

**ÉVALUATION DE L'IMPACT DE LA  
VIDÉOSURVEILLANCE SUR LA SÉCURISATION  
DES TRANSPORTS EN COMMUN  
EN RÉGION ÎLE-DE-FRANCE**





**ÉVALUATION DE L'IMPACT DE LA  
VIDÉOSURVEILLANCE SUR LA SÉCURISATION  
DES TRANSPORTS EN COMMUN  
EN RÉGION ÎLE-DE-FRANCE**

**INSTITUT D' AMÉNAGEMENT ET D' URBANISME DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE**

15, rue Falguière - 75740 PARIS cedex 15 . Internet : <http://www.iaurif.org>

Directeur Général : Hervé GAY

**MISSION ÉTUDES SÉCURITÉ** - Tél. : 01.53.85.75.60 - Télécopie. : 01.53.85.76.15

Directrice : Marianne ANACHE

Rapport réalisé par Sophie MARIOTTE – Chef de projet  
avec la participation d'Hélène HEURTEL (traitements statistiques) et Sterenn LE DELLIOU (stagiaire),  
et à partir de l'étude qualitative réalisée par le cabinet SURETIS,(groupe Caisse des dépôts) pour le compte  
de l'IAURIF

Photographies : Tice et Mélina Castano

Étude n° 20-02-02

© IAURIF -

**Mars 2004**

## Vidéosurveillance implantée sur les quais de la ligne 14 du métro parisien



# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>7</b>
<b>PREAMBULE</b> .....	<b>7</b>
La vidéosurveillance dans le contexte des politiques publiques de transports collectifs franciliens	
<b>I- MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE ET SES LIMITES</b> .....	<b>10</b>
<b>1- Méthodologie</b> .....	<b>10</b>
approche quantitative.....	10
approche qualitative.....	11
choix des sites .....	12
<b>2- Limites des résultats</b> .....	<b>14</b>
une reconstitution ex-ante d'un point de départ de l'étude.....	14
une analyse limitée par le faible nombre de faits constatés.....	14
un manque d'harmonisation des données.....	15
une difficulté d'isoler l'outil vidéosurveillance dans la coproduction de sécurité.....	15
une absence d'objectifs clairs attribués à l'outil .....	15
<b>II- ANALYSE PAR SITE</b> .....	<b>16</b>
<b>1- État de la délinquance, de la victimation et du sentiment d'insécurité</b> dans les réseaux de transports en commun franciliens.....	<b>16</b>
Les grandes tendances de la délinquance constatée .....	16
Quelques chiffres issus des enquêtes victimation et insécurité.....	17
<b>2- Résultats par site</b> .....	<b>18</b>
<b>Ligne d'autobus 402 du réseau TICE (à Évry)</b> .....	<b>21</b>
Contexte urbain et social .....	21
Évolution des faits de délinquance.....	23
Approche qualitative.....	27
<b>Ligne d'autobus 255 de la RATP (à Saint-Denis)</b> .....	<b>31</b>
Contexte urbain et social .....	31
Évolution des faits de délinquance.....	35
Approche qualitative.....	37
<b>Gare SNCF de banlieue : Mantes-la-Jolie</b> .....	<b>40</b>
Contexte urbain et social .....	41
Évolution des faits de délinquance.....	43
Approche qualitative.....	46
<b>Gare centrale parisienne du RER A : Gare de Lyon</b> .....	<b>50</b>
Contexte urbain et social .....	52
Évolution des faits de délinquance.....	53
Approche qualitative.....	58
<b>Station de métro à Paris : Strasbourg-Saint-Denis (ligne 4)</b> .....	<b>63</b>
Contexte urbain et social .....	63
Évolution des faits de délinquance.....	65
Approche qualitative .....	68
<b>Conclusion générale</b> .....	<b>71</b>
<b>III- PRÉCONISATIONS</b> .....	<b>74</b>
Annexes : ratio des violences sur les voyageurs par million de voyages (métro - RER).....	79
Bibliographie .....	81

## **COMITÉ DE PILOTAGE**

*Cette étude a été suivie et validée par un comité de pilotage qui s'est réuni trois fois sur le deuxième semestre 2003 pour la présentation de la méthodologie et le choix des sites, la présentation des résultats de l'analyse quantitative et pour celle des résultats de l'analyse qualitative.*

### **MEMBRES**

- **CONSEIL RÉGIONAL D'ÎLE-DE-FRANCE**
  - Philippe GOUJON, Président de la commission de la sécurité
  - Bertrand BRET, Conseiller régional – membre de la commission de la sécurité
- **RATP**
  - Alain CAIRE, Directeur du Département Environnement et sécurité
- **SNCF**
  - Emmanuel RIVAS, Chargé de mission sûreté – Direction Île-de-France
- **OPTILE**
  - Alain RIOU, Directeur du Développement
- **STIF**
  - Dominique LASCAUX LE NABEC, Chargée de mission « Sécurité »
- **PRÉFECTURE DE POLICE DE PARIS**
  - Frédéric PERRIN, Contrôleur Général de la police, Directeur du commandement opérationnel unique de la sécurité dans les transports ferrés de l'Île-de-France
- **IAURIF**
  - Hervé GAY, Directeur Général

### **Autres participants**

- **CONSEIL RÉGIONAL D'ÎLE-DE-FRANCE**
  - Yann AUBRY, Conseiller technique chargé de la politique de la ville, de la sécurité et de l'aménagement urbain auprès du Président du Conseil régional d'Île-de-France
  - Delphine BATHO, Chargée de mission auprès du Vice-Président en charge de la sécurité et de la politique de la ville
  - Sylvie SCHERER, Chef de projet « Sécurité », Mission Ville et Sécurité
- **IAURIF**
  - Marianne ANACHE, Directrice, Mission Études Sécurité
  - Sophie MARIOTTE, Chef de projet
  - Alain MEYÈRE, Directeur, Département des Transports et Infrastructures

## **INTRODUCTION**

Le Conseil régional d'Île-de-France, préoccupé par l'importance des actes de délinquance constatés dans les transports en commun franciliens, notamment à l'encontre des populations dites plus vulnérables (tels que les jeunes, les femmes, et les touristes), a décidé, dès 1998<sup>1</sup>, d'accompagner l'État dans le financement d'opérations participant à la sécurisation et au renforcement du sentiment de sécurité et de tranquillité des usagers.

Sur les deux premiers programmes de sécurisation des réseaux de transports franciliens (1997-2002), l'État et la Région ont consacré 25 millions d'euros à l'installation d'équipements de vidéosurveillance dans les autobus, stations de métro, RER et gares SNCF, soit 15% du budget consacré au financement de ces programmes. Le troisième programme (2002-2007), dont le financement a commencé en 2003, acte le déploiement du dispositif de vidéosurveillance qui représente désormais 73% du budget consacré à la sécurisation des transports collectifs, soit 159 millions d'euros financés à parité par l'État et la Région.

À l'aube du déploiement du dispositif dans les transports en commun, la commission de la sécurité du Conseil régional d'Île-de-France a souhaité que la Mission Études Sécurité de l'Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de la Région Île-de-France (IAURIF) évalue l'impact de la vidéosurveillance sur la délinquance.

Cette étude est la première de ce genre à être réalisée sur le territoire national. Elle vise à nourrir la réflexion politique grâce aux constats par des préconisations. L'étude a pour objectif de participer à une meilleure utilisation des équipements de sécurité pour la sécurisation « réelle » et « ressentie » des Franciliens lors de leurs déplacements en région Île-de-France, dans une optique de bien commun. Elle a été suivie par un comité de pilotage.

## **PRÉAMBULE**

### **La vidéosurveillance dans le contexte des politiques publiques de transports collectifs franciliens**

Le défi de sécurisation des transports en commun se pose avec une acuité particulière pour la région francilienne en raison de l'importance de la mobilité dans la vie quotidienne de ses habitants : plus de 37 millions de déplacements par jour avec une part des transports collectifs qui avoisine les 30%.

Ne-semble-t-il pas dès lors essentiel de se référer aux attentes des Franciliens en matière de transport collectif ? Ces attentes sont multiples, en termes de proximité, de rapidité ou de régularité, mais une de leurs préoccupations premières demeure la sécurité : les enquêtes de victimation et relatives au sentiment d'insécurité des Franciliens<sup>2</sup>, réalisées en 2001 et 2003, par

---

<sup>1</sup> La délibération N°CR70.98 du 4 décembre 1998, intitulée « Contribution du Conseil régional à l'amélioration de la sécurité en Île-de-France » détermine le cadre de l'intervention régionale en matière de sécurité, et crée la Mission Études Sécurité, structure d'aide à la décision des élus, au sein de l'Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de la Région Île-de-France. Un budget régional est ainsi désormais consacré à la sécurité et regroupe plusieurs lignes budgétaires concernant les transports, les lycées, les commissariats et gendarmeries, antennes et postes de police de proximité, les propriétés régionales, les actions de prévention, les maisons de justice et du droit, l'aide aux victimes, la sécurisation des commerces de proximité et des centres commerciaux.

<sup>2</sup> À la demande des élus régionaux, l'IAURIF a mené des enquêtes de victimation et relatives au sentiment d'insécurité auprès d'un échantillon représentatif de la population francilienne âgée de plus de 15 ans, enquêtes 2001 et 2003, IAURIF.

L'IAURIF présentent une situation relativement préoccupante. Le baromètre publié en 2003 par le Syndicat des Transports d'Île-de-France<sup>3</sup> confirme cette préoccupation forte : être en sécurité constitue pour 64% des utilisateurs interrogés le premier paramètre de la qualité des transports.

Conscients de cet enjeu, les pouvoirs publics ont développé une véritable politique de coproduction de sécurité dont les contrats locaux de sécurité et les contrats départementaux à thématique transport constituent, en Île-de-France, la démonstration exemplaire.

Depuis 2002, la politique volontariste de l'État traduit des avancées significatives pour l'amélioration de la sécurité dans les réseaux de transport. Les unes sont de portée générale et nationale comme *le décret du 17 juillet 2002 relatif aux dispositifs territoriaux de sécurité et de coopération pour la prévention et la lutte contre la délinquance*, dont la plupart des éléments sont repris dans *la loi du 29 août 2002 d'orientation et de programmation pour la sécurité intérieure*. D'autres confirment la spécificité de la région Île-de-France et son rôle moteur en tant que région capitale. Ainsi, *la loi du 15 novembre 2001 relative à la sécurité quotidienne* confirme le rôle et les missions des agents de sécurité des deux principaux opérateurs de transports. L'Île-de-France est la seule Région dans laquelle les transporteurs disposent de forces de sécurité dédiées. Elle est, de même, la seule Région à pouvoir se prévaloir depuis octobre 2003 d'un Service Régional de Police des Transports (SRPT) pour la sécurisation des réseaux ferrés (RATP et SNCF).

Il faut, cependant, préciser que sur les réseaux de surface (bus et tramway) continuent de s'appliquer les procédures de coordination opérationnelle issues des contrats départementaux de sécurité.

Cela étant, la question du positionnement de la région en matière de sécurité dans les transports collectifs reste posée dans le contexte des futures lois de décentralisation.

Portée par une volonté politique de renforcement de la sécurité et du sentiment de sécurité dans les transports en commun, les élus régionaux ont développé, en partenariat avec le STIF, et les transporteurs des programmes d'actions de sécurisation axés sur l'amélioration de la qualité de service public, à laquelle la sécurité participe tout autant que la bonne régulation, l'information, l'ambiance, la tranquillité et la propreté. Il apparaît alors opportun que la région souhaite disposer d'études sur la pertinence et l'évaluation des investissements de sécurité.

Le récent plan de renforcement de la sécurité dans les transports en commun franciliens (2002-2007), proposé par l'État et cofinancé à part égale par le Conseil régional d'Île-de-France, s'articule autour de 2 axes : un renforcement de la coordination régionale<sup>4</sup> et la mise en place du Service Régional de la Police des Transports (SRPT), et l'accélération des programmes d'équipements de sécurité dont la vidéosurveillance.

Les principales opérations de ce 3<sup>ème</sup> programme de sécurité comprennent notamment :

- l'accompagnement du programme du schéma directeur de vidéosurveillance des gares SNCF prévu sur 5 ans ;
- la généralisation du dispositif vidéosurveillance sur les réseaux Métro, RER et BUS de la RATP ;

---

<sup>3</sup> Baromètre 2003 du STIF : satisfaction, image, actualité. A l'initiative du STIF, des enquêtes sont menées, tous les 2 ans, depuis 1994 auprès d'un échantillon représentatif de la population francilienne, la 1<sup>ère</sup> enquête s'étant déroulée en 1993.

<sup>4</sup> La circulaire du 11 février 2002 stipule le renforcement et l'élargissement de la coordination opérationnelle à tous les services de police et de sécurité compétents sur les réseaux ferrés d'Île-de-France (RATP et SNCF), avec la création de postes de commandement rapprochés de la police aux frontières (PAF) et de la Surveillance générale de la SNCF (SUGE), afin d'améliorer la sécurité des voyageurs en Île-de-France.

- la modernisation de la vidéosurveillance dans les grandes gares RER de la RATP ;
- la vidéosurveillance embarquée dans les bus (tranche de 2000 à 4000 bus) et dans les trams.

Les dossiers de demande de subventions présentés par les transporteurs attribuent à la vidéosurveillance des objectifs croisés de prévention<sup>5</sup>, de dissuasion et de répression. Il s'agit ainsi de :

- dissuader les délinquants et faire diminuer le nombre de faits ;
- contribuer au renforcement du sentiment de sécurité (voyageurs et agents) ;
- alerter sur les situations délictueuses, les localiser et permettre le levé de doute ;
- permettre d'intervenir rapidement ;
- constituer un élément de preuve pour les services de police et de justice.

Qu'en est-il exactement ? Les objectifs sont-ils atteints ? L'outil, ou son utilisation est-il adapté aux objectifs ? En préalable, il est utile de noter l'ambiguïté sémantique du terme même de vidéosurveillance qui associe une composante technique, l'outil vidéosurveillance, et une composante sociale, la surveillance qui appartient au champ du contrôle, de la régulation sociale. Le terme porte ainsi en lui-même les difficultés et les confusions d'appréciation de son impact, outil et présence humaine étant indissociable.

Trois axes d'analyse ont été développés pour tenter d'évaluer l'impact de l'outil vidéosurveillance :

- l'un quantitatif analyse les données statistiques permettant de mesurer la diminution ou la transformation de la délinquance au sens stricto sensu ;

les deux autres qualitatifs analysent :

- les éventuelles répercussions de la vidéosurveillance en termes d'information, et d'aide à la décision pour des services opérationnels ;
- le ressenti des agents vis-à-vis du dispositif qui les accompagne, pour certains d'entre eux, au quotidien dans leurs activités professionnelles.

---

<sup>5</sup> « La prévention de la délinquance consiste en l'ensemble des actions non coercitives sur les causes des délits dans le but spécifique d'en réduire la probabilité ou la gravité », Prévenir la délinquance, Maurice CUSSON, criminalité internationale.

## I- MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE ET SES LIMITES

### 1- Méthodologie

La Grande Bretagne – pays d'Europe occidentale qui possède le plus de systèmes de vidéosurveillance<sup>6</sup> et dont l'installation a été fortement encouragée par le gouvernement dès les années 80 – a réalisé des études d'impact de la vidéosurveillance sur la criminalité. Les études publiées par le Home Office Research, Development and Statistics Directorate ont été effectuées sur des bases rigoureuses (par nature de délits, observations sur une certaine durée, comparaison avec un échantillon témoin...), dont l'IAURIF s'est inspiré pour construire sa propre méthodologie. Celle-ci repose à la fois sur une approche quantitative, semblable à celle du Home Office, et sur une approche<sup>7</sup> qualitative à partir d'entretiens.

Ainsi, cette étude, méthodiquement construite, cherche à apporter des réponses aux questions suivantes :

- la vidéosurveillance engendre-t-elle une diminution de la délinquance ?
- la vidéosurveillance est-elle un facteur de sécurisation et de moindre exposition aux risques ? Quelle évaluation en fait le personnel ?
- la vidéosurveillance est-elle et dans quelle mesure, un outil d'information et d'aide à la décision ?

L'analyse quantitative des faits d'insécurité a été traitée par l'IAURIF qui a confié, après une démarche d'appel d'offres l'analyse qualitative au cabinet SURETIS. Le rapport définitif a été rédigé par l'IAURIF.

#### **Approche quantitative**

L'approche quantitative a consisté à tenter de mesurer l'impact de la vidéosurveillance sur les faits de délinquance en comparant les actes constatés sur une période de durée identique avant et après le fonctionnement opérationnel du dispositif (nombre, nature, localisation...), ou/et à comparer sur une même période l'évolution de la délinquance avec celle mesurée sur des sites « témoin » non équipés en vidéosurveillance sécurité (similitude de contexte environnemental et du nombre de voyageurs/jour).

L'analyse concerne le périmètre précis des sites retenus (quais des stations de métro, de RER et des gares SNCF sur une ligne précise<sup>8</sup>), des natures de faits ciblés (violences aux voyageurs, vols simples, atteintes physiques aux agents, outrages et menaces aux agents et atteintes aux biens de l'entreprise), et des tronçons de lignes d'autobus permettant la mise en perspective des données police sur l'ensemble des autobus desservant une commune spécifique (en l'occurrence Évry et Saint-Denis), dont tous ne sont pas équipés en vidéosurveillance. Cette analyse se base sur des données statistiques issues du Service Régional de la Police des Transports ferrés franciliens, et des Directions Départementales de Sécurité publique pour les données police, de la base de données CEZAR (Connaître l'Évolution des Zones à Risques) pour la SNCF, du Bureau d'Analyses et de Conseil Opérationnel (BACO) du Département Environnement et Sécurité pour la RATP, et du Service de Suivi Statistique pour la société de transport TICE.

---

<sup>6</sup> La vidéosurveillance dans les pays anglo-saxons est appréhendée comme une des techniques d'un dispositif global de prévention situationnelle qui se fonde sur une interaction permanente des dispositifs humains et techniques.

<sup>7</sup> Cf. « la vidéosurveillance dans les transports en commun de la Région Île-de-France, une réponse efficace à la criminalité ? », Note IAURIF, 7 novembre 2002.

<sup>8</sup> Par exemple, les actes recensés sur la station de métro Strasbourg-Saint-Denis tels que présentés dans l'analyse des données statistiques ne concernent que les quais de la ligne 4 reliant Porte de Clignancourt à Porte d'Orléans.

Dans une volonté d'harmonisation des données statistiques issues des systèmes de recensement des faits délictueux propres à chaque transporteur, l'IAURIF a procédé à certains regroupements de catégories permettant une meilleure approche de l'impact de la vidéosurveillance sur certains types de faits.

Les informations recueillies ont été, plus largement, mises en perspective avec celles des secteurs dans lesquels sont implantés les sites étudiés (totalité de la ligne de métro, ensemble des gares ou lignes d'autobus desservant le département ou la commune), et avec les crimes et délits constatés par les services de police et de gendarmerie sur les arrondissements d'implantation des sites d'études retenus sur Paris, et dans les départements de l'Essonne, des Yvelines et de la Seine-Saint-Denis pour les autres cas.

Il est tenu compte dans cette analyse des autres dispositifs concourant au renforcement de la sécurité (présence humaine, actions développées dans le cadre de CLS, CDST, des contrats de ville ou dans le cadre des actions développées en matière de politique de la ville, amélioration de la qualité de service, aménagement de l'espace, autres outils techniques de sécurisation), ainsi que du contexte environnemental, social et urbain permettant de relativiser certaines tendances et de mieux cerner l'ambiance des lieux d'implantation des caméras de vidéosurveillance.

Ces diverses données complémentaires ont pour intérêt de relativiser ou de mieux comprendre certaines tendances constatées sur les sites choisis, tendances que l'on pourrait injustement imputer à l'effet dissuasif de la vidéosurveillance ou au contraire à l'absence totale d'impact de la vidéosurveillance dans la sécurisation des transports en commun.

Mais résumer l'étude d'impact de la vidéosurveillance dans les transports en commun franciliens à une analyse quantitative de statistiques n'épouserait, en aucun cas, la diversité des répercussions qu'engendre ce dispositif tant en termes opérationnels, que de perceptions et d'usages, que l'on traitera dans une approche plus qualitative. Il faut préciser que, l'approche qualitative<sup>9</sup> a choisi de s'orienter prioritairement sur les pratiques des opérateurs de transport car, en raison d'une insuffisance de communication ciblée sur les voyageurs relative à la vidéosurveillance, il a paru prématuré de chercher à appréhender leur ressenti.

### **Approche qualitative**

Dans un 1<sup>er</sup> temps, sera décrit la façon dont l'outil vidéo est mis à contribution, la façon dont il est implanté et exploité, la manière dont il s'intègre à l'exploitation du site, sa production immédiate au travers des détections qu'il permet, des gains de temps en intervention qu'il engendre et de ses effets dans la gestion des sites. Que voient les opérateurs ? Que consignent-ils ? Quels usages sont faits des informations visuelles sur l'insécurité ou les troubles ? Dans quelle mesure ces images sont-elles utilisées pour favoriser les enquêtes de police ? Combien de séquences d'évènements de délinquance filmées ont-elles servi de preuve judiciaire ?

Le second temps a été consacré, au travers de l'observation et d'entretiens avec les machinistes, les agents de station, les contrôleurs ou les équipes de sécurité et d'ambiance, à la perception de l'outil vidéosurveillance dans la sécurisation des personnes et des biens par des agents en contact quotidien avec le dispositif. La civilité, la convivialité, le bon usage et le respect des personnes et des matériels s'en trouvent-ils renforcés ? le confort intérieur ou la tranquillité des personnes s'en trouve-t-il amélioré ? De quelle manière ?

---

<sup>9</sup>L'approche qualitative a été réalisée sous la direction d'Éric Chalumeau, Directeur Général de SURETIS, avec André Midol, comme consultant et le concours de Guy Conan pour la partie technique (décembre 2003)

## **Choix des sites**

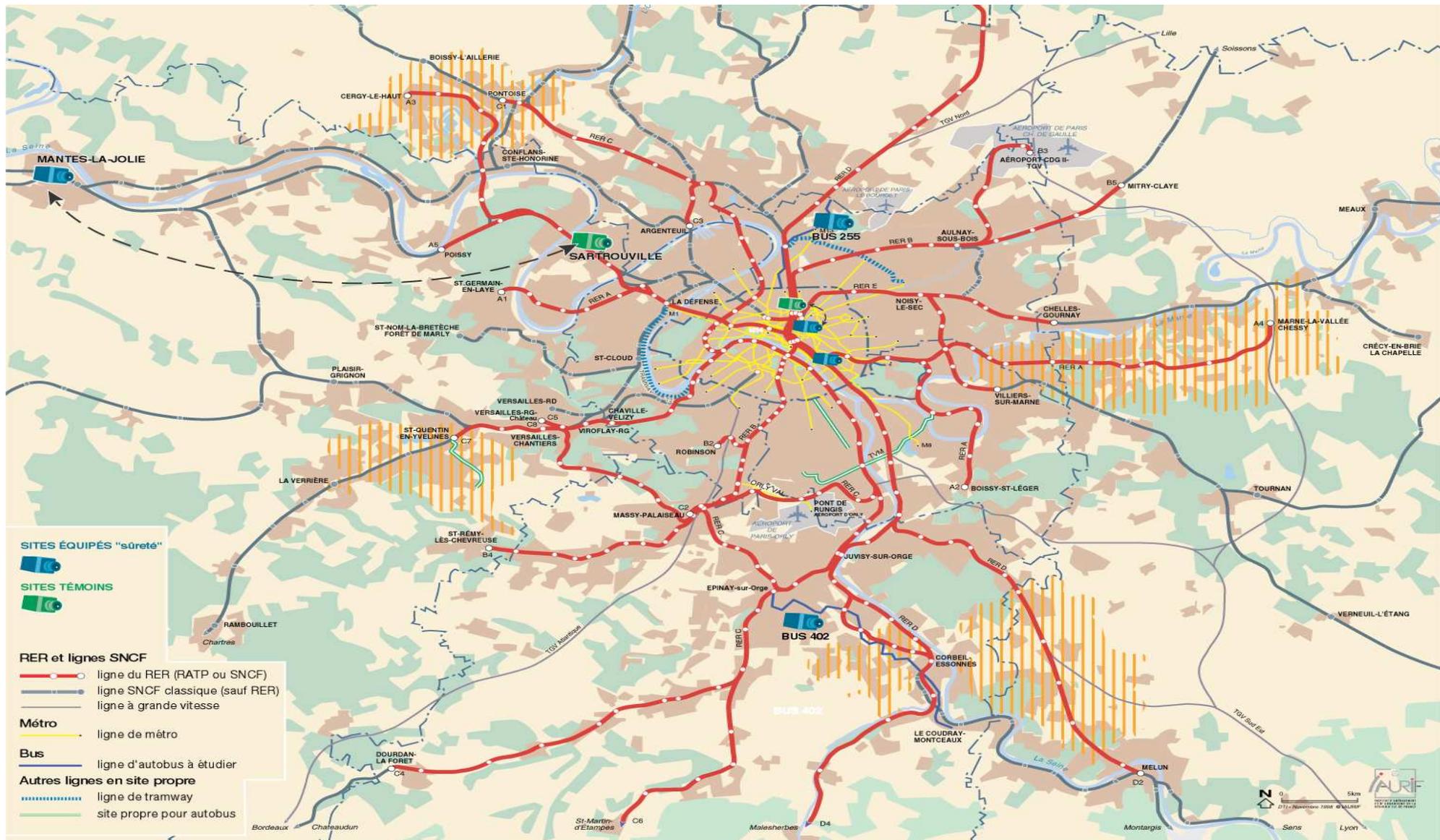
Le choix des sites, validé par le comité de pilotage, s'est effectué en étroite collaboration avec les transporteurs (RATP, SNCF, TICE) selon un certain nombre de critères, et comprend :

- des sites équipés en vidéosurveillance « sécurité », c'est-à-dire reliés à un Poste de Commandement (RATP, TICE) ou à un Centre de Gestion des Appels (SNCF) ;
- un site par type de réseaux de transport en commun franciliens : métro, RER, gare SNCF de banlieue, ligne d'autobus RATP et ligne d'autobus « privée » ;
- des sites prenant en considération les diversités territoriales franciliennes : ils sont localisés à Paris, en petite couronne (Seine-Saint-Denis) et grande couronne (Yvelines et Essonne) ;
- des sites représentatifs de la délinquance dans les transports :
  - tronçon sur Évry de la ligne d'autobus 402 du réseau de Transport Intercommunal du Centre Essonne (TICE) ;
  - tronçon sur Saint-Denis de la ligne d'autobus RATP 255 reliant la Porte de Clignancourt à Stains ;
  - gare SNCF de banlieue : Mantes-la-Jolie ;
  - gare centrale parisienne RER : Gare de Lyon ;
  - station de métro : Strasbourg-Saint-Denis.

Au total, chacun des sites a fait l'objet de l'analyse :

- des données clés de la délinquance et de leur évolution spatio-temporelle ;
- des données relatives à la fonction de la vidéosurveillance dans les systèmes d'exploitation, de maintenance, de régulation des espaces et de protection des personnes et des biens ;
- des apports tangibles de la vidéosurveillance dans la maîtrise des lieux et des usages par l'exploitant, dans la détection des risques et des infractions, le déclenchement des interventions, les interpellations et l'élucidation des faits ;
- des perceptions de l'outil et de son impact par différentes catégories d'agents au regard du bon usage, de la tranquillité, de la sécurité des personnes et des biens, et la lutte contre la délinquance.

# LOCALISATION DES 5 SITES RETENUS EN ÎLE-DE-FRANCE



## **2- Limite des résultats**

L'étude ci-après présentée relative à l'impact de la vidéosurveillance comporte des limites qu'il est, préalablement, important de préciser.

### **La reconstitution ex-ante d'un point de départ de l'étude**

L'analyse ci-après présentée de l'impact de la vidéosurveillance dans les transports en commun franciliens se trouve limitée par la non-observation des gares, stations de métro ou lignes d'autobus publiques et privées avant le fonctionnement opérationnel de la vidéosurveillance. L'étude est menée après la mise en place des systèmes et repose sur une reconstitution partielle du contexte d'insécurité des sites retenus avant l'installation. Trois limites se dégagent ainsi :

- une absence de temps zéro, confortée par une mise en place progressive des systèmes ;
- une variété technologique des dispositifs de vidéosurveillance, ce qui rend l'évaluation de l'impact difficile à généraliser ;
- une analyse des statistiques limitée par l'ancienneté de certaines installations, telle que celle de la station de métro Strasbourg-Saint-Denis, équipée en 1991.

Aussi, la difficulté d'évaluer ce qu'était la situation en termes de délinquance sans le dispositif vidéosurveillance ne nous permet pas d'en mesurer précisément l'impact mais de fournir plutôt quelques tendances d'évolution.

### **Une analyse limitée par le faible nombre des faits constatés**

Les sites étudiés présentent un nombre de faits relativement faible, ce qui limite l'évolution spatio-temporelle et nous conduit encore à ne retenir que des tendances. Les données ne sont, d'autre part, que le reflet de la criminalité apparente et non de la criminalité réelle qui comprendrait la totalité des faits effectivement commis et dont la connaissance serait institutionnellement effective. Un chiffre noir persiste, notamment pour les atteintes sexuelles en raison de la réticence des victimes à procéder à des déclarations relatives à des incidents psychologiquement délicats. Pour les vols à la tire, les vols simples ou certains vols à l'arraché (type les vols de portables), le dépôt de plainte dépend de la valeur des éléments perdus, et de la volonté du voyageur d'en faire part à son assurance.

La connaissance de la criminalité reste également variable selon la nature des délits considérés. Les données des transporteurs semblent relativement fiables pour les atteintes à l'encontre des agents - même si les signalements d'outrages et de menaces restent liés au ressenti et à la volonté personnelle de chacun des agents de le signaler - et aux biens de l'entreprise. Malgré cela, il peut y avoir des évolutions du nombre de faits enregistrés parfois liées à la mise en place d'actions particulières valorisant de meilleures remontées d'informations. Le recensement des faits délictueux ou d'incivilités par les transporteurs, qui n'engendre pas forcément d'instruction judiciaire, permet par ailleurs d'évaluer certaines composantes du sentiment d'insécurité perçu par les voyageurs et les agents.

Il reste néanmoins dommageable qu'un certain nombre d'éléments participant au sentiment d'insécurité dans les transports en commun, ne soient pas enregistrés, excluant leur mesure dans l'approche statistique, alors même que le niveau du sentiment d'insécurité demeure une préoccupation des acteurs institutionnels, sociaux et économiques. Il est connu, en outre, qu'il n'y a pas forcément de corrélation entre des lieux où le sentiment d'insécurité est fort et les lieux effectivement criminogènes.<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> « L'impact de la vidéosurveillance sur la sécurité dans les espaces publics et les établissements privés » Dominique Pecaud, IHESI, Études et recherches.

De leur côté, les données police, issues du Service Régional de la Police des Transports (SRPT) de la Direction de la Police Urbaine de Proximité de la Préfecture de Police de Paris et des Directions Départementales de la Sécurité Publique pour les réseaux de surface<sup>11</sup>, sont beaucoup plus fiables pour les atteintes à l'encontre des voyageurs.

