

CENTRE DE RECHERCHES ÉCONOMIQUES

CERC

**TABLE
RONDE
77**

**LA DÉLINQUANCE
ET LE VANDALISME
DANS LES
TRANSPORTS PUBLICS**

CONFÉRENCE EUROPÉENNE DES MINISTRES DES TRANSPORTS

PARIS 1989

CENTRE DE RECHERCHES ÉCONOMIQUES

**RAPPORT DE LA
SOIXANTE-DIX-SEPTIÈME TABLE RONDE
D'ÉCONOMIE DES TRANSPORTS**

**tenue à Paris les 8 et 9 octobre 1987
sur le thème :**

**LA DÉLINQUANCE
ET LE VANDALISME
DANS LES
TRANSPORTS PUBLICS**

CONFÉRENCE EUROPÉENNE DES MINISTRES DES TRANSPORTS

CONFÉRENCE EUROPÉENNE DES MINISTRES DES TRANSPORTS (CEMT)

La Conférence Européenne des Ministres des Transports (CEMT) est une organisation intergouvernementale, créée par un Protocole signé à Bruxelles le 17 octobre 1953. Elle groupe les Ministres des Transports de 19 pays européens¹. Les travaux du Conseil des Ministres sont préparés par un Comité des Suppléants.

La Conférence a pour objectifs :

- a) de prendre toutes mesures destinées à réaliser, dans un cadre général ou régional, la meilleure utilisation et le développement le plus rationnel des transports intérieurs européens d'importance internationale;
- b) de coordonner et de promouvoir les travaux des organisations internationales s'intéressant aux transports intérieurs européens, compte tenu de l'activité des autorités supranationales dans ce domaine.

Parmi les grands problèmes couramment étudiés on peut citer : la politique des transports ; la situation financière et l'organisation des chemins de fer et des transports routiers ; les problèmes de la navigation intérieure et des transports combinés ; le développement des grandes voies de communication européennes ; les problèmes relatifs aux déplacements en milieu urbain ; la prévention des accidents de la route et l'uniformisation, sur le plan européen, des règles de la circulation et de la signalisation routières ; l'évolution du trafic et les prévisions de son développement à long terme.

En outre, la CEMT organise des tables rondes et des symposiums. Les résultats des travaux sont examinés par les instances appropriées de la Conférence, sous l'autorité du Comité des Suppléants afin que celui-ci puisse élaborer des propositions de décisions politiques à soumettre aux Ministres.

La CEMT est dotée d'un centre de documentation automatisée.

Le Secrétariat est rattaché administrativement au Secrétariat de l'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) qui édite et assure la diffusion de ses publications.

1. République Fédérale d'Allemagne, Autriche, Belgique, Danemark, Espagne, Finlande, France, Grèce, Irlande, Italie, Luxembourg, Norvège, Pays-Bas, Portugal, Royaume-Uni, Suède, Suisse, Turquie et Yougoslavie. (Pays associés : Australie, Canada, États-Unis, Japon.)

Also available in English under the title:

**DELINQUENCY AND VANDALISM
IN PUBLIC TRANSPORT**

© CEMT, 1989

La diffusion des ouvrages publiés par la CEMT est assurée par le Service des Publications de l'OCDE, 2, rue André-Pascal, 75775 PARIS CEDEX 16, France.

TABLE DES MATIERES

LA DELINQUANCE ET LE VANDALISME DANS LES TRANSPORTS PUBLICS

L'ALLEMAGNE

W. BROG et M. VOLTENAUER-LAGEMANN	5
---	---

LA FRANCE

M. QUIDORT	53
------------------	----

LA GRANDE BRETAGNE

R.H. MEADS	75
------------------	----

LES PAYS-BAS

A.R. HAUBER	125
-------------------	-----

SYNTHESE DE LA DISCUSSION

(Débats de la Table Ronde sur les rapports)	155
---	-----

LISTE DES PARTICIPANTS	171
------------------------------	-----

CEMT - CENTRE DE RECHERCHES ECONOMIQUES

Prochaines publications	175
-------------------------------	-----

L' ALLEMAGNE

Werner BROG
Michaela VOLTENAUER-LAGEMANN
SOCIALDATA
Munich

SOMMAIRE

INTRODUCTION	9
1. PROBLEME POSE	10
2. AMPLEUR ET STRUCTURE DES DEGATS DE VANDALISME	11
3. SENSIBILISATION DE LA POPULATION AU VANDALISME	18
4. L'IMPORTANCE DES TRANSPORTS PUBLICS SUR LE PLAN COMMUNAL	22
5. POSITIONS DES ADOLESCENTS VIS-A-VIS DU VANDALISME ...	25
5.1. Appréciation de l'offre de transports publics .	27
5.2. Expériences personnelles avec le vandalisme ...	27
5.3. Mesures pouvant être prises contre le vandalisme et évolution future	29
6. LES AUTEURS ET LEURS MOTIFS	30
6.1. Profil des auteurs	30
6.2. Les transports publics comme cible	32
6.3. Travail "classique" de relations publiques ...	37
6.4. Causes du vandalisme	38
7. LE CRI MUET	39
ANNEXES	43
ANNEXE A : Sources empiriques	43
ANNEXE B : Quelques témoignages lors des discussions en groupe	44
ANNEXE C : Approche partant de la situation. Techniques modernes d'analyse	46
BIBLIOGRAPHIE	51

Munich, mai 1987

INTRODUCTION

Après les recherches "usuelles" que nous avons entreprises pour développer le présent sujet, nous étions largement approvisionnés en littérature traitant des dégâts, coûts, matériaux résistants, stratégies de réparation des dommages, réflexions sur le renforcement des contrôles ainsi qu'en quelques descriptions démographiques sommaires des groupes de personnes concernées.

En revanche, nous ignorions tout sur les motifs et les mobiles. Les entretiens menés avec les entreprises de transport sur la nécessité d'entreprendre des études empiriques sur ce sujet n'ont pas abouti ; la large consultation d'archives de journaux a fourni seulement du matériel de description et non pas d'analyse.

Aussi, nous sommes-nous décidés à réaliser nous-mêmes certaines études. Dans un institut privé, un tel projet se voit imposer des limites. Nous pensons néanmoins que les efforts que nous avons déployés dans ce domaine en valaient la peine.

Tous ceux qui comptent trouver dans ce document des indications techniques et des mesures d'organisation en vue de lutter contre les symptômes se verront déçus. Mais il est très facile de se procurer de telles informations dans d'autres ouvrages.

Pour notre étude, nous avons choisi deux communes dont l'une est située quasiment aux antipodes de l'autre, à savoir : Melbourne et Munich. C'est notamment la différence très nette entre les systèmes de transports publics régionaux des deux communes qui nous a amenés à faire ce choix ; il s'est avéré que cette différence ne jouait qu'un rôle secondaire dans l'étude du problème, comme, d'ailleurs, le vandalisme qui n'est dirigé que de façon apparente contre les transports publics.

Nous tenons à remercier le Ministère des Transports de Melbourne/Victoria, le Verband Oeffentlicher Verkehrsbetriebe (VÖV) de Cologne et la Studiengesellschaft Nahverkehr (SNV) de Hambourg de la célérité et de la manière peu bureaucratique avec laquelle ils ont mis à notre disposition les informations et matériels nécessaires. Nous remercions particulièrement les nombreux adolescents australiens et allemands qui, grâce à leurs réponses spontanées et engagées à nos nombreuses questions, ont permis de réaliser ce travail.

"... Quand je casse quelque chose, je me sens nettement mieux.
C'est certes un sentiment primitif, mais tout de
même extra..."

Heinz H., appelé "Woodstock", 20 ans,
apprentissage interrompu, maison de redressement,
en chômage actuellement.
Foyer parental totalement désagrégé,
son père l'a menacé d'un couteau.

1. PROBLEME POSE

Dans le monde entier, on assiste depuis quelques années à un développement accru des systèmes de transport public. En trafic régional particulièrement, on a presque atteint la limite des possibilités de réponse à la mobilité croissante de la population, générée par les moyens de transport individuels. D'autre part, la pollution de l'environnement, en forte augmentation, a fait prendre conscience à la population que les transports publics constituent une alternative à la voiture particulière, ce qui est souhaitable et nécessaire sur les plans social et technique.

Cette offre de transports est particulièrement intéressante pour les groupes sociaux qui, pour des raisons financières, d'organisation ou d'âge, sont exclus de l'utilisation de la voiture particulière. Il s'agit en l'occurrence des défavorisés sociaux, mais aussi des adolescents qui quotidiennement doivent se servir des moyens de transport public pour se rendre à l'école ou à leur place de travail.

Aussi, est-il d'autant plus étonnant de voir que c'est dans leur milieu notamment que se recrutent les auteurs principaux d'un problème qui est en progression dans le monde entier : depuis des années, les destructions délibérées dans les trains, aux points d'arrêts et aux installations des transports publics régionaux se multiplient. Si généralement on considère encore les graffitis comme l'expression gentille d'une opinion politique, ou comme une conception mal comprise de l'art, il ne fait pas le moindre doute que des vitres brisées, des sièges lacérés ou la dégradation des installations sont à qualifier d'actes de vandalisme.

Etant donné que tous les ans la réparation de ces dégâts engloutit des millions, et que de nombreux passagers se sentent menacés et gênés lorsqu'ils utilisent les transports publics, les exploitants des moyens de transport public intensifient leurs efforts pour trouver des moyens de lutte contre le vandalisme. Ainsi, les 24 et 25 février 1987, une conférence s'est tenue à Melbourne portant sur le sujet de "vandalism and passenger security". Lors de cette conférence, les exploitants des moyens de transport public ont parlé de leurs expériences et recherches. Les dix-sept exposés présentés montrent où sont placés les accents dans la lutte contre le vandalisme. Ils portent essentiellement sur les instructions à donner au personnel de service, sur les systèmes de contrôle des passagers ainsi que sur les analyses de situations dans lesquelles le vandalisme se manifeste le plus souvent [1].

A l'intérieur comme à l'étranger, il existe de nombreuses statistiques relatives au nombre, au type et aux cibles du vandalisme ainsi qu'aux moyens financiers nécessaires à la réparation des dégâts [2]. En outre -- malgré le nombre faible des actes de vandalisme éclaircis -- il existe des informations détaillées sur la structure des auteurs qui se recrutent principalement dans le milieu des adolescents à partir de quatorze ans. De nombreuses mesures destinées à lutter contre le vandalisme ont été étudiées dont quelques-unes ont déjà été appliquées dans la pratique. La plupart d'entre elles tentent de s'opposer au vandalisme par des matériaux plus résistants des installations ou par le renforcement des systèmes de contrôle.

Très peu de réflexions seulement sont engagées sur la question de savoir pourquoi les adolescents endommagent de façon délibérée une offre de prestations sociales, importantes également pour eux, et montrent que la réponse à cette question permet de développer des stratégies propres à lutter contre le vandalisme.

2. AMPLEUR ET STRUCTURE DES DEGATS DE VANDALISME

Le vandalisme en tant que problème de société a gagné en importance au cours des années passées. Ses cibles privilégiées sont les installations publiques, notamment les moyens de transport public et leurs lieux d'exploitation.

Dans les wagons, les destructions les plus fréquentes concernent, à l'échelle mondiale, les sièges et les dossiers ainsi que les fenêtres et autres éléments vitrés. Suivent les graffitis et la démolition ou la dégradation des revêtements de murs, de plafonds et du sol. Les installations accessoires fonctionnelles telles que les appareils d'éclairage, les extincteurs d'incendie, portes etc., font moins souvent l'objet d'endommagement.

Tableau 1

VANDALISME DANS LES METROS AERIENS DE HAMBOURG
ET A LEURS ABORDS, EN 1981

Désignation des dégâts	Nombre des incidents	Coût	
		de la réparation en milliers DM	du remplacement en %
Véhicules des trains souterrains			
. Sièges et dossiers lacérés	3 522		
. Plans des parcours volés	550		
. Extincteurs volés	258	650	24
. Poubelles arrachées	96		
. Murs, plafonds et portes enfoncés	125		
. Autres	678		
Autocars			
. Sièges endommagés	3 000	500	18
. Autres	non connu		
Stations de trains souterrains			
. Distributeurs de billets et consignes automatiques endommagés	1 750	210	8
. Ascenseurs endommagés	100	35	1
. Tapis roulants endommagés	1 700	520	19
. Feux endommagés	non connu	20	1
Stations de bus	non connu	800	29
Total	non connu	2 735	100

Source : Voir Bibliographie [3].

