



INSECURITE ET SENTIMENT D'INSECURITE DANS LES TRANSPORTS PUBLICS LOCAUX

RAPPORT DE SYNTHESE

**ce rapport a été réalisé avec le concours financier de l'Union européenne, ligne
budgétaire B3-4000**

**rapport rédigé par Jean Dekindt
révisé par les membres du groupe de travail**

résumés des visites établis par :

Jean Dekindt (Valenciennes, Barcelone)
Mari Vasareinen (Stockholm)
Stefan Heimlich (Berlin)
Jan Coolbrandt (Antwerpen)
Ellen Durst (Commission européenne, pour le
résumé de l'audition du 28/11/02)

février 2003

*« Quand un peuple civilisé retombe, par le
retour de l'insécurité, par la rupture des ponts,
la désuétude des routes, des lettres, des liens
sociaux, dans la barbarie, il devient relativement
muet. » Gabriel Tarde, L'opinion et la foule.*

1) le projet

Cette étude avait pour objectif d'explorer la façon dont la question de l'insécurité et le sentiment d'insécurité dans les transports publics locaux était abordée par le dialogue social interne aux entreprises.

Elle a été menée par une délégation européenne composée de trois représentants des employeurs du secteur et de trois représentants syndicaux.

Les représentants des employeurs étaient :

M. Jean Dekindt, chargé des affaires sociales à l'EuroTeam UITP ;
 M. Marcello Turini, directeur général de CPT (Naples) ;
 Mme Mari Vasareinen, Counsel de l'association finlandaise de transport public.

Les représentants syndicaux étaient :

M. Stefan Heimlich, de VER.DI (Allemagne) ;
 M. Jan Coolbrandt, de CCOB (Belgique) ;
 M. Christophe Beauvalet de FO (France).

Pour des raisons d'imprévis, certains membres de cette équipe n'ont pas pu se rendre dans l'une ou l'autre des villes visitées. Ces absences ont parfois pu être suppléées, d'autres fois non. Néanmoins ces rares absences n'ont en rien affecté la cohésion du groupe qui, dès le début des travaux, s'est révélée intellectuellement et moralement soudée.

En ce qui concerne les villes visitées, il s'agit de :

Valenciennes en France (juin 2002) ;
 Stockholm (septembre 2002) ;
 Berlin (octobre 2002) ;
 Barcelone (novembre 2002)
 Antwerpen en Belgique (décembre 2002)

Le choix de ces villes s'était effectué paritairemment dans la phase de préparation de l'étude sur la base des facilités de contacts que nous pouvions avoir dans ces villes ; de la connaissance préalable que nous avions de problèmes de cette nature dans ces villes ; de la volonté d'intégrer dans ce panel des villes moyennes (Valenciennes, Antwerpen) auprès de villes plus importantes.

Par ailleurs, le 28 octobre 2002, lors d'une réunion du groupe de travail transport public local du Comité de dialogue social sectoriel européen de la route, un représentant employeur et un représentant syndical des villes de Paris, Turin, Londres, Copenhague ont été invités à présenter leurs politiques relatives au problème abordé. Lors de cette journée de travail à Bruxelles, le projet communautaire PRISMATICA a également fait l'objet d'une présentation.

S'il faut que nous prenions les devants d'une critique quant au choix des villes visitées ou auditées, ce sera probablement celle d'une faible représentation de villes du Sud de l'Europe. Nous ne pensons toutefois pas que cette déficience affecte profondément les résultats de l'étude. D'une part parce que dans l'échantillon constitué nous avons pu observer à la fois une certaine homogénéité des problèmes posés et des solutions retenues pour les combattre et, d'autre part, parce que par rapport à notre objectif de voir comment fonctionnait le dialogue social à propos de l'insécurité et du sentiment d'insécurité dans les entreprises de transport public, on a pu observer des situations suffisamment contrastées entre elles pour tirer des enseignements susceptibles de construire un système de recommandations européen.

Cela dit, nous voudrions encore insister, en ce qui concerne les cinq villes visitées, sur les points suivants :

- i) aucune entreprise (direction et syndicats) n'a émis la moindre réserve sur le fait de nous recevoir, ni sur les « règles du jeu » (voir encadré ci-dessous) que nous leur demandions de suivre pour organiser lesdites visites. Il convient donc ici de les remercier vivement de la confiance qu'ils nous ont tous spontanément accordé et du temps qu'ils nous ont consacré pour la préparation lors des visites et lors de leur déroulement.
- ii) Nous voudrions enfin remercier toutes les personnalités extérieures aux entreprises qui ont également participé aux rencontres avec notre délégation européenne.

« les règles du jeu »

- i) une introduction commune management/syndicats pour présentation de l'entreprise et du problème posé dans le cadre du dialogue social dans l'entreprise ;
- ii) une conclusion commune management/syndicats à la fin de la visite ;
- iii) des entretiens séparés avec le management et les syndicats sur les différents aspects du problème de l'insécurité (causes, ampleur du problème, réactivité de l'entreprise et du management etc.) toujours liés au dialogue social au sein de l'entreprise
- iv) solutions au problème (formation, prévention, technologies, réparation, aides aux agents etc.) toujours lié au dialogue social au sein de l'entreprise
- v) rencontres avec les acteurs extérieurs de l'entreprise qui coopèrent avec elle pour trouver des solutions (associations, autorités organisatrices, police, justice). Pour ces rencontres il convient que la délégation mixte européenne soit complétée par la présence d'un représentant du management et d'un représentant syndical de l'entreprise.

2) résumés des cinq rapports (et de l'audition du 18/02/02)

2.1) la ville de Valenciennes

résumé du rapport

Le cas de la SEMURVAL (Société d'Economie Mixte des transports URbains de la région de VALenciennes) justifie pleinement l'objectif de la démarche entreprise par les partenaires sociaux européens d'aborder les questions de l'insécurité et du sentiment d'insécurité dans les transports publics locaux par le dialogue social au sein des entreprises.

Cet objectif n'était cependant pas acquis d'avance.

Notamment parce que si la question de l'insécurité et du sentiment d'insécurité hante l'activité du transport public depuis plusieurs années au point, dans de nombreux cas, d'être considérée comme un obstacle à son développement, la nature des faits (agressions, incivilités¹ etc.) se présente, avant tout, sous l'aspect d'une question extérieure à la profession puisqu'il s'agit avant tout de délits sanctionnables par la Loi².

Or, notre approche par le dialogue social interne aux entreprises suppose, elle, que le problème soit, en quelque sorte, internalisé dans l'entreprise. C'est à dire, qu'il ait en quelque sorte proliféré en relative ou toute impunité (notamment en raison de l'inertie des institutions publiques de police et de

¹ définies comme des « actes et des comportements visibles dans les espaces ouverts au public, perçus comme des nuisances ou des désagréments par la majorité de la population mais qui ne font pas en général, l'objet de poursuites bien qu'ils constituent, dans la plupart des cas, des infractions. »

² A tout le moins en France pour ce qui concerne tout un ensemble de petits délits tels que l'insulte, les menaces, l'ivresse publique, les dégradations légères, l'abandon d'objets potentiellement dangereux, la souillure de l'espace public etc.

justice) d'une telle façon qu'il soit devenu (ou tende à devenir) une composante – en tout point fâcheuse et qu'il faut donc combattre – des métiers de l'entreprise³.

D'autant qu'il est aussi impossible d'ignorer que ce problème est source de nombreuses situations conflictuelles entre les travailleurs et le management des entreprises.

C'est un tel cadre peu réjouissant – mais qui était en quelque sorte notre *background* – qui a été bousculé à la SEMURVAL et à Valenciennes comme en témoigne le protocole d'accord signé à la SEMURVAL entre la direction et l'ensemble des syndicats de l'entreprise en date du 27/06/2001⁴, et reprenant les dispositions, en les améliorant, d'un premier accord social signé en juin 1996.

D'une part, parce que ce protocole d'accord a permis d'établir, selon le mot d'un syndicaliste de l'entreprise, une « *convergence des intérêts* » que traduisent les dispositions de l'accord en termes de procédures et de mesures relatives à la prévention, l'organisation, la formation, la technologie, le suivi.

D'autre part, parce qu'un autre mérite du dialogue social et de l'accord SEMURVAL est – nous l'avons mesuré lors de nos rencontres à l'extérieur de l'entreprise avec les représentants de l'autorité organisatrice, de l'Etat, de la justice, de la police et de la ville – de crédibiliser formellement et d'assurer pragmatiquement, les démarches de l'entreprise en direction des partenaires institutionnels extérieurs. D'où une série de 6 conventions et de contrats concernant 9 catégories d'acteurs (7 et 11 si l'on ajoute l'accord SEMURVAL et les partenaires sociaux de l'entreprise).

Ainsi donc, à ce stade, on considérera le dialogue social comme nécessaire, pour toutes les raisons mentionnées (convergence ; procédures et mesures ; crédibilisation ; pragmatisme) mais pas pour autant et selon l'expression consacrée, « nécessaire et suffisant ».

La condition de suffisance étant alors qu'il fasse système avec tous les dispositifs qui, soit le complètent (par ex. aide aux victimes) soit, par nature, lui échappent (police, justice). Ce à quoi les 6 conventions ou contrats mentionnés contribuent.

Mais, pour que le système fonctionne il a aussi fallu, d'une part, un *aggiornamento* des institutions, notamment de la justice, et, d'autre part, la mise en place de procédures de « *dénonciation*⁵ » des faits d'insécurité qui concernent, elles, le personnel et l'encadrement de la SEMURVAL.

Aggiornamento car, récemment, le Procureur de la République de Valenciennes a mis fin à l'inertie en redonnant vie aux textes de loi relatifs, en France, à la répression des incivilités et en décidant à ce sujet de la mise en place d'un « *dispositif de traitement en temps réel*⁶ » afin d'apporter à ces actes « *une réponse judiciaire* » dans un délai très court de comparution d'un prévenu (de dix à quinze jours) sous forme de répression « *proportionnée* » à la nature du délit.