### **Un manque d'harmonisation des données**

Les transporteurs ont développé, depuis quelques années, des outils de recensement des faits délictueux rencontrés sur leurs réseaux leur permettant de cibler leurs propres actions participant au renforcement de la sécurité des personnes et des biens. Cette meilleure connaissance des faits, de leur nature, de leur localisation, des tranches horaires les plus sensibles leur permet d'adapter leurs moyens à mettre en place pour lutter contre des actes de délinquance spécifique, dont la priorité reste liée à la stratégie interne du transporteur.

Or l'on constate un manque d'harmonisation des différents tableaux de bord statistiques des transporteurs franciliens, bien même qu'elle constitue un préalable au processus d'évaluation des politiques publiques de sécurité dans les transports.

### **Une difficulté d'isoler l'outil vidéosurveillance dans la coproduction de la sécurité**

L'État et le Conseil régional d'Île-de-France ont développé, en partenariat, une politique globale de prévention et de sécurisation des personnes et des biens dans les transports en commun franciliens depuis plusieurs années. Basées à la fois sur des moyens techniques comme la vidéosurveillance et sur un renforcement de la présence humaine, menées à la fois dans le cadre des dispositifs institutionnels de sécurité tels que les Contrats Locaux de Sécurité et les Contrats Départementaux de sécurisation des transports en commun, ou dans le cadre des dispositifs de politique de la ville tels que les contrats de ville, les actions répondent toutes à une volonté institutionnelle de renforcement de la sécurité. Leurs effets restent néanmoins extrêmement difficiles à isoler.

### **Une absence d'objectifs clairs attribués à l'outil**

L'absence de hiérarchisation des objectifs et des cibles visés par les transporteurs quand ils ont recours à la vidéosurveillance relativise encore la portée de l'étude, qui n'a pu mettre en exergue qu'un effet relatif de la vidéosurveillance sur la sécurisation des transports collectifs franciliens.

---

<sup>11</sup> Pour parcellaires qu'elles soient, les données du transporteur demeurent néanmoins un indicateur nécessaire, ainsi que le souligne le rapport parlementaire de Messieurs CARESCHE et PANDRAUD qui notent que « chacune des approches présentées par ces acteurs (établissements scolaires, entreprises de transports publics, bailleurs sociaux,...) est intéressante en soi, car elle est adaptée aux moyens et aux objectifs internes des organismes pour assurer la sécurité des usagers, des clients et des personnels », et que « ces outils ont également, par leur approche, une très grande utilité pour l'action du terrain », même si « il ne serait pas logique de rechercher uniquement une compatibilité entre les nomenclatures élaborées par ces organismes et l'état 4001 ».

## II- ANALYSE PAR SITE

Elle comprend, pour chaque site retenu, la description du contexte urbain et social, une analyse statistique des faits enregistrés, et les résultats de l'analyse qualitative.

Avant d'aborder ces différents points, on présente quelques informations de cadrage relatives à la délinquance constatée dans l'ensemble des transports en commun franciliens.

### 1- État de la délinquance, de la victimation et du sentiment d'insécurité constatés dans les réseaux de transports en commun franciliens

#### Les grandes tendances des actes de délinquance constatés par les services de police et les transporteurs publics

Les données statistiques ci-après sont issues de la base de données du nouveau Service Régional des Transports de la Direction de la Police Urbaine de Proximité de la Préfecture de Police de Paris créé au 1<sup>er</sup> janvier 2000, du Département Environnement et Sécurité de la RATP, et de la base de données CEZAR de la SNCF.

Seules les grandes caractéristiques de la délinquance sont présentées ci-après, et par souci d'être concis ne sont indiquées que les données statistiques relatives aux actes de délinquance constatés sur le réseau ferré et routier<sup>12</sup> de 1999 et 2002.

infractions	données police* (réseau routier et ferré)			données RATP (métro, RER, autobus)			données SNCF (trains)		
	nombre		t% variation	nombre		t% variation	nombre		t% variation
	1999	2002	2002-1999	1999	2002	2002-1999	1999	2002	2002-1999
violences contre les voyageurs	1 310	1 119	-14,6%	1 782	1 790	0,4%	1 064	1 888	77,4%
vols avec violences contre les voyageurs	4 122	6 939	68,3%	1 206	1 251	3,7%	596	952	59,7%
vols simples	19 935	36 478	83,0%	1 450	1 885	30,0%	1 481	1 976	33,4%
outrages et menaces contre les agents	528	895	69,5%	1 070	1 938	81,1%	733	1 465	99,9%
violences contre les agents	880	749	-14,9%	1 447	1 432	-1,04%	541	703	29,9%
dégradations	1 642	1 334	-18,8%	3 267	5 136	57,2%	11 329	10 495	-7,4%
<b>TOTAL</b>	<b>28 417</b>	<b>47 514</b>	<b>67,2%</b>	<b>10 222</b>	<b>13 432</b>	<b>31,4%</b>	<b>15 744</b>	<b>17 479</b>	<b>11,0%</b>

#### Actes de délinquance constatés dans les transports en commun de la région Île-de-France par les services de police, la RATP et la SNCF (années 1999-2002)

\* les statistiques police n'incluent pas, pour l'année 1999, les actes de délinquance constatés dans les transports en commun du département des Hauts-de-Seine. Force est également de préciser que les vols simples ou à la tire étaient encore enregistrés en 1999 sous la rubrique « autres infractions », expliquant la différence importante de ce type d'actes sur la période 2002-1999.

a- les atteintes aux personnes sur les réseaux de transports franciliens

Pour les **voyageurs**, il ressort des statistiques police **une prépondérance de la délinquance de profits** qui, tous vols confondus, représente en 2002, 91% des délits constatés. Les transporteurs RATP, SNCF, TICE retrouvent dans leurs statistiques ces mêmes tendances, étant toutefois signalé que leur connaissance des vols à la tire est très parcellaire. Ils constatent, pour les vols avec violences, l'importance des vols de téléphones portables.

Pour les **agents**, les transporteurs ont une bonne connaissance des faits commis. Variant selon les métiers, ces atteintes sont, pour 40% des violences sans motif apparent, pour 30% des violences en relation avec des opérations de contrôle et pour 1% des violences liées à des opérations de la Surveillance Générale. Depuis deux ans, la SNCF constate un déplacement de la

<sup>12</sup> Ces données statistiques n'incluent pas les données relatives aux réseaux routiers privés pour les atteintes physiques et verbales à l'encontre des agents.

violence des trains vers les gares surtout significatif en Île-de-France. Pour la RATP, les atteintes physiques à l'encontre des agents se focalisent à plus de 60% dans les autobus, une diminution des atteintes physiques à l'encontre des autres catégories s'observe depuis quelques années.

Les transporteurs recensent, en outre, les atteintes verbales (outrages ou menaces) qui leur permettent notamment d'apprécier le ressenti de sécurité de leurs agents.

b- les atteintes aux biens

Pour la police, les atteintes aux biens ne représentent qu'un faible volume de faits constatés tandis que chez les transporteurs les données sont très importantes. Cette différence résulte du fait que les transporteurs enregistrent la quasi-totalité des faits alors que la police ne comptabilise que les délits.

La SNCF recense, en effet, plus de 10 000 dégradations de biens et actes de malveillance essentiellement localisées dans les trains tandis que la RATP recense plus de 5000 atteintes aux biens avec une spécificité par réseaux puisque plus de 90% des graffiti, tags et gravures sont perpétrés dans les réseaux ferrés tandis que les bus concentrent la quasi-totalité des jets de projectiles.

**Quelques chiffres issus des enquêtes victimation et insécurité relatifs aux transports collectifs franciliens**

Les chiffres présentés ci-après sont issus des enquêtes « victimation et du sentiment d'insécurité » menées par l'IAURIF à la demande du Conseil régional d'Île-de-France en 2001 et 2003 auprès d'un échantillon de 10 500 franciliens âgés de 15 ans et plus, représentatif de la population francilienne.

**Peurs et préoccupation « sécurité »**

	préoccupation "sécurité"		peur bus		peur train		peur RER		peur métro	
	enquête 2001	enquête 2003	enquête 2001	enquête 2003	enquête 2001	enquête 2003	enquête 2001	enquête 2003	enquête 2001	enquête 2003
<b>10500 franciliens</b>	<b>39,2%</b>	<b>27,8%</b>	<b>19,3%</b>	<b>19,3%</b>	<b>28,3%</b>	<b>28,3%</b>	<b>34,1%</b>	<b>34,1%</b>	<b>30,9%</b>	<b>30,9%</b>
<b>parmi les victimes de vols ou tentatives dans les transports en commun</b>	<b>40%</b>	<b>26%</b>	<b>30%</b>	<b>30%</b>	<b>34%</b>	<b>34%</b>	<b>49%</b>	<b>49%</b>	<b>42%</b>	<b>42%</b>
<b>parmi les victimes d'agressions ou tentatives dans les transports en commun</b>	<b>32%</b>	<b>32%</b>	<b>34%</b>	<b>34%</b>	<b>52%</b>	<b>52%</b>	<b>61%</b>	<b>61%</b>	<b>53%</b>	<b>53%</b>

La peur<sup>13</sup> des franciliens dans les transports en commun est aussi élevée en 2003 qu'en 2001, et concerne particulièrement le RER (34,1%), puis le métro (30,9%), le train (28,3%), et le bus (19,3%). En 2003, comme en 2001, la peur dans les transports en commun touche plutôt les femmes et les jeunes, qui sont également les plus grands utilisateurs. La préoccupation « sécurité » semble diminuer parmi les victimes de vols (ou tentatives), et stagner parmi les victimes d'agressions (ou tentatives), d'une enquête à l'autre.

<sup>13</sup> Dans les deux enquêtes, le sentiment d'insécurité est mesuré en utilisant le taux de préoccupation envers la délinquance et le taux de peur dans les transports en commun pour ceux qui les prennent ou les ont pris. Les victimations sont personnelles et concernent les vols sans violence et les agressions réalisées en 2000, 2001 et 2002 dans les transports en commun franciliens.

L'enquête 2003 fait ressortir une progression des vols (ou de tentative) subis par les Franciliens dans les transports en commun par rapport à l'enquête 2001. Le nombre de victimes d'agressions (y compris les agressions sexuelles) n'a, par contre, pas évolué et concerne près de 130 000 franciliens.

### **Nombre de franciliens victimes au moins une fois en trois ans ...**

	enquête 2001	enquête 2003
<b>... d'un vol ou tentative dans les transports en commun</b>	<b>140 000</b>	<b>210 000</b>
<b>... d'un vol ou tentative dans une gare ou aux alentours</b>	<b>30 000</b>	<b>30 000</b>
<b>... d'une agression ou tentative dans les transports en commun</b>	<b>130 000</b>	<b>130 000</b>
<b>... d'une agression ou tentative dans une gare ou aux alentours</b>	<b>20 000</b>	<b>20 000</b>

En 2001 comme en 2003, les vols et agressions dans les transports en commun surviennent essentiellement lors de trajets « domicile-travail ou école », de jour et en dehors du quartier d'habitation de la victime. L'objet du vol est, dans la majorité des cas, de l'argent ou des bijoux. On note, par ailleurs, une multiplication par 4 du nombre de vols de téléphones portables et d'ordinateurs par rapport à l'enquête de 2001, alors qu'ils n'ont été multipliés que par 1,7 tous lieux confondus.

Deux agressions sur trois, dans les transports en commun, sont des vols avec violences (ou tentative) s'accompagnant plus fréquemment de coups que dans un autre lieu. Les autres agressions sont, pour la plupart, des agressions verbales que l'on retrouve, en revanche, dans d'autres lieux.

Le taux de plainte des victimes n'a pas évolué d'une enquête à l'autre. En 2003, 42,3% des victimes de vols sans violence et 38,5% des victimes de vols avec violences ont porté plainte. Pour les agressions, le taux de plainte est encore moins fréquent (moins d'une personne sur dix).

Les jeunes, notamment les moins de 30 ans, sont légèrement surexposés au risque de vols dans les transports en commun. Les 20-24 ans sont, par ailleurs, les plus exposés aux agressions dans les transports en commun.

## 2- Résultats par site

Station / gare	Réseau	Date d'équipement de caméras sûreté	Nombre de caméras reliées au PC 2000, au Centre de Gestion des Appels (C.G.A.) dans les autobus	Centre de visualisation des images	Nombre d'interphones	Nombre de bureaux de vente (BV) et raccordement des alarmes
La ligne d'autobus 402	TICE*	février 2000	4 dans autobus standard, et 6 dans articulé	(1) enregistrement continu avec stockage des images 15 mn avant et après le déclenchement alarme, localisation des bus en détresse et écoute radiophonique au PC TICE	Pas d'interphones mais 12 caméras implantées sur les arrêts d'autobus gare Evry-Courcouronnes et Agora, et reliées au PC TICE	
La ligne d'autobus 255	RATP	avril 2001	4 dans autobus, et 6 dans les bus articulés	Enregistrement continu avec stockage des images 15 mn avant et après le déclenchement alarme, localisation des bus en détresse et écoute radiophonique à la Permanence Bus		
La gare de banlieue Mantes-la-Jolie (équipée)	SNCF	février 2002	14	Centre de Gestion des Appels (CGA)	8 (1 sur chaque quai, 2 accès passerelle)	3 (pédale d'agression, alarme effraction raccordées au CGA, et code d'accès)
La gare de banlieue Sartrouville (témoin)	SNCF	/	0	Bureau de vente (BV)	3 (sur quais), et 3 Contrôle Automatique Banlieue (CAB)	3 (alarme effraction raccordée au CGA, et lecteur badge)
La gare centrale parisienne de RER A - Gare de Lyon	RATP	juin 2000	190	Centre de Surveillance (CDS) et PC 2000	65 (4 sur quais, 2 dans couloirs et accès, et 2 sur escaliers mécaniques)	5 (alarme agression-effraction des BV raccordée au CDS et au PC 2000)
La station de métro Strasbourg-St-Denis (équipée)	RATP	octobre 1991	52	Centre de Liaison (CL) de Strasbourg St Denis et PC 2000	9 (6 sur quais, 1 dans couloirs et accès, et 1 sur escalier mécanique)	2 (alarme agression-effraction des BV raccordée au PC 2000)
La station de métro Barbès-Rochechouart (témoin)	RATP	/	0	Bureau de vente (BV)	8 (4 sur quais, 2 dans couloirs et accès, et 2 sur escalier mécanique)	2 (alarme agression-effraction des BV raccordée au PC 2000)

\* Transports Intercommunaux du Centre Essonne

(1) Il n'existe pas, pour le moment, de visualisation directe des images dans les autobus, ni dans un centre auquel le dispositif embarqué pourrait être relié. Le fonctionnement de la vidéosurveillance est donc précisé. Le futur système de vidéosurveillance en déploiement sur le réseau de surface sera numérisé et dans certains cas accompagné d'un écran de contrôle renvoyant directement les images de la partie arrière du véhicule aux machinistes.

Localisation du tronçon « les Miroirs-Place de la commune »



Source : lignes d'autobus du réseau de transport privé TICE (Transports Intercommunaux du Centre-Essonnes)

## CAS N°1

### Tronçon « Les Miroirs-Place de la commune » à Évry (Essonne) LIGNE D'AUTOBUS PRIVÉE 402 du réseau TICE

La ligne 402 du réseau des Transports Intercommunaux Centre Essonne (TICE) traverse le département de l'Essonne en desservant les communes d'Évry, Coudray-Montceaux, Corbeil-Essonnes, Ris-Orangis, Grigny, Morsang-sur-Orge, Villemoisson-sur-Orge et Épinay-sur-Orge.

En 2002, les 91 bus de la société de transport TICE étaient équipés en vidéosurveillance ainsi que 2 arrêts d'autobus (« *gare Evry-Courcouronnes* » et « *Agora* »).

La ligne d'autobus 402, retenue dans notre étude, a été équipée en vidéosurveillance en **février 2000**, et compte **4 caméras par autobus standard et 6 par autobus articulé**. Les images sont enregistrées en continu durant 6 à 8 heures et stockées 15mn avant et après le déclenchement du signal de détresse par le machiniste. Le machiniste est relié par radiophonie au Poste de Commandement de la société de transport routier TICE dans laquelle des agents localisent le « bus en détresse » grâce à la radiolocalisation et préviennent les forces de la police en cas de besoin d'intervention.

L'ensemble du trafic-radio est enregistré, librement accessible et conservé de façon à émettre des retours et vérifications sur la circulation, les consignes et les incidents. On pourrait relever que ces enregistrements ne sont pas entourés d'autant de précautions que celles qui cadrent l'exploitation de la vidéosurveillance.

Afin d'apprécier l'impact éventuel de la vidéosurveillance embarquée dans les autobus de la ligne 402, et plus spécifiquement sur son tronçon desservant la commune d'Évry, sur la délinquance, ainsi que son utilisation en tant qu'outil de sécurisation et d'aide à la décision, une présentation du contexte environnemental, social et urbain est effectuée, avant de poursuivre l'analyse des faits et restituer les enquêtes menées auprès des personnels.

#### 1- Contexte urbain et social

La ligne d'autobus traverse la région d'Évry du Nord-Ouest au sud-est et emprunte sur Évry une voirie en site propre considérée comme un atout majeur de la ville nouvelle et un élément structurant de son développement urbain.

Afin de mieux cibler l'impact de la vidéosurveillance sur la délinquance<sup>14</sup>, une étude du contexte urbain, social et économique a été menée sur le tronçon de la ligne 402 qui relie les arrêts d'autobus « Les Miroirs » à « Place de la commune » de la commune d'Évry. Long de 2,1 km, il traverse trois quartiers de la ville particulièrement touchés par les incidents répertoriés sur la ligne 402 : Pyramides, Évry centre et Épinettes. Le site propre en grande partie surélevé est traversé par de nombreuses passerelles piétonnes.

Malgré ses potentialités, Évry (62% de la population de l'agglomération), est l'une des communes les plus pauvres de l'Essonne. La population est particulièrement jeune (32% de moins de 20 ans) et en grande partie touchée par le chômage et la précarité. Le parc de logements social attire de plus en plus difficilement les classes moyennes. Les 3 quartiers concernés par le tronçon forment des unités urbaines distinctes :

---

<sup>14</sup> Afin de mieux cibler l'impact de la vidéosurveillance sur la délinquance, la méthodologie a consisté à présenter les autres actions de sécurisation mises en place, et à analyser le contexte urbain, social et économique dans lequel est implanté l'outil.

**Les Pyramides** (Station « **Les Miroirs** ») : c'est le quartier d'habitat social collectif le plus peuplé de l'agglomération (9400 habitants, 3400 logements), lieu d'accueil de population étrangère et de populations nouvelles. Une sur-occupation des logements semble notable et liée à l'accroissement des familles nombreuses. Le quartier connaît la situation sociale la plus fragile avec un taux de chômage de 18,9%.

**Évry Centre** (Stations « **Agora, Evry-Courcouronnes, Mgr-Roméro** ») : c'est le pôle administratif et commercial structurant au sein de la commune, de l'agglomération et du sud de l'Ile-de-France (administration préfectorale, université, centre commercial). Sa population résidente est très diverse, principalement composée de 20-39 ans d'un niveau d'études assez élevé. Les indicateurs sociaux restent élevés (taux de chômage : 14,1%).

**Les Épinettes** (Station « **Place de la commune** ») : c'est un quartier contrasté avec un secteur d'activités (Génopole) et un sous-quartier (Place de la Commune). Le quartier des Épinettes ne comprend pas les populations les plus démunies mais son taux de chômage (12,2%) augmente plus rapidement que sur la commune.

**Les chiffres clés : population, logements, emploi et taux de chômage**

	Ville d'Évry	Département de l'Essonne	Région Île-de-France
Population	49 437	1 134 238	10 952 011
Taux annuel moyen de variation de la population	+ 0,9%	+ 0,5%	+ 0,3%
Logements	19 258	460 753	5 082 655
Part des logements locatifs sociaux	41,5%	21,1%	23,4%
Emploi	32 353	401 397	5 041 995
Taux de chômage	13,0%	9,5%	11,5%

Source : INSEE – RGP 1999

Des dispositifs institutionnels en matière de sécurité et de politique de la ville ont permis le développement d'actions variées basées sur un renforcement de la présence humaine dans l'espace public et les quartiers, une sensibilisation à la citoyenneté et aux règles de vie collective, des investissements techniques et un plus grand partenariat des acteurs locaux. Ces actions, menées dans un concept de coproduction de sécurité et de sentiment de sécurité, participent à la lutte contre la délinquance, y compris dans les transports collectifs.

**Les dispositifs Sécurité et Politique de la Ville :**

<b>Dispositifs Sécurité :</b>	
Communal	Contrat local de sécurité (29/01/1999)
Départemental	Contrat départemental de sécurité dans les transports en commun de l'Essonne (14/06/1999) – création d'un observatoire de la sécurité dans les TC, des groupes de travail thématiques et territoriaux qui fonctionnent bien
<b>Dispositifs Politique de la Ville :</b>	
Contrat de ville	Contrat de ville intercommunal avec Ris Orangis, Courcouronnes, et Corbeil - Essonne ZUS : Pyramide, Parc au Lièvre
GPV	GPV avec Corbeil - Essonne sur les quartiers Pyramides et Tarterêts.

## 2 - Évolution des faits de délinquance

Les données statistiques de la société de transport routier privée TICE concernent les actes de délinquance constatés sur la ligne 402 et plus spécifiquement sur le tronçon desservant la commune d'Évry sur une période avant et après le fonctionnement opérationnel de la vidéosurveillance (25 mois). Les données de la Direction Départementale de la Sécurité Publique de l'Essonne concernent les actes de délinquance constatés sur les lignes d'autobus desservant la commune d'Évry et le département de l'Essonne sur la même période.

Selon les statistiques de TICE, le nombre de faits de délinquance constatés sur la ligne d'autobus 402 et sur le tronçon ont diminué de 30% depuis 2000, date d'installation de la vidéosurveillance alors que l'on constate dans le même temps une progression du trafic annuel des voyageurs sur la ligne, pouvant laisser présager une amélioration de la qualité de service auquel participe la sécurité et le sentiment de sécurité.

**Nombre de faits enregistrés par Tice, sur une période de 25 mois avant et après le fonctionnement opérationnel de la vidéosurveillance**

Nature des faits	Tronçon « les miroirs - place de la commune »		Ligne 402	
	Janvier 1998 à janvier 2000 (25 mois)	Février 2000 à février 2002 (25 mois)	Janvier 1998 à janvier 2000 (25 mois)	Février 2000 à février 2002 (25 mois)
Violences / voyageurs	20	21	55	47
Vols simples	0	0	7	8
Violences / agents	6	0	25	5
Outrages / agents	22	6	87	28
Atteintes aux biens	9	7	46	22
Jets de projectiles	47	38	120	123
Gênes sur la voie	17	31	54	86
Présences gênantes	21	6	105	37
Décompressions / ouvertures capot	17	7	56	27
Montées en fraude	9	1	31	8
Malaises	4	3	23	28
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>121</b>	<b>609</b>	<b>417</b>

*Source : la Base de données de la société de transport routier TICE qui recense tous les signalements des machinistes, y compris les décompressions de porte, les ouvertures de capot, les gênes sur la voie, les présences gênantes dans l'autobus, les malaises et les montées en fraude, qui ne sont pas pris en compte dans les données des services de police.*

Si l'on examine la nature des faits concernés par la baisse, on constate qu'il s'agit des atteintes aux agents (violences et outrages) et aux biens de l'entreprise, des présences gênantes et des montées en fraude. Les violences aux voyageurs diminuent sur la totalité de la ligne de bus 402 vidéosurveillée, mais restent quasiment stables sur le tronçon plus spécifiquement étudié. Les jets de projectiles enregistrent une tendance inverse : ils diminuent sur le tronçon et progressent sur la totalité de la ligne.

La vidéosurveillance, dont l'impact isolé est difficilement mesurable, semble avoir participé à la sécurisation des usagers et des agents à l'intérieur du véhicule. Par contre, les atteintes de l'extérieur du véhicule, tels les gênes sur la voie, progressent et occupent une place de plus en plus importante dans la délinquance.

Les atteintes physiques et verbales à l'encontre des agents semblent diminuer plus nettement sur le tronçon et la ligne 402 équipée que sur les autres lignes desservant Évry et le département<sup>15</sup>,

<sup>15</sup>Rappelons que les lignes d'autobus desservant la commune d'Évry et le département de l'Essonne ne sont, pas toutes, équipées du dispositif de vidéosurveillance.

suggérant un impact positif de la vidéosurveillance sur les actes de délinquance contre les agents.

Les données de la Direction Départementale de la Sécurité Publique de l'Essonne, qui cernent mieux les faits à l'encontre des voyageurs, montrent, sur la même période, et sur la totalité des lignes d'autobus desservant Évry (dont la plupart sont équipées en vidéosurveillance) et l'Essonne, une diminution des vols avec violences à l'encontre des voyageurs, et plus légèrement des atteintes physiques à l'encontre des agents, tandis que le nombre de vols simples continuent à augmenter, comme dans l'ensemble du département de l'Essonne.

**Nombre de faits enregistrés par la Direction Départementale de Sécurité Publique du département de l'Essonne sur une période de 25 mois avant et après le fonctionnement opérationnel de la vidéosurveillance**

Nature des faits	Totalité des lignes d'autobus Commune d'Évry		Totalité des lignes d'autobus Département de l'Essonne	
	Janvier 1998 à janvier 2000 (25 mois)	Février 2000 à février 2002 (25 mois)	Janvier 1998 à janvier 2000 (25 mois)	Février 2000 à février 2002 (25 mois)
Violences / voyageurs	53	54	62	65
Vols avec violences / voyageurs	123	112	146	138
Vols simples	109	128	122	152
Violences / agents	10	8	12	11
Outrages et menaces / agents	31	22	39	27
Atteintes aux biens	35	52	44	63
<b>TOTAL</b>	<b>361</b>	<b>376</b>	<b>425</b>	<b>456</b>

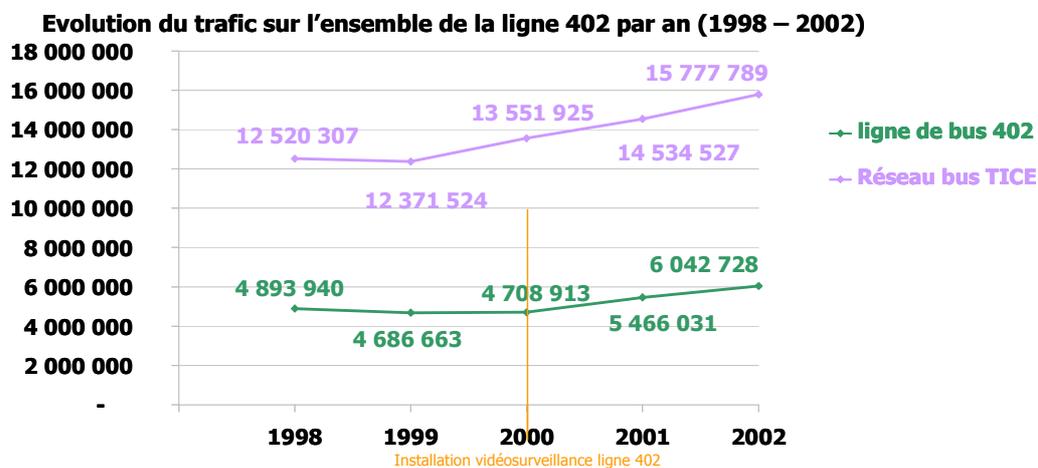
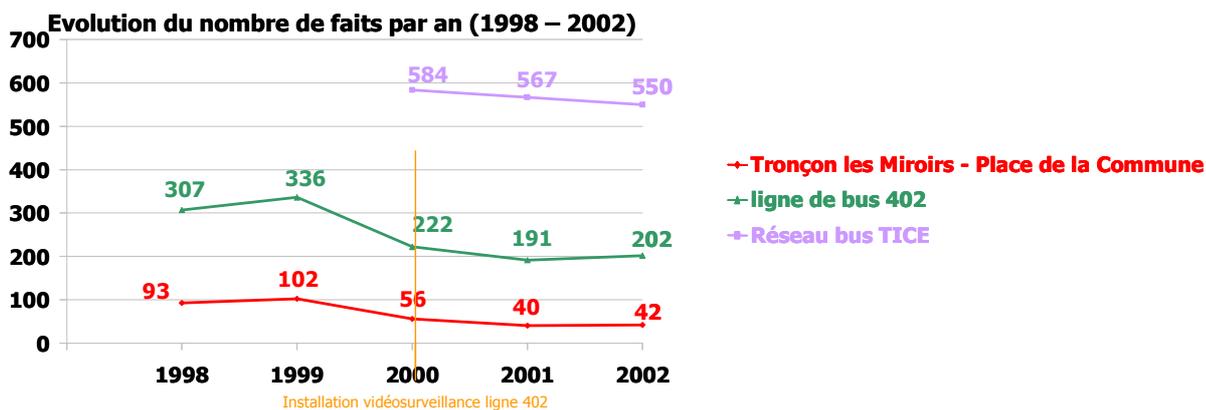
*Source : Service Régional de la Police des Transports de la Préfecture de Police de Paris. Ces données concernent les infractions constatées sur l'ensemble des autobus desservant la commune d'Évry et le département de l'Essonne.*

Ainsi globalement, la vidéosurveillance semblerait participer au renforcement de la sécurité. Toutefois il faut remarquer que de nombreuses autres actions ont été menées dans le cadre des dispositifs institutionnels de sécurité et de politique de la ville, basés sur une coproduction de sécurité alliant la prévention, la dissuasion et la sanction adossée à la réparation et à la réinsertion. La présence humaine dans l'espace public (Agents Locaux de Médiation Sociale<sup>16</sup>) et dans les transports collectifs (agents d'ambiance) a été augmentée, et des investissements techniques développés. Le Contrat Départemental de Sécurité dans les transports (CDST) de l'Essonne a renforcé le partenariat des acteurs locaux dans la lutte contre la délinquance dans les transports en commun par un schéma directeur qui regroupe dans un axe commun les différentes actions des transporteurs desservant l'Essonne. Un observatoire départemental de la sécurité dans les transports essonniers, mis en place en 2000, permet de suivre l'évolution de la délinquance par nature de faits, par commune, par entreprise de transports, par jour et par heure, et de cibler les actions. Des actions de prévention ont également été menées dans le cadre associatif, en amont des signatures du Contrat Local de Sécurité et du CDST. Elles ont notamment concerné le développement de la citoyenneté à travers des activités ludiques et créatives, des rencontres intergénérationnelles, et une présence plus soutenue des bénévoles dans les quartiers dans un objectif de renforcement du lien social.

<sup>16</sup> L'une des principales actions prises par les communes franciliennes dans le cadre de leur Contrats Locaux de Sécurité a été le renforcement de la présence humaine dans l'espace public et les quartiers. Dénommés Agents Locaux de Médiation Sociale, dotés d'un statut d'emplois-jeunes, ils avaient comme principale fonction de renforcer le lien social entre les institutions et les citoyens, et entre les citoyens ; 25 questions aux maires sur leur contrat local de sécurité, IAURIF, 2002.

