

Recherche sur les stratégies de sûreté et d'ambiance dans les transports publics

Jacques de PLAZAOLA
Ingénieur en Chef des Ponts et Chaussées

VIA GTI
55-57 avenue de Colmar 92846 RUEIL MALMAISON Cedex
Téléphone : 01.41.29.73.27 - Télécopie : 01.41.29.73.50
e-mail : jdeplazaola@compuserve.com

Nous voudrions rêver d'un réseau de Transport Public d'une grande ville...

- qui emploie des conducteurs non stressés par les problèmes de sûreté, et qui le disent clairement,
- qui n'ait pas connu de grève depuis plus de 10 ans sur le thème de la sûreté,
- dont le taux de fraude reste faible (en moyenne 1 %) y compris dans les quartiers pauvres,
- et dans lequel les jeunes (de tous styles et apparences) respectent les règles sociales du transport (payer son billet, ne pas jeter de papier...), ce qui pourrait bien faire du transport un outil d'éducation...

De tels réseaux existent, cherchons à comprendre les bases fondamentales de leur action...

La gestion de la sécurité et de l'ambiance dans différents services et espaces publics fait une grande place au concept de maîtrise des lieux. **Nous formulons l'hypothèse qu'un consensus sur l'organisation pratique de la maîtrise des lieux du transport public en France pourrait être la clef de voûte d'une stratégie de succès.** Illustrons nos propos...*

La maîtrise des lieux

Cette maîtrise repose d'abord sur des faits concrets. Par son action, le maître des lieux émet des signes forts, crédibles et continus perceptibles par tous :

Dans un lieu de transport maîtrisé : les graffiti sont **nettoyés immédiatement**, le sol est **balayé régulièrement**, les **voyageurs sont réellement dissuadés de frauder** (ils ont plus à y perdre qu'à y gagner. Notons qu'en France le fraudeur dans les transports publics est statistiquement gagnant et peut donc bafouer le maître des lieux).

* *l'analyse qui suit emprunte beaucoup de cas aux pratiques des réseaux de New-York et Washington. Notre avis est "qu'il n'y a pas de recette new-yorkaise" directement transposable en France, dans notre contexte très différent, mais qu'en revanche l'analyse de certains principes appliqués aux USA donne un éclairage utile sur les stratégies françaises.*

- **Il résulte de cette maîtrise du réel des conséquences sur le plan symbolique. Les règles du maître des lieux régissent cet espace et facilitent sa saturation** (empêchant qu'une population ne s'installe en maître des lieux de fait).
- **Sur la base de ces règles pratiquées donc respectées, le maître des lieux peut s'installer dans une certaine sérénité et faire rayonner autour de lui une ambiance positive** (référons-nous au "bonjour" et au regard de prise de contact de la caissière du supermarché).
- Exemple 1 : La réinstauration – dans plusieurs réseaux de bus en France – de la **validation systématique de tous les billets et la montée par la porte avant** du bus en présence du regard du conducteur.
On craignait un rejet par la population et une augmentation du stress des chauffeurs à cause de cette tâche nouvelle...
Qu'a t-on constaté ? Evidemment une baisse de la fraude, mais aussi une augmentation du nombre de voyageurs attirés par l'ambiance plus sûre, une majorité de conducteurs exprimant leur fierté retrouvée dans l'exercice de leur métier. Les syndicats a priori négatifs sur cette pratique l'ont localement validée.
- Exemple 2 : L'action menée au début de cette décennie dans le **métro de New-York** qui était alors une cour des miracles. Aujourd'hui le métro est resté vétuste mais il n'est plus vécu comme un lieu d'insécurité, ce qui est confirmé par la tendance des statistiques. Signes visibles : les graffiti sont nettoyés et la police en uniforme ou en civil dissuade vraiment de frauder. Nous pensons qu'il s'agit là des bases de la maîtrise réussie de ce lieu.

Considérons maintenant quelques exemples de stratégies qui posent problème :

- Exemple 3 : **Comment sont organisés les contrôles du paiement du transport urbain en France ?**

Comparons à New-York ou Washington : l'entrée dans le système transport y est vraiment sous surveillance : dans le bus les voyageurs sont canalisés en une seule file pour passer clairement devant le chauffeur (équipé d'un valideur magnétique et d'une "fare box"). Le "risque" d'un policier en civil est réel et de l'avis unanime "*cela ne vaut pas le coup de frauder*" (surtout si l'on a autre chose à se reprocher : récidive, liberté sous condition, etc...). Une fois cette ligne franchie : il n'y a pas de contrôle, d'où un a priori de confiance.