Tableau 2

DEGATS ANNUELS DU VANDALISME EN REPUBLIQUE FEDERALE D'ALLEMAGNE
ET A BERLIN-OUEST EN 1979

Zones de transport (Sans La Ruhr Rhénane)	Prestations de transport en Mrd. de pers./km.	Coût par pers./km.	Coût total annuel en mio de DM
Associations de transport dans les zones de grande densité (sans la Ruhr rhénane)	15	0.18	27
Grandes villes à partir de 100 000 h. en dehors des associations de transport	20	0.05	10
Transport régional dans les petites villes et à la campagne, y compris trafic local	30	0.02	6
Total	65	0.07	43

Source : Voir Bibliographie [4].

Dans les gares, les dégâts sont beaucoup plus hétérogènes sur le plan international. Les tapis roulants, ascenseurs, décoration, plafonds, murs, portes vitrées, etc., sont dans les mêmes proportions les cibles de destructions délibérées. En outre, du fait de l'ouverture des portes ou l'utilisation du signal d'alarme, le départ des trains est très souvent retardé, de sorte que l'exploitation s'en trouve perturbée.

L'exemple de Hambourg illustre bien la structure des dégâts du vandalisme (Tableau 1).

Pour l'ensemble de l'Union des Transports de Hambourg, les coûts nécessaires à la réparation des dégâts du vandalisme se sont montés en 1979 à 6.7 mio de DM. Ce montant représente 1.1 pour cent de l'ensemble des coûts nécessaires à la production des prestations de transport public.

La République Fédérale d'Allemagne a enregistré en 1979 des dégâts imputables au vandalisme se chiffrant à plus de 43 mio de DM. La majorité de ces dégâts a été causée dans les zones de grande densité de population (63 pour cent), suivis des grandes villes (23 pour cent). Comparées à ces chiffres, les autres zones sont moins exposées au vandalisme (14 pour cent) (Tableau 2).

Au cours des dernières années, on note, à l'échelle mondiale, une nette progression des dégâts imputables au vandalisme. A Hambourg, cette progression a atteint 14 pour cent entre 1979 et 1981. Dans l'information, le vandalisme occupe également une place de plus en plus importante. Alors qu'en 1984 la presse munichoise a fait paraître 16 articles sur le vandalisme, elle en publiait déjà 22 en 1985 et même 28 en 1986 ; durant l'année en cours, elle sera certainement amenée à informer le public de plus de 40 incidents.

Les mêmes observations sont faites à l'étranger. A New York, les dégâts imputables au vandalisme ont augmenté entre 1971 et 1977 de 200 pour cent atteignant 6 mio de dollars par an [5]. A Melbourne, les pannes provoquées par le vandalisme dans le fonctionnement des moyens de transport ont plus que doublé au cours de trois ans.

A Melbourne, la réparation des dégâts imputables au vandalisme revient chaque année à 3.2 mio de dollars, dont 635 000 sont dépensés pour des vitres brisées et 1 125 000 dollars pour les sièges lacérés. Ceci entraîne non seulement d'importantes dépenses mais également de graves conséquences pour l'exploitation des moyens de transport (Tableau 3).

Seulement en Russie et au Japon le vandalisme est apparemment un phénomène peu important ; on suppose que ce fait s'explique par le rôle particulier que jouent les moyens de transport public dans la société ainsi que par la mentalité des citoyens.

Tableau 3

CONSEQUENCES POUR LE DEROULEMENT DE L'EXPLOITATION
Vandalisme à Melbourne

Conséquences du vandalisme	1983/84	1984/85	1985/86
Trains retenus	332	361	674
Trains supprimés	212	256	739
Trains retardés	1 103	966	2 279

Source : Voir Bibliographie [6].

Face à la progression des dégâts imputables au vandalisme, les exploitants des entreprises de transport public et les instituts de recherche et de conseil accordent une attention accrue à ce problème. Les questions traitées de façon prioritaire sont les suivantes [7] :

- Quelle est l'importance des dégâts, et des coûts nécessaires à leur réparation ?
- Quelles sont les cibles privilégiées du vandalisme et quelle est la nature des dégâts causés ?
- Quelle est l'évolution des dégâts dans le temps et quelles différences sur le plan international peut-on noter ?
- Dans quelles catégories sociales les auteurs se recrutent-ils essentiellement ?
- Dans quelles situations (lieu, moment) des actes de vandalisme sont-ils le plus souvent commis et quelles sont les circonstances qui les caractérisent ?
- Quels dispositifs de sécurité et de contrôle permettent d'endiguer le vandalisme ?

Ainsi, les mesures qui en découlent portent le plus souvent sur le système seulement, c'est-à-dire, par exemple, sur la question de savoir quels matériaux résistants pourraient être utilisés dans les moyens de transport public ou de quelle manière des situations propices au vandalisme pourraient être évitées par un renforcement des contrôles d'identité des personnes. Certes, les réflexions engagées sur la stratégie à mettre en place concernent aussi les auteurs, mais elles consistent surtout en des analyses structurelles relatives à leur âge, sexe, statut professionnel ou en des mesures visant à rendre plus difficile, voire, à empêcher l'acte par la pression

sociale (exercée grâce à une répression plus forte ou grâce à une surveillance par le groupe social dont l'auteur est issu lui-même).

Très rarement les réflexions portent sur la question de savoir comment agir contre la cause qui a motivé l'acte de vandalisme ou comment, par des processus de prise de conscience, cette motivation peut être canalisée dans des voies plus favorables sur le plan social et individuel.

Il est incontestable que les réponses aux questions portant sur le système fournissent, elles aussi, des éléments essentiels à l'appréhension du problème. Elles permettent de franchir un pas nécessaire -- mais non pas suffisant -- car les stratégies et mesures employées pour remédier au problème ne peuvent aboutir que si elles tiennent compte des causes de ce problème.

Si la conférence sur le vandalisme tenue à Melbourne s'est penchée attentivement sur la nature et l'ampleur des dégâts, ainsi que sur les stratégies techniques et d'organisation à employer dans le domaine des transports publics pour y remédier, seuls deux des documents présentés [8] ont examiné les possibilités existant en vue de remédier aux causes du problème par la prise de mesures sociales, telles que les stratégies de "public awareness" et l'encadrement des groupes.

Il est donc nécessaire de savoir exactement pourquoi -- le plus souvent -- les adolescents se livrent à des actes délibérés de destruction et pourquoi ils prennent pour cible très fréquemment la propriété publique qui est incontestablement d'une grande utilité pour toute la société et pour l'auteur lui-même. L'analyse de cette question devrait partir des trois éléments suivants :

- La personnalité de l'auteur, son environnement spécifique et sa motivation individuelle.
- Les conditions sociales de l'acte de vandalisme et les circonstances qui le favorisent.
- Le placement du problème du vandalisme dans le contexte social global.

Même si les connaissances et recherches actuelles ne permettent pas encore de répondre de manière satisfaisante à ces questions, il faut continuer les travaux dans ce domaine. Les remarques qui suivent constituent un pas dans cette direction.

Tableau 4
PRINCIPAUX PROBLEMES COMMUNAUX

	Total %	Usagers réguliers %	Usagers occasionnels %	Non usagers %
Vandalisme dans les transports publics				
. cité	10	15	10	4
. non cité	90	85	90	96
Total	100	100	100	100

Source : Voir Annexe A, Point IV.

Tableau 5
FORMES DU VANDALISME

	Total (usagers des transports publics) %	18 -- 24 ans		Plus de 25 ans	
		masc.	fémin.	masc.	fémin.
		%	%	%	%
Graffiti	72	75	81	66	67
Dégradation	20	18	29	10	22
Tapage	18	14	18	10	28
Destruction (1)	123	137	120	108	130
Total (1)	233	244	248	194	247

1. Cité plusieurs fois.

Source : Voir Annexe A, Point V.

3. SENSIBILISATION DE LA POPULATION AU VANDALISME

Lors d'un sondage réalisé à Melbourne sur les principaux problèmes communaux, une personne interrogée sur dix a cité à la fin de 1986 "le vandalisme dans les transports publics". Etant donné que chaque personne a indiqué en moyenne quatre problèmes, le vandalisme a donc fait l'objet d'une citation sur quarante. Il a été constaté que la sensibilisation à ce problème augmentait avec la fréquence de l'utilisation des transports publics (Tableau 4).

Cette sensibilisation, apparemment faible, au problème change considérablement, lorsqu'on pose aux interrogés des questions concrètes sur le vandalisme dans les transports publics. Les usagers des transports publics interrogés en 1987 à Melbourne ont cité en moyenne 2.5 formes d'expression du vandalisme. En tête des citations arrive la destruction des installations (lacérer des sièges, briser des vitres, etc.), suivie de la forme bien plus inoffensive des graffitis où l'on peut s'interroger à juste titre, s'il s'agit là véritablement de vandalisme au sens propre du terme. En dernier lieu, on trouve le tapage qui est souvent lié à une menace -- du moins subjectivement ressentie -- pour les passagers (Tableau 5).

Près des trois quarts des interrogés voient dans ce vandalisme un véritable problème pour la commune, deux sur trois se sentent personnellement concernés. Seul un usager des transports publics sur huit ne considère pas le vandalisme comme un problème notable (Tableau 6).

Les femmes sont personnellement plus affectées par le vandalisme que les hommes et les personnes âgées plus que les jeunes. Il est en revanche incontesté dans tous les groupes interrogés que le vandalisme pose un problème aux communes. Ceci est affirmé même par le groupe des hommes de moins de 25 ans.

Mais c'est précisément dans ce groupe que se recrute la majeure partie des vandales. Il est à noter dans ce contexte que la véritable proportion des vandales est certainement bien plus élevée que ne le laissent supposer les renseignements personnels fournis lors d'une enquête. On remarque néanmoins que, dans les groupes, plus de la moitié des interrogés n'ont pas eu d'expériences directes avec le vandalisme. Ceci est étonnant même si l'on considère que seules les formes graves du vandalisme ont été recensées (Tableau 7).

Toujours est-il que même dans le cas d'une appréciation réservée de ces résultats -- en raison notamment de sous-estimations possibles auxquelles il a été fait allusion plus haut -- on peut arriver à la conclusion que le vandalisme constitue l'un des nombreux problèmes (négatifs) des transports publics, sur lesquels tout le monde veut donner un avis et formuler des critiques.

Tableau 6
**VANDALISME DANS LES TRANSPORTS PUBLICS
 CONSIDERE COMME PROBLEME**

	Total (usagers des transports publics) %	18 -- 24 ans		Plus de 25 ans	
		masc. %	fémin. %	masc. %	fémin. %
	Pour la commune et pour moi-même	58	43	51	64
Pour la commune seulement	24	42	27	14	13
Pour moi-même seulement	5	5	7	6	2
Ni l'un ni l'autre	13	10	15	16	11
Total	100	100	100	100	100

Source : Voir Annexe A, Point V.

Tableau 7
 EXPERIENCES PERSONNELLES AVEC LE VANDALISME
 DANS LES TRANSPORTS PUBLICS

	Total (usagers des transports publics) %	18 -- 24 ans		Plus de 25 ans	
		masc. %	fémin. %	masc. %	fémin. %
L'interrogé a déjà été auteur lui-même	4	10	1	4	-
Il a déjà participé passivement/a été victime	4	4	9	2	-
Il connaît l'auteur	15	17	14	18	13
Il a vu seulement les dégâts	18	14	15	20	24
Ni l'un ni l'autre	59	55	61	56	63
Total	100	100	100	100	100

Source : Voir Annexe A, Point V.

Tableau 8
 AMPLUR DES DEGATS MATERIELS PROVOQUES DE FACON DELIBEREE

	Total %	Usagers réguliers %	Usagers occasionnels %	Non usagers %
Supérieure à celle d'il y a 3 ans	22	13	23	26
Egale à celle d'il y a 3 ans	69	76	67	67
Aujourd'hui inférieure à celle d'il y a 3 ans	9	11	10	7
Total (indice)	100 (+13)	100 (+2)	100 (+13)	100 (+19)
Sera plus importante dans 3 ans	18	16	19	18
Sera sensiblement identique dans 3 ans	74	72	74	77
Sera moins importante dans 3 ans	8	12	7	5
Total (indice)	100 (+10)	100 (+4)	100 (+12)	100 (+13)

Source : Voir Annexe A, Point III.

Tableau 9

MESURES SOUHAITEES CONTRE LE VANDALISME
DANS LES TRANSPORTS PUBLICS

	Total %	Usagers réguliers %	Usagers occasionnels %	Non usagers %
Endommagements des installations des transports publics				
. Constituent un grave délit vis-à-vis de la population et doivent faire l'objet de lourdes peines	16	17	16	16
. Constituent une infraction et devraient faire l'objet de poursuites judiciaires	29	26	36	25
. Constituent des endommagements matériels et devraient être sanctionnés en conséquence	41	47	34	42
. Sont causés souvent dans un état d'exubérance, ce qui devrait être pris en compte pour la fixation de la peine	14	10	14	17
Total	100	100	100	100

Source : Voir Annexe A, Point III.

