territoires et bassins de vie. Ils doivent aussi répondre à la demande des Franciliens et des entreprises en termes de services et pas seulement d'équipements.

L'entreprise chargée d'une mission de service public se trouve confrontée à la réalisation d'une synthèse entre des activités classiques de transporteur et la recherche de la satisfaction maximale des besoins de la société dans un secteur donné.

Ces besoins s'expriment donc aussi en termes de qualité, de sécurité et d'amélioration du sentiment de sécurité. Leur satisfaction conditionne l'accroissement des parts de marché.

De ce fait, l'autorité organisatrice se trouve confrontée à deux alternatives dans les définitions du cahier des charges qu'elle choisit de donner aux transporteurs:

- Soit, le transporteur se place dans une approche strictement commerciale. Son obligation contractuelle de services se limite à l'amélioration de la qualité de service. Les mesures prises correspondent alors à un maillage satisfaisant de son réseau par du personnel chargé de l'exploitation et du commercial associées à des mesures techniques ciblées sur la propreté et la surveillance. La dimension sécurité est considérée comme relevant strictement de la compétence de l'État.
- Soit, le transporteur doit s'inscrire dans une dimension de service public avec un axe participatif et partenarial. Dès lors la dimension commerciale et la dimension sécurité sont liées dans les enjeux de réussite d'un transport public d'accessibilité. Le transporteur traite alors la dimension sécurité dans son acception polymorphe : non seulement agir sur le sentiment d'insécurité, mais aussi agir sur la sécurité réelle avec un panel de mesures humaines et techniques destinées à tenter d'éradiquer ou de limiter la commission des faits.

Dès lors se repose la question du partage du financement : qu'est-ce qui relève du financement de l'entreprise par rapport au financement de la collectivité ?

S. DI SERIO
ATAC
Rome
Italie

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS	71
1. INTRODUCTION.....	72
1.1. Objet du document.....	72
1.2. Plan du document.....	72
2. VANDALISME ET SÉCURITÉ DANS LES TRANSPORTS PUBLICS DE VOYAGEURS	73
3. UNE APPROCHE SYSTÉMIQUE DE LA SÉCURITÉ APPLIQUÉE AU TRANSPORT PUBLIC DE VOYAGEURS.....	74
4. MÉTHODES LES PLUS RÉCENTES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ.....	76
4.1. Réduction des infractions : avantages des différentes approches	76
4.2. Coûts de la réduction des infractions	77
4.3. Mesures de prévention actuellement appliquées dans les transports publics.....	78
4.4. Sécurité réelle et sécurité perçue.....	80
5. STATISTIQUES DISPONIBLES SUR LE VANDALISME ET LA SÉCURITÉ.....	83
5.1. COLPOFER - Collaboration des services de police ferroviaire et de sécurité	83
5.2. FTA - <i>Federal Transit Administration</i> (Administration fédérale des transports des États-Unis)	84
5.3. Le Comité européen de normalisation (CEN) et le Comité européen de normalisation électrotechnique (CENELEC).....	85
5.4. BTS - <i>Bureau of Transportation Statistics</i> (Bureau des statistiques sur les transports des États-Unis)	86
5.5. <i>American Public Transit Association</i> (Association américaine des transports publics)	86
5.6. Projet MAESTRO	86
5.7. Projet EQUIP	87
5.8. Projet SESAME	87
6. L'URGENCE AUJOURD'HUI : L'ATTAQUE TERRORISTE	87
6.1. La situation actuelle	88
6.2. Mesures de prévention	88
6.3. Mesures d'urgence.....	89
7. EXPÉRIENCE À ROME ET CONCLUSIONS	89
7.1. Données de référence sur Rome.....	89
7.2. Politiques de transport urbain durable	91
7.3. Mesures actuelles pour améliorer la sécurité des transports publics.....	93

8. CONCLUSION	94
9. RÉFÉRENCES	96
10. ANNEXE.....	97
NOTES	104

Rome, janvier 2002

REMERCIEMENTS

L'auteur tient à adresser ses plus vifs remerciements à Alessia Nicotera de l'Association des transporteurs publics italiens ASSTRA pour les informations relatives à l'Italie qui ont pu être recueillies grâce à son concours, à Carla Gentili de FIT Consulting s.r.l. pour sa contribution aux travaux de recherche sur les activités des Communautés Européennes, ainsi qu'à Gianluca Lucisano et Bruno Corbucci d'ATAC spa pour l'ensemble de leur soutien.

1. INTRODUCTION

La sécurité dans les transports publics, au même titre que les sujets plus classiques comme la ponctualité, la fréquence ou l'efficacité, occupe désormais une place centrale dans le débat public sur les transports.

La sécurité est devenue un aspect crucial de la fourniture des services de transport dans le sens où elle implique toutes les parties prenantes. D'une part, elle concerne les transporteurs (personnel, véhicules et infrastructures compris), d'autre part, elle touche les usagers des transports publics. La sécurité interpelle donc, directement ou indirectement, l'ensemble de la collectivité et doit être envisagée, de par sa nature, sous un angle à la fois technique et social.

Il est nécessaire, compte tenu de la complexité du sujet, d'examiner la sécurité à la lumière d'une "approche systémique", en tirant parti de tous les outils disponibles (opérationnels, techniques, technologiques et décisionnels) pour analyser et réduire les "maillons faibles" de la chaîne de mobilité.

1.1. Objet du document

Le présent document se propose de décrire la situation actuelle, ainsi que les problèmes posés (depuis les graffitis urbains jusqu'aux attentats terroristes) et les mesures à adopter pour assurer en particulier la sûreté des voyageurs et du personnel à tous les stades du voyage. Ce document vise donc à amorcer une étude plus approfondie des solutions envisageables pour renforcer la sûreté et la sécurité dans les transports publics, ce qui est un facteur déterminant, si l'on veut augmenter la fréquentation des transports publics et améliorer la qualité du service.

L'exemple de la ville de Rome, considéré du point de vue tant des déséquilibres et des difficultés constatés que des solutions adoptées, offrira la possibilité d'entamer une réflexion plus structurée sur ce problème pressant qu'est la sécurité.

1.2. Plan du document

La section 1 contient pour l'essentiel une brève introduction à la problématique abordée et une présentation du document, alors que la section 2 traite de certains aspects spécifiques comme le vandalisme et la sécurité. La section 3 propose d'appliquer au secteur des transports publics une approche systémique de la sécurité.

On trouvera à la section 4 les méthodes les plus récentes employées en matière de sécurité et à la section 5, les statistiques disponibles sur le vandalisme et la sécurité dans les transports publics. Suite aux événements du 11 septembre, il a été jugé utile de dédier une section entière (la sixième) au point de la situation actuelle et des mesures de prévention et d'urgence existantes.

La section 7 présente l'exemple de la ville de Rome et dresse un premier bilan. Les conclusions du document figurent à la section 8, laquelle est suivie de la bibliographie et des annexes.

2. VANDALISME ET SECURITE DANS LES TRANSPORTS PUBLICS DE VOYAGEURS

La sécurité et la sûreté dans les transports publics peuvent être considérées de différents points de vue.

Il peut s'agir de la sécurité physique des voyageurs et du personnel durant le voyage (c'est-à-dire des accidents), de la sécurité des employés au cours d'opérations de maintenance (sécurité sur le lieu de travail) ou encore de la protection des voyageurs contre des vols ou des agressions (lors d'un voyage sur un réseau de transport public).

Le présent document place la sécurité dans une perspective plus large et plus générale en l'envisageant dans le cadre du "cycle de production" des transports publics.

Le vandalisme est un phénomène grave dont on sous-estime encore le coût dans notre société. Il prend pour cible les biens publics et privés, apparemment sans raison aucune, et peut frapper à tout moment. Il met en cause la sûreté et la mobilité des personnes en des lieux, à des heures et sur des moyens de transport différents. Notre propos n'est toutefois pas d'analyser ici les origines sociales du vandalisme.

En Italie, les actes de vandalisme sont souvent perpétrés contre des biens publics, comme les cabines téléphoniques ou les infrastructures et les véhicules de transport public (graffitis à l'intérieur ou à l'extérieur des véhicules, laceration des sièges, destruction des abris, etc.).

Bien que ne visant pas directement les personnes, le vandalisme contre les installations de transport public ne doit pas être sous-estimé, car il peut laisser augurer une escalade de la délinquance et conduit certaines catégories d'usagers (personnes à mobilité réduite, personnes âgées, femmes, etc.) à se détourner des transports publics.

Le vandalisme et la sécurité sont des problèmes auxquels les transporteurs publics doivent accorder la plus grande attention, car ils ont une incidence sur l'efficacité et l'efficience des services fournis et, partant, sur l'augmentation ou la diminution de la part de marché des transports publics.

Une étude menée à l'initiative de l'ASSTRA (Association des transporteurs publics italiens) a révélé que Rome et Milan ont consacré un budget de près de 13 millions d'euros à la sécurité. Si l'on y ajoute les coûts indirects (baisse de l'utilisation des transports publics, par exemple), le total est encore plus élevé et le manque à gagner pour les transporteurs publics, d'autant plus lourd.

Tableau 1. **Coûts des dommages causés aux véhicules de transport public (1998)**

Ville italienne	Coûts en €
Rome	7.5 M
Milan	5.2 M
Naples	0.4 M
Gênes	40 K
Florence	40 K
Palerme	30 K
Catane	30 K

3. UNE APPROCHE SYSTEMIQUE DE LA SECURITE APPLIQUEE AU TRANSPORT PUBLIC DE VOYAGEURS

Compte tenu du nombre considérable de voyageurs qui empruntent les transports urbains et de la nécessité de garantir une mobilité facilement accessible, la sécurité relève, par essence, de la compétence du service de transport public.

Sachant que la sécurité fait désormais partie des préoccupations centrales du public et qu'elle concerne le cycle de production tout entier, il importe d'adopter une *approche systémique* de la sécurité des voyageurs et du personnel.

La sécurité du système pris dans son ensemble peut se définir comme “l'application de méthodes et de principes opérationnels, techniques et décisionnels à la sécurité d'un système, pendant toute sa durée de vie, dans le but de réduire sa vulnérabilité et les menaces potentielles au niveau le plus élémentaire par l'utilisation la plus efficace possible des ressources disponibles”¹.

La gestion de la sécurité du système est une forme de gestion du risque qui permet de détecter, d'évaluer et de maîtriser sa vulnérabilité et les menaces qui pèsent sur lui (pendant tout le cycle de vie). La prévention ou la dissuasion contre des actes ou des conditions mettant en péril la sûreté ou le bien-être des personnes, ou la sûreté des ressources, et les mesures correctives visant à limiter les effets consécutifs à de tels actes sont les premiers éléments de réponse que l'on peut apporter au titre de la protection.

Il importe dans un premier temps d'examiner le rôle de chacune des composantes du système et les relations qui existent entre elles :

- voyageurs et personnel ;
- équipements et installations ;
- procédures ;
- environnement.

La seconde étape consiste à analyser les types d'infractions et leur niveau effectif, en tenant compte de la nature et de la finalité du voyage ainsi que des facteurs géographiques. Il convient de souligner que l'analyse des infractions nécessite aussi d'améliorer la collecte des données, si l'on veut mieux appréhender et suivre la situation réelle, anticiper les tendances, et quantifier le résultat des mesures adoptées. L'approche systémique continue de faire défaut, même si elle ne peut à elle seule résoudre le problème posé.

Cette analyse, et il faut insister sur ce point, devrait porter sur un aspect plus critique, à savoir la *perception de la sécurité par les voyageurs*. Preuve a été faite qu'il n'y avait pas de corrélation clairement établie entre la perception de la sécurité et les taux de délinquance. La perception de la sécurité repose principalement sur une appréciation subjective de l'environnement. Elle est en revanche étroitement corrélée avec la demande de services de transport public, notamment pendant les heures creuses ou la nuit lorsque la latitude de choix du public entre transport public et privé est plus grande. Or, c'est à cause de ce point faible que le transport public perd des parts de marché au profit du transport privé, ce dernier pouvant garantir, non pas la sécurité proprement dite, mais au moins cette perception de la sécurité.

Si les transporteurs obéissent aux lois du marché, ils n'ont d'autre choix que de s'atteler au problème de la perception de la sécurité de leur clients, en adoptant des mesures spécifiques.

Ce principe se vérifie tout particulièrement en Italie où, en raison du vieillissement de la population et de l'accroissement de l'âge moyen des usagers des transports publics qui en résulte, la perception de la sécurité par les voyageurs est devenu l'un des enjeux de la politique de sécurité et de la politique des transports en général.

Toujours dans cette approche systémique de la sécurité, le Tableau 2 recense et présente 16 techniques de prévention de la délinquance situationnelle articulées autour de quatre grands axes.

Tableau 2. Prévention de la délinquance situationnelle

Seize techniques de réduction des possibilités de délinquance			
Améliorer la perception des actions de prévention en :	Améliorer la perception des risques en :	Réduire l'attrait potentiel des cibles en :	Susciter un sentiment de culpabilité ou de honte en :
1. Renforçant la protection de cibles	5. Exerçant une surveillance renforcée des entrées/sorties	9. Supprimant les cibles	13. Établissant des règles
2. Contrôlant les accès	6. Exerçant une surveillance officielle	10. Identifiant les biens	14. Favorisant une prise de conscience
3. Interceptant les contrevenants	7. Faisant assurer une surveillance par le personnel	11. Limitant les sources de tentation	15. Contrôlant les facteurs desinhibants
4. Contrôlant les facteurs contributifs	8. Tirant parti de la surveillance naturelle	12. Minimisant les bénéfices	16. Encourageant le respect des règles

Source : Clarke, R.V., *Situational Crime Prevention: Successful Case Studies*, (New York, Criminal Justice Press, 1996, p.18).

Enfin, l'approche systémique doit aider les transporteurs publics à définir un plan détaillé précisant au moins :

- a) la description du système de transport ;
- b) le fonctionnement du plan de sécurité du système, avec définition des rôles et des responsabilités ;
- c) les menaces et les points de vulnérabilité répertoriés et évalués, ainsi que les solutions envisagées ;
- d) les buts et objectifs de la sécurité ;
- e) les modalités d'application, d'évaluation et de modification du plan.

Si tous les transporteurs publics qui fournissent un service dans une région donnée adoptent cette approche, la sûreté et la sécurité dans tout le réseau de transport public seront mieux perçues par les usagers actuels et potentiels.

4. METHODES LES PLUS RECENTES EN MATIERE DE SECURITE

Les causes de la délinquance et des incivilités sont complexes et les méthodes de prévention, très diverses². L'État moderne cherche avant tout à se prémunir contre la criminalité essentiellement grâce aux *services de répression* et au système de justice pénale. Les pouvoirs publics ont essayé d'améliorer l'efficacité de ces systèmes, par exemple, en renforçant les services de police, en rationalisant le processus judiciaire ou en soustrayant les délinquants véniels du système. Ces mêmes systèmes interviennent dans le domaine des transports publics au travers de la surveillance exercée par la police et des procédures mises en œuvre une fois qu'un délit a été commis. A côté de ces systèmes formels de maîtrise de la délinquance se trouvent ce que les criminologues appellent les *contrôles "informels" de la société*, qui englobent tout un éventail de mesures prises par les entités concernées (par exemple, les parents, les établissements scolaires et les associations confessionnelles).

Plus récemment, les pouvoirs publics, de même que les transporteurs, ont pris conscience des limites du contrôle formel dans sa vocation de lutte contre la criminalité en raison des coûts sans cesse croissants à prendre en charge. Ils se sont tournés vers des moyens plus directs d'améliorer les contrôles en plus du contrôle informel déjà exercé par la société. Ces actions relèvent de ce que l'on nomme la "prévention du crime" et englobent une très large gamme d'interventions possibles.

4.1. Réduction des infractions : avantages des différentes approches

Avant de poursuivre notre analyse, nous allons décrire brièvement les différentes approches employées et les avantages qu'on leur reconnaît. L'évaluation de quelques programmes met en lumière les avantages des trois approches citées plus haut : la répression, le contrôle informel de la société et la prévention du crime³. La responsabilisation, qui suppose la réparation des dommages causés par les délinquants potentiels et une aide individualisée, peut faire chuter la criminalité de 45-63 pour cent. Cette dernière peut aussi reculer grâce au contrôle de l'usage des armes à feu, au traitement des toxicomanies et à l'encadrement des supporters sportifs pour éviter le hooliganisme (répression), ce qui

optimise les efforts de contrôle informel par la société. Les programmes préscolaires et les visites à domicile régulières d'assistantes sociales auprès des enfants à risque, ainsi que des efforts coordonnés visant à réduire le harcèlement, permettent de réduire de 50-80 pour cent les comportements délinquants. La probabilité que des jeunes défavorisés soient arrêtés chute de 33-71 pour cent, si ceux-ci ont été encouragés à terminer leurs études et à suivre des formations structurées pour trouver un emploi ou améliorer leurs qualifications (prévention sociale).

Les cambriolages résidentiels peuvent baisser de 35-75 pour cent, si l'on améliore la surveillance, dans les quartiers notamment, ainsi que la conception des immeubles d'habitation. La délinquance dans les lieux publics, notamment les agressions, le vandalisme et la fraude, enregistrent également une baisse de 17-68 pour cent, lorsque l'on renforce le contrôle social par des gardiens recrutés parmi les chômeurs et que l'on met en place une surveillance par télévision en circuit fermé (prévention de la délinquance situationnelle).

4.2. Coûts de la réduction des infractions

Comme cela a été mentionné précédemment, la répression, le contrôle informel de la société et la prévention du crime contribuent chacun à réduire la délinquance. L'efficacité de ces approches en termes de coûts varie toutefois sensiblement. Le surcoût fiscal par foyer et par an serait de 228 euros pour allonger les peines auxquelles sont condamnés les contrevenants (répression), de 118 euros pour appliquer des peines avec sursis et mise à l'épreuve (répression) et de 48 euros ou 32 euros pour améliorer le contrôle informel (prévention sociale). Ces données ne comparent pas les mesures de prévention de la délinquance situationnelle. Toutefois, une étude néerlandaise fondée sur un modèle de quatre scénarios visant à réduire la criminalité de 10 pour cent a révélé qu'il était plus efficace d'investir dans la prévention sociale que dans la prévention situationnelle (avec augmentation des effectifs de police de 1 000 agents et maintien du *statu quo*).

La prévention de la délinquance, répétons-le, peut prendre de multiples formes et semble un moyen relativement efficace d'améliorer la sécurité dans les transports publics. Il est somme toute facile de récolter immédiatement les fruits des mesures de prévention de la délinquance situationnelle -- amélioration de l'entretien et de l'éclairage et remplacement ou réparation rapide des biens endommagés, par exemple -- et ces mesures sont toutes du ressort des transporteurs.

A la différence souvent de la prévention de la délinquance situationnelle, la répression et l'amélioration du contrôle interne de la société font intervenir divers acteurs dont les échéances, les objectifs ou la façon d'appréhender l'urgence peuvent être différents. Outre leurs avantages propres, ces approches exigent donc bien plus qu'un simple engagement financier. On est même en droit de s'interroger sur l'utilité pour les (petits) transporteurs de participer à des projets d'amélioration du contrôle informel. Il semble en effet que ce type d'initiative relève davantage de la responsabilité de la société dans son ensemble et, en particulier, des organisations gouvernementales, des établissements scolaires et des associations confessionnelles.

Ajoutons, cependant, que les investissements engagés et les efforts déployés pour réduire la délinquance portent toujours leurs fruits (ainsi les exploitants de réseaux ferrés qui accordent, dans leur gestion, le plus d'importance à la sécurité sont ceux dont les programmes de sécurité se révèlent les plus performants)⁴. Le coût de ces programmes n'est pas à négliger. A titre d'exemple, cinq transporteurs participant au projet PRISMATICA⁵ déboursent (en moyenne) chaque année 16.7 millions d'euros pour réaliser de tels programmes. Le coût pour l'exploitant est toutefois très variable et peut aller de 250 000 euros à 50 millions d'euros.

4.3. Mesures de prévention actuellement appliquées dans les transports publics

En Europe, les transporteurs appliquent actuellement un ensemble de mesures pour prévenir les incidents de sécurité sur leurs réseaux. Parmi ces mesures figurent les programmes d'éducation visant à freiner la jeune délinquance, la conception des bâtiments pour réduire les occasions de commettre des délits sans être vu, l'installation de caméras de télévision en circuit fermé pour suivre ou enregistrer les incidents et la formation du personnel pour améliorer la communication. Même le fait de traiter efficacement les incidents dès leur apparition peut également avoir un effet dissuasif. Cela laisse entrevoir la relation d'interdépendance qui existe entre la prévention, la détection et la prise en charge efficace des événements mettant en jeu la sécurité.

En outre, nombre de mesures visant à prévenir la délinquance dans les transports publics sont prises, non pas à la seule initiative des transporteurs, mais en étroite collaboration avec toutes les instances compétentes. Ainsi est-il déterminant que soient impliqués le législateur pour définir un cadre juridique adapté, les forces de police pour que leur présence ait un effet dissuasif sur les délinquants, ainsi que les établissements scolaires et les responsables de l'enseignement pour soutenir les campagnes de sensibilisation menées sur le thème des transports publics.

Si l'on aborde le problème sous cet angle, il importe d'établir clairement une distinction entre sécurité et sûreté.

La sûreté fait référence au nombre d'accidents et d'incidents survenus sur un réseau de transport pour une période, une distance parcourue, un nombre de voyageurs et de membres du personnel donnés.

Accident et incident se définissent comme suit :

- Un accident est un événement imprévu qui cause un préjudice corporel et/ou matériel à des personnes et qui endommage des biens et/ou des équipements (chute de personnes dans des escaliers, déraillements et suicides par exemple).
- Un incident est un événement imprévu susceptible de causer un préjudice corporel et/ou matériel à des personnes et d'endommager des biens et/ou des équipements, s'il se reproduit.

La législation définit en outre les notions de quasi-incident et de quasi-accident sur les réseaux de transport (comme pour le transport aérien).

La sécurité fait référence au nombre d'infractions et d'incivilités effectivement commises et potentielles.

La différence fondamentale entre un délit et un accident ou un incident réside dans le fait que le délit est commis délibérément par son auteur. En d'autres termes, le contrevenant prémédite son acte (c'est-à-dire un meurtre, un viol, un vol qualifié ou non, un cambriolage, un acte de vandalisme, une agression sexuelle ou une fraude).

La frontière entre sûreté et sécurité est parfois difficile à déterminer car, du point de vue du transporteur, certaines procédures peuvent relever autant de l'une que de l'autre. En effet, dans l'urgence, peu importe de connaître l'origine d'un incendie qui s'est déclenché dans un tunnel du métro. La priorité numéro un est d'éteindre cet incendie, qu'il soit accidentel ou volontaire.

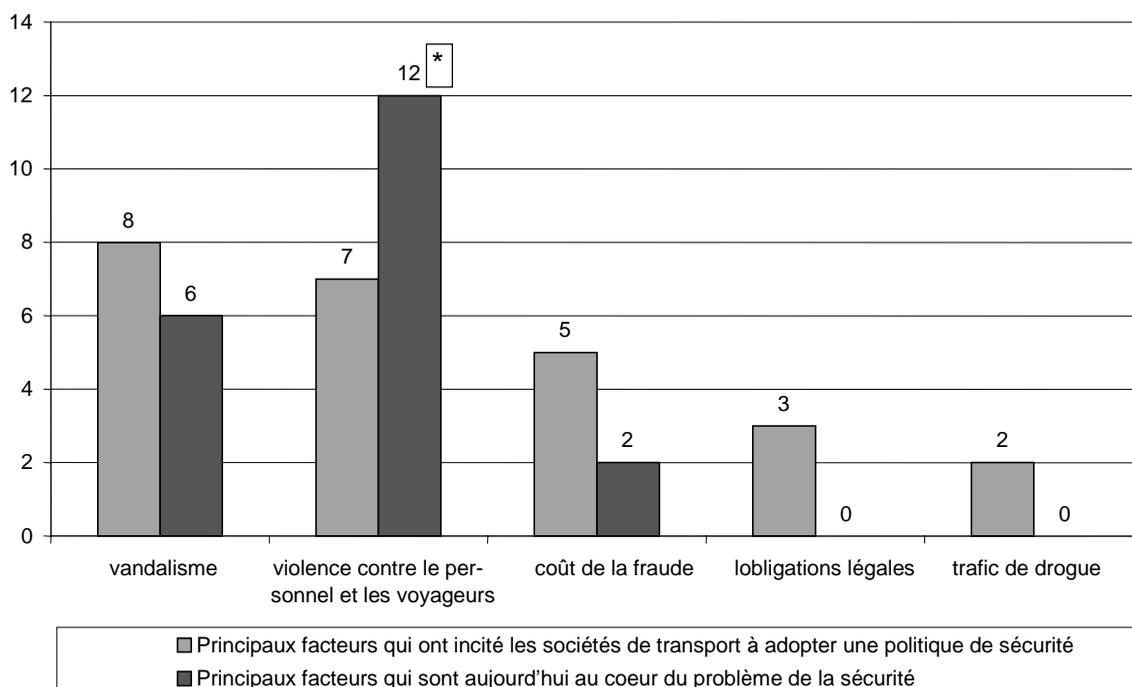
Les attentats terroristes, quant à eux, relèvent de la sécurité de l'État.

La prise en charge de la menace terroriste ne peut incomber aux seuls transporteurs. Cette forme de violence (pose de bombes ou utilisation d'agents chimiques, par exemple) se distingue notablement des autres délits par l'ampleur de son impact, par le profil de ses auteurs et par la finalité même de l'attentat. Au-delà de la cible visée, l'attentat terroriste veut produire un impact psychologique sur la population et les responsables politiques, pour des motifs politiques ou sociaux.

Les raisons qui incitent les transporteurs à mettre en place une politique de sécurité sont présentées à la Figure 1.

Le vandalisme et les agressions à l'encontre du personnel et des voyageurs sont les raisons le plus fréquemment avancées. Viennent ensuite le coût de la fraude, les obligations légales et le trafic de drogue. Les problèmes de sécurité qui occupent aujourd'hui le devant de la scène ne sont pas tellement différents des facteurs qui ont conduit à l'origine les transporteurs à adopter une politique de sécurité. Le vandalisme, la violence contre les personnes et le coût de la fraude pèsent toujours du même poids. Il est toutefois intéressant de remarquer que la sécurité du personnel et des voyageurs (agressions physiques) semble plus importante que le vandalisme (dommages matériels).

Figure 1. Principaux facteurs qui ont incité les transporteurs à adopter formellement une politique de sécurité et qui sont aujourd'hui au cœur du problème de la sécurité (n=10)



* Somme de trois réponses se recoupant, à savoir celles qui mettent en cause la sécurité des personnes en général et/ou du personnel et/ou des voyageurs. Source : PRISMATICA, 2001.

