



Gabriele Bonfanti, Corporate Manager, Gruppo Torinese Trasporti S.p.A., Italie &  
Thierry Wagenknecht, Directeur Technique, Transport public genevois, Suisse

## Les facteurs humains réduisent le taux d'agression et de fraude



Photo : TfL, Londres



Photo : TPG, Genève

À gauche : Les partenariats entre la police et l'exploitant sont considérés comme le principal instrument permettant d'instaurer des actions pour combattre ou empêcher les actes violents  
À droite : De nombreux exploitants, comme TPG, collaborent avec des écoles pour prendre des mesures de prévention et mener des actions destinées aux jeunes

En 2008 et 2009, le Comité des Bus et la Commission des Ressources humaines ont uni leurs forces afin de mener des recherches sur l'agression et la fraude dans les transports publics. L'étude repose sur les données fournies par 31 exploitants issus de 19 pays du monde entier et représentant quelque 300.000 employés et 20 milliards de voyageurs par an. L'objectif est de quantifier les phénomènes d'agression et de fraude dans les zones urbaines et suburbaines, en établissant les tendances actuelles et en évaluant le niveau d'efficacité des mesures de prévention et des actions entreprises. L'étude s'articule en deux phases : premièrement, une analyse du phénomène d'agression et, ensuite, une analyse de la fraude. Les résultats de ces deux analyses sont présentés dans cet article<sup>1</sup>.

### L'agression dans les transports publics

Dans l'étude actuelle, l'agression est définie comme un contact physique violent ou une menace armée à l'encontre du personnel ou des usagers des transports publics. L'échantillon de référence est constitué d'entreprises transportant plus d'un milliard de voyageurs par an et d'entreprises de moins d'un milliard, appartenant tant au secteur public que privé. L'étude a révélé qu'en 2007, 1,9 % des conducteurs et 4 % des contrôleurs ont été victimes d'une agression. Au niveau des voyageurs, l'étude a démontré que le niveau d'agression entre voyageurs est en hausse,

avec une augmentation de 19 %. Comme ces phénomènes ne sont pas systématiquement mesurés par les exploitants mais par les forces de police, il est difficile d'évaluer et de donner des chiffres précis.

### Quand l'agression se produit-elle ?

Il semblerait que les agressions dans les transports publics aient tendance à se produire à certains moments bien précis. Les agressions contre le personnel se produisent plus fréquemment tard dans l'après-midi pour les transports de surface et en soirée pour les transports souterrains. Les agres-

sions entre voyageurs arrivent plus souvent le soir, peu importe le mode de transport public. Il se peut naturellement que le moment de l'agression varie mais la première conclusion importante indique que, dans la grande majorité des cas, la concentration dans le temps (à certaines heures de la journée) des agressions est tout à fait significative.

### Où l'agression se produit-elle le plus fréquemment ?

Il est particulièrement important de pouvoir localiser les agressions contre le personnel des transports publics afin de mettre

en place des outils de prévention. Dans l'échantillon de référence, 68 % des agressions se produisent à l'intérieur des véhicules : 42 % à l'intérieur du poste de conduite et 26 % ailleurs dans le véhicule. Toutefois, 32 % des agressions ont lieu à l'extérieur du véhicule : 14 % à la fenêtre du conducteur et 18 % à l'extérieur du véhicule. En ce qui concerne la distribution géographique (certaines zones de la ville), les conclusions sont moins évidentes et varient d'une ville à l'autre. Les zones dangereuses sont généralement bien connues des exploitants et des mesures sont prises en conséquence.

### Quelle est la tendance ?

On a remarqué qu'entre 2006 et 2007, le nombre d'agressions à l'égard des conducteurs et des contrôleurs a diminué de 13 % dans l'échantillon de référence. Toutefois, comme mentionné plus haut, le phénomène est en hausse au niveau des voyageurs, avec un accroissement de 19 % dans les entreprises qui enregistrent ces données.

### Quels sont les outils de prévention et les actions, et quels sont leurs niveaux d'efficacité ?

Les instruments technologiques les plus répandus sont la vidéosurveillance, les

alertes radio et la protection des postes de conduite ou fenêtres des conducteurs. Parallèlement à ces mesures technologiques, plusieurs actions sont mises en place par les exploitants afin de prévenir les agressions. En vue d'évaluer les niveaux d'efficacité de ces différentes mesures, l'exploitant et le conducteur ont été questionnés, avec des résultats similaires. L'étude a en effet révélé que, des deux points de vue, les actions les plus efficaces sont :

- des partenariats avec les forces de police,
- la présence sur place de personnel en charge de la sûreté et
- la formation du personnel (conducteurs et contrôleurs).