Tableau 10

ROLE DES TRANSPORTS PUBLICS SUR LE PLAN COMMUNAL

	Melbourne 1984 %	Perth 1985 %	Sydney 1985 %	Stuttgart 1985 %	Berlin 1985 %
Les transports publics sont un élément essentiel de la vie communale ; ils doivent continuer à être développés	60	59	60	63	59
Les transports publics sont importants, mais à côté d'eux il existe d'autres tâches communales	30	35	33	32	29
L'importance des transports publics est surestimée ; mais il ne faut pas non plus les négliger	8	4	5	5	9
Les transports publics ne revêtent plus une grande importance de nos jours ; les moyens communaux devraient être utilisés à d'autres fins	2	2	2	--	3
Total	100	100	100	100	100

Source : Voir Bibliographie [11] et Annexe A, Points I et II.

C'est ce que font apparaître les résultats d'une enquête à Stuttgart-Vaihingen (1987). Dans l'ensemble, les interrogés ont estimé que le vandalisme dans les transports publics a progressé au cours des dernières années et continuera à progresser (indice +13 ou +10 pour cent). Cet avis est soutenu davantage par les non-usagers des transports publics que par les usagers occasionnels, et surtout les usagers réguliers. Probablement on veut ainsi, comme d'ailleurs dans le cas des autres problèmes évoqués, justifier subjectivement son choix de moyen de transport (en l'occurrence l'utilisation d'une voiture particulière) (Tableau 8).

Les interrogés, qui souhaitent que lors de l'appréciation pénale du vandalisme on tienne compte de l'exubérance juvénile comme circonstance atténuante, constituent une proportion relativement faible. Près d'un interrogé sur deux a demandé des mesures pénales parfois sévères ; sur ce point, les différences entre les trois groupes d'usagers sont minimales (Tableau 9).

La violente réaction contre le vandalisme, qui se manifeste à travers tous les groupes, permet de conclure que les transports publics font l'objet d'une grande considération dans les communes ; fait qui est souvent méconnu même par leurs exploitants.

4. L'IMPORTANCE DES TRANSPORTS PUBLICS SUR LE PLAN COMMUNAL

La considération dont jouissent les transports publics est souvent étroitement liée à leur rôle de prestataire de services communal. Pour la première fois, elle a été analysée systématiquement dans une étude à Melbourne [9]. Il est ressorti de cette analyse que la capacité concrète de rendement des transports publics est parfois largement sous-estimée par de nombreux usagers (potentiels), mais non par leur rôle communal. La conséquence qui en fut tirée a été le développement de nouvelles formes de relations publiques appliquées avec beaucoup de succès [10]. Très rapidement des projets analogues ont suivi dans d'autres communes. L'un des indicateurs utilisés dans ce contexte est l'appréciation subjective du rôle communal des transports publics. Cette appréciation subjective est très positive en Australie et en République Fédérale d'Allemagne (Tableau 10).

Il convient de noter que les transports publics sont considérés tant par les usagers que par les non-usagers, dans des proportions quasiment égales, comme des prestations de service communales indispensables (Tableau 11).

Une baisse sensible de la considération n'est notée que dans le cas où l'on interroge les exploitants des transports

Tableau 11
STUTTGART 1985

	Total %	Usagers réguliers %	Usagers occasionnels %	Non usagers %
Les transports publics sont un élément essentiel de la vie communale, ils doivent continuer à être développés	63	64	67	62
Les transports publics sont importants mais à côté d'eux il existe d'autres tâches communales	32	32	28	34
L'importance des transports publics est surestimée, mais il ne faut pas non plus les négliger	5	4	5	4
Les transports publics ne revêtent plus une grande importance de nos jours, les moyens communaux devraient être utilisés à d'autres fins	--	--	--	--
Total	100	100	100	100

BERLIN 1985

	Total %	Usagers réguliers %	Usagers occasionnels %	Non usagers %
Les transports publics sont un élément essentiel de la vie communale, ils doivent continuer à être développés	59	60	57	56
Les transports publics sont importants, mais à côté d'eux il existe d'autres tâches communales	29	27	28	35
L'importance des transports publics est surestimée, mais il ne faut pas non plus les négliger	9	11	10	5
Les transports publics ne revêtent plus une grande importance de nos jours, les moyens communaux devraient être utilisés à d'autres fins	3	2	5	4
Total	100	100	100	100

Tableau 12

APPRECIATION DU ROLE COMMUNAL PAR LES EXPLOITANTS
ET DECIDEURS (EXPERTS)

	Répartition des réponses supposée par les experts	
	Australie (1984)	Allemagne (1985)
Les transports publics sont un élément essentiel de la vie communale ; ils doivent continuer à être développés	23	32
Les transports publics sont importants, mais à côté d'eux il existe d'autres tâches communales	32	33
L'importance des transports publics est surestimée, toutefois il ne faut pas non plus les négliger	24	20
Les transports publics ne revêtent plus une grande importance de nos jours, les moyens communaux devraient être utilisés à d'autres fins	21	15
Total	100	100

Source : Voir Bibliographie [11] et Annexe A, Point I.

publics, les décideurs (politiques) et autres experts en la matière sur leur "appréciation des appréciations données par la population". Dans les deux pays, la répartition supposée des réponses est largement inférieure à celle effectivement enregistrée (Tableau 12).

De même, l'enquête menée en 1987 auprès des usagers des transports publics a permis d'obtenir -- une fois de plus -- un résultat quasiment identique (Tableau 13).

Il n'est pas étonnant que le rôle des transports publics sur le plan communal soit encore plus apprécié par les citoyens âgés -- dont notamment les femmes -- ce qui peut surprendre, en revanche, c'est l'appréciation comparativement très positive du groupe des jeunes hommes.

5. POSITIONS DES ADOLESCENTS VIS-A-VIS DU VANDALISME

Sur le plan mondial, la plupart des vandales sont des jeunes entre 15 et 24 ans. Pour connaître leurs mobiles et leurs raisons, il convenait donc de réunir autour d'une même table les représentants de ces groupes d'âge et de discuter avec eux très ouvertement le problème en cause. La méthode de la discussion en groupe présente l'avantage que les points de vue divergents doivent être motivés et approfondis et que de ce fait les interventions ne se limitent pas à des avis superficiels mais tendent à établir des rapports et à chercher des explications. Soucieux d'obtenir un spectre aussi large que possible des argumentations et avis individuels, nous avons invité des jeunes qui avaient déjà commis des actes de vandalisme et d'autres qui y étaient catégoriquement opposés.

A Melbourne et à Munich, chaque fois six discussions en groupe, avec environ dix jeunes pour chacune, ont été menées (voir Annexe A, Point VI). Ainsi donc, environ 100 participants auront la parole, mais seulement un petit nombre de témoignages pourra être reproduit littéralement (cf. Annexe B).

Toutes les discussions qui se sont déroulées dans un climat de très grande franchise avaient le même fil conducteur, à savoir :

- Appréciation de l'offre de transports publics.
- Expériences personnelles avec le vandalisme.
- Mesures pouvant être prises contre le vandalisme et évolution future.

Tableau 13

MELBOURNE 1987

	Total (usagers des transports publics) %	18 -- 24 ans		Plus de 25 ans	
		masc.	fémin.	masc.	fémin.
		%	%	%	%
Les transports publics sont un élément essentiel de la vie communale ; ils doivent continuer à être développés	67	59	49	64	79
Les transports publics sont importants, mais à côté d'eux il existe d'autres tâches communales	33	34	42	32	20
L'importance des transports publics est surestimée ; mais il ne faut pas non plus les négliger	5	6	7	2	1
Les transports publics ne revêtent plus une grande importance de nos jours ; les moyens communaux devraient être utilisés à d'autres fins	1	1	2	2	--
Total	100	100	100	100	100

Source : Voir Annexe A, Point V.

5.1. Appréciation de l'offre de transports publics

Bien que l'importance des moyens de transports publics pour la société soit incontestée, l'offre concrète est néanmoins fortement critiquée. Si les jeunes surtout sont tributaires des moyens de transports publics régionaux et les utilisent régulièrement, ils préfèrent néanmoins les moyens de transport individuels.

En Australie, la critique porte essentiellement sur le manque de confort et sur le mauvais état des trains. Ceux-ci sont fréquemment bondés, sales et peu fiables. En outre, le personnel est souvent peu aimable et les trains sont considérés comme un lieu peu sûr, notamment en dehors des heures de pointe et dans les zones extérieures. Surtout les jeunes hésitent à prendre des trains sans contrôleur, en l'absence d'autres passagers. En revanche, les tarifs favorables particulièrement pour les jeunes sont considérés comme élément positif.

Dans la région de Munich, il n'y a rien à dire sur le confort et la propreté. Bien au contraire, on y déplore même la véritable stérilité des trains et les dépenses trop importantes faites pour le nettoyage, notamment des graffitis. Il serait plus important, estime-t-on, de réintroduire dans les trains des compartiments fumeurs, d'améliorer leur fiabilité particulièrement en hiver et d'augmenter leur fréquence en dehors des heures de pointe. De façon globale, on critique les tarifs élevés qui ont pour conséquence qu'une grande partie des jeunes voyagent sans payer, qualifiant ce fait de réaction légitime aux coûts élevés.

5.2. Expériences personnelles avec le vandalisme

En Australie comme dans la région de Munich, on s'accorde à dire que le vandalisme doit faire l'objet d'une appréciation différenciée. Certes, il englobe toutes les formes de destruction et de dégradation, mis à part les graffitis et slogans inscrits sur les murs. Si la qualité des graffitis d'art ou de décoration égayant le triste environnement des transports publics ne fait pas l'unanimité, ils sont néanmoins acceptés comme une forme individuelle d'expression.

Presque tous ont déjà vu des dégâts de vandalisme -- très souvent seulement du graffiti -- de nombreux jeunes ont aussi participé à des actes inoffensifs comme la peinture ou l'enlèvement de panneaux. On admet que de tels agissements ne sont pas très louables, mais tout de même acceptables, car imputables à l'inconscience de la jeunesse.

Les destructions telles que lacérer les sièges, briser les vitres, etc., sont considérées comme bien plus graves, même par leurs auteurs. Si l'acte à tout de même été commis, c'est presque toujours parce que l'auteur se trouvait dans un groupe, qu'il était saoul et qu'il voulait se défouler.

Les jeunes rejettent toute forme de violence envers les passagers. La violence est souvent attribuée à certains gangs, comme les skinheads, envers lesquels même les punks prennent leur distance.

Pour expliquer leur acte, les tapageurs actifs citent souvent des causes diffuses émotionnelles. Ils ressentent une rage folle, ils voulaient se défouler ou étaient curieux de savoir s'ils se feraient attraper. Un vandale a admis ouvertement qu'il se sentait tout simplement mieux après avoir démoli quelque chose. La peur d'être attrapé provoque en lui une incitation supplémentaire. Le fait de se trouver en groupe le motive, car il peut prouver son courage devant les personnes auxquelles il se réfère et l'acte vécu groupe amplifie l'événement et abaisse le seuil d'inhibition. Tout seul, il hésiterait trop longtemps à commettre l'acte et changerait peut-être même d'avis. Toutes les formes du vandalisme comportent aussi une part de révolte.

Il dépend du niveau intellectuel du vandale, dans quelle mesure cette révolte est justifiée, orientée et consciente.

La propension au vandalisme se trouve particulièrement chez les jeunes qui sont insatisfaits et insuffisamment occupés. Les raisons peuvent en être les suivantes :

- Délaissement ou absence de reconnaissance de la part des parents.
- Chômage ou occupation peu satisfaisante.
- Manque d'assurance et le besoin d'être reconnu ou de se faire remarquer dans le groupe.
- Traitement de la part des institutions ou des représentants de l'Etat ressenti comme injuste. Le sentiment en résultant est que la vengeance se justifie.
- Problèmes d'identification et le besoin de manifester sa révolte.

Très souvent, on dirige ses agressions contre les installations publiques, car le dommage causé ne semble concerner personne et de ce fait ne pèse pas sur la conscience de l'auteur. Par ailleurs, on ressent la satisfaction d'avoir bravé la toute-puissance anonyme de l'Etat. C'est pourquoi le plaisir palpitant d' (ou, de ne pas) être attrapé est si important ; de cette manière on peut échapper une deuxième fois à l'autorité de l'Etat.