Il est difficile d'aborder le thème de la sécurité dans les transports publics sans en expliquer tous les aspects, définitions à l'appui. Le présent document se propose donc d'exposer, dans les grandes lignes, les relations que l'on peut établir entre la sécurité et les transports publics, en se fondant sur les résultats préliminaires du projet PRISMATICA :

Avant qu'un délit ou une incivilité ne se produise dans un système de transport public, les usagers et le personnel ont déjà un avis sur la sécurité du système. Les usagers fondent leur appréciation sur les critères suivants : l'horaire (voyage de jour ou de nuit), l'emplacement de la station, la conception des installations et des bâtiments du réseau, les mesures de sécurité (visibles) qui sont prises, le nombre et le type de personnes qu'ils croisent, la qualité de l'entretien des lieux, les informations fournies par le transporteur et leur propre expérience du réseau. Les membres du personnel sont vraisemblablement influencés par l'ensemble des critères déterminant le sentiment de sécurité des voyageurs, mais aussi par ce que peuvent leur rapporter leurs collègues et par les informations qui leur sont communiquées sur les mesures de sécurité en vigueur et sur l'état de la sécurité (statistiques).

Après l'infraction, toute une procédure s'engage. Il importe de gérer l'interruption du service. Les voyageurs et le personnel victimes de l'infraction doivent être secourus, et les procès-verbaux d'incident, remplis. Ces procès-verbaux permettent aux transporteurs d'établir des statistiques sur la situation de la sécurité "réelle". Par sécurité réelle on entend le nombre d'infractions survenues. Même si toutes les infractions ne sont pas toujours signalées, celles qui sont enregistrées reflètent aussi fidèlement que possible le nombre des infractions qui se sont réellement produites. La sécurité réelle diffère de la sécurité perçue, c'est-à-dire le sentiment de sécurité que le personnel et les voyageurs éprouvent, lorsqu'ils se trouvent dans le réseau de transport public (entrées, sorties, situations d'attente et déplacements). Il est vraisemblable que la personne victime d'un incident aura, après coup, un tout autre regard sur la sécurité. Cependant, le sentiment général qui dominait "avant" ne changera pas radicalement après une seule infraction.

L'une des actions majeures menées par les transporteurs publics en faveur de la sécurité porte sur la prévention des infractions et des incivilités et passe notamment par l'amélioration des éclairages, l'installation de caméras et le recrutement de personnel de sécurité.

La police se charge pour sa part de la répression et joue aussi un rôle préventif par le biais de la surveillance. Si un délit grave est commis, la police intervient généralement pour procéder à une enquête et prendre les mesures qui s'imposent.

4.4. Sécurité réelle et sécurité perçue

S'agissant du comportement des usagers, il convient de faire une distinction entre la sécurité réelle et la sécurité perçue.

La *sécurité réelle* dans les transports publics correspond au nombre et au type d'infractions et d'incivilités recensés sur le réseau d'un transporteur public. Il existe toutefois un écart entre le nombre d'infractions commises et le nombre d'infractions enregistrées, comme l'illustre parfaitement l'exemple des vols à la tire. La personne victime de ce type de larcin prend généralement conscience de ce qui lui est arrivé après coup, peut-être une fois à son travail ou à son domicile. Il lui est donc difficile de savoir avec certitude où cela s'est produit : peut-être sur le chemin qui la mène au métro, dans le métro ou dans un magasin. Cette personne peut même avoir simplement égaré ce qu'elle ne trouve plus. On ignore à l'échelon de l'Union Européenne quel est l'écart entre les infractions

enregistrées et les infractions survenues dans les transports publics, celui-ci pouvant varier d'un opérateur et d'un pays à l'autre. La seule façon d'analyser le phénomène est donc d'utiliser des données enregistrées.

La *sécurité perçue* dans les transports publics correspond au sentiment de sécurité des clients et des membres du personnel face aux risques d'agressions contre les personnes. Les principaux facteurs venant renforcer le sentiment de sécurité sont les suivants : présence de personnel, télévisions en circuit fermé, assistance disponible en cas de crise et suppression des zones sombres pouvant représenter une menace, des stations et des voies d'accès désertes et des zones mal entretenues. Il est également essentiel que les trains et les gares soient bien éclairés. Ces facteurs sont d'ordre général, et leur importance peut varier en fonction de certaines caractéristiques de la personne (fonction, sexe, âge, etc.), du lieu (quai, arrêt d'autobus, voiture, etc.) et de l'heure (l'obscurité accentuant la sensation d'isolement).

Comme nous l'avons expliqué précédemment, la sécurité perçue est le sentiment de sécurité ressenti par les voyageurs et le personnel, tandis que la sécurité réelle (dans le présent document) est liée au nombre d'infractions enregistrées. Il existe une certaine corrélation entre le sentiment d'insécurité et la sécurité réelle, même s'il n'y a pas toujours de lien direct entre les deux. Le fait de tolérer des désordres insignifiants ne fait qu'augmenter les désagréments mineurs, comme les amas de débris ou les graffitis, et donne en outre l'impression que les lieux ne sont pas surveillés et que nul ne s'en préoccupe. Les résidents s'en rendent compte et se sentent de moins en moins en sécurité. La situation n'échappe pas non plus aux délinquants. Pourquoi dans un endroit où personne ne fait visiblement rien pour remédier à ces petits désordres se soucierait-on davantage de troubles plus importants ou même de délits ? C'est ainsi que l'on assiste à une augmentation du nombre de délits graves⁶.

Un lieu inhospitalier, sombre, dégradé, mal entretenu et sans surveillance suscite chez les voyageurs et le personnel un sentiment d'insécurité, surtout s'il est fréquenté par peu de gens "ordinaires" ou de personnel. C'est en outre un terrain de jeu accueillant pour les délinquants potentiels, qui n'auront guère de difficultés à pénétrer dans le réseau et qui, de surcroît, auront peu de chances de se faire prendre – sans compter toutes les nouvelles cibles potentiellement intéressantes qu'ils auront à leur disposition (coins sombres par exemple).

Plusieurs organisations recommandent d'adopter des mesures et des politiques générales comparables qui, si elles sont prises véritablement en compte, amélioreront la sécurité réelle de même que la perception de la sécurité des voyageurs et du personnel. A titre d'illustration, le Tableau 3 montre que la *Federal Transit Administration* (FTA) (Administration fédérale des transports), le Comité Européen de Normalisation (CEN) et les transporteurs publics préconisent les mêmes mesures, à savoir des espaces bien éclairés et suffisamment ouverts (pour éviter que des foules se forment ou que des personnes se sentent isolées), et une surveillance assurée par le personnel (physiquement, via des caméras de télévision en circuit fermé ou par des bornes d'appel d'urgence)⁷.

En outre, le Tableau 3 présente les facteurs clés permettant d'améliorer la perception de la sécurité du public et de prévenir la délinquance, ce qui revient à optimiser la sécurité réelle. Les colonnes de gauche (FTA) et du milieu (CEN, métro de Copenhague) montrent quels sont les principes et les exigences en matière d'aménagement à respecter pour améliorer la prévention de la délinquance. Les facteurs contribuant à renforcer la sécurité réelle, tels que les éclairages, les espaces ouverts, la présence de personnel et les bornes d'appel, sont très similaires à ceux qui améliorent le sentiment de sécurité (voir les conclusions sur la sécurité perçue dans la colonne de droite : présence de personnel, télévision en circuit fermé, etc.).

Avant de définir leurs principes directeurs, le CEN, la FTA et les transporteurs publics ont de toute évidence prêté une oreille attentive aux commentaires des voyageurs et ont mis à profit la théorie relative à la prévention de la délinquance situationnelle. Pour les voyageurs, la sécurité dans les transports publics passe avant tout par la présence de personnel, l'installation de caméras de télévision en circuit fermé, une assistance disponible en cas de crise, la suppression des zones pouvant constituer une menace et un bon éclairage des quais et des trains.

Tableau 3. **Exemples de mesures et de principes généraux visant à améliorer la sécurité réelle et perçue**

<i>Mesures améliorant la sécurité réelle</i>		<i>Mesures améliorant la sécurité perçue</i>
<i>Des aménagements minimums dans les lieux publics permettent de limiter les facteurs contribuant à la délinquance (FTA, 1997) :</i>	Principes généraux de prévention de la délinquance (CEN ⁸ , métro de Copenhague ⁹):	Principaux facteurs améliorant le sentiment de sécurité, selon des études menées auprès de voyageurs dans l'Union Européenne et aux États-Unis
<i>Éclairages adaptés</i>	Éclairage des gares/stations	Présence de personnel
<i>Ni barrières, ni couloirs</i>	Aménagement ouvert des gares/stations	Caméras de TV en circuit fermé
<i>Pas de zone se prêtant à un rassemblement de foule</i>	Visibilité des caméras de TV en circuit fermé dans les gares/stations	Assistance disponible en cas de crise
<i>Pas de zone propice à l'isolement des personnes</i>	Repérage des bornes d'appel dans les gares/stations et les trains	Espaces sombres et menaçants, gares/stations et voies d'accès désertes et zones mal entretenues à proscrire
<i>Bonne signalisation des espaces et des voies d'accès</i>	Présence de personnel partout sur le réseau	Nécessité de bien éclairer les trains et les gares/stations
<i>Entrées surveillées</i>		

Ce travail comparatif permet de mettre en lumière cinq écarts critiques du point de vue de la conception du service :

- Écart n° 1 : entre la sécurité perçue et la sécurité assurée.
- Écart n° 2 : entre la sécurité escomptée et la sécurité réelle.
- Écart n° 3 : entre la sécurité perçue et la sécurité réelle.
- Écart n° 4 : entre la sécurité réelle et la sécurité assurée.
- Écart n° 5 : entre la sécurité perçue et la sécurité escomptée.

Il peut y avoir un décalage entre la gravité des infractions commises et le sentiment de sécurité de (certains groupes) de personnes travaillant sur le réseau ou l'utilisant. Le fait que différentes entités soient impliquées dans la sécurité des transports publics peut aussi dissimuler une autre différence. De

par leurs expériences et les informations dont elles disposent, ces entités sont susceptibles de ne pas partager les mêmes avis sur la sécurité et, donc, sur les actions éventuelles à mener.

L'analyse de ces différences potentielles peut aider les décideurs du secteur des transports publics urbains à optimiser leurs services.

5. STATISTIQUES DISPONIBLES SUR LE VANDALISME ET LA SECURITE

La présente section rassemble des statistiques sur la sécurité des transports publics en Europe et aux États-Unis, qui souvent recouvrent les aspects de sécurité et de sûreté. Outre le fait que la collecte de ce type d'information est une tâche ardue, les pays et les transporteurs se heurtent à une autre difficulté de taille qui est de mettre au point des méthodes permettant de comparer les implications pour l'action des pouvoirs publics des déplacements en zones urbaines.

En essayant de recueillir des données auprès de nombreux pays européens, il est apparu que rares étaient les pays et les organisations en mesure de fournir des indicateurs exploitables. Notre démarche a consisté à la fois à établir des contacts directs (avec des universités, des instituts de statistique, des transporteurs publics, des cabinets de conseil privés et des associations) et à exploiter les résultats des recherches réalisées sur Internet par le consortium PRISMATICA. La section qui suit fait le point des documents concernant les indicateurs de sûreté et de sécurité. Les indicateurs disponibles ne portent souvent que sur la sûreté et la sécurité "réelles". Seuls les documents du CEN font référence à des indicateurs destinés à mesurer et à évaluer le niveau de sécurité perçue.

5.1. COLPOFER - Collaboration des services de police ferroviaire et de sécurité

La première série de statistiques et d'indicateurs a été fournie par COLPOFER. Dans ses publications sur les statistiques de la délinquance sur le domaine ferroviaire¹⁰, COLPOFER définit comme suit les infractions. Bien que ces définitions s'appliquent aux réseaux ferroviaires, on remarquera combien elles sont pertinentes dans le cadre du présent document :

- incident de sécurité : incident mettant en cause la sécurité du trafic ferroviaire ou provoquant une grave perturbation du service, suite à un acte délibéré ou une négligence.
- incident d'agression : agression (coups et blessures, contrainte physique, menaces dans l'enceinte du réseau).
- vol de voyageurs : vol de biens de voyageurs (perte de biens subie par des voyageurs et des usagers de la gare et causée par un tiers).
- vol de marchandises : disparition de marchandises appartenant à des tiers et dont l'acheminement a été confié à une société de chemin de fer.
- vandalisme : vandalisme affectant des biens ou des marchandises appartenant à une société de chemin de fer ou transportés par celle-ci.

- fraude : incidents portant ou pouvant porter préjudice financièrement à une société de chemin de fer, suite à l'usage de faux ou d'autres moyens frauduleux.

Ces définitions servent à établir les indicateurs suivants que COLPOFER utilise dans ses rapports annuels pour la présentation des infractions :

- Taux de délinquance - société de chemin de fer : unité de mesure : (statistiques de la criminalité globale) / (voyageurs-kilomètres + tonnes-kilomètres).
- Taux de délinquance - voyageurs : unité de mesure : (incidents de sécurité + agressions + vols de voyageurs + vandalisme + fraude) / (voyageurs-kilomètres).
- Taux de vol de marchandises : unité de mesure : (vols de marchandises) / (tonnes-kilomètres).
- Taux d'agression : unité de mesure : (incidents d'agression) / (voyageurs-kilomètres).
- Taux de vols de voyageurs : unité de mesure : (vols de biens de voyageurs) / (voyageurs-kilomètres).
- Taux de sécurité : unité de mesure : (incidents de sécurité + alertes à la bombe) / (trains-kilomètres pour le transport de voyageurs + trains-kilomètres pour le fret).

Les statistiques sur la délinquance dans les chemins de fer européens -- "*European Railways Crime Statistics*" -- fournissent également des informations sur la situation de la plupart des réseaux ferroviaires des pays regroupés au sein de cette association (voir le Tableau A en Annexe). Dans les exemples étudiés, les actes de vandalisme et les vols de voyageurs sont les événements les plus fréquents. On trouve aussi en bonne position les incidents de sécurité, suivis des agressions, de la fraude et des vols de marchandises¹¹. On a constaté que les alertes de sûreté/sécurité enregistrées au Royaume-Uni, en Allemagne et en France sont plus nombreuses qu'en Suisse, en Belgique, en République Tchèque et en Slovaquie. Les tendances relevées entre 1995 et 1999 (qui ne sont pas présentées ici) montrent une évolution à la baisse du nombre total d'agressions et de vols de voyageurs. Le nombre de vols diminue depuis 1996 et celui des agressions depuis 1997.

Toutefois, ces valeurs absolues ne permettent pas véritablement de savoir quel est le degré de sécurité pour le voyageur qui emprunte un moyen de transport public dans l'un de ces pays. De fait, l'Allemagne est un pays plus vaste que la Belgique et totalise un nombre de services ferroviaires et de transports publics bien plus important. Il est donc indispensable de compléter les données absolues par d'autres paramètres, tels que la longueur des lignes, le nombre de véhicules de transport de voyageurs, etc. (voir Tableau B).

Pour pouvoir établir une comparaison significative, le Tableau C récapitule pour chaque taux les résultats obtenus par les différents pays membres. Ces taux et les valeurs absolues de COLPOFER (par exemple, longueur des lignes, nombre de véhicules de transport de voyageurs / wagons de transport de marchandises, quantité de marchandises / nombre de voyageurs transportés) permettent d'en extrapoler des données comparables.

5.2. FTA - *Federal Transit Administration* (Administration fédérale des transports des États-Unis)

Le rapport annuel de 1998 du SAMIS (*Safety Management Information Statistics*) fait la synthèse des statistiques concernant les accidents, les victimes et les infractions dans le secteur des transports, qui sont regroupées dans la base de données nationales de la FTA¹².

Les données relatives à la sécurité dans les transports sont présentées par type d'infraction selon la classification recommandée par le *Federal Bureau of Investigation* (FBI) dans l'un de ses guides (les infractions de la partie I étant plus graves que celles de la partie II)¹³. Utilisé par toutes les villes, tous les transporteurs et tous les États américains, le guide du FBI permet d'obtenir une présentation, des définitions et des statistiques comparables à l'échelon national. Les catégories sont présentées en annexe (Tableau D).

5.3. Le Comité Européen de Normalisation (CEN) et le Comité européen de normalisation électrotechnique (CENELEC)

Le sentiment de sécurité, c'est-à-dire l'appréciation personnelle du risque de subir une agression en se déplaçant en bus ou en attendant dans une gare, est l'un des facteurs déterminants qui intervient dans le choix d'emprunter ou non un moyen de transport public. Une étude récente du DETR¹⁴ révèle que si les usagers se sentaient davantage en sécurité, le nombre de déplacements sur les réseaux de transport public augmenterait de plus de 10 pour cent et majoritairement pendant les heures creuses.

Nous avons trouvé, à ce jour, un seul rapport présentant quelques indicateurs mesurables de la sécurité perçue. Selon ce rapport intitulé "Les transports publics de voyageurs – Norme CEN/TC 320/WG5"¹⁵, la qualité globale des transports publics de voyageurs repose sur un grand nombre de critères, qui reflètent le point de vue des usagers sur le service fourni. Dans cette norme, les critères sont classés en huit catégories : disponibilité, accessibilité, information, horaires, service à la clientèle, confort, sécurité et impact environnemental. La norme CEN/TC 320/WG5 vise essentiellement à promouvoir la qualité dans l'exploitation des transports publics et met l'accent sur les besoins et les attentes des usagers. Selon les règles communes du CEN et du CENELEC, la plupart des pays européens¹⁶ s'engagent à appliquer les normes européennes.

La sécurité est définie comme : "le sentiment de sécurité personnelle ressenti par les usagers en réponse aux mesures effectivement prises et aux actions menées pour sensibiliser les usagers à ce type de mesures".

Les critères (et non les indicateurs) sont classés en fonction du sentiment de sécurité éprouvé par les voyageurs et par le personnel. Lors d'un voyage, un usager peut se sentir mal à l'aise pour deux raisons, chacune mettant en cause un événement extérieur qui échappe à son contrôle : la première est l'infraction et la seconde l'accident. L'impossibilité de maîtriser la situation génère un sentiment de peur. D'après la norme CEN/CENELEC, les cinq premières mesures renforcent le sentiment de sécurité face à un acte délictueux (attaque extérieure) et les trois dernières, le sentiment de sécurité face à un accident.

L'environnement des transports en commun se révèle souvent étranger, voire déplaisant, pour de nombreux voyageurs, qui se sentent confinés, vulnérables et menacés. Il va sans dire que la majorité des sociétés de transport s'efforcent au quotidien de remédier à cette situation, en assurant un service de qualité qu'elles doivent promouvoir auprès du public pour remporter son adhésion.

Afin de combler l'écart entre sécurité réelle et sécurité perçue, il est indispensable de pouvoir évaluer avec précision dans quelle mesure les usagers se sentent en sécurité en utilisant un moyen de transport public (ou simplement lorsqu'ils attendent à un arrêt de bus). Or, des données purement quantitatives sur le nombre d'infractions commises ne suffisent pas pour atteindre cet objectif. Les éléments subjectifs doivent être analysés à la lumière d'études qualitatives dans le but d'aider les décideurs à comprendre quelles sont les mesures optimales à adopter pour rendre les transports publics plus sûrs et plus attractifs. La segmentation sociale est l'une des conditions préalables au succès de

l'analyse des besoins de la clientèle. Une fois établi le niveau de la délinquance et le degré de peur parmi les voyageurs, il reste, du point de vue systémique, à intégrer la sécurité dans les phases de conception, de modification et de rénovation des installations de transport public.

5.4. BTS - Bureau of Transportation Statistics (Bureau des statistiques sur les transports des États-Unis)

Le document intitulé “*Priorities for the Future*”¹⁷ explique comment, à partir d'une liste de paramètres caractéristiques des systèmes de transport, ont été définis des indicateurs statistiques clés à l'intention du public et des responsables politiques. Ces indicateurs, qui sont stockés dans une base de données (dénommée *Data for Decision*), sont divisés en plusieurs catégories : offre, demande, performance et impact¹⁸. Les indicateurs retenus pour la sûreté et la sécurité personnelle (avec les unités de mesure correspondantes) sont les suivants :

- (nombre total d'accidents, de décès et de blessures) / (marché)
- (nombre d'accidents, de décès et de blessures par mile) / (marché)
- (pourcentage d'accidents) / (par degré de gravité) / (marché)
- (nombre et type d'incidents de sécurité) / (nombre de voyageurs utilisant le service)

Le document conclut en ces termes : “Il reste de toute évidence beaucoup à faire pour mettre au point des indicateurs cohérents et utiles notamment dans le domaine de la sécurité des transports. Le BTS est appelé à travailler en étroite collaboration avec les unités de statistique et d'analyse des autres administrations des transports, avec les États et les organismes de planification des réseaux métropolitains ainsi qu'avec le secteur des transports dans son ensemble”¹⁹.

5.5. American Public Transit Association (Association américaine des transports publics)

Un groupe de travail sur le transport routier de voyageurs a été créé par l'*American Public Transit Association* (APTA) avec mission de réaliser une étude sur les mesures de performance des systèmes de transport par autobus (octobre 1999). Cette étude a permis d'établir les indicateurs de sécurité suivants :

- Incidents survenus sur les réseaux d'autobus : unité de mesure = (nombre d'incidents pour 100 000 autobus-miles) / (autobus-miles par an).
- Victimes : unité de mesure = (nombre de victimes pour 100 000 autobus-miles) / (autobus-miles par an).

5.6. Projet MAESTRO

Financé par l'Union Européenne²⁰, le projet MAESTRO (*Monitoring Assessment and Evaluation Scheme for Transport Policy Options* – Contrôle, estimation et évaluation des options de la politique des transports) vise à fournir pour le 21ème siècle des lignes directrices concernant les transports. Parmi les aspects concrets abordés, figurent la sûreté et la sécurité dans les transports publics. Le Tableau F en annexe énumère tous les indicateurs de sûreté/sécurité retenus dans le cadre de ce projet. Ces indicateurs sont classés en trois catégories selon l'impact considéré.

La colonne "Caractéristiques des données" explique l'unité de mesure de l'indicateur et précise la nature de l'évaluation qui peut être quantitative ou qualitative. Les indicateurs quantitatifs résultent de mesures et les indicateurs qualitatifs, d'enquêtes et d'observations.

5.7. Projet EQUIP

Cofinancé à l'échelon européen, le projet Equip (*Extending the Quality of Public Transport – Amélioration de la qualité des transports publics*) est destiné à renforcer le rôle des transporteurs publics locaux en améliorant la qualité des transports et propose à cette fin un manuel d'auto-évaluation permettant une étude comparative de la qualité²¹. Dans la seconde partie du manuel, les indicateurs sont regroupés en 12 catégories. La dernière catégorie, celle de la sûreté, comprend les deux indicateurs suivants :

- Incidents : (nombre d'accidents) / (nombre de véhicules-kilomètres)
- Santé et sûreté : (nombre de blessures) / (nombre de trajets en véhicules-kilomètres)

5.8. Projet SESAME

Lancé à l'initiative de la DG VII, SESAME est un projet de recherche faisant partie du 4ème Programme-cadre de recherche et développement²². L'objectif est de mettre à la disposition des planificateurs les indicateurs nécessaires à des fins d'analyse, ce qui englobe une base de données renfermant toutes les informations essentielles, des recommandations concernant la méthodologie des enquêtes et des définitions des indicateurs pertinents. Les indicateurs les plus importants pour appréhender le fonctionnement des systèmes de transports urbains sont regroupés sous l'appellation des "indicateurs-clés", parmi lesquels se trouve la sûreté dans les transports :

- Sûreté : (nombre de personnes victimes de blessures ou décédées à la suite d'un accident de la circulation) / (par mode).

6. L'URGENCE AUJOURD'HUI : L'ATTAQUE TERRORISTE

Depuis plusieurs années, la sécurité des installations de transport suscite une préoccupation grandissante, même si la fréquence des actes de terrorisme a été très variable.

Des attaques ont été perpétrées contre les moyens de transport dans certains pays, notamment l'attentat au gaz sarin dans le réseau métropolitain de Tôkyô (1998).

Mais tout a changé après le 11 septembre 2001, chacun d'entre nous éprouvant un grand sentiment d'insécurité après la terrible attaque terroriste contre le World Trade Center à New York.

Les systèmes de transport, compte tenu de leurs particularités, constituent des cibles qui attirent les terroristes. Ils transportent grand nombre de personnes dans des zones et des horaires précis et prévisibles. Ils sont, par définition, accessibles (compte tenu de leur accessibilité facile pour l'utilisateur). Enfin, la multiplicité des cibles possibles dans l'infrastructure réduit souvent à néant les possibilités pratiques d'application de contre-mesures efficaces.

6.1. La situation actuelle

- De nos jours, la situation de la sécurité face à l'urgence terroriste évolue avec le changement de la donne au niveau international.
- Après la vague d'attentats terroristes des années 70, la plus grave attaque terroriste internationale fut perpétrée par des Palestiniens dans l'aéroport de Rome en 1985. Elle fut suivie d'une période relativement calme, pendant laquelle la vigilance à l'égard des actes de cette nature s'est amoindrie.
- Après le 11 septembre 2001, la menace du terrorisme international a resurgi dans toute sa gravité.
- Le terrorisme continue de relever de la sécurité nationale et il appartient aux responsables de la politique étrangère et aux services de sécurité de s'y attaquer.
- Il n'en demeure pas moins impératif que toutes les cibles d'attentat potentielles (les réseaux de transport, par exemple) prennent ce type de menace au sérieux et adoptent toutes les mesures qu'il leur est possible d'appliquer.

6.2. Mesures de prévention

Il est indispensable d'intégrer dans les plans de sécurité l'analyse des objectifs les plus exposés aux menaces terroristes et les mesures de coordination avec les autorités chargées de la sécurité publique.

La capacité d'intervention en cas d'urgence terroriste est renforcée par les mesures suivantes :

- l'élaboration d'un plan d'urgence ;
- l'intégration de mesures et de procédures d'urgence dans les procédures d'intervention en cas d'urgence et les modes opératoires déjà en place ;
- la définition du matériel de secours et la formation à son utilisation ;
- l'étude des caractéristiques de sécurité dans la conception des véhicules et des systèmes ;
- la formation du personnel et des membres des organisations de secours d'urgence.

Parmi les mesures de prévention qui revêtent le plus d'importance pour les opérateurs de transport public, on peut citer la possibilité de coopérer en permanence avec les autorités chargées de la sécurité publique conformément à des procédures normalisées, afin d'obtenir immédiatement l'information nécessaire sur les dangers potentiels.

6.3. Mesures d'urgence

Pour être efficace et efficiente, la gestion des situations d'urgence appelle des décisions claires et rapides dans un environnement chaotique s'accompagnant d'une forte charge émotionnelle. La mise en œuvre optimale d'un plan d'urgence passe par une conception rationnelle, une définition précise des responsabilités et une formation complète à son application.