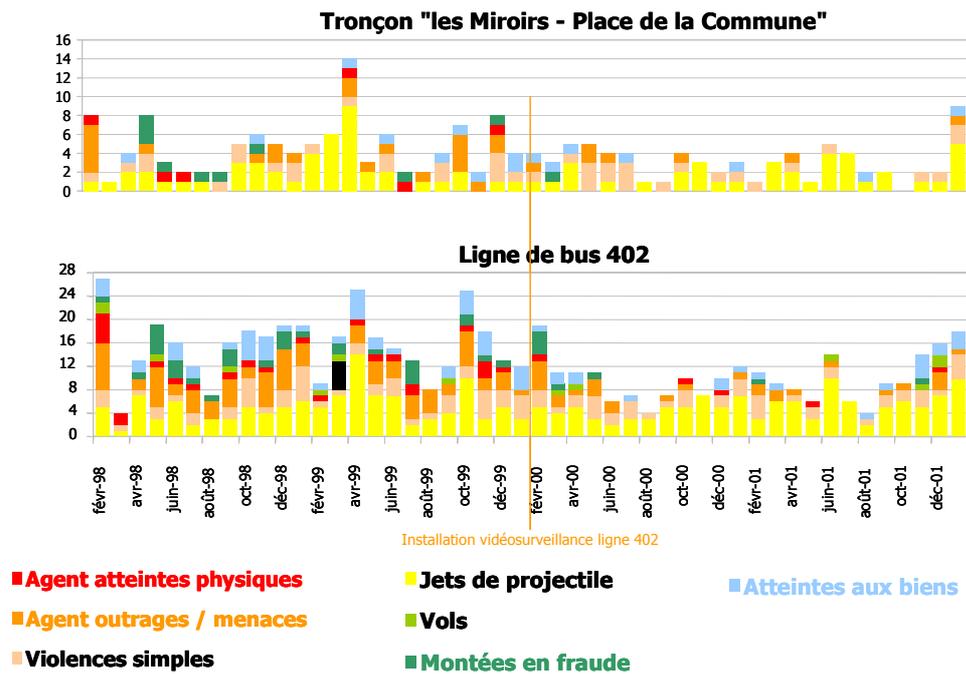
## Évolution de la délinquance sur une ligne d'autobus privée en grande couronne après le fonctionnement opérationnel de la vidéosurveillance :

Ligne de bus 402 de la société TICE  
Tronçon étudié : "Les Miroirs – Place de la Commune" sur Évry

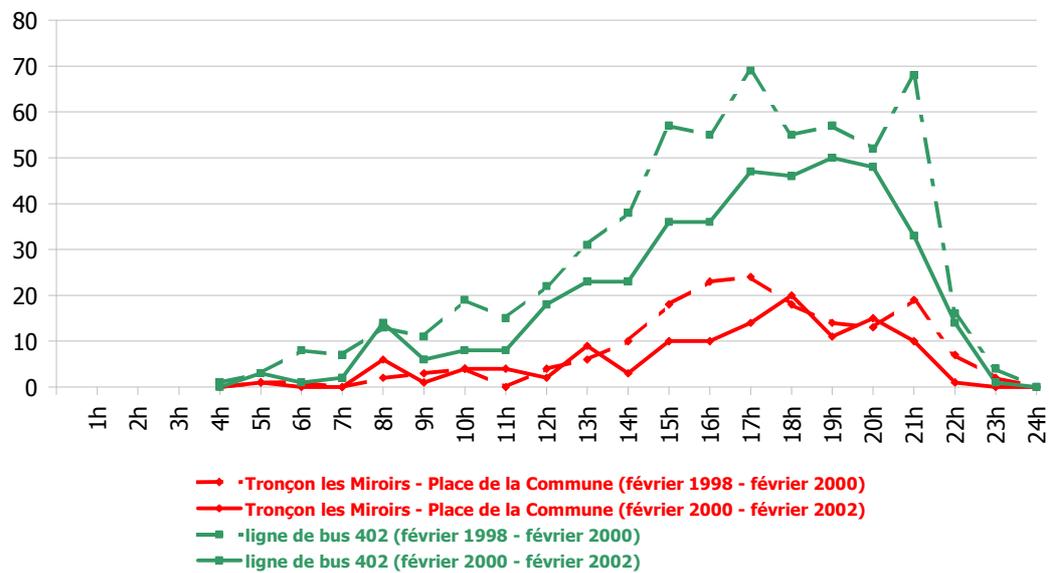


## Nombre de faits par mois

(« Décompression/ouverture capot », « malaise », « gêne sur la voie » et « présence gênante » exclues)



## Faits par heure et par période



Sur le tronçon étudié, certains arrêts d'autobus ont été plus spécifiquement sécurisés par la présence de parents d'élèves dans le cadre de l'Association des parents référents implantée sur Évry, ce qui a participé au renforcement de la tranquillité et de la sûreté des enfants scolarisés en attente aux arrêts d'autobus.

Les dégradations diminuent également après l'installation de la vidéosurveillance sur la ligne 402 et sur le tronçon, alors qu'elles progressent sur l'ensemble des bus desservant Évry et le département de l'Essonne. A noter, les actes de délinquance connaissent une ampleur différente selon les moments de la journée, avec un pic plus notable entre 16h et 19h, plus spécifiquement entre 16h et 17h à la sortie des classes des scolaires, et entre 21h et 22h. Ces derniers horaires suggèrent un type de délinquance et des auteurs différents.

### **3- Approche qualitative**

L'approche qualitative décrit, plus spécifiquement, le mode de fonctionnement de la vidéosurveillance, et analyse la perception du dispositif par la Direction et les agents<sup>17</sup>.

Les caméras filment le poste de conduite et l'espace voyageurs dans l'autobus. Les images sont automatiquement bloquées dès l'instant où le machiniste enclenche « l'appel de détresse ». Les équipes du Poste de Commandement (PC) localise l'autobus, et communique par radio. La communication audio en temps réel leur permet d'évaluer la situation, et de déclencher l'intervention des forces de police en cas de besoin. A noter que la vidéosurveillance ne renvoie aucune image au Poste de Commandement.

Le retrait des images enregistrées sur le disque dur peut être effectué à la demande des machinistes, comme du PC, dans un objectif de conservation des séquences en vue de leur mise à disposition de la police et de la justice. Une majorité des disques retirés ne sera pas lue parce qu'aucune plainte, enquête ou demande expresse ne sera diligentée. Sur la centaine de disques retirés, 5 à 8 disques ont été transmis à la police au cours des 30 derniers mois. Aucun retour d'informations n'a été effectué aux agents.

La lecture concernera, plus sûrement, les agents de l'entreprise car elle résultera souvent d'une sollicitation effectuée par le CHSCT (Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail). Les disques retirés seront remis en service d'autant plus vite que leur immobilisation engendre un coût d'achat de disques supplémentaires et pénalise le bon fonctionnement du parc vidéo.

L'exploitation de l'outil pour lutter contre la délinquance semble relativisée tant dans son aspect dissuasif que répressif.

L'impact dissuasif du dispositif sur la délinquance ou sur les actes perturbateurs et incivils est limité par le manque de visibilité des caméras et par le manque de communication claire à l'attention du public. Les voyageurs, très rarement informés de la présence des caméras, ne se sentent, de fait, pas plus rassurés ; l'amélioration de l'ambiance et la dissuasion à l'égard des délinquants, difficilement mesurable, semblent encore limitées. L'impact dissuasif sur le délinquant est lié à la connaissance, sur le territoire de proximité, d'une interpellation d'un auteur d'actes de délinquance<sup>18</sup> grâce aux images enregistrées.

---

<sup>17</sup> Le recueil d'expériences auprès d'un groupe de 9 personnes composées d'agents, d'agents de maîtrises, de cadres d'exploitation ou de maintenance.

<sup>18</sup> En matière de délinquance acquisitive (vols, vols avec violences), les délinquants préfèrent, généralement, passer à l'acte sur le réseau ferré, dans un secteur plutôt éloigné de leur domicile. Les autobus desservant les quartiers sont plutôt confrontés à une délinquance de proximité (délinquance de voie publique et conflit de territoire ou d'intérêts de bandes rivales). Dans notre cas précis, la majorité des actes de délinquance sont des jets de projectiles, bien souvent commis par de jeunes garçons de 10 à 13 ans qui jettent des objets contre les bus. Les actes de délinquance effectués à l'encontre des transports routiers répondent souvent à deux particularités : faire ses premières preuves aux yeux des « copains » afin d'avoir une certaine reconnaissance au sein du quartier, et exprimer sa rébellion contre l'institution publique dont l'autobus est l'expression de proximité. Les jeunes identifient l'autobus comme institutionnel, sans vraiment faire la différence entre ligne privée et publique, hormis les cas où certains contacts privilégiés (activités sportives, sensibilisation en milieu scolaire) s'effectuent entre les machinistes, ou agents d'ambiance et les jeunes des quartiers.

L'impact dissuasif de la vidéosurveillance est, semble-t-il, plus notoire chez « les plus calmes » ou « les plus jeunes » qui, délibérément, ne prendront pas le risque d'être interpellés, malgré une relative difficulté d'identification lorsque l'auteur est vêtu d'une capuche ou d'un large bonnet – largement répandu par un effet de mode. Les actions de citoyenneté effectuées par la société de transport TICE en milieu scolaire permet une meilleure connaissance de l'état d'esprit de ces jeunes, une mise en place d'actions de prévention des passages à l'acte violent, notamment à l'encontre des agents, et un rappel du respect des règles d'usage dans un lieu fréquenté par une hétérogénéité de citoyens.

L'utilisation du dispositif, comme outil répressif, est relativisé par la durée trop courte de conservation des images. Les voyageurs, rarement informés, doivent rapidement déposer plainte au commissariat qui devra demander avant 72h (délai maximum) les images à la société de transport en vue d'une éventuelle identification. L'exploitation est plus simple en cas d'atteintes physiques ou verbales à l'encontre des agents qui peuvent directement enregistrer la scène. En effet, le déclenchement de l'enregistrement, repose avant tout sur la vigilance et la volonté du machiniste, qui tend à enclencher l'alarme plus spontanément lorsqu'il est directement confronté à un événement qu'en cas d'atteintes aux voyageurs qu'il ne voit pas forcément immédiatement.

La vidéosurveillance embarquée, dans son système d'exploitation actuel, est ainsi principalement utilisée pour la sécurisation des agents et des biens de l'entreprise de transport ; l'exploitation des images en termes de dissuasion, de réassurance ou d'interpellation reste encore à optimiser. Le dispositif n'est pas, par exemple, utilisé pour l'identification d'auteurs de dégradations à l'intérieur des autobus bien même que la vidéosurveillance semble avoir une répercussion dissuasive sur les atteintes aux biens. Les bus sont nettoyés ou réparés sans signalement particulier des machinistes ou sans que le service compétent ait pu constater les dégâts et retenir les images<sup>19</sup>. Les contraintes liées à la lecture des images sont lourdes et pas toujours compatibles avec les délais à respecter. L'exploitation est réactive, marquée par l'urgence et les contraintes procédurales alors que l'outil pourrait se prêter à un travail plus méthodique d'anticipation, de détection ou de résolution de problème.

Le Conseil Local de Prévention de la Délinquance<sup>20</sup>, dirigé par le Maire, et les groupes de travail du Contrat Départemental de Sécurité des Transports de l'Essonne pourraient être le cadre d'un retour d'information sur l'impact de la vidéosurveillance dans le contexte local et l'utilisation des images dans d'éventuelles interpellations.

Malgré une faible exploitation de l'outil et une évaluation limitée de la dissuasion, les agents et la direction de la société de transport TICE ont spontanément un présupposé de confiance et évaluent positivement l'impact dissuasif et durable de la vidéosurveillance. Ce sentiment est partagé par la Direction Départementale de la Sécurité Publique de l'Essonne qui estime que l'outil vidéosurveillance est l'un des éléments ayant concouru à la baisse de 50% environ de la délinquance sur les transports en commun du département ces dernières années.

**Les séances de travail en groupe avec des agents de l'entreprise** ont fait ressortir 2 grandes perceptions de l'outil vidéosurveillance :

- une présomption d'efficacité et une réelle confiance dans l'outil et le management : l'impact ne semble pas faire de doute. Le trouble se trouve réduit sous ses différentes formes, des violences aux incivilités, malgré un probable déplacement des atteintes vers l'extérieur des bus ;

---

<sup>19</sup> Il semble, néanmoins, que certains agents aient le bon réflexe : une mention aura été portée sur une fiche de retrait de disque dur, datée du 23 mai, entre 15 h et 15h30 : « les jeunes ont tagué l'intérieur du bus », d'après le conducteur qui précise pouvoir les reconnaître.

<sup>20</sup> Le Conseil Local de Prévention de la Délinquance est constitué d'acteurs institutionnels et locaux dont le Préfet ou le sous-préfet, le commissaire de police, le substitut du procureur, les entreprises de transports, l'éducation nationale, les bailleurs et associations de locataires, les commerçants et les diverses associations locales de prévention.

- les agents se trouvent rassurés dans leur activité professionnelle et considèrent l'outil comme une assistance, un accompagnement qui renforce leur confort moral et physique.

A bien des égards, les personnes rencontrées ne mettent que modérément l'accent sur **les limites, les échecs ou les critiques** que l'on pourrait imaginer. On ressent ici, ce qu'on trouvera auprès des autres réseaux et transporteurs, à savoir :

- un risque supplémentaire de voir se déplacer, durcir, voire renforcer certaines délinquances et devoir toujours, en conséquence, monter d'un cran dans la réplique ;
- le manque de retour d'information sur l'exploitation des images dont le retrait a été demandé par les machinistes ;
- un besoin de formation spécifique et régulier à l'outil vidéosurveillance lié à une volonté de mobilisation et d'implication plus grandes des agents dans l'exploitation de la vidéosurveillance.

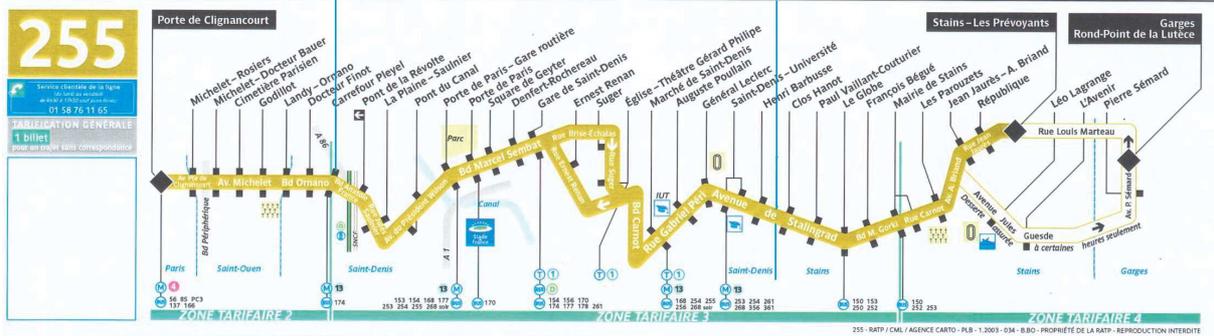
A noter que certains agents ne souhaitent pas parler des atteintes qu'ils subissent et refusent implicitement de faire de la vidéo le témoin ou la preuve de scènes vécues à bord.

**Les agents ont également fait ressortir quelques évolutions souhaitables :**

- une durée de conservation plus longue ;
- une exploitation des images plus facile et plus courante, susceptible d'associer un cercle plus large d'acteurs internes, dans la détection et la réplique à l'insécurité ;
- des retours beaucoup plus systématiques de la part de l'entreprise et de la force publique, permettant aux agents non seulement de mieux s'approprier l'outil mais aussi d'identifier certains auteurs de troubles dès leur entrée dans l'autobus.

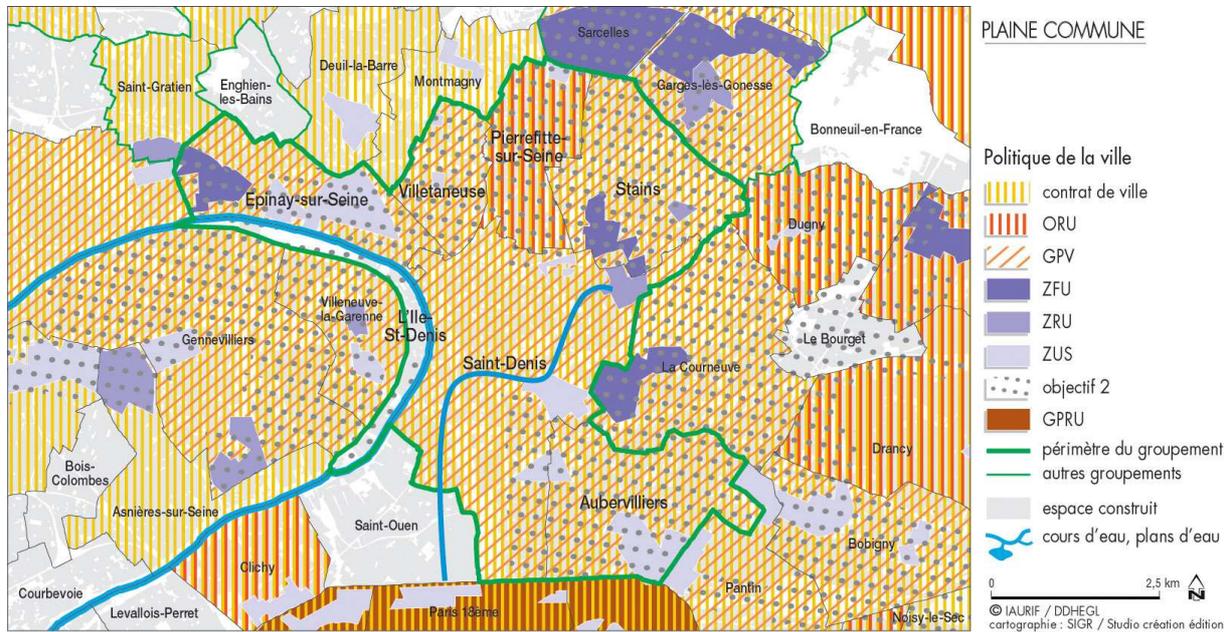
## Parcours de la ligne d'autobus RATP 255

tronçon étudié



source : données RATP

### Contexte institutionnel des communes desservies par la ligne d'autobus 255 (en bleu) en matière de politique de la ville



source : IAURIF/ DDHEGL

## CAS N°2

### **Tronçon localisé sur la commune de Saint-Denis (Seine-Saint-Denis) LIGNE D'AUTOBUS 255 de la RATP**

La ligne d'autobus 255 du réseau de la Régie Autonome des Transports Parisiens (RATP) relie la Porte de Clignancourt (XVIII<sup>e</sup> arrondissement de Paris) à Stains. Elle dessert les villes de Saint-Ouen et de Saint-Denis situées dans le département de la Seine-Saint-Denis.

La ligne d'autobus dépend territorialement du centre Bus de Saint-Denis, qui dispose de 97 bus équipés en vidéosurveillance sur un parc total de 218. 5 lignes réputées plus difficiles sur les 11 que gère le centre ont été équipées, dont les 22 véhicules de la ligne 255. La généralisation de la vidéosurveillance à l'ensemble du parc est attendue avec une certaine impatience par la direction du centre Bus de Saint-Denis et par les 600 machinistes.

La ligne d'autobus 255 a été équipée en vidéosurveillance en **avril 2001**, et compte **4 caméras par autobus standard, et 6 par autobus articulé**. Les images sont enregistrées d'une manière éphémère et stockées 15mn avant et après le déclenchement du signal de détresse par le machiniste. Le machiniste est relié par radiophonie à la Permanence bus dans laquelle des agents localisent le « bus en détresse » grâce à la radiolocalisation et préviennent les agents de sécurité de la RATP (Groupe de Protection et de Sécurisation des Réseaux) ou la Direction Départementale de Sécurité Publique de la Seine-Saint-Denis en cas de besoin d'intervention.

Le dispositif de vidéosurveillance, comme sur le réseau TICE, n'est pas visible des usagers et enregistre d'une façon permanente les images qui seront détruites au bout de 8 heures. L'outil radiophonique permet une transmission d'information orale permanente entre la Permanence Bus et les machinistes.

Afin d'apprécier l'impact éventuel de la vidéosurveillance embarquée dans les autobus de la ligne 255, et plus spécifiquement sur son tronçon desservant la commune de Saint-Denis, sur la délinquance, ainsi que son utilisation en tant qu'outil de sécurisation et d'aide à la décision, une présentation du contexte environnemental, social et urbain est effectuée, avant de poursuivre l'analyse des faits et restituer les enquêtes menées auprès des personnels.

#### **1- Contexte urbain et social**

Comme sur le réseau de TICE, une étude plus particulière a été menée sur le tronçon de la ligne 255 desservant la commune de Saint-Denis afin d'isoler le dispositif vidéosurveillance des actions institutionnelles et associatives développées au niveau local. Ce tronçon, long de 6 km sur la totalité des 13,2 km que parcourt la ligne, dessert 17 arrêts. Il enregistre les 2/3 des actes de délinquance constatés et traverse des secteurs urbains contrastés : une zone d'activités en cours d'aménagement (quartier Pleyel), un nœud d'échanges (Porte de Paris), le vieux Saint-Denis et ses constructions endommagées autour de la gare, le marché du centre ville, l'université Paris VIII et une ZUS (cité Allende).

La commune de Saint-Denis est intégrée à la communauté d'agglomération de Plaine Commune regroupant 7 villes de Seine-Saint-Denis, et dispose d'une multitude de dispositifs contractuels, en matière de Politique de la Ville, et associatifs. Saint-Denis enregistre un certain dynamisme économique par un excédent du taux d'emploi et une variation annuelle positive grâce à l'implantation de nouvelles entreprises dans le secteur de la Plaine-Saint-Denis, près du Stade de France.

Sa population se caractérise, cependant, par des besoins importants d'insertion liés à sa jeunesse (28% de moins de 20 ans et 13,7% des plus de 60 ans), à sa nationalité (26% d'étrangers et

19% dans le département), à son niveau de qualification proportionnellement faible ; et à une concentration de sites prioritaires au titre de la politique de la ville. Le taux de chômage est élevé (20,5%), même s'il n'est pas le plus important de Plaine Commune.

**Les chiffres clés : population, logements, emploi et taux de chômage**

	<b>Commune de Saint Denis</b>	<b>Département de la Seine Saint-Denis</b>	<b>Région Ile-de-France</b>
Population	85 832	1 382 928	10 952 011
Taux annuel moyen de variation de la population	- 0,5 %	+ 0,6%	+ 0,3%
Logements	38 418	580 479	5 082 655
Part des logements locatifs sociaux	46,3 %	35,9%	23,4%
Emploi	48 949	483 999	5 041 995
Taux de chômage	20,5 %	17,2%	11,5%

Source : INSEE – RGP 1999

Les dispositifs institutionnels en matière de sécurité et de politique de la ville ont permis le développement d'actions variées basées sur un renforcement de la présence humaine dans l'espace public et les quartiers, une sensibilisation à la citoyenneté et aux règles de vie collective, des investissements techniques et un plus grand partenariat des acteurs locaux. Ces actions, menées dans un concept de coproduction de sécurité et de sentiment de sécurité, participent à la lutte contre la délinquance, y compris dans les transports collectifs.

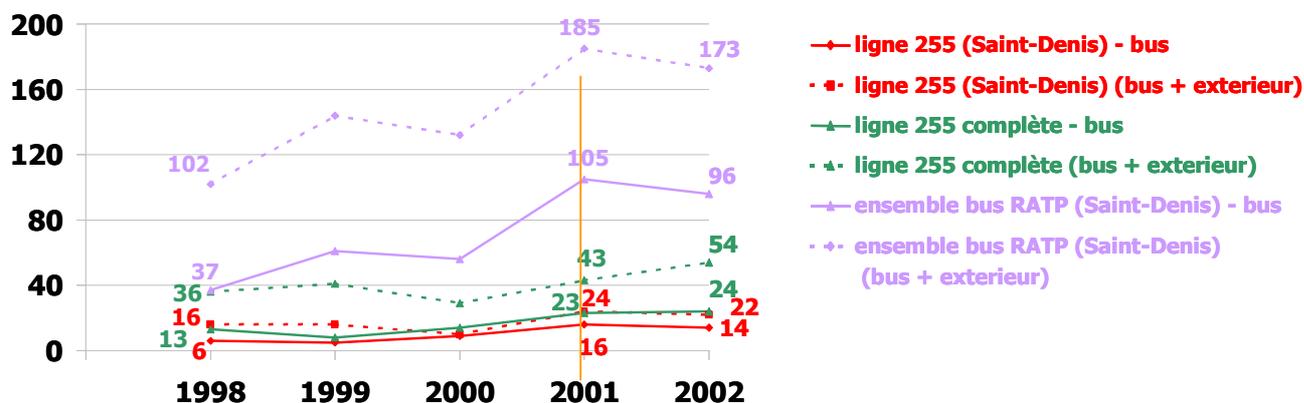
**Les dispositifs Sécurité et Politique de la Ville de la commune de Saint-Denis :**

<b>Dispositifs Sécurité :</b>	
Communal	Contrat local de sécurité (19/12/2000) avec 4 fiches actions concernant les transports en commun et plus spécifiquement la ligne 255
Départemental	Contrat départemental de sécurité dans les transports en commun de la Seine Saint-Denis (11 janvier 2001) – création d'un observatoire de la sécurité dans les transports en commun qui recense les actes de délinquance et leur localisation par ligne et commune
<b>Dispositifs Politique de la Ville :</b>	
Contrat de ville	Contrat de ville intercommunal avec Épinay-sur-Seine, Pierrefitte-sur-Seine, Villetaneuse, Aubervilliers, Stains, La Courneuve ZUS : Franc-Moisin /Bel Air, Allende ZRU : Floréal-Saussaie-Courtille
GPV	GPV Saint-Denis, Stains, Pierrefitte-sur-Seine GPV Saint-Denis, La Courneuve, Aubervilliers

# Évolution de la délinquance sur une ligne d'autobus RATP en proche couronne après le fonctionnement opérationnel de la vidéosurveillance :

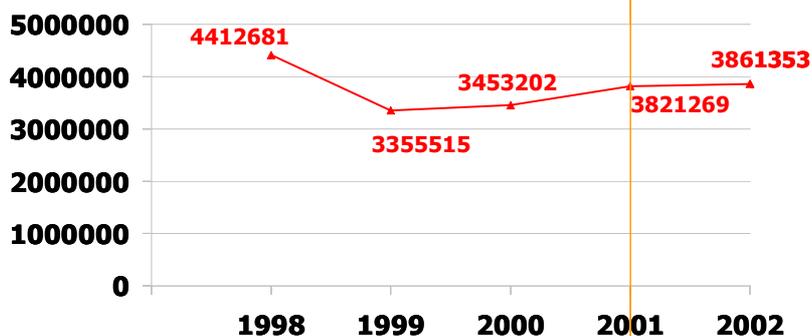
## ligne de bus 255 Tronçon localisé sur la commune de Saint-Denis

Evolution du nombre de faits par an (1998 – 2002)



Installation vidéosurveillance ligne de bus 255

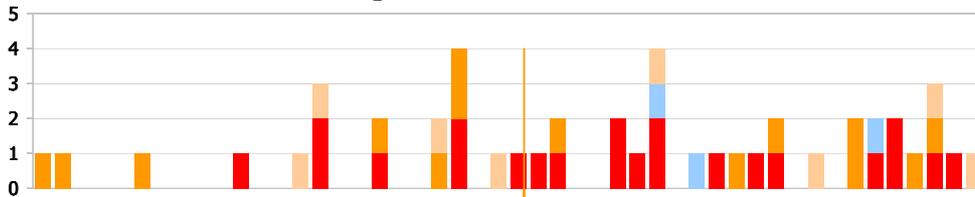
Evolution du trafic annuel sur l'ensemble de la ligne de bus 255 (1998 - 2002)



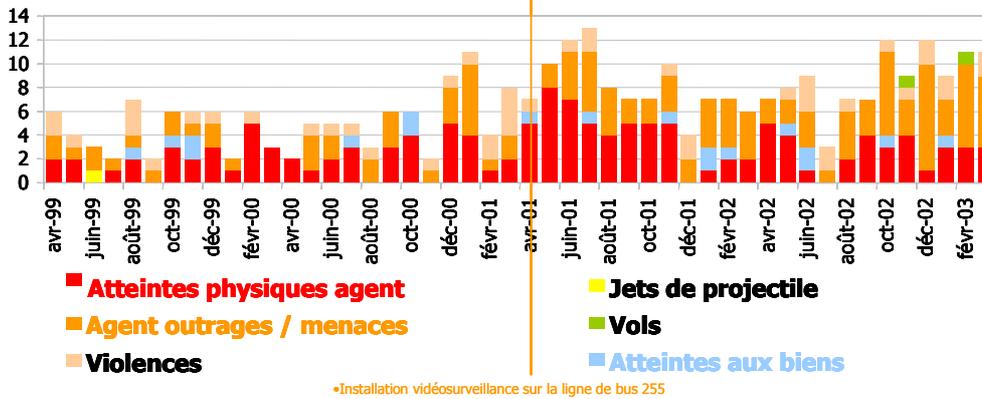
Installation vidéosurveillance sur la ligne 255

# Nombre de faits dans le bus par mois selon leur nature (avril 1999 – avril 2003)

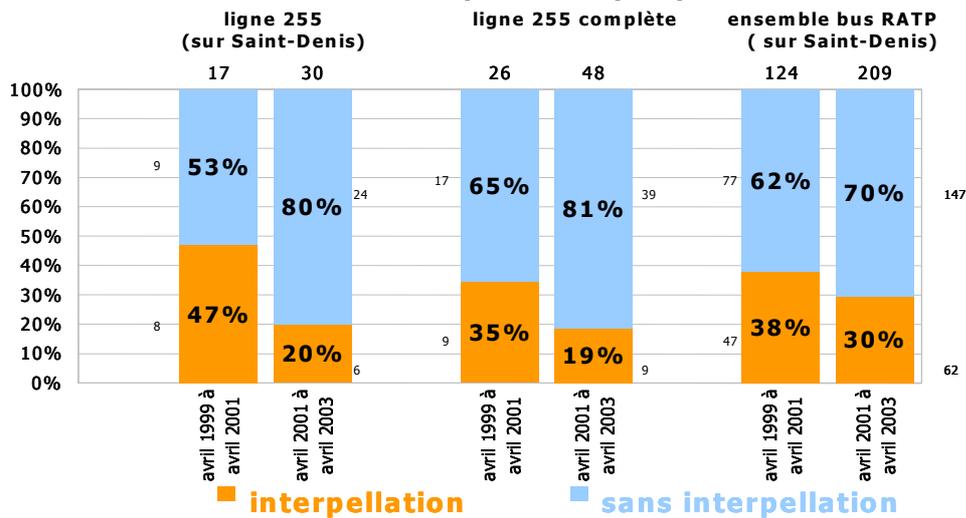
## ligne 255 sur Saint-Denis



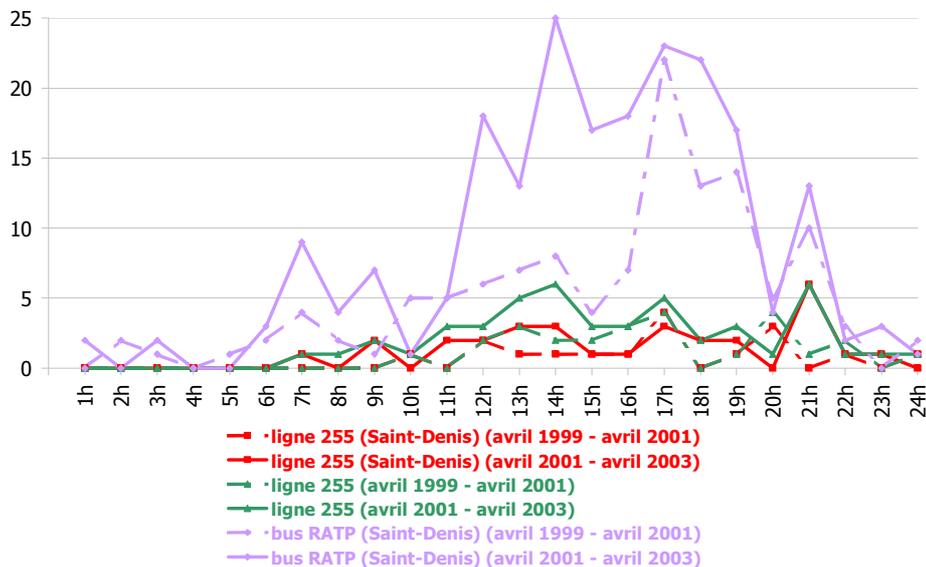
## Ensemble des bus RATP sur Saint-Denis



## Part des faits dans le bus ayant donné lieu à interpellation par période



## Faits dans le bus par heure et par période



## 2- Évolution des faits de délinquance

Les statistiques de la RATP concernent les actes de délinquance constatés sur la ligne 255 et les lignes d'autobus RATP desservant la commune de Saint-Denis<sup>21</sup>, dont le tronçon de la ligne 255 équipée, sur une période identique avant et après le fonctionnement opérationnel de la vidéosurveillance (24 mois). Les données de la Direction Départementale de Sécurité Publique de la Seine-Saint-Denis concernent les actes de délinquance constatés sur toutes les lignes d'autobus desservant la commune de Saint-Denis et le département de la Seine-Saint-Denis sur la même période. Cette analyse est effectuée sur la base des données statistiques communiquées, et réparties selon une nomenclature prenant en compte les natures de faits constatés dans les transports en commun.