Par proportionnée, il faut alors entendre que l'objet de la répression vise, premièrement à éviter la récidive⁷ ; deuxièmement à rappeler avec vigueur les contrevenants au sens de leur responsabilité sociale ; troisièmement à ne pas laisser aux victimes le sentiment de non réparation des torts subis.

³ Moins caricaturalement dit, le problème de l'insécurité et du sentiment d'insécurité, doit nous semble-t-il, pour qu'il devienne objet de dialogue social interne à l'entreprise, être entré dans les domaines de ce qu'il est devenu coutume de désigner sous les appellations de responsabilité sociale des entreprises et/ou de gouvernance.

⁴ Précisons que, lorsque la délégation européenne a décidé de demander à la SEMURVAL de l'accueillir, elle n'était pas informée de l'existence d'un tel accord. Elle n'en a eu connaissance que quelques jours avant de se rendre à Valenciennes.

⁵ Entendue au sens de protestation sociale.

⁶ Qui n'est pas uniquement propre aux transports publics mais considère le cas de ceux-ci via une convention entre la SEMURVAL et le Procureur de la République.

⁷ Avec semble-t-il succès puisque, dans 80% des cas de répression ainsi définie, il n'y a pas eu récidive.

Quant aux procédures de « *dénonciation* » elles relèvent de la participation des employés de la SEMURVAL via un outil, la fiche de « *signalement d'anomalie d'ambiance* » qu'ils remplissent systématiquement lorsqu'un délit d'incivilité est commis, notamment à bord des véhicules. Ce « *signalement d'anomalie d'ambiance* » donne alors lieu à l'établissement par le coordonnateur sécurité de la SEMURVAL⁸ d'un « *compte-rendu d'événement* » adressé par fax au Procureur de la République pour suites à donner. Les délits plus graves demeurent traités par plainte auprès de la police.

Ceci constitue le premier versant – en direction essentiellement des auteurs de délit – du système « nécessaire et suffisant ».

Reste donc un deuxième versant, en direction cette fois des victimes. Sont à ce sujet décrites toutes les dispositions, mesures et outils qui visent à la réparation physique et psychologique, au dédommagement, au suivi et à la réinsertion des victimes, contenues essentiellement dans le protocole d'accord social de la SEMURVAL mais aussi dans divers contrats ou conventions entre la SEMURVAL et ses partenaires extérieurs.

2.2) la ville de Stockholm

résumé du rapport

All public transport in 1.7 million inhabitants' Stockholm is subject to competition. The Public Transport Authority SL, which is owned by the County Council of Stockholm, is responsible for organising public transport in Stockholm. SL itself is not a transport provider but it owns the public transport infrastructure, including stations, and the rolling stock for rail-based traffic. The commuter train contractors are currently Citypendeln and Connex Tunnelbanan, the underground has only one contractor, Connex Tunnelbanan, while bus contractors are Busslink, Swebuss and Linjebuss. The European delegation visited and met representatives from SL, Connex Tunnelbanan and Busslink.

Stockholm's public transport, especially underground transport, has been for years the focus of serious graffiti attacks. Stockholm has approximately 1,500 "professional" graffiti vandals. It is no longer enough to scrawl on the walls, etc. of stations and depots, instead the picture now includes the total destruction of property in what is known as "bombing". Graffiti perpetrators cause both a personal and physical lack of security to transport staff as well as to passengers.

Security problems in bus transport are greatest in the evening during the hours where the underground is closed and the buses are solely responsible for public transport. Situations involving insecurity for bus drivers are mainly linked to encounters with intoxicated passengers and the ticket purchasing stage when a person refuses to pay for his or her journey and threatens the driver.

During the last few years threats of insecurity and robberies suffered by underground staff have increased, while the number of cases of violence has remained the same for some time. The greatest risks and threats are seen at end stations and are caused by gangs of young people. When underground drivers have to get out of the cab, for example, in order to change train and wait unprotected on the platform for the next train, for that few minutes they are completely vulnerable to threats and attacks.

SL acts at a general level on safety issues seeking to influence the work of political decision makers etc. and checks that the contractors it uses promote customer safety in their operations. At all three companies which were the subject of the visit, security services were bought in from security companies. Connex also had its own "hosts" system and exemplary co-operation with youth organisations which had recruited young volunteers to patrol the underground. The "hosts" employed by Connex patrol and help passengers at the stations and on the trains. They are not official security guards; instead their job is to create a feeling of security by being visible.

⁸ qui est assermenté.

For bus transport all bus contractors in the Stockholm area have a common emergency centre from 20.00 until 06.00 for safety issues in night traffic. At other times of the day safety issues are dealt with by each bus companies' local traffic control centres (depots), of which there are a total of 18. Technical aids have been started to be used both on the underground and on the buses without however replacing human resources as the most important safety resource.

Both Connex and Busslink have general instructions for incidents involving insecurity which also contain general principles on corrective measures. At Connex statistics and the social dialogue are incorporated as a regular part of incident analysis. The social dialogue in general on working environment issues at Connex is based on an agreement which has the nature of a collective agreement, and contains among other things co-operation within Central Safety Committee and Local Safety Committees. Dialogue between the parties had an important, even self-evident, significance in the running of the company. Also the Swedish legislation contains provisions on employee representation and on co-operation between employer and employee on issues concerning the work environment and employment protection.

Altogether social dialogue works well within the companies but there is little contact with external players. One positive exception is the close co-operation with the underground police which is a special police group in Stockholm underground.

2.3) la ville de Berlin

résumé du rapport

Der Betrieb

Die BVG beschäftigt 13.500 Arbeitnehmer und erbringt ÖPNV mit dem Bus, der U-Bahn und der Straßenbahn. Zwischen der Stadt und der BVG gibt es einen Vertrag über 8 Jahre, der aber keine Vorgaben zur Sicherheitsleistung der BVG enthält. Die Arbeitnehmer sind durch den Arbeitsdirektor als gleichberechtigtes Vorstandsmitglied direkt im Vorstand des Unternehmens vertreten. Ferner stellen die Arbeitnehmer die Hälfte des Aufsichtsrates. Über beide Funktionen bestimmen die Arbeitnehmer das Unternehmen mit. Der Personalrat ist die Vertretung der Beschäftigten und hat ein Recht auf rechtzeitige und umfassende Information.

Die Lage

Übergriffe auf die Mitarbeiter nehmen in den letzten Jahren stetig zu. Insbesondere Ost-Berlin ist ein Schwerpunkt des illegalen Zigarettenhandels und des Rechtsradikalismus. Hauptanteil an den Straftaten ist die Sachbeschädigung, der Taschendiebstahl, die Drogenkriminalität, Vergehen gegen das Ausländergesetz, Körperverletzung und Schwarzfahren. Die Übergriffe sind sozial schlecht für die Mitarbeiter und sind schlecht für den Betrieb, da sie zu Fehlzeiten der Mitarbeiter und/oder Schäden führen und somit die Kosten erhöhen. Gewalt als Mittel zur Durchsetzung verbreitet sich immer weiter in unserer Gesellschaft und das spiegelt sich auch auf den ÖPNV. Die Fahrgäste wollen sich sicher fühlen, wollen Sauberkeit und Service. Der Betrieb hat dafür zu sorgen und davon hängt auch der wirtschaftliche Erfolg ab.

Das Sicherheitskonzept

Seit 1998 gibt es ein gemeinsames Sicherheitskonzept von BVG, Polizei, Feuerwehr und Stadt:

- Präventionskonzept „Schüler im Bus“
- Kontroll- und Streifendienst im Netz gemeinsam mit Polizei
- Informationsaustausch und gemeinsame Schulungen
- Neugestaltung der Bahnhöfe (500 Lux, keine Nischen, Notrufsäulen)

- Videoüberwachung der Bahnhöfe und aller Fahrzeuge
- Sicherheitsleitstelle
- Qualifikation des Personals
- GPS-Standortbestimmung aller Fahrzeuge und ständige Verbindung mit der Leitstelle. Direkte Verbindung zu Polizei und Feuerwehr.
- Opferhilfe für betroffene Beschäftigte beginnend unmittelbar vor Ort und Folgebetreuung bis ca. 7 Tage nach Wiederaufnahme der Arbeit.
- Schnelle differenzierte Bestrafung der Jugendlichen.

Das Ergebnis

Seit 1998 ist ein Rückgang der Graffiti und der Sachbeschädigungen zu verzeichnen. Die Anzahl der Straftaten bei der S-Bahn sind von 2000 bis 2001 um 10% gesunken. Sinnvoll war auch die Bildung einer „Bürogemeinschaft“ von Polizei und BVG.

Die Probleme

Keine ausreichende Qualifikation der Beschäftigten für akutes Konfliktmanagement. Durch zuwenig Personal kommt Druck auf die Arbeitsleistung und wenige Freistellungen für das Training. Bei der Sicherheit wird zwischen BVG und anderen Unternehmen unterschieden.

2.4) la ville de Barcelone

résumé du rapport

Le cas des deux entreprises (autobus et métro) regroupées sous le sigle TMB (Transports Métropolitans de Barcelona) est, du point de vue de notre méthodologie centrée sur le dialogue social interne aux entreprises, un peu particulier.

En effet, deux sentiments contradictoires se manifestaient de la part de nos hôtes (représentants de la direction et des syndicats) : l'impatience et le doute.

Témoignaient de l'impatience, la participation toujours nombreuse et active aux différentes réunions ; la nature de la préparation des interventions des différents participants (textes souvent préparés à l'avance et destinés à être lus) ; le désir manifeste que chacun puisse, à l'occasion de cette visite, s'exprimer et être entendu par l'autre pour ce qu'il a à dire etc.