L'un des objectifs essentiels d'un plan d'urgence est de mettre en place un quartier général commun permettant à toutes les instances concernées ayant des responsabilités géographiques, juridiques ou opérationnelles d'établir les priorités, de définir un ensemble commun d'objectifs et d'améliorer la circulation de l'information. En outre, chacune des instances concernées aura ainsi pleinement connaissance des plans de toutes les autres et des contraintes qu'elles subissent.

La liste ci-après²³ indique les principaux objectifs permettant de gérer une intervention en cas d'acte de terrorisme dans les systèmes de transport :

- périmètres sécurisés ;
- contrôle et identification de la menace ;
- sauvetage et transport des personnes touchées ;
- déplacement des foules vers des zones sûres ;
- stabilisation de l'incident (prévention de l'escalade) ;
- protection des sauveteurs ;
- obtention de preuves sur la scène du crime ;
- protection contre une attaque secondaire.

La contribution à la gestion de la crise qu'apporte un plan d'urgence bien conçu pour les systèmes de transport pourrait bien s'avérer fondamentale pour parer à un incident terroriste.

7. EXPERIENCE A ROME ET CONCLUSIONS

7.1. Données de référence sur Rome

La situation de Rome est complexe de plusieurs points de vue : géographique, démographique, politique, historique et culturel.

S'agissant de la capitale du pays, Rome est le siège des organismes gouvernementaux nationaux ainsi que d'autres institutions et lieux où se réunissent les élus, ce qui accroît considérablement le nombre de personnes qui résident dans la ville et s'y déplacent.

D'un point de vue géographique, Rome est la plus grande conurbation de l'Italie. Elle se divise en 19 quartiers ("*municipi*"), mais on peut distinguer cinq zones fonctionnelles selon le Schéma directeur de mobilité, dont quatre se trouvent à l'intérieur du boulevard périphérique (*Gran Raccordo Anulare*) et la cinquième s'étend à l'extérieur du GRA jusqu'à la périphérie de la ville (Tableau 4).

Tableau 4. **Principales données concernant Rome**

Zone	Superficie (km ²)	Population (habitants)	Densité de population (hab./km ²)	Emploi (travailleurs)	Densité de l'emploi (travailleurs/km ²)
Centre historique	6	52 848	9 272	120 950	21 219
Zone centrale	34	333 359	9 747	300 490	8 786
Zone intermédiaire	114	1 212 514	10 617	308 909	2 705
Zone périphérique	190	578 111	3 041	131 032	689
Zone suburbaine	941	574 146	291	92 401	98
Ensemble de la ville	1 285	2 750 978	2 141	953 782	742

Source : Population CEU 1999, Emploi ISTAT 1991.

Le centre historique, qui comprend la zone à circulation limitée, affiche la plus forte concentration d'activités commerciales : on y dénombre, sur moins de 1 pour cent du territoire de la commune de Rome, 13 pour cent de la population active totale, mais seulement 2 pour cent de résidents.

La zone centrale, qui s'étend du centre historique à la ligne ferroviaire circulaire, présente une forte densité de population et d'entreprises. La zone intermédiaire, circonscrite par le boulevard périphérique, se caractérise par l'implantation de moyennes entreprises et la plus forte densité de population. A l'extérieur du périphérique, les densités de population et d'entreprises sont plus faibles.

A l'heure actuelle, l'un des problèmes les plus urgents à résoudre à Rome tient au retard pris par l'offre de transports publics pour répondre à la demande de mobilité, en raison duquel les modes de transport individuels prédominent (voiture ou bicyclette, par exemple). Au cours des 35 dernières années, le taux de motorisation est passé de 0.2 à 0.7, tandis que les distances parcourues ont triplé (+ 650 pour cent) avec la multiplication des véhicules en circulation. La longueur moyenne des déplacements a augmenté également. Or, cette croissance ne s'est pas accompagnée d'un développement comparable des transports publics dont l'offre, par comparaison, ne s'est que légèrement accrue (+ 90 pour cent).

En 1964, les transports publics étaient empruntés pour effectuer 56 pour cent des déplacements, contre 25 pour cent aujourd'hui. Parallèlement, même la marche à pied a beaucoup régressé. Cette évolution a pour effet une circulation dense et chaotique, assortie d'une dégradation sensible de la qualité de vie et de l'état de l'environnement.

7.2. Politiques de transport urbain durable

L'administration de la ville a mis au point des politiques durables visant à améliorer la mobilité, à encourager le transfert modal au profit des transports publics, à améliorer la sécurité routière, à réduire la pollution atmosphérique et les nuisances sonores, à revitaliser les espaces urbains, à rationaliser l'utilisation de l'espace public, à protéger la santé des citoyens et à préserver l'héritage historique et architectural de la ville.

La stratégie d'ensemble conduit à développer les routes radiales, qui remplissent la fonction de grandes artères, auxquelles s'ajouteront de nouvelles lignes radiales de tramway et d'autobus électriques. En étoffant et en réaménageant le réseau ferré radial, on pourra répondre à l'accroissement de la demande de transport.

Depuis quelques années, on assiste à de grands changements sur le marché des transports de Rome. L'ancien exploitant monopolistique a été scindé, en séparant la propriété et la gestion du réseau de la gestion des services. ATAC SpA. -- l'Agence de la mobilité de Rome -- gère les contrats de services et lance les appels d'offres. L'exécution des services incombe essentiellement à Trambus SpA. -- le prestataire de services de transports de surface --, Met.Ro SpA. (métro et métro léger) et Cotral SpA., qui assure les services régionaux d'autobus dans toute la région du Lazio. Depuis deux ans, de nouveaux opérateurs de transport privés exploitent certaines lignes.

Les chiffres ci-après font ressortir l'importance des transports publics à Rome : plus de 2 500 autobus et 140 trams, 7 000 arrêts d'autobus et 12 dépôts dans l'agglomération, 930 millions de voyageurs par an dans les transports de surface et 220 millions de voyageurs par an empruntant les deux lignes de métro.

Ces données ainsi que les caractéristiques propres à la ville de Rome expliquent pourquoi la sécurité est un objectif majeur dans la gestion des transports publics romains et l'une des principales attentes de la population.

L'un des moyens mis en œuvre par les opérateurs de transport public pour améliorer la sécurité est l'installation d'un réseau de caméras de télévision en circuit fermé. Il sert actuellement à la surveillance du réseau de transport souterrain et sera installé dans tous les biens immobiliers d'ATAC dans les mois à venir.

Pour améliorer l'efficacité, optimiser l'utilisation des infrastructures et réduire les coûts de la sécurité, il est possible de mettre au point un système automatisé capable de "comprendre" les informations en vidéo.

Dans le cadre du projet MIRACLES financé par l'Union Européenne, ATAC mettra ce système à l'essai pour la surveillance des voyageurs dans son réseau souterrain, en mettant à profit l'infrastructure existante (caméras de télévision en circuit fermé et centre de contrôle opérationnel). Ce système et les opérateurs humains pourraient contribuer à la détection en ligne des incidents (qui nécessitent une intervention immédiate du personnel chargé de l'assistance aux voyageurs, une mise en alerte des services de police, etc.). Le système (appelé IPS-ATAC) peut même servir à effectuer des analyses hors ligne concernant le niveau de service (occupation de l'espace, files d'attente, effets de la signalisation ou des commerces de détail sur le flux normal de voyageurs) généralement menées à partir d'enquêtes sur le terrain coûteuses à réaliser qui, en outre, risquent de donner lieu à des erreurs humaines dans le comptage manuel.

A la fin de l'année prochaine, la vidéosurveillance sera également mise en place dans les 12 dépôts urbains pour renforcer la sécurité des infrastructures et réduire les vols et le vandalisme.

La vidéosurveillance est également un outil efficace pour rassurer les voyageurs et les agents d'exploitation, mais elle devrait s'inscrire dans le cadre d'une politique de sécurité plus diversifiée, visant tous les types d'infractions à la loi.

Le Tableau 5 ci-dessous présente une première ventilation par catégorie des infractions commises dans les transports publics, qui s'applique aussi à la situation de Rome.

Tableau 5. **Catégories d'infractions**

Infractions contre les biens:	Infractions contre les personnes (voyageurs/personnel)	Incivilités
1. Vol de matériel	1. Vol à la tire	1. Mendicité
2. Délits contre les biens	2. Vol qualifié	2. Infraction à l'interdiction de fumer
3. Fraude	3. Violences verbales	3. etc.
4. Vol avec effraction/violation du droit de propriété	4. Agression physique	
5. Infractions liées à la drogue	5. Agression sexuelle	
6. Débris sur la voie	6. Meurtre	

Source : PRISMATICA 2001.

Étant donné sa grande superficie et sa forte densité de population, Rome est une ville où presque toutes ces infractions sont commises. Si l'on s'intéresse plus particulièrement au vandalisme, on peut procéder à une classification plus détaillée comprenant :

- les graffitis ;
- les tags ;
- les rayures sur vitre ;
- la lacération des sièges ;
- les incendies volontaires ;
- les atteintes aux biens ;
- les jets de projectiles.

Source : PRISMATICA, 2001.

7.3. Mesures actuelles pour améliorer la sécurité des transports publics

Les graffitis sont devenus monnaie courante dans le réseau métropolitain, ainsi que dans les gares et les arrêts d'autobus. Pour s'attaquer à ce type de problème, qui suscite un sentiment d'abandon et, partant, d'insécurité chez les voyageurs, ATAC a trouvé une solution viable et efficace : un film de protection spécial. Posé sur les autobus, les voitures et les murs, il permet le lavage à l'eau des graffitis et de toutes les peintures, d'où un nettoyage plus facile, plus rapide et moins cher (voir photos dans l'Annexe).

Le vandalisme quotidien sous toutes ses formes est aggravé par le problème de la violence associée aux matchs de football, qui s'accompagnent parfois de combats de rues. Lors des matchs à risques qui attirent beaucoup de monde, ATAC met en œuvre, en coordination avec les forces de police, des plans spéciaux pour améliorer la mobilité autour des stades (mais seule la présence de policiers en grand nombre a un effet dissuasif sur les auteurs d'actes de vandalisme perturbateurs).

Pour avancer un chiffre qui illustre la gravité du vandalisme, en 2001, les rares lignes périphériques gérées par des entreprises de transport privées ont été frappées par des actes de vandalisme sur 200 à 238 autobus, qui ont eu un coût direct de 51 000 euros, sans compter les déplacements non effectués en conséquence. Même si ce chiffre n'est pas proportionnellement représentatif de l'ensemble du système de transport, il montre bien que le phénomène ne doit pas être sous-estimé.

Le vandalisme est important car il touche, non seulement des biens et l'infrastructure, mais aussi la perception de la sécurité des voyageurs. Nous ne devons pas négliger non plus les menaces directes à l'encontre des voyageurs et du personnel, sous la forme d'agressions verbales, physiques et sexuelles.

On ne dispose pas de données sur les infractions contre des voyageurs, car ceux-ci déposent plainte auprès des services de police et non des opérateurs de transport public.

Les chiffres sur les infractions commises contre le personnel pendant les neuf premiers mois de l'année 2001 révèlent qu'ATAC et TRAMBUS SpA. en ont enregistré plus de **120**, ayant entraîné **200** jours d'arrêt de travail. Les coûts sont beaucoup plus élevés si l'on tient compte du manque à gagner dû à la baisse de fréquentation.

Comme on l'a vu plus haut, le sentiment d'insécurité des voyageurs et des opérateurs s'est considérablement aggravé dans le monde par suite des événements du 11 septembre. Face à la nouvelle menace terroriste, en octobre 2001, ATAC a mis sur pied une cellule de crise chargée d'améliorer les ressources de sécurité pour protéger les infrastructures, les gares et les voyageurs.

La cellule de crise coordonne l'action de tous les exploitants de services de transport public de Rome, des entreprises de sécurité et des forces de police. Elle représente le bras opérationnel d'ATAC au sein du centre des opérations intégré dirigé par la police locale.

La cellule de crise procède également à l'élaboration et à la mise à jour des plans d'urgence intégrés, en collaboration avec les principaux acteurs au niveau local (par exemple la commune, la police, etc.).

Pour renforcer ces actions, ATAC met actuellement au point des programmes de communication visant à conforter la politique de mobilité durable sous couvert du programme TAPESTRY financé par l'Union Européenne. Il existe également un mécanisme pour impliquer les usagers potentiels des transports publics dès leur plus jeune âge (enfants scolarisés aux niveaux primaire et secondaire), qui a pour but de modifier les comportements à l'égard des transports publics et de décourager le vandalisme et les atteintes aux biens publics.

8. CONCLUSION

La sécurité et la sûreté ont longtemps été considérées en Italie comme un aspect de moindre importance des services des transport, alors que les usagers des transports publics estiment, en fait, qu'elles constituent un facteur fondamental qui conditionne le choix d'un moyen de transport.

La sécurité n'était pas une priorité pour les exploitants du système de transport local, parce que celui-ci était un monopole jusqu'en 2000, auquel nul ne pouvait imposer des exigences d'excellence du fonctionnement et des services. Sur un marché monopolistique, il importe surtout d'assurer le meilleur service à bas coût, sans chercher nécessairement à maximiser les bénéfices.

Une campagne menée par ASSTRA à la fin de 1999 a montré que les exploitants des transports publics s'intéressaient très peu à la sûreté et à la sécurité.

La restructuration des exploitants de transport public consécutive à la transposition des directives de l'Union Européenne, les coûts élevés qu'ils supportent actuellement à cause des problèmes de sécurité (c'est-à-dire le vandalisme, les graffitis, les agressions, les vols), la baisse de la fréquentation et, par-dessus tout, la gravité des attaques terroristes, font désormais figurer la question des situations exceptionnelles d'urgence au premier plan des préoccupations concernant les transports publics.

Pour concevoir une stratégie globale en matière de sécurité (qui intègre la sécurité dans le "cycle de production" du système de transport), il est essentiel de définir une approche commune des questions qui s'y rattachent ainsi que de recueillir des données, de construire des indicateurs et de mettre au point des méthodes permettant de comparer les incidences de la sécurité sur les transports.

Bien que les aspects liés à la sécurité retiennent davantage l'attention à l'heure actuelle, une démarche uniformisée et globale ainsi que des données spécifiques sur le phénomène font encore défaut. Il faut également se pencher particulièrement sur la perception qu'ont les voyageurs de la sécurité.

Le gestionnaire d'un système de transport opérant selon les mécanismes du marché doit prendre en compte très attentivement tous ces aspects et garder présent à l'esprit qu'il n'y a pas d'"usager moyen" dans le secteur des transports publics urbains. Le marché des transports urbains se compose de différents usagers ayant des attentes, des caractéristiques et des besoins qui leur sont propres. Cela dit, le "produit mobilité" est, par définition, un service de transport en commun, et non un service personnalisé. Néanmoins, la différenciation du produit est possible jusqu'à un certain point, pour accroître l'attrait des services dans certains créneaux du marché en prêtant attention à divers aspects du

service, notamment la conception du réseau, l'information de la clientèle, la promotion, les ventes et les systèmes de délivrance des billets, l'interconnexion des différents modes ainsi que la conception et l'offre de certaines prestations de services accessoires.

Le volet sécurité de la prestation de services peut se révéler fondamental quand il y a segmentation du marché. La sécurité devient probablement beaucoup plus déterminante que le prix dans les choix de déplacement des voyageurs. Par conséquent, le niveau de sécurité escompté par les voyageurs est beaucoup moins fonction du prix du billet que, par exemple, le confort ou le gain de temps. Les transports doivent être sûrs, d'abord et avant tout ! Il en va de même aux yeux du personnel.

9. REFERENCES

- Balog, J., Schwarz, A. & Doyle, B. (1997). *Transit System Security Program Planning Guide*. Springfield: Ministère des Transports des États-Unis. – Technical Information Service.
- COLPOFER (1999). *Insecurity in transport modes in the urban environment* – Rapport du groupe de travail. COLPOFER.
- Commission Européenne, DG TREN, *EU Transport in Figures*, Statistical pocket book, Bruxelles, 2000 (extrait en janvier 2001 de l'adresse web: <http://europa.eu.int/comm/transport/tif/index.htm>).
- Conférence de l'UITP, *Espace public, transport public, sécurité - Perceptions, concepts, mesures, expériences*, par: M. Eysink-Smeets, Berlin, Allemagne, novembre 1997.
- CR!ME Concern and Transport and Travel Research, *Perceptions of safety from crime on public transport*, Londres, Royaume-Uni, 06-1997, CR!ME Concern.
- Equip Consortium, *Extending the Quality of Public Transport*, <http://www.europrojects.ie/equip>.
- Eurispes, *Rapporto Italia 2000*, n.d., Italie, n.d.
- Federtrasporti, *Obiettivo Viaggio Sicuro* (Europolis 2000), Bologne, Italie, 02-2000.
- Federtrasporti, *Sicurezza del viaggio*, n.d., Italie, Federtrasporti.
- Forum européen et Forum français pour la sécurité urbaine, *Expériences concluantes en provenance des réseaux, Transports urbain, sécurité et crise sociale*, 1ère Convention européenne, Lille, 30 et 31 octobre 1995, Forum européen et Forum français pour la sécurité urbaine.
- FTA Office of Safety and Security, *Critical Incident Management Guidelines*, Washington, États-Unis, juillet 1998.
- FTA Office of Safety and Security, Safety Management Information Statistics (SAMIS), 1998, *Annual report*, Washington, États-Unis, décembre 1999.
- Langlais, A. (1997). *User needs analysis*. Deliverable n°2 Projet CROMATICA TR1016. France : INRETS.
- Massachusetts Bay Transportation Authority. (1999). *Win against terrorism*. Marietta: Total Security Services International, Inc.
- Ministère de l'Environnement, des Transports et des Régions, *Women and public transport: the checklist*, Londres, Royaume-Uni, mars 2000, Ministère de l'Environnement, des Transports et des Régions.

Ministère des Transports des États-Unis, *Transit system security program*, planning guide, Washington, États-Unis, janvier 1994.

QUATTRO, Final report, synthesis and recommendations, juin 1998 ; CEN/TC 320/WG5 “*Public Passenger Transport*”.

Transports urbains, sécurité et crise sociale, 1ère Convention européenne, Lille, 30 et 31 octobre 1995, Forum européen et Forum français pour la sécurité urbaine.

10. ANNEXE

Tableau A. Statistiques de la délinquance et de la fraude dans les chemins de fer européens

	(UK)	(CZ)	(P)	(D)	(I)	(HU)	(NL)	(A)	(E)	(CH)	(B)	(F)	(SI)	Total
Incidents de sécurité	17 058	76	378	6 034	3 033	1 970	1 385	89	3 018	366	492	17 390	91	51 380
Agressions	9 540	241	18	8 283	179	441	2 144	38	429	632	153	5 971	67	28 136
Vols de biens de voyageurs	24 662	474	13	24 159	14 652	1 954	8 689	1 512	488	387	312	6 181	158	83 641
Vols de marchandises	198	189	46	965	471	1 607	~	3 910	1 031	~	~	482	79	8 978
Vandalisme	6 763	417	4941	46 190	3 091	1 671	1 080	1 254	7 651	2 261	1 327	7 013	124	86 874
Fraude	2 767	33	~	14 142	128	46	222	910	680	804	42	~	8	19 782
TOTAL	60 898	1 430	5 396	99 773	21 554	7 689	16 520	7 713	13 297	4 450	2 326	36 983	527	279 241

Source: COLPOFER (1999).

Tableau B. Statistiques générales sur les chemins de fer

	(UK)	(P)	(D)	(I)	(NL)	(A)	(E)	(B)	(F)
Voyageurs-kilomètres	38 000	4 329	72 800	41 000	15 000	7 997	18 144	7 770	66 590
Tonnes-kilomètres	17 900	2 562	71 500	24 400	0,025	15 556	11 486	7 602	52 110
Trains-kilomètres transport de voyageurs	~	0,032	0,730	0,249	0,120	0,092	0,600	2 202	0,363
Trains-kilomètres transport de fret	~	0,008	0,220	0,058	~	0,048	0,373	0,182	0,155

Source: COLPOFER (1999).

Tableau D. Infractions de la partie I et de la partie II du FBI Uniform Crime Reporting handbook

Infractions de la partie I	Infractions de la partie II
Homicide	autres agressions
viol par contrainte	vandalisme
vol qualifié	infractions sexuelles
agression caractérisée	infractions liées à l'abus de drogues
vol avec effraction	conduite sous l'emprise d'alcool ou de substances psychotropes
vol simple	état d'ivresse
vol de véhicule à moteur	délit contre l'ordre public
incendie volontaire	violation du droit de propriété
	fraude
	circulation nocturne/vagabondage

Source: FBI, 1984.

Table E. Ventilation des mesures de sécurité et de prévention d'après le CEN

Sécurité	Prévention contre la délinquance	<ol style="list-style-type: none"> 1. conception préventive 2. éclairage 3. surveillance visible 4. présence du personnel ou de la police 5. bornes d'appel signalées
	Prévention contre les accidents	<ol style="list-style-type: none"> 1. présence/visibilité des moyens d'assistance 2. évitement/visibilité des dangers 3. protection active par le personnel

Table F. Indicateurs MAESTRO de sûreté et de sécurité

Incidences	Indicateur	Description	Caractéristiques des données
SURETE GLOBALE DES TRANSPORTS	Accidents	accidents dans tous les transports à l'intérieur de la ville	nombre/an, données quantitatives, recueillies, mesure
	Décès	nombre de décès liés aux transports à l'intérieur de la ville	nombre/an, données quantitatives, recueillies, mesure
	coefficient de pondération des accidents	évaluation globale des accidents avec pondération selon la catégorie et la gravité des accidents	Indice, données qualitatives, calculées, mesure
	notation de sûreté	perception de la sûreté des transports par enquête	indice, données qualitatives, recueillies, mesure
	indice de sûreté	indice de sûreté	nombre/véh.-km ²⁴ (ou voy-km) ²⁵ , données quantitatives, calculées, mesure
SURETE DANS DES ENDROITS PRECIS	Accidents	nombre d'accidents dans tous les transports à l'intérieur de la ville	nombre/an, données quantitatives, recueillies, mesure
	Décès	nombre de décès liés aux transports à l'intérieur de la ville	nombre/an, données quantitatives, recueillies, mesure
SECURITE	notation de sûreté	perception des paramètres de sûreté par enquête	indice, données qualitatives, recueillies, enquête
	notation de sûreté	appréhension des paramètres	indice, données qualitatives, recueillies, enquête
	niveaux d'incidents	compilation de statistiques sur le nombre d'agressions dans les différents modes de transport	nombre/an, données quantitatives, recueillies, mesure

Source: MAESTRO.

Film de protection contre les graffitis



NOTES

1. Transit System Security Program Planning Guide (Washington, DC.; Federal Transit Administration), 1994, p. xxix.
2. Nations Unies, dixième congrès des Nations Unies pour la prévention du crime et le traitement des délinquants, Vienne, 10-17 avril 2000, 15 décembre 1999, point 5 de l'ordre du jour consulté en février 2001 sur le site : <http://www.crime-prevention-intl.org/Telechargement/vienne-avr-2000.pdf>
3. Centre international pour la prévention de la criminalité, Répertoire-synthèse sur la prévention de la criminalité consulté en février 2001 sur le site : <http://www.crime-prevention-intl.org/english/prevention/chap1.htm>
4. Volpe Center, Intermodal cargo Transportation: Industry best security practices, mai 1999, consulté en août 2000 sur le site : www.volpe.dot.gov/resref/strtplns/nstc/cargo/index.html
5. PRISMATICA est un projet sur trois ans cofinancé par la direction Croissance du cinquième Programme-cadre. Pour de plus amples informations, visiter le site <http://www.prismaticproject.com>
6. James Q. Wilson and George Kelling, Broken windows, in: *Atlantic Monthly*, mars 1982. Kenneth Donohue, *La stratégie de tolérance zéro et son impact sur les villes et le transport public*, UITP, novembre 1997, Berlin, Allemagne.
7. FTA, *Transit Security Handbook*, Cambridge, MA, USA, mai 1998. London Underground Limited, *Personal Security, Customer Research Report*, Londres, mars 2000. London Underground Limited, *Personal Security, Customer Research Report, Digest of Research Sources*, Londres, mars 2000.
8. CEN/TC 320/WG5 “Public Passenger Transport”
9. Orestad Development Corporation, *An introduction to Copenhagen’s new traffic system*, Copenhagen, 1998. p. 4. (www.orestad.dk)
10. European railway crime statistics – 1999 (2e édition)
11. European railway crime statistics – 1999 (2e édition)
12. Pour de plus amples informations, visiter le site (www.transit-safety.volpe.dot.gov).

13. Ministère de la Justice des États-Unis, Federal Bureau of Investigation, *Uniform Crime Reporting Handbook*, Washington D.C., 1984.
14. Ministère de l'Environnement, des Transports et des Régions du Royaume-Uni.
15. Pour de plus amples informations, visiter le site www.cenorm.be
16. Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Islande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Suède et Suisse.
17. BTS, The Istea Years (1991-1997)
18. Pour de plus amples informations, visiter le site www.bts.gov
19. BTS, The Istea Years, p. 75
20. Pour de plus amples informations, visiter le site www.euoprojects.ie/maestro
21. Pour de plus amples informations, visiter le site www.euoprojects.ie/equip
22. Pour de plus amples informations, visiter le site www.arrtic.com/projects/sesame
23. Transit Security Handbook, 1998, préparé pour Volpe National Transportation System Center, p.101.
24. Véhicules-kilomètres.
25. Voyageurs-kilomètres.

J. STAFFORD
Crime Concern
Bristol
Royaume-Uni

SOMMAIRE

A PROPOS DE CRIME CONCERN	111
1. INTRODUCTION.....	111
2. LE VANDALISME ET SES EFFETS SUR LE SENTIMENT D'INSÉCURITÉ	112
3. AMPLEUR ET IMPACT DU PROBLÈME	113
4. PHYSIONOMIE DES INFRACTIONS.....	118
5. CAUSES DU GRAFFITAGE ET DU VANDALISME	119
6. RÉDUCTION DU VANDALISME ET DU GRAFFITAGE DANS LES TRANSPORTS PUBLICS.....	122
6.1. Répression.....	122
6.2. Prévention situationnelle.....	123
6.3. Prévention générale.....	125
7. CARACTÉRISTIQUES DES PRATIQUES EFFICACES.....	127
BIBLIOGRAPHIE	129

Bristol, décembre 2001

A PROPOS DE CRIME CONCERN

Crime Concern est une organisation à but non lucratif qui a pour vocation de contribuer à la sécurité et à la cohésion sociale dans l'ensemble des collectivités du Royaume-Uni en collaborant avec des partenaires locaux et nationaux à la lutte contre la criminalité et la délinquance. Nous employons actuellement quelque 330 personnes, dont plus de 80 spécialistes de la lutte contre la délinquance, et bénéficions de l'appui de 600 bénévoles.

Notre mission consiste notamment à recenser les bonnes pratiques au travers de nos propres travaux de recherche et de ceux menés par d'autres, ainsi qu'à promouvoir leur application auprès des professionnels. Nous jouons également un rôle important dans des activités destinées à faire baisser la délinquance.