Selon les données de la RATP, les actes de délinquance, tout en étant peu nombreux, ont progressé d'une période à l'autre à la fois sur l'ensemble de la ligne 255, équipée en vidéosurveillance dont le tronçon traversant la commune de Saint-Denis, et sur la totalité des lignes d'autobus desservant cette même commune. Or sur la même période, le trafic annuel des voyageurs n'a pas enregistré d'augmentation significative.

### **Nombre de faits enregistrés par la RATP sur une période de 24 mois avant et après le fonctionnement opérationnel de la vidéosurveillance à l'intérieur des autobus**

Nature des faits	Tronçon ligne 255 Commune de Saint-Denis		Ligne 255		Totalité des lignes d'autobus Commune de Saint-Denis	
	Avril 1999 à Avril 2001 (24 mois)	Avril 2001 à Avril 2003 (24 mois)	Avril 1999 à Avril 2001 (24 mois)	Avril 2001 à Avril 2003 (24 mois)	Avril 1999 à Avril 2001 (24 mois)	Avril 2001 à Avril 2003 (24 mois)
Violences / voyageurs	4	4	5	8	23	22
Vols simples	0	0	0	1	2	8
Violences / agents	6	16	12	23	53	82
Outrages et menaces / agents	7	7	9	11	32	86
Atteintes aux biens	0	3	0	5	7	11
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>48</b>	<b>124</b>	<b>209</b>

*Source : Bureau d'Analyses et de Conseil Opérationnel (BACO) du Département Environnement et Sécurité de la RATP. Ces données concernent les infractions constatées à l'intérieur de l'autobus sur le tronçon de la ligne 255 desservant la commune de Saint-Denis et ceux concernant l'ensemble des lignes d'autobus desservant cette même commune.*

Sur le tronçon plus spécifiquement étudié sur la commune de Saint-Denis, le nombre de violences à l'encontre des voyageurs, et les outrages/menaces aux agents restent stables, tandis que les violences à l'encontre des agents, ainsi que les atteintes contre les biens de l'entreprise progressent. Sur l'ensemble des lignes d'autobus desservant cette même commune, qu'elles soient équipées ou non de vidéosurveillance, on note le même phénomène, avec une progression plus importante des outrages/menaces que sur le tronçon.

La part des violences à l'encontre des agents dans la totalité des faits constatés sur le tronçon progresse d'ailleurs après la mise en place des caméras en passant de 35% à 53%, alors qu'elle diminue sur les autres lignes d'autobus desservant la commune de Saint-Denis. La part des violences à l'encontre des voyageurs, même si elle diminue dans la totalité des faits après l'installation de la vidéosurveillance, reste plus importante sur le tronçon étudié que sur l'ensemble des lignes traversant la commune de Saint-Denis.

En parallèle de la progression des atteintes aux voyageurs, aux agents et aux biens de la RATP après l'installation de la vidéosurveillance, la ligne 255 enregistre une progression du nombre de faits en provenance de l'extérieur du véhicule alors qu'ils diminuent sur l'ensemble des lignes

<sup>21</sup> La totalité des lignes d'autobus desservant la commune de Saint-Denis n'est pas équipée en vidéosurveillance.

desservant la commune de Saint-Denis, dont toutes ne sont pas encore équipées du dispositif de vidéosurveillance<sup>22</sup>.

Selon les données de la Direction Départementale de la Sécurité Publique de la Seine-Saint-Denis<sup>23</sup>, les actes de délinquance concernant les transports diminuent globalement sur l'ensemble des lignes d'autobus (équipées ou non) desservant la commune de Saint-Denis et le département de la Seine-Saint-Denis sur la période étudiée. Cette diminution résulte d'une baisse du nombre de vols simples, qu'il serait délicat d'imputer au dispositif de vidéosurveillance sur certaines lignes d'autobus de la commune de Saint-Denis. Dans les autobus desservant Saint-Denis et le département de la Seine-Saint-Denis, les violences à l'encontre des voyageurs diminuent alors que les vols avec violences progressent.

**Nombre de faits enregistrés par la Direction Départementale de Sécurité Publique du département de Seine Saint Denis sur une période de 24 mois avant et après le fonctionnement opérationnel de la vidéosurveillance**  
(intérieur et extérieur des véhicules)

Nature des faits	Totalité des lignes d'autobus Commune de Saint-Denis		Totalité des lignes d'autobus Département de Seine-Saint-Denis	
	Avril 1999 à Avril 2001 (24 mois)	Avril 2001 à Avril 2003 (24 mois)	Avril 1999 à Avril 2001 (24 mois)	Avril 2001 à Avril 2003 (24 mois)
Violences / voyageurs	24	20	146	127
Vols avec violences / voyageurs	34	47	353	441
Vols simples	549	440	2 185	1 841
Violences / agents	8	3	39	43
Outrages et menaces / agents	4	3	58	63
Dégradations	6	8	155	140
<b>TOTAL</b>	<b>625</b>	<b>521</b>	<b>2 936</b>	<b>2 655</b>

Source : Service Régional de la Police des Transports de la Préfecture de Police de Paris. Ces données concernent les infractions constatées sur l'ensemble des autobus desservant la commune de Saint-Denis et le département de Seine-Saint-Denis (intérieur-extérieur)

Ainsi, sur la période d'observations, on ne constate aucun impact positif de l'outil vidéosurveillance sur la délinquance, quelle que soit la nature du fait constaté, ni un déplacement de la délinquance : les services départementaux de la Sécurité Publique constatent une diminution du nombre de faits sur la totalité des lignes d'autobus desservant Saint-Denis, et si on isole la diminution des vols à la tire, une faible évolution du nombre des autres catégories de faits.

Contrairement à ce qui était constaté sur la ligne d'autobus du réseau privé TICE, les violences à l'encontre des agents continuent même de progresser après l'installation du dispositif vidéosurveillance, ainsi que les dégradations. Comme sur le réseau TICE, les atteintes en provenance de l'extérieur de l'autobus semblent progresser.

A noter également que depuis le fonctionnement opérationnel de la vidéosurveillance en avril 2001, la part des faits ayant donné lieu à interpellation a diminué sur l'ensemble de la ligne 255 comme sur le tronçon étudié et sur les autres lignes traversant la commune de Saint-Denis.

Il est alors important de signaler le contexte de la desserte de la ligne 255 reliant plusieurs grands pôles tels que la gare de Saint-denis, le marché, le théâtre Gérard Philippe, l'Université, le

<sup>22</sup> Il reste cependant difficile d'imputer l'augmentation des atteintes aux biens de l'extérieur des autobus à l'outil car, d'une façon générale, la délinquance constatée en Seine-Saint-Denis, comme en Île-de-France et en France, se durcit dans la violence anti-institutionnelle.

<sup>23</sup> Les données statistiques de la DDSP 93, transmises par le SRPT, n'isolent pas les actes de délinquance constatés sur la ligne d'autobus 255 de ceux constatés sur les autres lignes d'autobus desservant Saint-Denis. A noter cependant qu'elles appréhendent beaucoup mieux les faits à l'encontre des voyageurs.

Stade de France et présentant la particularité de rejoindre les puces de la Porte de Clignancourt, lieu d'échanges important. Le tronçon de la ligne est ainsi lieu propice aux actes de délinquance : les auteurs volant ou agressant leurs victimes avant de descendre aux arrêts concernés par notre étude. Néanmoins, l'ensemble des lignes d'autobus desservant la commune de Saint-Denis connaît une baisse des actes de délinquance constatés depuis 2001. Pourquoi ?

D'une façon générale, les actions de prévention menées par la commune de Saint-Denis et la RATP<sup>24</sup> en partenariat avec l'État, le Conseil régional et le Conseil Général ont participé à renforcer la sécurité dans les autobus desservant la commune. Dans le cadre de la signature d'un protocole relatif à la mise en œuvre des Contrats de ville (2000/2006) et de leurs conventions territoriales avec le Ministre délégué à la ville et le Préfet de la Région Île-de-France, la RATP a développé des actions de prévention dans les quartiers et les établissements scolaires<sup>25</sup> en valorisant, par une pédagogie des acteurs de la ville, l'importance du comportement citoyen. D'autre part, le dispositif « nouveaux services-nouveaux emplois » issus de la loi du 16 octobre 1997 et de l'accord du 14 décembre 1997 entre l'État (Ministère de l'Emploi et de la Solidarité et le Ministère des Transports) et la RATP ont favorisé le renforcement de la présence humaine dans certains quartiers difficiles. Dans ce cadre, le centre bus de Saint-Denis a mis en place des agents de sécurisation, dès l'année 2000, qui travaillent en mixité et complémentarité avec les agents de sécurité (GPSR). Leur présence permet de contribuer à un îlotage efficace des lignes de bus : présence rassurante, communication, prévention, incitation au respect des comportements civiques. Leur formation est assurée par la plate-forme de pré-qualification et de qualification aux métiers de la ville CAP Ville, largement subventionnée par le Conseil régional d'Île-de-France.

### **3- Approche qualitative**

L'approche qualitative décrit le mode de fonctionnement du dispositif vidéosurveillance, les exploitations des images, la perception de l'outil par la Direction et les agents à partir de recueil d'expériences<sup>26</sup>.

Dans les cas de déclenchement de l'alarme par le machiniste, la Permanence Bus, localisée à Paris, dispose de l'enregistrement des images 15mn avant et après, ainsi que des enregistrements correspondant à la mise sous écoute du véhicule<sup>27</sup>. Pendant 8 heures, hors alarme, le machiniste, le Poste de Commandement de Circulation et de Régulation, l'encadrement, les services de police, ainsi que le voyageur « averti » peuvent demander la préservation des images.

Sur tout incident estimé relativement important, le disque dur sera retiré et les images seront lues dans les stations de lecture du centre bus. La RATP dépose automatiquement plainte si les images sont exploitables. La procédure de la principale entreprise de transport Francilienne exige la présence d'un agent du département Environnement et Sécurité (SEC) pour une lecture commune avec un cadre ou le Responsable Prévention Sécurité du centre bus (RPS). Les images sont alors copiées et transmises à la police si cette dernière prend soin de confirmer sa demande sous 15 jours. Dans les cas de plainte contre X (auteur inconnu), la police ne donne généralement pas suite. S'il est présumé que les images peuvent avoir une utilité comme aide à

---

<sup>24</sup> La RATP comprend 14 lignes de métro parisiennes, 4000 autobus desservant Paris et les communes de la petite couronne, ainsi que 2 lignes de RER.

<sup>25</sup> La RATP mène souvent des actions en partenariat avec le ministère de l'Éducation Nationale dans les écoles primaires, collèges et lycées.

<sup>26</sup> Un groupe de 10 personnes composées d'un opérateur, d'un agent de maîtrise, de 2 régulateurs, de 3 machinistes, de 2 responsables de prévention sécurité (centre bus d'Aubervilliers et de Saint-Denis), d'une responsable du pôle prévention sécurité (centre de Saint-Denis) et d'un représentant de la permanence bus.

<sup>27</sup> Les images avec son ne sont pas encore disponibles.

l'établissement de la preuve dans le cadre d'une enquête, le disque dur pourra être conservé par le centre bus sur un délai plus long, dans l'attente d'une éventuelle réquisition.

Pour avoir une valeur juridique, les images présentées à la justice doivent provenir de l'enregistrement original et présenter une garantie d'authenticité et de conformité. Les situations d'exploitation par la police coïncident le plus souvent avec un incident qui donnera ou aura donné lieu à une plainte contre un tiers dénommé. Il s'agira, alors, de vérifier le fait et d'identifier l'auteur.

Pour la ligne 255 et sur 20 mois, la direction du centre bus fait état de 19 retraits de disques durs, soit un ratio de 0,52 par bus et par an. On rappellera que TICE présentait un ratio de l'ordre de 1, reflétant une plus grande spontanéité de l'entreprise de transport « privée » à demander le retrait. Les 2/3 des retraits effectués par la RATP concernent des actes délictueux avérés en vue d'une transmission à la police. Les machinistes sont concernés dans 85% des cas et 90% des retraits font suite à un fait délictueux.

De fait, l'exploitation de la vidéosurveillance, par son fonctionnement, semble presque exclusivement dédiée à la lutte contre les actes de délinquance et la protection des agents, et très peu pour des atteintes aux voyageurs, des incidents perturbateurs à la tranquillité des usagers, et entretenant le sentiment d'insécurité. Cette situation se trouve confortée par la durée et la complexité liées au retrait du disque qui nécessitent l'immobilisation du véhicule pendant  $\frac{3}{4}$  d'heure, alors même que la ponctualité est un indicateur de qualité<sup>28</sup>.

Les agents semblent attachés à la vidéosurveillance<sup>29</sup> qu'ils considèrent comme un outil rassurant et participant au renforcement de la sécurité. D'après eux, le dispositif casse leur isolement et devient, au regard de la rapidité des réactions des délégués du personnel quand un équipement pourtant prévu sur un véhicule, ne fonctionne pas, un outil non négligeable de continuité du service public.

---

<sup>28</sup> Pris en compte dans les primes de fin d'année.

<sup>29</sup> La vidéosurveillance dont les images sont parfois utilisées en interne pour permettre à un agent victime de reprendre confiance en lui ou sensibiliser les agents à l'importance de leur maîtrise personnelle dans l'apaisement ou la montée de la violence dans l'autobus.

**Les séances de travail en groupe avec des agents de plusieurs centres bus de la RATP** ont fait ressortir 5 points relatifs au dispositif de vidéosurveillance embarquée dans les autobus :

- une mise en confiance des machinistes et une modification de leurs comportements ;
- une sensation de présence virtuelle d'un tiers opportun dans la relation du machiniste au voyageur ou à l'auteur d'actes de délinquance ;
- une mauvaise connaissance du dispositif par les voyageurs et le personnel ;
- une volonté de simplification des procédures d'accessibilité aux images ;
- une volonté d'utilisation policière plus tangible, non seulement pour l'identification d'auteurs d'agressions d'agents mais aussi pour celle d'auteurs de dégradations ou d'agressions de voyageurs.

Quelques **limites d'utilisation de la vidéosurveillance** ont également été mises en exergue :

- la mise en place et l'exploitation de la vidéosurveillance ne s'accompagnent pas d'une communication et information suffisantes, en interne comme en externe, au regard du fonctionnement comme au regard de l'impact. Trop peu d'éléments viennent avérer l'impact ou la fiabilité du système ou, encore, la détermination à l'utiliser pour identifier des auteurs et les sanctionner ;
- les seuils de signalement et de prise en compte des incidents par les agents et par l'entreprise sont variables, aléatoires, insuffisamment fiables. Il en est de même de la réactivité de la police. La relation des agents aux images et leur implication dans l'utilisation de la vidéosurveillance est à travailler ;
- l'outil présente, aujourd'hui, un déploiement incomplet, des limites techniques, une maintenance et une disponibilité des équipements parfois insuffisantes. Ces éléments pourraient entamer le capital de confiance qu'il suscite ;
- des procédures contraignantes et l'absence de maîtrise de l'outil par les services utilisateurs eux-mêmes représentent un frein pour une exploitation optimale.

**Le recueil fait également apparaître quelques évolutions souhaitables :**

- l'information du public, la formation des agents, la systématisation des retours sur l'exploitation des images<sup>30</sup> sont à construire méthodiquement, sur la base d'un dispositif fiabilisé du point de vue technique et simplifié au regard des procédures internes. Il en va de la crédibilité et de l'impact du dispositif ;
- la généralisation du dispositif doit s'accompagner d'un enrichissement des fonctionnalités, des performances techniques et de l'ergonomie : son, retour image pour le machiniste, transfert des images en temps réel en cas d'alarme, accessibilité et discrétion du bouton d'alarme ;
- l'utilisation policière doit être construite, effective et avérée.

---

<sup>30</sup> En ce sens, la très prochaine généralisation du système de vidéosurveillance numérique embarquée devrait renforcer la fiabilité technique du matériel et permettre un plus grand nombre d'interpellations qui renforcera l'impact dissuasif de l'outil en présence d'une communication visible à l'égard du public. 6 caméras numériques couleurs de nouvelles générations seront reliées à un système d'enregistrement fonctionnant avec un disque dur. Le son sera enregistré par les caméras placées à proximité du machiniste.

## CAS N°3

### GARE SNCF DE BANLIEUE : MANTES-LA-JOLIE

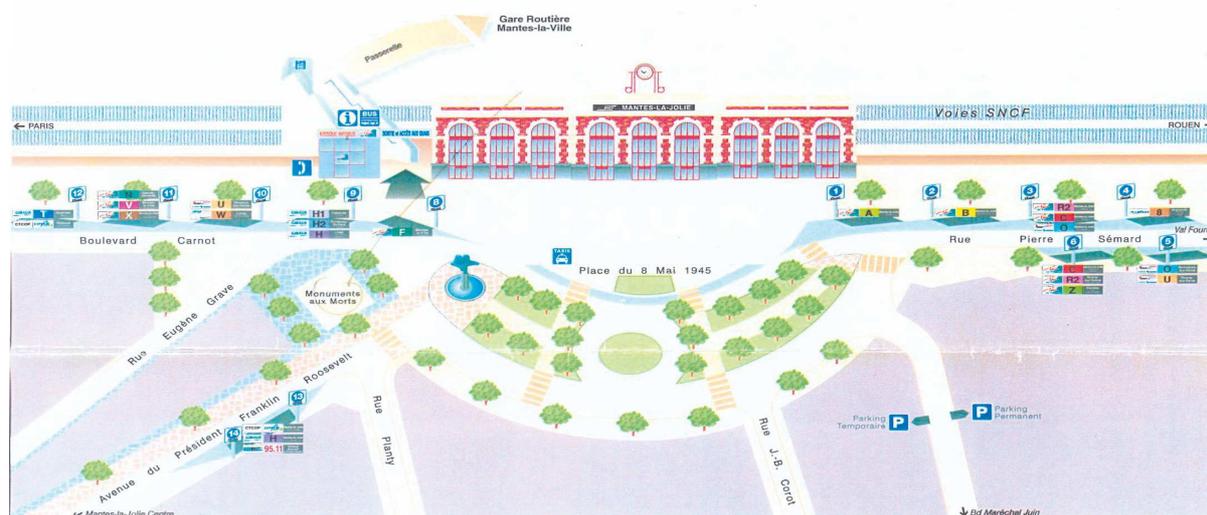
#### Comparaison avec la gare SNCF de Sartrouville non équipée en vidéosurveillance sécurité

Les gares SNCF de banlieue de Mantes-la-Jolie et de Sartrouville, localisées dans le département des Yvelines, sont situées sur la ligne SNCF de banlieue reliant Paris à Mantes-la-Jolie par les Mureaux.

La gare de Mantes-la-Jolie a été équipée en vidéosurveillance « sécurité » en **février 2002**<sup>31</sup>, et compte **14 caméras raccordées au Centre de Gestion des Appels (CGA) de Saint-Lazare**. Les caméras sont fixes ou mobiles et filment les flux et les espaces voyageurs. Les images sont reçues exclusivement par le CGA qui répercute les appels ou les détections aux équipes de sécurité de la SNCF (SUGE) ou aux services de police quand il le juge utile. Les images sont enregistrées en permanence sur le disque dur, et peuvent être exploitées en cas d'incident. Des opérateurs, présents de 12h à 22h, au CGA assistent les gares et s'assurent du bon fonctionnement des caméras. Ils exercent une surveillance active mais aléatoire de la gare, et interviennent sur la position et le réglage des caméras pour optimiser l'enregistrement permanent. Les voyageurs peuvent directement communiquer avec les opérateurs par l'interphonie (bornes d'appel), qui les visualisent grâce aux caméras. En l'absence des opérateurs, les caméras se mettent en position de zoom, réduisant la couverture de la gare, et l'exploitation de la performance du dispositif.

La vidéosurveillance, implantée sans grands effets d'annonce aux usagers, est composée d'un matériel numérique comparable à celui qui équipera les 120 gares prévues dans le 3<sup>ème</sup> programme de déploiement de la vidéosurveillance en Île-de-France<sup>32</sup>, mais sur un schéma d'exploitation sensiblement différent. Il est venu compléter des dispositifs techniques déjà en place sur la gare (sonorisation des bâtiments voyageurs, bornes d'appel, alarmes anti-effraction des bureaux de vente) et des applications vidéosurveillance dédiées à l'exploitation.

#### Aménagement de la place de la gare de Mantes-la-Jolie



Afin d'apprécier l'impact éventuel de la vidéosurveillance en gare de Mantes-la-Jolie sur la délinquance, et son utilisation en tant qu'outil de sécurisation et d'aide à la décision, une présentation du contexte environnemental, social et urbain est effectuée avant de poursuivre l'analyse des faits et de restituer les enquêtes menées auprès des personnels.

<sup>31</sup> Seules 5 gares du réseau francilien SNCF sont équipées en vidéosurveillance sécurité reliées au CGA depuis le mois de février 2002 : Mantes-la-Jolie, Houilles-Carières, Cormelles-en-Parisis, Argenteuil et les Mureaux.

<sup>32</sup> Le 3<sup>ème</sup> programme, incluant le déploiement de la vidéosurveillance sur le réseau de transports en commun francilien est financé à parité par le Syndicat des Transports d'Île-de-France et le Conseil régional d'Île-de-France.

## 1- Comparaison des contextes urbains et sociaux

Les communes de Mantes-la-Jolie et de Sartrouville sont respectivement situées à 50km et 10km de la capitale et constituent les 3<sup>ème</sup> et 2<sup>ème</sup> rang démographiques du département des Yvelines. Les gares SNCF sont localisées dans les centre villes et constituent des pôles d'échanges majeurs. Elles sont le lieu de convergence de la plupart des lignes de bus interurbaines (Transdum pour Mantes-la-Jolie, réseau Rbus, Bus Seine et TVO pour Sartrouville). Les quartiers environnants des gares sont des lieux d'attractivité et d'animation commerciale, culturelle et administrative mêlés à des fonctions résidentielles. La comparaison du contexte environnemental des 2 gares présente quelques similitudes :

**Une configuration globale relativement similaire** même si l'aspect extérieur de la gare de Sartrouville (structure en béton sur 3 étages) est plus massive que celui de Mantes-la-Jolie (petite gare sur un niveau, architecture 19<sup>ème</sup> conservée). Les voyageurs se répartissent sur les voies par transit aménagé ; une passerelle à Mantes-la-Jolie et un couloir sous voie à Sartrouville.

**Une logique de développement urbain similaire** : un vieux bourg, et un habitat collectif dans les interstices des pavillons, ayant fait l'objet de grosses opérations d'aménagement à partir des années 1960. La part de logements sociaux des deux communes, notamment à Mantes-la-Jolie (48%), est plus importante que dans le reste du département des Yvelines (29%).

Les grands ensembles de logements sociaux génèrent un flux de population important autour des gares. La ZUP du Val Fourré de Mantes-la-Jolie (55,5% des Mantais) est 5 fois plus importante en nombre d'habitants et de logements que la cité des Indes de Sartrouville (10% des Sartrouillois).

**Des profils socio-démographiques relativement similaires**, même si Mantes-la-Jolie présente des indicateurs plus grands de difficultés sociales et économiques que Sartrouville, proche des moyennes départementales. La part des jeunes et de la population étrangère est, cependant, plus importante à Mantes-la-Jolie (33,5% de moins de 20 ans, 26,4% d'étrangers) qu'à Sartrouville (27,2% de moins de 20 ans, 14,6% d'étrangers). Le taux de chômage est de 20,2% sur Mantes-la-Jolie qui perd des emplois et de 12% sur Sartrouville qui maintient ses emplois.

### Les chiffres clés : population, logements, emploi et taux de chômage

	Commune de Mantes-la-Jolie	Commune de Sartrouville	Département des Yvelines	Région Île-de-France
Population	43 672	50 219	1 354 304	10 952 011
Taux annuel moyen de variation de la population	- 0,3 %	- 0,02 %	+ 0,4%	+ 0,3%
Logements	16 391	20 012	551 730	5 082 655
Part des logements locatifs sociaux	47,9 %	29,93 %	20,5%	25,0%
Emploi	13 889	12 232	504 469	5 041 995
Taux de chômage	20,2 %	12,0 %	7,9%	11,5%

Source : INSEE – RGP 1999

Des dispositifs institutionnels en matière de sécurité et de politique de la ville ont permis le développement d'actions variées basées sur un renforcement de la présence humaine dans l'espace public et les quartiers, une sensibilisation à la citoyenneté et aux règles de vie collective, des investissements techniques et un plus grand partenariat des acteurs locaux. Ces actions, menées dans un concept de coproduction de sécurité et de sentiment de sécurité, participent à la lutte contre la délinquance, y compris dans les transports collectifs.

### Les dispositifs Sécurité et Politique de la ville des communes de Mantes-la-Jolie et de Sartrouville:

	<b>Commune de Mantes-la-Jolie</b>	<b>Commune de Sartrouville</b>
<b>Dispositifs Sécurité :</b> Communal	Contrat local de sécurité (15/10/1998)	Contrat local de sécurité (23/01/2001)
Départemental	Contrat Départemental de Sécurité dans les Transports en commun des Yvelines (12/04/2001) Enquête sur le sentiment d'insécurité et les attentes prioritaires des usagers de transports collectifs	
<b>Dispositifs Politique de la Ville :</b> Contrat de ville	Contrat de ville intercommunal entre la CAMY et Limay ZUS : Les Merisiers-Plaisance (Mantes-la-ville) ZFU : Val-Fourré (Mantes-la-Jolie)	Contrat de ville communal ZFU : Cité des Indes, Plateau
GPV	GPV avec Mantes-la-ville et Limay	

## **2- Évolution des faits de délinquance**

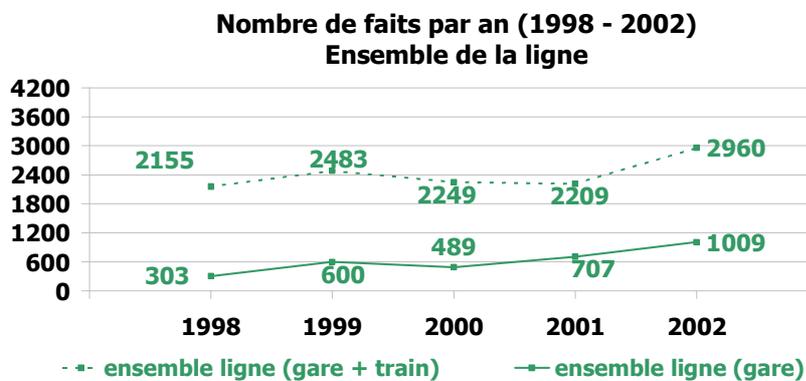
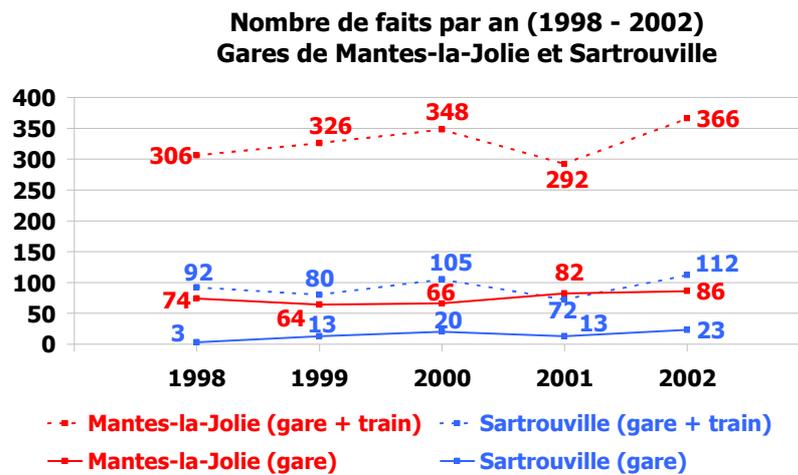
Les données de la SNCF et du Service Régional de la police des transports (SRPT) concernent les actes de délinquance constatés en gare de Mantes-la-Jolie sur une période identique avant et après le fonctionnement opérationnel de la vidéosurveillance (12 mois). Les actes de délinquance constatés en gare de Mantes-la-Jolie sont comparés à ceux de la gare de Sartrouville, site témoin non équipé en vidéosurveillance sécurité. A noter qu'il est impossible de distinguer, dans les données du SRPT, les infractions constatées dans les gares et celles constatées dans les trains.

Selon les données de la SNCF, les actes de délinquance constatés en gare de Mantes-la-Jolie sont plus nombreux que ceux constatés à Sartrouville, alors que le nombre annuel d'entrants dans la gare de Mantes-la-Jolie (5 millions en 1999) est inférieur à celui de Sartrouville. Les actes progressent régulièrement depuis 1998, y compris après le fonctionnement de la vidéosurveillance sécurité. Les 3/4 des infractions se déroulent dans les trains, pour 1/4 sur les quais ou dans les espaces voyageurs, lieux d'implantation des caméras.