Témoignaient du doute, le fait que le déficit de dialogue social à TMB concernant le problème de l'insécurité puisse être surmonté à l'occasion d'une telle visite. Car si tous les intervenants ont appelé – avec plus ou moins de force et de conviction – de leurs vœux le développement d'un tel dialogue social, ce fut souvent au terme d'interventions qui procédaient, dans leur forme rhétorique, d'un certain monologue où chacun plaidait de son bon vouloir mais résistait à créditer l'autre partie d'une semblable attitude.

Mais cette impression doit aussi se corriger.

Car, à peu de choses près, dans les différentes villes visitées, incluant Barcelone, les problèmes rencontrés et les moyens adoptés pour tenter de le réduire sont – bien qu'avec des intensités différentes – identiques.

Vandalisme (tags, scratching) ; agressions (physiques) ; vols (pickpockets, caisses) ; incivilités (agressions verbales, ivresse, chahuts, salissures) ; fraude, 'points noirs' dans les villes constituent l'essentiel des problèmes.

Recours à la surveillance vidéo ; protection des postes de travail ; alarmes discrètes ; téléphonie ; équipes d'intervention rapide ; sécurité par la police ou des sociétés spécialisées ; formations diverses du personnel ; aide post-traumatique etc., constituent la sphère des moyens.

Tant au plan des faits qu'à celui des moyens, Barcelone ne se distingue pas, radicalement du moins, des autres villes visitées ou de celles qui furent auditées⁹ (Turin, Copenhague, Paris) lors d'une réunion du groupe de travail transport public local du Comité de dialogue social sectoriel européen de la route, le 28 octobre 2002, à Bruxelles.

Sans vouloir ici émettre de jugement de valeur, le cas de Barcelone est, aux yeux de la délégation particulièrement instructif quand à la nécessité d'aborder et de traiter le problème du développement de l'insécurité et du sentiment d'insécurité par le dialogue social dans les entreprises de transport public local.

Ce dialogue, qui dépend de la bonne volonté réciproque de la direction et des représentants du personnel, s'avère avant tout nécessaire pour lever tout un ensemble de malentendus qui se développent dès lors qu'il n'a pas lieu et qui conduisent à des appréciations faussées tant des problèmes réels que des solutions à mettre collectivement – et dans la transparence – en oeuvre.

Car l'une des caractéristiques qui nous semble essentielle quand au développement de l'insécurité et du sentiment d'insécurité dans les métiers du transport public local est l'aspect lent, insidieux et relativement silencieux du développement des éléments de la crise. Du moins jusqu'à un certain point, celui où elle a suffisamment corrodé les relations internes à l'entreprise au point de surgir en termes de conflit potentiel.

Mais ce que nous avons encore constaté au cours de nos différentes visites, c'est que la force de la corrosion morale (nous préférons ce terme à celui de psychologique) dans les entreprises au regard du développement – objectif et subjectif – des problèmes, peut devenir telle que, même au regard des moyens mis en oeuvre, la conflictualité peu prendre le pas sur la recherche de convergence à propos d'intérêts pourtant communs puisqu'il est tout autant de l'intérêt des directions des entreprises que du personnel de celles-ci que les métiers du transport public puissent continuer à s'exercer dans des conditions de sécurité réelle.

Or de ce point de vue, le dialogue social nous paraît être l'un des éléments clés pour briser la spirale des malentendus et rétablir la confiance nécessaire entre partenaires sociaux afin de lutter en commun contre le développement de la réalité – tout comme de la perversion (corrosion morale) – de l'insécurité et le sentiment d'insécurité.

La délégation a pu constater, qu'à Barcelone, les partenaires sociaux avaient pris conscience du risque qu'il y aurait à ne pas briser une telle spirale et que, de ce point de vue, la responsabilité de chacun ne demandait qu'à s'engager.

La délégation européenne se réjouit donc particulièrement qu'en janvier 2003, c'est à dire peu après sa visite à Barcelone, des discussions entre partenaires sociaux aient été engagées et qu'elles aient aboutis à l'établissement de principes communs en matière d'alerte sociale, de réunions systématiques des partenaires sociaux en cas d'incident, de communication et de

⁹ Les différences observables entre les différentes villes reposent essentiellement sur les moyens affectés en relation à la nature des faits. Ainsi, par exemple, à Stockholm, l'accent était particulièrement mis sur la question des graffitis. Mais il faut savoir que 350 gangs de graffiteurs opèrent dans cette ville. A Berlin, le scratching des vitres des véhicules semblait être devenu un problème majeur et, dans cette même ville, l'un des points considérés comme probablement l'un des plus importants par les représentants de l'entreprise (BVG) était de constater que les possibilités de sécurisation par la technologie rencontraient certaines limites et qu'il fallait, à cet égard, corriger le tir. A Valenciennes, comme à Barcelone d'ailleurs, on a beaucoup insisté sur le développement de l'agressivité urbaine liée au manque de priorités accordées à la circulation des autobus notamment.

transparence sur les mesures adoptées pour combattre le développement des faits d'insécurité et du sentiment d'insécurité dans les entreprises de TMB.

2.5) la ville de Antwerpen

résumé du rapport

On 10th and 11th December 2002, the delegation of the UITP and the ETF visited the city of Antwerp to overview the actions and projects of the Flemish Public Transport Company "De Lijn" in order to deal with aggression in public transport.

The delegation had the opportunity to discuss with all actors, especially the management, the representatives of the employees, representatives of the city of Antwerp and the police.

The company strategy

In spite of the fact that the data-registration has been implemented only at the end of 1999 and that the interpretation is rather difficult, we can conclude that generally speaking Public Transport is a save and secure mode of transport.

When we take a look to the cause of acts of aggression, most acts of aggression are caused by ticket control, annoying behaviour, and traffic situations. When we look at the type of aggression violence without a weapon, kicking the vehicle, intimidation and verbal acts are the most important ones.

The major problem in Flemish cities as Antwerp or Ghent is the traffic problem related with the peer flow. These problems are for the driver and the other users of other modes of transport a stress factor and can be a cause of aggression and vandalism.

It is clear that a coherent security strategy was proposed on the highest negotiation level between "De Lijn" and the trade unions within the company and has been implemented.

The social dialogue is organised on a central and local level.

The security strategy of the company is worked out over different subjects:

- Prevention on a organizational level;
- Technically adapted vehicles;
- Communication;
- Training;
- Aftercare.

Conclusion:

As far as the social dialogue at company level is concerned, there are legal consultation bodies at central and local level at which the aggression issue can be raised.

The security strategy of the company is the result of this efficient and sufficient dialogue.

De Lijn has since the end of 1999 sufficient information and statistics about the security problem. Nevertheless, these statistics should be used with some caution, as a uniform registration form has not been used before 1999.

Positive or negative tendencies should therefore be deduced with sufficient caution. Yet, it is already obvious that some specific measures such as the use of cameras and the presence of Lijnspotters - have most favourable effects, for drivers (stronger feeling of safety) and in the matter of decrease in acts of aggression in the vehicles.

One of the big problems, causing a lot of frustration – and therefore maybe also aggression- is the circulation in the city. Circulation is very difficult for buses and trams in the big, busy agglomeration. It is a constant struggle between the bus and tram drivers on the one hand and the other public road users on the other hand. These problems add to the pressure of work, the stress, causing a decline of the working conditions and the quality of work.

Moreover, this problem can also add to the stress among the customers and therefore increase the stress-related behaviour.

The dialogue with the external parties – e.g. the city hall – must therefore be intensified. This is absolutely necessary.

2.6) réunion du groupe de travail transport public local 28/11/02.

Le résumé succinct des débats a été établi par Mme Ellen Durst, de la Commission européenne.

Une audition de représentants d'employeurs et de travailleurs de quelques entreprises européennes a lieu (cf. liste des intervenants jointe en annexe¹⁰), suivie chaque fois d'une session questions-réponses. Le débat général se concentre sur les points suivants :

- Les raisons des agressions ;
- La suivi psychologique des conducteurs agressés et leur maintien au poste de travail ;
- Les équipements (vidéosurveillance, boucliers, systèmes d'alarme) ;
- Les contrôles des titres de transports en uniforme ;
- Le changement des critères de sélection pour un conducteur (de la simple capacité de conduire à la capacité de relations humaines avec les passagers) ;
- La différence entre "insécurité" et "sentiment d'insécurité" ;
- La poursuite des délinquants qui sont auteurs d'agression ;
- Le dialogue social comme outil de prévention d'un arrêt de travail.

1. Présentation du projet européen PRISMATICA

M. ROSSO (RATP) présente le projet ayant pour objectif d'améliorer la sécurité réelle et perçue des passagers et du personnel par l'identification et la mise en place de procédés et d'outils novateurs (cf. <http://www.prismatica.com/>), financé par le 5ème programme-cadre.

2. Conclusions

Il paraît difficile de tirer des conclusions générales. Néanmoins, il y a convergence dans un nombre d'approches, et le dialogue social semble jouer un rôle important. Il conviendra de diffuser des bonnes pratiques telle que la procédure dite "alarme sociale" au sein de la RATP. Un problème général pour les employeurs et les travailleurs semble résider dans le retard des institutions judiciaires pour intervenir. L'une des questions qui reste ouverte est celle de la distinction entre atteinte au matériel (graffiti) et atteinte aux personnes (agression verbale, agression physique). Avant de tirer des conclusions finales, il est convenu d'attendre le rapport final du projet.