Les graphiques ci-dessous montrent les résultats en fonction de quatre niveaux d'efficacité : haut, moyen, faible ou négligeable.

De nombreux exploitants collaborent également avec des écoles pour prendre des mesures de prévention et mener des actions destinées aux jeunes. C'est notamment le cas de TPG à Genève, Arriva au Royaume-Uni, Bogestra à Bochum ou Translink à Belfast.

### Partenariats avec la police

Les partenariats avec la police concernent des actions entreprises en collaboration avec les forces de police afin d'empêcher les agressions et de garantir la protection des usagers des transports publics. Ces actions peuvent être très variées, comme par exemple : l'enregistrement sur place des plaintes de manière automatique ou simplifiée en cas d'agressions, des réunions régulières de l'exploitant avec les forces de police afin d'analyser les données et l'efficacité des mesures prises (par exemple, GTT à Turin), l'installation d'un système de vidéosurveillance diffusant en direct des images du réseau de transport public vers le quartier général de la police, ou encore l'utilisation d'alarmes centralisées par l'exploitant et la police. Il est important de souligner que certains exploitants ont tendance à considérer que la sécurité, notamment en ce qui concerne les voyageurs, est un problème qui doit être résolu (uniquement ou principalement) par les forces de police. Par ailleurs, d'autres exploitants considèrent que le problème doit être davantage géré en interne, notamment au niveau de la sécu-

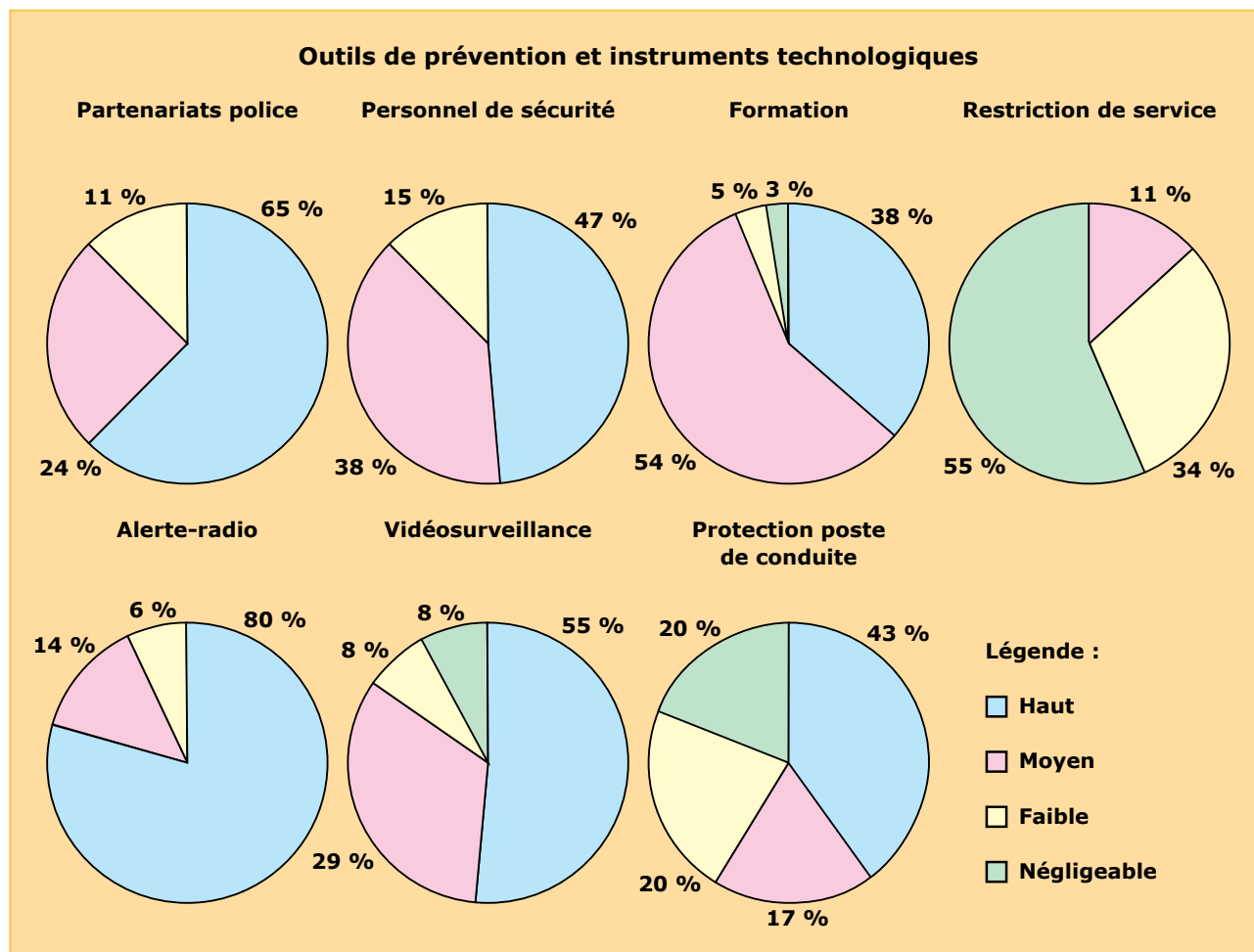
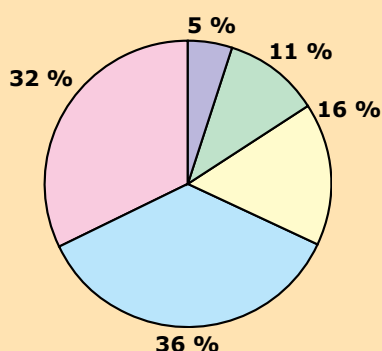