1. INTRODUCTION

En 2000, *Crime Concern* a été chargé par le Ministère des Transports, des administrations locales et des régions du Royaume-Uni (DTLR) d'étudier l'origine des problèmes de graffitage, de vandalisme et de nuisances dans les transports publics, ainsi que de rechercher des solutions à ces problèmes.

Les travaux ont été organisés en trois phases.

1. Un dépouillement des publications pour réunir des informations sur :
 - l'ampleur des problèmes considérés ;
 - leurs principales caractéristiques, dont les périodes de pointe et les groupes de délinquants ;
 - les raisons des différentes formes de graffitage et de vandalisme ; et
 - les pratiques existantes – au niveau national et sur le plan international – pour prévenir et traiter ces problèmes.
2. Une série d'études de cas, au Royaume-Uni et à l'étranger, pour examiner plus en détail les initiatives qui se sont révélées efficaces pour faire reculer le graffitage et le vandalisme dans les transports publics.
3. Trois projets pilotes visant à mettre à l'essai, au Royaume-Uni, les bonnes pratiques mises en évidence dans les phases 1 et 2.

Ce document rend compte des principales constatations faites dans le cadre des phases 1 et 2. Les projets pilotes ne sont pas suffisamment avancés pour nous permettre d'en présenter les résultats.

2. LE VANDALISME ET SES EFFETS SUR LE SENTIMENT D'INSECURITE

On constate que le sentiment d'insécurité et la peur de la délinquance sont fortement influencés par l'impression de manque d'entretien et d'absence de surveillance des espaces publics que suscitent le vandalisme, la présence de débris et d'autres signes défavorables.

Les facteurs contribuant à l'inquiétude face à la délinquance ont été analysés à partir de données issues de l'enquête *British Crime Survey* de 1994 (Hough, 1996). Cette analyse a relevé l'existence d'un lien direct entre l'impression de désordres et la peur de la délinquance, et constaté que cet effet était indépendant d'autres facteurs comme le niveau réel de la délinquance. Ainsi, "*le fait de voir dans son quartier des signes de délinquance et d'incivilités, par exemple des traces de vandalisme ou des débris qui s'accumulent*", est recensé parmi les facteurs qui augmentent l'inquiétude devant la délinquance et la peur d'en être victime. Un constat similaire a émergé de l'analyse de l'enquête *British Crime Survey* (BCS) menée en 2000 : il est apparu que les personnes interrogées étaient d'autant plus préoccupées par la délinquance et inquiètes pour leur propre sécurité qu'elles observaient dans leur quartier des signes de désordre, y compris de vandalisme (Kershaw *et al.*, 2000).

L'enquête 1999-2000 sur le logement en Angleterre du DTLR (DTLR, 2001) a montré que les habitants des localités et quartiers les plus défavorisés étaient plus nombreux à percevoir le vandalisme, les graffitis, la présence de débris et d'ordures et la délinquance comme des problèmes graves dans leur quartier. Les chiffres suivants mettent en regard les pourcentages des personnes interrogées ayant jugé ces problèmes graves parmi les habitants des zones défavorisées et parmi le reste de la population :

- Vandalisme 19 pour cent contre 6 pour cent
- Graffitis 10 pour cent contre 3 pour cent
- Délinquance 28 pour cent contre 10 pour cent

Les enquêtes citées ci-dessus traduisent le sentiment des adultes. Dans le cadre d'enquêtes réalisées pour une étude du DTLR, Crime Concern s'est intéressé aux points de vue des jeunes, à l'égard des graffitis notamment (Crime Concern, 1999). Il en ressort que contrairement aux adultes, la plupart des jeunes n'éprouvent pas de sentiment d'insécurité du fait de la présence de graffitis. Ceux qui se livrent au graffiti estiment souvent qu'ils apportent une contribution positive à l'environnement urbain et rendent la ville plus vivante. La plupart refusent d'admettre que les graffitis sont perçus comme une menace par la population ou que cet effet a été démontré par des études.

Pour certains criminologues, ce n'est pas seulement la peur de la délinquance qui augmente du fait de la présence et de la prédominance d'incivilités et de comportements antisociaux. Pour eux, il pourrait y avoir un lien réel entre l'augmentation des incivilités et la recrudescence des délits plus graves.

Venue des États-Unis, la théorie de la "vitre brisée" décèle un possible lien entre les désordres, la peur de délinquance et les délits plus graves. En l'occurrence, elle pose que si une vitre cassée n'est pas remplacée, cela sera interprété comme signifiant que "personne ne s'en soucie", et les autres vitres seront à leur tour brisées.

Peu à peu, la multiplication des vitres cassées ou des actes de vandalisme influencera la façon dont les habitants ressentent la délinquance en général dans leur quartier, et leur donnera l'impression que les autres délits, y compris les actes de violence, sont eux aussi en recrudescence. Par conséquent, les habitants se sentiront moins en sécurité et auront davantage peur, de sorte qu'ils fréquenteront moins les rues et les lieux publics. Cette désaffection des espaces publics entraînera une érosion des contrôles sociaux informels, et la zone deviendra *de facto* plus sensible et exposée à la délinquance.

En Suède, la ville de Malmö a lancé une campagne qui applique explicitement cette théorie aux bombages et aux tags sur la base du raisonnement suivant :

"Les graffitis dessinés de façon illicite donnent l'impression visuelle d'une société négligeante et indifférente, où les petites infractions peuvent conduire à des délits plus graves. Faute de cerner précisément le problème dans sa globalité et d'engager une démarche volontariste à un stade précoce, on encourage à coup sûr la prolifération du graffitiage illicite jusqu'au point où beaucoup d'administrations n'ont plus les moyens ou les ressources financières de lutter efficacement contre ce phénomène."

Dans son ouvrage publié sur le thème "concevoir des déplacements en toute sécurité", le *Design Council* note que les graffitis et les traces de vandalisme "*font partie d'une série de signes qui témoignent de l'existence d'infractions, de dégradations et de comportements condamnables dans l'espace où l'on se trouve*" (Atkins, 1989). Ils contribueraient ainsi au caractère menaçant de l'environnement et conduiraient les voyageurs à vivre constamment avec la crainte que "*si ces actes peuvent être commis sans que leurs auteurs soient dérangés ou interrompus, alors d'autres événements fâcheux peuvent se produire sans attirer l'attention.*"

3. AMPLEUR ET IMPACT DU PROBLEME

Il existe cependant peu d'éléments probants qui permettent de *quantifier* spécifiquement l'impact du vandalisme, des graffitis, des détritiques et d'autres nuisances sur le sentiment des voyageurs et des agents des transports publics. On sait que des facteurs comme la fiabilité, la fréquence et le coût du service sont primordiaux aux yeux des voyageurs. Il ressort généralement des enquêtes que d'autres considérations, telles que la propreté ou les traces de vandalisme et les graffitis, sont relativement moins importantes, même si elles influent sur la propension à utiliser les transports publics, surtout aux heures creuses et lorsque l'utilisateur potentiel a la possibilité d'emprunter d'autres moyens de transport.

Les *recherches qualitatives* livrent beaucoup plus de renseignements sur les incidences qu'ont le vandalisme, les graffitis et la présence de détritiques sur l'état d'esprit des voyageurs et leur perception de la sécurité. Une étude menée pour le métro de Londres (London Underground Ltd, 1993) a ainsi

constaté que la qualité du cadre contribuait à façonner cette perception. Des stations propres et lumineuses renforcent le sentiment de sécurité, alors que celles qui présentent un grand nombre de graffitis et de traces de vandalisme suscitent ou amplifient le sentiment d'insécurité. Il est apparu que les espaces laissés à l'abandon le long des voies, y compris les constructions désaffectées et visiblement saccagées, contribuaient également à donner aux voyageurs l'impression d'un environnement qui n'est plus sous contrôle ou convenablement entretenu.

Dans une étude menée sur la sécurité ressentie dans les transports publics (Crime Concern et Transport & Travel Research, 1997), les espaces lugubres et négligés ont été identifiés comme contribuant à la peur de la délinquance et au sentiment d'insécurité parmi les usagers qui attendent ou empruntent un autobus ou un train. Il est apparu clairement dans les groupes de discussion organisés dans le cadre de cette étude que le manque de propreté et d'entretien était source d'appréhensions :

"... les escaliers sentent mauvais, ils sont crasseux et parsemés de débris – tout est sale et lugubre ; vous vous dites que personne ne s'occupe de cet endroit, et que donc personne ne s'occupera de vous."

Dans le métro de New York, le nombre d'usagers avait diminué en partie en raison de la multiplication des graffitis. Entre 1981 et 1983, alors que le phénomène des graffitis était à son apogée et que pratiquement aucun train ni aucune station n'était épargné, le nombre de voyageurs a reculé de 12 pour cent (Whitford, 1993). A partir de 1985, un vaste programme axé sur le nettoyage, le maintien de l'ordre et la pédagogie a permis d'inverser la tendance et d'accroître au bout du compte de plus de 30 pour cent le nombre d'usagers.

Il n'existe pas d'estimation fiable de l'ampleur réelle de ces problèmes. Dans les transports comme ailleurs, beaucoup d'actes de vandalisme, de graffitis et de nuisances ne sont pas signalés à la police ou à d'autres autorités compétentes. Même pour les incivilités qui sont constitutives d'infractions, les différences de définition, de mesure et d'enregistrement des incidents font qu'il est difficile de rassembler des données probantes au niveau national, et même localement entre différents services (Bland et Read, 2000).

Au Royaume-Uni, le législateur a défini la dégradation de biens ou le vandalisme comme "le fait de détruire ou d'endommager intentionnellement ou par imprudence tout bien appartenant à autrui sans motif légitime" (*Criminal Damage Act 1971*). Dessiner ou gribouiller des slogans politiques sur un mur, profaner des tombes dans un cimetière, mettre en danger la vie d'autrui en plaçant délibérément un bloc de béton sur une voie ferrée, briser la vitre d'un abribus ou incendier une école sont autant d'actes relevant du vandalisme.

D'après les dernières statistiques policières portant sur l'Angleterre et le Pays de Galles, 960 087 cas de dégradation de biens ont été enregistrés entre avril 2000 et mars 2001, soit une hausse de 1.5 pour cent par rapport aux douze mois précédents (Home Office, 2001). Si l'on fait abstraction des incendies volontaires, 40 pour cent de ces infractions ont été commises contre des véhicules (principalement des voitures particulières), 25 pour cent contre des locaux à usage d'habitation, 14 pour cent environ contre d'autres locaux et 10 pour cent contre d'autres biens, dont des abribus et des cabines téléphoniques.

L'enquête BCS 2000 a révélé que seulement 31 pour cent des dégradations de biens sont signalées à la police (Kershaw *et al.*, 2000). Il y a cependant un motif de satisfaction, puisque ce taux de signalement, qui n'atteignait que 22 pour cent en 1981, a augmenté progressivement au fil des ans.

Il est difficile d'estimer avec quelque précision l'ampleur des actes de vandalisme commis contre les biens publics et commerciaux en raison des différences de définition, de mesure et d'enregistrement de ces actes entre les services, et parce qu'un grand nombre de faits ne sont pas signalés.

Le Home Office a publié récemment un rapport estimant les coûts économiques et sociaux de différents types d'infractions (Brand et Price, 2000). En l'occurrence, les estimations prennent en compte tout l'éventail des répercussions de la délinquance. Elles intègrent aussi bien les coûts liés à l'anticipation ou à la prévention des infractions que ceux qui découlent de ces infractions, à savoir les dépenses consacrées à la justice pénale et le coût estimé des incidences psychologiques et sociales.

Selon cette étude, en 1999-2000, le coût moyen d'un acte de vandalisme *contre des biens appartenant à des particuliers ou des ménages* était de 830 euros, et l'ensemble de ces infractions a causé un préjudice de 2.5 milliards d'euros en Angleterre et au Pays de Galles. En ce qui concerne les actes de vandalisme *contre des biens appartenant aux secteurs public et commercial*, ces chiffres sont estimés à respectivement 1 500 euros et 4.3 milliards d'euros. Au total, les 6 millions d'actes de vandalisme commis en 1999-2000 en Angleterre et au Pays de Galles ont donc représenté un coût estimé à 6.7 milliards d'euros. A titre de comparaison, le coût total annuel de l'ensemble des crimes et délits a été estimé à 100 milliards d'euros.

L'analyse du coût estimé des dégradations de biens pour les secteurs commercial et public révèle que près de la moitié correspond au prix des dommages subis par les biens ou de leur destruction. L'autre moitié correspond aux dépenses consacrées à des mesures de sécurité, afin de prévenir ou dissuader ces dégradations.

Le vandalisme se répercute de plusieurs façons sur un réseau de transports publics :

- il induit des coûts de nettoyage, de réparation et de remplacement, qui concernent notamment les infrastructures et le matériel roulant de transport de marchandises et de voyageurs ;
- d'autres coûts sont liés aux mesures d'étude et de sécurité destinées à prévenir ou dissuader de tels actes, dont la mise en place d'un système de vidéosurveillance, le déploiement d'agents de sécurité et la construction de clôtures de sécurité ;
- les actes de vandalisme peuvent exposer les voyageurs et les agents à des dangers et provoquer des retards dans les services ;
- le vandalisme alimente les craintes des voyageurs pour leur propre sécurité, ce qui peut dissuader certains d'emprunter le réseau et faire baisser le nombre d'usagers ;
- certains agissements peuvent conduire à une suspension du service dans certaines zones ou à certains moments où les risques de vandalisme sont les plus forts ; et
- les auteurs de ces actes se mettent eux-mêmes en danger en pénétrant sur les voies ou en ignorant les règles de sécurité à bord des autobus ou tramways.

Un document d'information publié par Railtrack (Crime Concern et Railtrack, 1998) a présenté les statistiques nationales suivantes au sujet de l'incidence et du coût du vandalisme dans le réseau ferroviaire :

- 83 pour cent des cas de détérioration des pare-brise des motrices ont été causés par des jets de projectiles – 514 conducteurs ont été touchés ;
- 59 pour cent des 1 864 accidents ferroviaires survenus en 1997-1998 ont été provoqués par des actes de vandalisme, soit une hausse de 10 pour cent par rapport aux douze mois précédents ;
- les retards occasionnés par les actes de vandalisme sont estimés à plus de 11 500 heures par an ;
- le nombre d'incendies volontaires de trains continue d'augmenter, 206 cas ayant été dénombrés en 1997-1998 ;
- le *coût des réparations* effectuées à la suite d'actes de vandalisme contre l'infrastructure ferroviaire est estimé à 21 millions d'euros par an, soit 400 000 euros par semaine.

D'après les estimations, l'intrusion illicite et le vandalisme coûtent chaque année quelque 425 millions d'euros au secteur des chemins de fer.

En juin 2000, l'organisme responsable de la sécurité ferroviaire, le *Health and Safety Executive*, a publié un communiqué de presse dans lequel il attire l'attention du public sur les problèmes croissants et les dangers de l'intrusion illicite sur les voies, qui va souvent de pair avec des actes de vandalisme :

- entre avril 1999 et mars 2000, on a signalé au niveau national plus de 8 500 cas d'intrusion illicite et plus de 9 600 actes de vandalisme commis par des personnes de tous âges ;
- au cours de cette même période, 120 personnes ont été tuées et 150 autres ont subi des blessures graves, telles que des brûlures ou la perte d'un membre, après avoir pénétré sur les voies ferrées ;
- six enfants sont morts après avoir pénétré sur les voies ferrées.

D'après les dernières statistiques de sécurité ferroviaire, qui portent sur la période d'avril 2000 à mars 2001, dix enfants ont trouvé la mort sur les voies ferrées. En Angleterre, 715 trains ont percuté des objets placés sur la voie et 613 ont eu des vitres endommagées par des jets de projectiles (*Health and Safety Executive*, 2001).

Nexus, le *Passenger Transport Executive* de Tyne and Wear, a constaté une augmentation sensible du graffitage et des actes de vandalisme depuis deux ans. Elle estime que l'enlèvement des graffitis dans le réseau métropolitain, qui compte 46 stations, coûte plus de 650 000 euros par an.

Dans le métro de Londres, quelque 2 000 personnes – dont beaucoup de jeunes enfants – s'aventurent chaque année sur les voies au péril de leur vie et de leur intégrité physique. Beaucoup d'entre eux se livrent également à des actes de vandalisme qui mettent en danger la vie des voyageurs et des agents et provoquent des retards importants. Dans les rames de métro, les vitres sont régulièrement détériorées par des inscriptions gravées dans le verre. Le remplacement d'une vitre revient à environ 325 euros, et le coût de remplacement de toutes les vitres d'une voiture peut atteindre 8 000 euros.

Dans les autobus, le vandalisme se manifeste le plus souvent par des vitres brisées, des sièges endommagés et le graffitiage à l'intérieur des véhicules. Les dégâts les plus importants sont généralement constatés dans les parties les moins surveillées des autobus, en particulier les sièges situés au niveau supérieur et à l'arrière (Sturman, *in* Mayhew et Clarke, 1980). Ces observations générales sont corroborées par d'autres recherches : il ressort par exemple d'une enquête que les minibus sont ceux qui risquent le moins et les autobus à deux étages ceux qui risquent le plus de subir des actes de vandalisme (Cahm, Harper et Abbis, 1992).

Avec l'aide de la *Confederation of Passenger Transport*, la société Oscar Faber procède chaque année à l'analyse des données sur le vandalisme dans les autobus pour le compte du DTLR. Un questionnaire est envoyé aux compagnies d'autobus en dehors de Londres et sa banlieue et l'organisme Transport for London-Buses présente des observations sur le vandalisme dans la capitale, mais on ne dispose pas de données chiffrées pour Londres.

Dans le cadre de cette enquête, les compagnies d'autobus sont invitées à noter différents actes de vandalisme selon leur fréquence sur une échelle de 1 à 5 (de "très rares" à "courants"). Il apparaît que pour les entreprises interrogées, toutes les formes de vandalisme contre les véhicules sont en recrudescence : en 1999, 20 pour cent ont estimé que les atteintes aux véhicules étaient "très courantes", contre seulement 15 pour cent l'année précédente. La forme la plus répandue de vandalisme est le bris de vitres, suivi de près par le graffitiage à l'intérieur des bus et la dégradation des sièges.

Dans Londres et sa banlieue, le graffitiage, notamment à l'étage supérieur des véhicules, a été identifié par Transport for London-Buses comme la forme la plus fréquente de vandalisme. Les inscriptions gravées dans les vitres des bus se sont également répandues. Les jets de projectiles contre les autobus ont augmenté en 1999 par rapport à l'année précédente et se sont soldés le plus souvent par des bris de vitres. On a également recensé d'autres formes de vandalisme dans les autobus londoniens : par exemple, des vitres ont été projetées à l'extérieur des véhicules et des sièges ont été arrachés et lancés par les fenêtres. A la suite de ces actes, des agents et des voyageurs ont été intimidés et pour certains blessés. En revanche, on a constaté une diminution par rapport aux années précédentes des feux allumés à l'intérieur des autobus de la capitale.

Pour illustrer les problèmes rencontrés par les exploitants d'autobus, on peut citer le cas d'une compagnie londonienne qui a révélé que la remise en état des autobus victimes d'actes de vandalisme dans son garage de Bexleyheath lui coûtait en moyenne 11 500 euros par semaine, sans tenir compte du manque à gagner et des suspensions de service imputables à l'immobilisation des véhicules (The Clipper, septembre 2000). En 20 semaines, de février à juin 2000, 98 actes de vandalisme distincts ont été recensés sur les bus de Bexleyheath. On a enregistré 40 cas de sièges endommagés -- la garniture étant parfois arrachée et lancée par les fenêtres -- et 13 cas de bris de vitre, dont plusieurs provoqués par des briques lâchées depuis des ponts sur les véhicules.

4. PHYSIONOMIE DES INFRACTIONS

Les actes de vandalisme et le graffitiage sont dans de très nombreux cas associés à des personnes jeunes.

Selon la police des transports britannique, les jeunes sont responsables de 90 pour cent des actes de vandalisme dans les chemins de fer, et ces agissements culminent à 17 ans et entre 16 heures et 19 heures. Ces actes consistent, par exemple, à placer des obstacles sur les voies ferrées, à lâcher des objets depuis des ponts, à lancer des pierres et à sectionner des câbles, ou encore à endommager les équipements des gares ou le matériel roulant. D'après les estimations de Nexus et des services de police urbaine, un petit nombre de contrevenants de 8 ans et plus ont provoqué à eux seuls pour plus de 950 000 euros de dégâts sur le matériel roulant et les installations dans la seule collectivité de North Tyneside en 1995 (North Tyneside Council et Nexus, 1997).

A la demande de Railtrack, une enquête omnibus réalisée par MORI auprès d'un large échantillon de jeunes de 11 à 16 ans a porté entre autres sujets sur le vandalisme et sur l'intrusion sur les voies, qui constitue un risque souvent couru par les jeunes pour se livrer à des dégradations. Un quart des 11-16 ans interrogés ont ainsi reconnu avoir commis au moins un acte de vandalisme (*Railtrack Trespass and Vandalism Research and Strategy Study*, 1998). Par ailleurs, un tiers de l'échantillon et 42 pour cent des garçons ont admis s'être introduits au moins une fois dans des zones interdites appartenant à une compagnie de chemins de fer. Les plus âgés de l'échantillon étaient davantage enclins à se livrer à cette forme d'intrusion que les 11-13 ans. Enfin, il est apparu que l'intrusion illicite et les actes de vandalisme étaient plus répandus parmi les jeunes scolarisés à proximité de voies ferrées, et que la distance critique entre ces voies et l'établissement scolaire – au-delà de laquelle les infractions commencent à diminuer sensiblement – était d'environ 3.2 kilomètres.

Une étude menée pour le *Youth Justice Board* a révélé que près de 70 pour cent des jeunes exclus d'un établissement scolaire admettaient se livrer à des actes de vandalisme (Home Office, 2000). Par ailleurs, dans une enquête récente sur les modes de vie des jeunes, 12 pour cent des garçons et 7 pour cent des filles de 14 et 15 ans ont reconnu avoir commis un ou plusieurs actes de vandalisme au cours des douze mois précédents (Campbell et Harrington, 2000). L'enquête a également montré que, garçons et filles confondus, la propension à l'auto-dénonciation de ces actes diminuait fortement parmi les groupes plus âgés.

L'étude nationale sur les jeunes et la délinquance dans les transports réalisée pour le compte du DTLR a révélé que les enfants et les adolescents sont peu conscients des effets produits par les graffitis sur les autres voyageurs. En fait, certains jeunes jugeant hostile l'attitude des plus âgés et des agents des transports à leur égard, l'idée que leur comportement puisse déranger ou effrayer ces personnes n'est pas forcément faite pour les rebuter. Par ailleurs, il apparaît que les jeunes n'ont guère conscience du coût induit par le nettoyage des graffitis et la réparation des dégradations de biens.

On note une forte poussée saisonnière des actes d'intrusion et de vandalisme au cours des mois de printemps et d'été (périodes de vacances scolaires), et une hausse modérée durant les week-ends (Crime Concern et Railtrack, 1998). Le nombre d'incidents progresse régulièrement au fil de la journée pour culminer entre 15 heures et 20 heures.

Une compagnie d'autobus qui dessert une grande ville du Royaume-Uni a constaté que les auteurs d'actes de vandalisme ont souvent entre 12 et 15-16 ans. Il s'agit pour la plupart de garçons. Fait intéressant, l'été se révèle être une période relativement calme dans cette ville, même si un certain

nombre d'actes continuent d'être commis. Les problèmes sérieux commencent après les vacances d'été, lorsque les cours reprennent et que la nuit tombe plus tôt. Pour cette compagnie d'autobus, le mois de septembre est donc la période où il faut s'attendre à une nette recrudescence des incidents. Dans les chemins de fer nationaux, en revanche, le vandalisme culmine durant les vacances de Pâques et augmente à nouveau au moment des vacances d'été.

La plupart des entreprises de transports constatent des variations en cours de journée : si les incidents sont rares le matin, y compris dans les cars de ramassage scolaire, la sortie des classes et le retour de l'école est davantage propice aux dégradations et aux bris de vitres. A partir de 16 heures 30, en particulier dans les périodes où la nuit tombe tôt, les jets de pierres contre les vitres des autobus sont plus nombreux.

5. CAUSES DU GRAFFITAGE ET DU VANDALISME

Les spécialistes de la délinquance sont partagés sur les causes du vandalisme. Pour certains, ce phénomène est révélateur d'une absence de respect pour les valeurs de la société, tandis que pour d'autres, il s'explique par la fouge de la jeunesse ou relève d'une "*tentative inconsciente de la part des enfants de dominer leur environnement en y laissant un signe de leur présence*" (Barker et Bridgeman, 1994). Certaines observations recueillies laissent entendre que beaucoup d'actes de vandalisme ne sont pas "prémédités", mais sont commis au cours de jeux non surveillés, lorsqu'il apparaît qu'un objet se prête de par sa conception à une dégradation dans le cadre de son usage normal (Mayhew et Clarke, 1982).

Afin de mieux comprendre les causes du phénomène et d'étayer ainsi l'élaboration de mesures destinées à lutter contre les dégradations de biens, différents types de vandalisme ont été mis en évidence en fonction des motivations des auteurs (Cohen, 1973). Cette typologie du vandalisme a été reprise et adaptée comme suit dans l'étude *Preventing Vandalism, What Works?* (Barker et Bridgeman) du Home Office :

Typologie du vandalisme selon Cohen :

- *Vandalisme d'acquisition* : Le but est d'obtenir de l'argent ou des biens, par exemple en défonçant une cabine téléphonique.
- *Vandalisme à vocation tactique* : L'acte de dégradation relève d'une tactique délibérée : par exemple, on casse une vitre pour se faire arrêter et passer la nuit au chaud au poste de police.
- *Vandalisme à vocation idéologique* : Il s'agit d'une forme similaire au vandalisme à vocation tactique, si ce n'est que l'acte commis est censé servir une cause explicite ou faire passer un message de protestation.
- *Vandalisme de vengeance* : Le but est de se venger.

- *Vandalisme ludique* : Les dégradations relèvent d'un jeu : par exemple, plusieurs jeunes se lancent un défi consistant à briser le plus de vitres.
- *Vandalisme malveillant* : Il s'agit d'une expression de rage ou de frustration envers un bien qui a valeur de symbole ; par exemple, on dégrade un abribus, parce qu'on a raté le dernier autobus ou que l'attente est jugée trop longue.

Cette typologie est importante, car elle rappelle que tous les actes de vandalisme n'entrent pas dans la même catégorie et ne sont pas nécessairement le fait de jeunes. Ainsi, si les jeunes sont souvent en cause dans les actes de vandalisme ludique, malveillant ou d'acquisition, ils ne sont généralement pas responsables des actes à vocation tactique ou idéologique.