Liste des intervenants

Entreprise	Employeurs	Travailleurs
Copenhague	M. Peter JUNGE* Vice-Director of Connex Denmark	M. Poul JOHANSEN* SID, local trade union officer of Copenhagen
Turin	G. BONFANTI*	M. Francesco SEGHI

¹⁰ Les différentes présentations sont disponibles auprès de l'UITP, de l'IRU, de l'ETF et de la Commission (DG EMPL)

	Representative of A.T.M. company, Torino	FIT/CISL
Londres		M. Steve LINGER TGWU London
Paris	M. Didier FABRE* Responsable des ressources humaines, Unité opérationnelle "Sécurité des réseaux", RATP Paris	M. Pierre LE BIS Délégué syndical central, Fédération des syndicats indépendants du groupe RATP, Paris

3) insécurité, sentiment d'insécurité et dialogue social

Notre problématique de départ était donc de connaître et d'identifier les bonnes pratiques de dialogue social au sein des entreprises dans la perspective de lutter contre le développement de l'insécurité et du sentiment d'insécurité. On a donc vu dans les résumés de chaque cas que :

- i) le développement du dialogue social pouvait varier d'une entreprise à l'autre et qu'il est relativement récent. En effet les accords sociaux à ce sujet – lorsqu'ils existent – datent au mieux de quelques années et ont souvent dépendu de drames marquants (par ex. blessures par armes) ayant suscités, dans les entreprises, une émotion légitime fonctionnant comme un déclencheur révélant la nécessité d'une 'internalisation' du problème au plan des relations sociales et de travail dans les entreprises. Alors même qu'auparavant il était considéré comme un problème de société, en quelque sorte extérieur aux entreprises.
- ii) Il est aussi important de noter que, lorsque le dialogue social n'était dans les entreprises visitées qu'embryonnaire à ce sujet, une certaine tension était perceptible au sein de celles-ci. En revanche, elle était beaucoup moins présente dans le cas un dialogue social était effectif à ce propos. Ce qui, d'un certain point de vue, témoigne que l'insécurité fonctionne, quelque soit son degré de réalité objective, comme un abrasif de la confiance que peuvent avoir entre eux les partenaires sociaux des entreprises.
- iii) Précisons alors que mettre ainsi l'accent sur le lien entre dialogue et confiance, ne se limite pas à des considérations de psychologie individuelle ou sociale. En effet, comme nous avons pu l'observer, les efforts consentis par les entreprises pour combattre le développement de l'insécurité, bien que d'une ampleur variable en raison de la nature plus ou moins importante des problèmes rencontrés dans les différentes villes, sont toujours relativement importants au plan des investissements et des dispositifs. Mais là où les efforts consentis ont fait l'objet d'une concertation, ils sont reconnus pour ce qu'ils sont alors que, dans le cas inverse, ils sont obliérés de ce manque de confiance.

La question de la confiance n'est cependant pas la seule qui doit être ici en question. En effet, nous avons également pu constater au cours de nos visites que le combat contre le développement de l'insécurité et du sentiment d'insécurité s'ordonne autour de trois grands axes d'action : prévention, répression et réparation sur lesquels nous reviendrons ultérieurement plus en détail.

Mais auparavant, il faut préciser qu'en matière notamment de répression, les partenaires sociaux n'ont pas de légitimité. Pour autant, si les autorités légitimes en cette matière (police, justice) se montrent défailtantes, le rétablissement de la confiance dans les entreprises auquel prétend le dialogue social se réduira vite à un état de réalité formelle.

Et, par ailleurs, il faut encore rappeler que, si les autorités légitimes en matière de répression doivent être mobilisées c'est que, sur le fond, le développement de l'insécurité et du sentiment d'insécurité affecte deux libertés essentielles à la préservation desquelles elles doivent oeuvrer selon des modalités que nous serons amenés à préciser dans ce rapport, et ce à plus forte raison encore qu'elles en sont, en termes de devoir, plus garantes que ne peuvent l'être les partenaires sociaux. Ces libertés sont :

- i) celle d'exercer son travail dans des conditions de sécurité physique et psychologique satisfaisantes ;

- ii) celle de la mobilité et de l'accessibilité des citoyens en milieu urbain.

Mais rappelant ceci un troisième acteur – les citoyens et/ou, d'une façon plus restrictive, les clients des transports publics – entre aux côtés de ceux que nous avons déjà identifiés : les partenaires sociaux, les institutions publiques.

Bien que notre étude n'ait pas abordé de front la problématique des usagers du transport public, elle y a toujours figuré en filigrane au travers, par exemple, des questions suivantes qui ont alimenté une partie de nos échanges qu'il s'agisse de ceux que nous eûmes avec les représentants de la direction ou avec les représentants des syndicats des entreprises concernées :

- i) comment concilier les systèmes physiques de protection des employés avec la nécessité d'une relation de service avec les clients ?
- ii) comment concilier les systèmes de surveillance (vidéo notamment) des espaces du transport avec le droit des employés à exercer leur métier dans le respect de la protection de la vie privée ?
- iii) comment, en cas de problème, susciter une certaine solidarité des usagers avec les employés ?
- iv) comment faire en sorte que les usagers aient une meilleure connaissance des missions et des conditions d'exercice des métiers exercés par les personnels des entreprises de transport public ?
- v) Et, pour ne pas aller toujours dans le même sens, comment faire en sorte pour que, dans les entreprises, le fait de desservir certains quartiers réputés difficiles ne se transforme en stigmates sur ces quartiers ?

Autant de questions données ici à titre d'exemple mais qui montrent la complexité d'un problème qui suppose des interactions permanentes entre partenaires sociaux, autorités publiques légitimes, usagers du transport public.

La question de la confiance n'est donc pas une simple question interne entre, d'une part, direction et, d'autre part, syndicats des entreprises mais elle se prolonge dans les relations entre entreprises (direction + syndicats) et autorités publiques légitimes, notamment en matière d'ordre public ainsi qu'entre entreprises et citoyens/clients qu'il s'agit tout à la fois de protéger et d'impliquer dans la lutte contre l'insécurité et le sentiment d'insécurité.

La complexité ainsi présentée ne doit pas cependant amoindrir l'importance du dialogue social au sein des entreprises.

Il faut même probablement considérer qu'il en est d'autant plus important qu'il représente le premier cercle de confiance et que, sans celui-ci, les liens et les actions en coopération avec les autres acteurs en seront affaiblis.

En effet, le dialogue social constitue aussi le moyen de définir des règles de responsabilité sociale de l'entreprise en direction de ces autres acteurs. Tant sur le plan des modalités d'action que sur le plan de l'implication spécifique de la direction et des travailleurs selon les responsabilités propres à chacun et, en retour, de l'information du personnel sur les résultats (y compris les difficultés parfois rencontrées) de l'implication de ces acteurs aux côtés de l'entreprise.

C'est un point sur lequel il faut insister car notre enquête a révélé que le manque de communication entre partenaires sociaux des entreprises sur les engagements de l'entreprise envers ces autres catégories d'acteurs (et réciproquement) contribue à entraver la confiance en raison du manque de transparence. Celle-ci est donc l'autre facette essentielle du dialogue social dont le lien à la confiance doit être identique à celui qui unit le recto et le verso d'une feuille de papier.

Mais, à ce stade, et avant de poursuivre par des explications plus détaillées concernant les trois axes de prévention, repression, réparation, il nous paraît utile de répondre à une question qui ne manquera

pas de se poser : les effets du dialogue social sont-ils mesurables en termes de données chiffrées quant à la réduction effective de l'insécurité ?

D'emblée avouons qu'il est difficile de répondre par de telles données chiffrées. Car bien que nous ayons eu accès au cours de nos visites aux différentes statistiques tenues par les entreprises mesurant l'ampleur et l'évolution du problème (voir à ce sujet les différents rapports), ces données sont, d'une part, globalement insuffisantes (5 cas ne se prêtent pas à des comparaisons statistiques fondées) et, d'autre part, ne mesurent pas un différentiel entre ce que des mesures de toute nature apportent selon le fait qu'elles soient ou non « encadrées ou supportées » par le dialogue social.

Nous préférons donc dire, en réponse à la question, que nous ne savons pas et que nous sommes, dans le cadre de la démarche accomplie, dans l'impossibilité de savoir.

Toutefois, nous pouvons un peu nuancer cette réponse un peu décourageante de la façon suivante.

La nature des faits alimentant l'insécurité dite « objective » ou dite « subjective » est de nature très diverse allant, pour le pire de ce qui nous fut relaté au cours de nos visites, de blessure par arme à feu, au moindre, disons par exemple, un petit chahut dans le fond d'un autobus de la part d'écoliers.

Avec, entre les deux, toute une palette d'actes répréhensibles allant du vandalisme en passant par les vols avec ou sans violence, les violences plus ou moins graves, les menaces, les insultes, les voyageurs ivres, les trafics divers etc. etc.

Toutes oeuvres d'individus isolés ou de groupes ou de bandes ou de gangs.

A supposer que les actes les plus graves engendreront, de par leurs effets, une automaticité des plaintes, il existe toute une sphère d'actes délictuels (notamment insultes, menaces) qui, nous a-t-on souvent dit, demeurent rarement signalés par le personnel qui en est la cible.

La raison de ce faible signalement étant, selon les représentants du personnel, que beaucoup de victimes de tels actes renonçaient à s'en plaindre au prétexte que de telles plaintes n'aboutiraient pas.

Quelle est la mesure de ce mutisme, de ce non-dit ? Même si on en tentait une évaluation paradoxale fondée sur l'augmentation des plaintes lorsque le dialogue social en prévoit, ainsi que nous le verrons plus loin le recueil, on risquerait quand même de ne pas aboutir à des données fiables.

Nous préférons donc dire que la mesure de l'efficacité du dialogue social par rapport à son absence ou sa faiblesse, ne passe pas, à tout le moins dans le cadre d'une étude de cas réduite comme la nôtre, par des relevés statistiques.

Mais en revanche, il n'est pas non plus interdit de mesurer son efficacité par d'autres indices de nature plus qualitative qui, tels la confiance et la transparence, ne se mesurent pas mais sont les indices d'une responsabilité sociale assumée au sein des entreprises, d'une bonne gouvernance d'entreprise ainsi que de sa capacité à peser sur l'attitude des autres acteurs sociaux amenés à coopérer avec elle.

4) le tryptique prévention, répression, réparation

4.1) un système

Les trois termes génériques de prévention, répression et réparation décrivent des moments, des acteurs de référence et des contenus (que nous nous efforcerons un peu plus loin de préciser).

