

5 septembre 2018

A Brunoy (Essonne)

DOSSIER DE PRESSE

Présentation de la
**mise en place des 200 agents de sûreté
dans les bus de grande couronne**



Contacts presse

Île-de-France Mobilités : Hélène Duguet - helene.duguet@iledefrance-mobilites.fr - 01 82 53 80 90

Transdev : Nicolas Rodde – Nicolas.RODDE@transdev.com – 01 74 34 23 64

1. La sécurisation des transports en Ile-de-France, une priorité régionale

Au mois de mars 2017, Valérie Péresse, Présidente d'Île-de-France Mobilités et de la Région Île-de-France, et **Stéphane Beudet**, Vice-président de la Région chargé des transports et Vice-président d'Île-de-France Mobilités, ont annoncé plusieurs mesures pour renforcer la sécurité dans les transports, priorité majeure de la mandature.

Trois orientations ont été prises :

- Le déploiement de moyens humains en grande couronne, délaissée pendant des années.
- Un meilleur partage des outils entre opérateurs et Etat pour une meilleure coordination des forces sur le terrain avec un numéro d'alerte unique (le 31.17) et un centre de coordination opérationnelle de sûreté
- Un traitement plus rapide des objets abandonnés avec le déploiement d'équipes de cyno-détection d'explosifs

Pour cela, Île-de-France Mobilités a **renforcé ses investissements** en faveur de la sécurité, avec plus de 130 M€ pour la présence humaine (tous réseaux), la gratuité des transports pour la police et la mise en place des brigades cynophiles sur les lignes de train, RER et métro.

La grande couronne est enfin concernée et n'est plus oubliée notamment grâce au **recrutement de 200 agents de sûreté pour les bus en grande couronne** (10 M€), qui peuvent effectuer des rondes dissuasives et intervenir en cas d'incivilités. Les transports y sont désormais gratuits pour les policiers afin d'assurer davantage leur présence dans les transports en commun, donc plus de sécurité.

La vidéoprotection est renforcée avec l'objectif d'avoir 100 % des bus de grande couronne vidéo-protégés à la fin de l'année 2018 (RATP 100% équipée), 100 % des trains et RER vidéo-protégés d'ici fin 2021.

Le numéro d'alerte 31.17 a été généralisé à la RATP (également disponible sous forme SMS au 31.17.7 ou application smartphone) pour les voyageurs témoins d'une situation qui représente un risque pour la sécurité ou un désagrément.

20 brigades de cyno-détection ont été déployées en 2017 et permettent déjà plus de sécurité et moins de retards sur le réseau SNCF. 20 autres brigades sont en cours de déploiement sur le réseau RATP. Elles interviennent sur les objets abandonnés en environ **10 minutes au lieu 40-50 minutes** avant leur déploiement. Le seul réseau SNCF a enregistré une hausse de 122% de sacs oubliés entre 2014 et 2017, soit plus de 1 500 interventions par an.

Valérie Péresse a également pris l'initiative de regrouper toutes les forces de sécurité sous l'autorité de la préfecture de police, projet en cours de réalisation, au sein d'un centre de coordination pour une meilleure organisation et plus d'efficacité pour surmonter les difficultés.

2. Recrutement de 200 agents de sûreté dans les bus de grande couronne

Pour renforcer la sécurité dans les bus de grande couronne, Île-de-France Mobilités a décidé d'accorder plus de moyens aux opérateurs de bus en grande couronne. En plus des agents de médiation déjà existants, 200 agents spécifiquement dédiés à la sûreté sont recrutés, pour un budget estimé à 10 millions d'euros par an.

Les médiateurs, une présence rassurante mais insuffisante en cas de conflit

Les agents de médiation financés par Île-de-France Mobilités effectuent un travail de prévention et d'assistance aux voyageurs et aux conducteurs, sur les réseaux dont les lignes desservent les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Au 1^{er} juillet 2018, Ile-de-France Mobilités finance **496 agents de médiation** (dont 45 encadrants) dans 70 réseaux, pour un budget annuel de 18,4 M€.

Ces médiateurs assurent une présence rassurante. Leur travail est apprécié tant par les opérateurs que par les voyageurs. Cependant, ils ne sont **pas formés, ni équipés, pour faire des patrouilles** dissuasives (ilotage) ou accompagner les contrôleurs car ces situations sont souvent source de conflits.

Contrairement à la RATP et à la SNCF, les entreprises de bus de grande couronne ne disposent pas de personnel dévolu à ces tâches. Les chauffeurs et les contrôleurs doivent donc faire appel à la police et à la gendarmerie en cas de besoin.