Un état d'esprit hostile à l'égard des transports publics peut également être une source de comportements incivils ou délinquants, chez les adultes comme chez les jeunes. Des recherches menées par Crime Concern pour des compagnies de transports ont permis de constater, à partir d'observations et de consultations avec les agents, que certaines dégradations de biens étaient liées à des réactions de colère face aux retards dans les services, aux prix pratiqués ou aux contrôles de billets. L'abus d'alcool joue également un rôle dans beaucoup d'actes de vandalisme commis dans les transports publics.

On sait que de nombreuses formes de graffitis, notamment les noms et messages gribouillés et les "tags", sont le fait d'enfants et d'adolescents. Les jeunes interrogés dans le cadre de l'enquête nationale de Crime Concern ont exprimé des avis concordants sur les raisons de ces actes. Tout d'abord, il s'agit en partie de lutter contre l'ennui, et en partie de défier ou de braver l'autorité et les adultes.

Plus fréquemment, ce graffitage est le fait d'enfants enthousiastes à l'idée de marquer leur territoire – *"pour que les autres sachent qui je suis"* ou *"sachent que je suis ici"*. Il peut prendre une forme plus menaçante, lorsqu'il est utilisé par des bandes pour revendiquer un territoire et intimider la population et des rivaux potentiels.

Une étude réalisée sur les problèmes de sécurité des personnes et d'utilisation des transports publics par les minorités ethniques a révélé que la présence de graffitis à connotation raciste dans les gares et stations ou le long des itinéraires pouvait avoir un effet particulièrement menaçant (Crime Concern, 2000). L'un des participants aux groupes de discussion constitués à cette occasion a livré le témoignage suivant :

"Lorsque je suis descendu du train à la gare principale, ici à Plymouth, j'ai vu un graffiti du British Movement qui a fait que je me suis senti menacé... Je suis allé me plaindre au chef de gare, mais on m'a dit que ce graffiti était là depuis des années... Toute personne de couleur qui voit ça l'interprétera comme une menace voilée..."

On peut aussi citer en exemple les graffitis qui signalent la présence de partisans du *National Front* ou du *British National Party* en bordure de certaines voies ferrées qui traversent la banlieue est de Londres.

Le graffitage en signe de protestation contre un régime ou une autorité est pratiqué depuis plusieurs siècles, et cette longue histoire sert aujourd'hui parfois à justifier toutes les formes de graffitage comme des actes de liberté d'expression.

Les graffitis dits "répétitifs"¹ sont apparus à New York dans les années 70. Au départ, un jeune coursier new-yorkais avait pris l'habitude d'inscrire son nom un peu partout dans la ville, y compris dans le métro, au gré de ses déplacements. En 1971, le New York Times lui a consacré un article et il a commencé à faire des émules parmi des jeunes impressionnés par la publicité que lui avaient valu ses graffitis. Des milliers de jeunes ont alors entrepris de "taguer" immeubles, gares et rames de métro dans tout l'État de New York. A ce moment-là, le développement du phénomène a été largement favorisé par la disponibilité dans le commerce de marqueurs indélébiles et de peintures aérosols, et inscrire son nom sur toutes sortes de surfaces est devenu pour certains une vocation (Cooper et Chalfont, 1994).

De là, le "graffitage répétitif" s'est propagé à d'autres pays.

Tous les adeptes de la sous-culture du graffitage ne sont pas des jeunes. Pour certains, la vitalité et la force du réseau international continuent d'en faire un objet d'attraction. Beaucoup se livrent régulièrement au graffitage, et une minorité d'entre eux est à l'origine de plusieurs centaines, voire plusieurs milliers de tags et de graffitis. Par exemple, un graffiteur interviewé par un magazine de Stockholm a reconnu avoir commis des dégradations dans une centaine de stations de métro de la capitale suédoise, dont 30 au cours de la même semaine, et apposé plus de 500 graffitis dans des trains.

Dès le début, les transports publics ont constitué une cible de choix pour cette forme de graffitage. Initialement, l'intérêt résidait surtout dans le fait qu'un graffiti dessiné sur un train ou le long des voies était vu par un nombre beaucoup plus grand de personnes. Par la suite, les risques pris en opérant dans un contexte dangereux sont devenus pour les graffiteurs un moyen de plus en plus important de gagner la reconnaissance de leurs pairs.

A New York, le métro était réputé offrir bien plus d'avantages que n'importe quel autre support en raison de sa "grande visibilité, de l'énorme public potentiel qu'il permettait d'atteindre et des liens qu'il permettait d'établir avec d'autres jeunes animés d'un même esprit dans la ville tout entière" (Chalfant et Prigoff, 1987).

On a pu constater que l'effacement rapide des graffitis avait des effets bien réels. Cela étant, il se pourrait que ces effets diminuent avec le rôle de plus en plus important joué par le réseau Internet – et par les nombreux sites Web qui permettent de visualiser des graffitis – et avec le développement de la photo et de la vidéo numériques.

Contrairement à ce que font valoir certains graffiteurs, la plupart des constatations faites ne semblent pas corroborer l'idée selon laquelle la création d'endroits "autorisés" permettrait de résoudre ou d'atténuer le problème. Même si les graffiteurs sont autorisés à "taguer" à leur guise certains endroits, ils auront généralement tendance à poursuivre parallèlement leurs activités ailleurs, ainsi qu'à se servir de leurs aérosols de peinture sur le chemin. En outre, un principe très enraciné veut que le fait d'opérer sur un "site autorisé" soit contraire à l'"esprit du jeu" et aux origines anarchistes de la sous-culture du graffitage.

Les graffitis sont utilisés par des entreprises privées comme une forme d'art pour soutenir les ventes de produits, et certains y voient la preuve d'une attitude contradictoire à l'égard du graffitage. La couverture médiatique de ce phénomène peut contribuer à lui donner de la publicité et encourager sa prolifération. Souvent, les médias publient des photographies de fresques abouties et offrent ainsi à leurs auteurs la publicité et la célébrité qu'ils recherchent. Pour reprendre l'expression d'un graffiteur, *"être dans les journaux, c'est comme gagner un Oscar"*.

Très peu de recherches ont été menées sur les carrières de délinquants ou autres des graffiteurs et pour étudier dans quelle mesure ceux-ci risquent – ou risquent plus que le reste de la population – de glisser vers d'autres formes de délinquance.

Cet aspect est au centre d'une controverse. D'un côté, beaucoup de graffiteurs font valoir que ceux qui se livrent au graffiti ne commettent que rarement d'autres délits. Pour eux, le graffiti ne saurait en aucun cas être considéré comme un tremplin vers une carrière de délinquant ou associé à d'autres infractions comme le vol qualifié. En face, les responsables du dépistage de la délinquance et du maintien de l'ordre disent constater que des jeunes graffiteurs se livrent aussi à l'usage de stupéfiants et à l'abus d'alcool, ainsi qu'à des actes de vol, de vol qualifié et de violence. Pour eux, des actes de graffiti répétés sont la porte ouverte à d'autres délits et à l'association avec des personnes tournées vers d'autres formes de délinquance.

6. REDUCTION DU VANDALISME ET DU GRAFFITAGE DANS LES TRANSPORTS PUBLICS

Cette section s'appuie sur un certain nombre d'exemples de stratégies adoptées pour lutter contre ces problèmes. Il ne s'agit pas d'un inventaire exhaustif.

Le cadre retenu pour la présentation de ces exemples reprend les trois principaux axes de la lutte contre la délinquance :

1. répression – recours aux forces de police et à la justice pénale pour arrêter et sanctionner les auteurs d'infractions et dissuader les contrevenants potentiels ;
2. prévention situationnelle – mesures destinées à rendre plus difficile l'accomplissement d'une infraction, à réduire le gain procuré par un délit ou à augmenter le risque pour les délinquants d'être appréhendés ;
3. prévention générale – mesures réduisant les "facteurs de risque" associés à la délinquance ou renforçant les "facteurs protecteurs" qui diminuent la probabilité de comportements délinquants.

6.1. Répression

Pour ceux qui se livrent au vandalisme et au graffiti, le risque d'être appréhendés, d'être blessés ou de perdre la vie en s'introduisant dans des endroits interdits peut être dissuasif. Cependant, les graffiteurs "endurcis" ne tiennent généralement guère compte de ces conséquences. Certains défenseurs de la sous-culture du graffiti estiment même qu'en l'absence de répression, le nombre de graffiti diminuerait au lieu d'augmenter, car "*s'il y a moins d'interdits, le désir de transgression est moins fort*" (Covan, 1995).

- A l'instar d'un nombre croissant d'autorités des transports de voyageurs au Royaume-Uni, Nexus et Merseytravel ont pris des mesures contre les auteurs de nuisances et de dégradations répétées en leur interdisant l'accès à leurs gares routières. Certaines compagnies de transport sont également passées à l'action en interdisant aux multirécidivistes de monter dans leurs véhicules. En règle générale, de telles mesures ne sont prises qu'après des avertissements réitérés.
- Trains est une initiative lancée en partenariat par la police des transports britannique, les exploitants de trains et Railtrack pour lutter contre les actes d'intrusion et de vandalisme dans les chemins de fer. Des patrouilles de la police des transports britannique parcourent les points sensibles connus pour être régulièrement le théâtre de tels actes, afin d'appréhender les fautifs et de réunir des preuves de leurs agissements.
- Un certain nombre d'autorités des transports de voyageurs du Royaume-Uni, dont Centro, ont adopté une démarche volontariste en organisant des réunions avec des magistrats pour les sensibiliser à la gravité des infractions commises dans les réseaux de transports publics.
- A l'image d'un certain nombre d'autres unités de police, celle de Manchester et de sa banlieue, la Greater Manchester Police Metro Unit, applique une stratégie active d'identification des graffiteurs. Des exemples de tags sont photographiés et les images sont exploitées en liaison avec les établissements scolaires locaux pour identifier les auteurs. Une autre technique utilisée consiste à remonter jusqu'au point de vente des aérosols de peinture. Cependant, beaucoup de bombeurs prennent soin de retirer l'étiquette et le code à barres des aérosols pour empêcher les enquêteurs de retrouver leur source d'approvisionnement, ou bien ils se procurent ces aérosols en les volant.
- Installée dans le métro londonien, l'unité anti-graffitis de la police britannique des transports fonde son action sur le principe que la reconnaissance et la qualité du renseignement sont essentielles pour appréhender les contrevenants. Grâce à un logiciel, elle consigne tous les tags et graffitis dans une base de données et analyse les informations ainsi réunies pour identifier les multirécidivistes et les endroits sensibles. Partant de ces renseignements, elle peut ensuite cibler les "points noirs" et les auteurs de graffitis.
- Aux Pays-Bas, le programme HALT est un mécanisme de traitement accéléré pour les infractions commises par les jeunes de 12 à 18 ans appréhendés pour la première ou la deuxième fois par la police. Il traite principalement d'infractions comme le vandalisme, le graffitage, le vol à l'étalage et l'usage illicite de matériel pyrotechnique. Le Bureau du HALT fixe la sanction qui peut, par exemple, comporter l'obligation de réparer les dégradations ou d'effacer les graffitis.

6.2. Prévention situationnelle

Il apparaît que l'effacement rapide des traces de vandalisme et des graffitis constitue l'un des axes les plus efficaces de la prévention situationnelle. Ainsi que le faisait remarquer un graffiteur :

"Taguer les trains est ce qu'il y a de plus difficile ici (en Suède) – ça ne marche plus, la plupart des compagnies ferroviaires effacent immédiatement les bombages. A présent, les graffiteurs taguent les trains seulement pour l'excitation que ça procure et le défi que ça représente, et aussi pour avoir des photos sympas à mettre dans leur "book" (album des graffitis réalisés)."

Le contrôle de l'accès au réseau constitue une autre piste intéressante pour rendre les conditions moins propices aux dégradations et à d'autres nuisances dans les transports publics. Les exploitants qui ont mis en place des barrières d'accès aux quais et/ou des contrôles réguliers des billets font état d'une certaine diminution des faits.

- Dans un certain nombre de cas, des contrôles d'accès au réseau ont été établis ou renforcés. On peut citer, par exemple, la mise en place de portillons électroniques dans le métro de Londres et sur le réseau South West Trains, ainsi que la conduite de contrôles des billets plus fréquents sur le réseau Tyne and Wear Metro au Royaume-Uni.
- La plupart des entités chargées des infrastructures et du matériel roulant optent désormais pour des conceptions et des matériaux plus robustes et moins exposés aux dégradations volontaires. Au Royaume-Uni, par exemple, Merseytravel procède à un audit de tout nouvel équipement pour évaluer dans la pratique dans quelle mesure la conception et l'exploitation augmentent la sécurité des voyageurs et préviennent le vandalisme et d'autres abus.
- Les trains, autobus et tramways peuvent être particulièrement exposés la nuit, lorsqu'ils sont remisés dans un triage ou un dépôt. Les risques peuvent être identifiés au moyen d'audits. Au Royaume-Uni, la Manchester Police Metro Unit a procédé à une évaluation de la sécurité des tramways immobilisés la nuit qui a abouti à l'installation de clôtures de sécurité, d'un système de vidéosurveillance et d'un bon éclairage.
- Toujours au Royaume-Uni, la Metropolitan Police Air Support Unit a lancé un projet de surveillance aérienne d'une zone sensible située à la limite entre les districts d'Upton Park et d'Upminster. Les photos des vandales en action prises par l'hélicoptère de police sont transmises en quelques secondes aux centres opérationnels de la police.
- En 1984, la compagnie New York City Transit a décidé de contrôler l'ensemble des véhicules à la fin de chaque trajet et d'inspecter quotidiennement toutes les stations. Tout nouveau graffiti était effacé ou, à défaut, recouvert de peinture. Le réseau a été nettoyé ligne par ligne jusqu'à ce qu'il soit entièrement exempt de graffitis en 1989. Le succès de cette initiative doit sembler beaucoup à l'existence d'une volonté politique et à la détermination des dirigeants de la compagnie, et on considère que l'investissement a été amorti grâce à l'augmentation du nombre d'usagers.
- Dans certains trains de banlieue de la région parisienne, les voyageurs sont désormais regroupés la nuit dans les deux voitures de tête pour leur propre sécurité et pour prévenir les actes de vandalisme. Une expérience a débuté en janvier 2001 avec la mise en place dans 60 trains d'un mécanisme qui condamne automatiquement les portes d'accès aux six voitures de queue à partir de 21 heures. Cette initiative a été prise devant la hausse des actes de nuisance et l'augmentation de 20 pour cent des actes de vandalisme.

- En réponse au sentiment d'insécurité qui se développait dans les transports publics à la fin des années 80, la Victoria Public Transport Corporation (Australie) a lancé un programme intitulé "voyager en toute sécurité" qui prévoyait notamment l'effacement de tout nouveau graffiti dès sa découverte. Cet effort s'est traduit par un recul notable du vandalisme et du graffitage, les cas de bris de vitre passant de 700 à 120 par semaine.

6.3. Prévention générale

Au Royaume-Uni, les autorités des transports de voyageurs, les compagnies de transports publics et les services de police, notamment la police des transports, mènent de nombreux efforts pédagogiques en direction des enfants et des jeunes, afin de faire évoluer les mentalités et d'encourager des comportements plus responsables et moins dangereux. Les activités artistiques et théâtrales et la vidéo se sont révélées des vecteurs de sensibilisation particulièrement appréciés. La plupart de ces efforts visent, non seulement à prévenir la participation aux graffitages et aux actes de vandalisme, mais aussi à détourner les jeunes d'autres formes d'incivilités et de comportements dangereux.

Une initiative pertinente dans le cadre de cette étude est la mise à disposition de murs ou d'espaces ouverts au graffitage. Souvent, ces lieux ne sont pas destinés spécifiquement aux jeunes mais s'adressent aux graffiteurs en général. Les avis sont partagés sur l'utilité de ce genre d'initiative dont on ignore en grande partie l'impact et l'efficacité. Certains éléments tendraient à montrer que les murs réservés aux graffiteurs engendrent des problèmes dans la zone concernée, les graffitis se propageant généralement aux murs voisins. Aux États-Unis, par exemple, une telle initiative aurait provoqué une augmentation de 300 pour cent des graffitis dans les environs. Par ailleurs, il est peu probable que les usagers de ces murs réservés mettent fin pour autant à leurs activités illicites. Selon certains, ils emploieront alors un style et des tags différents sur les "murs autorisés", afin de pouvoir poursuivre ailleurs leurs dégradations sans être repérés.

L'art public et les fresques murales à caractère communautaire sont parfois présentés comme un moyen important de prévenir les dégradations volontaires et favoriser l'appropriation du cadre par les habitants. L'impact et l'efficacité de l'art public dans les réseaux de transports en commun n'ont guère été mesurés, même si l'on admet généralement à partir d'observations ponctuelles qu'il contribue à la réduction des dégradations.

- Au Royaume-Uni, la campagne Track Off de Railtrack a été reprise par plus de 5 000 établissements scolaires dans les programmes obligatoires d'hygiène et sécurité et d'instruction civique. Lancée en avril 2000, cette campagne comporte notamment un vaste programme de partenariat avec les écoles auquel tous les établissements peuvent adhérer gratuitement. Sa première phase vise avant tout à attirer l'attention des contrevenants et de ceux qui seraient tentés de le devenir sur les dangers des actes d'intrusion et de vandalisme. L'accent est mis sur le fait que les espaces ferroviaires sont des endroits dangereux pour ceux qui y pénètrent sans se soucier de leur sécurité ou de celle des autres.
- Railtrack et un certain nombre d'autorités des transports de voyageurs du Royaume-Uni, dont Centro et Nexus, ont eu recours à des œuvres d'art public pour embellir leurs infrastructures et dissuader à l'avenir les actes de vandalisme.

- Merseytravel a lancé un programme baptisé "*Youth of the Move*", qui prévoit notamment le détachement de travailleurs sociaux dans les réseaux de transports publics et un large recours aux activités théâtrales et artistiques ainsi qu'à la vidéo pour encourager un comportement responsable dans les transports et détourner les jeunes du vandalisme. Un certain nombre de films vidéo ont été produits avec des jeunes pour les sensibiliser aux dangers de leurs actes et décourager les abus et les actes de vandalisme.
- Lugna Gathan ("rues calmes") est une initiative suédoise lancée par Storstockholms Lokaltrafik qui consiste à recruter des jeunes chômeurs pour patrouiller dans le réseau. Une soixantaine de jeunes parcourent ainsi le réseau par groupes de deux avec pour mission d'assister les voyageurs et de renforcer le sentiment de sécurité, mais sans être autorisés à appréhender les auteurs de troubles. Leur rôle consiste également à dialoguer avec les jeunes usagers, à gagner leur confiance et à les faire participer à des activités constructives. On considère que cette action contribue à la prévention des comportements délinquants, dans le métro en particulier et au sein de la collectivité en général.

Dans le cadre de nos recherches, nous avons examiné de manière approfondie certaines de ces initiatives, au Royaume-Uni comme à l'étranger.

En l'occurrence, les études de cas ont porté sur les initiatives suivantes :

1. New York City : City Transit Subway Company et Anti-Graffiti Task Force (groupe spécial anti-graffitis) ;
2. Métro de Londres : Graffiti Unit, unité spéciale de détection et de maintien de l'ordre ;
3. Chemins de fer néerlandais : Compagnie des chemins de fer néerlandais, série de mesures ;
4. Bureaux HALT : Pays-Bas, dispositif parajudiciaire d'intervention précoce pour les jeunes ;
5. Utrecht : Pays-Bas, mur réservé au graffitiage ;
6. Stockholm Transport : Transports publics de Stockholm, série de mesures ;
7. Centro et CAN : West Midlands, art public dans la gare de Lea Hall ;
8. Railtrack : Région des Midlands, mesures préventives, dont activités théâtrales dans les écoles pour prévenir l'intrusion sur les voies et le vandalisme ;
9. Youth Awareness Programme, Londres : Œuvres d'art public réalisées par des jeunes à Heathrow ;
10. Get The Message : Projets de graffitis "alternatifs" pour les jeunes.

7. CARACTERISTIQUES DES PRATIQUES EFFICACES

Les études de cas ont porté sur un large éventail d'initiatives relevant de philosophies parfois divergentes. Cependant, les recherches ont mis en évidence un certain nombre de facteurs et de questions à prendre en compte pour lutter *efficacement* contre le vandalisme et les graffitis.

- La prévention et la répression du graffitiage et du vandalisme passent par des investissements soutenus et ciblés à long terme. Dans un certain nombre de cas étudiés, les budgets consacrés au maintien de l'ordre et à la prévention situationnelle ont été amputés à un moment où l'on pensait les dégradations en net recul. Ces coupes ont été suivies d'une recrudescence sensible des problèmes de graffitiage et de vandalisme dans les réseaux de transports.
- L'effacement rapide des graffitis est toujours considéré comme le moyen le plus efficace de prévenir le développement du graffitiage dans les réseaux de transports et en général. Cependant, du fait du recours accru au réseau Internet pour la diffusion de photos des tags et graffitis réalisés, il se peut qu'un effacement rapide des originaux ait moins d'impact sur leurs auteurs. Ceux-ci accèdent désormais de plus en plus à la reconnaissance au travers des photos publiées sur Internet. A leurs yeux, Internet constitue non un support de substitution, mais un moyen de faire connaître et de compléter les activités auxquelles ils se livrent dans les transports publics et dans la rue.
- Une intervention précoce auprès des jeunes s'impose pour les détourner du graffitiage et du vandalisme. Les jeunes doivent être sensibilisés au fait que les graffitis et les dégradations de biens sont des actes inacceptables qui sont pris au sérieux par la collectivité.
- Pour beaucoup de ceux qui côtoient les jeunes et travaillent auprès d'eux, des mesures de répression et de prévention situationnelle ne sauraient suffire. Pour eux, il est nécessaire de canaliser de façon positive la créativité des jeunes en leur offrant des activités et des espaces qui leur permettent de réaliser des graffitis et des fresques murales en toute sécurité et sans enfreindre la loi.
- Les avis sont très partagés sur la question de la mise à disposition de murs sur lesquels le graffitiage est "licite" ou "autorisé". Les représentants de la loi et les transporteurs publics soutiennent fermement qu'une telle démarche a pour effet d'encourager le graffitiage et les abus en d'autres endroits. Pour ceux qui travaillent auprès des jeunes, il s'agit en revanche d'un moyen d'occuper ces derniers de façon constructive et de contribuer à la qualité du cadre urbain.
- Souvent réalisées avec le concours actif de la communauté locale, les œuvres d'art public peuvent à la fois permettre de créer des surfaces robustes qui résistent aux graffitis et au vandalisme et favoriser l'appropriation par la population locale.
- Une législation encadrant la vente d'aérosols de peinture apparaît comme une priorité. Nonobstant les bons résultats obtenus dans le cadre de certains accords volontaires conclus avec des revendeurs, on considère que la seule solution efficace passe par des restrictions légales.

- Pour les forces de police du Royaume-Uni comme des pays d'Europe continentale, le renforcement des pouvoirs d'interpellation dans le cadre de la recherche d'aérosols de peinture et d'autres instruments utilisés pour le graffiti constitue une mesure importante, si l'on veut appréhender ceux qui se livrent à de telles activités.
- Il importe que la justice pénale prenne mieux conscience de la gravité et du coût du vandalisme et du graffiti. Magistrats et procureurs doivent être informés de l'ampleur du problème dans les transports publics et du fait qu'un seul auteur sera souvent responsable de nombreux actes.
- Une approche en partenariat entre les compagnies de transports et ceux qui exercent des responsabilités dans les quartiers s'impose bien souvent pour éviter le déplacement des problèmes de graffiti.
- Les représentants de la loi constatent que les auteurs de graffitis et d'actes de vandalisme sont souvent impliqués dans d'autres délits. Les études de cas portant sur l'Europe continentale, notamment, mettent en évidence une tendance croissante à la violence parmi les adeptes de cette sous-culture et un renforcement des liens entre celle-ci et des mouvements de protestation plus vastes. Ceux qui travaillent auprès des jeunes réfutent que le graffiti et l'adhésion à sa sous-culture entraînent un glissement vers d'autres délits. Il importe de réunir davantage d'informations sur la fréquence des comportements délinquants à différents stades de l'implication des jeunes dans les activités de graffiti.
- Le choix des mots est important. Il faut éviter un langage enflammé qui fait passer l'action contre le vandalisme et le graffiti pour une "guerre", car c'est semble-t-il précisément de cette façon que les auteurs de graffitis veulent la voir décrite.
- Il importe de ne pas véhiculer au travers des médias et de la publicité un message confus suggérant que certains graffitis sont artistiques – et donc acceptables – et d'autres non.
- De bonnes relations de travail avec les médias peuvent empêcher de donner aux graffitis un retentissement qui permet à leurs auteurs d'accéder à la célébrité et à la reconnaissance qu'ils recherchent. Elles peuvent également être mises à profit pour informer les parents et d'autres des dangers liés à l'intrusion sur les voies et des autres risques que courent les graffiteurs et les auteurs d'actes de vandalisme dans les transports publics.
- Un meilleur échange d'informations est nécessaire entre les services répressifs et ceux chargés de la prévention, au niveau national comme sur le plan international.

NOTE

1. De nos jours, les tags répétitifs représentent une grande partie des graffitis.

BIBLIOGRAPHIE

- Association of London Authorities, *Safety for Women on London's Stations*, ALA 1994.
- Atkins, *Critical Paths: Designing for Secure Travel*, Design Council 1989.
- Barker M et Bridgeman C, *Preventing Vandalism What Works?*, Crime Detection and Prevention Series Paper 56, Home Office, 1994.
- Berliner Morgenpost International, *Dispute Over Graffiti Stirs Emotions*, article - novembre 1997.
- Bland et Read, *Policing Anti-Social Behaviour*, Police Research Series 123, Home Office, 2000.
- Brand S et Princes R, *The Economic and Social Costs of Crime*, Home Office Research Study 217, Home Office, 2000.
- Budd et Sims, *Antisocial Behaviour and Disorder: Findings from the 2000 British Crime Survey*, Home Office Findings 145, juillet 2001.
- Campbell S et Harrington V, *Youth Crime: Findings from the 1998/99 Youth Lifestyles Survey*, Home Office Research Paper 126, 2000.
- Cavan S, *The Great Graffiti Wars of the Late 20th Century*, San Francisco State University, 1995.
- Chalfont et Prigoff, *Spray can Art*, Thames and Hudson, 1987.
- Clarke R V, *Situational Crime Prevention*, British Journal of Criminology, juin 1996.
- Conférence Européenne des Ministres des Transports, *La délinquance et le vandalisme dans les transports publics*, Paris, octobre 1987.
- Conference Papers, *Crime and Personal Security on Public Transport Conference*, 14 et 15 mai 1997, Londres.
- Conference Report, *Nordic Conference on Graffiti, October 1998*, Stockholm, 1999.
- Cooper et Chalfont, *Subway Art*, Thames and Hudson, 1994.
- Cordess et Turcan, *Art Vandalism*, British Journal of Criminology, hiver 1993.
- Crime Concern, *National Transport Review of Personal Security Measures - Survey of Working Practices and Initiatives*, DTLR, juillet 1995.