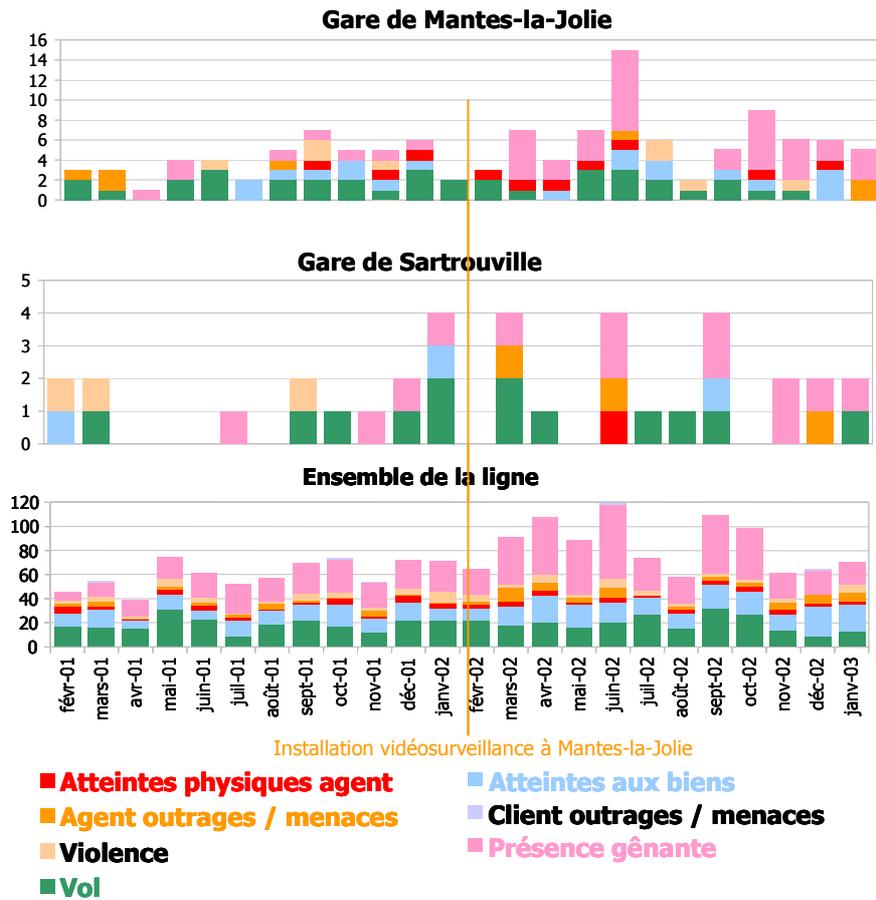
Sur la période suivant le fonctionnement opérationnel de la vidéosurveillance, la gare de Mantes-la-Jolie enregistre une progression des faits plus importante qu'à Sartrouville (non équipée). L'augmentation concerne, pour une faible part, les violences aux agents et, pour une plus grande part, les dégradations des biens de l'entreprise et les présences gênantes. Les présences gênantes, considérées comme des incivilités, c'est-à-dire perturbateurs à la tranquillité publique, sont également relevées en gare de Sartrouville et dans les gares SNCF situées sur la ligne SNCF reliant Paris à Mantes-la-Jolie. Cette progression semble résulter d'un signalement d'ordre préventif de la part des agents en gare après le mouvement médiatiquement présenté comme « révolte urbaine », regroupant des jeunes en déplacement en nombre important en 2001.

## Comparaison de l'évolution de la délinquance dans deux gares SNCF de banlieue :

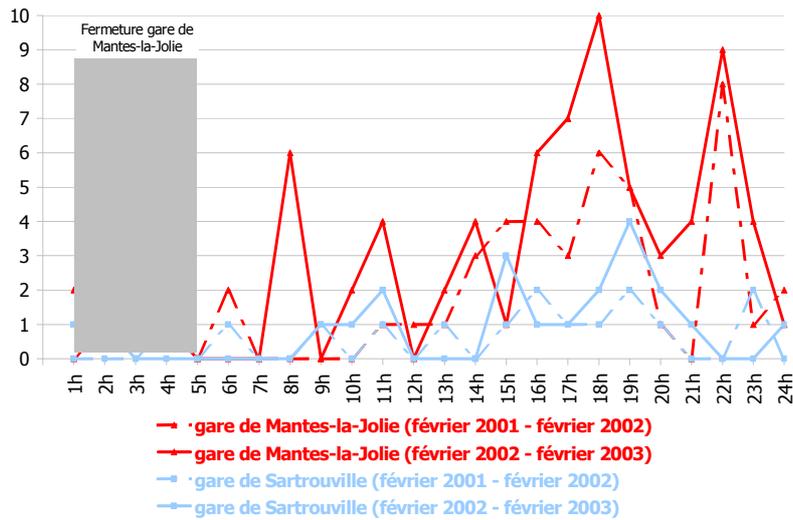
- Gare de **Mantes-la-jolie** (site équipé en vidéosurveillance "sûreté")
- Gare de Sartrouville (site témoin non équipé "sûreté")



## Nombre de faits en gare selon leur nature par mois



## Faits en gare par heure et par période



En tout état de cause, la surveillance à distance ne semble pas dissuader les jeunes de se regrouper en gare de Mantes-la-Jolie, ni être utilisée pour cibler des interventions communes dissuasives de la part des agents de la Surveillance Générale de la SNCF et de la police nationale.

**Nombre de faits enregistrés par la SNCF sur une période de 12 mois avant et après le fonctionnement opérationnel de la vidéosurveillance dans la gare de Mantes –la-Jolie**

Nature des faits	Gare de Mantes-la-Jolie		Gare de Sartrouville	
	Février 2001 à janvier 2002 (12 mois)	Février 2002 à janvier 2003 (12 mois)	Février 2001 à janvier 2002 (12 mois)	Février 2002 à janvier 2003 (12 mois)
Violences / voyageurs	4	4	3	0
Vols simples	20	16	6	7
Violences / agents	3	7	0	1
Outrages et menaces / agents	4	3	0	3
Dégradations	8	10	2	1
Présences gênantes	8	35	4	9
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>	<b>75</b>	<b>15</b>	<b>21</b>

*Source : Base de données CEZAR de la SNCF. Ces données concernent les infractions constatées dans les gares de Mantes-la-Jolie et Sartrouville. Les faits constatés dans les trains ne sont pas comptabilisés, l'intérêt de l'analyse portant sur les lieux vidéosurveillés.*

D'après les données du Service Régional de la Police des Transports, comprenant les faits qui se sont produits à la fois en gare et dans les trains, une légère diminution des outrages aux agents et des atteintes aux biens de l'entreprise se constate sur le site de Mantes-la-Jolie après le fonctionnement opérationnel du dispositif, alors qu'ils progressent sur Sartrouville. Le site témoin non équipé en caméra de vidéosurveillance sécurité enregistre, de son côté, une nette diminution des vols avec violences à l'encontre des voyageurs qui n'est pas constatée à Mantes-la-Jolie pourtant équipée de vidéosurveillance sécurité.

Ainsi, l'impact de la vidéosurveillance sur la délinquance stricto-sensu en gare de Mantes-la-Jolie n'est pas démontrée par les chiffres. A noter que la période d'analyse est particulièrement courte et peut être insuffisante pour évaluer l'impact de l'outil.

**Nombre de faits enregistré par le SRPT sur une période de 12 mois avant et après le fonctionnement opérationnel de la vidéosurveillance dans les gares et les trains**

Nature des faits	Gare de Mantes-la-Jolie		Gare de Sartrouville	
	Février 2001 à janvier 2002 (12 mois)	Février 2002 à janvier 2003 (12 mois)	Février 2001 à janvier 2002 (12 mois)	Février 2002 à janvier 2003 (12 mois)
Violences / voyageurs	6	5	1	2
Vols avec violences / voyageurs	39	38	22	12
Vols simples	19	32	27	16
Violences / agents	12	12	1	3
Outrages et menaces / agents	16	12	2	9
Dégradations	9	4	3	5
<b>TOTAL</b>	<b>101</b>	<b>103</b>	<b>56</b>	<b>47</b>

*Source : SRPT, Service Régional de la Police des Transports ferrés de la Préfecture de Police de Paris. Ces données concernent les infractions constatées dans les trains et les gares SNCF de Mantes-la-Jolie et Sartrouville.*

La proportion d'interpellations a, par contre, progressé en gare de Mantes-la-Jolie après l'installation de la vidéosurveillance, alors qu'elle diminue sur Sartrouville. Ces interpellations, plus nombreuses, peuvent également être liées aux opérations ciblées de la Police Nationale en gare de Mantes-la-Jolie, réputée « sensible », et par la proximité d'une structure occupée par les agents de la Surveillance Générale (1 km).

### 3- Approche qualitative

L'approche qualitative décrit le mode de fonctionnement du dispositif vidéosurveillance par la SNCF, les exploitations des images, la perception de l'outil par la Direction et le recueil d'expériences des agents<sup>33</sup>.

La gare de Mantes-la-Jolie, restée dans la configuration d'une gare traditionnelle du point de vue du bâti, semble être considérée par les professionnels de transports comme un espace largement maîtrisé et ne connaît désormais que peu de problèmes de délinquance, dégradations ou occupation abusive.

C'est avant tout, pour les interlocuteurs rencontrés, la rénovation de la gare (label Transilien), l'intense activité de maintenance, le renforcement sensible de la présence humaine et l'action ciblée des services de police sur les délinquants qui expliquent ces résultats. Une présence humaine visible est permanente dans la gare de Mantes-la-Jolie : un chef de quai est présent 24h/24, un bureau est toujours allumé et occupé au centre des quais. Pendant 22h par jour, la présence en gare est de 4 à 5 agents au moins.

Les agents de la SNCF et les services de police ont utilisé la vidéosurveillance comme outil d'aide technique pour faire disparaître les pickpockets (même si les vols simples progressent selon les données du SRPT) du territoire de la gare<sup>34</sup>, mais ce déplacement semble plutôt lié à une lutte méthodique et quotidienne des agents et de la police qu'au dispositif de vidéosurveillance. L'outil ne semble pas, non plus, avoir dissuadé les auteurs de trafic de drogue dans la gare et à ses accès. Même si les dealers prennent de nouvelles précautions lorsqu'ils se savent filmés ; leurs comportements montrent une très bonne adaptation à la présence des caméras. Les regroupements de jeunes sont importants, et les agents semblent ne pas en faire un souci particulier car, par une vigilance de chaque instant, le territoire leur paraît maîtrisé.

Les voyageurs, eux, ne semblent pas avoir modifié leurs pratiques au gré de la mise en place de l'outil vidéosurveillance. Ils occupent les mêmes espaces et recherchent plus sûrement la proximité de la sonorisation pour être informés du mouvement des trains que le champ des caméras pour être protégés.

Le rôle de l'opérateur<sup>35</sup> dans la sécurisation de la gare, via la vidéosurveillance est minimisé par sa non-implication dans le choix des emplacements des caméras et, par la grande variété de tâches qui lui incombent, rendant passablement occasionnelle son activité d'initiative sur la gare. De son pupitre, l'opérateur effectue quelques observations qui s'apparentent à des visites de routine lui permettant par exemple de repérer et signaler la présence répétée de poubelles sur un quai, la présence d'un enfant seul au bord des voies ou encore le fait que des individus paraissent s'isoler sur la gare pour consommer des produits illicites. De fait, le nombre des détections (7), est faible, voire très faible. Une telle veille sur la gare de Mantes-la-Jolie reste donc très aléatoire malgré une réelle motivation de l'opérateur pour la manipulation et l'exploitation du dispositif. L'opérateur intervient plus fréquemment suite à un appel de voyageurs, via une borne d'appel, mais il s'agit le plus couramment d'erreurs, de jeux, de demandes à caractère commercial ou d'accidents de personnes. Il peut s'agir de signalement d'actes de malveillance, d'un comportement suspect ou d'une agression en train de se commettre par des personnes témoins, mais ceci reste très rare.

---

<sup>33</sup> Un groupe de 10 personnes composé d'un agent commercial vente, d'un agent d'accueil, d'un agent de conduite, de l'animateur local sûreté, du chef d'antenne SUGE de Mantes-la-Jolie, d'un dirigeant de proximité SUGE, d'une animatrice sûreté de la mission régionale sûreté, du responsable de salle du CGA de Paris Saint-Lazare, du Commissaire adjoint de la circonscription de Mantes-la-Jolie et d'un Commandant de police.

<sup>34</sup> Selon les agents, les pickpockets sembleraient s'être déplacés vers le centre ville de Mantes-la-Jolie.

<sup>35</sup> L'opérateur surveille les images retransmises sur ses écrans au sein du CGA localisé à la Gare Saint-Lazare.

En termes plus répressif, l'outil vidéosurveillance ne semble encore que très mesurément exploité par les services de police : une seule demande d'images a été effectuée par les services de police au responsable local sûreté suite à un vol, et 10 au responsable du CGA pour les 5 gares équipées. Pourtant, l'impact de la vidéosurveillance sur les vols, encore très difficile à mesurer, ne semble pas très efficace en termes dissuasif comme répressif. Il reste, en effet, très rare qu'une victime de vols le signale immédiatement aux agents, et demande la visualisation<sup>36</sup> des images enregistrées pour une éventuelle identification de l'auteur. De fait, l'information aux voyageurs sur la présence de l'outil vidéosurveillance et de son fonctionnement, au-delà de valoriser l'effet dissuasif, permettrait une appropriation plus automatique du dispositif par les usagers victimes. L'impact positif de la vidéosurveillance sur les vols simples, semble-t-il encore relatif et ponctuel, nécessite une démarche dynamique et entreprenante de l'opérateur et un cadre d'objectifs clairs et ciblés de la part du transporteur.

Les caméras, selon les dires des agents de la gare, semblent « faire partie du décor » et leur efficacité non démontrée. La vidéosurveillance n'est utilisée que pour des problèmes spécifiques relativement rares, certaines caméras ayant même perdu de leur champ de visualisation par la mise en place de nouveaux équipements. La police, selon le responsable local sûreté, a davantage utilisé les enregistrements des entrées et des sorties de la gare, probablement pour identifier ou rechercher la présence d'un individu parmi les regroupements de jeunes, que des images visualisant les quais.

Ainsi, il semblerait que la sécurisation de la gare SNCF repose sur la vigilance des agents, du chef de gare et sur l'intervention ponctuelle et ciblée des forces de police, dont l'action peut être facilitée par des dispositifs techniques comme la vidéosurveillance. L'outil ne saurait remplacer le « garant des lieux », bien souvent incarné par le chef de gare, qui connaît très bien les lieux, les individus y compris les jeunes occupant délibérément la gare et ses accès, les moments de plus forte probabilité de passage à l'acte, et remplit bien souvent sa fonction avec ardeur, vigilance et dynamisme, le plaçant ainsi au cœur du dispositif de sécurisation de l'espace. Mais une meilleure formation des équipes SNCF au dispositif, et à son fonctionnement, ainsi qu'une plus grande implication de l'outil dans leur travail quotidien permettraient d'exploiter plus efficacement la vidéosurveillance.

Néanmoins, l'outil est spontanément considéré par les agents comme participant à l'amélioration de l'ambiance sur la gare et au renforcement du sentiment de sécurité des voyageurs. Une appropriation plus effective de l'outil par les agents, notamment par l'installation d'écrans dans les gares elles-mêmes (retour d'images en gare) participerait à la « coproduction de sécurité et du sentiment de sécurité » associant présence humaine et outils techniques. La réactivité immédiate des agents renforcerait, à termes, l'effet dissuasif des caméras et faciliterait les interpellations. L'enclenchement de l'enregistrement serait directement signalé aux opérateurs du CGA qui visualiseraient les éventuelles interventions. Le « schéma directeur de déploiement de l'assistance vidéo » sur les prochaines 120 gares à équiper le prévoit mais encore faudrait-il que l'enregistrement soit possible, et qu'un agent localisé dans la gare vidéosurveillée puisse avoir accès aux images afin d'intervenir rapidement ou de signaler en temps réel un besoin de renfort au Centre de Gestion des Appels, puis au Poste de Commandement Sécurité de la SNCF, le PC SUGE.

La gare de Sartrouville n'est pas équipée en vidéosurveillance sécurité mais des caméras sont néanmoins apparentes sur les lignes de contrôle et sur les quais, dont l'usage est exclusivement réservé à l'exploitation. La gare de Sartrouville sera bientôt équipée en caméras sécurité reliées au CGA, et ultérieurement au PC SUGE. On prendrait peu de risque en affirmant que les voyageurs non avisés ou non attentifs ont, à ce jour, autant de raisons de penser que la gare de Sartrouville est équipée en vidéosurveillance sécurité.

---

<sup>36</sup> Dans le cadre de la procédure légale légiférant la visualisation des images.

La gare est située dans un bâtiment ancien, de petite taille, modernisé à la fin des années 80 et offrant des accès supplémentaires, des espaces couverts plus vastes, une liaison facilitée entre la gare et les quais. Malgré quelques améliorations à apporter (éclairage, plus grande ouverture du bâtiment en façade...), la gare est fonctionnelle. Un vaste parvis ouvre sur une place en centre-ville très dégagée, proche du commissariat et de l'hôtel de ville. Le parvis est réservé à la circulation des bus et des taxis, et aux accès piétons.

Les entrées et sorties de la gare de Sartrouville sont filtrées depuis 4 ans par des portiques (Contrôle Accès Banlieue) et un jeu de barriérage. Les équipements ferment la gare tout en préservant le libre-accès à l'espace de vente. Le passage souterrain qui dessert les 3 quais et permet l'entrée et sortie par l'arrière de la gare étonne par la lumière qu'il reçoit et son accessibilité, y compris par ascenseur.

La gare de Sartrouville, ouverte sur la ville, bénéficie du label Transilien depuis 2 ans et du dispositif de « réhumanisation » depuis 3 ans, ayant contribué à renforcer et réintroduire la présence des agents sur les emprises voyageurs selon les heures de la journée. Le personnel convient que ce renforcement de la présence humaine a eu une réelle incidence sur l'ambiance en gare et le sentiment de confort et de sécurité des voyageurs. D'une manière générale et concernant le niveau de sécurité aujourd'hui atteint, sur un espace beaucoup plus lisible, maintenu et contrôlé, il est rapporté que l'ensemble des dispositifs mis en œuvre aura globalement contenu ou réduit les troubles, essentiellement liés aux flux de jeunes scolaires, et aux passages en fraude.

L'installation prochaine de la vidéosurveillance sécurité sur la gare de Sartrouville pourrait renforcer la sécurisation de l'espace et du sentiment de sécurité si certaines conditions d'utilisation étaient rassemblées dans un concept de coproduction de sécurité :

- un retour d'images sur des écrans localisés en gare permettrait de surveiller à distance le CAB<sup>37</sup>. La surveillance des écrans par un agent permettrait de valoriser les équipements techniques dans la lutte contre la fraude, fléau très présent sur cette gare qui exaspère les agents, et les voyageurs munis d'un titre de transport. La fraude engendre des pertes de recettes et conditionne le développement du sentiment d'insécurité lié à aucune visibilité d'action et de réaction ;
- une utilisation de l'outil dans une coproduction de sécurité. La vidéosurveillance, alliée à une annonce sonore ou à une intervention locale directe, avec possibilité d'enclenchement d'enregistrement permettrait utilement de lutter contre la fraude, d'autant que les relations agents SNCF-police liées à la proximité du commissariat et aux rondes régulières des forces de police sur la place de la gare sont bonnes. Des opérations ciblées pourraient également être développées dans un partenariat transporteur-police grâce à l'outil vidéo puisqu'une caméra, reliée au commissariat, est installée dans l'espace public des abords de la gare et visualise les accès.

Ainsi, la SNCF doit optimiser les outils dont elle dispose dans l'objectif de produire une coproduction de sécurité adaptée aux types de délinquance rencontrés sur chacun de ses sites. La SNCF porte son effort sur la présence humaine des agents, dont la fonction pourrait être soulagée ou valorisée par un usage adapté de la vidéosurveillance aux besoins localisés.

---

<sup>37</sup> Le « schéma Directeur de déploiement de la vidéosurveillance » prévoit ce genre de système qui associe le niveau local en renvoyant sur la gare des images en provenance de différentes caméras du site (bornes d'appel, CAB). La vidéosurveillance pourra par contre être utilisée localement, d'une manière active et ciblée, par les effectifs de sécurité (SUGE ou police). Il est prévu que les CGA (5 en Île-de-France : gare du Nord, gare de Lyon, gare de l'Est, Montparnasse et Saint-Lazare) et le PC SUGE (gare du Nord) soient en mesure d'exploiter l'ensemble des caméras installées sur les gares courant 2005.

**Les recueils en groupe** auprès d'agents de la SNCF ont mis en exergue 5 grandes perceptions de l'outil vidéosurveillance :

- une forte demande en gare de la présence d'écrans permettant de visualiser à distance l'ensemble des flux, des espaces et des équipements ;
- un besoin de liens forts (relations et techniques) entre tous les maillons de la chaîne de coproduction de la sécurité avec le dispositif vidéosurveillance : exploitation, sécurité, police ;
- une utilisation de la vidéosurveillance plus particulièrement axée pour des accidents de personnes, de dysfonctionnement lié à l'exploitation plutôt que pour parer aux troubles de l'ordre et à la malveillance ;
- un risque de déplacement de la délinquance vers d'autres lieux moins sécurisés ;
- un besoin d'identification claire des cibles visées, et des objectifs prioritaires.

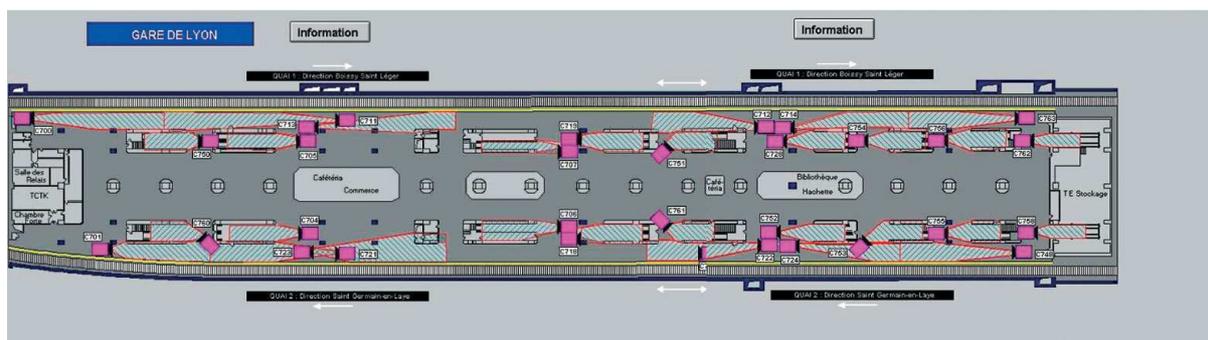
## CAS N°4

### GARE DE LYON : ligne A du RER (RATP)

La station RER Gare de Lyon, localisée dans le 12<sup>ème</sup> arrondissement de Paris, est située sur la partie centrale de la ligne du RER A (Défense-Nation) reliant Saint-Germain-en-Laye, ou Poissy ou Cergy à Marne-la-Vallée ou Chessy.

A la suite des attentats de 1995 et 1996, la généralisation de la vidéosurveillance sur les quais des grandes gares parisiennes du RER a été décidée dans le cadre d'une application concrète des théories de la prévention situationnelle associant des objectifs préventifs, dissuasifs et d'investigations. L'installation de la vidéosurveillance sur le réseau ferré de la RATP visait à créer une ambiance rassurante grâce à un espace maîtrisé et ressenti comme tel, et à permettre une meilleure réactivité sur incident. Elle s'inscrivait dans la cohérence des opérations pour la sécurisation des espaces de transport associant la prévention par la détection, la dissuasion par le maillage des équipements en complément de l'humanisation des sites. L'objectif était de rationaliser les interventions de tous les agents en contact avec le public par une meilleure connaissance des manifestations liées à la sécurité et selon le principe de subsidiarité appliqué dans la mise en application de la politique de sécurisation de la RATP.

#### Localisation des caméras anti-attentats et leurs champs de vision



Source : Département ingénierie de la sécurité, RATP

Après le réaménagement des gares RER Auber et la Défense dans le cadre du programme global Cœur Transport, la station Gare de Lyon a fait l'objet d'une délibération du Conseil régional d'Île-de-France en 1998 et a été équipée en vidéosurveillance « sécurité » en **juin 2000**. La station RER Gare de Lyon compte **190** caméras actuellement **raccordées au Centre de Surveillance (CDS) et au PC 2000**<sup>38</sup>.

L'opération consiste en un enregistrement permanent, par les caméras visualisant la totalité des débouchés sur les quais, les accès et, en cas d'alarme seulement du local des recettes. Les dispositifs de supervision et de relecture sont opérationnels au PC 2000 de la RATP et au Centre de Surveillance. L'enregistrement permanent est numérique et les images sont conservées 7h. Le système est complété par l'installation de nouvelles bornes d'appel, notamment dans des accès isolés pour la réassurance des voyageurs, par des alarmes anti agression-effraction des bureaux de vente, et par une augmentation du nombre d'agents RATP.

Le Centre de Surveillance reçoit ou peut recevoir l'ensemble des signaux, alarmes, appels et images en provenance des équipements et des lieux dédiés à l'exploitation du RER sur le site. Il

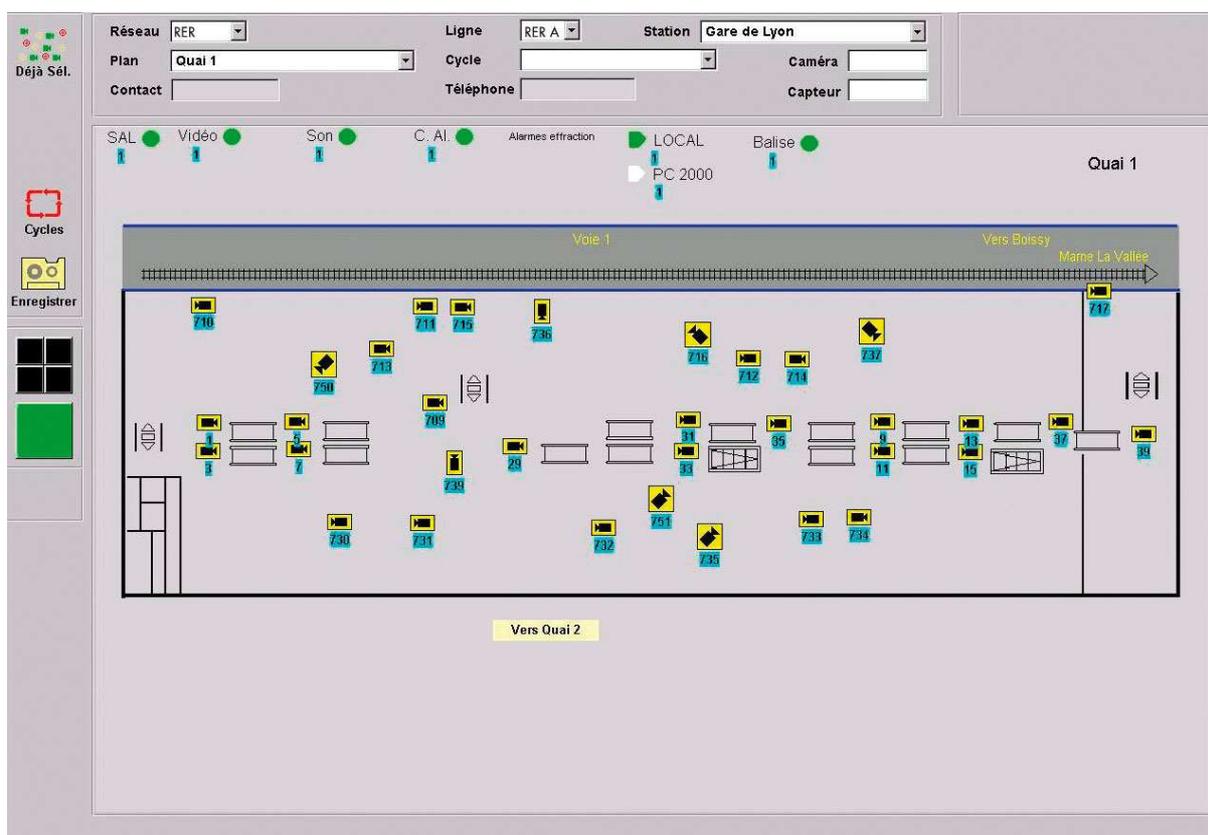
<sup>38</sup> Le Centre de Surveillance et le Poste de Commandement 2000 de la RATP sont localisés dans la Gare de Lyon.

est en liaison avec les équipes locales ou mobiles qui, sur la gare, sont à même d'intervenir ou de signaler des incidents. Il fait, par ailleurs, largement figure de lieu d'échange, d'information et de rencontre entre agents et équipes pour le service en gare. Il est relié au PC pompiers (PCI) de la gare de Lyon et au PC 2000.

Le Centre de Surveillance utilise la vidéosurveillance pour visualiser un voyageur qui signale un fait via les bornes d'appel, confirmer le dysfonctionnement des équipements ou observer une situation signalée par les agents sur le terrain.

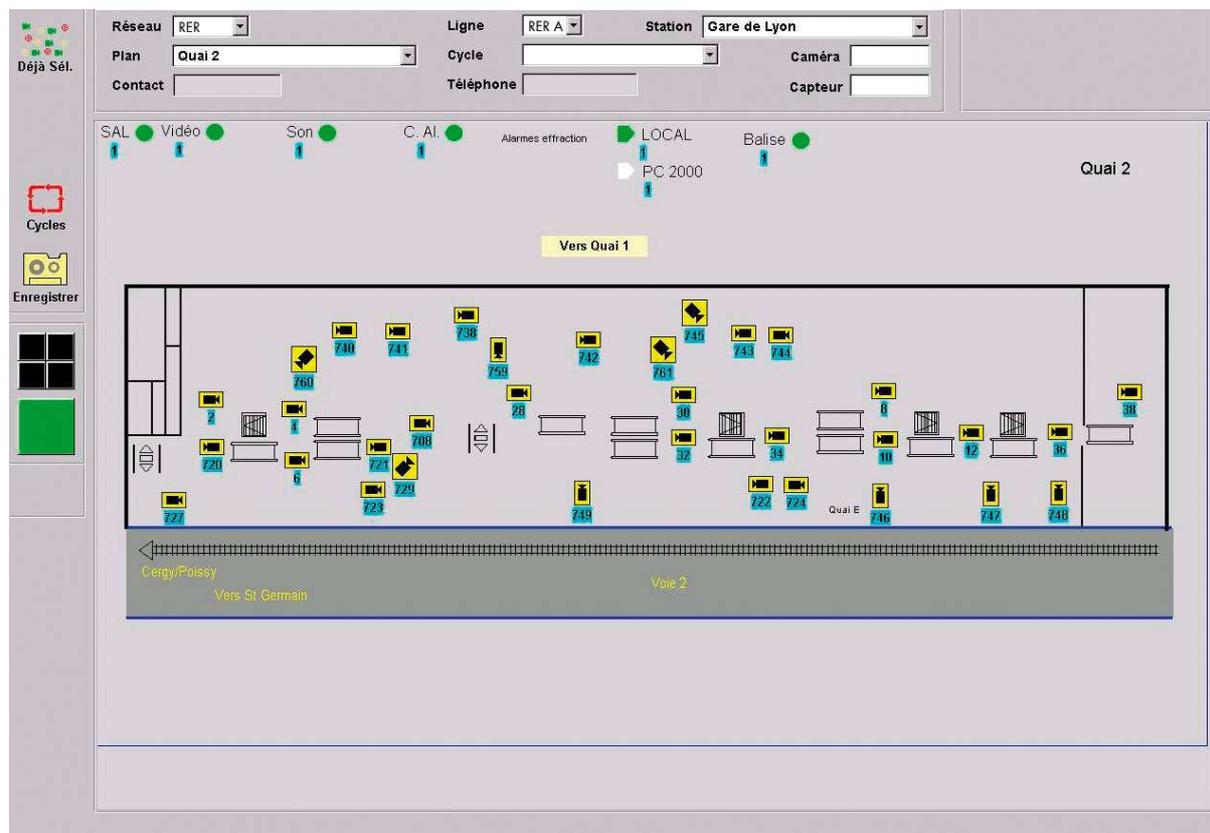
### **Localisation des caméras sur les quais de la station centrale RER Gare de Lyon – RER A**

**Direction : Boissy St Léger ou Marne La Vallée**



Source : Département ingénierie de la sécurité, RATP

## Direction : Saint-Germain-en-Laye ou Cergy, Poissy



Source : Département ingénierie de la sécurité, RATP

Afin d'apprécier l'impact éventuel de la vidéosurveillance dans la station de RER Gare de Lyon sur la délinquance, et son utilisation en tant qu'outil de sécurisation et d'aide à la décision, une présentation du contexte environnemental, social et urbain est effectuée, avant de poursuivre l'analyse des faits et restituer les enquêtes menées auprès des personnels.