En grande couronne, les voyageurs ressentent la **nécessité d'une présence humaine renforcée dans les bus et les gares routières notamment à la sortie des collèges et des lycées ainsi que le soir à la fin du service**. Les usagers apprécient également les interventions ponctuelles en cas de conflit pour sécuriser voyageurs et agents.

Les agents de sûreté, dissuasifs et habilités à intervenir en cas d'incivilités

La loi relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports collectifs de voyageurs ; dite Savary, votée en mars 2016, largement inspirée des préconisations de Valérie Pécresse en matière de lutte contre la fraude et de sécurité, permet le déploiement d'agents de surveillance des réseaux. Certains réseaux comme les CIF, TRA ou plus récemment la STRAV, en ont mis en place. Le retour d'expérience est très positif, notamment auprès des voyageurs et des transporteurs.

Les missions de ces agents sont :

- Les interventions en cas d'incivilités,
- L'ilotage rassurant et dissuasif,
- L'accompagnement du contrôle,
- La mise en sécurité des voyageurs et des conducteurs.

Ces agents de sûreté sont déployés afin d'assurer une présence humaine dissuasive dans les gares routières et sur les réseaux, à bord des bus ou en voiture, dans une logique de ronde.

Les sociétés TRA et STRAV ont été les premières à bénéficier de ce nouveau dispositif avec l'attribution d'une subvention leur permettant de recruter plusieurs agents.

3. Présentation du dispositif sur 5 réseaux opérés par Transdev

S'inscrivant dans la politique d'Ile-de-France Mobilités de sécurisation des réseaux de bus de grande couronne, Transdev accompagne les voyageurs et ses collaborateurs sur les territoires.

C'est ainsi qu'un dispositif de surveillance global a été mis en place début 2018, mobilisant des agents de sûreté habilités aux interventions directes en cas d'incivilités et permettant des mesures concrètes qui participent activement à la sécurisation des transports : îlotage rassurant et dissuasif, accompagnement du contrôle et la mise en sécurité des voyageurs et des conducteurs.

Les agents de sûreté, garantissent par leur présence quotidienne, la sécurité des voyageurs, des personnels et des biens, et réduisent le sentiment d'insécurité, notamment sur les derniers trajets de nuit, grâce à leur rapidité d'intervention.

Une spécialisation sûreté transport public de surface a été initiée par Transdev et la société Aeneas Sécurité – dont l'encadrement comprend 50% de femmes - il y a quatre ans en Seine-Saint-Denis pour améliorer la protection des conducteurs de bus. Elle a été étendue aux réseaux Transdev du sud de l'Ile-de-France en janvier 2018, pour assurer également la sûreté des voyageurs.

Les cinq réseaux concernés

Ce dispositif couvre 480 bus qui transportent 76 000 passagers par jour sur les 5 réseaux suivants :

- ✓ CEAT réseau Génovebus (secteur Ste Geneviève des Bois 91)
- ✓ CEAT/SETRA réseau SITUS (secteur HAUT Val de Marne 94)
- ✓ STRAV réseau Marne et Seine (secteur Plaine Centrale du Val de Marne 94)
- ✓ STRAV réseau Val d'Yerres (secteur Nord Est 91)
- ✓ Albatrans

Emploi et formation des agents

En janvier 2018, 29 agents de sûreté ont été recrutés en CDI par le prestataire de sûreté Aeneas, retenu par Transdev à l'issue d'une consultation.

Les agents recrutés sur dossier et entretien de motivation ont en moyenne 30 ans, un niveau scolaire CAP/BEP et résident à 35% dans un Quartier Prioritaire de la Ville.

Titulaires d'un certificat de qualification professionnelle et détenteurs d'une carte professionnelle délivrée par le CNAPS (conseil national des activités privées de sécurité), les agents de sûreté sont formés aux :

- techniques de gestion des conflits et de médiation ;
- techniques de mise en sûreté des personnes ;
- techniques de gestion de crise ;
- premiers secours à personnes (PSC1) + défibrillateur automatique ;

De plus, tout nouvel agent de l'entreprise affectée à cette mission bénéficie d'un parcours de formation complet sur plusieurs étapes : formation d'intégration, formation continue et perfectionnement.