Crime Concern et Transport & Travel Research, *Perceptions of Safety from Crime on Public Transport*, DTLR, 1997.

Crime Concern et Railtrack, *Crime and Disorder on the Railway*, 1998.

Crime Concern, *Young People and Crime on Public Transport*, DETR, 1999.

Crime Concern, *Ethnic Minorities and Visible Religious Minorities: the impact of crime and concerns for personal security on their use of public transport*, DETR, 2000.

Dennant, Pamela, *New York City Graffiti - American Studies Project 1997*, Thames Valley University, 1997.

DTLR, *Survey of English Housing: Preliminary Results*, Housing Statistics 7, 1999-2000.

Donohue K, *The Strategy of Zero Tolerance and Its Impact on Cities and Public Transport*, Conférence UITP, Berlin, 1997.

Dwelly T, *Creative Regeneration, Lessons from Ten Community Arts Projects*, Joseph Rowntree Foundation, 2001.

East K & Campbell S, *Aspects of Crime, Young Offenders 1999*, Home Office, 2001.

Ferrell J, *Culture, Crime and Cultural Criminology*, Volume 3[2], 1995.

Ferrell J, *Crimes of Style: Urban Graffiti and the Politics of Criminality*, 1995.

George, Veronica, Head of Policy for Public Disorder, Home Office, *Setting Graffiti in Context: The Government's Plans for Tackling Anti-Social Behaviour*, Paper to Newcastle Conference on Graffiti, 2001.

Greater London Council, *Vandalism in London*, Greater London Council, 1983.

Hampshire County Council, *Vandalism Expenditure*, Hampshire County Council, Hantsweb, 1998.

Health and Safety Executive, *Press Release*, Health and Safety Executive, juin 2000.

Health and Safety Executive, *Railway Safety 2000, 2001*, Railway Safety Statistics Bulletin, 2001.

Home Office, *Reducing Public Disorder, The Role of Fixed Penalty Notices, A Consultation Paper*, Home Office, 2000.

Home Office, *Home Secretary's Speech to the Local Government Association, June 2000*, Press Release, Home Office, juin 2000.

Home Office, *Arson Facts and Figures*, Home Office, 2000.

Home Office, *Recorded Crime in England and Wales, 12 months to March 2001*, Home Office, 2001.

Hough, *Anxiety about crime: findings from the 1994 British Crime Survey*, Home Office, 1996.

- James, T, *Law Gets Tough on Graffiti*, London Metrotravel, août 2001.
- Kershaw *et al.*, *The 2000 British Crime Survey*, Home Office Statistical Bulletin, 2000.
- Lachmann R, *Review of Ferrell's Crimes of Style: Urban Graffiti and the Politics of Criminality*, Journal of Criminal Justice and Popular Culture, Volume 3[4], 1995, États-Unis.
- Loader I, *Policing Disorder*, No 33 Criminal Justice Matters, automne 1998.
- London Underground Ltd, *Public perceptions of off-peak travel at Wood Green and Turnpike Lane stations*, 1993.
- Morrison, Dan, *Weighing the Price of Graffiti*, New York, 1996.
- Nordic Conference on Graffiti, October 1998, Stockholm, *Summary Report*, 1999.
- Oscar Faber, *Vandalism on Buses 1998*, DETR, 1999.
- Oznograffiti, site Web anti-graффitis australien.
- Parker M, *Assessing the Public's Perception of Personal Security and Passenger Transport*, Conference Papers for Crime and Personal security on Public Transport, mai 1997.
- Railtrack Southern, *Reclaiming The Lineside...A Fresh Approach To Graffiti Related Trespass And Vandalism*, Railtrack, 1996.
- Reuters, *Paris Railways*, dépêche, décembre 2000.
- Risk Solutions, *Railtrack Trespass and Vandalism Research and Strategy Study*, avril 1998.
- Rose G, *the Criminal Histories of Series Traffic Offenders*, Home Office Research Study 206, Home Office, 2000.
- Sampson R et Raudenbush S, *Disorder in Urban Neighbourhoods, Does it Lead to Crime?*, Washington National Institute of Justice, 2001.
- Scottish Office, *New Guide to Preventing Railway Trespass and Vandalism*, décembre 1998.
- Shannon, D, *Graffiti and Adolescent Delinquency*, Department of Criminology, University of Stockholm, mai 2001.
- Smith, B *The Word on Graffiti is Spread on the Internet*, This is Leeds, juillet 2001.
- Stoppa Vandalism i Malmo, site Web suédois.
- The Clipper, *Zero Tolerance on Vandalism*, London Central Buses Newspaper, septembre 2000.
- Urban Environment Today, *Design and Management Key to Preventing Graffiti*, Urban Environment Today, 10 mai 2001, Report of the conference on cleaning up the urban environment, juin 2001.

Whitford, M J, *Getting Rid of Graffiti - A Practical Guide to Graffiti Removal and Anti-Graffiti Protection*, E & FN Spon, 1993.

Younge, G, *Rhyme and Reason - A New York Summit to change the image of Hip-Hop Culture*, Guardian International Weekly, 21-27 juin 2001.

Youth Justice Board, *Delivering Change - the Youth Justice Board Review 2000/2001*, juillet 2001.

AUTRE COMMUNICATION

Lors de la Table Ronde, une contribution écrite a été remise par un participant. Cette contribution est reproduite ci-après à titre d'information complémentaire.

DWYER, A. (Royaume-Uni) : "Pessimisme prudent" - La gestion des menaces terroristes contre les chemins de fer en Angleterre, en Écosse et dans le Pays de Galles.... 135

ROYAUME-UNI

**Adrian DWYER
British Transport Police
Londres**

"PESSIMISME PRUDENT"

**La gestion des menaces terroristes contre les chemins de fer en Angleterre,
en Écosse et dans le Pays de Galles**

RESUME

Le présent document analyse les répercussions des incidents terroristes dans les chemins de fer en Angleterre, en Écosse et dans le Pays de Galles, dont la gestion relève de la responsabilité de la Police britannique des transports. Ce thème est examiné en se référant à la campagne de l'IRA de 1991-1997 et à la poursuite des attentats perpétrés par le groupe "Real - IRA" (IRA véritable). Ce document aborde aussi un certain nombre de questions liées au *terrorisme de masse*, et plus précisément l'inquiétude de plus en plus vive suscitée par l'éventualité d'une attaque chimique ou bactériologique.

INTRODUCTION

Dans un rapport de 1992 du *Health and Safety Executive* (HSE), M. Brian Appleton signalait :

C'est une conséquence malheureuse de l'époque où nous vivons : l'utilisation d'engins explosifs destinés, pour le moins, à bouleverser la population et, parfois, à provoquer des morts et des blessures graves n'est plus un phénomène inconnu sur les réseaux de transports publics de Grande-Bretagne.

Appleton écrivait ces lignes au début de ce que nous pouvons maintenant appeler une résurgence du terrorisme du mouvement républicain irlandais visant des cibles ferroviaires. Depuis 1991, les chemins de fer ont fait l'objet de près de 50 attaques terroristes et de plus de 7 000 menaces d'attentat. Trois personnes ont été tuées et près de 200 ont été blessées. Néanmoins, Appleton avait tort en laissant entendre que ce type d'attentat était *inconnu* auparavant : les *Fenians* (nom qu'avaient adopté dans les premiers temps les républicains irlandais) avaient organisé des campagnes d'attentats contre les chemins de fer dès la fin des années 1800. Et surtout, l'activité s'était intensifiée au début de la Seconde Guerre Mondiale, puis lors de la campagne des années 70 en Grande-Bretagne. Il serait erroné également de supposer que toutes ces attaques étaient le fait de groupes terroristes républicains irlandais, même s'il est vrai qu'aucun autre groupe ou individu n'a opéré à la même échelle.

La période écoulée depuis 1991 se distingue en ce que les attaques s'inscrivaient dans la durée (d'où l'intérêt du HSE à commander un rapport sur la question). Les attentats à la bombe étaient systématiques et semblaient au cœur de la double stratégie des terroristes républicains irlandais visant "l'urne et le fusil", qui entendait servir les aspirations politiques de l'Irlande du Nord et de la République d'Irlande et cherchait dans le même temps à attirer l'attention du public britannique sur la cause républicaine -- avec force et retentissement. Par essence, les groupes terroristes républicains irlandais espéraient, en perturbant les services ferroviaires (et, dans certains cas, en assassinant des voyageurs), être en mesure d'exercer un surcroît de pression "politique" sur le Gouvernement britannique. En intensifiant leur campagne, ils ont déployé plusieurs tactiques différentes, contre lesquelles il a fallu trouver toute une panoplie de contre-mesures dynamiques.

Les limites

Il n'est guère indiqué de discuter dans un forum ouvert à tous de certains des aspects les plus "sensibles" de la sécurité et de l'action de la police dans les chemins de fer. Ce document traite donc des principales mesures antiterroristes prises par la Police britannique des transports en partenariat avec les entreprises ferroviaires, en examinant la réponse de la police aux attentats à la bombe prenant pour cibles les gares, les trains et d'autres infrastructures, ainsi que les problèmes liés aux objets abandonnés et aux alertes à la bombe annoncées par téléphone, sans toutefois parler des enquêtes sur des menées terroristes précises. Il appartient à la branche antiterroriste des services de la Police métropolitaine de coordonner toutes les enquêtes sur des affaires terroristes.

Les origines

Le 18 février 1991, une bombe explosa à la gare de Paddington. C'était le premier attentat visant les chemins de fer en un peu moins de dix ans et il ne fut précédé d'aucun avertissement. L'engin, une charge relativement faible de quelque 500 grammes de Semtex, avait été placé dans un chantier de construction et la détonation se produisit peu après 4 heures du matin, alors que la gare était presque déserte. Dans les heures suivantes, tandis que les nouvelles de l'explosion et de sa cause présumée se propageaient, des menaces d'attentat à la bombe commencèrent d'arriver. En gros, chacun des messages reçus disait la même chose : des bombes avaient été placées dans toutes les grandes gares ferroviaires à Londres et l'IRA (Armée républicaine irlandaise) en était responsable. Littéralement, vu la difficulté à définir ce que signifiait "à Londres", les terroristes menaçaient apparemment plusieurs centaines de gares simultanément.

En concertation avec d'autres services concernés (la branche antiterroriste et les services de sécurité, par exemple), à la lumière des précédents récents qui ne concernaient pas les chemins de fer, on jugea que l'explosion à Paddington était une attaque terroriste, mais que les menaces ultérieures étaient des fausses alertes visant à provoquer un maximum de perturbations. Les menaces étaient

vagues, ne désignant aucune autre gare et, en tout état de cause, aucun des appels ne mentionnait un mot de code *authentifié* (on reviendra sur cet aspect ultérieurement). La décision fut prise, en conséquence, de prévenir les fonctionnaires de police et le personnel des chemins de fer des menaces reçues, de vérifier les espaces publics dans les gares et de continuer à assurer tous les services, à l'exception de la desserte de Paddington. Il importe de comprendre qu'en cas d'alerte à la bombe, le rôle de la Police britannique des transports est de prévenir et conseiller les entreprises ferroviaires, et non de leur donner des ordres.

Environ trois heures après la première explosion, un deuxième engin explosait dans le hall de la gare de Victoria. Contrairement à ce qui s'était passé à Paddington, Victoria était bondée de migrants alternants, à l'heure d'affluence du matin. L'explosion causa la mort d'une personne et 50 blessés furent transportés à l'hôpital par le Service des ambulances de Londres. La bombe avait été dissimulée dans une poubelle parmi les ordures. D'après tous les indices disponibles, elle y avait été placée après l'explosion de Paddington, environ une demi-heure avant de se déclencher.

La réaction immédiate aux attentats de Paddington et de Victoria fut de concevoir un mécanisme de protection renforcée des cibles, dans un premier temps aux endroits jugés particulièrement vulnérables. Diverses mesures furent prises, notamment l'enlèvement de tous les réceptacles à déchets, sur l'instruction donnée par British Railways dans les 30 minutes qui suivirent l'explosion de la gare de Victoria. En outre, un système de contrôle des gares fut mis en place, la Police britannique des transports assurant la coordination centralisée des rapports effectués toutes les heures. Pour faciliter ces contrôles (et les éventuelles recherches ultérieures de "bombes"), on sécurisa les cavités, interstices et autres endroits difficiles à inspecter. Avec le temps, l'éclairage fut amélioré et davantage de caméras de télévision en circuit fermé furent installées. L'objectif de ces mesures et d'autres dispositions complémentaires était de semer le doute dans l'esprit des poseurs de bombes potentiels : tout d'abord, quant à la possibilité d'opérer sans être vu ; ensuite, quant à celle de déposer l'engin en un lieu où le personnel des chemins de fer ou les fonctionnaires de police ne le retrouveraient pas et enfin, sur la réussite de l'attentat et la possibilité de provoquer de graves perturbations.

S'il est difficile de *prouver* l'effet réel de ces mesures sur les poseurs de bombes et les organisateurs des attentats, on peut toutefois déceler des changements dans le type de cible choisi. Les contre-mesures ayant été prises dans les points stratégiques de Londres, les poseurs de bombes se déplacèrent vers des lieux moins *critiques*. Au bout de quelques mois, les attentats étaient moins dirigés contre des terminus londoniens (tels Paddington, Victoria et London Bridge) pour viser des endroits plus périphériques (Silverstreet, White Hart Lane et South Kensington, par exemple). Ils se déplacèrent ensuite vers les gares de comtés autour de Londres (notamment, Reading et Basingstoke) et enfin, en 1994, les attaques visèrent essentiellement des lignes interurbaines (à Sevenoaks et à Stevenage, par exemple).

Deux cessez-le-feu et une reprise

L'année 1994 ne fut pas uniquement celle où les gares centrales londoniennes cessèrent d'être la cible des attentats, mais aussi celle du quatrième cessez-le-feu décrété par l'IRA depuis les années 60, qui dura presque 18 mois en Grande-Bretagne. La trêve fut rompue lors de la puissante explosion d'une voiture piégée dans une rue attenante à la gare du métro léger de Docklands, à South Quay, qui fit deux morts et 100 blessés hospitalisés. De même que lors d'attentats récents, le message d'alerte désignait la *gare* visée, mais la bombe était placée en fait à quelque distance de là. A South Quay, elle se trouvait à une centaine de mètres, dans un véhicule garé sous un pont ferroviaire. D'autres attentats

suivirent, notamment des explosions sur des lignes ferroviaires proches de Wilmslow et de Leeds, mais au milieu de 1997, l'IRA rétablit le cessez-le-feu. C'est alors qu'apparut le groupe dissident que l'on connaît maintenant sous le nom d'IRA *véritable* (*Real-IRA*, RIRA).

L'entrée en scène du RIRA fit craindre, dans un premier temps, que les mesures conçues pour contrer l'action de ses prédécesseurs ne fussent plus efficaces. Ce *nouveau* groupe préviendrait-il avant de frapper ? Utiliserait-il le même type de bombe ? S'attaquerait-il à des cibles analogues ? Les réponses à ces questions furent généralement affirmatives pour les attentats dans les chemins de fer. Les poseurs de bombes de l'IRA-*véritable* semblaient répugner autant que ceux de l'IRA à prendre des risques *inutiles*.

Les enseignements tirés

Étant donné que les attentats contre les chemins de fer persistaient et que la tactique des terroristes se modifiait sensiblement lorsque des contre-mesures étaient prises, on peut logiquement poser pour hypothèse que l'action de la police dans les chemins de fer influençait (et influence encore) le comportement des terroristes. Il est, bien entendu, difficile de mesurer précisément l'effet produit sans la coopération des auteurs des attentats, mais on peut discerner plusieurs mesures qui donnent plus de poids à cette affirmation : la protection renforcée et anticipative des cibles, le traitement des colis abandonnés et l'analyse des appels anonymes d'alerte à la bombe, entre autres.

La protection renforcée des cibles consiste à laisser moins d'occasions d'agir aux terroristes. L'utilisation de caméras de télévision en circuit fermé et l'amélioration de l'éclairage ont déjà été évoqués : ces moyens ont restreint la liberté de mouvement des poseurs de bombes potentiels. Il est à signaler aussi que la suppression des réceptacles à déchets et la vérification régulière des espaces publics (y compris les toilettes) ont réussi à mettre fin aux attentats dans les terminus ferroviaires londoniens (le dernier ayant eu lieu en février 1992). En ce qui concerne les attentats au moyen de dispositifs incendiaires placés dans des trains, la stratégie d'intervention qui a permis de les contrecarrer se déroulait en trois étapes, à savoir : (a) action immédiate d'information du personnel et vérification des sièges des trains pendant leur nettoyage ; (b) marquage inviolable des sièges déjà contrôlés ; et (c) modification de la conception des sièges dans le nouveau matériel roulant, afin d'empêcher que des objets puissent y être cachés. Cette dernière mesure, en particulier, montre bien qu'il faut adopter une perspective à long terme pour garantir l'efficacité des mesures antiterroristes.

L'intervention en cas de découverte d'objets non accompagnés (c'est-à-dire dont on ne peut pas identifier le propriétaire, mais qui ne sont pas évidemment suspects) a posé davantage de difficultés. En effet, malgré les efforts des entreprises ferroviaires, les colis abandonnés sont monnaie courante. Les chiffres recueillis auprès des services des objets trouvés permettent de constater que, chaque année, environ 250 000 objets sont perdus par des voyageurs. Un certain nombre de variables font que leur présence occasionne une inquiétude suffisante pour déclencher une intervention des forces de police, l'une de ces variables étant l'idée que le public se fait de la menace terroriste. Il n'est pas étonnant de voir que des objets qui auraient été traités comme des *objets trouvés* suscitent souvent des craintes, dès que le terrorisme est évoqué dans les médias. Depuis 1991, quelque 40 000 objets ont été signalés à la Police britannique des transports, dont 12 000 ont exigé une forme ou une autre d'évacuation.

La majeure partie des incidents concernant des bagages non accompagnés se produisent à Londres, généralement dans des gares et des trains exploités par London Underground Limited. En raison du nombre relativement grand d'appels provenant d'une zone peu étendue (et vu l'importance du centre de Londres), la Police britannique des transports patrouille en permanence dans des véhicules spéciaux d'intervention. En général, les agents de cette unité sont à même de confirmer le

caractère suspect ou non d'un colis abandonné et de rouvrir la gare 12 minutes après avoir reçu l'appel. Il est rassurant de voir que, malgré le grand nombre de demandes d'assistance, aucun *objet non accompagné* (selon la définition indiquée plus haut) ne s'est jamais avéré être un dispositif explosif susceptible de fonctionner. On pourrait donc en déduire que l'on a empêché les terroristes d'agir, mais il reste manifestement du travail à faire dans le domaine de la communication sur les risques.

La décision d'évacuer ou non une gare à cause de la découverte d'un bagage abandonné dépend de l'appréciation du risque par les agents sur le terrain et, à l'évidence, ces personnels en première ligne doivent être conseillés au mieux. En 1992, le rapport d'enquête d'Appleton mettait en lumière la coordination insuffisante de l'entraînement des personnels des chemins de fer et de la police, problème qui a été réglé en priorité, car relevant d'une nécessité absolue, dès que le rapport a été rendu public. L'analyse des incidents concernant des bagages abandonnés, suivie de la comparaison des facteurs pertinents avec des caractéristiques associées à des attentats réels, a permis à la Police britannique des transports d'élaborer le protocole opérationnel appelé *HOT*. En découvrant un objet non accompagné, avant de le déclarer suspect, trois caractéristiques-clés doivent être élucidées en répondant à trois questions : l'objet est-il dissimulé ? Est-il à l'évidence suspect ? Est-il normal de le trouver dans ce cadre ?

Le protocole *HOT* est appliqué dans tout le réseau ferroviaire et, en 2000, il a été adopté par *City Rail*, en Australie, avant les Jeux Olympiques de Sydney. Il a même été utilisé par le département sûreté du Ministère des Transports (*Transport Security Executive -- Transec*), avec qui la Police britannique des transports collabore étroitement. Transec a la responsabilité expressément prévue par la loi de définir des normes minimums de sécurité dans tout le secteur. Le *National Railways Security Programme* (NRSP), publié pour la première fois en 2000, a permis de donner un caractère officiel à nombre des meilleures pratiques appliquées par la Police britannique des transports et les entreprises ferroviaires. Des inspecteurs du Transec ayant suivi une formation spéciale vérifient que ces normes sont bien respectées en procédant à des visites et à des inspections annoncées ou inopinées.

L'efficacité de cette démarche coordonnée peut se mesurer à l'aune du nombre d'évacuations de gares enregistré au cours des dix dernières années. En 1992, le pourcentage des incidents ayant entraîné une évacuation complète était de quelque 20 pour cent du total (chiffre rendu public dans le rapport d'enquête d'Appleton), contre moins de 1 pour cent actuellement.

Les appels anonymes d'alerte à la bombe annoncent rarement une attaque terroriste imminente. Le Ministère de l'Intérieur, dans une de ses directives, note toutefois que ces "*appels constituent une menace ... et doivent toujours être pris au sérieux*". Après l'explosion à Victoria, la Police britannique des transports a innové en utilisant une base de données informatisée pour faciliter la catégorisation des incidents. Les détails de chaque menace sont enregistrés avec le dénouement constaté et les nouvelles menaces sont ensuite comparées aux profils de menaces ainsi établis. Pour citer un exemple des menus détails analysés, à la surprise de beaucoup, aucune menace s'accompagnant de propos orduriers, même le juron le plus obscur ou parfois une obscénité invraisemblable, n'a jamais été suivie d'un événement terroriste concret.

L'analyse ci-après offre un aperçu des bons résultats de l'utilisation de la base de données comme outil d'évaluation quantitative et qualitative pour étayer la catégorisation des incidents. Pendant plus de dix ans de menées terroristes, la Police britannique des transports a classé par catégorie plus de 7 000 menaces relatives à plus de 10 000 endroits différents. Sur ce total, le pourcentage de menaces jugées crédibles -- et qui ont donné lieu à une évacuation du lieu menacé -- avoisinait 1 pour cent. La moitié environ de ces 70 incidents se sont soldés par une explosion ou la découverte d'une bombe d'origine terroriste. Les progrès perceptibles sont importants, aussi bien en termes de réduction du nombre de gares fermées (15 pour cent en 1992, moins de 1 pour cent en 2001) que du point de vue de

l'adéquation des conseils donnés (on n'a laissé passer aucune menace susceptible de déboucher sur un attentat). Néanmoins, étant donné la provenance incertaine de la plupart des menaces, la possibilité de se tromper est une hantise. Comme le signale Appleton lui-même, "s'il arrive un jour qu'une décision s'avère erronée, nul d'entre nous ne devra avoir la critique facile".

Nouveaux défis

L'histoire du terrorisme dans les chemins de fer est inextricablement liée aux actes de violence du mouvement républicain irlandais. Et pourtant, elle ne représente pas le quart des nouvelles menaces qui viennent de se faire jour. L'un des faits les plus graves, qui a modifié l'idée que s'étaient forgées les forces de police concernant la menace terroriste et mis à l'épreuve leur capacité confirmée de prendre les mesures appropriées, ne concernait pas le terrorisme intérieur, mais les événements de Tôkyô, en 1995.

Avant Tôkyô déjà, l'éventualité d'un changement de tactique et d'armement terroristes était envisagée et plusieurs scénarios prévoyant l'utilisation d'armes parfois dites de "destruction massive" avaient été étudiés. Mais, dans les précédents, on connaissait essentiellement la pose de bombes à retardement ou les véhicules piégés, presque toujours utilisés par des gens qui ne voulaient pas être appréhendés. La réussite de l'attentat au gaz neurotoxique dans le métro de Tôkyô, perpétré par les membres d'une secte apocalyptique, a bouleversé nombre des idées reçues sur ce que les terroristes étaient prêts à faire ou non. Si c'était là le début et non la fin d'une nouvelle forme de terrorisme, ce que tous s'accordent à reconnaître, on peut dire que l'on se trouve déjà dans la période préparatoire de l'attaque suivante -- ce que Turner appelle période d'*incubation*.

L'éventail des mesures destinées à atténuer, autant que possible les effets de ce que l'on peut qualifier de terrorisme *classique*, a été élargi dans l'optique de cette notion d'*incubation*. Certaines de ces mesures ont été rendues publiques, notamment l'entraînement de spécialistes au sein de la police et l'utilisation systématique d'appareils de détection d'agents chimiques. Ce matériel n'est pas seulement utilisé en cas d'incident suspect, mais aussi de façon permanente pour établir des profils de situations normales dans les gares. Les appareils de détection d'agents chimiques servent à déterminer la fourchette normale de valeurs prévisibles dans un environnement non contaminé. La base de données ainsi constituée est ensuite une ressource supplémentaire utilisable pour répondre à un événement ou une alerte spécifique. Par ailleurs, depuis la série d'incidents liés à l'Anthrax survenus en Amérique, des mesures analogues sont en place pour faciliter l'intervention de la police en cas d'alerte à la "poudre blanche".

La "poudre blanche" semble avoir frappé l'imagination des mauvais plaisants autrement plus puissamment que le gaz sarin : la peur de l'attaque à l'anthrax a déclenché une vague de fausses alertes, mais qui n'ont été suivies d'aucun attentat véritable à ce jour. Ce phénomène de psychose collective pourrait bien se répercuter dans les chemins de fer -- en touchant à la fois les voyageurs, le personnel et les fonctionnaires de police. Ce qui se dégage des événements survenus en Amérique et à Tôkyô est que l'évolution de la menace terroriste réduit les possibilités de maîtrise de la situation par un seul organisme. Aujourd'hui plus que jamais, il est évident qu'une planification intégrée entre plusieurs services s'impose, en prévision de futures attaques de l'envergure de celle du 11 septembre. Dans ce contexte, il faut que les services de secours, les autorités nationales et locales, l'armée et les élus élaborent ensemble des plans, en sachant bien que certains scénarios auront des conséquences beaucoup plus importantes que tout ce que l'on a connu jusqu'ici.

Conclusion

Les chemins de fer sont depuis toujours vulnérables aux attaques terroristes -- que l'auteur en soit un individu isolé posant une bombe artisanale ou un membre d'un groupe subversif infranational ayant accès à des armes de destruction massive. Le fait que ces actes soient commis dans des lieux publics où circule un nombre considérable de voyageurs rend la tâche particulièrement ardue pour les services de sécurité et de police. Néanmoins, contrairement aux thèses de certains terroristes pour qui la seule parade efficace est la *chance* (ce dont témoigne la déclaration de l'IRA : "Il nous suffit d'avoir de la chance une seule fois. Vous devez en avoir toujours."), l'attitude de la Police britannique des transports, agissant en partenariat avec les entreprises ferroviaires, est plus pragmatique. Comme le signalait Appleton il y a dix ans :

Il est peut-être inévitable que des alertes à la sécurité et les retards qu'elles provoquent continuent de se produire. Cependant, mon étude m'a donné des raisons d'être optimiste : une approche coordonnée, professionnelle et ferme de la part des acteurs concernés permettra de préserver et, en fait, d'améliorer la sécurité des voyageurs, tout en réduisant sensiblement les retards et les risques concomitants.