### 1- Contexte urbain et social

La station RER Gare de Lyon est située dans l'Est parisien, près des quais de Seine, dans un secteur de rénovation urbaine récente.

La station RER, d'une longueur de quai de 125 mètres, est logée dans une des 5 gares de grandes lignes de Paris. Elle constitue un pôle d'échanges important (trains grande ligne, trains de banlieue, RER et métro) et se situe à proximité de la gare d'Austerlitz.

Le quartier La Rapée - Gare de Lyon - Bercy est surtout un quartier d'affaires né dans les années 1970 : pôle tertiaire (siège social de beaucoup d'entreprises telle que la RATP ou l'AFTRP) et pôle administratif (ministère de l'économie et des finances).

Deux secteurs immobiliers se distinguent : un secteur d'habitat résidentiel doté de commerces en pied d'immeubles entre l'avenue Daumesnil et la rue de Bercy, et un secteur d'immeubles de bureaux au sud de la rue de Bercy entre le pont d'Austerlitz et le pont de Bercy.

Le 12<sup>ème</sup> connaît le plus fort dynamisme économique des arrondissements de Paris, sans doute dû au développement de son quartier d'affaires, et la plus forte hausse démographique depuis 1999, alors que l'évolution de la population parisienne est négative.

Il connaît une variation annuelle de l'emploi particulièrement élevée par rapport aux autres arrondissements, et enregistre un taux de chômage moindre (9,8%) que celui de la capitale

(12%). La pyramide des âges de la population résidente et la répartition par catégories socioprofessionnelles s'apparentent au profil de la capitale.

Les problèmes d'insécurité sont plutôt liés à la fonction de pôle d'échanges de la station Gare de Lyon, qui enregistre plus de 59 millions de voyageurs annuels toutes lignes RATP confondues, qu'à l'environnement extérieur : le brassage entre les voyageurs grandes lignes, les salariés et les touristes génère des victimes potentielles. Une occupation indue de l'espace par certains citoyens Sans Domicile Fixe, facilitée par la taille de la gare, semble également engendrer un sentiment d'insécurité des voyageurs, comme des agents<sup>39</sup>.

#### **Les chiffres clés : population, logements, emploi et taux de chômage**

	<b>12<sup>ème</sup> arrondissement</b>	<b>Paris</b>	<b>Région Île-de-France</b>
Population	136 591	2 125 851	10 952 011
Taux annuel moyen de variation de la population	+ 0,5 %	- 0,1%	+ 0,3%
Logements	82 163	1 323 000	5 082 655
Part des logements locatifs sociaux	20,1 %	16,7%	25,0%
Emploi	112 336	1 600 815	5 041 995
Taux de chômage	9,8 %	12,0%	11,5%

Source : INSEE – RGP 1999

Des dispositifs institutionnels en matière de sécurité et de politique de la ville ont permis le développement d'actions variées basées sur un renforcement de la présence humaine dans l'espace public et les quartiers, une sensibilisation à la citoyenneté et aux règles de vie collective, des investissements techniques et un plus grand partenariat des acteurs locaux. Ces actions, menées dans un concept de coproduction de sécurité et de sentiment de sécurité, participent à la lutte contre la délinquance, y compris dans les transports collectifs.

#### **Les dispositifs Sécurité :**

Arrondissement	Contrat local de sécurité du 12 <sup>ème</sup> (13/05/2003)
Communal	Contrat parisien de sécurité (06/01/2000)
Départemental	Contrat départemental de sécurité dans les transports en commun parisien (20/10/99)

## **2- Évolution des faits de délinquance**

Les données statistiques de la RATP concernent les actes de délinquance constatés sur les quais (station) de la ligne du RER A en Gare de Lyon et sur ceux des 5 gares centrales parisiennes du RER A (La Défense, Charles-de-Gaulle-Etoile, Auber, Châtelet-les-Halles, Nation<sup>40</sup>) sur une période identique avant et après le fonctionnement opérationnel de la vidéosurveillance (24 mois). Les données statistiques du Service Régional de la Police des Transports concernent les actes de délinquance sur les quais et dans les rames de ces mêmes stations de RER sur la même période sans que l'on puisse faire de distinction. Cette analyse est effectuée sur la base des données statistiques communiquées, et réparties selon une nomenclature prenant en compte les natures de faits constatés dans les transports en commun.

Selon les données de la RATP, la station Gare de Lyon du RER A enregistre une légère progression de la délinquance depuis 1998, moins marquée que sur les 5 gares RER de la partie centrale du RER A. Le trafic voyageurs annuel progresse en Gare de Lyon depuis 1998, malgré le léger ralentissement du trafic de 2000 à 2002, sans doute plus imputable aux travaux de réaménagement de la Gare qu'à une dégradation d'ambiance et de sécurité.

<sup>39</sup> Au-delà de la taille de la gare, la présence de l'association « la mie de pain » dans un local prêté par la SNCF, au sein de la gare, favorise la présence des Sans Domicile Fixe dans la gare ; sans compter l'occupation indue de certains espaces de la SNCF et de la RATP pouvant s'avérer particulièrement dangereux en termes de sécurité-incendie.

<sup>40</sup> Sur lesquelles le déploiement de la vidéosurveillance sécurité n'est pas totalement terminé.

Sur la station RER Gare de Lyon, la délinquance suit la même tendance évolutive sur les quais et dans les rames du RER A même si les actes sont le plus souvent constatés sur les quais<sup>41</sup>. Depuis le fonctionnement opérationnel de la vidéosurveillance, la répartition de la délinquance quais/trains reste inchangée, et exclut la présomption de déplacement de la délinquance des quais aux trains.

La station RER Gare de Lyon, contrairement à la gare RER de Châtelet les Halles n'est pas un lieu de rassemblement pour des groupes ou des bandes. Elle n'est pas davantage le lieu d'une délinquance installée et chronique, mais plutôt lieu d'actions individuelles et ponctuelles, notamment aux abords des distributeurs de billets. Elle est également lieu d'atteintes ciblées comme les vols de portables, sur des espaces où les caméras de quai ne permettent pas la surveillance à distance. Elle vise particulièrement les touristes en déplacement vers le parc d'Euro-Disney et la ville nouvelle de Marne la vallée, en transit sur les quais du RER A de la Gare de Lyon.

Selon les données statistiques du SRPT et de la RATP, la délinquance a progressé en Gare de Lyon, comme sur les gares parisiennes du RER A, depuis le fonctionnement opérationnel de la vidéosurveillance sécurité.

Selon les données de la RATP, très faibles en nombre, les atteintes à l'encontre des agents et à l'encontre des biens de la RATP progressent depuis l'installation de la vidéosurveillance. Les gares de la partie centrale de la ligne de RER A enregistrent les mêmes tendances. Les vols avec violences à l'encontre des voyageurs diminuent sur les quais de la station RER Gare de Lyon mais également sur les autres stations du RER A. Seules les violences aux voyageurs stagnent sur les quais de la station Gare de Lyon, mais progressent dans les autres stations du RER A.

**Nombre de faits enregistrés par la RATP pendant 24 mois avant et après le fonctionnement opérationnel de la vidéosurveillance sur les quais du RER A**

Nature des faits	Gare de Lyon – RER A		Gares Partie centrale – RER A	
	Juin 1998 à mai 2000	Juin 2000 à juin 2002	Juin 1998 à mai 2000	Juin 2000 à juin 2002
Violences / voyageurs	16	16	169	201
Vols Violences / voyageurs	14	10	111	94
Vols simples	10	10	101	94
Violences / agents	4	7	58	83
Outrages et menaces / agents	1	4	14	39
Dégradations	3	5	29	39
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>52</b>	<b>482</b>	<b>550</b>

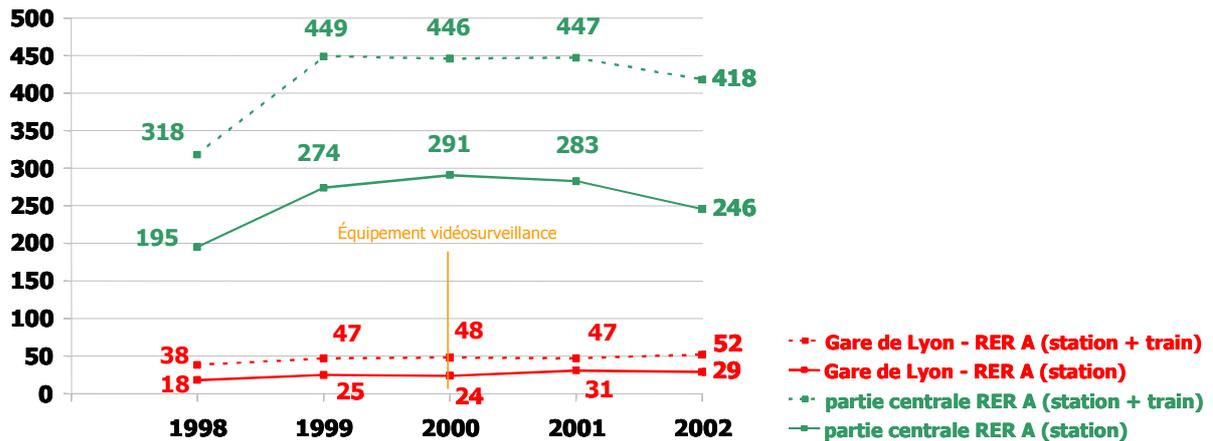
*Source : Bureau d'Analyses et de Conseil Opérationnel (BACO) du Département Environnement et Sécurité de la RATP. Ces données concernent les infractions constatées sur les quais du RER A en Gare de Lyon et dans les gares centrales parisiennes.*

<sup>41</sup> Qui se démontre par la faible différence du nombre de faits constatés sur les quais seuls et la somme de ceux enregistrés sur les quais et dans les rames.

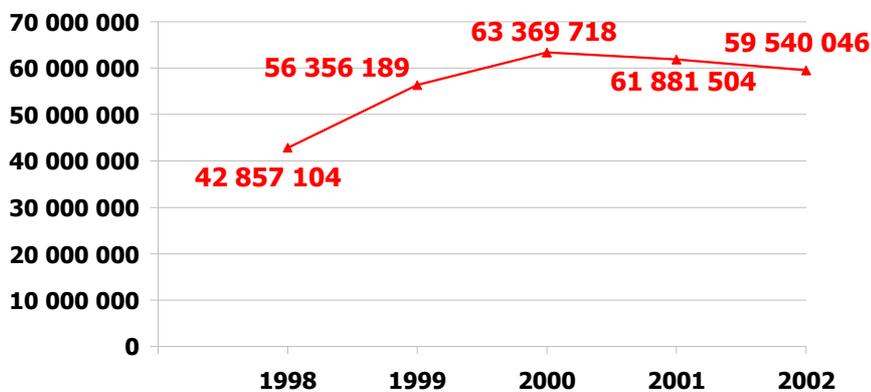
## Évolution de la délinquance dans une gare centrale parisienne du RER après le fonctionnement opérationnel de la vidéosurveillance :

RATP : Gare de Lyon – RER A

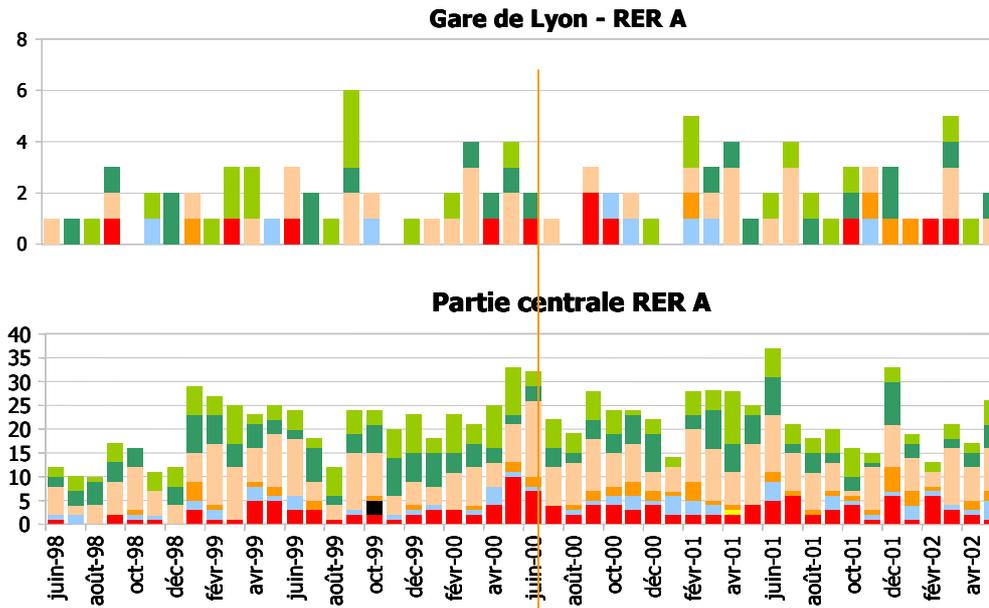
Evolution du nombre de faits par année (1998 – 2002)



Evolution du trafic annuel toutes lignes RATP confondues en gare de Lyon (1998 - 2002)

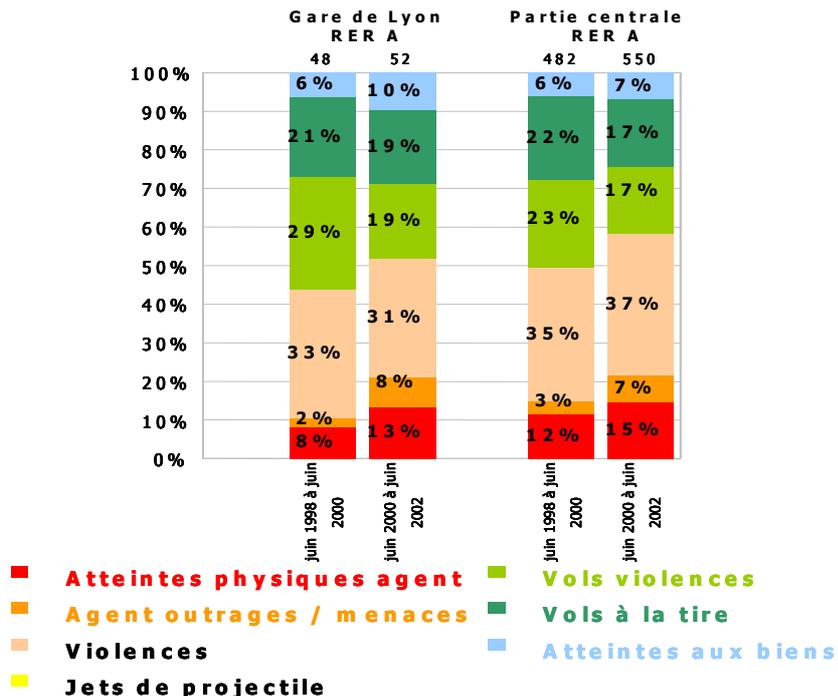


## Nombre de faits en station selon leur nature par mois

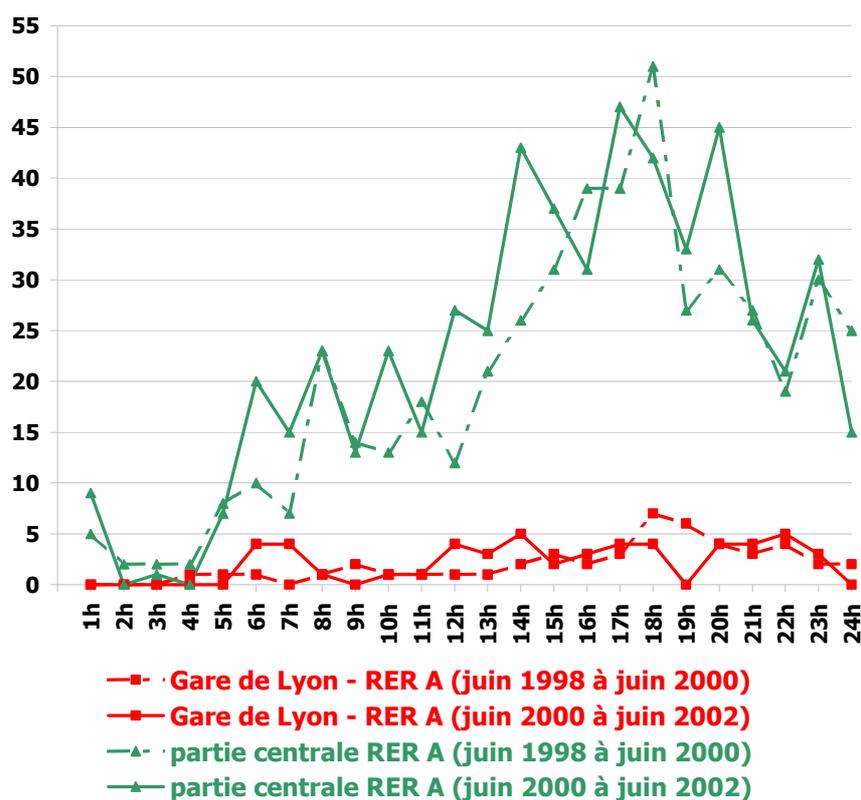


- Atteintes physiques agent
- Agent outrages / menaces
- Violences
- Jets de projectile
- Vols violences
- Vols à la tire
- Atteintes aux biens

## Nombre de faits en station selon leur nature et par période



### Faits en station par heure et par période



Les horaires des faits de délinquance semblent avoir légèrement variés depuis l'installation de la vidéosurveillance sur les quais du RER A de la station Gare de Lyon : plus de faits signalés entre 6 et 7 heures le matin, 12 et 14 heures, et moins vers 19 heures, à la sortie des bureaux. Cette dernière diminution n'est pas constatée sur l'ensemble des stations du RER A sur sa partie centrale.

Selon les données du SRPT, qui concernent les faits constatés sur les quais du RER A et dans les rames, les violences à l'encontre des voyageurs, à l'encontre des agents et les dégradations aux biens de l'entreprise ont progressé d'une période à l'autre sur la Gare de Lyon comme sur les autres gares centrales du RER. Par contre, les outrages à agent ont tendance à diminuer. Depuis l'installation de la vidéosurveillance, le nombre de vols simples et violents semblent relativement stables en Gare de Lyon, alors qu'ils progressent nettement pour l'ensemble des gares de la partie centrale du RER A.

**Nombre de faits constatés par le SRPT sur une période de 24 mois avant et après le fonctionnement opérationnel de la vidéosurveillance sur les quais et dans les rames – ligne de RER A**

Nature des faits	Gare de Lyon – RER A		Gares Partie centrale – RER A	
	Jun 1998 à mai 2000	Jun 2000 à juin 2002	Jun 1998 à mai 2000	Jun 2000 à juin 2002
Violences / voyageurs	8	14	38	65
Vols Violences / voyageurs	21	22	76	58
Vols simples	59	57	263	308
Violences / agents	1	8	15	45
Outrages et menaces / agents	13	11	65	52
Dégradations	0	5	14	18
<b>TOTAL</b>	<b>102</b>	<b>117</b>	<b>471</b>	<b>546</b>

*Source : Service Régional de la Police des Transports de la Préfecture de Police de Paris. Ces données concernent les infractions constatées sur les quais et dans les rames de la Gare de Lyon, ainsi que dans les gares centrales parisiennes situées sur la ligne de RER A.*

Ainsi, selon les statistiques fournies, dont le nombre est très faible, la délinquance constatée en Gare de Lyon sur les quais de la ligne du RER A ne semble pas évoluer significativement depuis l'installation de la vidéosurveillance sécurité reliée au Centre de Surveillance et au PC 2000. Néanmoins, les violences envers les voyageurs et les agents semblent être mieux contenues que sur l'ensemble des gares de la partie centrale de la ligne de RER A dans lesquelles le déploiement en caméras sécurité n'est pas encore complètement généralisé. Cette constatation ne saurait impliquer une présomption de sécurisation de l'espace par cet outil isolé ; l'installation de la vidéosurveillance ayant été accompagnée par un renforcement des moyens techniques et humains conjoints. Force est également de préciser la présence quasi-permanente d'agents de police et de GPSR en Gare de Lyon, point de départ des GPSR affectés au KEOPS<sup>42</sup> Paris et siège du Service Régional de la Police des Transports.

### 3- Approche qualitative

L'approche qualitative de l'impact de la vidéosurveillance est relativement similaire sur le réseau ferré de la RATP, qu'il s'agisse du RER ou du métro, puisque le type de fonctionnement repose sur les mêmes bases. De fait, les recueils d'expériences ont été effectués dans un groupe commun d'agents des réseaux RER et métro<sup>43</sup>.

<sup>42</sup> La RATP a structuré le rattachement des agents de sécurité GPSR à 5 grands centres dénommés KEOPS : ils sont répartis aux 4 points cardinaux de Paris et à Gare de Lyon.

<sup>43</sup> Un groupe composé de 9 personnes dont deux assistants agents mobiles de la ligne de métro 11, un agent de maîtrise du territoire (ligne 4), une assistante gare et un assistant du Centre de Surveillance de la Gare de Lyon RER, un opérateur du centre de liaison de la station de métro Strasbourg-Saint-Denis, un agent GPSR intervenant sur la ligne 4, le responsable sécurité RER et le chef de projet ingénierie de la sécurité.

En termes de fonctionnement, l'application de la vidéosurveillance de sécurité développée sur les réseaux RER et métro participe avant tout à une aide aux interventions dès lors qu'une détection ou un appel intervient, selon une architecture à 3 niveaux :

- le niveau de la station, comme lieu de déroulement et de détection d'un événement ;
- le centre de surveillance, comme premier niveau de prise en compte et orientation du signalement, capable lui aussi d'une veille et détection à distance à partir des écrans dont il dispose ;
- le PC sécurité ou PC 2000, avec sa double vocation RATP et police, qui mobilise les équipes d'intervention (GPSR, Police régionale des transports).

La vidéosurveillance opère au travers d'un mur d'images (10 écrans) avec exploitation au moyen de deux moniteurs à disposition de l'opérateur. Une interface graphique permet à l'opérateur de localiser l'ensemble des détections, des matériels et des événements sur la gare. Les images sont renvoyées au Centre de Surveillance et au PC 2000. La fonction d'enregistrement permanent existe également dans le cadre du dispositif anti-terroriste sur les gares RER mais l'exploitation des images pour un simple fait de délinquance n'est pas effectuée en raison notamment de la complexité des opérations de retrait et de lecture des disques durs. Le PC de sécurité peut déclencher l'enregistrement des images qui lui parviennent mais sans la faculté d'un retour en arrière.

L'utilisation des caméras de sécurité pour identifier et repérer des auteurs d'actes de délinquance avant passage à l'acte reste encore occasionnelle et intervient accessoirement dans la charge de travail du Centre de Surveillance, après l'aide et l'information aux voyageurs et le suivi des équipements. Pour l'exploitant et ses agents, utiliser la vidéosurveillance pour une veille active, même incidente, dédiée à la sûreté, à la détection, au ciblage de la délinquance sur les gares RER semble loin d'être un automatisme. Les images se présentent par cycle mais certains opérateurs peuvent interrompre le défilement pour cibler un espace ou éviter la gêne visuelle qu'ils éprouvent. Ils en ont, par contre, une utilisation active lorsque des équipes de contrôle opèrent sur la gare et demandent à bénéficier d'une attention particulière depuis le Centre de Surveillance ou lorsque des agents d'exploitation se déplacent sur un incident ou dans des conditions réputées plus dangereuses.

Il reste encore très rare qu'un agent décèle directement, hors appel ou alerte, des agressions ou des incidents au moyen de la caméra, et dans des cas encore plus rares, avant le passage à l'acte. L'outil est utilisé plus mesurément qu'il serait théoriquement possible<sup>44</sup>.

La vidéosurveillance permet, par contre, aux opérateurs du Centre de Surveillance d'identifier la transgression d'une règle de sécurité par un voyageur, et d'intervenir, via la sonorisation des quais : il paraît ainsi naturel de passer un message sur un quai pour rappeler l'interdiction de rouler à roller ou à bicyclette si une caméra permet de détecter un contrevenant.

D'une façon générale, l'exploitant préfère intervenir et fonder son intervention sur des risques physiques ou des préjudices qu'il juge imminents pour les personnes ou pour l'exploitation plutôt que cultiver le rappel de la règle et du bon usage, dont la transgression peut, en fonction de sa gravité, renforcer le sentiment d'insécurité des usagers. La vidéosurveillance, comme outil d'évaluation d'un potentiel danger, liée à des interventions sonores pourrait dissuader un éventuel voleur de biens et valider la présence humaine derrière les écrans aux yeux des

---

<sup>44</sup> Pour illustrer, le 28 août à 12h35, l'opératrice du CDS voit se nouer sur le quai n°2 ce qui pourrait être une bagarre mais tout autant une agression. Elle utilise alors la sonorisation du quai pour passer un message d'appel aux forces de police. Immédiatement, les deux agresseurs se sauvent. L'information est transmise au PC 2000 et au métro-ligne 1, direction prise par les fuyards. Remplacée à son poste, elle se rend aussitôt auprès de la victime et l'encourage à porter plainte contre ses agresseurs sur la base du signalement retenu. Les agresseurs n'auront finalement pas été interpellés, et l'enregistrement de la scène par la vidéosurveillance non exploité pour une éventuelle identification.

usagers. Cette présence virtuelle améliorerait l'ambiance. L'important étant toujours de conforter le sentiment de sécurité des voyageurs par la présence d'un garant des lieux clairement identifié, et d'éviter le passage à l'acte d'un voleur ou d'un agresseur. Les développements nouveaux et à venir sur le RER confortent cette idée du fait même qu'il sera attendu des agents de ne plus se contenter de recevoir les doléances des clients mais d'anticiper et repérer les difficultés en amont.

Malgré un nombre d'actes de délinquance qui ne diminue pas depuis la mise en place des caméras, le responsable de la mission sécurité du département RER note des résultats positifs dans la lutte contre les dégradations (notamment terminaux de lignes et voies de garages). L'outil mériterait également d'être plus activement utilisé pour lutter contre les actes les plus souvent constatés sur le RER Francilien, qui sont les actes de vandalisme tels que les graffiti, après les vols aux usagers.

Dans ce cadre, les 60 sites de garage de la RATP vont être équipés d'alarmes et de vidéosurveillance dont les images seront regroupées au sein d'une quinzaine de postes de commandement multi-sites dans une perspective de moyens sectorialisés mutualisés.

La vidéosurveillance installée sur la partie RATP des souterrains dans lesquels se trouve le système électrique du réseau semble avoir engendré une diminution des squats de SDF qui représentent un danger important en terme de sécurité-incendie.

Un travail fin de détection allié à des interventions et dont le retour sur écran permettrait de lever le doute dans un concept de coproduction de sécurité permettant de renforcer la sécurité et le sentiment de sécurité des usagers. La seule ligne de métro parisienne (METEOR, ligne 14<sup>45</sup>) aménagée et conçue dans une approche conceptuelle globale de sécurisation de l'espace, alliant propreté, éclairage suffisant, présence humaine, considération ergonomique du matériel, et technologies modernes enregistre pour ainsi dire ni dégradations ni agressions d'usagers ou d'agents. L'amélioration du confort de l'utilisateur a été retenue comme un élément de renforcement de la sécurité et du sentiment de sécurité. Les aménagements des quais, basés sur les théories de la prévention situationnelle, ont structuré l'espace. Les caméras embarquées dans les rames ont également participé au renforcement de la sécurité et du sentiment de sécurité par la présence virtuelle qu'elle suscite chez les usagers dans leur déplacement.

L'assimilation du confort du voyageur et le renforcement effectif des moyens de lutte contre les actes de délinquance qui sécurisent l'utilisateur, participent au renforcement de la sécurité et de son sentiment dans un cadre global d'amélioration de la qualité de service.

**Selon le recueil des agents du réseau ferré, RER et métro,** la vidéosurveillance est considérée comme un outil au service de l'exploitation courante, en réponse aux appels et, dans une moindre mesure, en réponse aux détections par l'opérateur lui-même. L'exploitant veille d'abord à ce que tout se passe bien sur son secteur : circulations, équipements, flux, prise en compte de risques éventuels... c'est de lui et des outils mis à la disposition des voyageurs ou des personnels sur le terrain que viendront les détections et les premières initiatives en réponse à un incident ou à une demande particulière. Les atteintes à la sécurité ne sont qu'une part des atteintes ou des perturbations possibles. La vidéosurveillance rassure les agents, conforte leur autonomie, et oriente leur action d'une façon ponctuelle. L'outil est également utilisé dans certains cas pour lever le doute sur une situation ou évaluer la gravité d'un incident, y compris d'un malaise de voyageurs.

---

<sup>45</sup> Inaugurée en 1999.

### **Néanmoins, les agents ont pointé certaines limites du dispositif vidéosurveillance :**

La vidéosurveillance semble, selon eux, être une application parmi d'autres, sans caractère de spécialité ou de priorité, et pour laquelle ils ne disposent pas de compétence ou de formation particulière. La formation spécifique à l'outil vidéosurveillance ne semble pas effectuée et apparaît souvent comme une promotion. D'autre part, le manque de clarté en termes d'utilisation prioritaire, de fonctionnement et de cadre juridique limite l'exploitation de l'outil. La capacité de détection et d'utilisation des images paraît sous-employée faute d'une définition suffisante des objectifs, des procédures, et des compétences. La disponibilité même des opérateurs sur les gares (CDS) semble parfois insuffisante pour exploiter l'outil tel qu'il pourrait l'être. Enfin, la capacité technique à maintenir les équipements et à exploiter les images ne semble pas être tout à fait à la mesure de la capacité de détection.

Ce manque de connaissances liées au risque d'utilisation indélicate ou illicite, exige retenue et déontologie.

### **...et quelques améliorations à apporter :**

Les améliorations souhaitées portent sur une spécification accrue de l'activité, des procédures qui l'entourent et des agents qui la mettent en œuvre. Les liaisons entre les 3 niveaux (sites, PC 2000 et Police) pourraient être plus affirmées. Une meilleure écoute des voyageurs et des agents permettrait de diversifier et enrichir les recours possibles à l'outil. Le renforcement du partenariat transporteur/police<sup>46</sup>, lié à un retour des mêmes images sur leurs pupitres respectifs permettrait d'unir les efforts vers des actions de prévention, dissuasion et répression ciblées et cohérentes.

---

<sup>46</sup> Sur certains secteurs, comme à Chessy, les commissariats souhaitent recevoir des images en provenance du RER. Le département RER de la RATP teste actuellement une application de caméras embarquées à bord des rames, comme sur la ligne 14 du métro.