Bien que les vandales aiment à se rallier également aux actions à motivation politique, ils se différencient consciemment des terroristes. L'élément principal des actes de vandalisme est leur caractère de spontanéité car, en règle

générale, ils ne sont pas planifiés, mais commis à la faveur d'ambiances propices.

5.3. Mesures pouvant être prises contre le vandalisme et évolution future

Comme tous les actes délictueux, le vandalisme peut être évité, lorsque les occasions le favorisant manquent. Dans cette perspective, un personnel suffisant et des systèmes d'alarme efficaces constituent un moyen approprié. Toutefois, des mesures de type personnel devraient être mises en oeuvre avec habileté et beaucoup de doigté. Un superviseur autoritaire provoquerait une réaction défavorable et les vandales profiteraient de la première occasion venue pour passer à l'acte. Plus adapté, serait un personnel d'encadrement qui favoriserait la discussion avec les jeunes et agirait moins en surveillant qu'en conseiller et ami.

L'état des trains et des stations comme élément déclencheur du vandalisme fait l'objet d'une appréciation divergente. Alors que d'après la littérature l'expérience a été faite qu'une réparation rapide des dégâts peut empêcher que d'autres actes soient commis, des trains trop propres, trop rangés et paraissant même stériles incitent au contraire certains jeunes à se livrer à des dégradations et destructions de faible ampleur.

En Australie, les jeunes considèrent aussi que de légères sanctions et une pression exercée par les groupes d'appartenance (camarades de classe comme superviseurs, etc.) sont des moyens efficaces. D'autre part, ils demandent plus de tolérance vis-à-vis des formes légères de vandalisme telles que les graffitis.

A Munich en revanche, il a été suggéré de ne pas se limiter à une lutte contre les destructions, mais d'aborder les véritables problèmes qui poussent les jeunes au vandalisme.

Un aspect important de la question est l'amélioration de l'intégration sociale des jeunes. Il s'agit, d'une part, de développer la solidarité dans le groupe, soit à l'intérieur de la classe, soit au club de sport ou dans les centres de jeunesse. C'est seulement lorsqu'on parvient à influencer favorablement l'esprit de concurrence entre jeunes que le désir malsain de se faire remarquer dans le groupe diminue. Il s'agit, d'autre part, de reconnaître l'adolescent comme un membre important et accepté de la société, capable d'assumer ses responsabilités et de le faire bénéficier de l'aide nécessaire à son développement. La discrimination des jeunes pour une question de mode -- même extravagante -- est sûrement moins utile que la tentative de comprendre pourquoi les jeunes ressentent le besoin de se constituer en groupes de punks ou de voyous, en marge de l'ordre établi.

Une importance particulière revient à une amélioration des possibilités offertes aux jeunes dans le domaine professionnel et des loisirs pour leur permettre de rencontrer, libres de toute contrainte, non seulement des jeunes de leur âge mais aussi des adultes. L'intégration de l'individu et le développement de ses capacités par le soutien et la considération augmentera son sens des responsabilités vis-à-vis de son entourage, sens des responsabilités qui est la condition indispensable pour qu'il respecte et estime la propriété publique dans l'intérêt de tous.

C'est pourquoi les remèdes contre les causes du vandalisme risquent d'être trouvés moins par les exploitants des entreprises de transports publics que par d'autres institutions, comme la famille, l'école/le système de formation et l'opinion publique comme reflet de l'évolution et des appréciations de la société.

Mais, comme les jeunes sont extrêmement pessimistes quant à la réalisation de ces possibilités d'amélioration, ils pensent que le problème du vandalisme s'aggravera. Cet avis négatif se voit confirmé par le fait que les possibilités de se défouler, de s'engager ou de se libérer de ses agressions sont de moins en moins nombreuses. Ceci comporte le risque d'une frustration supplémentaire qui se traduira par un vandalisme renforcé.

6. LES AUTEURS ET LEURS MOTIFS

6.1. Profil des auteurs

Afin d'appuyer les enseignements qualitatifs présentés au chapitre précédent sur des valeurs quantitatives, des enquêtes ont été menées à Melbourne et à Munich. Une attention particulière a été accordée dans ce contexte au groupe des auteurs, à des personnes donc qui avouent elles-mêmes avoir déjà participé à des formes (graves) de vandalisme. Certes, il s'agit là -- comme il a déjà été indiqué au Chapitre 3 -- d'un classement "d'après les propres indications" des auteurs, mais la franchise avec laquelle de nombreux jeunes ont parlé de leur participation active à de tels incidents nous a surpris et encouragés à procéder à cette analyse. Il apparaîtra tout au long des développements de ce chapitre que cette sincérité est souvent voulue et forme très souvent un aspect partiel très important du vandalisme même : certes, on ne veut pas se faire attraper, mais attirer l'attention sur un (son) problème. Ce problème -- nous le verrons par la suite -- a des rapports plutôt indirects avec les transports publics.

Comme le nombre des données disponibles sur les auteurs était relativement faible, les enquêtes menées à Melbourne et à Munich ont fait l'objet d'une exploitation commune. Cette

manière de procéder paraît justifiée d'autant que les discussions en groupe n'ont pas fait apparaître des disparités importantes entre les mobiles des jeunes dans les deux communes.

Afin d'élargir les bases de l'analyse, deux autres groupes de jeunes ont été formés :

- Un groupe d'auteurs potentiels, c'est-à-dire de jeunes qui estiment possible à tout moment leur participation à des actes de vandalisme.
- Un groupe de contrôle, c'est-à-dire des jeunes qui de par leur position démographique (sexe et âge) correspondent aux auteurs, mais rejettent le vandalisme avec détermination.

Tableau 14

Sexe	Auteurs %	Auteurs potentiels %	Groupe de contrôle %
Masculin	95	75	95
Féminin	5	25	5
Total	100	100	100

Source : Voir Annexe A, Point V.

Tableau 15

Age	Auteurs %	Auteurs potentiels %	Groupe de contrôle %
Moins de 25 ans	90	88	90
25 ans et plus	10	12	10
Total	100	100	100

Source : Voir Annexe A, Point V.

Une exploitation de la situation démographique des auteurs ne donne pas lieu à des surprises. En effet, la quasi totalité des auteurs sont des jeunes de sexe masculin, de moins de 25 ans (Tableaux 14 et 15).

En revanche, l'idée généralement répandue que les auteurs sont essentiellement des chômeurs ne s'est pas confirmée ; les auteurs sont intégrés dans la vie professionnelle dans les mêmes proportions que les membres du groupe de contrôle. Ils ont par contre un niveau d'instruction inférieur, car ils sont moins nombreux à poursuivre des études au collège ou à l'université (Tableau 16).

Tableau 16.

Activité professionnelle	Auteurs %	Auteurs potentiels %	Groupe de contrôle %
Occupé à plein temps	49	42	41
Occupé à temps partiel	6	9	9
Chômeur	11	18	--
Collège/Université	14	19	39
Formation supérieure spécialisée	20	12	11
Total	100	100	100

Source : Voir Annexe A, Point V.

6.2. Les transports publics comme cible

Nette confirmation du fait que les auteurs sont conscients des problèmes que pose leur vandalisme à la commune : neuf auteurs sur dix considèrent le vandalisme dans les transports publics comme un problème grave de leur commune. Eux-mêmes se sentent relativement moins concernés ; ici, on trouve naturellement au premier rang les concernés passifs ou les victimes avec 78 pour cent des réponses fournies (Tableau 17).

Les remarques faites jusqu'ici renforcent le sentiment que le vandalisme dans les transports publics est une forme de contestation dont les conséquences graves pour la commune ne sont pas seulement acceptées mais tout à fait voulues -- ne serait-ce qu'inconsciemment. Mais, quel rôle est joué dans ce contexte par les transports publics ? Sont-ils une victime innocente, l'élément déclencheur, ou même responsable du vandalisme ?

Tableau 17

LE VANDALISME DANS LES TRANSPORTS PUBLICS
CONSIDERE COMME PROBLEME

	Total (usagers des t.p.) %	Personnel- lement auteur %	Concernés passifs/ victime %	Connais l'auteur %	Connais les dégâts %	Ni l'un ni l'autre %
Pour la commune et pour moi-même	58	41	61	60	51	51
Seulement pour la commune	24	49	17	24	29	31
Seulement pour moi-même	5	4	17	6	5	5
Ni l'un ni l'autre	13	6	5	10	15	13
Total	100	100	100	100	100	100

Source : Voir Annexe A, Point V.

Les discussions en groupe montrent clairement que les jeunes ont de nombreuses critiques à formuler au sujet de l'offre de prestations des transports publics. Mais comme les études évoquées au Chapitre 4 le confirment, ceci ne les différencie guère des autres citoyens, qu'ils soient eux-mêmes usagers des transports publics ou non.

Une analyse matricielle fournit d'autres renseignements (quant au procédé méthodologique, voir Annexe C).

Cette analyse part de quatre variables :

- L'importance communale des transports publics.
- L'avis que les hommes politiques (ou dans le langage des jeunes "le gouvernement") s'occupent ou non suffisamment des transports publics.
- La satisfaction donnée par les transports publics dans les cas concrets.
- Le degré de la "dépendance" personnelle.

A cette fin, une matrice "plus" et une matrice "moins", telles que décrites à l'annexe C, ont été établies ; les valeurs totales de chaque variable ont été soustraites (Tableau 18).

Il apparaît que globalement les transports publics font l'objet d'un jugement plus souvent négatif que positif de la part de leurs usagers. La cause principale est le mécontentement déjà évoqué à plusieurs reprises vis-à-vis de l'offre de prestations. Le deuxième facteur négatif est l'opinion soutenue que les hommes politiques (le gouvernement, l'Etat, le "système") s'occupent trop peu des transports publics. Ces composantes négatives sont compensées en partie par le jugement positif du rôle joué sur le plan communal (voir Chapitre 4) et -- notamment -- la dépendance personnelle à l'égard des transports publics.

Cette question ne fait pas l'objet d'un jugement plus négatif de la part des auteurs (potentiels). Si leurs réponses aux questions "hommes politiques" et "tributaire des transports publics" sont comparables (donc correspondent à la moyenne), ils émettent en revanche un jugement neutre ou légèrement négatif sur l'importance communale ; ce fait est compensé par un degré moindre de mécontentement. En revanche, la position des jeunes adversaires déclarés du vandalisme (groupe de contrôle) est dans l'ensemble bien plus positive. Certes, en tant qu'usagers plus fréquents, ils sont encore moins satisfaits de l'offre de prestations, mais ceci est compensé par leur jugement plus positif du rôle joué par les transports publics sur le plan communal. En outre, ils croient que les intérêts des transports publics sont relativement bien défendus par les instances politiques compétentes.

Tableau 18

ANALYSE MATRICIELLE -- APPRECIATION DES TRANSPORTS PUBLICS

	Total (usagers des transports publics) %	Auteurs %	Auteurs potentiels %	Groupe de contrôle %
Importance des transports publics sur le plan communal	+4	+0	-2	+9
Les hommes politiques s'occupent top peu des transports publics	-9	-7	-10	-1
Satisfaction donnée par les transports publics	-11	-5	-5	-10
Dépendance à l'égard des transports publics	+8	+8	+9	+14
Total	-8	-4	-8	+12

Source : Voir Annexe A, Point V.

Tableau 19

APPROCHE PARTANT DU "PUBLIC AWARENESS"
RAISONS (AUTEURS)

	Information (1)	Risque (2)	Impressionner le groupe (3)	Entraînement (4)	
Information (1)	13	5	2	3	
Risque (2)	5	4	7	6	
Impressionner le groupe (3)	2	7	4	12	
Entraînement (4)	3	6	12	5	
Total	23	22	25	26	= 96

1. Manque d'informations sur l'ampleur réelle des dégâts causés à la commune.
2. Trop faible risque d'être attrapé.
3. L'envie d'impressionner les amis du groupe.
4. Entraîné par les amis du groupe.

Source : Voir Annexe, A, Point V.

Tableau 20

APPROCHE PARTANT DU "PUBLIC AWARENESS"
EFFICACITE DE MESURES (AUTEURS)

	Information (1)	Risque (2)	Impressionner le groupe (3)	Entraînement (4)	
Information (1)	1	2	1	2	
Risque (2)	2	3	7	6	
Impressionner le groupe (3)	1	7	2	10	
Entraînement (4)	2	6	10	--	
Total	6	18	20	18	= 62

1. Informer sur l'ampleur réelle des dégâts causés à la commune.
2. Augmenter le risque d'être attrapé.
3. Les amis du groupe ne se laissent pas impressionner.
4. Les amis du groupe ne le font pas.