BIBLIOGRAPHIE

- Appleby, P. (1996), *A Force on the move*, Malvern: Images Publishing.
- Appleton, B. (1992) *Appleton Inquiry Report*, Londres: HMSO.
- Bergen, P.L. (2001) *Holy War, Inc*, New York, NY: The Free Press.
- British Transport Police (1996) *Annual Report 1995-96*, Londres: The British Transport Police.
- British Transport Police (1996) 'Force Develops Chemical/Biological Response,' *The Blue Line*, avril 1996, N° 61, p. 1.
- British Transport Police (1999) 'Ministers first visit' *The Blue Line*, mars 1999, N° 91, p. 2.
- Coogan, T.P. (1995) *The IRA*, Londres: Harper Collins.
- Dwyer, A. S. (1998), 'Sarinoa – a subjective view', *Proceedings of the '1998 Chem-bio Conference* (Alexandria, Virginia: Jane's Information Group).
- Hoffman, B. (1997) 'Terrorism and WMD: Some Preliminary Hypotheses,' *The Nonproliferation Review*, printemps-été.
- Ministère de l'Intérieur (1999) *Bombs: Protecting people and property*, Londres: Home Office Communication Directorate.
- Ministère de l'Intérieur (1999) *Business as usual*, Londres: Home Office Communication Directorate.
- Lock, C. (1999) 'On the right track', *Constabulary magazine*, janvier : p. 10.
- Ministère de la Défense (1999) *Defending against the threat from biological and chemical weapons*, Londres, Ministère de la Défense.
- Perrow, C. (1999) *Normal Accidents*, Princetown (NJ): Princetown University Press.
- Royal Society, The (1993) *Risk: Analysis, Perception and Management - Report of a Royal Society Study Group*, Londres: The Royal Society.
- Security Service, The (1998) *MI5: The Security Services*, Londres: HMSO.
- Slovic, P., Fischhoff, B. et Lichtenstein, S. (1980) 'Facts and Fears: Understanding Perceived Risks,' in *Risk: Analysis, Perception and Management*, Londres: The Royal Society.

Taylor, P. (1997) *Provos, The IRA and Sinn Fein*, Londres: Bloomsbury Publishing PLC.

Tendler, S. (1999) 'London police are ready to cope with gas attacks' *London Times*, 6 août : p. 2.

Turner, B. A. et Pidgeon, N. F. (1997), *Man-Made Disasters*, Oxford: Butterworth-Heineman.

SYNTHÈSE DE LA DISCUSSION

SOMMAIRE

1. UNE PERCEPTION ERRONÉE DU DEGRÉ DE RISQUE.....	149
2. LES FACTEURS ANXIOGÈNES LOURDS	150
2.1. Les graffitis	150
2.2. Les actes de vandalisme tels que le vol ou les agressions.....	151
2.3. Des facteurs qualitatifs fondamentaux comme le manque d'information	152
3. LES SOLUTIONS A L'INSÉCURITÉ PERCUE ET RÉELLE	153
3.1. Les solutions au niveau de l'entreprise.....	153
3.2. Les solutions à l'échelon local.....	154
3.3. Les actions nationales	157
3.4. Les actions au niveau international	157
4. LE TERRORISME, UN FACTEUR QUI POSE DES QUESTIONS SPÉCIFIQUES.....	159
5. CONCLUSIONS	160

1. UNE PERCEPTION ERRONÉE DU DEGRÉ DE RISQUE

La perception subjective de "danger" en utilisant les transports publics est élevée quel que soit le pays européen. Cette peur, bien réelle, s'avère être exagérée, si l'on tient compte des statistiques de vols ou d'agressions dans l'enceinte des transports publics par rapport au degré de risque dans l'espace urbain. Ainsi, les risques d'attaques, de vols, d'agressions ou d'offenses sexuelles sont beaucoup plus élevés dans l'espace urbain qu'au sein des transports publics. Les trois quarts des agressions ont en effet lieu dans l'espace privé. Malgré cela, des enquêtes montrent que 95 pour cent des clients des transports publics ont un sentiment d'insécurité en les fréquentant le soir.

A la question de savoir pourquoi l'on se sent menacé dans les transports publics, l'on peut constater que les gares et stations de métro sont des lieux où se concentre l'angoisse. Il existe des facteurs objectifs de crainte, comme les insuffisances d'éclairage des stations ou la longueur des couloirs à parcourir qui engendrent un sentiment de claustrophobie. Mais, ces facteurs de craintes objectifs sont rehaussés par la présence de certains types de personnes, comme les jeunes ou les étrangers qui sont ressentis comme des agresseurs potentiels.

Aux facteurs objectifs de crainte se surajoutent donc des facteurs subjectifs dont l'association entre eux est susceptible d'induire des frayeurs. Ainsi, la présence d'une bande de jeunes parlant bruyamment dans une station où les murs sont couverts de graffitis est particulièrement anxiogène. La présence de graffitis est interprétée par les usagers du métro ou des gares comme une absence de contrôle de l'opérateur de transport public sur ce qui se passe dans l'enceinte de ses services. Ceci est le corollaire du fait que les individus dans l'ensemble n'ont pas une haute idée du transport public en général, attitude qui se trouve renforcée par toute faiblesse de ces derniers. Il y a lieu de noter que c'est une association de perceptions qui génère un sentiment d'inquiétude. Ainsi, un vendeur de marrons sur fond de murs couverts de graffitis n'est-il pas perçu comme un facteur d'angoisse à la façon dont le sont des ressortissants de minorités ethniques dans les mêmes circonstances.

On peut dire que des graffitis ou une station qui n'est pas impeccablement propre sont des éléments de signes d'incivilités qui induisent un sentiment d'insécurité. Toutefois, le fait d'être familier d'un lieu donné réduit l'appréhension. En revanche, des forces de police en grand nombre et visibles ne diminuent pas nécessairement l'angoisse que peuvent ressentir les usagers des transports publics. En effet, elles peuvent être le révélateur de l'existence d'un danger réel et ne servent pas nécessairement à apaiser les craintes. En revanche, la présence de personnel de l'entreprise diminue le degré d'angoisse ressenti par certains usagers. Les perceptions sont ainsi particulièrement importantes et l'on peut dire que les femmes sont les premières, en raison de leur vulnérabilité, à ressentir ce sentiment d'insécurité. Il est toutefois étonnant de constater que les victimes d'agressions sont plutôt les hommes jeunes. D'une manière générale, il est notable que les enquêtes auprès des usagers montrent que le sentiment d'insécurité est logiquement élevé au sein des populations âgées, mais qu'il se répand aussi auprès des jeunes. Ces derniers ont une angoisse sur le chemin de l'école ou de leurs lieux de loisirs. Ceci est inquiétant dans la mesure où cela peut les conduire à délaisser les transports publics pour la voiture sitôt leur indépendance financière acquise.

Dans cet ensemble, les médias jouent un rôle dans la mesure où ils mettent l'accent sur les faits divers notables propres à induire un sentiment d'insécurité. Ainsi, l'on peut dire que les craintes naissent en dehors du transport, mais qu'elles entrent en résonance dans les transports, publics notamment, dont on souligne bien plus le niveau de risque que celui qu'il y a, en terme d'accidents aux conséquences parfois très graves, à utiliser sa voiture particulière.

La sécurité est un thème central dans le débat social. Elle concerne l'ensemble de la collectivité. L'insécurité a un coût direct qui est celui de l'ensemble des mesures prises pour parvenir à renforcer la sûreté, en même temps qu'elle a un effet indirect qui se mesure, pour les transports, en défaut de fréquentation des transports publics à cause des peurs.

2. LES FACTEURS ANXIOGENES LOURDS

Il convient de retenir que certains facteurs pèsent lourdement dans l'émergence d'un sentiment d'insécurité. La Table Ronde en a énuméré plusieurs.

2.1. Les graffitis

Les auteurs de graffitis sont clairement à la recherche de la célébrité. Ceci s'explique par le fait qu'il existe toute une culture, dont des secteurs commerciaux se sont emparés, propre au phénomène des graffitis. On trouve en effet sur le Net toute une série d'informations sur les matériaux nécessaires et les fabricants de peintures y ont leurs pages avec des possibilités de dialogue. Il existe également des tenues vestimentaires propres et la musique rapp est un point de ralliement des tagueurs. Il s'agit de jeunes gens dont certains ne sont plus exactement jeunes, preuve de la persistance de ce phénomène et qui recherchent la gloire. Le fait que certains médias aient présenté les graffitis comme des œuvres d'art a évidemment eu une incidence considérable, dont on trouve le reflet dans la publicité écrite dont certains ont bénéficié. Il faut en effet s'interroger sur le contexte dans lequel s'inscrivent ces actes.

Dans une tentative d'analyse sociologique, certains réseaux de transport public en sont venus à distinguer plusieurs catégories d'auteurs de graffitis. Il y a tout d'abord, si l'on peut dire, des professionnels. Ils ont entre 20 et 30 ans et sont armés d'un talent graphique, ils recherchent la notoriété. D'autres cherchent à faire comme les grands. Sans talent, ils agissent par mimétisme, ils ont entre 12 et 18 ans et se reconnaissent dans la culture rapp. Certains sont des dilettantes, ils agissent occasionnellement et cherchent à se provoquer des sensations, même s'ils sont insérés socialement. Enfin, il existe de véritables asociaux, des marginaux qui ont une faible perception du licite et chez lesquels l'on ne rencontre pas nécessairement de représentants des minorités ethniques.

Les phénomènes de graffitis ne sont pas nouveaux et on les rencontre à l'Est de l'Europe. Souvent associés à des messages politiques (on pensera par exemple à Solidarnosc), il ne s'agit pas d'un phénomène purement occidental. A Paris, les graffitis ont été multipliés par cinq au cours des sept dernières années. La réaction rapide du transporteur, qui consiste à les enlever de la vue des voyageurs, fait qu'il n'y a pas eu de perception par les voyageurs que le phénomène s'amplifiait. Cette réaction rapide prive les tagueurs de la publicité, par la non-exposition durable de leurs œuvres, qu'ils

recherchent. Plus que des œuvres d'art, les graffitis sont surtout des atteintes aux biens, atteintes commises parfois avec des risques importants d'accidents, lorsque des voies sont imprudemment traversées. Il arrive parfois également que les auteurs de graffitis soient armés, le soir notamment pour échapper aux vigiles, ce qui représente un risque très élevé.

Clairement, les graffitis détériorent l'environnement des usagers des transports publics, ils donnent un sentiment de laisser-aller et sont contraires à l'image de maîtrise du transporteur sur ce qui se passe dans son enceinte. Le coût économique direct des graffitis est élevé, notamment par une politique d'enlèvement et de nettoyage systématique. Les graffitis imposent également un gardiennage du matériel et des infrastructures très coûteux.

2.2. Les actes de vandalisme tels que le vol ou les agressions

Les actes de vandalisme en dehors des graffitis couvrent une large étendue de méfaits qui vont du vol d'argent dans une machine au jet de projectiles ou au dépôt d'objets sur les voies de transport public en passant par l'endommagement des vitres des voitures. Leurs auteurs ne sont pas uniquement des jeunes mais, malgré tout, la moyenne d'âge de ces derniers est souvent inférieure à l'âge de la majorité légale. En Europe, il existe des différences importantes au niveau des définitions des actes de vandalisme et de leur mode de calcul. Il est donc difficile d'en obtenir une image précise. L'on peut affirmer que les actes de vandalisme sont sous-estimés au sein des sociétés modernes, puisque seulement une partie d'entre eux est répertoriée. Par exemple, les propos déplacés à l'égard des femmes qui font partie des formes d'incivilités qui ont un impact certain ne sont pratiquement jamais relevés. En revanche, au niveau du vol, les définitions sont beaucoup plus cohérentes, les individus qui en sont victimes s'en plaignant à la police. Il ne semble pas que les actes de vol soient partout en croissance au sein des pays européens.

Les auteurs d'actes de vol sont fréquemment, dans certains pays européens, des jeunes ressortissants de pays extracommunautaires qui sont encadrés par des adultes. Compte tenu de leur jeune âge, ils ne peuvent faire l'objet de poursuites dissuasives et ce type de délits connaît une croissance inquiétante. À côté, il existe des adultes qui ont un véritable talent dans le vol de particuliers commis dans l'enceinte du métro ou des gares. Ils parviennent à des gains mensuels très importants et dans 90 pour cent des cas, il s'agit de justiciables qui ont des antécédents. Les chiffres dont on dispose montrent qu'à Paris, 20 pour cent de ces délinquants ont plus de 30 antécédents à leur actif, ce qui conduit à un questionnement sur l'efficacité des condamnations. Le pire est de banaliser. Qu'il s'agisse de victimes ou de personnes ayant connaissance de tels vols par ouïe-dire, les transports publics n'en ressortent pas avec une image intacte.

Un autre exemple de vandalisme est celui des voies de fait contre le personnel à l'occasion du contrôle de l'acquittement du prix du billet de transport public qui sont en augmentation au sein de la plupart des réseaux, sans être toutefois systématiquement répertoriées. Plus généralement, on peut constater que les victimes d'actes d'agressions sont les voyageurs, dans le cas des réseaux ferrés souterrains, et les conducteurs, dans le cas des réseaux de surface. Il s'agit d'actes de violence à l'encontre des institutions qui prennent des formes variables. Perpétrés par des jeunes pour la plupart qui en veulent à la société et qui ont par conséquent un potentiel d'agression contre ses représentants, ces actes d'agression sont parfois retournés contre des voyageurs qui semblent appartenir à une autre catégorie sociale ou contre l'autorité du représentant présent du transporteur. Ces actes renforcent le sentiment d'insécurité que peuvent ressentir les usagers des transports publics, lorsqu'ils en sont la victime ou le témoin -- les transports étant alors paralysés le temps de résolution de l'incident ou alors le personnel réagissant par des grèves. Le fait d'entendre parler de tels incidents contribue en effet à l'image négative des transports publics.

Les experts de la Table Ronde ont souligné que les actes de vandalisme commis dans les transports publics sont la porte ouverte à des délits d'une plus grande gravité. Il serait donc judicieux d'en apprendre plus long sur leurs auteurs, leurs provenances, leurs itinéraires et leurs motivations. Un travail sociologique dans ce domaine serait sans doute utile.

2.3. Des facteurs qualitatifs fondamentaux comme le manque d'information

Dans ce point consacré à la genèse des facteurs anxiogènes, la Table Ronde a particulièrement souligné, tant des actes effectifs de vandalisme, que des facteurs plus qualitatifs, comme le sentiment d'abandon relatif généré par le manque d'information que ressentent les usagers des transports publics. En effet, le manque d'information en cas d'incident, de retard ou d'imprévu dans lequel sont laissés les usagers des transports publics la plupart du temps contribue au sentiment d'insécurité. Ceci fait naître la sensation que les voyageurs sont laissés en quelque sorte à l'abandon et livrés à eux-mêmes. Transports de masse, les transports publics doivent néanmoins donner l'impression qu'ils individualisent leurs offres et plus particulièrement leur communication. L'utilisateur moyen n'existe en effet pas pour des prestataires de services chargés d'assurer aussi bien les mouvements pendulaires que de loisirs ou d'urgence.

Les transports publics ne sont pas un lieu où la maîtrise individuelle peut s'exercer. Il est donc clair que l'usager demande à quelqu'un d'autre de le prendre en charge. Si cette prise en charge présente des lacunes, le voyageur n'aura pas un sentiment de sûreté. Il est important qu'il y ait une réaction à la hauteur de l'événement lorsqu'il se passe quelque chose. Dépourvus de la capacité de réactions rapides et taillées sur mesure, les transports publics devraient compenser par la qualité d'information, un domaine où les lacunes sont pourtant nombreuses. La crainte dans les transports publics tient au fait que l'on ne communique pas en leur sein. Il s'agit d'un univers froid. Les gens qui attendent sans information ont rapidement un sentiment d'insécurité.

Les transports publics urbains sont un élément fondamental de la vie en société, mais cet aspect ne fait pas l'objet d'une prise de conscience. Il en résulte que la fréquentation des transports publics est ressentie comme un point de passage obligé, pratiquement comme un mal nécessaire. Les transports publics ne sont pas encore fortement associés à des valeurs sociétales positives comme le respect de l'environnement, ce qui fait que leur usage n'est pas nécessairement celui d'un vécu positif. A son tour, ceci contribue à renforcer l'image d'infériorité sociale dont ils ont bien des difficultés à se départir.

Le sentiment surévalué d'insécurité contribue à faire baisser la fréquentation des transports publics au bénéfice de la voiture particulière, ce qui est une inversion des impératifs sociaux. D'où l'importance de tout ce qui revient à combattre ce sentiment d'insécurité.

3. LES SOLUTIONS A L'INSECURITE PERÇUE ET REELLE

La Table Ronde a distingué les solutions à l'insécurité effective et au sentiment d'insécurité qui est son corollaire au niveau de l'entreprise, à l'échelon local, national et international.

3.1. Les solutions au niveau de l'entreprise

L'idéal est de ne pas laisser de traces visibles durables des actes de vandalisme comme les graffitis et plus généralement les atteintes aux biens. Ceci suppose une politique axée sur la disparition rapide des conséquences visibles des méfaits. Le coût en est très élevé et se combine à des mesures de prévention comme le gardiennage du matériel roulant la nuit. Ce coût est toutefois compensé pour partie -- sans qu'on puisse toutefois le mesurer -- par les gains de fréquentation obtenus par la sensation d'espaces de transport public qui ne sont pas laissés à l'abandon.

La conception des stations doit être telle que la visibilité, la clarté, l'éclairage uniforme soient dominants, que l'on n'y soit pas coincé et que les paysages soient aménagés de telle sorte qu'aucun individu ne puisse se cacher ou qu'aucune zone d'ombre ne transparaisse. Il pourrait être judicieux que les planificateurs urbains discutent entre eux et fassent partager les bonnes pratiques. On pourrait ainsi identifier les problèmes et corriger les situations critiques.

La technologie est sans doute d'un grand secours pour les opérateurs de transport. Qu'il s'agisse de mesures faisant appel à des techniques éprouvées comme les sièges anti-graffitis ou les films de protection sur les vitres ou plus spécifiquement les nouvelles technologies comme les circuits de caméras fermés qui surveillent les stations ou les autobus avec des logiciels de détection automatique des incidents, le potentiel des nouvelles technologies est considérable. Il est d'ailleurs patent de constater que sur les nouvelles lignes de transport public en site propre mises en service, et où la conception des stations a veillé à un éclairage d'intensité uniforme, où les stations sont surveillées par caméras et où il existe des bornes d'appel en grand nombre, entre autres mesures, le vandalisme est beaucoup moins prégnant qu'il ne l'est dans les lignes traditionnelles. La sensation qui en résulte pour la clientèle est celle d'une maîtrise de l'espace par le transporteur propre à engendrer un sentiment de sûreté relative. A certains égards, malgré tout, une course s'engage entre les auteurs d'actes de vandalisme et les autorités chargées des transports, où le jeu consiste à trouver la faille aux mesures mises en place. Néanmoins, le recours à la technologie offre une longueur d'avance au transporteur et ceci est d'autant plus vérifié que les perspectives sont nombreuses. La radiolocalisation combinée au GPS permet d'intervenir rapidement par exemple lors de l'attaque d'un conducteur de bus ou d'un incident à bord, et permet en partie d'éviter de songer à multiplier la présence de personnel à bord ; une politique qui serait certes positive, mais qui s'avère trop coûteuse pour des transports publics toujours en proie à un difficile équilibre d'exploitation.

On peut citer par exemple, comme autre possibilité de la technologie, le billet de transport public transformé en passe sans contact qui intégrerait une alarme d'appel permettant de solliciter du secours en cas d'incident. Bien sûr, aucun système n'est infaillible à l'image des caméras de surveillance qui ne sécurisent pas nécessairement autant que l'on pourrait le penser, dans la mesure où elles ne garantissent pas une réaction de l'opérateur sur l'instant, comme il peut s'avérer nécessaire en cas d'urgence. Toutefois, les statistiques montrent que les agressions sont moins nombreuses ou ont moins de conséquences dans un univers où la technologie est présente

La technologie offre d'autres possibilités comme le fait de permettre de dresser une cartographie très précise des lieux d'insécurité et de l'évolution dans le temps de cette insécurité. Des recoupements selon les types de délits sont possibles en croisant notamment les agressions et la fréquence des graffitis. Cela permet de concentrer les moyens sur les zones les plus exposées et d'agir ainsi plus efficacement.

La technologie ne peut remplacer toutefois l'investissement dans le capital humain. La formation des hommes de l'entreprise publique à la résolution des conflits est en effet indispensable. Il a été remarqué que les femmes ont une capacité supérieure aux hommes à désenvenimer les situations tendues, elles sont pourtant moins affectées à des postes où l'exposition aux conflits est importante. Il y a donc lieu de préférer le travail en groupes au sein desquels elles peuvent faire valoir leurs qualités. Dans cette perspective, plus de personnel rassure lorsque ce dernier a une façon différente d'aborder les gens, c'est-à-dire qui ne consiste pas en de la dissuasion essentiellement, mais aussi en de l'aide aux personnes. L'utilité d'une telle action n'est pas toujours pleinement ressentie par le personnel, mais elle est bien réelle.

Comme cela a été souligné dans le point de cette synthèse consacré aux facteurs anxiogènes, un domaine fondamental dans lequel les transports publics doivent évoluer est celui de l'information aux usagers. Le manque d'information en cas d'attente ou de perturbations donne l'impression que le transporteur n'a pas la maîtrise des opérations. C'est pourtant sur lui que le voyageur se repose lorsqu'il emprunte les transports publics, au contraire d'un déplacement en voiture particulière. On rappellera donc ici pour mémoire qu'il est primordial que le transporteur public améliore considérablement sa communication avec l'usager, si l'on veut que celui-ci ne soit pas pris facilement d'un sentiment d'angoisse. Cela fait partie d'une stratégie qui vise à conférer aux transports publics une image de partenaire privilégié du voyageur. La notion de sûreté et le service au voyageur font partie d'une vision d'ensemble.

3.2. Les solutions à l'échelon local

3.2.1. *La prévention*

Les mesures qui sont efficaces localement sont celles qui consistent à situer les problèmes dans un contexte plus large que celui du seul opérateur de transport public. Cette notion vise à l'établissement de partenariats à l'échelon local, notamment dans le cadre de la prévention.

Les experts de la Table Ronde ont souligné que souvent la prévention justement n'était pas suffisamment développée. La prévention doit être organisée très en amont, au niveau des écoles, des associations de quartier et de jeunes pour expliquer le rôle des transports publics et leur fonction sociale primordiale dans la vie de la cité. Une possibilité est d'organiser des journées portes ouvertes où l'on peut découvrir les transports publics de l'intérieur, et notamment le nombre de personnes qui travaillent pour assurer la sûreté et effacer les traces de vandalisme. Une autre possibilité est d'intégrer au cursus scolaire des heures consacrées à la vie dans la cité au cours desquelles une sensibilisation peut avoir lieu sur les transports publics. Du personnel des entreprises de transport public peut se joindre à ces heures et venir expliquer les conséquences pour l'entreprise d'actes, tels que la couverture du matériel par des graffitis ou les attaques contre le personnel. Là également, les transporteurs ont une mission de communication qui s'intègre à celle des écoles.

Une opposition s'est fait jour au cours de la Table Ronde entre ceux qui considéraient, à propos des graffitis et de leurs auteurs, qu'il y avait lieu d'essayer de récupérer leurs valeurs et de les canaliser et ceux qui estiment qu'il est totalement impossible de récupérer les graffitis. Pour ces derniers, le phénomène des graffitis s'apparente à un mouvement tribal. Il s'agit d'un langage avec ses codes et rites entre tribus qui ne s'adresse pas au public en général. Pour d'autres experts, il existe certes un noyau dur de multirécidivistes mais, il ne faut pas diaboliser les jeunes et les marginaliser. Dans cette perspective, les graffitis et autres incivilités reflètent un désir d'expression et de trouver un espace de communication dans un "système" qui n'offre aucune place aux jeunes. Il faut y voir un problème de société qui, à l'échelon local, passe par le développement des initiatives de quartier, la rénovation des ensembles délaissés, le maintien des services publics de proximité, soit tout un ensemble d'initiatives qui sont la traduction locale d'une véritable politique de la ville. Il s'agirait ainsi de récupérer plutôt que de marginaliser et d'éviter de diviser le monde en deux, entre "nous" et "eux". Il faut une approche intégrante pour considérer que les jeunes font partie de la société. Certes, il s'agit d'un problème qui se pose à l'échelon de la société dans son ensemble, mais la Table Ronde a surtout estimé que sa résolution passe par des mesures locales. En effet, la politique de la ville n'a un sens que par des mesures locales pertinentes, prises en liaison avec les jeunes, les écoles, les associations (de football, VTT, base de loisirs, sports, etc.) et tous ceux qui exercent un contrôle social informel. En plus, l'insertion par l'offre d'emplois consacrés à la prévention dans les transports publics pour des jeunes des cités est une mesure d'intégration qui a prouvé son efficacité.

3.2.2. *Les partenariats*

Tous les acteurs de la vie sociale qui ont un lien avec la sûreté sont partie prenante des partenariats que la Table Ronde a préconisés et qui ont déjà été évoqués dans le cadre de la prévention. Il s'agit d'opter pour une approche systémique intégrée. En effet, à la question de savoir qui doit intervenir pour la sûreté, il convient d'élargir la discussion pour la remettre dans le contexte de la ville. Le transporteur est en effet confronté à un problème social.

Les partenariats que la Table Ronde a suggérés à ce titre supposent l'institution de forums à haut niveau qui réunissent à intervalle de temps régulier tous les experts. Des décisions stratégiques peuvent être élaborées dans ce cadre et elles engagent tous les acteurs des domaines de la prévention, de l'intervention *in situ* et de la répression. Ces acteurs doivent y être représentés à haut niveau pour qu'ultérieurement les décisions adoptées aient une répercussion à tous les échelons de la hiérarchie de l'unité considérée. Il s'agira en effet ultérieurement pour chacun des acteurs d'affecter des ressources et de prendre des mesures selon des objectifs partagés. Aussi faut-il un porte-parole haut placé au sein de chaque unité considérée de la cause défendue par ces partenariats. Certains experts ont émis l'idée que tous les groupes sociaux devaient être représentés au sein de ces partenariats et pas seulement l'élite. Il s'agit de partenariats pour la collectivité et non pas contre un ennemi. Ceci s'inspire du considérant que tous les gens d'une communauté sont réunis par les transports publics.