En termes de moment, le premier est en amont et les deux autres en aval d'un incident.

En termes d'acteurs de référence, le premier et le troisième concernent plus particulièrement les partenaires sociaux des entreprises ; le deuxième les autorités publiques.

Toutefois de tels principes d'ordre ne correspondent qu'à des apparences formelles. Car le fait de prétendre qu'il s'agit d'un système, suppose qu'il s'agit avant tout d'un ensemble où les parties sont en relation d'interdépendance entre elles et qu'elles ne constituent qu'un tout que si chaque partie ainsi désignée fonctionne pour ce qu'elle doit fonctionner mais en relation étroite avec les autres parties.

Il n'y a donc véritable politique de sécurisation que si les trois composantes mentionnées agissent et interagissent en boucle réursive.

A titre d'illustrations, prenons en premier lieu, le cas des lenteurs judiciaires souvent observées pour réprimer des actes délictueux dûment constatés.

La condamnation des coupables fait partie intégrante de la réparation due aux victimes.

Mais, lorsque les délais s'allongent, lorsque les punitions sont, par absence ou insignifiance, perçues comme des avantages en faveur des délinquants plutôt que des victimes, alors le travail de réparation est, sinon impossible, du moins entravé. Ce qui prolonge l'état d'insécurité et, souvent, aggrave le sentiment d'insécurité avec, comme conséquence directe la perte de l'état de confiance que le dialogue social a pour fonction de tenter de restaurer.

A rebours (et pour ne pas avoir qu'une seule hypothèse), que les mesures de prévention fassent défaut – par absence ou dysfonctionnement – et les « proies » deviennent plus faciles. Du coup se tourner vers les autorités publiques pour les inciter à plus de coopération et d'efficacité, autrement dit de répression devient peu crédible.

Enfin, dernier exemple, parmi les actes de réparation, comment ne pas inclure le renforcement des mesures de prévention ?

Ainsi, agir (ou ne pas agir) dans l'un de ces trois domaines, suppose toujours de repenser les effets possibles ou attendus dans les deux autres. Les ajustements sont donc souvent nécessaires ce qui n'est pas sans conséquence sur la nature des actions et le contenu des accords qu'ils soient sociaux ou de coopération civile.

Cela dit, il faut encore préciser à quoi s'applique un tel système, c'est à dire à quels catégories de faits il est susceptible de s'appliquer ?

Nous retiendrons quatre catégories, elles aussi génériques :

- i) le vandalisme, essentiellement les tags le scratching et toutes les autres formes de destruction du bien public que constituent les espaces et les matériels de transport public ;
- ii) les incivilités, essentiellement les insultes, les menaces, les bruits et chahuts, l'alcoolisme et la drogue, les entraves à la circulation des transports publics par d'autres usagers de la voirie (automobiles essentiellement), la fraude, etc.
- iii) les vols (avec ou sans agression) sachant à cet égard que la fraude (ci-dessus) en constitue un et que bon nombre de vols s'accompagnent d'agressions physiques (ci-dessous).
- iv) les agressions physiques sachant qu'elles peuvent se classer en agressions sans coups (mais avec une menace physique très forte – présence par ex. d'une arme –) ; avec coups et blessures légères (ex. une gifle) ; avec coups et blessures graves.

4.2) prévention, répression, réparation : définitions, objectifs, domaines couverts, indications sur les acteurs concernés.

4.2.1) prévention

La prévention doit être considérée comme l'ensemble des mesures qui visent à éviter les incidents et/ou lorsqu'ils arrivent, à les gérer de telle façon qu'ils demeurent maîtrisables en vue d'un rétablissement rapide de la situation normale. Mais la prévention doit aussi contribuer à réaliser deux

objectifs fondamentaux de la profession : garantir la mission qui est de transporter les usagers en sécurité (au double sens des mots anglais *safety* et *security*) ; garantir la qualité de la relation de service entre le personnel des entreprises et les clients de celle-ci. Les domaines couverts par la prévention sont : la formation, la protection technologique, la médiation. Le principal acteur concerné est l'entreprise et sa politique de ressources humaines mais cela n'exclut pas pour autant la participation des autorités du transport notamment lorsque des investissements doivent être réalisés en matière de prévention technologique ; cela n'exclut pas non plus la participation de la société civile lorsqu'il s'agit de l'inciter à plus de civisme.

4.2.2) répression

La répression est une nécessité dans la mesure où l'impunité des actes délinquants est de plus en plus critiquée par les victimes réelles ou potentielles qui se sentent, en quelque sorte, abandonnées par les autorités qui en ont la charge (police, justice). Elle est aussi une nécessité dans la mesure où l'impunité ouvre le champ à la récidive et, plus encore, à l'escalade tant de la délinquance que des actes délinquants. Cela dit, la répression doit être proportionnée. Car si son objectif premier est d'enrayer la récidive, disproportionnée, elle crée, chez le délinquant, le sentiment d'avoir moins été sujet de la justice sociale que d'une forme de vengeance. Or la vengeance (ou le sentiment de vengeance) suscite, en tant que déni de justice, un désir de réciprocité. En tant que nécessité donc, la répression doit avoir pour objectif d'être un acte de justice évitant une triple escalade : celle du sentiment d'abandon ; de la tentation de récidive ; de l'engrenage de la vengeance. Ce danger de triple escalade est apparu explicitement ou implicitement au cours de nos entretiens, qu'il s'agisse de ceux que nous eûmes avec les partenaires sociaux des entreprises ou de ceux – plus rares – que nous eûmes avec des représentants des autorités publiques dans les différentes villes. Il doit alors être considéré comme l'indice de dysfonctionnements affectant tant les procédures¹¹ que la créance de justice, entendue comme unique alternative sociale crédible à l'état de face-à-face sans secours ni recours entre individus agressés et agresseurs. Cet état, proche de celui de « guerre de tous contre tous » (Hobbes), induisant mécaniquement au risque signalé de triple escalade.

La répression ainsi qu'elle nous est apparue au cours de cette étude et telle que nous avons tenté d'en formaliser les termes apparaît donc comme un élément essentiel au rétablissement de la sécurité et du sentiment de sécurité. Et, si en tant que processus, elle part de la dénonciation qui concerne tous les acteurs de l'entreprise (y compris les clients de celle-ci), elle implique dès ce moment les acteurs institutionnels légitimes auxquels il revient de définir, par la sanction, les termes de la réparation.

4.2.3) réparation

La réparation se définit, au plan de la responsabilité sociale des entreprises, comme l'ensemble des pratiques qui contribuent à restituer leurs droits aux victimes et à leur rendre leur dû. Autrement dit elle est le processus de réintégration, de re-socialisation et de re-normalisation afin, pour l'essentiel, qu'ayant été une première fois victime (par l'agression) au cours de l'exercice de son métier, la personne considérée ne le soit une deuxième fois par désintérêt quant à son état premier de victime. La réparation prend ainsi en compte les aspects suivants : physiques en cas de blessure ; psychologique en cas de traumatisme psychique ; financier.

Enfin, la réparation est aussi tournée en direction des délinquants, en fonction d'un processus identique mais qui, sauf exception (nous pensons ici à certains cas de peines d'intérêt général effectuées au sein des entreprises de transport public), ne concernent pas la responsabilité sociale des entreprises.

¹¹ état des textes de lois et de leur application effective ; délais de justice ; modalités d'organisation et fiabilité de la chaîne d'acteurs entre une dénonciation par plainte et les relais qu'elle suppose par ex. entre : employé/victime ; services de recueil et de soutien de l'entreprise ; autorités de police et/ou de justice ; représentation de la victime en cas de procès ; acteurs responsables de l'application d'une peine qu'elle soit d'amende, de travaux d'intérêt général, de prison ; sans oublier, en bout de chaîne les acteurs de réinsertion

4.3) prévention, répression, réparation : modalités et bonnes pratiques

4.3.1) prévention

4.3.1.1) en matière de vandalisme

- i) tags : protection renforcée des installations par des services de gardiennage et par patrouilles de police ; protection des installations par surveillance vidéo ; information des publics cibles (scolaires notamment) sur le respect du bien public ; information de l'opinion sur le coût des dégradations ainsi que des risques d'amendes et de condamnations pénales ;
- ii) scratching : idem que pour tags
- iii) autres dégradations : idem.

commentaire sur la prévention en matière de vandalisme : la prévention est essentiellement à la base de surveillance technologique et policière ou para-policière. Elle peut cependant impliquer aussi le personnel dans certains cas (notamment le scratching, plus discret car impliquant plus des individus que des bandes et, la plupart du temps réalisé lors des déplacements proprement dits). Mais, dans ce cas, il est important que le personnel soit informé de procédures à suivre afin de ne pas prendre de risques inutiles par rapport à des bandes parfois déterminées.

Pour en savoir plus : voir les rapports de Stockholm (tags) où le problème a pris une importance particulière (organisations en gangs (350 gangs) très organisés (sous forme de commandos) ; très équipés (scanners et autres dispositifs d'écoute) et parfois armés) ; voir aussi (scratching) le rapport de Berlin.

acteurs : autorités politiques de la ville et des transports ; police ; justice ; entreprise (services techniques, de nettoyage) ; écoles ; opinion publique.