Source : Voir Annexe A, Point V.

En conséquence, le vandalisme n'est pas déclenché par une attitude particulièrement négative vis-à-vis de l'"institution" transports publics, mais atténué par une attitude très positive à son égard. En l'occurrence, un concept de "public awareness" notamment s'inspirant de l'importance communale peut fournir des éléments de base utiles [12].

On peut supposer, en outre, qu'en raison de la dépendance personnelle des transports publics, le jugement "les hommes politiques devraient s'occuper davantage" signifie souvent "les hommes politiques (le gouvernement, l'Etat, le système) devraient s'occuper davantage de moi (en tant qu'utilisateur des transports publics). Ceci voudrait dire que le sentiment que les propres besoins ne sont pas pris en considération de façon appropriée par le "système" politique, peut déclencher le vandalisme.

6.3. Travail "classique" de relations publiques

Le concept de "public awareness" évoqué au Chapitre 4 se prête particulièrement bien au développement de mesures visant à favoriser un changement du comportement. Il se fonde en règle générale sur un modèle, en quatre phases, de relations publiques [13] :

- Information générale sur le problème.
- Information sur la sensibilisation personnelle.
- Activation d'un contexte social approprié.
- Aides permettant de conserver la conduite modifiée.

Cette structure de base peut varier selon le problème posé. Dans le présent cas, on a tenté de déterminer les causes du vandalisme à l'aide de quatre variables modifiées en conséquence. Seuls sont présentés ici les résultats de l'exploitation des matrices (voir Annexe C) relatives aux auteurs, étant donné qu'ils ne se distinguent pratiquement pas des données correspondantes pour les auteurs potentiels (Tableau 19).

En conséquence, pour 96 pour cent des vandales au moins, une des raisons citées intervient. Dans un cas sur quatre seulement (somme des diagonales), seule une des quatre variables est exprimée sous une forme positive, le plus souvent la variable "information" (13 pour cent). Les valeurs très rapprochées figurant dans la ligne du total montrent que les quatre raisons citées ont rapport au vandalisme dans les mêmes proportions.

Toutefois, ces constatations ne fournissent pas encore des renseignements sur l'efficacité présumée d'éventuelles mesures (Tableau 20).

L'image d'une complexité des rapports se confirme : si l'on parvient à toucher au maximum deux tiers des auteurs (62 pour cent), alors dans un cas sur dix seulement (6 pour cent = somme des diagonales) une mesure prise s'avérera efficace dans un seul des quatre domaines examinés.

Dans le cas d'une application combinée de mesures correspondantes, l'introduction de contrôles renforcés (augmentation du risque) serait la mesure la plus efficace (18 de 22 pour cent - Tableaux 19 et 20) et l'information de loin la moins efficace. Dans le cas d'une combinaison de deux mesures, celle partant de la situation de groupe (n° 3 et 4) se place en tête : 22 pour cent (10 + 10 + 2), donc près d'un tiers du potentiel maximal, pourraient être touchés par de telles mesures.

Comme il ne paraît pas probable qu'on parvienne à épuiser le potentiel maximal indiqué ni à toucher par une combinaison de plusieurs mesures la totalité des jeunes auteurs (ce qui serait une condition fondamentale pour l'efficacité des mesures), l'effet possible d'un concept classique de relations publiques doit faire l'objet d'une appréciation plutôt réservée. S'ajoute le fait que les mesures présentées en l'occurrence concernent plutôt les symptômes et non pas les causes du vandalisme. Aussi la question des causes profondes du vandalisme demeure-t-elle toujours sans réponse.

6.4. Causes du vandalisme

Le matériel à notre disposition ne permet certainement pas d'examiner cette question de façon exhaustive. Mais peut-être permet-il de donner des impulsions à des réflexions plus vastes. Ceci serait certainement d'une grande utilité, compte tenu de l'intérêt trop exclusif accordé par certains exploitants des transports publics à l'offre de transports proposée.

A travers une série de questions exploratoires, nous avons tenté de découvrir les raisons profondes (compte tenu des faibles différences, il suffit dans ce cas également, de se concentrer sur les auteurs). Les différentes réponses ont été regroupées en six motifs :

- a) Critique politique de la société/du "système".
- b) Manque de considération à l'égard des transports publics.
- c) Pression exercée par le groupe.
- d) Alcool, drogues.
- e) Le sentiment de l'inutilité, de l'insignifiance, d'être exclu, et la rage et les agressions en résultant contre le "système".

f) L'exubérance juvénile, l'amusement, l'imprudence.

Pour 97 pour cent des auteurs, l'un de ces motifs au moins est lié au vandalisme (Tableau 21).

C'est le motif e) qui a de loin le plus grand poids, aussi bien dans l'appréciation globale que dans la diagonale. Tous les autres motifs examinés suivent loin derrière, même les motifs étudiés déjà dans un autre contexte et concernant "la pression exercée par le groupe" et "les transports publics" (ceci explique l'efficacité relativement faible de mesures dans ce domaine). L'alcool, les drogues jouent le rôle le plus faible, ils renforcent mais ne déclenchent pas le vandalisme.

7. LE CRI MUET

Les remarques qui précèdent font ressortir qu'au fond les différents actes de vandalisme ne "visent" pas vraiment les transports publics.

-- Certes, les jeunes auteurs estiment que les transports publics pourraient améliorer leur offre de prestations et mieux l'adapter à leurs besoins, mais en formulant ces exigences, ils ne se différencient en aucun manière des autres jeunes qui refusent catégoriquement toute forme de destruction de matériels.

-- Certes, au lieu de réaliser un marketing trop axé sur le produit -- souvent même peu productif -- les transports publics pourraient tenter de mener une campagne de "public awareness" dont le sujet principal serait l'importance des transports publics sur le plan communal, mais une telle forme de relations publiques rencontrerait le succès souhaité principalement auprès des usagers (potentiels) issus d'autres groupes de la population ; dans le cas des auteurs (potentiels) elle ne serait pas inefficace, mais insuffisante.

-- Certes, dans le sens du concept étudié au Chapitre 6.3, les transports publics pourraient tenter de lutter contre les symptômes et endiguer ainsi l'ampleur du vandalisme. Mais de cette manière, il n'est pas remédié aux véritables causes et la situation demeure pour le moins instable.

Mais qu'est-ce qui pousse donc les jeunes à attaquer une prestation de service communale dont ils sont eux-mêmes largement tributaires ? Avant d'avancer quelques hypothèses à ce sujet -- en effet, la présente étude ne peut fournir plus que des hypothèses -- il est utile de se livrer à des réflexions approfondies.

Tableau 21

"ANALYSE MATRICIELLE" -- CAUSES DU VANDALISME

	(a) Motivation politique	(b) Manque de considération à l'égard des t.p.	(c) Pression exercée par le groupe	(d) Alcool, drogues	(e) Sentiment d'inutilité	(f) Exubérance	
a) Motivation politique	5	1	1	0	2	1	
b) Manque de considération à l'égard des transports publics	1	7	0	0	1	0	
c) Pression exercée par le groupe	1	0	7	1	4	1	
d) Alcool, drogues	0	0	1	0	1	1	
e) Sentiment d'inutilité, rage	2	1	4	1	38	4	
f) Exubérance	1	0	1	1	4	4	
Total	10	9	14	3	50	11	= 97

Source: Voir Annexe A, Point V.

Voici tout d'abord le sentiment dominant d'être inutile, d'être exclu, de ne pas être accepté. Certains le qualifieraient de crise d'identité "normale" des jeunes. Mais cette crise d'identité n'est-elle pas considérablement aggravée par le manque de perspectives auxquelles se voient confrontés les jeunes dans notre société hautement industrialisée ? Une société qui se permet d'interdire à la masse de ses jeunes -- donc à son propre avenir -- l'accès à une vie professionnelle appropriée, peut-elle s'attendre à ce que ces jeunes acceptent ce sort sans réagir ? La société ne choisit-elle pas la solution de facilité lorsqu'elle projette tout simplement ses propres problèmes sur les concernés eux-mêmes ?

Nos enquêtes sur le problème du chômage des jeunes à Melbourne ont montré que la majorité de la population et notamment les employeurs potentiels citent les trois causes présumées suivantes :

- Les jeunes n'ont pas envie de travailler.
- Lorsqu'ils ont trouvé du travail, ils n'ont pas envie de faire un effort et travaillent mal.
- De toutes façons, leur formation est insuffisante pour répondre aux exigences de la vie professionnelle actuelle [18].

Le problème est dit "résolu" par les reproches qui leur sont retournés.

En fait, il s'agit d'une génération dont les parents étaient fortement sollicités, peut-être même surmenés par l'importante tâche de la reconstruction du pays et qui se sont ralliés aux objectifs de la société de consommation recherchant la croissance. A cette époque, les enfants dérangeaient plutôt, soit on les faisait taire en leur promettant des récompenses, soit ils étaient exposés à des actes parfois brutaux de leurs parents (voir témoignage du début).

Le résultat est que de nombreux jeunes sont habités par une agression profondément ancrée contre le "système". Lorsqu'ils ont la possibilité de s'exprimer, ils cherchent des "soupapes" dans des manifestations et autres actions comparables ; lorsqu'ils n'ont pas cette possibilité, il ne leur reste que le choix entre deux solutions, soit de se résigner, soit de chercher d'autres formes de contestation, d'autres formes d'attirer l'attention sur eux. Pour ce faire, les transports publics sont un moyen idéal.

Ils sont familiers aux jeunes, puisqu'ils les utilisent chaque jour, ils sont anonymes ; personne n'est apparemment lésé (la violence contre la propriété privée et surtout contre les personnes est rejetée par la quasi-totalité des personnes participant à des formes graves de vandalisme) ; ils

représentent le système anonyme mal aimé et fonctionnant sans problèmes. Le fait qu'ainsi ils atteignent effectivement la société n'est pas ignoré par les auteurs, bien au contraire, il est pour ainsi dire la condition nécessaire de leur acte.

Nous ne voulons pas donner l'impression que nous approuvons qu'il soit porté atteinte de façon massive à la propriété communale. Mais, à notre avis, il est nécessaire de se pencher davantage sur les causes. Le vandalisme est également un acte de désespoir, un dernier moyen pris par les auteurs, parfois à contre-cœur.

"L'autre jour, j'ai encore saccagé une cabine téléphonique. Je ne voulais vraiment pas le faire, mais les flics étaient là tout près, et alors je l'ai fait. Après je me suis senti vraiment dégueulasse, au fond, je trouve que c'est de la merde, mais je le fais tout de même".

ANNEXES

*

Annexe A

SOURCES EMPIRIQUES

- I. Public Awareness à Stuttgart-Vaihingen (1985) ; 1 015 personnes interrogées (exploitation séparée).
- II. Incidence d'une extension du métro à Berlin-Spandau (1985) ; 780 personnes interrogées (exploitation séparée).
- III. Incidence d'une amélioration du système à Stuttgart-Vaihingen (1987) ; 1 050 personnes interrogées (exploitation préliminaire).
- IV. Chance de l'introduction d'un système light rail à Melbourne (1986) ; 750 personnes interrogées (exploitation séparée).
- V. Enquêtes sur le vandalisme menées à Melbourne et à Munich en 1987 auprès d'usagers des transports publics. Pour les besoins de l'analyse, l'échantillon disproportionné des 1 326 interrogés (après une pré-enquête) a été réparti comme suit :
 - Auteurs (93 cas)
 - Auteurs potentiels (363 cas)
 - Groupe de contrôle (96 cas)
 - Usagers des transports publics, 18 à 24 ans, masculins (627 cas)
 - Usagers des transports publics, 18 à 24 ans, féminins (313 cas)
 - Usagers des transports publics de plus de 25 ans, masculins (220 cas)
 - Usagers des transports publics de plus de 25 ans, féminins (166 cas)

Cet échantillon non proportionné a été corrigé par pondération.
- VI. (12) Discussions en groupe sur le sujet "vandalisme dans les transports publics" avec 106 jeunes participants au total.

Annexe B

QUELQUES TEMOIGNAGES LORS DES DISCUSSIONS EN GROUPE

Age	Formation	Particularité	Témoignage
19	Chômeur	Punk, parents peu affectueux très axés sur les résultats	J'ai déjà cassé moi-même des cabines téléphoniques, c'est de la merde, mais j'étais tellement saoul que je n'ai même pas remarqué les flics. -- Deux jours de détention isolée.
20	Chômeur	Punk, famille associative	Il est grisant de ne pas se faire attraper.
22	Bachelier	Milieu bourgeois	Le vandalisme est une forme primitive de contestation, il est recommandé d'en choisir plutôt une forme légitime. Tant qu'elle existe, c'est bien. Mais lorsqu'on se voit imposer de plus en plus de restrictions, il faut chercher autre chose. Le vandalisme est un instinct et il se manifeste lorsqu'on se sent étouffé.
22	Militaire	Milieu bourgeois, mais problèmes avec les parents	Beaucoup le font, lorsqu'ils perdent toute inhibition, sont saouls ou le font "comme ça" ou en groupe.
18	Ebéniste	Punk	Seul, je ne le ferais jamais ; dans ce cas j'ai le temps de réfléchir et là je trouverais l'acte gratuit.