En France, où la fraude est couramment 10 fois plus élevée qu'à New-York, les entrées sont en général assez permissives, ce qui appelle un contrôle a posteriori (donc une certaine suspicion). On sait bien que le montant des amendes, leur taux de recouvrement et la faible gravité associée à la récidive, font qu'il est objectivement "rentable" pour le public de frauder. Il en découle un jeu de "gendarme et de voleur" assez conflictuel et mal vécu par le public spectateur, le taux très élevé des accidents du travail des contrôleurs le prouve, ainsi que l'image des opérations "coup de poing" (sic) appuyées par la police.

- Exemple 4 : **Comment sont organisés les métiers de base du transport en bus à New-york et en France ?**

Aux USA, il n'y a que 2 métiers de base :

1/ **le conducteur**, sous les yeux duquel tout se passe (et qui a pour mission le simple rappel de la règle "s'il vous plaît Monsieur le tarif est de 1\$50") et l'éventuel appel discret de la police,

2/ **le policier** (assez présent dans le métro, peu présent dans les bus, mais toujours très impliqué).

Tandis qu'en France, il y a 6 métiers : le conducteur, le médiateur (grand-frère), **le contrôleur** ou vérificateur, **l'agent de maîtrise de proximité** (de plus en plus nécessaire) au fur et à mesure que croît le stress du chauffeur), **l'équipe de sécurité d'intervention du transporteur**, et enfin **la police**. Chacun de ces métiers tient un discours ambigu sur ses missions et les imperfections des métiers des autres.

A l'évidence, **nos missions de base sont floues, et nous sommes dans un processus de fuite en avant dans la complexification.**

Pour une approche pragmatique de la maîtrise des lieux

L'observation des acteurs français fait ressortir une dissension, avec, de façon caricaturale, trois tendances :

- **Une vision angélique** : "les fraudeurs sont excusables car ils ne peuvent en général pas payer et il existe un droit au transport", "l'éducation des citoyens doit résoudre le problème", "l'usager doit vivre librement le transport".

Le système du libre-service a été inspiré par cette philosophie. Les meilleures intentions font que les voyageurs perdent les repères de la règle dans les transports et le résultat est un niveau de trouble élevé sur le terrain, paroxystique dans les quartiers difficiles.

- **Une vision marchande** : dont les bases sont la relation de service, le ciblage sur le client solvable (et son corollaire : la non réalisation du service quand les conditions marchandes ne sont pas réunies). Elle est bien adaptée dans de nombreux cas, mais elle est décalée en quartier difficile.
- **Une vision autoritaire de l'ordre** : largement rejetée, elle est néanmoins adaptée dans certains cas (exemple : Police des frontières aux aéroport et lutte contre le terrorisme). Assurer la continuité du service métro peut parfois être de cette nature.

Pour agir, **nous préconisons de donner priorité à l'installation d'un ordre pragmatique animé par le maître des lieux.**

Les bases de réussite sont :

1/ **que le maître des lieux s'investisse dans la construction des règles comportementales qui ordonnent le lieu dont il a la charge ; qu'il soit sûr de sa mission et soit dans une attitude de communication positive et respectueuse avec tous ses clients usagers** (cf. l'attente identitaire des jeunes et des séniors),

2/ qu'en fonction des difficultés rencontrées (fort variables !), le maître des lieux dispose des moyens de sa crédibilité.

Nous citerons :

- une **tarification respectable** y compris pour les cas sociaux, **pour qu'il puisse la faire respecter**,
- une **réaction sérieuse de la société à la fraude** pour que cette dernière ne devienne pas un jeu de gendarme et de voleur destructeur pour le transporteur et ses agents,
- un **ensemble police-justice qui puisse s'occuper des récidives d'incivilités et de délits.**

Voici donc les hypothèses d'orientations stratégiques dont nous suggérons l'expérimentation. Certains exemples français réussis mais partiels (dans les bus : validation systématique et montée par la porte avant) sont à l'évidence encourageants.