4.3.1.2) en matière d'incivilités :

formations à :

- i) la gestion des situations à risque ;
- ii) la maîtrise des engagements verbaux et de désescalade de ceux-ci ;
- iii) la conduite rationnelle, notamment pour améliorer la qualité de déplacement des voyageurs et mieux maîtriser les véhicules dans les cas d'incivilités routières de la part des autres usagers de la route.

moyens technologiques :

- i) surveillance vidéo des véhicules et des espaces publics du transport ;
- ii) alarmes discrètes ;
- iii) adaptation des postes de conduite.

médiations :

- i) actions en direction de groupes cibles, notamment les jeunes, en déléguant des membres du personnel des entreprises pour des présentations, notamment en milieu scolaire ;
- ii) actions de type événementiel où l'entreprise va se rendre visible en animant ou en participant à l'animation de festivités sportives ou musicales par exemple ;
- iii) recrutement de jeunes aptes à comprendre et à désamorcer des situations potentiellement conflictuelles entre le personnel des entreprises et certains clients turbulents.

commentaire sur la prévention en matière d'incivilités :

En ce qui concerne la prévention :

Elle suppose une meilleure préparation du personnel aux situations dégradées par les incivilités. Mais parallèlement, elle doit aussi impliquer, aux côtés de l'entreprise la société civile de telle sorte que, de la connaissance réciproque des uns et des autres s'établissent de meilleures relations d'estime et de respect.

A noter encore : l'importance d'une implication des entreprises en matière de lutte contre le racisme et la discrimination sociale. Notamment, mais pas exclusivement, en ce qui concerne les dessertes dans les quartiers 'à problèmes'.

En ce qui concerne les moyens technologiques de surveillance il faut souligner que :

i) surveillance vidéo :

- Elle doit favoriser : la dissuasion, l'intervention rapide de secours en cas d'alerte par alarme discrète, la fourniture de preuves en cas de plainte.
- Elle doit éviter d'apparaître comme un moyen de surveiller la façon dont le personnel s'acquitte de ses tâches ; dans le cas où des enregistrements en vue de preuve sont réalisés, des règles très strictes de déontologie (ou légales) doivent régir la vision de ces enregistrements.

ii) adaptation des postes de conduite

- Elle doit favoriser la protection du personnel ;
- Elle doit éviter d'entraver la relation de service et la communication entre le personnel de conduite et les clients.

iii) de façon générale

Les divers moyens technologiques de surveillance (vidéo, audios), de repérage (GPS), d'intervention rapide sont perçus comme des outils très importants de protection. A condition toutefois d'éviter deux travers :

- celui du fonctionnement aléatoire car les dysfonctionnements font surgir le spectre de leur inefficacité globale ;
- celui du 'tout technologique' comme substitut à la présence humaine.

En ce qui concerne les médiations :

Elles supposent des implications des entreprises en termes de politiques de la ville et de formation et d'emploi.

Pour en savoir plus : Rapports de Stockholm, Berlin qui nous apparaissent comme les villes ayant le mieux développé les systèmes technologiques de prévention et qui (Berlin notamment) mesurent aussi les limites entre moyens technologiques et moyens humains. On s'informerait également sur le site internet du projet européen PRISMATICA : <http://www.prismatica.com/>

acteurs : entreprises, écoles, autorités (notamment en ce qui peut concerner les investissements technologiques)

4.3.1.3) En matière de vols

la fraude :

Elle est à cheval entre l'incivilité et le vol. Incivilité lorsqu'elle est de nature exceptionnelle, elle entre dans la catégorie du vol lorsqu'elle devient systématique.

Les bonnes pratiques de prévention sont :

- i) l'information au public des conséquences des actes de fraude ;
- ii) l'information auprès de groupes cibles (scolaires notamment) ;
- iii) la visibilité du personnel ;
- iv) le renforcement des contrôles.

le vol des recettes :

La réduction des encaisses à bord des véhicules par réduction de la nature des titres de transport vendus à bord ou par développement de moyens de paiement alternatifs à l'argent liquide sont des moyens de réduire les agressions de cette nature.

le vol par action de pickpockets :

Ils concernent essentiellement le public en direction duquel l'information sur les précautions élémentaires à prendre est importante ; le renforcement de la surveillance des lieux sensibles (ou qui deviennent tels à certains moments) doit s'effectuer par des présences humaines visibles (agents en uniforme) afin de dissuader ou des présences plus discrètes (police en civil) s'il s'agit d'interpeller.

acteurs concernés : entreprise, police, écoles.

4.3.1.4) les agressions physiques

le vol avec agression : il repose les questions déjà soulevées de la protection des postes de conduite ; des alarmes discrètes ; des enregistrements (vidéo, audio) ; des secours rapides. Les formations sont aussi importantes afin de permettre à l'agressé de conserver, autant que se peut, une distance physique et psychologique par rapport à l'évènement. Certaines entreprises ont aussi fait le choix de proposer, notamment pour les personnels de contrôle ou de surveillance, des formations à l'auto-défense.

Les autres catégories d'agressions physiques liées à l'alcool, la drogue, les comportements asociaux (jets de pierre ou d'objets dangereux sur les véhicules en vue de blesser volontairement ou involontairement), les actes de nature criminelle (agressions avec armes) font plus difficilement l'objet de mesures de prévention dans la mesure où ils sont plus rares et beaucoup plus imprévisibles

Toutefois la prévention peut passer par :

- i) une meilleure connaissance des zones à risque ou des moments à risque dans les villes et, sur la base de cette connaissance l'usage de mesures particulières relatives à l'usage de véhicules bien adaptés à la protection ; le renforcement des accompagnements, une meilleure présence de sécurité et de police ;
- ii) l'existence d'itinéraires alternatifs en cas de problème et jusqu'à ce que la situation soit redevenue normale ;
- iii) le développement de relations avec les populations des zones à risque en recherchant l'appui d'associations de quartiers, d'autres services concernés (commerces, services publics) et des autorités municipales et de police.

La prévention passe aussi par les efforts réalisés en matière de maintien des services de transport en dépit des difficultés à les faire circuler dans certains lieux de la ville ou à certains moments de la journée ou de la semaine. Le principe général à ce sujet est un principe de service public qui, à défaut d'être mis en oeuvre par l'ensemble des acteurs responsables ou concernés par son existence, son bon fonctionnement et son maintien, conduirait à une aggravation des conditions d'existence dans lesdits lieux ou moments des villes par production d'effet volontaire ou involontaire de « ghettoïsation » qui, au bout du compte, redouble les risques de violence.

4.3.1.5) dernières considérations sur la prévention

L'ensemble des bonnes pratiques en matière de prévention, sous forme de compilation de celles-ci doit cependant être soumis à un « filtrage » : celui de la connaissance préalable des problèmes à résoudre et du « que faire ? » de cette connaissance.

Car, à ce propos – et nous l'avons constaté au cours de notre enquête – d'un pays à l'autre, d'une ville à l'autre, d'un quartier à l'autre, d'un moment à l'autre, si la nature des problèmes est à peu près identique, leur intensité peut beaucoup varier et, en conséquence, nécessitera plus ou moins que telle ou telle mesure préventive soit adoptée. Il y a donc bien une relative communauté des problèmes mais pas nécessairement une égale importance des problèmes. Ce qui pose la question du seuil à partir duquel il sera nécessaire de décider de mesures de prévention ad-hoc.

Cette notion de seuil, que nous introduisons ici est, en bonne part, une notion subjective et floue puisqu'elle désigne le moment indécis où le « tolérable » bascule dans « l'intolérable ».

Elle échappe donc largement, en tant que telle, aux instruments de mesures des faits d'insécurité même si on peut penser que des plaintes ou des dénonciations fréquentes sont un indice suffisant d'intensité pour déclencher l'adoption de mesures de prévention. Toutefois, réductible à une stricte comptabilité, la notion de seuil s'accorde bien à une procédure d'alarme dans la mesure où, au long du chemin qui va du « tolérable » à « l'intolérable » il y a nécessairement une montée progressive d'un vécu ou d'un ressenti de mise en danger de la part des personnes qui sont en situation.

C'est donc ce vécu ou ce ressenti (qui peut par ailleurs se nourrir du relevé de faits) qui peut faire l'objet d'une « alarme sociale », au sens du modèle défini ci-dessous, et des obligations réciproques qu'il suppose de la part des partenaires sociaux.

Le modèle de l'alarme sociale mis en place à la RATP¹²

En cas de problème graves d'insécurité ou de sentiment d'insécurité, sur une ligne de métro ou de bus, les partenaires sociaux peuvent déclencher une procédure dite « alarme sociale » afin d'alerter la direction et rechercher ensemble les moyens de remédier à cette situation.

Dans les 05 jours suivant le dépôt de l'alarme sociale, une réunion de négociation doit se tenir. Un constat d'accord ou de désaccord sur les mesures prises doit être signé entre la direction et le syndicat auteur de l'alarme sociale.

Les avantages de cette procédure sont :

- i) faire prendre conscience à la direction d'une problématique susceptible de devenir conflictuelle ;
- ii) éviter les « grèves sauvages » pénalisant fortement les voyageurs ;
- iii) améliorer le dialogue social entre direction et partenaires sociaux.

Pour autant, et concernant cette fois la production des données relatives aux incidents, il semble clair qu'elle doit être le fait des agents de l'entreprise qui doivent donc être munis d'un outil de dénonciation des faits d'insécurité qu'ils sont amenés à constater au cours de leur service.

L'un des modèle d'outil que nous avons rencontré au cours de cette étude est celui de la « fiche verte de Valenciennes » (voir ci-dessous), remplie par le conducteur et transmise au responsable (assermenté) sécurité de l'entreprise.

Le modèle de la fiche verte de Valenciennes

Le principal outil à la disposition des conducteurs de la SEMURVAL est une fiche de « signalement d'anomalie d'ambiance » dite 'fiche verte', en raison de sa couleur.

¹² présenté aux partenaires sociaux lors de la réunion du groupe de travail transport public local du 28/11/02

Cette fiche, que le conducteur doit remplir en indiquant la date et le lieu de l'anomalie distingue quatre types d'anomalies, déclinées selon différents items (un exemple de ceux-ci est à chaque fois donné) :

- i) « agression d'agent » (par ex. coups et blessures) ;
- ii) « préjudice matériel subi par l'agent » (par ex. vêtements déchirés) ;
- iii) « préjudice matériel sur l'autobus » (par ex. tags, graffitis) ;
- iv) « comportement d'importunité sur la clientèle » (attitudes de passagers nuisibles aux autres passagers). Dans ce cas le conducteur recueille le nom, l'adresse, le téléphone du client plaignant (par ex. chahut).