-
- | | | | |
|----|---------|------|--|
| 19 | Chômeur | Punk | Pourquoi parlons-nous seulement de saccager les métros ? Il existe tant d'autres choses à démolir. |
|----|---------|------|--|
-
- | | | | |
|----|-----------|--|---|
| 20 | Bachelier | Punk de salon,
au fond
bourgeois | Dans un train sale, on se sent mieux. Lorsque tout est très propre on a envie d'apposer des graffitis qui sont alors d'autant plus frappants. |
|----|-----------|--|---|
-
- | | | | |
|----|-----------|--|---|
| 21 | Bachelier | Punk de salon,
au fond
bourgeois | Les contrôleurs peuvent peut-être faire quelque chose contre les vandales, mais non pas contre le problème en soi. Lorsqu'on sent un refus, on se défend. |
|----|-----------|--|---|
-

Source : Voir Annexe A, Point VI.

Annexe C

APPROCHE PARTANT DE LA SITUATION TECHNIQUES MODERNES D'ANALYSES

L'approche partant de la situation comme forme moderne de l'établissement d'un modèle de comportement individuel a été mise au point au milieu des années 70 et publiée en 1976 dans un document de la CEMT [15]. En 1982 déjà, un résumé publié montre un large spectre d'applications [16]. Un perfectionnement de cette technique, notamment le développement de l'analyse dite matricielle, est expliqué dans une publication parue en 1987 [17]. Cette analyse matricielle a été appliquée également à la présente étude ; elle sera brièvement illustrée à l'aide d'un exemple simplifié.

Soit Z la variable à expliquer. Pour 70 personnes interrogées sur 100, la variable Z se présente sous une forme positive (Z POS), pour 30 sous une forme négative (Z NEG). La base de la détermination des groupes de situation et de l'analyse matricielle est constituée par des variables qui se sont avérées importantes soit par conception, soit après analyse préalable (appelées dimensions). Ces dimensions sont présentées en système binaire. Dans notre exemple, trois dimensions ont été utilisées, à savoir A, B, C.

Il en résulte les possibilités suivantes :

POUR Z POS

A+, Bn, Cn*
An, B+, Cn
An, Bn, C+
A+, B+, Cn
A+, Bn, C+
An, B+, C+
A+, B+, C+
An, Bn, Cn

POUR Z NEG

A-, Bn, Cn*
An, B-, Cn
An, Bn, C-
A-, B-, Cn
A-, Bn, C-
An, B-, C-
A-, B-, C-
An, Bn, Cn

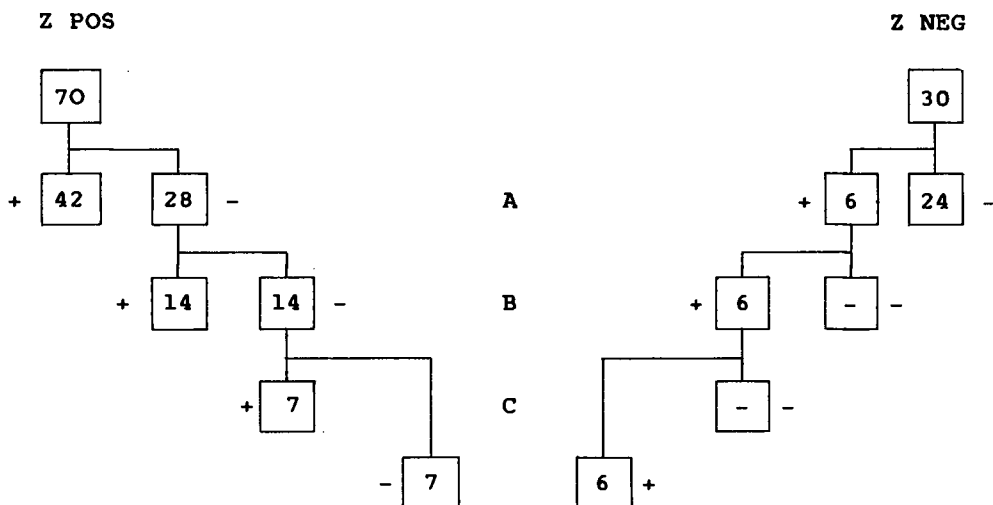
* n = respectivement non positif, non négatif

La dernière combinaison définit les personnes pour qui aucune variable ne se présente sous une forme positive ou négative ; elles forment ce qu'on appelle le "swing".

Supposons que les combinaisons trouvées pour les 100 personnes soient les suivantes :

Z POS	Fréquence	Z NEG	Fréquence
A+, B+, C+	14	A-, Bn, Cn	6
A+, Bn, Cn	7	A-, B-, Cn	6
An, B+, Cn	7	A-, B-, C-	12
An, Bn, C+	7	A+, B+, C+	6
A+, B+, Cn	14		
A+, Bn, C+	7		
An, B+, C+	7		
An, Bn, Cn	7		
Total	70	Total	30

Il en résulte les (groupes de) situations ci-après, présentées sous forme d'un arbre :



Ces données ne permettent pas de déterminer la "valence" effective de chaque dimension du fait que la suite de la ventilation est coupée à chaque extrémité de l'arbre. Pour cette raison, il est procédé à une analyse dite matricielle, à l'aide de laquelle il est possible de déterminer (sous une forme simplifiée) la "valence" des dimensions dans leur ensemble et dans leurs diverses combinaisons. A cette fin, les différentes combinaisons doivent faire l'objet d'une pondération.

Si par exemple, pour une personne, seule une dimension se présente sous une forme positive/négative, alors seule une case matricielle est occupée ; dans le cas de deux dimensions, deux cases et dans le cas de trois dimensions, six cases matricielles.

	A	B	C
A			
B			
C			

Pour A+, Bn, Cn or
A-, Bn, Cn

	A	B	C
A			
B			
C			

Pour A+, B+, Cn or
A-, B-, Cn

	A	B	C
A			
B			
C			

Pour A+, B+, C+ or
A-, B-, C-

Les différentes combinaisons et cases matricielles sont évaluées en conséquence. Les valeurs sont exprimées en nombres entiers ; elles sont (de haut en bas) : 6, 3, 1.

Notre exemple comporte les combinaisons suivantes :

Z POS			Z NEG		
Combinaison	Nombre	Poids	Combinaison	Nombre	Poids
A+, Bn, Cn	7	42	A-, Bn, Cn	6	36
An, B+, Cn	7	42			
An, Bn, C+	7	42			
A+, B+, Cn	14	42	A-, B-, Cn	6	18
A+, Bn, C+	7	21			
An, B+, C+	7	21			
A+, B+, C+	14	14	A-, B-, C-	12	12
An, Bn, Cn	7	--	An, Bn, Cn	6	--
Total (Sans Swing)	70 (63)		Total (Sans swing)	30 (24)	

En conséquence, le "poids" des différentes cases matricielles est le suivant :

	<u>Z POS</u>		
	A	B	C
A	42	56	35
B	56	42	35
C	35	35	42

Total 378 (= 63x6)

	<u>Z NEG</u>		
	A	B	C
A	36	30	12
B	30	--	12
C	12	12	--

Total 144 (=24x6)

La matrice Z POS représente 63 cas (70 - 7), la matrice Z NEG 24 (30 - 6). Par rapport à ces bases respectives, on obtient les matrices suivantes :

Z POS

	A	B	C	
A	7	9	6	= 63
B	9	7	6	
C	6	6	7	
Total	22	22	19	

Z NEG

	A	B	C	
A	6	5	2	= 24
B	5	--	2	
C	2	2	--	
Total	13	7	4	

A partir des deux lignes des totaux, il est possible à présent d'établir par exemple -- avec le swing -- une comparaison (agrégée) des dimensions.

Dimension	Z POS	Z NEG	Différence
A	22	13	+ 9
B	22	7	+ 15
C	19	4	+ 15
Swing	7	6	+ 1
Total	70	30	+ 40

Ces données permettent ensuite de déterminer l'importance des différents groupes visés, en vue de la prise de mesures tendant à la modification de la situation effective, ainsi que de connaître le potentiel maximal des réactions après la réalisation de ces mesures [18].

BIBLIOGRAPHIE

1. List of Topics for Paper Presentation, Conference on Vandalism and Passenger Security, Melbourne 1987.
2. Voir "Studiengesellschaft Nahverkehr" (SNV) : "Straftaten im öffentlichen Personennahverkehr", Hambourg 1983.
3. SNV, "Straftaten..." ouvrage cité.
4. Meyer, Uwe : "Straftaten im öffentlichen Personennahverkehr", dans Der Nahverkehr 4/84, page 32.
5. SNV, "Straftaten..." ouvrage cité.
6. Beet, R.F., Metropolitan Transit Authority; Suburban Train Fleet. Exposé à la Conference "Vandalism and Passenger Security", Melbourne, février 1987.
7. Voir Conference Paper, "Vandalism...." ouvrage cité de Clark, A., Mitchell, John, Rane, S.L. et Poiesz, F.F.M. : Die Rückkehr des "Schaffners" in alte und neue Aufgaben, dans Der Nahverkehr 6/86, pages 66-68.
8. Conference Papers "Vandalism..." ouvrage cité de Brisbane City Council et de Usher, I.C.
9. SOCIALDATA, "MTA-Public-Awareness-Study", Melbourne 1984.
10. Brög, W. : "Öffentlicher Verkehr und die Öffentlichkeit", dans : V+T (Verkehr und Technik), Volume 10/85.
11. Brög, W. : "Verkehr und Öffentliches Bewusstsein", dans : "Zukunft des Verkehrswesens", Gesamthochschule Kassel, février 1986.
12. Voir par exemple SOCIALDATA: "The Public Awareness of Public Transport in Perth", Perth 1985.
et
SOCIALDATA: "Image und Akzeptanz des öffentlichen Personennahverkehr in Stuttgart", Stuttgart 1985.
13. Brög, W. : Voltenauer-Lagemann, M. : "Verkehrssicherheit in der Bundesrepublik Deutschland und in Grossbritannien (Pilotstudie) -- Ergebnisse eines Risikovergleichs", Munich 1987.

14. Brög, W. : "Youth (Un)employment", ongoing project for the Department of Labour, Melbourne 1986/87.
15. Brög, W. : Heuwinkel, D., Neumann, K.H. : "Motifs psychologiques qui guident les usagers", Rapport de la 34ème Table Ronde sur l'Economie des Transports, CEMT, Paris, mai 1976.
16. Brög, W. : "The Situation Approach, an Alternative Model Concept -- Theoretical Foundations and Practical Applications", dans : Australian Transport Research Forum, Forum Papers, Vol. 2, Hobart, Australie 1982.
17. Brög, W.: Voltenauer-Lagemann, M.: "Verkehrssicherheit.." ouvrage cité.
18. Brög, W. : "Smoking Behaviour", Project for the Health Department in Melbourne, 1986.

LA FRANCE

*

Michel QUIDORT

**Union des Transports Publics (UTP)
Paris**

SOMMAIRE

1.	CONCLUSIONS DES ETUDES MENEES PAR L'UTP SUR LES AGRESSIONS ET LE VANDALISME EN 1981 ET 1985.....	57
1.1.	Un premier indice : la taille des agglomérations.....	57
1.2.	La sécurité du personnel des entreprises de transport public.....	58
1.3.	La sécurité des voyageurs.....	60
1.4.	Le vandalisme sur le matériel et les équipements.	61
1.5.	Existe-t-il des facteurs aggravants du phénomène d'insécurité ?.....	62
1.6.	Conclusion du Chapitre 1.....	63
2.	REMEDES ET SOLUTIONS APPORTES PAR LES ENTREPRISES DE TRANSPORT PUBLIC URBAIN POUR LUTTER CONTRE LES AGRESSIONS ET LE VANDALISME.....	64
2.1.	Lutter contre le vandalisme.....	65
2.2.	Lutter contre les agressions.....	70
3.	EN CONCLUSION : AIDES-TOI.....	73
	REMERCIEMENTS.....	74

Paris, avril 1987

1. CONCLUSIONS DES ETUDES MENEES PAR L'UTP
SUR LES AGRESSIONS ET LE VANDALISME
EN 1981 ET 1985

Devant l'émergence de plus en plus incontournable du phénomène de "l'insécurité" et du vandalisme dans les transports publics, relayé et parfois amplifié par les médias, l'Union des Transports Publics a voulu faire un point, le plus objectif possible, sur cette question.