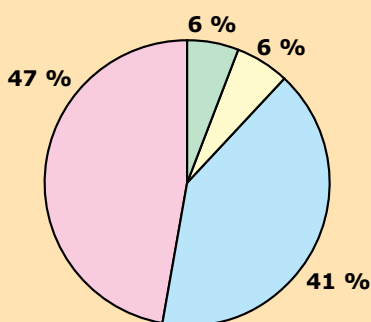
Photo : TfL, Londres

Pour aller plus vite, les policiers de Londres se déplacent à vélo

### Agressions contre le conducteur Perception du problème



### Agressions contre les voyageurs Perception du problème



#### Légende :

- Élevé et en hausse
- Élevé mais stable
- Élevé et en baisse
- Faible mais en hausse
- Faible et stable

rité du personnel. Dans cette optique, les partenariats entre la police et l'exploitant sont considérés comme le principal instrument permettant d'instaurer des actions afin de combattre ou de prévenir des actes violents.

#### Formation du personnel

La formation du personnel est également un outil essentiel dans la prévention des agressions. Les conducteurs et les contrôleurs sont formés à gérer des situations conflictuelles et de stress, ont suivi des formations en communication, en autodéfense, etc. Les équipes d'encadrement sont également formées en communication afin de soutenir les membres du personnel victimes d'actes de violence.

#### Restriction de service

De même, l'étude a révélé que dans la plupart des cas, la réduction ou la restriction de service (pas de service à certaines heures ou dans certaines parties de la ville) ne semble pas être une mesure de prévention efficace bien qu'elle puisse être utilisée dans certains cas extrêmes.

#### Outils technologiques

Un système d'alerte radio placé à côté du siège du conducteur était considéré comme l'outil technologique le plus efficace avant l'introduction de la vidéosurveillance et de la protection du poste de conduite (voir graphique page 29).

D'autre part, l'efficacité de la protection du poste de conduite ne fait pas toujours l'unanimité. En fait, l'introduction d'un poste de conduite protégé dépend essentiellement de la politique de l'exploitant en matière de gestion de conflit, de sa politique de marketing et, plus particulièrement, de la volonté ou non d'instaurer un contact avec les voyageurs ou de proposer la vente éventuelle des titres de transport à bord des véhicules.

Les réseaux ayant choisi d'équiper complètement ou partiellement leur flotte d'autobus de postes de conduite protégés ont privilégié :

- la décision du conducteur d'ouvrir ou de fermer la fenêtre de son poste de conduite,
- l'harmonisation de la flotte d'autobus et
- un accès sûr à des zones spécifiques.

Les réseaux ayant choisi de ne pas équiper leurs véhicules de postes de conduite protégés ont privilégié :

- les contacts avec les voyageurs,
- le confort de conduite (reflets dans la fenêtre) et
- la formation des conducteurs en gestion de conflits.