Ce modèle n'est pas le seul qui nous fut transmis au cours de l'étude et, pour les raisons mentionnées plus haut d'occurrence ou d'intensité des problèmes, il appartient à chaque réseau de construire le sien propre et de le faire évoluer en fonction des circonstances.

Mais il a néanmoins un double mérite qu'il est souhaitable d'établir sous forme de deux règles :

- i) être un modèle simple et établi en concertation avec le personnel ;
- ii) être l'expression directe des problèmes rencontrés par le personnel (y compris de relation de service à la clientèle.)

Autrement dit, il est issu du dialogue social et informe les partenaires sociaux de la nature, de l'intensité et de l'évolution des problèmes.

4.3.2) la répression

Il n'appartient pas aux entreprises, ni aux partenaires sociaux de définir les conditions ni les règles ou lois qui conditionnent la répression (au sens de la définition esquissée plus haut).

En revanche il leur appartient d'être les plaignants par rapport aux violences observées tant sur le personnel que sur les usagers.

Il leur appartient également de mettre en place les relais qui permettront, par rapport aux violences observées, de faciliter leur dénonciation dans les formes légales ad-hoc, c'est à dire susceptibles de déclencher les actions de répression de la part des autorités légitimes.

Il leur appartient enfin de se manifester, y compris par la critique, lorsque les autorités légitimes ne remplissent pas leur rôle afin d'essayer de mieux les impliquer dans la lutte contre l'insécurité et le sentiment d'insécurité.

Deux axes se dégagent ainsi pour définir les bonnes pratiques qu'il s'agisse de traiter du vandalisme, des incivilités, des vols ou des agressions : un axe d'organisation et de méthode ; un axe de communication.

4.3.2.1) principes d'organisation et méthode

Par principes d'organisation et méthode il faut entendre l'ensemble des relais qui, sur la base des outils de dénonciation (rapports établis par le personnel, plaintes adressées à l'entreprise, enregistrements vidéo etc.) permettent de traiter ces informations d'abord au sein de l'entreprise puis en direction des autorités légitimes.

En terme de bonne pratique cela signifie qu'une personne ou une structure doit exister au sein de l'entreprise afin de recueillir les éléments de dénonciation et puisse les examiner de façon approfondie. Il est souhaitable que cette personne ou ces personnes au sein de la structure soient assermentées et tenues à la confidentialité quant aux informations recueillies lors d'entretiens avec les plaignants, ceux-ci devant pouvoir aussi bénéficier, lorsqu'il s'agit d'agents de l'entreprise, de l'assistance d'un délégué syndical.

Ces mêmes personnes (ou structure) doivent pouvoir disposer de relais auprès d'officiers de police judiciaire ou de magistrats lorsque leur intervention s'impose.

Au plan des principes, il est souhaitable que des règles claires modalités de coopération entre les entreprises et les autorités légitimes soient établies.

Règles qui doivent, à tout le moins, préciser les conditions dans lesquelles la coopération s'établit et qui supposent de savoir selon quel modèle transmettre les informations ou la demande ? En direction de qui ? Dans quel délai ? En vue de quel résultat ?

Il est cependant peu probable que de telles règles puissent fonctionner de façon optimale sans engagement explicites, sous forme éventuellement de contrats ou de conventions d'aide, passés entre les entreprises et les autorités légitimes.

De ce point de vue, le cas de Valenciennes est celui qui nous est apparu comme le plus avancé. On se référera donc au rapport d'étude sur cette ville pour trouver les éléments utiles qu'il serait ici trop long de rappeler.

Cela étant le fonctionnement optimal dépend aussi d'un minimum de culture sociale partagée entre les autorités institutionnelles et les entreprises afin de mieux comprendre, de part et d'autre, les obligations, les modalités de fonctionnement, la nature des problèmes auxquels sont confrontés les uns et les autres, les possibilités de développement de la coopération.

Il est donc souhaitable que de bonnes pratiques en termes de sessions de formation et/ou d'information réciproque se mettent en place. Ce qui, très directement renvoie à la question de communication.

4.3.1.2) la communication

Tout système complexe dépend en effet avant tout, au plan de son fonctionnement et en raison des interdépendances dont il est constitué, des modalités de communication et d'information – autrement dit des modalités de dialogue – qui existent entre ses parties.

Car lorsque des séquences de communication et d'information font défaut, il n'est pas possible d'avoir une vue d'ensemble du système et, en conséquence celui-ci, ou ne fonctionne pas ou fonctionne mal.

L'une des difficultés majeures qui se présente est, à ce propos, l'ajustement de la communication et de l'information entre des parties du système qui ont, d'une part, entre elles des ordres de préséance et, d'autre part, pour règle ou pour obligation de fonctionner indépendamment les unes des autres.

Mais en même temps le lien organique qui existe entre prévention, répression et réparation (qu'il nous reste encore à traiter) impose de trouver des modalités de dialogue qui, au-delà des restrictions de préséance et d'obligations, permettent ce fonctionnement en système.

Car, au cours de nos entretiens dans les différentes villes, nous avons pu noter qu'il y avait souvent, de ce point de vue de réels déficits, y compris dans les villes et les entreprises où les bonnes pratiques semblent de règle en matière de coopération avec les autorités en charge du respect de l'ordre et de la mise en place d'une répression « proportionnée ».

De tels déficits sont, à bien observer ce qui se passe dans ces villes et dans ces entreprises, essentiellement liés à deux formes rhétoriques – l'euphémisation et la dramatisation – qui, à propos de l'insécurité et du sentiment d'insécurité, pervertissent la circulation de l'information dans le système.

i) l'euphémisation

Elle part généralement d'un constat qui se veut objectif : celui de faits d'insécurité relativement rares. Tout dépend évidemment ici de l'existence, de la nature et de la valeur des instruments qui ont pour vocation de qualifier et de mesurer l'objectivité des faits mais, outre cet aspect des choses, l'important est peut-être moins là que dans la conclusion qui tend, dans ce cas, à renvoyer le problème à celui d'une sensibilité sociale qui s'emballa à tort. Or, ce que méconnaît une telle conclusion c'est que la subjectivité sociale constitue, elle aussi, un fait objectif d'information (sur le modèle de l'alerte sociale par ex.).

ii) la dramatisation

La dramatisation part d'un constat – à connotation largement idéologique – qui consiste à dire que l'insécurité est à ce point devenu une composante du fonctionnement même des sociétés qu'il devient impossible de la circonscrire en dehors d'une réforme radicale de la société elle-même. En conséquence de quoi, le phénomène pourra certes se mesurer objectivement et donner lieu à des dispositions locales destinées à le combattre, il s'agira toujours de mesures et de dispositions insuffisantes et inadaptées à la maîtrise globale du phénomène.

Mais euphémisation et dramatisation ont un point commun¹³ : celui de repousser vers l'extérieur de l'entreprise, par les prétextes de l'insignifiance ou de l'impuissance la question de l'insécurité et du sentiment d'insécurité. Ce faisant, le plus sûr résultat est de désarmer, par un effet de court-circuit, l'entreprise dans sa capacité à générer de l'information tant au plan interne du dialogue social qu'à celui externe du dialogue civil avec les autorités légitimes.

4.3.3) la réparation

L'objectif de la réparation doit être d'éviter qu'un victime d'un incident lié à l'état d'insécurité soit à nouveau pénalisée par les conséquences de l'agression subie.

Les conséquences d'une agression sont de trois ordres : physique, matériel, psychologique.

Les deux premières conséquences peuvent généralement se vérifier facilement car elles laissent, la plupart du temps, des traces matériellement visibles ou enregistrables par des appareils de surveillance ou confirmables par des témoins.

Mais elles comportent aussi – outre les cas ne répondant pas à la règle de « la plupart du temps » énoncée ci-dessus, notamment les agressions verbales (insultes, menaces), voire les agressions physiques légères (gifles par ex.) –, une large part d'invisible : celle des conséquences psychiques.

Or celles-ci peuvent être particulièrement graves puisque susceptibles de conduire, dans un après-coup décelable en fonction d'une durée variable selon les individus, à des états passagers mais aussi parfois durables de difficulté, voire d'incapacité à l'exercice professionnel. De surcroît, cette part invisible, ne peut pas faire l'objet de soins systématiques comme, par exemple, les soins médicaux suite à une blessure physique qu'il ne viendrait à l'esprit de personne de refuser pour soi ou de refuser d'apporter. Un trauma psychique doit, quant à lui et pour se réparer, faire l'objet de l'assentiment de la victime par rapport à une offre qu'il est de devoir de lui faire mais à propos de laquelle, elle conserve la liberté de l'accepter ou de la refuser.

¹³ qu'elles partagent partiellement avec d'autres formes rhétoriques mineures telles, par exemple la contradiction entre message de dénonciation et message de valorisation. Un bon exemple de ceci est celui des tags. Le message de dénonciation est supporté par une critique s'appuyant sur le sale qu'ils provoquent et qui augmente le sentiment d'insécurité, le message de valorisation est supporté par des considérations sur la valeur artistique des mêmes tags ou graffitis. Une autre forme rhétorique mineure est celle qui s'appuie sur la désuétude de certaines règles sociales et sur la tolérance plus ou moins consentie à leur transgression. Un bon exemple de ceci est celui du traitement des incivilités verbales à propos desquelles il serait devenu désuet de considérer une insulte comme telle quand les évolutions du langage social font de certaines formes d'insultes des modes courants d'expression notamment dans les médias ou formes artistiques (cinéma, chanson populaire etc.)

Par ailleurs encore, un trauma psychique peut avoir des racines plus profondes que celles de l'agression subie au cours d'un exercice professionnel, celle-ci fonctionnant, dans ce cas, comme révélateur d'un état psychique préalablement perturbé du sujet, qu'il s'agisse de fragilités liées à sa structure mentale ou de fragilités conjoncturelles.