A deux reprises, elle a donc mené, en 1981 et 1985, auprès des réseaux de surface de ses entreprises adhérentes, une enquête assez détaillée, destinée à mesurer l'ampleur réelle du phénomène dans les agglomérations françaises.

Photographier deux instants d'une période allant de 1977 à 1983 n'était toutefois pas le seul but fixé à ces deux études. L'UTP désirait aussi connaître les moyens utilisés par les réseaux urbains pour résister à ce phénomène de société que constitue l'augmentation continuelle du vandalisme et des agressions.

Le constat, tel qu'il ressort des investigations, laisse le lecteur partagé entre deux conclusions quelque peu contradictoires. D'un côté, on peut certes affirmer que la situation n'est pas telle qu'il faille dramatiser : d'une façon générale, le voyageur des transports publics est en sécurité, l'autobus n'est pas un coupe-gorge. Mais prenons garde aussi de tout peindre en rose : l'évolution préoccupante du nombre des agressions, surtout sur les personnels de conduite et de contrôle, doit nous rendre attentifs, tout comme la croissance vertigineuse du coût des déprédations commises sur le matériel et les équipements.

Chaque réseau a donc, au plan local, un rôle essentiel à jouer pour que cette tendance se ralentisse et finisse, pourquoi pas, par s'inverser. Aboutir à une situation irréversible détruirait sans espoir les efforts effectués par les transports publics pour offrir un service de qualité à la population et se doter d'une bonne image de marque.

1.1. Un premier indice : la taille des agglomérations

En comparant les réponses apportées par les réseaux avec la taille de la ville qu'ils desservent, une première évidence

s'impose : l'insécurité croît avec l'importance de l'agglomération.

A vrai dire, on s'en doutait un peu. Plus intéressants sont les "seuils de population" dégagés par l'enquête. Vandalisme et agressions sont quasi inexistantes dans les villes de moins de 100 000 habitants. Le phénomène ne commence à émerger que dans les agglomérations de plus de 150 000 habitants.

Élément en même temps que conséquence de la vie urbaine, les transports collectifs ne sont pas un vase clos : ils font partie de la vie de la ville. Le transport public n'est rien d'autre que la continuation de la voie publique par d'autres moyens.

Cela est tellement vrai qu'il y a quelques années, lorsqu'elle a mené une campagne de sensibilisation aux vols commis dans le métro par les pickpockets, la RATP a non seulement apposé des affiches dans les couloirs du réseau, mais aussi prolongé cette campagne sur les murs de la ville.

1.2. La sécurité du personnel des entreprises de transport public

1.2.1. La sécurité du personnel de conduite

Avec un taux de croissance moyen, entre 1980 et 1983, de 41 pour cent l'an dans les réseaux de Province, et de 15.5 pour cent en région parisienne, les agressions commises sur le personnel de conduite des autobus traduisent une situation préoccupante.

Précision importante : l'enquête révèle que les actes délictueux commis à l'encontre des chauffeurs ont de moins en moins comme origine l'incident de perception, l'altercation avec un automobiliste ou l'accrochage entre voyageurs. C'est la violence gratuite, sans mobile apparent, qui l'emporte aujourd'hui, et qu'il est difficile de prévenir.

Quant aux vols de recette, ils augmentent dans une proportion analogue, mais le nombre des vols commis avec violence reste faible.

Précisons toutefois, malgré ce fort taux de progression, que les chiffres en valeur absolue restent fort heureusement modestes : 623 actes de violence pour les 25 000 agents de conduite de l'échantillon ayant répondu.

1.2.2. La sécurité du personnel de contrôle

Les tâches remplies par le personnel de contrôle : vérification des titres de transport, résolution

d'incidents, verbalisation des véhicules en infraction, l'exposent souvent aux violences d'origines diverses. Celles-ci croissent en moyenne de 43 pour cent l'an dans les réseaux de Province, tandis que sur le réseau d'autobus de la région parisienne, les chiffres se sont stabilisés depuis 1981. La RATP recueille ici les fruits de sa politique d'information, de sensibilisation et de prévention entamée de longue date avec la police.

1.2.3. La perception de l'insécurité par le personnel

Pendant la période couverte par la seconde enquête, entre 1980 et 1983, le kilométrage des autobus, le trafic des voyageurs et le nombre d'agents à l'effectif ont connu des taux d'augmentation variant entre 4 et 8 pour cent. Cette expansion mesurée du transport urbain n'explique donc pas la croissance des actes délictueux, dont on a vu que certains progressaient de 40 pour cent l'an. C'est bien là la preuve que le phénomène dépasse le cadre des transports urbains.

La seconde réflexion concerne la perception de l'insécurité par le personnel. La nature même de l'activité d'une entreprise de transport public donne une résonance particulière au phénomène des agressions tel qu'il est vécu par les agents de conduite et de contrôle. En effet, si les agents sont administrativement regroupés au sein d'une entreprise, leur lieu de travail en est géographiquement distinct.

Pour rares qu'elles puissent être par rapport à l'effectif, les agressions perpétrées contre le personnel créent un phénomène d'insécurité sur le lieu de travail. Peu nombreuses sont les professions où l'on puisse aboutir à un tel constat.

Même espacée dans le temps, la répétition des incidents et la centralisation des informations à leur sujet au sein de l'entreprise, lors des relèves, des prises ou des fins de service, accélérée par les moyens de communication mis en oeuvre dans les réseaux, comme le radio-téléphone, vont en grossir la réalité. On aboutit alors à une perception du phénomène qui lui donne une importance supérieure à son ampleur réelle.

Cet effet de résonance, extrêmement subjectif, procède de l'émotion légitime qui se manifeste dans le personnel après une agression.

Les répercussions objectives au plan du service public sont, elles, très pernicieuses, en ce qu'elles aboutissent en général à une prestation dégradée : mouvement de grève, refus d'effectuer certains services, par exemple.

1.3. La sécurité des voyageurs

La croissance des différents types de délits commis à l'encontre de la clientèle des transports publics est nette et indéniable. Il n'en reste pas moins vrai que le risque, pour le voyageur, reste du domaine du rarissime. La statistique, et ce qu'il faut bien appeler ses artifices, ne doit toutefois pas masquer le côté humain de la question.

La violence exercée contre une personne est insupportable et inadmissible. Il faut veiller à ne pas s'accoutumer aux diverses formes qu'elle peut revêtir.

Le soin que beaucoup d'entreprises de transport public apporte à doter leur produit d'une image de marque de qualité impose une vigilance continue, afin que leurs efforts d'amélioration du service, dans toutes ses composantes, ne soient pas réduits à néant par des actes extrêmement minoritaires, certes, mais ressentis et partagés intimement par tous.

1.3.1. Les vols

La banalisation du vol fait que, dans la plupart des cas, le réseau n'a qu'une connaissance tout à fait fragmentaire et irréaliste de l'ampleur du phénomène.

Comme en tout endroit où se pressent, à certains moments de la journée, des foules pas toujours attentives à ce qui se passe autour d'elles, le transport public offre un terrain de choix aux pickpockets dont l'habileté est parfois décuplée par l'inattention, pour ne pas dire l'innocence, des victimes.

Toujours est-il que les enquêtes menées par l'UTP ont montré que les entreprises de transport public n'ont connaissance que de dix pour cent environ des vols qui se passent à bord de leurs véhicules.

1.3.2. Les violences et les agressions

Pour les réseaux enquêtés, le nombre des violences exercées à l'encontre des voyageurs est passé de 135 en 1980 à 460 en 1983. L'augmentation, si elle est incontestable, doit être rapportée au trafic assuré par ces mêmes réseaux : le risque est alors extrêmement minime, puisqu'on arrive à une agression (pour vol ou pour tout autre motif) pour près de cinq millions de voyages.

Cela dit, encore une fois, le pourcentage d'augmentation des actes délictueux touchant les voyageurs reste très supérieur au taux d'augmentation du trafic enregistré sur la même période (+ 8.2 pour cent entre 1980 et 1983 sur les réseaux de surface).

1.4. Le vandalisme sur le matériel et les équipements

Les courbes ascendantes des violences et des agressions enregistrées à bord des autobus se retrouvent au chapitre du vandalisme constaté dans les véhicules et sur les installations fixes de ligne.

1.4.1. Le vandalisme sur le matériel roulant

Le siège du voyageur reste la principale victime des dégradations enregistrées sur le matériel roulant, et chaque autobus français perd, chaque année, trois à quatre sièges du fait du vandalisme. Si l'on rapporte ce chiffre - moyen - au parc total des entreprises de transport public urbain, on peut affirmer que les vandales détruisent, bon an mal an, plus de 50 000 sièges d'autobus... une petite fortune, lorsqu'on connaît le prix des équipements et le coût de la main-d'oeuvre employée au travail de remise en état, travail fastidieux et peu intéressant pour le personnel qui en est chargé.

Le coût du vandalisme sur les autobus dépasse annuellement les 20 millions de francs, et coûte aujourd'hui 1 500 F à 2 000 F par an et par véhicule. Entre 1980 et 1983, ce phénomène a crû de 386 pour cent... Ce pourcentage est considérable et il demande que l'on s'interroge sur la conception du siège du voyageur. Dans ce domaine, il faut noter qu'à une évolution en flèche du phénomène en Province correspond une diminution du vandalisme observé sur les autobus de la RATP, où la "rotonde" arrière reste toutefois assez visée pour être partiellement remise en cause.

1.4.2. Le vandalisme sur les équipements fixes

Les vandales s'attaquent principalement aux éléments de confort. De même que dans l'autobus le siège souffre beaucoup plus que l'oblitérateur, pourtant symbole de contrainte financière, on retrouve, au sol, les mêmes comportements de destruction vis-à-vis des aménagements de confort de l'attente (abribus, sièges) ou de confort psychologique (matériel d'information au point d'arrêt).

Le coût, bien qu'inférieur à celui enregistré sur les véhicules, reste important : on l'estime, au minimum, à 6 millions de francs l'an, pour les réseaux ayant répondu à l'enquête. Il est très certainement de beaucoup supérieur à cette somme :

- Tout d'abord parce que l'effectif total des réseaux urbains français (130) n'a pas répondu à l'enquête.
- Ensuite parce qu'une partie importante de la réalité nous échappe, dans la mesure où certains mobiliers urbains, en particulier l'abribus, ne sont pas gérés directement par les réseaux.

La croissance des déprédations traduit le niveau sans cesse amélioré de l'équipement du point d'arrêt. Plus complet, donc plus vulnérable, il souffre énormément surtout en deux de ses composantes essentielles : le potelet d'arrêt et le matériel d'information.

Le coût moyen du vandalisme par point d'arrêt et par an ressort aujourd'hui à 448 francs français.

La progression des dégradations affectant les installations fixes de ligne est aujourd'hui, pour la Province, de 115 pour cent l'an.

Le phénomène est moins important sur le réseau routier de la RATP. Notons cela en passant : outre la robustesse légendaire du poteau d'arrêt parisien, ce mobilier fait de longue date partie de la ville dont il est l'un des éléments, l'un des symboles. Comme tel, il est admis. Ce qui n'est peut-être pas le cas des poteaux d'arrêt de Province, qui ne se sont mis à fleurir, parfois de manière assez voyante, que depuis une dizaine d'années. Etre ou non admis par l'environnement, telle est la question...

1.4.3. Le coût du vandalisme

A Paris et en Province, sur les autobus et les équipements de ligne, le vandalisme coûte aujourd'hui 26 millions de francs par an. Nous avons vu pourquoi ce chiffre restait un minimum. Cela l'est d'autant plus que le coût des déprédations n'est pas toujours comptabilisé à part par les réseaux.

1.5. Existe-t-il des facteurs aggravants du phénomène d'insécurité ?

Pour lutter contre le vandalisme et les agressions, un premier pas consiste à détecter à quelles occasions ils se produisent, et s'il existe certains facteurs capables de les déclencher, ou de les amplifier.

1.5.1. Les "lignes à problèmes"

Le vandalisme et l'insécurité se rencontrent en premier lieu sur les lignes qui desservent de "grands ensembles" : zones d'urbanisme rapide, cités de transit, quartiers d'HLM, et des établissements scolaires.

Pour plusieurs réseaux ayant répondu à l'enquête, il existe une relation entre le taux de fraude observé sur certaines lignes et le vandalisme qu'on y relève.