Généralement, de nombreuses mesures sont prises simultanément afin de limiter les agressions ; il est donc impossible d'évaluer l'impact d'un poste de conduite protégé sur le niveau des agressions. Il est toutefois important de souligner que la présence humaine et la formation sont considérées comme des outils essentiels dans la lutte contre les agressions.

#### Quels sont les niveaux actuels des équipements technologiques et quelles sont les tendances actuelles ?

La plupart des sociétés de transport public équipent ou envisagent d'équiper leurs autobus de systèmes de vidéosurveillance ou d'alerte radio embarqués. On a toutefois remarqué que la protection des postes de conduite est en baisse. Voir tableau ci-dessous.

#### Comment les exploitants perçoivent-ils le problème aujourd'hui ?

Pour une majorité d'exploitants, le niveau des agressions contre les conducteurs est considéré comme faible et stable (31 %) ou faible et en hausse (36 %). Quant aux

### Équipement actuel de la flotte de bus et tendances

Bus	Situation en 2007	Tendance pour les futurs achats d'autobus
	Niveau d'équipement de la flotte	Choix d'équipement de la société
Vidéosurveillance	57 %	94 %
Alerte Radio	64 %	73 %
Poste de conduite	67 %	50 %

agressions contre les voyageurs, ce niveau est légèrement plus élevé mais la perception est sensiblement identique. Voir graphiques page précédente.

## Conclusions

La sécurité est un élément essentiel des activités des transports publics et un critère fondamental pour la perception de la qualité. Le phénomène est assez stable mais en légère hausse en ce qui concerne les voyageurs. L'évolution des outils de prévention technologiques et l'ensemble des actions basées sur les bonnes pratiques devraient permettre d'enrayer la progression du phénomène.

Les agressions contre le personnel des transports publics sont souvent liées au contrôle des titres de transport et à la fraude, les deux phénomènes étant étroitement liés. Les résultats de la seconde partie de l'enquête portant sur la fraude sont présentés ci-contre.

## Fraude dans les transports publics

La fraude aux titres de transport est un phénomène de société, tout comme le vol à l'étalage ou la fraude aux stations d'essence. Toutefois, cela fait plusieurs années que les sociétés de transport public s'efforcent de combattre la fraude en instaurant des contrôles et en proposant de nouvelles formules tarifaires. Dans l'étude actuelle, la fraude est définie comme la « violation d'une loi, d'un règlement ou d'une clause contractuelle, passible d'une amende pour autant que le fait ne constitue pas un crime (par exemple, refus de communiquer ses coordonnées personnelles) » (définition d'ASSTRA). La plupart des chiffres présentés ici ont été fournis par des exploitants de bus mais comprennent également des données provenant d'exploitants de tramways et de métro<sup>2</sup>. On fait une différence entre le calcul (la mesure) de la fraude lors de la vérification des titres de transport et les niveaux de fraude estimés en fonction du nombre de voyageurs. Le pourcentage de clients verbalisés par rapport au nombre de clients contrôlés représente généralement le pourcentage de fraude déclaré. Les amendes sont en effet le principal, si ce n'est le seul, indicateur du phénomène. C'est pourquoi il est difficile d'affirmer que la quantité d'amendes perçues est un bon instrument de mesure.