Il peut être indiqué d'organiser dans le cadre de ces partenariats des contrats locaux de sécurité qui rassemblent et engagent autour d'une même table tous les acteurs de la sûreté, sous la responsabilité d'un maire par exemple. Bien souvent, il y a encore quelques années, on ne se préoccupait pas des transports et face à cela, l'objectif est de conduire des contrats ciblés sur les transports. Dans cette perspective, le premier pas de la démarche est d'établir un constat de la situation qui s'appuie sur un relevé permanent de statistiques sur la délinquance. Les faits de délinquance évoluent et il importe de suivre la situation au plus près. A partir de là, des échanges doivent avoir lieu sur les pratiques conduites pour répondre à la délinquance et les nouveautés introduites. L'objectif est de parvenir à une coordination des différents acteurs autour d'un travail en commun, plutôt qu'à une superposition d'actions menées isolément les unes des autres. Il s'agit aussi de définir le niveau

d'intervention de chaque institution et donc de définir un cadre décisionnel. Dans cette perspective, les réunions doivent être régulières et il peut être pertinent de se fixer un objectif quantifié de réduction de la délinquance. Cela peut mobiliser les énergies autour de nouvelles mesures introduites.

Dans le cadre de contrats locaux de sécurité, il peut être difficile de se fixer un objectif quantifié, quand ces contrats incluent des mesures de prévention comme des actions de formation auprès des jeunes dans les écoles. Il est en effet difficile de mesurer d'une manière incontestable les retombées positives de telles actions. Il est clair que la Table Ronde a reconnu qu'il était délicat d'apprécier l'apport de chaque mesure de sûreté adoptée. Néanmoins, la Table Ronde n'a pas écarté la nécessité de se fixer des objectifs précis, dans la mesure où cela peut être mobilisateur des énergies et permettre de mesurer le chemin parcouru. En outre, de tels objectifs ont une fonction de communication à l'endroit du public qui est dans l'attente d'une amélioration de la situation.

Enfin, des règles trop strictes sont génératrices d'insécurité. Par exemple, une tarification des transports publics qui ne prévoit pas des possibilités de réduction importantes pour les jeunes est facteur d'évasion tarifaire et conséquemment de violences à l'encontre des agents lors de contrôle des billets. Il importe donc que les autorités locales publiques veillent à la mise en place et à l'indemnisation pour le transporteur d'une tarification à destination des jeunes. Cela peut faire partie du contenu des partenariats.

3.2.3. *La répression*

Au niveau de l'intervention des forces de police, il importe, en concertation avec les propres forces de l'opérateur, de patrouiller les zones les plus exposées et selon un schéma que les délinquants ne puissent deviner. Il faut en effet pouvoir prendre les délinquants sur le vif. Se pose alors la question de la répression. Les jeunes doivent être sensibilisés aux conséquences d'une inscription sur le casier judiciaire d'un délit. Au-delà, les possibilités d'obtenir réparation des dommages commis, notamment sous un angle pécuniaire, doivent être explorées en liaison avec les tribunaux. Il y a là une question fondamentale qui est celle de la sensibilisation des tribunaux à l'importance des dommages. Il existe toujours un risque, face à l'augmentation de la délinquance, de "banalisation" du délit et donc de condamnation plus laxiste. Sur cette question, les experts de la Table Ronde ont estimé qu'il revenait, à l'échelon local, au transporteur d'établir des contacts avec la justice et les magistrats pour que ces derniers soient fermes à l'encontre des délits commis dans l'enceinte des transports publics. D'une manière générale, les experts ont estimé que la justice n'était pas laxiste, mais il existe des différences d'un tribunal à l'autre, différences qui peuvent s'estomper, si le transporteur entretient des contacts suivis avec la justice au niveau local. Souvent, plus que de redéfinir l'échelle et le barème des sanctions, il est nécessaire que la justice soit plus rapide, surtout à l'égard des jeunes. Pour l'obtenir, il peut être indiqué d'inclure les tribunaux dans les partenariats locaux de sécurité, car il n'est pas toujours garanti que les tribunaux prennent avec le sérieux requis les délits dans les transports.

L'idée de la tolérance zéro a été peu débattue au cours de la Table Ronde. Introduite à New York, elle ne semble pas adaptée à l'Europe dans la mesure où des forces de police engagées dans une répression sans faille peuvent conduire à des débordements, débordements qui seraient vivement critiqués. L'optique développée en Europe est, plutôt que de s'attaquer aux symptômes, de regarder les causes et de s'attacher à prévenir par un dispositif d'ensemble.

3.2.4. *Le rôle des médias*

Il est également essentiel au niveau local pour le transporteur de communiquer avec les médias. Ces derniers ne doivent pas seulement rapporter les mauvaises nouvelles concernant l'insécurité, mais ils doivent informer sur la politique suivie par le transporteur et les pouvoirs publics pour endiguer le phénomène. Il importe de faire des médias des partenaires, en nouant des relations suivies avec eux, pour que ces derniers informent sur les coûts du vandalisme pour les transports publics, les mesures préventives prises, les succès enregistrés. D'une manière générale, les médias locaux ont leur rôle à jouer pour situer les transports publics comme des acteurs indispensables de la vie en société. Souvent, c'est plus par un contact avec les médias locaux que nationaux que cette démarche peut être couronnée de succès.

3.3 Les actions nationales

Les Ministres des Transports sont parties prenantes des mesures à adopter. Il ne faut en effet pas oublier que l'insécurité dans les transports se paie sous la forme d'une fréquentation amoindrie des transports publics et donc de pertes de recettes. L'usage plus répandu de la voiture particulière qui en résulte touche également les pouvoirs publics au nom de la durabilité environnementale des transports. En dernière instance, s'il y a une moindre fréquentation des transports ou si la réparation des dommages mobilise des budgets conséquents ou encore si les coûts externes sont plus élevés pour assurer la mobilité, c'est le contribuable qui paie. Cette spécificité est renforcée par le fait que tout non-usage des transports publics se traduit par un recours accru à la voiture particulière et donc des risques d'accidents. Cela intéresse donc la collectivité et le pouvoir politique. Seul un système de transport public fiable et sûr répond aux attentes de la collectivité, et il ne doit pas y avoir un fractionnement de cette dernière selon que les individus ont à leur disposition ou non un tel transport. La question de l'équité intervient en conséquence également pour dire que le pouvoir politique ne doit pas se défaire de ces problèmes.

En outre, la sûreté est un attribut régalien de l'État, il revient donc au pouvoir politique de prendre les initiatives fondamentales qui se traduiront à l'échelon local par une mise en synergie des initiatives. C'est ainsi que les contrats locaux de sécurité, conclus localement, peuvent être présidés par le représentant de l'autorité de l'État au niveau local, comme les préfets. Le problème de la sûreté ne peut échapper à la puissance publique.

Une grande partie des actions qui peuvent être envisagées sur un plan national ont été présentées comme relevant des pouvoirs publics internationaux, lorsqu'il s'est agi de parler de l'échange d'expérience sur les meilleures pratiques. A bien des égards, l'action des pouvoirs publics, surtout lorsqu'il est questions d'information, transcende les frontières et prend de plus en plus une dimension internationale.

3.4. Les actions au niveau international

3.4.1. *L'échange d'information*

Ce qui ressort le plus est la nécessité d'un partage d'informations au niveau international. Les experts de la Table Ronde ont émis la suggestion que soient élaborés des manuels ou que l'on retrouve sur des sites web les documents qui seraient très utiles pour les transporteurs. Il s'agit de retracer la manière de procéder à l'analyse des problèmes par un diagnostic de la situation. Différents éléments

apparaissent pertinent à rassembler. Dans une première étape, il s'agit de cerner les problèmes. Ensuite, il serait utile de lister les techniques disponibles pour atténuer les problèmes rencontrés. En récapitulant les succès et échecs, on apporterait sans doute une information utile. Il y a lieu également d'établir des critères qui permettent de jauger la pertinence de mesures en regard de la situation locale et donc de savoir dans quelle mesure ces techniques conviennent à une situation spécifique. Enfin, il serait utile de rassembler de l'information sur les méthodes d'évaluation des résultats.

Le partage d'information évoqué dans les lignes qui précèdent revient à rechercher la mise en réseau des expériences. Les meilleures pratiques sont à mettre en avant autour d'un rassemblement d'informations sur la sûreté dans les transports urbains et les facteurs qui contribuent à un ressenti de sûreté insuffisante. En effet, dans ce bilan, comme il a été souligné dans la première partie de cette synthèse, n'interviennent pas que des facteurs objectifs. Des facteurs invisibles ont un effet positif ou négatif, dont fait partie la culture d'entreprise. Il importe donc à ce niveau que tous les facteurs soient soulignés et partagés par tous les réseaux soucieux de ne pas perdre des clients. Une telle démarche devrait s'appuyer sur un travail sociologique d'analyse, tant sur les facteurs subjectifs, c'est-à-dire le ressenti des usagers, que sur des données d'évaluation du résultat des mesures prises. Sur ce dernier point, la Table Ronde a estimé qu'il était important de travailler sur des petits modèles de mesures créatives plutôt que de se focaliser sur une évaluation à 100 pour cent d'un programme lourd.

Pour conclure, la comparaison des résultats des recherches figure toujours parmi les priorités des tâches assignées aux pouvoirs publics au niveau international. A ce titre, cette Table Ronde n'a pas fait exception. Il en est résulté un souhait de comparaison des programmes au niveau international et une exigence d'avoir accès aux résultats. Il est essentiel de diffuser les connaissances et d'établir un cadre d'analyse qui permette de résoudre la question de la transférabilité d'un réseau à l'autre, notamment en situant parfaitement le contexte local des mesures prises. Il s'agit aussi d'établir une terminologie commune pour croiser les données.

3.4.2. *La sûreté dans une perspective de libéralisation*

La Table Ronde s'est, dans la perspective des actions des pouvoirs publics au niveau international, posé également la question des conséquences de la libéralisation des transports publics préconisée dans une certaine mesure par les instances communautaires.

Il est à noter tout d'abord que dans le cas d'une industrie fragmentée, les changements d'entreprises et donc le taux de renouvellement du personnel sont plus élevés. Ceci peut vouloir dire qu'il est nécessaire de conserver une trace de ce qui a été fait et des raisons qui ont conduit à adopter des mesures. Sinon, l'entreprise doit réapprendre et les décisions prises sont basées sur une analyse superficielle. Il est donc d'autant plus nécessaire qu'il y ait une base de données sur ce qui a été fait et que plus généralement une telle base de données existe à un niveau national ou international. Il est clair que dans une phase de transition entre les régimes réglementaires, les exigences formulées à l'égard de l'entreprise et de son personnel doivent suivre la passation des pouvoirs. Ceci est autant vrai dans le cadre de la lutte contre le vandalisme que dans celle contre le terrorisme.

Une grande diversité d'acteurs, de clients et de contrats rend plus complexe le problème. Il faut que chacun ait une idée claire de ce qu'il doit faire. Il ne s'agit pas seulement de partager les coûts, mais de savoir quelle institution doit agir à quel niveau. Il faut donc qu'un cadre décisionnel cohérent soit établi qui détermine le partage des charges, les conséquences des partenariats et la répartition des responsabilités. En cas d'incident, il est toujours difficile d'identifier le responsable en premier chef.

La question de savoir si la sûreté était un frein à la libéralisation n'a pas été clairement tranchée par la Table Ronde. Savoir qui est responsable face à des problèmes de société et qui doit agir n'est pas nécessairement un frein à la mise en concurrence des services. La zone de responsabilité de l'entreprise doit être bien définie dans chaque contrat de transport. Il n'apparaît cependant pas souhaitable que les entreprises de transport public soient en concurrence dans le domaine de la sûreté. En effet, si elles internalisent ces coûts dans leurs prix, elles seront nécessairement en dehors du marché. La concurrence n'est concevable que si c'est la collectivité qui paie pour la sûreté. La sûreté est l'une des questions majeures à cause desquelles il n'est pas possible d'accorder des parties du réseau sous forme d'enchères, sauf à transférer la sûreté sur un opérateur extérieur au réseau financé sur fonds publics. Il est en effet possible de créer une institution chargée de la sûreté, mais cela rompt l'unicité avec l'opérateur même si ceci n'est pas un obstacle fondamental.

Pour conclure, il a semblé aux experts de la Table Ronde que la sûreté ne devait pas déterminer la façon dont les transports publics sont organisés. En revanche, si l'on estime que seul un monopole public peut recevoir des subventions destinées à la sûreté des services, il est toujours à craindre que cet argent ne soit pas utilisé au mieux, notamment avec des pertes d'efficacité propre aux monopoles publics. Aussi, en matière de libéralisation, un échange sur les meilleures pratiques devrait s'avérer pertinent.

4. LE TERRORISME, UN FACTEUR QUI POSE DES QUESTIONS SPECIFIQUES

Les experts de la Table Ronde ont d'emblée estimé que le terrorisme était une question distincte de celle du vandalisme dans les transports publics. Certes, les transports sont très souvent, parce qu'ils concentrent d'importantes fractions de population, des cibles pour les attaques terroristes qui ont pour objectif de tuer. De plus, il existe des chevauchements évidents entre le terrorisme et le vandalisme, ne serait-ce qu'au niveau des mesures de prévention, lorsqu'elles appellent à la vigilance de la population ou lorsqu'elles font appel à des caméras vidéo de surveillance que l'on peut citer par exemple.

Toutefois, terrorisme et vandalisme se distinguent en ce que le transporteur peut agir sur le vandalisme, sur ses causes et conséquences, par exemple par des mesures de prévention auprès des jeunes, tandis qu'il est impossible d'infléchir les terroristes. La lutte contre le terrorisme nécessite de bien connaître l'adversaire. Elle met en jeu des spécialistes qui ont des connaissances spécifiques que l'on ne peut divulguer. Cette question dépasse donc largement la compétence de l'opérateur de transport public.

Lorsqu'il n'est pas de tuer, l'objectif des terroristes est la publicité autour de leurs actions. La Table Ronde a noté que l'immense majorité des alertes à la bombe sont sans fondement, mais elles risquent d'entraîner une perturbation majeure des services. Jusqu'au 11 septembre 2001, on pouvait estimer que le risque d'être la victime d'un attentat terroriste était très faible et que donc le principal effet du terrorisme était une perte de confiance et un sentiment de "peur" pour la population en tout point comparable aux conséquences du vandalisme. Dans ce sens, terrorisme et vandalisme se rapprochent en ce qu'ils font perdre la confiance dans les services de transport public et entraînent des

pertes de clientèle très difficiles à récupérer intégralement. Depuis le 11 septembre 2001, l'on sait que le terrorisme peut tuer massivement, il porte donc une atteinte majeure aux relations sociales et économiques.

Pour revenir sur le point de la publicité faite aux terroristes, les forces chargées de la lutte contre celui-ci ont des procédures pour distinguer les fausses alertes de celles qui sont plausibles. Il s'agit de décrypter les messages selon des procédures et protocoles établis. Là également, il y a tout un *corpus* d'expériences et de connaissances qui distinguent la lutte contre le terrorisme de celle contre le vandalisme.

Avec les attentats terroristes du 11 septembre 2001, deux règles tacites du terrorisme ont été transgressées : d'une part, ne pas tuer massivement afin de ne pas s'aliéner l'opinion publique et, d'autre part, préserver la vie des auteurs d'attentats. La disparition de ces deux règles, qui distinguent le terrorisme qui a pour origine des factions dissidentes de la société de celui qui a des sources internationales, risque d'avoir des conséquences très importantes.

Il est clair que dans cette perspective tout ce qui peut être la cible d'attentats terroristes doit prendre des mesures. En effet, les terroristes souvent n'attaquent pas là où l'on se sent le plus vulnérable. Dans tous les cas de figure, il faut des personnels entraînés à réagir de manière appropriée en cas d'attaque pour limiter les conséquences qu'il s'agisse des effectifs du transporteur, des pompiers, de la police ou encore du personnel médical. Il faut notamment des textes de loi pour régir la surveillance des lieux, notamment lorsqu'elle se fait par des moyens vidéo. Il faut également pouvoir informer et communiquer avec les usagers pour obtenir leur participation active et leur vigilance dans la lutte contre le terrorisme.

Enfin, une coopération internationale, avec une mutualisation des coûts de développement, serait bienvenue dans le domaine de la recherche technologique pour détecter les explosifs ou les attaques bactériologiques massives par exemple. Là également, le partage d'expérience peut s'avérer être un atout décisif.

5. CONCLUSIONS

Plus de sûreté dans les transports publics veut également dire une fréquentation de ces transports en hausse en heures creuses, une baisse des coûts de réparation des dommages, un taux d'absentéisme du personnel en baisse et une moindre perturbation des services. Il s'y ajoute, dans le cadre de mesures de prévention de la délinquance par l'éducation, un bénéfice pour la collectivité. Les pouvoirs publics ne peuvent donc se désintéresser du problème du vandalisme dans les transports publics. De plus, là où des milliers de gens passent, il y a la nécessité du contrôle par une autorité publique.

Cet intéressement au problème passe par une meilleure connaissance du phénomène. Ses causes, les lieux de survenance, ses caractéristiques principales et son évolution sont à décrypter. A partir de là, des objectifs mobilisateurs peuvent être énoncés. Par exemple, il est indispensable que la réaction à un délit soit immédiate. Ce facteur sera pris en compte par les délinquants. Il s'agit aussi de mieux

concevoir les infrastructures et le matériel pour les rendre moins vulnérables. Les technologies d'information modernes peuvent également constituer une parade à l'aggravation des phénomènes. Mais, les mesures à entreprendre n'intéressent pas que le transporteur.

La Table Ronde a ainsi préconisé l'institution de partenariats locaux qui associent tous les acteurs de la prévention, de l'intervention et de la répression. Sous l'égide de l'autorité de l'État, ils viseraient à mobiliser les énergies autour d'objectifs communs à haut niveau et à les traduire, pour chacun des acteurs, en mesures spécifiques.

Plus généralement, l'échange d'expériences, des guides pratiques sur les mesures de prévention, sur la conception des infrastructures et des informations sur les succès et échecs permettraient à chaque entité locale constituée de se positionner. Une classification de chacune des mesures et de la façon dont elles se relient les unes aux autres ferait ainsi partie de l'action urgente à entreprendre par les pouvoirs publics nationaux et internationaux.

D'une vision plus large deux facteurs-clés transparaissent : la nécessité de comprendre les motivations derrière les actes de vandalisme et celle de la participation des citoyens dans la lutte contre ce phénomène. Face à des infrastructures de transport public qui donnent le sentiment d'appartenir à personne, il y a lieu de développer le sens civique des citoyens. La période contemporaine est précisément marquée par un affaiblissement du sens civique. Insensiblement, au cours du temps, la barre a été rehaussée pour qu'un comportement soit jugé antisocial. Il revient à tous les acteurs qui ont un rôle dans la société civile de conforter l'action publique et de rendre le citoyen à nouveau responsable. Une forme directe est la responsabilité que les parents exercent à l'égard de leurs enfants. Il est donc indispensable qu'une réflexion s'engage dans ces directions. Les motivations derrière les actes de vandalisme renvoient quant à elles aux évolutions de la société et à sa capacité à intégrer tous les individus. C'est un problème social traditionnel de l'action publique, mais il importerait de le revisiter à l'aune des événements que l'on constate dans certaines cités.

Le terrorisme quant à lui nécessite un traitement spécial devant la nécessité que la lutte contre ce phénomène soit abordée à grande échelle, compte tenu de ses spécificités et du changement de nature qu'il connaît depuis le 11 septembre 2001. Mais, là aussi, une exigence de coopération internationale transparaît.

LISTE DES PARTICIPANTS

Mr. David BAYLISS 37 Ledborough Lane GB-BEACONSFIELD HP9 2DB Buckinghamshire Royaume Uni	Président
Monsieur Alain CAIRE Directeur, Dépt. Environnement et Sécurité RATP 54 quai de la Rapée F-75599 PARIS CEDEX 12 France	Rapporteur
Mrs Stefania DI SERIO ATAC Public Transport Agency Via Sondrio 18 I-00176 ROMA Italie	Rapporteur
Prof.Dr. Thomas FELTES Simmelweisstrasse 24 D-78549 SPAICHINGEN Allemagne	Rapporteur
Ms Julia STAFFORD Director CRIME CONCERN 1st Floor (Front) 36 Victoria Street GB-BRISTOL BS1 6BY Royaume Uni	Rapporteur

Mr. Paul ABBOTT
Special Operations Manager
RAILTRACK
Railtrack House DPI
Euston Square
GB-LONDON NW1 2EE
Royaume Uni

Erster Polizeihauptkommissar Peter DAUBE
Polizeidirektion 3
Referat Öffentliche Sicherheit
Kruppstr. 2
D-10557 BERLIN
Allemagne

Drs. John DIETZ
Project Manager, Public Security Team
NV Nederlandse Spoorwegen
Programmabureau Sociale Veiligheid
Postbus 2025
NL-3500 HA UTRECHT
Pays-Bas

Mr. Adrian DWYER
Force Counter Terrorism Adviser
British Transport Police Force Headquarters
P.O. Box 260
GB-LONDON WC1H 9SJ
Royaume Uni

Mrs Ann FRYE
Head of Mobility and Inclusion Unit
Department for Transport, Local Government and the Regions
Zone 1/18
Great Minster House
76 Marsham Street
GB-LONDON SW1P 4DR
Royaume Uni

Mrs. Nandia GEROLYMATOU
International Affairs Division
Ministry of Transport and Communications
Anastaseos Str. 2
GR-10191 ATHENS
Grèce

Mr. Kjell HULTMAN
Head Security Officer
AB Storstockholms Lokaltrafik
Business, Department of Contracts
Globen Arenavagen 27
SE-120 80 STOCKHOLM
Suède

Mr. Alan KIEPPER
Management Consultant
41 Daffodil Hill Road
Garrison, NY 10524
États-Unis

Mrs Olga KRISTOFIKOVA
Ministry of Transport and Communications
Transport Policy, International Relations
and Environmental Department
P.O. Box 9
CZ-110 15 PRAHA 1
République Tchèque

M Pierre LACONTE
Président
Foundation for the Urban Environment
Abdijdreef 19
B-3070 KORTENBERG
Belgique

Mr. Gianluca LUCISANO
Director of Security
ATAC SpA
Via Volturmo 65
I-00185 ROME
Italie

Dr. Rosario MACARIO
TIS.PT
Av. 5 Outubro 75-7
P-1050-049 LISBONNE
Portugal

Dott. Massimo MARCIANI
General Manager
Fit Consulting
via Primo Acciaresi 8
I-00176 ROME
Italie

Mr. Mohamed MEZGHANI
Director – Programmes and Studies Department
UITP
6 rue Sainte Marie
B-1080 BRUXELLES
Belgique

Mr. Stefan ODEVALL
Institut SOCIALDATA i Servige AB
Kungsgatan 47A
S-75321 UPPSALA
Suède

Ms. Geraldine PETTERSSON
Researcher, Crime Concern
Flat E, 93 Highbury Hill
GB-LONDON N5 1SX
Royaume Uni

Mr. Christopher PRICE
University of Plymouth
Institute of Marine Studies
Drake Circus
GB-PLYMOUTH PL4 8AA
Royaume Uni

Mrs. Belén RODRIGUEZ
Responsable Unitat Operación i Control de Metro
Ferrocarril Metropolità de Barcelona, S.A.
Calle 60, Nos. 21-23, Sector A
E-08040 BARCELONA
Espagne

Monsieur Manuel RODRIGUEZ SIMONS
Gerente Area Operativa
RENFE
Avda. Pio XII 110
E-28036 MADRID
Espagne

Mr. Carlos ROMAN CRESPO
Director Corporativo de Seguridad
RENFE
Avda. Pio XII 110
E-28036 MADRID
Espagne

Prof. Austin W. SMYTH
Napier University
School of the Built Environment
Transport Research Institute
Redwood House
66 Spylaw Road
GB-EDINBURGH, EH10 5BR
Royaume Uni

Mrs. Ingunn STANGEBY
Head of Department
Institute of Transport Economics (TØI)
Box 6110 Etterstad
N-0602 OSLO
Norvège

Mr. Damiano TOSELLI
Director of Security & Colpofer Chairman
Ferrovie dello Stato SpA
Piazza della Croce Rossa 1
I-00161 ROME
Italie

Monsieur Jean-Pierre VAN KEYMEULEN
Responsable Intégration Réseau
Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles (STIB)
Avenue de la Toison d'Or 15
B-1050 BRUXELLES
Belgique

SECRETARIAT DE LA CEMT

Monsieur Alain RATHERY, Secrétaire Général Adjoint

RECHERCHES ÉCONOMIQUES ET DES STATISTIQUES

Mr. Andreas KOPP, Administrateur Principal

Mr. Michel VIOLLAND, Administrateur

Mrs. Julie PAILLIEZ, Assistante

Mlle Françoise ROULLET, Assistante

POLITIQUE DES TRANSPORT

Mrs. Mary CRASS, Administrateur

ÉGALEMENT DISPONIBLES

Le transport routier de marchandises pour compte propre en Europe. Série CEMT – Table Ronde 115^{ème} (2001)

(75 2001 08 2 P) ISBN 92-821-2361-8

Les transports de déchets. Série CEMT – Table Ronde 116^{ème} (2001)

(75 2001 13 2 P) ISBN 92-821-2364-2

Évaluation économique des mesures de sécurité routière. Série CEMT – Table Ronde 117^{ème} (2001)

(75 2001 14 2 P) ISBN 92-821-2365-0

15^{ème} Symposium International sur la Théorie et la Pratique dans l'Économie des Transports. Les transports dans les années 2000 : Questions-clés (2002)

(75 2002 02 2 P) ISBN 92-821-2360-X

Les péages sur les infrastructures routières interurbaines : Une évaluation économique. Série CEMT – Table Ronde 118^{ème} (2002)

(75 2002 08 2 P) ISBN 92-821-2374-X

Transport et développement économique. Série CEMT – Table Ronde 119^{ème} (2002)

(75 2002 10 2 P) ISBN 92-821-2298-0

Quel rôle pour les chemins de fer en Europe de l'Est ? Série CEMT – Table Ronde 120^{ème} (2002)

(75 2002 04 2 P) ISBN 92-821-2371-5

Gérer les déplacements du personnel : Un nouveau rôle pour l'entreprise. Série CEMT – Table Ronde 121^{ème} (2002)

(75 2002 11 2 P) ISBN 92-821-2299-9

Transport et manifestations exceptionnelles. Série CEMT – Table Ronde 122^{ème} (2003)

(75 2003 04 2 P) ISBN 92-821-2305-7

Vous pourrez recevoir par email des informations sur les nouvelles publications de l'OCDE en vous inscrivant sur www.oecd.org/OECDdirect

Vous pourrez les commander directement sur www.oecd.org/bookshop

Vous trouverez des informations complémentaires sur la CEMT sur www.oecd.org/cem/

LES ÉDITIONS DE L'OCDE, 2, rue André-Pascal, 75775 PARIS CEDEX 16
IMPRIMÉ EN FRANCE
(75 2003 07 2 P) ISBN 92-641-0264-7 – n° 53060 2003