**Visualisation par caméra des graffitis réalisés dans le métro**



## CAS N°5

### **STATION DE MÉTRO : STRASBOURG-SAINT-DENIS** **Comparaison avec Barbès-Rochechouart non équipée en vidéosurveillance sécurité** **ligne 4 du métro parisien « Porte de Clignancourt - Porte d'Orléans »**

La station de métro Strasbourg-Saint-Denis (10<sup>ème</sup> arrondissement de Paris) est située sur la ligne 4 du métro reliant Porte de Clignancourt à Porte d'Orléans. Elle a été équipée en vidéosurveillance sécurité en **1991** et compte **52** caméras<sup>47</sup>, couvrant l'ensemble des accès, couloirs et quais des 3 lignes qui la desservent. Les images sont transmises en temps réel **au Centre de Surveillance<sup>48</sup> et au PC 2000**.

La vidéosurveillance sûreté, et l'interphonie, ont été mises en place dans le cadre des projet T2S (télé-surveillance de sécurité) et N2S (nouveau service en station). Ces programmes avaient vocation, outre la protection d'ensemble de la station, à protéger les agents qui, dans le cadre de N2S, étaient conduits à quitter leurs guichets et travailler sur leur secteur en équipes mobiles : présence, aide aux voyageurs, environnement, lutte anti-fraude. A l'époque, l'installation des caméras était clairement valorisée comme outil participant à la protection des agents.

Le Centre de Surveillance, comme dans la station RER Gare de Lyon, reçoit les signaux, alarmes, appels et images. En liaison avec les équipes locales ou mobiles, à même d'intervenir ou de signaler des incidents sur la gare, le CDS est le lieu de centralisation d'informations et d'échanges entre agents de sécurité et équipes pour le service en gare.

L'analyse quantitative et qualitative de la station de métro Strasbourg-Saint-Denis a été comparée à celle de la station Barbès-Rochechouart (18<sup>ème</sup> arrondissement), située sur la même ligne de métro. Barbès-Rochechouart a été retenue comme site témoin pour le nombre de voyageurs par jour et le contexte environnemental urbain et social relativement similaires à ceux de la station équipée. Ce site témoin n'est pas équipé en vidéosurveillance sécurité mais des caméras, comme sur l'ensemble des stations de métro parisiennes, dédiées à l'exploitation<sup>49</sup> sont apparentes.

#### **1- Comparaison des contextes urbains et sociaux**

Les 2 stations de métro sont situées au Nord de Paris. Strasbourg-Saint-Denis, proche du centre de Paris, se situe à l'intersection de grands boulevards qui séparent les 2<sup>ème</sup>, 3<sup>ème</sup> et 10<sup>ème</sup> arrondissements ; tandis que Barbès-Rochechouart, plus au Nord, se localise dans le boulevard séparant les 10<sup>ème</sup> et 18<sup>ème</sup> arrondissements.

Les stations présentent un trafic des voyageurs et un fonctionnement similaires mais une configuration différente qui définit deux types de fonctions urbaines dominantes. Strasbourg-Saint-Denis, avec ses trois lignes de métro souterraines (4,8,9), a plutôt une **fonction de transit**, tandis que Barbès-Rochechouart, dotée d'une ligne aérienne (12) et d'un niveau d'accès donnant sur la voirie publique, est plutôt **une station de quartier**.

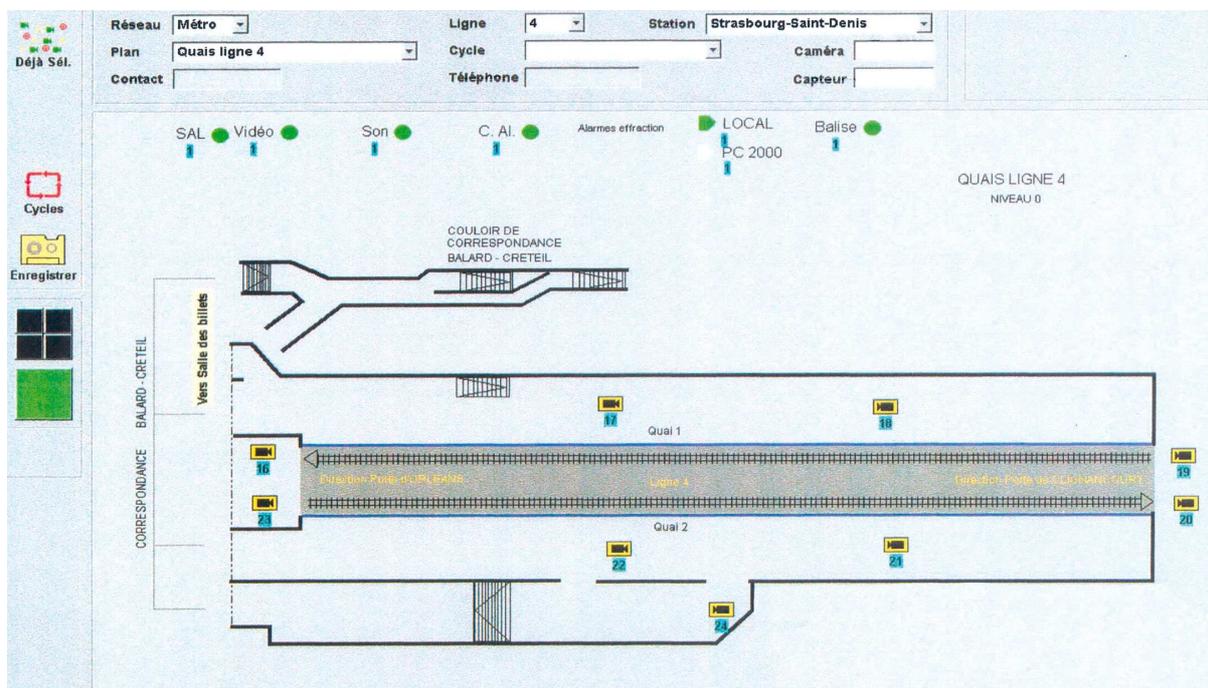
---

<sup>47</sup> Les caméras sont fixes avec des champs de vision et un recul souvent limités compte tenu de la faible élévation des plafonds.

<sup>48</sup> Le Centre de Surveillance est implanté sur la station de métro Strasbourg-Saint-Denis et gère l'ensemble des stations équipées du secteur centre de la ligne (de Strasbourg-Saint-Denis à Saint-Germain des Prés).

<sup>49</sup> Les caméras localisées dans la station de métro Barbès ne sont ni reliées au Centre de Surveillance, ni au PC 2000. Elles sont exclusivement dédiées à l'exploitation (fonctionnement des escalators, fermeture des portes des rames de métro...). Les images sont en retour au niveau local au sein des bureaux de vente et dans les espaces conducteurs des rames de métro.

## Localisation des caméras sur les quais de la station de métro Strasbourg-Saint-Denis – ligne 4



Source : ingénierie de la sécurité, RATP

Les stations sont implantées dans des quartiers faubouriers, au cœur du tissu urbain parisien, caractérisés par un habitat ancien et privé et une intense activité commerciale en pied des immeubles. Le quartier de Strasbourg-Saint-Denis, présente **une plus grande mixité sociale et fonctionnelle** que celui de Barbès-Rochechouart, et est davantage marqué par l'accueil de populations originaires du Maghreb et d'Afrique sub-saharienne. En terme d'activité économique, Strasbourg-Saint-Denis se distingue par ses ateliers textile et ses fabriques de gros, tandis que Barbès-Rochechouart est davantage marquée par une activité commerciale ethnique.

**Les 2 stations ont un profil socio-démographique un peu différent.** Leur population est un peu plus jeune que la moyenne parisienne, constituée d'un nombre plus important de personnes étrangères, et plus touchées par des difficultés sociales et le chômage. Le quartier de Strasbourg Saint-Denis se rapproche un peu plus de la moyenne parisienne que celui de Barbès-Rochechouart, notamment dans la pyramide des âges et la répartition par catégorie socioprofessionnelle. Le quartier de la Porte Saint-Denis dans lequel est localisé Strasbourg-Saint-Denis possède une part moins importante d'étrangers (24%) et de chômeurs (15,8%) que le quartier de la Goutte d'Or.

### Les chiffres clés : population, logements, emploi et taux de chômage

Chiffres 1999	Quartier Porte St Denis	10 <sup>ème</sup> arrondissement de Paris	Quartier Goutte d'Or	18 <sup>ème</sup> arrondissement de Paris	Paris
Population totale	59 917	89 685	22 017	184 590	2 125 851
Logements	38 105	46 711	13 014	17,7%	20 %
Part des logements locatifs sociaux	9 %	9 %	13,1%	118 773	1 323 000
% d'étrangers	24 %	21 %	32,7%	15,4%	16,7%
Taux de chômage	15,8 %	15 %	23,1%	16,9%	12%

Source : INSEE – RGP 1999

Des dispositifs institutionnels en matière de sécurité et de politique de la ville ont permis le développement d'actions variées basées sur un renforcement de la présence humaine dans l'espace public et les quartiers, une sensibilisation à la citoyenneté et aux règles de vie collective, des investissements techniques et un plus grand partenariat des acteurs locaux. Ces actions, menées dans un concept de coproduction de sécurité et de sentiment de sécurité, participent à la lutte contre la délinquance, y compris dans les transports collectifs.

**Les dispositifs Sécurité et Politique de la ville :**

		<b>Strasbourg Saint-Denis</b>	Barbès-Rochechouart (témoin)
<b>Dispositifs Sécurité :</b>	Arrondissement	Contrat local de sécurité du 10 <sup>ème</sup> arrondissement (03/07/2003)	Contrat local de sécurité du 18 <sup>ème</sup> arrondissement (03/2002)
	Communal	Contrat parisien de sécurité (06/01/2000)	
	Départemental	Contrat départemental de sécurité dans les transports en commun du département de Paris (20/10/1999)	
<b>Dispositifs Politique de la Ville :</b>	Contrat de ville	Contrat de ville de Paris (2000-2006)	
	ZUS	ZUS : Porte de Saint-Denis - Porte de Saint-Martin / Buisson Saint-Louis / Grange aux Belles	ZUS : Goutte d'Or

**2- Évolution des faits de délinquance**

Les données statistiques de la RATP concernent les actes de délinquance constatés sur les quais de la station de métro Strasbourg-Saint-Denis sur la ligne 4 de 1998 à 2002. Les données du SRPT concernent les faits enregistrés sur les mêmes quais ainsi que dans l'ensemble des espaces de la station de métro de 1998 à octobre 2003. L'évolution de la délinquance est comparée à celle de la station de métro Barbès-Rochechouart non équipée en vidéosurveillance sécurité. Cette analyse est effectuée sur la base des données statistiques communiquées, et réparties selon une nomenclature prenant en compte les natures de faits constatés dans les transports en commun.

Globalement, selon les données du SRPT, la ligne 4 du métro enregistre, à elle seule, 15,4% des infractions constatées sur le Métro et le RER. Les vols y occupent une place très importante (180% des faits), comme sur les stations de Strasbourg-Saint-Denis et Barbès-Rochechouart, alors que sur l'ensemble du réseau métro-RER, ils représentent 64% des faits enregistrés par le SRPT. D'une façon générale, les parts des deux stations de métro dans la totalité des infractions constatées sur la ligne 4 sont proches et relativement faibles.

**Nombre de faits enregistrés par le Service Régional de la Police des Transports  
De janvier 1998 à octobre 2003**

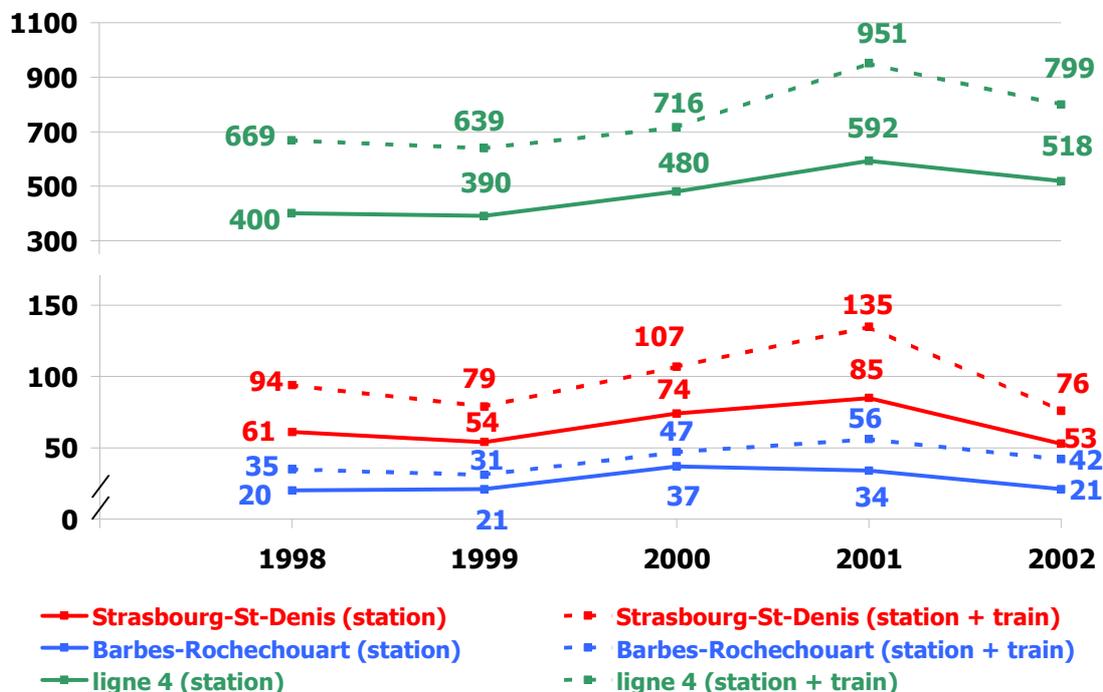
Infractions constatées	Métro - RER	Métro ligne 4		Strasbourg-Saint-Denis - ligne 4		Barbès - ligne 4	
		nombre	part dans total réseau	nombre	part dans ligne 4	nombre	part dans ligne 4
violences contre les voyageurs	1 901	193	10,1%	10	5,0%	3	1,6%
vols avec violences contre les voyageurs	2 509	261	10,4%	11	4,2%	10	3,8%
vols simples	19 864	3 782	19,0%	95	2,5%	99	2,6%
outrages contre les agents (RATP, SNCF et police)	1 611	134	8,3%	4	3,0%	1	0,7%
violences contre les agents (RATP, SNCF et police)	3 011	298	9,9%	7	2,3%	8	2,7%
dégradations	2 179	111	5,1%	3	2,7%	2	1,8%
<b>TOTAL</b>	<b>31 075</b>	<b>4 779</b>	<b>15,4%</b>	<b>130</b>	<b>2,7%</b>	<b>123</b>	<b>2,6%</b>

Source : données du SRPT

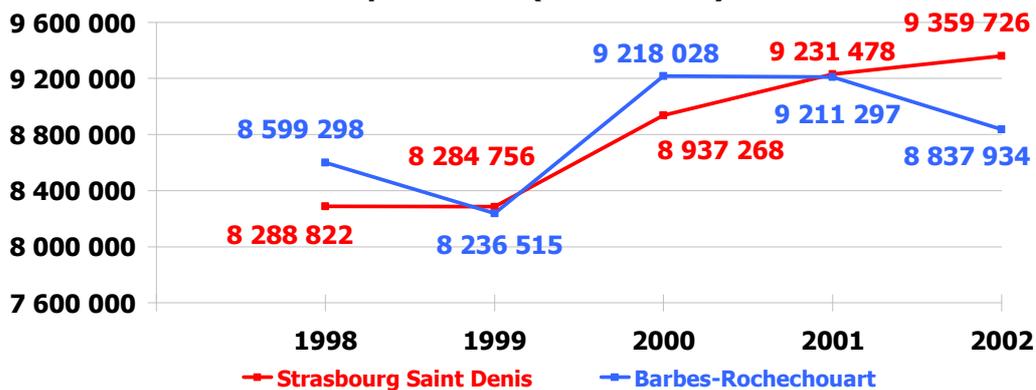
Comparaison de l'évolution de la délinquance dans 2 stations de métro parisiennes RATP :

- **Strasbourg-Saint-Denis** (site équipé en vidéosurveillance "sûreté")
- **Barbès-Rochechouart** (site témoin non équipé en vidéosurveillance "sûreté")

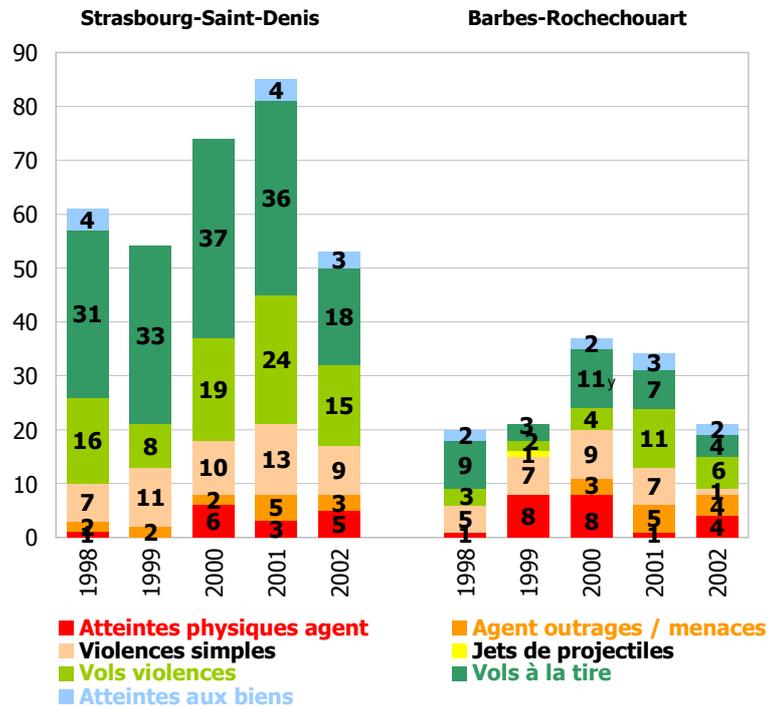
Évolution du nombre de faits par an



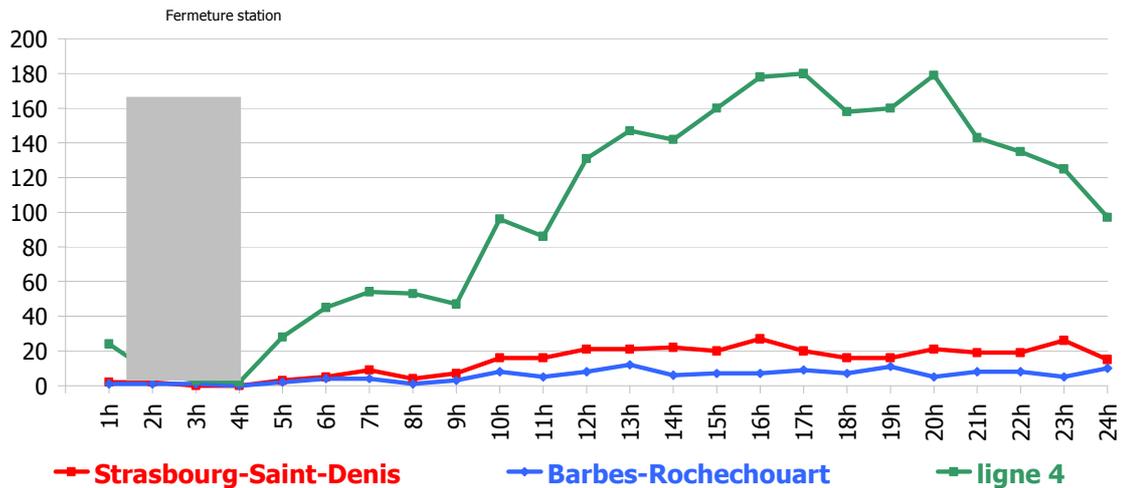
Evolution du trafic annuel toutes lignes confondues par station (1998 - 2002)



## Nombre de faits en station selon leur nature sur Strasbourg-Saint-Denis et Barbes-Rochechouart (1998 – 2002)



## Faits en station par heure (cumul 1998 – 2002)



Le nombre de faits enregistrés par la RATP dans les stations de la ligne 4 du métro a atteint un pic en 2001 pour diminuer ensuite. Les faits constatés dans la station de Strasbourg-Saint-Denis (équipée) suivent la même évolution tout en enregistrant une augmentation du trafic annuel, laissant présager une amélioration générale de la maîtrise de l'espace et une certaine amélioration de la qualité de service. A Barbès-Rochechouart, qui par ailleurs a été en travaux, l'amorce de la diminution du nombre de faits par an se situe plus tôt (année 2000), mais semble liée à une baisse du trafic annuel.

Les atteintes à l'encontre des voyageurs (violences, vols avec violences, vols à la tire) sont plus nombreuses à Strasbourg-Saint-Denis qu'à Barbès-Rochechouart. Malgré une plus forte délinquance constatée sur Strasbourg-Saint-Denis, les atteintes physiques et verbales à l'encontre des agents, et les dégradations sont plus souvent constatées dans la station de métro Barbès-Rochechouart non équipée en vidéosurveillance sécurité.

La vidéosurveillance installée sur les quais de la station de métro Strasbourg-Saint-Denis semble avoir un impact positif plus certain pour les atteintes à l'encontre des agents que pour les voyageurs.

**Nombre de faits enregistrés par la RATP sur les quais des deux stations de métro parisiennes – ligne de métro 4  
De janvier 1998 à décembre 2002**

Nature des faits	Strasbourg-Saint-Denis – ligne 4	Barbès-Rochechouart – ligne 4
Violences / voyageurs	50	29
Vols Violences / voyageurs	82	26
Vols simples	155	34
Violences / agents	15	22
Outrages et menaces / agents	14	12
Dégradations	11	10
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>133</b>

*Source : Bureau d'Analyses et de Conseil Opérationnel (BACO) du Département Environnement et Sécurité de la RATP. Ces données concernent les infractions constatées sur les quais de la ligne 4 dans les 2 stations de métro. Les infractions enregistrées dans les rames ne sont pas comprises.*

Par ailleurs, on note une augmentation depuis 1998 du nombre des interpellations des auteurs d'actes de délinquance à la fois dans la station de métro Strasbourg-Saint-Denis, de Barbès-Rochechouart et sur la totalité de la ligne 4, mais cette progression ne semble pas directement liée à la vidéosurveillance puisque Barbès n'est pas équipée en vidéosurveillance sécurité, ni l'ensemble des stations de métro de la ligne 4.

### **3- Approche qualitative**

La vidéosurveillance sécurité, installée dans les stations de métro fonctionne comme sur le réseau RER<sup>50</sup>. L'analyse ci-après relate le contexte d'ambiance des stations de métro et la plus grande maîtrise du territoire de la station équipée en vidéosurveillance depuis 1991.

Strasbourg-Saint-Denis était, dans les années 90, l'une des stations de métro les plus difficiles de la ligne 4 avec Gare du Nord, République et les Halles.

Cette situation résultait d'un environnement urbain et métro mal maîtrisé et du passage de 3 lignes de métro sur la station. On trouvait là : des attroupements autour de la musique, des groupes de punks, des clochards ou des SDF en grand nombre, un trafic de drogue très actif. Sur les 10 dernières années, la physionomie sécuritaire, l'ambiance et le niveau de maintenance de la

<sup>50</sup> Voir supra analyse qualitative de la station RER Gare de Lyon.

station ont été complètement modifiés. Aucune gêne, nuisance, tag ou dégradation ne sont visibles, comme dans la station de métro Barbès-Rochechouart.

Aux équipes de station se joignent des effectifs spécialisés tels que les CSA (Contrôle, Sécurisation, Assistance) pour la soirée et grande soirée ; Ramsès, en soutien aux CSA ; Sisyphe avec ses agents spécialisés dans l'approche des personnes à la rue, et le service spécialisé dans le contrôle (contrôle itinérant).

La maîtrise du territoire semble être la résultante d'un redéploiement des agents sur l'ensemble de la ligne 4, de la mise en place d'unités de renfort ou spécialisées dont les fonctions s'organisent autour de l'accueil et de l'aide aux voyageurs, du traitement des nuisances et de la fraude, de l'action sur l'ambiance, et d'une vigilance permanente du chef de station et de ses agents. Il semble indéniable néanmoins que la couverture totale de la station par un ensemble de caméras parfaitement visibles aura contribué à la maîtrise du territoire. Les caméras semblent participer à l'amélioration de la qualité de service par le renforcement du sentiment de sécurité des agents. Mais la vidéosurveillance a également vocation à sécuriser les voyageurs ; l'outil pouvant participer d'une manière plus sûre à améliorer leur sentiment de sécurité et à renforcer leur sécurité. Une plus grande sensibilisation des voyageurs à la présence des caméras, par l'utilisation des technologies modernes, éventuellement sous forme ludique pourrait renforcer la dissuasion, et participer à l'amélioration de l'ambiance.

L'utilisation des caméras pour lutter contre des actes de délinquance ciblés reste encore limitée : l'outil ne semble permettre l'action qu'après passage à l'acte et s'adresse plus sûrement à la protection des agents. Une plus grande complémentarité opérationnelle entre la veille active du centre de liaison par la vidéosurveillance et les équipes mobiles permettraient d'orienter les actions et de cibler les interventions<sup>51</sup>. Une formation des équipes mobiles aux possibilités offertes par la vidéosurveillance leur permettrait de travailler en osmose avec l'opérateur dans une coproduction de sécurité.

Un opérateur complètement rompu à la vidéosurveillance sécurité est censé effectuer une veille active sur les stations couvertes et suivre notamment ses collègues en déplacement ou d'autres agents en mission ou de passage sur le secteur : effectifs de lutte anti-fraude, agents de sécurité ou encore policiers. Par delà la protection qu'assure cette veille, repérer cette présence et la suivre doit permettre d'être très réactif en cas d'incident sur la station. Un simple appel via la sonorisation des quais ou des espaces d'accueil permet de mettre en mouvement une équipe.

Les opérateurs interviennent différemment selon la formation<sup>52</sup> qu'ils ont reçue, selon les consignes d'utilisation de la vidéosurveillance qu'ils reçoivent également et, selon leurs inclinaisons personnelles et leur degré de motivation. Certaines formations ont été très rapides et quelques heures en double semblent avoir suffi pour mettre certains agents en poste. Les consignes paraissent être essentiellement verbales ou relever d'une doctrine transmise oralement.

Pour le responsable « maîtrise du territoire » du département métro, la vidéosurveillance est susceptible de recouvrir un champ d'application plus large que ce qu'il est aujourd'hui pour autant qu'on disposerait d'une part d'opérateurs qualifiés en nombre suffisant et qu'on programmerait d'autre part un ensemble d'utilisations en prise sur des activités courantes d'exploitation et de sécurité. Un opérateur ne peut rester actif devant un mur d'images si des objectifs précis ne lui sont pas signifiés. Il est tout à fait possible pour un agent d'intervenir via la

---

<sup>51</sup> Une équipe Sisyphe pratiquant la recherche des SDF nous a dit, sans nécessairement le déplorer, que le CDL ne leur avait jamais signalé d'errants sur telle ou telle station, auprès desquels elle aurait pu intervenir. L'équipe part sur la ligne sans indications autres que sa connaissance du terrain ou les consignes qu'elle a reçues.

<sup>52</sup> A cet égard, il apparaît que le fait d'avoir exercé une responsabilité contrôle ou sécurité sur les lignes prépare bien les agents à la détection vidéo.

sonorisation des stations pour appeler un autre agent, informer les voyageurs d'un incident, visionner un site avant l'arrivée d'une équipe.

**Selon le recueil en groupe auprès des agents RATP du réseau ferré, 4 grandes perceptions ressortent :**

- c'est, pour le moment, au cœur des routines d'exploitation que la vidéosurveillance trouve ressource et matière à détection et intervention sans spécificité aucune pour lutter contre la délinquance au sens stricto-sensu du terme ;
- la vidéosurveillance permet d'accompagner, guider et rassurer les différentes équipes sur les sites ;
- la vidéosurveillance dédiée à la sécurité doit faire l'objet pour les agents d'une véritable formation. Valoriser le rapport coûts/efficacité en affichant des objectifs clairs (dissuader, intervenir, interpeller ?) ;
- les recours à l'outil pourraient s'enrichir à partir du dialogue entre exploitants et personnels de sécurité, GPSR et Police Régionale des Transports.

L'outil est reconnu comme une aide à l'orientation des interventions des agents de sécurité de la RATP (GPSR), dont la localisation cartographique est effective au sein du PC 2000, et à l'identification des personnes. L'outil facilite également le suivi aléatoire des déplacements en groupe d'individus repérés selon des critères précis et pourrait faire diminuer le nombre de dégradations. Les priorités sont définies par la politique interne du transporteur public, en respect des orientations prioritaires du Syndicat des Transports d'Île-de-France, dont l'État est majoritaire.

D'autre part, l'outil, normalement conçu pour lutter contre la délinquance et sécuriser les voyageurs et les agents, doit répondre aux types de délinquance le plus couramment constaté sur le site considéré dont les caractéristiques dans le métro sont généralement :

- des délits à l'encontre des personnes, ayant le vol comme mobile principal. Ils visent à la fois les usagers (vols à la tire, vols violents) et les agents (recettes) ;
- des incivilités, se traduisant soit par des dégradations de l'espace, tels que les graffitis, soit par la fraude.

Selon le recueil effectué auprès des agents des réseaux, la vidéosurveillance est un outil participant au renforcement de la sécurité et à la lutte contre la délinquance. Grâce à elle, les exploitants disposent d'un outil de surveillance, qui leur permet, au sein du Centre de Surveillance, d'orienter, de cibler les interventions des agents de sécurité de la RATP, les GPSR, et de faciliter l'identification de personnes considérées comme d'éventuels délinquants, et semble pouvoir être un instrument efficace pour lutter contre les dégradations. Néanmoins, le manque d'information aux voyageurs engendre parfois une inquiétude de certains d'entre eux, quant à d'éventuels enregistrements les présentant dans des situations indécrites.

## CONCLUSION GÉNÉRALE

**D'un point de vue strictement quantitatif, la vidéosurveillance – examinée ici dans une approche de micro-espace - ne traduit pas une baisse significative de la délinquance stricto-sensu dans les réseaux ferrés et routiers Franciliens, ni de changement de nature de faits. Certains éléments se dégagent cependant :**

Les résultats les plus tangibles de l'étude quantitative semblent concerner les équipements et les agents, notamment dans les autobus. Néanmoins, il reste difficile de discerner la part de la dissuasion engendrée par la présence de caméras sur les délinquants et celle de l'éventuel changement du comportement du machiniste qui se sent rassuré par la possibilité d'enclencher l'enregistrement des images.

Dans les cas où on a constaté une progression du nombre d'actes de délinquance après l'installation, on ne sait pas si elle n'est pas imputable à des signalements plus systématiques des faits grâce à l'outil vidéosurveillance permettant de constater les dégradations de biens, les présences gênantes, voire les atteintes aux agents.

Sur le réseau ferré, le nombre d'atteintes aux agents tend à moins progresser sur les quais équipés en vidéosurveillance sécurité que sur ceux non équipés, suggérant une utilisation plus efficace de la vidéosurveillance dans « l'auto-protection » des agents. Par contre l'impact de la vidéosurveillance pour la sécurisation des voyageurs tant dans le réseau ferré que routier n'est pas démontré. La question se pose encore quant à l'efficacité de l'outil sur certains délits dont la commission est particulièrement rapide et l'identification de l'auteur difficile dans la foule (vols à la tire).