### Quelle est la taille et l'ampleur de la fraude ?

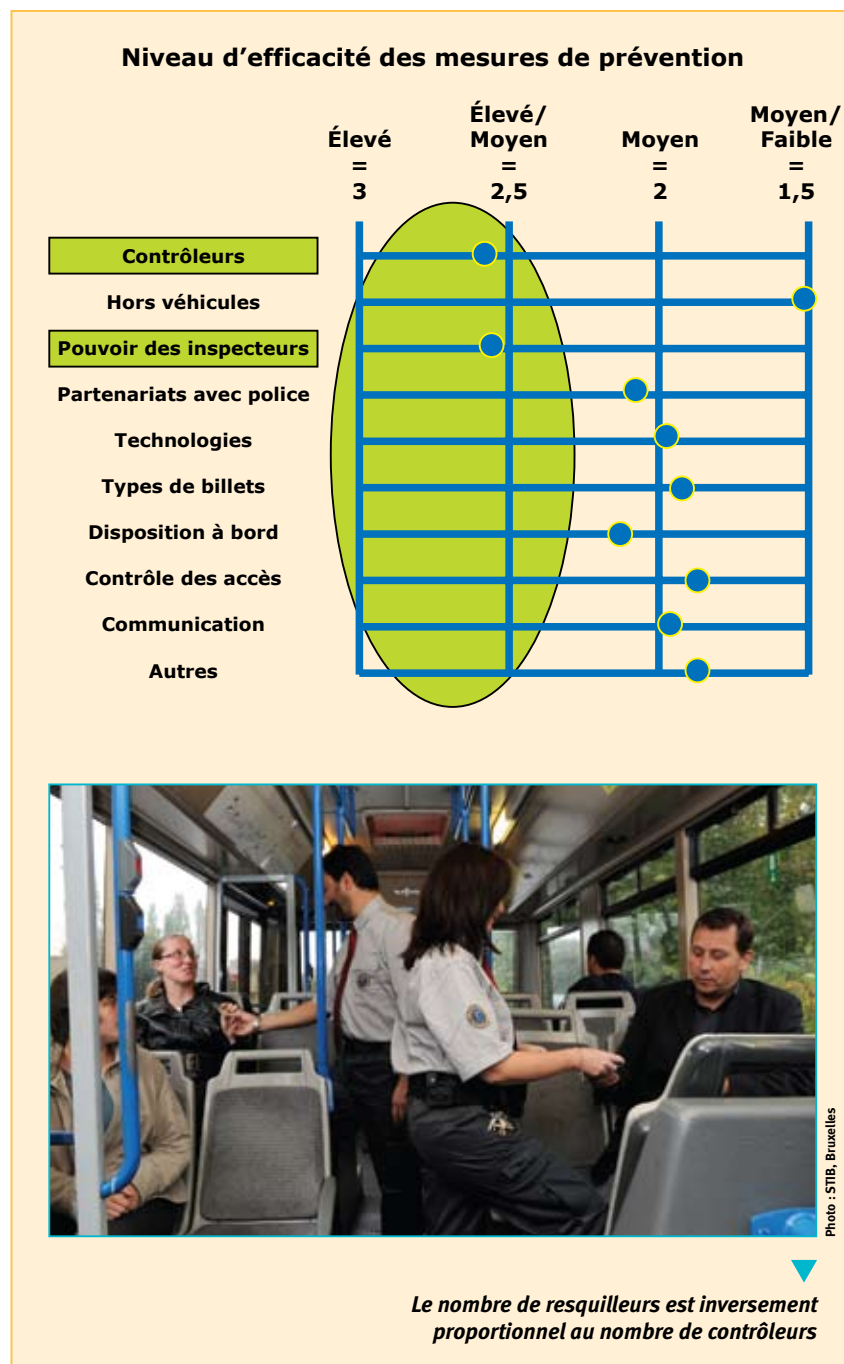
Parmi un échantillon de 800 millions de voyageurs, le taux de fraude moyen s'élève à 4,2 %. On trouve les meilleurs résultats à Hong-Kong, Madrid, Porto et Copenhague avec une fraude estimée inférieure à 2,7 %. Certaines villes françaises et italiennes présentent en revanche un taux moyen supérieur à 5,7 %. On compte environ un

contrôleur pour 28.000 voyageurs. Il est toutefois important de souligner que cette proportion tient compte du fait que la plupart des sociétés confient à leurs conducteurs le contrôle des titres de transport. D'autres sociétés engagent essentiellement des contrôleurs de billets. Aucune des deux méthodes de contrôle ne semble avoir une quelconque influence sur le niveau de fraude. Le nombre de voyageurs contrôlés par heure varie énormément, la valeur moyenne étant de 17 voyageurs contrôlés par employé par heure, sur une base annuelle de 1.600 heures de travail par employé. En pratique, néanmoins,

les valeurs extrêmes vont d'un minimum de cinq à un maximum de 64 voyageurs contrôlés par heure.

Il est intéressant de noter que le nombre de resquilleurs est inversement proportionnel au nombre de contrôleurs. Ce rapport change, toutefois, lorsqu'il est mis en relation avec une forte augmentation du nombre de contrôleurs et donc, dans le cas d'investissements plus élevés.

En moyenne, 43 % des contrôles aboutissent à la perception d'une amende. Les sociétés enregistrant un niveau moyen de fraude estimée de 6,5 % présentent un niveau de per-



## Le traitement administratif de la fraude

Procédures administratives	Sociétés	Sous-traitance
Contrôle	94 %	6 %
Sanction / Amende	90 %	10 %
Procédure d'appel	73 %	27 %
Procédure exécutoire	66 %	34 %
Encaissement	71 %	29 %

ception inférieur à 40 %. Les sociétés avec un niveau moyen de fraude de 4 % ont un niveau de perception supérieur à 45 %. Le pourcentage d'amendes perçues est inversement proportionnel au pourcentage de fraudes, ce qui souligne l'importance de la sanction.