Bien entendu, dans le cas évoqué ci-dessus d'une incapacité professionnelle liée à un trauma psychique, un constat médical sera établi, ne serait-ce que pour justifier des situations d'absentéisme ou, à tout le moins, les dégradations perceptibles de l'exercice professionnel.

Mais de telles situations conduisent nécessairement à un dilemme.

D'une part si l'agression est la cause évidente du trauma, c'est à dire se révèle le moment du basculement entre un exercice professionnel « conforme » et un exercice professionnel « non conforme », on peut considérer qu'il appartient à la responsabilité sociale de l'entreprise de tout mettre en oeuvre pour requalifier la victime dans son emploi ou, si cela ne s'avère pas possible, dans un autre emploi que celui préalablement occupé. Mais, d'autre part, de telles requalifications ne sont pas toujours possibles et, il faut encore dire qu'il restera toujours difficile d'évaluer jusqu'où doit porter la responsabilité sociale des entreprises dans de telles situations. Il n'est donc pas possible de définir à ce sujet d'autre règle que celle du « tout mettre en oeuvre ».

Un autre aspect de la réparation qui est ici à envisager avant que de dresser une liste de bonnes pratiques relatives aux conséquences d'une agression pour la victime, est celui des modalités de réparation de la part de l'agresseur.

On supposera à cet effet que l'agresseur est arrêté et déféré devant la justice.

Toutefois, entre le moment d'une interpellation et du déferement en justice, quelques problèmes ont déjà surgit.

Le premier, plusieurs fois dénoncé, est celui de la remise immédiate en liberté de l'agresseur. Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur de telles décisions de police ou de justice mais de soulever l'une des conséquences les plus traumatisantes de cet état pour les victimes est celle d'agresseurs qui retournent sur les lieux de leurs méfaits avec comme premier but de tenter d'y retrouver leur victime afin de la narguer, l'insulter ou la menacer. Si ce risque s'avère patent, il est alors souhaitable que la victime puisse, provisoirement du moins, être affectée à un service différent que celui qu'elle occupait au moment de son agression.

Le second est celui des délais entre l'interpellation et le jugement. Ce problème a déjà été mentionné mais redisons ici que, plus ce délai s'allonge, plus l'agresseur se sent « légitimé » aux provocations mentionnées ci-dessus. Et si plus haut nous avons évoqué le danger d'une répression disproportionnée comme vecteur d'un possible désir de vengeance, ce même désir peut aussi être éveillé par l'impression (réelle ou supposée) d'impunité que créera une relaxe immédiate ou une comparution « sine die » devant une instance judiciaire.

Le troisième est celui de la représentation des victimes qui, lorsqu'elles sont amenées à comparaître comme témoin, peuvent se sentir à nouveau – à tort ou à raison mais peu importe – menacées par une situation où elles seront visibles et reconnues de l'agresseur. Il est donc souhaitable à cet égard que la victime puisse, si elle le désire et si cela s'avère compatible avec le fonctionnement judiciaire, être représentée par un avocat appointé par l'entreprise.

En fait tous ces problèmes sont liés au risque – réel ou supposé – de vengeance (ou d'attitudes de) se substituant à la relation de confiance dans la justice.

Le concept de confiance, dont l'importance a déjà évoqué en ce qui concerne le dialogue social au sein des entreprises, voit donc ici son prolongement dans le « dialogue civil » entre les entreprises et les institutions publiques en charge de la répression.

A condition toutefois encore de souligner que la confiance ne saurait se contenter d'être un état d'esprit mais qu'elle se mesure par l'efficience. A défaut de laquelle, le travail de réparation est impossible.

La réparation concerne aussi les formes de peines de l'agresseur.

Celle-ci peuvent être, selon la gravité des cas, de prison (ferme ou de sursis), d'amende ou de travaux d'intérêt général.

Le cas des peines de prison ne concernent pas les entreprises.

En revanche, les cas d'amende ou de travaux d'intérêt général, peuvent la concerner.

Les cas d'amendes, lorsque le bénéfice en est attribué à un employé victime, se heurtent souvent à des situations d'insolvabilité immédiate du délinquant ainsi condamné. Il est, dans ce cas, souhaitable que le montant de celle-ci soit avancé par l'entreprise à la victime, celle-ci se chargeant, par les moyens juridiques dont elle dispose d'en récupérer ultérieurement le montant auprès du condamné.

Les cas de peine de travaux d'intérêt général sont eux aussi susceptibles d'intéresser l'entreprise en ce sens que certaines de ces peines peuvent s'accomplir au sein de l'entreprise ce qui, dans les cas de ce type qui nous furent décrits, peut avoir pour mérite une prise de conscience, de la part du délinquant, de ce qu'est l'entreprise et de ce que sont les personnes qui y travaillent.

5) conclusion

Un responsable de la sécurité d'une grande entreprise française assurait, récemment, que la sécurisation des réseaux de transport public et le sentiment de sécurité des voyageurs dépendait, avant tout, du propre sentiment de sécurité qu'avait le personnel de l'entreprise.

Nous pensons que l'étude que nous avons réalisé, confirme cette déclaration dans le sens où, lorsque dans les entreprises visitées le dialogue social fonctionnait effectivement (et plus encore lorsque le dialogue civil y faisait écho), les effets de tension, de monologue, de silence, d'euphémisation, de dramatisation relatifs au problème de l'insécurité et du sentiment d'insécurité que nous avons pu constater, ici et là où le dialogue social fonctionnaient moins bien, faisaient place à une approche plus apaisée du problème en raison même de la conscience d'une réelle solidarité.

Que, dans la foulée même de notre démarche, trois accords sociaux aient pu être signés dans différentes entreprises ne peut que nous conforter dans l'idée préalable qui avait alimenté notre démarche : le dialogue social à tout niveau est essentiel tant pour réduire les effets de l'insécurité au sein des entreprises que pour appuyer le dialogue civil qu'elles sont amenées à développer avec les autorités publiques légitimes qu'il s'agisse des autorités en charge du transport – dont une fonction est de participer aux efforts d'investissements – ou des autorités de police ou de justice qui ont un rôle d'appui et de complément aux actions de prévention / répression / réparation nécessaires pour combattre les différentes catégories de faits relevés : vandalisme / incivilités / vols / agressions.

Toutefois, il ne faut cependant pas considérer que la confiance, une fois établie ou rétablie, l'est d'une façon qui serait, en soi, pérenne.

Ce serait en effet sous-estimer que trois raisons travaillent sans cesse à la contrarier.

La première est l'épreuve même des faits qui, en dépit des efforts consentis, peut s'aggraver sous l'effet de dysfonctionnements ou d'une mauvaise adéquation entre dispositifs technologiques et relations sociales ou encore de routines affaiblissant, particulièrement, et pour certaines raisons évoquées ci-dessous, les procédures de dénonciation.

La deuxième est liée, même à considérer que la première série de raison ne s'avère pas, au danger de triple escalade dû – qu'il s'agisse du sentiment d'abandon (victime), de la tentation de récidive

(agresseur), de l'engrenage de la vengeance (agresseur et victime) – à la déficience des relais institutionnels et au sentiment consécutif que toute situation réelle ou potentielle de violence sociale n'est, *in fine*, qu'une relation de face-à-face entre individus. Car il ne faut pas sous-estimer que le sentiment d'insécurité se nourrit, en grande part, d'une conviction sociale consistant à dire que, quoiqu'il arrive, on demeurera seul au moment d'une confrontation. Cette dérive des formes de l'individualisme moderne vers la solitude comme destin social, nourrissant en bonne part les idéologies sécuritaires et les solutions tout autant sommaires qu'anti-démocratiques qui les agitent : autodéfense ou Etat policier.

La troisième est liée à la fragilité d'un système complexe qui suppose, pour son bon fonctionnement, l'établissement de nombreux relais informatifs et l'assurance que chaque relais informé apportera la réponse effective qui lui est en devoir et droit de donner et ce, dans un délai compatible avec une attente qui est une véritable créance et, non pas, une quelconque voie vers l'oubli.

Toutes ces raisons donnent donc la mesure de la fragilité de la relation de confiance à laquelle visent le dialogue social et le dialogue civil.

Mais, pour autant, cette fragilité doit moins être considérée comme structurelle que formelle.

En effet, si formellement, il y a d'incontestables risques de fragilité liés la complexité d'un système global où l'ensemble des acteurs doivent interagir en connaissance de cause des possibilités des uns et des autres, il n'en demeure pas moins que, structurellement, le système n'a pas besoin d'être entièrement construit pour commencer à fonctionner et produire des messages de confiance.

Certes, le pré-requis demeure celui, de la part des partenaires sociaux, d'être convaincus, de l'utilité du dialogue social comme, au minimum, première étape de restauration de la confiance.

Mais si cette conviction peut être qualifiée de structurellement forte, c'est parce que contrairement, en apparence du moins, à une approche émotive des faits, elle fournit les bases d'une approche rationnelle, c'est à dire un principe de connaissance sociale qui précise des termes, rend lisibles des domaines de responsabilités et valide des cadres d'action.

Ce qui ne signifie pas pour autant que l'émotion est impropre : l'insécurité et le (bien nommé à cet égard) sentiment d'insécurité procédant toujours d'abord de celle-ci.

Mais, en rester à sa seule expression, c'est prendre le risque d'enregistrer la domination des registres sociaux liés à l'état d'insécurité. Ceux, par contagion et amplification progressive, de l'inquiétude, de la peur, de la panique. En revanche, considérer l'émotion comme un état d'alerte à traiter, c'est lui faire jouer le rôle positif de premier élément d'une approche rationnelle celui, déjà désigné ainsi, de l'internalisation (en tout point regrettable et qu'il faut donc combattre) du phénomène d'insécurité dans les métiers du transport public.