L'impact de la vidéosurveillance en termes dissuasifs reste encore difficile à évaluer compte tenu de l'absence de communication claire des différents transporteurs sur la présence de caméras. Les caméras, bien souvent peu apparentes et « discrètement » signalées, ne semblent dissuader que « de bouche à oreille », et plus probablement les délinquants ayant déjà connu une répression pénale consécutive à la vidéosurveillance. L'évaluation de cette dissuasion reste encore très floue et non mesurable dans cette étude. Il en est de même d'un éventuel déplacement, voir du durcissement de la délinquance.

La vidéosurveillance semble pouvoir avoir un impact plus probant sur les violences envers les voyageurs et les agents dans les autobus qui sont des espaces fermés plus facilement « maîtrisables ».

D'autre part, même dans le cadre d'une étude d'impact de la vidéosurveillance menée d'une façon plus large, l'outil restera toujours difficilement isolable des autres actions menées pour le renforcement de la sécurité dans les transports en commun.

**D'un point de vue qualitatif, et au regard des recueils et perceptions des personnels des entreprises de transports publics et privées, quelques points sont à mettre en exergue :**

Dans la façon dont l'outil est mis à contribution, on note :

- un faible taux de retrait de disques durs embarqués dans les autobus, permettant l'identification ou l'interpellation des auteurs d'actes de délinquance (1 par bus par an pour TICE et 0,44 pour le centre bus RATP de Saint-Denis) ;

- une plus grande initiative des machinistes et du PC de TICE pour les retraits de disques durs, y compris quand il s'agit d'incivilités dans un objectif de mise à disposition de certaines séquences aux services de police et de justice. La RATP, de son côté, ne conserve les images que pour des actes de délinquance stricto-sensu<sup>53</sup> ;
- une très forte majorité de retraits effectués suite à des atteintes physiques à l'encontre des agents et une faible sensibilité du système aux incidents sur voyageurs (17 à 25% des causes de retraits dans les bus) ;
- une absence de modification de comportements des pratiques des voyageurs au gré de la mise en place de l'outil vidéosurveillance. Les voyageurs occupent les mêmes espaces et recherchent plus sûrement la proximité de la sonorisation pour être informés de la circulation des trains que le champ des caméras pour être protégés (il faut dire qu'ils sont mal informés à leur sujet) ;
- le rôle de l'opérateur au sein du Centre de Surveillance ou au Centre de Gestion des Appels dans la sécurisation de la gare, via la vidéosurveillance est minimisé par sa non-implication dans le choix des emplacements des caméras et, par la grande variété des tâches qui lui incombent, rendant passablement occasionnelle toute activité d'initiative. Il reste encore très rare qu'un agent décèle directement, hors appel ou alerte, des agressions ou des incidents au moyen de la caméra ;
- à noter que la progression des affaires judiciaires suite à agression et des comparutions immédiates (agents et délinquants) devrait rendre plus systématique l'exploitation des images par la justice ;

L'exploitation de l'outil pour lutter contre la délinquance semble relativisée tant dans son aspect préventif et dissuasif que répressif :

L'impact préventif et dissuasif est limité par :

- le manque de visibilité des caméras ;
- le manque de communication claire à l'attention des usagers et du public, ne favorisant pas le renforcement de leur sentiment de sécurité, ni l'amélioration de l'ambiance, ni la dissuasion des délinquants ;
- un manque d'identification claire des cibles, et des objectifs visés par l'installation de la vidéosurveillance ;

Et l'impact répressif est limité par :

- la durée trop courte de conservation des images privilégiant l'utilisation par les machinistes plutôt que par les voyageurs, non informés de la présence des caméras ;
- le contexte de fonctionnement et d'enregistrement favorisant l'exploitation de la vidéosurveillance par les agents. Le déclenchement de l'enregistrement repose ainsi sur la vigilance et la volonté du machiniste, qui tend à enclencher l'alarme plus spontanément lorsqu'il est directement confronté à un événement ;
- un manque de retour de l'exploitation des images par les services de police et de justice ;

---

<sup>53</sup> Une statistique complémentaire nous a été communiquée par la RATP montrant une progression d'exploitation des disques durs de la vidéosurveillance embarquée.

Les séances de travail en groupe, composé de plusieurs corps de métiers des entreprises de transports, y compris des agents de sécurité et de la police, ont fait ressortir certaines perceptions de l'outil vidéosurveillance :

- les agents se trouvent rassurés dans leur activité professionnelle et considèrent l'outil comme une assistance, un accompagnement qui renforce leur confort moral et physique. Ils lui attribuent une présomption d'efficacité et une réelle confiance comme outil d'aide au levé de doute, pour les agents et les services de police. Moins isolés et moins exposés grâce à la vidéosurveillance, ils sont plus à même de déjouer la violence à l'occasion des conflits et agressions et plus à même d'aller au contact de la clientèle ;
- pour les agents, la coproduction de sécurité est un ensemble comprenant aussi la rénovation de l'espace, une intense activité de maintenance, des interventions sonores, un renforcement de la présence humaine visible et de la vigilance notamment sur les réseaux ferrés, et une action ciblée des services de police sur les délinquants.

A bien des égards, les personnes rencontrées ne mettent que modérément l'accent sur les limites, les échecs tels que :

- un risque supplémentaire de voir se déplacer, durcir, voire renforcer certaines délinquances et devoir toujours, en conséquence, monter dans la réplique ;
- un manque de retour d'informations sur l'exploitation des images dont le retrait a été demandé par les machinistes ;
- un besoin de formation spécifique et régulier à l'outil vidéosurveillance lié à une volonté de mobilisation et d'implication plus grandes des agents dans l'exploitation de la vidéosurveillance ;
- un manque d'information du public ;
- un besoin d'identification plus grande de la déontologie dans l'usage ;

Les agents ont également fait ressortir quelques évolutions souhaitables :

- une durée de conservation des images, plus longue, à des fins de preuve ;
- une exploitation des images plus facile et plus courante, susceptible d'associer un cercle plus large d'acteurs internes, dans la détection et la réplique à l'insécurité ; cet élargissement poserait alors le problème d'une manière plus vaste de la confidentialité et de la déontologie ;
- des retours d'images beaucoup plus systématiques de la part de l'entreprise et de la force publique, permettant aux agents non seulement de mieux s'approprier l'outil mais aussi d'identifier certains auteurs de troubles dès leur entrée dans l'autobus. Un retour d'images au niveau local permettrait une intervention plus rapide des agents ;
- une meilleure communication en interne comme en externe au regard du fonctionnement comme au regard de l'impact.

### III- PRÉCONISATIONS

Au regard des conclusions générales, l'étude menée, fort délicate au demeurant par les multiples limites présentées dans la méthodologie, propose des préconisations d'utilisation de la vidéosurveillance en développement, et aborde délicatement et indirectement la question de l'évaluation des politiques publiques en matière d'investissements de sécurité dans les transports collectifs franciliens, qui prend toute son importance à la veille de la deuxième étape de la décentralisation prévoyant une plus grande responsabilité, et un leadership du Conseil régional d'Île-de-France au sein de l'Autorité Organisatrice des transports en commun franciliens.

#### **Axe 1 : Une nécessaire clarification et hiérarchisation des objectifs de la vidéosurveillance à partir d'un diagnostic partagé**

En préalable à l'installation des caméras, il est indispensable de **disposer d'un diagnostic partagé par le Syndicat des Transports de la Région Île-de-France, le Conseil régional d'Île-de-France, les transporteurs, le Service Régional de la Police des Transports ferrés et les Directions Départementales de Sécurité Publique**. Ce diagnostic réalisé à partir **d'indicateurs communs** permettrait d'évaluer les besoins globaux et locaux en termes de renforcement de la sécurité ou du sentiment de sécurité, et de s'accorder sur une hiérarchisation des objectifs poursuivis avec l'installation de la vidéosurveillance.

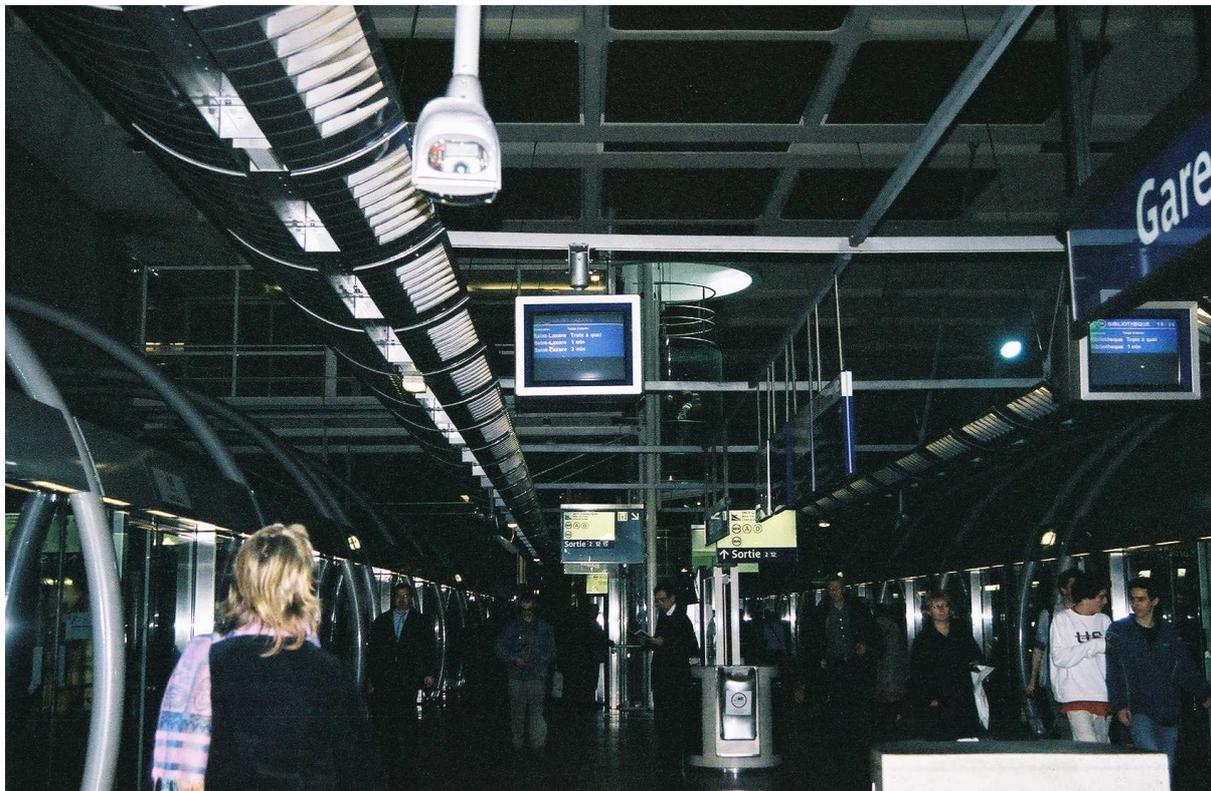
Une bonne connaissance de la délinquance à traiter, de la répartition par nature de faits les plus souvent constatés sur le site, des heures et lieux de commission, du type d'environnement social, de la configuration architecturale, du mode opératoire des auteurs d'actes illicites est nécessaire à l'installation des caméras, et à leur visibilité. La question étant alors, pour chacun des sites, d'évaluer la perspicacité d'implantation et d'utilisation de l'outil vidéosurveillance dans la lutte contre certains types de faits, et les perspectives réelles de la participation de l'outil à la sécurisation du type d'espace considéré.

Dans le cadre d'un tel diagnostic<sup>54</sup>, il serait intéressant non seulement de prendre en considération la délinquance stricto-sensu correspondant à la nomenclature officielle (État 4001) des services de police et de gendarmerie (violences, vols, dégradations), les actes de vandalisme (graffiti, jets de projectiles...), mais aussi les faits d'incivilités telles que les montées en fraude et l'utilisation intempestive des signaux d'alarmes. Ce recensement pourrait être accompagné d'enquêtes auprès des usagers sur la victimation et le sentiment d'insécurité afin d'avoir une idée précise des objectifs auxquels pourrait être dédié le dispositif de surveillance à distance.

---

<sup>54</sup> Ce diagnostic partagé sera d'autant plus important qu'à terme est prévu un retour d'images partagées avec les services de la police régionale des transports ferrés au sein du Poste de Commandement de la Préfecture de Police de Paris.

**La coproduction de sécurité : la vidéosurveillance, l'information aux voyageurs, l'éclairage et l'aménagement de l'espace**



## **Axe 2 : Concevoir et intégrer l'outil vidéosurveillance dans un concept de coproduction de sécurité**

L'étude montre la difficulté de dissocier l'impact de la vidéosurveillance de celui des autres équipements de sécurité et par ailleurs de répartir les résultats entre les actions relevant des missions des différents intervenants : forces de police, agents de sécurité de la SNCF, de la RATP, personnels d'ambiance, exploitants. Or toutes visent à la sécurisation.

Une préconisation importante serait, sous l'égide de l'Autorité Organisatrice des transports en commun franciliens, **de construire un cahier des charges relatif au dispositif vidéosurveillance, commun à l'ensemble des acteurs de la chaîne de sécurité** (exploitants, transporteurs, police, justice). De même, il faudrait que l'Autorité Organisatrice dispose d'une **approche qui intègre la continuité et les synergies entre des moyens techniques et les moyens humains** pour lesquels son intervention est sollicitée aussi bien en phase d'étude des dossiers qu'en phase d'évaluation des résultats.

Une phase d'évaluation régulière grâce à des indicateurs précis et partagés permettrait aux transporteurs de suivre l'impact des politiques menées sur la qualité de service et le sentiment des usagers des transports publics ou privés, ferrés ou routiers.

Par ailleurs, au-delà de cette logique interactive homme-technique, la maîtrise spatiale des espaces de transports permet d'instaurer une ambiance rassurante en fondant la sécurisation des espaces :

- sur une logique réactive (vidéosurveillance et alarmes reliées à des Postes de Commandement assurant le traitement immédiat) ;
- sur une logique de dissuasion et de veille (traitement différé à des fins d'investigation).

Cela étant, la maîtrise des espaces transports englobe toutes les opérations qui se fixent comme objectif majeur la surveillance associée à la connaissance dans un objectif de réduction des opportunités de délinquance par l'interaction d'un déploiement humain et d'un maillage des équipements relevant de la même cohérence.

Une autre recommandation est de veiller, lors des demandes de financements des équipements de vidéosurveillance **à prendre en compte, non seulement les données d'investissement et de mobilisation des ressources techniques et financières, mais aussi les données d'exploitation de la vidéo**, et la capacité réelle des transporteurs ou des partenaires à mettre en œuvre et exploiter les équipements financés (budgets de fonctionnement, ressources humaines qualifiées...).

Au-delà des personnels, il serait également bon de réfléchir à une appropriation du dispositif par les voyageurs dans les autobus en étudiant la possibilité de mettre à leur disposition un bouton d'alerte à l'arrière des véhicules, notamment dans les bus articulés, qui informerait le machiniste de l'émergence d'une situation conflictuelle. Cette réflexion pourrait corroborer l'installation prochaine d'un écran de contrôle dans les tramways et dans certains autobus permettant au machiniste de visualiser la partie arrière.

**Les exploitants, qui sont sur le terrain, devraient être plus systématiquement associés aux applications de la vidéosurveillance**, notamment dans la lutte contre les incivilités dont la fraude est partie intégrante. Dans ce cadre, **une formation** spécifique devrait être généralisée.

Enfin, **l'utilisation des images dans un cadre judiciaire** reste à construire et à inscrire dans le cadre des contrats territoriaux de sécurité spécifiques aux transports collectifs.

### **Axe 3 : Communiquer, informer et former sur la base d'une doctrine d'emploi partagée**

Cet axe d'actions a pour objectif de permettre et faciliter **l'appropriation de l'outil vidéosurveillance** :

- par **les voyageurs** en communiquant à l'égard du grand public sur la présence des caméras et les possibilités qu'elles offrent pour leur sécurisation :
  - une communication visible, ciblée et harmonisée permettrait d'agir sur le ressenti de sécurité et participerait à la dissuasion du passage à l'acte ;
  - une communication sur les interpellations et les sanctions infligées sur les délinquants renforcerait l'impact préventif et dissuasif de la vidéosurveillance, en montrant l'efficacité du dispositif.

Cette communication devrait concerner la vidéosurveillance des réseaux ferrés mais surtout celle des autobus pour lesquels elle représente une véritable innovation. Une communication effectuée sur le réseau de surface toucherait non seulement les usagers, mais également participerait à la valorisation des actions de sécurisation menées par les collectivités publiques dans les transports collectifs.

- par **les agents** :
  - en favorisant le retour d'information aux agents sur les éventuelles identifications et interpellations d'auteurs d'actes de délinquance grâce aux images ;
  - en développant une formation spécifique aux règles d'utilisation de l'outil vidéosurveillance à l'égard des agents des entreprises de transports, des opérateurs de la vidéosurveillance conduits à exploiter les images, des services de police et de la justice en fonction d'une hiérarchisation des objectifs clairement identifiés.

Dès lors, une rapidité d'intervention des agents SRPT, des forces de police ou des agents de sécurisation des transporteurs et une démonstration d'efficacité de l'outil vidéosurveillance permettraient de le rendre dissuasif. L'objectif étant, par une réflexion commune, de permettre aux agents d'éviter un vol ou une agression grâce à la vidéosurveillance. Selon certains spécialistes, la fonction dissuasive et préventive représenterait alors les 4/5<sup>ème</sup> de son utilisation et aurait pour but de modifier les différentes interactions concourant à la gestion de l'espace : interaction entre l'auteur du trouble et sa "cible", interaction entre les voyageurs et les agents. Destinée à limiter les comportements déviants et à faciliter le respect des règles, la vidéosurveillance concourt à l'amélioration du ressenti de sécurité des voyageurs.

Ainsi, pourrait être étudiée **une doctrine d'emploi partagée** permettant :

- de développer **l'impact préventif** de la vidéosurveillance
  - en travaillant en partenariat avec les municipalités et les associations pour informer les citoyens ;
  - en travaillant en partenariat avec les établissements scolaires.
- de développer **l'impact dissuasif** de la vidéosurveillance en construisant une communication appropriée et visible (à définir, notamment dans les autobus) à l'égard des citoyens pour éviter tout effet pervers (les délinquants, par une volonté de reconnaissance importante, pourraient voir dans le dispositif vidéosurveillance un challenge supplémentaire à dévier ou à affronter).

- de développer **l'impact répressif** de la vidéosurveillance
  - en renforçant le partenariat déjà existant transporteurs/police/justice autour de la vidéosurveillance ;
  - en améliorant la qualité technique du matériel (image, son), et en simplifiant les procédures d'exploitation des images.

#### **Axe 4 : Mettre en place des outils d'évaluation du dispositif, et une instance de suivi d'impact**

Au regard des résultats de l'étude, il semblerait important de créer des outils d'évaluation de l'efficacité ou tout du moins d'impact, du dispositif de vidéosurveillance au sein d'une instance. Des indicateurs pertinents, partagés et harmonisés entre les transporteurs publics et privés, le Service Régional de la Police des Transports, prenant en compte l'ensemble des éléments perturbateurs à la tranquillité, doivent être recherchés. De tels indicateurs, basés sur la nécessaire clarification et hiérarchisation des objectifs poursuivis autoriseraient dès lors une évaluation à confier à une **instance de suivi**.

De par son positionnement au plus près du Conseil régional qui sera majoritaire au STIF à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2005, **l'IAURIF** pourrait être cette **instance** de collecte et d'analyse des informations. L'Institut pourrait rassembler les données issues des observatoires des transporteurs, et mener une réflexion d'ensemble sur les actions dédiées au renforcement de la sécurité dans les transports collectifs franciliens (y compris l'analyse du comportement du délinquant<sup>55</sup>), qui pourrait conduire à la **réalisation d'un contrat de sécurité régional spécifique aux transports en commun**. Ce contrat pourrait servir de fondement au développement d'une politique de sécurisation harmonisée des transports en conférant à la région le rôle d'un acteur important.

Un contrat régional de sécurisation des transports en commun, routiers et ferrés, permettrait à travers l'instance régionale, recoupant et centralisant les spécificités départementales d'une part, et la fonction régaliennne de l'État d'autre part, de coordonner et d'adapter les politiques de sécurité aux attentes et aux besoins des franciliens. Elle permettrait également d'évaluer les coûts que représente la sécurisation des transports en commun pour la collectivité régionale, et lui donnerait une identité valorisant la complémentarité des actions dans une recherche de sécurisation précise et ciblée, mais également équilibrée et globalisée sur l'ensemble des réseaux de transport collectifs franciliens.

---

<sup>55</sup> La délinquance à laquelle sont confrontés les transports en commun franciliens, au-delà des vols à la tire facilités par le regroupement d'usagers dans un espace réduit, représente souvent une démarche délinquante particulière qui ne s'accompagne pas forcément d'un mobile de profits mais revêt plutôt 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.

## ANNEXES

### Ratio des violences sur les voyageurs par million de voyages

#### Par ligne de métro et de RER RATP (année 2002)

En 2002, le ratio des violences à l'encontre des voyageurs par million de voyages s'élève à **1,59 sur l'ensemble du réseau ferré** (Métro et RER), ce qui représente une diminution de l'ordre de 20% par rapport à l'année antérieure. On se retrouve ainsi dans la situation enregistrée en 1993 qui constitue un des seuils de référence les plus bas depuis une décennie.

Il est intéressant de regarder le classement des différentes lignes par rapport à cette moyenne.

N° de ligne	Trajet	Ratio
<b>11</b>	Châtelet / Mairie des Lilas	<b>2,57</b>
<b>4</b>	Porte de Clignancourt/ Porte d'Orléans	<b>2,27</b>
<b>5</b>	Bobigny - Pablo Picasso / Place d'Italie	<b>2,03</b>
<b>A</b>	Saint Germain en Laye / Marne la Vallée- Boissy St Léger	<b>2,02</b>
<b>8</b>	Balard / Créteil	<b>1,87</b>
<b>2</b>	Porte Dauphine/ Nation	<b>1,85</b>
<b>13</b>	Asnières Gennevilliers - Gabriel Péri / Châtillon Montrouge	<b>1,76</b>
<b>7 - 7 bis</b>	La Courneuve 8 mai 1945 / Mairie d'Ivry - Villejuif L.Aragon Louis Blanc / Pré-Saint-Gervais	<b>1,71</b>
<b>B</b>	Gare du Nord / Robinson - Saint-Rémy les Chevreuse	<b>1,67</b>
<b>9</b>	Pont de Sèvres / Mairie de Montreuil	<b>1,36</b>
<b>10</b>	Boulogne Pont de St Cloud / Gare d'Austerlitz	<b>1,14</b>
<b>3 - 3 bis</b>	Pont de Levallois Bécon / Gallieni, Porte des Lilas - Gambetta	<b>1,03</b>
<b>1</b>	Château de Vincennes / La Défense	<b>0,99</b>
<b>6</b>	Nation / Charles de Gaulle	<b>0,93</b>
<b>12</b>	Porte de la Chapelle / Mairie d'Issy	<b>0,86</b>
<b>14</b>	Madeleine / Bibliothèque François Mitterrand	<b>0,66</b>

Source : Département Environnement et Sécurité, RATP, 2002

A noter le score particulièrement bas de la ligne 14 qui totalise en 2002 moins de 1% des faits de violences signalés à la RATP pour plus de 2% du trafic. Sans imputer ce résultat à la seule vidéosurveillance ce que l'analyse des données ne permet pas, on peut toutefois présumer que la conception architecturale de l'espace, l'ergonomie du matériel et un aménagement prenant en compte la plupart des principes de prévention situationnelle participent à une très nette amélioration de la sécurité réelle du transport.

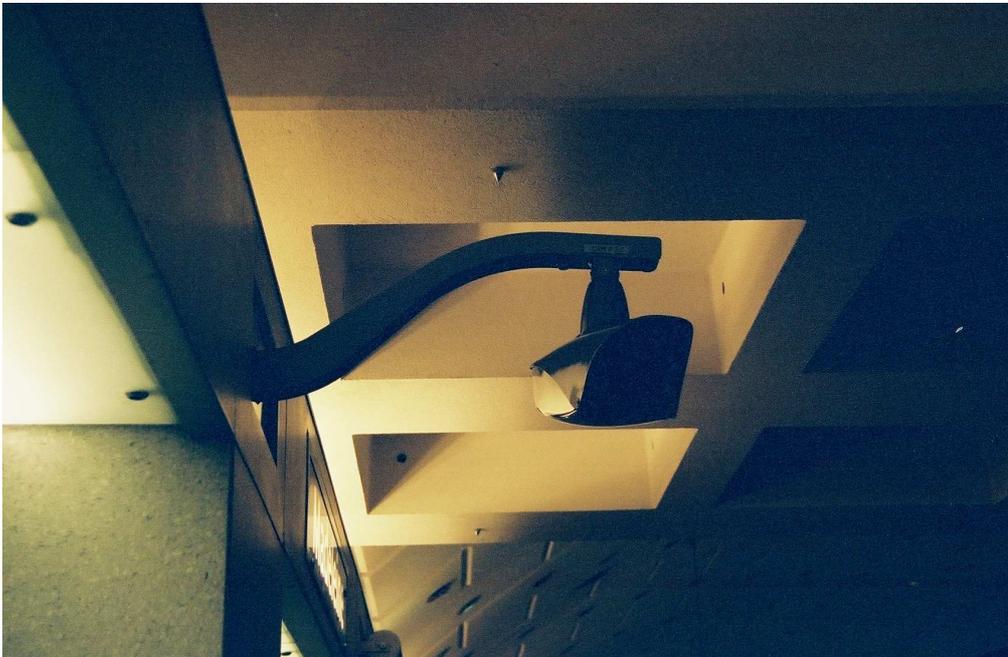
Par ailleurs, on notera que sur cette ligne qui participe à la desserte de pôles d'échanges importants tels que Gare de Lyon ou Châtelet, peu de manifestations d'incivilités, notamment celles relevant de l'occupation indue de l'espace sont observées. Il en est de même du taux de commission des actes de vandalisme.

## Évolution des systèmes de vidéosurveillance dans le métro parisien

année 1991



année 1999



## Bibliographie

### ➤ **Législation**

- Loi du 30 décembre 1982 d'orientation des transports intérieurs (LOTI)
- Loi N° 95-73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité
- Décret N° 96-926 du 17 octobre 1996 relatif à la vidéosurveillance pris pour application de l'article 10 de la loi n°95-73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité
- Circulaire N° 68234 du 22 octobre 1996 relative à l'application de l'article 10 de la loi N°95-73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité
- Circulaire du 31 mars 1998 relative à l'application de l'article 10 de la loi N°95-73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité
- Loi du 15 novembre 2001 relative à la sécurité quotidienne
- Décret du 17 juillet 2002 relatif aux dispositifs territoriaux de sécurité et de coopération pour la prévention et la lutte contre la délinquance
- Loi du 29 août 2002 d'orientation et de programmation pour la sécurité intérieure

### ➤ **Documents relatifs aux statistiques de délinquance**

- L'évolution de la criminalité apparente en Île-de-France selon les statistiques officielles de la police et de la gendarmerie 1972-2001, Sécurité et comportements en Île-de-France, IAURIF, novembre 2002
- Données relatives à la sécurité des personnes et des biens, rapport annuel Île-de-France, Tome 1 et 2, années 1998 à 2002 (RATP)
- Données relatives à la sécurité des personnes et des biens, rapport annuel Île-de-France, Tome 2, années 2002 et 2001 (RATP)
- Données relatives à la sécurité des personnes et des biens, tronçons de lignes sensibles par commune, Île-de-France, année 2002 (comparaison 2001) (RATP)
- Analyse nationale des faits recensés sur le réseau ferré (rubrique Île-de-France), année 2000 (SNCF)
- Bilan général, analyse 1999-2002, Observatoire de la sûreté, Direction de la sûreté ferroviaire, (SNCF)
- Bilan des incidents, années 2000 et 2002, Réseau des Transports Intercommunaux de l'Essonne (TICE)
- Rapport sur les évolutions de la sécurité dans les transports en commun, 1999-2002, département de l'Essonne
- Rapport sur les évolutions de la sécurité dans les transports en commun, 2002, département de la Seine-Saint-Denis
- Évolution de la délinquance dans les transports en commun Franciliens, 1998-2000, AB Associates, 2001
- Évolution de la délinquance dans les transports en commun Franciliens, 1999-2001, AB Associates, 2002
- Évolution de la délinquance dans les transports en commun Franciliens, 2000-2002, AB Associates, 2003

➤ **Documents relatifs à une meilleure connaissance de l'insécurité et du sentiment d'insécurité des Franciliens**

- Victimation et insécurité en Île-de-France, résultats de la 1<sup>ère</sup> enquête 2001, IAURIF, décembre 2002
- Victimation et insécurité en Île-de-France, résultats de la 2<sup>ème</sup> enquête, 2003, IAURIF, février 2004
- Sécurité des personnes dans les espaces publics de la RATP, prescriptions, partie 1, Département Environnement et Sécurité, Unité Ingénierie de Sécurité et Propreté, RATP, 31 janvier 2003
- « Vandalisme, terrorisme et sûreté dans les transports publics urbains de voyageurs », Rapport RATP introductif pour une table ronde, Conférence européenne des Ministres des Transports, mars 2002
- « le risque de paranoïa dans les transports », Département Commercial, Marketing, Système d'Intelligence Marketing, RATP, février 1999
- Enquête sur le sentiment d'insécurité des usagers des transports collectifs du département des Yvelines, octobre 2000

➤ **Documents référentiels relatifs à la vidéosurveillance**

- Vidéosurveillance des réseaux, Schéma de principe, Département Environnement et Sécurité, Unité Ingénierie de Sécurité et Propreté, RATP, 21 janvier 2002
- Référentiel appui procédure, principes d'utilisation de l'application CEZAR, SNCF
- Schéma d'application de la vidéosurveillance dans les autobus, réseau de Transport Intercommunal du Centre-Essonne (TICE)

➤ **Documents divers**

- Le recours à la technologie dans la sécurité privée, André MIDOL, les cahiers de la sécurité intérieure n°21, 3<sup>ème</sup> trimestre 1995, IHESI
- Vidéosurveillance et prévention de la criminalité, l'impact des dispositifs dans les espaces urbains en Grande-Bretagne, études et recherches, IHESI, Éric HEILMANN et Marie-Noëlle MORNET, avril 2003
- Urbanisme, architecture et sécurité, 1<sup>ère</sup> partie : la prévention situationnelle, RATP
- Liste des lignes d'autobus équipées en vidéosurveillance
- Nombre de voyageurs entrants, année 2002 (métro, RER)
- Sécurité des personnes dans les espaces publics de la RATP, prescriptions, année 2003
- Contrats départementaux de sécurité dans les transports en commun
- Crime prevention effects of closed circuit television : a systematic review, BRONDON C. WELSH and David P.FARRINGTON, Home Office Research, Development and Statistics Directorate, August 2002
- Premier programme pluriannuel d'investissements en faveur de la sécurité dans les transports publics d'Île-de-France, 1997-1999, Syndicat des Transports Parisiens
- Deuxième programme pluriannuel d'investissements en faveur de la sécurité dans les transports publics d'Île-de-France, 1999-2001, Syndicat des Transports Parisiens
- Troisième programme pluriannuel d'investissements en faveur de la sécurité dans les transports publics d'Île-de-France, 2002-2007, Syndicat des Transports d'Île-de-France