La formation d'intégration obligatoire comprend les modules suivants :

- ✓ Présentation de leur mission : typologie des réseaux et des incidents (incivilités sexistes, atteintes aux biens, agressions du conducteur, terrorisme, etc.)
- ✓ Un module juridique
- ✓ Un module technique comportemental : techniques d'observation et de détection des incidents potentiels, techniques de primo-intervention, assistance à la personne
- ✓ Procédures et consignes

Une formation spécifique en milieu confiné est dispensée par un formateur spécialisé dans la maîtrise des « *passagers indisciplinés* » Elle permet aux agents de sûreté de maîtriser **les moyens techniques et psychologiques utiles pour venir à bout d'un passager violent**, sans prendre de risques inconsidérés, tant sur le plan physique que sur le plan psychologique.

Cette formation tient compte de :

- La configuration des lieux d'intervention à bord des bus (exiguïté, disposition spatiale particulière, véhicule en mouvement) ;
- L'impact sur la sécurité routière (conducteur) ;
- La présence de publics (passagers).

L'objectif de ce parcours de formation est d'apprendre aux agents à prévenir et gérer les situations conflictuelles, à analyser les conflits et à préserver l'intégrité physique des voyageurs et des personnels de Transdev).

Les agents sont en outre accompagnés quotidiennement par des managers de proximité qui organisent des mises en situation, des jeux de rôles et qui valident leurs acquis avec des QCM.

Missions confiées aux agents

Les principales missions de ces agents au quotidien pour ces réseaux sont :

- ✓ d'assurer un îlotage dissuasif sur les zones et arrêts sensibles,
- ✓ d'assurer une veille sécuritaire des personnes et des biens,
- ✓ de prévenir, d'intervenir et contrôler toute action suspecte au sein des véhicules et sur les réseaux,
- ✓ d'intervenir en cas d'incidents,
- ✓ de secourir toute personne en difficulté,
- ✓ d'accompagner les personnels de terrain selon les circonstances et besoins opérationnels,
- ✓ d'accompagner les personnels de contrôle et d'assurer une présence sur les opérations programmées de sécurisation,
- ✓ d'assurer la sécurité des voyageurs, du personnel selon les situations et en attente des forces de l'ordre.

Premiers résultats du dispositif depuis janvier 2018 sur ces réseaux

Depuis janvier 2018, les agents de sûreté ont assuré 203 interventions. Une baisse de 42% des incidents est observée au premier semestre 2018 par rapport à la même période de 2017, ce qui montre que ce dispositif préventif joue pleinement un rôle de dissuasion.

Cette diminution des incidents concerne principalement :

- ✓ les menaces ou intimidations,
- ✓ les injures et entraves à la circulation par la présence d'objets ou de personnes

Une enquête, menée du 30 août au 3 septembre auprès de 157 clients et de 121 conducteurs, montre que ce dispositif, complémentaire aux arrêts de bus à la demande, est apprécié :

- 83% des clients trouvent la présence des agents de sécurité rassurante et 88% estiment qu'il mérite d'être déployé sur d'autres lignes de transport
- 76% des conducteurs constatent des changements (ambiance, comportement) à bord des bus depuis leur arrivée et 93% estiment que les agents sont suffisamment visibles sur les réseaux

60 agents sur les 200 sont déjà déployés

Chiffres clés de la sécurité pour Île-de-France Mobilités

- Plus de **130 millions d'euros** versés chaque année aux opérateurs pour assurer une présence humaine de sûreté et médiation dans les transports (SUGE, GPSR, médiateurs SNCF, Optile et bus de nuit RATP)
- Plus de 3 500 agents déployés sur les réseaux (dont 1 100 agents de la Sous-Direction Régionale de la Police des Transports (SDRPT) et dont, pour la 1^{ère} fois, 200 agents dédiés aux réseaux bus de grande couronne)).
- Île-de-France Mobilités a financé plus de 700 personnels (dont agents commerciaux) supplémentaires depuis 2016, pour renforcer la présence humaine sur le réseau.
- **66 000 caméras** de vidéosurveillance actuellement opérationnelles dans les transports en Ile-de-France (métros, trains, trams, stations, gares...)
- 100% des stations de métro, gares ferroviaires et tramways sont **vidéo-protégés** et 100% des bus de grande couronne le seront d'ici fin 2018
- En 2021, 100% des trains et RER d'Ile-de-France seront également équipés de caméras de vidéoprotection
- **40 équipes de cyno-détection** (deux fois plus qu'en 2017) interviennent sur les objets abandonnés
- **31 17 : le numéro d'urgence unique** disponible 7j/7 et 24h/24 (et par SMS au 31 177) et une application dédiée pour signaler tout acte de délinquance, situation à risque ou atteinte à caractère sexuel
- Expérimentation de **l'arrêt à la demande** pour les passagers des bus à partir de 22h, en test dans le 77 et 93, pour les rapprocher de leur destination et raccourcir le trajet à pied. Un bilan sera fait fin 2018.