### Comment le problème est-il perçu par les exploitants et comment évolue-t-il ?

53 % des entreprises questionnées considèrent le problème de la fraude comme un problème assez grave, ce qui s'explique par le niveau de fraude lui-même. En effet, les entreprises estimant le problème de la fraude comme important présentent un niveau de fraude moyen de 5,2 % tandis que les autres enregistrent un niveau moyen de 2,9 %. Par ailleurs, 59 % des sociétés considèrent que le taux de fraude est stable, mais soit en hausse, soit en baisse.

### Quelles actions les exploitants mettent-ils en place pour empêcher la fraude et dans quelle mesure sont-elles efficaces ?

L'étude a révélé que les outils les plus efficaces contre la fraude sont :

- l'intervention de contrôleurs,
- les partenariats avec la police,
- l'autorité et les niveaux de pouvoir accordés aux contrôleurs et
- des types de billets innovants (comme les cartes à puce sans contact par exemple).

La communication et l'évolution des technologies embarquées telles que la vidéosurveillance sont également reconnues comme des mesures de prévention efficaces contre la fraude tandis que le contrôle des accès et les contrôles en dehors des véhicules sont considérés comme moins efficaces. Pour plus d'information, se référer au graphique de la page 31.

Pour la plupart des entreprises, les mesures de prévention et de lutte contre la fraude reposant sur l'homme ont un niveau d'efficacité élevé, ce qui confirme le rôle important du personnel en charge des contrôles ainsi que le pouvoir et l'autorité accordés aux contrôleurs. Les partenariats avec les forces de police sont également considérés comme assez efficaces tandis que les instruments de prévention technologiques ont un niveau d'efficacité moyen.

### Le traitement administratif de la fraude

La grande majorité des entreprises se charge de toutes les procédures administratives (contrôle, amendes, procédure d'appel, procédure exécutoire, encaissement). C'est le cas de la STIB à Bruxelles, de Movia à Copenhague ou de plusieurs sociétés en Italie, mais de nombreuses entreprises confient également les dernières phases de la procédure aux autorités ou à des sociétés sous-traitantes.

Seuls deux exploitants de l'échantillon de référence, TMB à Barcelone et Victoria Bus à Melbourne, sous-traitent 80 % des procédures administratives.

### Conclusion

La fraude représente une perte du chiffre d'affaires de plus d'un milliard d'euros dans l'échantillon de référence, ce qui pose de gros problèmes lorsque le financement des transports publics repose sur les recettes tarifaires. Pour combattre ce phénomène social, il est essentiel de mettre en avant les avantages du facteur humain parce qu'il offre la mesure de prévention et de protection la plus efficace, et qu'il joue également un rôle dans la sécurité des voyageurs et du personnel. Les partenariats avec les forces de police constituent toujours un bon moyen pour améliorer la situation. On pourrait également souligner le rôle schizophrénique du contrôle des titres de transport, qui représente le principal outil de prévention: plus il y a de contrôles, moins il y a de resquilleurs. Toutefois, comme il s'agit également du principal instrument de mesure, plus il y a de contrôles, plus il y a de resquilleurs.

*Les chiffres et les graphiques sont disponibles sur demande auprès de l'UITP. Les fichiers Excel contenant les données resteront anonymes. Ils sont disponibles sur demande mais uniquement pour les membres du Comité des Bus et de la Commission des Ressources humaines, et naturellement pour les participants à l'enquête.*

Cette étude a été présentée à la Conférence de Montréal sur la Sûreté en novembre 2009. La présentation PowerPoint de la conférence de Montréal peut être téléchargée sur MOBI+.

Avec le soutien rédactionnel d'Anne Mordret, UITP

<sup>1</sup> Données recueillies pour l'année 2007.

<sup>2</sup> Données recueillies pour l'année 2007.

**Contact :** [Wagenknecht.t@tpg.ch](mailto:Wagenknecht.t@tpg.ch) et [bonfanti.g@gtt.to.it](mailto:bonfanti.g@gtt.to.it) avec copie à [editor@uitp.org](mailto:editor@uitp.org)

*Traduit de l'anglais*



## Sur le même sujet...

### Fare Evasion

[www.uitp.org/publications](http://www.uitp.org/publications) (Catégorie Rail)