1.5.2. Le matériel et le type d'exploitation

Pour la plupart des réseaux interrogés, l'exploitation dite "en libre-service" est un facteur d'augmentation du risque d'agression et de vandalisme.

On peut imputer cette constatation à deux facteurs :

- L'anonymat des voyageurs, qui ne passent pas forcément devant le conducteur, les portes étant banalisées.
- Les incidents liés aux contrôles anti-fraude, généralement renforcés sur les lignes en libre-service.

La taille des véhicules joue aussi un rôle, et les véhicules articulés sont particulièrement visés, surtout le compartiment arrière, hors du champ de vision du conducteur. Ici, interfère bien évidemment le mode de perception -- les grands véhicules ont leurs accès banalisés -- et le profil de la clientèle, dans la mesure où les autobus articulés circulent sur les lignes les plus chargées.

1.5.3. L'agent agressé a-t-il un profil type ?

Le critère des fonctions exercées montre, on l'a vu au Paragraphe 1.2.2., que les contrôleurs et les vérificateurs de perception constituent la population la plus visée.

D'une manière générale, et l'enquête menée par l'UTP le confirme, deux catégories d'agents apparaissent plus particulièrement prédisposées à être victimes d'agressions :

- L'agent consciencieux, et même pointilleux, sur le respect du règlement ou de la tarification.
- L'agent qui ne sait pas désamorcer une situation litigieuse, ou qui contribue même à son aggravation.

1.6. Conclusion du Chapitre 1

Les enseignements tirés des enquêtes effectuées par l'UTP ne sauraient s'arrêter à une simple photographie, fut-elle la première, réalisée en France pour tenter d'appréhender le phénomène de l'insécurité.

L'objectif de ces enquêtes était aussi de collecter et de déterminer les actions à entreprendre pour juguler la tendance préoccupante dégagée par les chiffres.

Ces actions vont principalement s'orienter dans deux directions :

- Réduire le coût du vandalisme en développant, et en équipant les véhicules, de composants pouvant résister aux déprédations.
- Lutter contre l'insécurité en dispensant au personnel le plus exposé une formation adéquate.

Mais l'entreprise ne vit pas en vase clos, et plus que toute autre l'entreprise de transport public se doit d'être ouverte vers l'extérieur, d'aller à la rencontre de ses clientèles, dans toutes les diversités qui sont les leurs.

Certaines ont déjà entrepris ce premier pas et entamé un dialogue, principalement avec les jeunes d'âge scolaire. Ce premier pas, qui a la réputation d'être le seul qui coûte, commence à être payé de retour.

2. REMEDES ET SOLUTIONS APPORTES PAR LES ENTREPRISES DE TRANSPORT PUBLIC URBAIN POUR LUTTER CONTRE LES AGRESSIONS ET LE VANDALISME

On ne peut pas uniquement répondre au phénomène de l'insécurité en multipliant les gendarmes ou les prisons, ou alors c'est s'orienter vers un tout autre type de société.

Cette réflexion s'applique à notre domaine, et il faut se garder d'une attitude qui ne laisse place qu'à la seule répression.

Non que celle-ci soit superflue ou inopérante : il est toujours utile pour les réseaux de nouer des contacts avec les services de police et du Parquet.

Mais la répression, nous le verrons aussi, n'est parfois que le constat d'un échec, la sanction d'une absence de communication préventive, et peut-être d'un repli frileux de l'institution sur elle-même.

A côté des solutions purement techniques pour lutter contre les agressions et le vandalisme dans les transports publics existent d'autres voies, certes pas toujours faciles, qui demandent à l'entreprise une attitude positive d'ouverture et d'écoute. Ces deux aspects, technique et "psycho-sociologique", sous-tendent à chaque fois le catalogue de mesures que nous allons maintenant examiner.

2.1. Lutter contre le vandalisme

2.1.1. Les solutions techniques : le siège

Nous avons vu qu'en première ligne des victimes du vandalisme figurait le siège du voyageur. L'ascension vertigineuse des destructions a conduit de nombreux réseaux à remettre en cause les sièges classiques en skaï ou en mousse recouverte de tissu. Certains sont revenus à des solutions "spartiates". D'autres ont voulu concilier la réduction des coûts de remise en état avec le maintien d'une certaine image intérieure du véhicule. L'adoption de sièges anti-vandalisme paraît être dans de nombreux cas une bonne solution, ainsi qu'en attestent les trois exemples de Paris, du Havre et d'Angoulême.

-- L'exemple de la RATP :

Avec 2 370 rotondes (banquettes incurvées offrant six places situées à l'extrémité arrière du compartiment des voyageurs) lacérées en 1986 sur ses autobus standard SC 10 et 1 150 sièges lacérés, toujours en 1986, dans les éléments arrières de ses véhicules articulés PR 180, la RATP a été amenée à examiner les solutions techniques pouvant réduire les coûts de remise en état. Ceux-ci se sont montés pour l'année passée à quatre millions de francs pour le réseau routier de la RATP, soit le prix de cinq autobus SC 10 neufs.

Après deux ans d'expérimentation sur deux lignes de banlieue, un siège anti-vandalisme, qui se caractérise par un revêtement armé d'un treillis résistant aux coupures, a été retenu. Ajoutons que le tissu de ce siège résiste aux brûlures de cigarettes et qu'il peut être facilement nettoyé. Au cours des deux années d'essais, aucun de ces sièges n'a dû être remplacé. En revanche, leur confort a été jugé moins bon que celui des sièges classiques par les deux tiers des voyageurs, qui néanmoins l'ont bien accepté.

Dès décembre 1986, les lignes les plus touchées par le vandalisme ont été équipées de ce siège, et onze autres lignes ont suivi au cours de cette année. Les autobus SC 10 standard en exploitation ne seront pas modifiés, mais les 218 véhicules livrés pour l'été 1987 ont été dotés de "rotondes arrières" nouvelles avec six sièges anti-lacération. Le surcoût par véhicule est de 600 francs, le prix d'un autobus standard aux spécifications de la RATP étant, en 1986, de 780 000 francs. Pour les autobus articulés, seuls les éléments arrières seront transformés pour un coût de 26 000 francs par véhicule.

-- L'exemple du Havre :

Le vandalisme qui frappait près de 40 pour cent des 3 886 sièges des autobus havrais coûtait environ 700 000 francs

par an au réseau. De plus, les responsables de l'entreprise avaient noté que le revêtement en tissu des sièges en mousse vieillissait mal, ce qui obligeait à prévoir son remplacement deux fois dans la vie du véhicule. L'objectif de la CGFTE fut donc d'opérer un reconditionnement des véhicules et d'y implanter des sièges anti-vandalisme. Le réseau rédigea pour cela un cahier des charges spécifiant les caractéristiques d'un siège capable de limiter le taux d'intervention à moins de 5 pour cent par an, et le coût d'entretien à moins de 4 000 francs par an et par véhicule standard de 34 places assises.

Plusieurs entreprises répondirent à ce cahier des charges, et un constructeur français étudia un type de siège entièrement nouveau répondant à toutes les exigences du réseau, y compris la contrainte d'un siège dont l'aspect ne constitua pas un recul par rapport à la politique d'image de marque menée depuis plusieurs années.

Ce siège est constitué d'une coque de polypropylène injecté, dans laquelle sont logées deux pièces d'assise et de dossier réalisées à partir du surmoulage par injection d'une nappe armée recouverte de tissu.

Après essais et mise au point, ce siège a été monté systématiquement à partir de 1983 sur les véhicules entrés en parc et sur les véhicules dans le cadre d'opérations programmées de rénovation intérieure.

Les résultats enregistrés sont très positifs. En 1986, sur les 2 600 sièges anti-vandalisme montés sur les autobus du Havre, 52 seulement ont été vandalisés (soit 2 pour cent) et le coût total de remise en état a été de 19 000 francs.

Le surcoût de ce siège par rapport au siège en tissu, soit 400 francs, s'amortit en trois ans grâce à la différence considérable entre les prix de revient annuels des deux équipements (130.48 francs).

-- L'exemple d'Angoulême :

Pour un parc moyen de 89 véhicules, le réseau de la STGA a enregistré, en 1986, 106 interventions sur ses sièges, ce qui a représenté 115 000 francs de dépenses. Le vandalisme entraîne donc à Angoulême un coût de 1 085 francs par intervention, ou de 1 292 francs par autobus.

L'examen de la répartition des interventions et des coûts selon l'âge du véhicule est toutefois très instructif. Les autobus achetés entre 1979 et 1982 subissent une à deux interventions par an pour cause de vandalisme, alors que ce nombre tombe à 0 ou 0.4 intervention par autobus et par an pour les véhicules achetés à partir de 1983.

C'est en effet à partir de cette date que des sièges à coquille de plastique et galette d'assise en tissu équipent les autobus. Ces résultats sont encore renforcés par le fait que les véhicules les plus récents parcourent le plus de kilomètres.

Pour les 24 autobus du parc ainsi équipés, le coût du vandalisme est de 200 francs par an et par véhicule, alors que pour les 65 autobus antérieurs à 1983, et dotés de sièges classiques, le vandalisme coûte pour chacun d'eux 1 700 francs par an.

Cette régression du nombre de sièges vandalisés a permis au service de la production du réseau de la STGA de revoir à la baisse la ligne "vandalisme" de son budget.

Conclusion sur le siège du voyageur : ces trois réseaux-types (grand, moyen et petit) illustrent l'intérêt de l'investissement constitué par le recours au siège anti-vandalisme. Le surcoût de cet équipement, 40 à 50 pour cent plus cher que le siège "classique", est amorti par les économies qu'il permet lorsqu'on l'installe dans les véhicules, dès l'origine, ou dans le cadre de grandes opérations de rénovation intérieure.

2.1.2. Prévenir le vandalisme : la communication

En amont des questions d'ordre technique et financier qu'il pose de manière très directe et quasi quotidienne, le vandalisme demeure d'abord le reflet d'un malaise social ou individuel.

Que l'acte destructeur intervienne pour traduire un manque de relation entre un individu et la société, ou que cet individu projette contre un objet ce qui lui rappelle un désaccord existant entre lui et la société, il y a derrière chaque déprédation, si banale soit-elle, comme un langage à déchiffrer. Affaire de psychologues ou de sociologues ? Peut-être pas : mieux connaître le vandalisme, mieux cerner les populations qui s'y livrent, voici peut-être la voie, sinon d'un remède miracle, du moins d'un commencement de solution.

Qu'est-ce que le vandalisme ? Un acte anonyme, perpétré isolément ou en groupe, visant le plus souvent à détériorer ou à détruire des biens ou des équipements collectifs à l'égard desquels n'existe pas de sentiment de propriété.

Commis en général par des moins de vingt-cinq ans, le vandalisme disparaît chez l'individu avec sa stabilisation sociale (mariage, métier), et avec l'âge. Il n'est donc pas tant affaire de classe sociale que question d'âge.

Les sociologues expliquent le vandalisme sur les transports publics par le fait que tout l'environnement social

a longtemps valorisé, et valorise encore, la voiture particulière, objet privé, prolongement de l'individu et de son domicile. Les véhicules et les équipements de transport collectif, délaissés au profit de la voiture, sont ainsi prédestinés au vandalisme, puisque personne ne se les approprie.

Une action de prévention tournée vers les jeunes, et qui leur permette de se sentir "chez eux" à bord des autobus, semble donc constituer une voie de recherche susceptible de porter ses fruits. C'est dans cette direction que depuis quelques années plusieurs réseaux français ont entrepris de travailler.

-- L'exemple de Montbéliard : l'opération "Bus cool" :

Lorsqu'en 1984, le réseau de la CTPM a approché, sur ses 74 autobus, les 1 000 sièges vandalisés (950 exactement), les responsables ont cherché comment enrayer le phénomène, et ils ont trouvé : une campagne préventive menée par des jeunes à l'adresse d'autres jeunes.

Le réseau s'est en effet rendu compte qu'il pouvait difficilement agir directement auprès des jeunes. Il s'est donc appuyé sur un concepteur publicitaire et la conduite d'une analyse à partir d'entretiens avec des scolaires ayant déjà vandalisé des autobus urbains. Il en est ressorti qu'à côté des difficultés d'ordre familial ou personnel, pouvant expliquer leur attitude, les jeunes ressentent le transport public comme un monde étranger et sans chaleur. Conçu par des adultes, pour des adultes, l'autobus faisait partie d'un univers qui n'était pas le leur, et ils s'y sentaient délaissés, mis de côté.

Une première campagne préventive, conçue avec l'aide du conseil en communication, a été bâtie par un groupe de jeunes venant d'un établissement scolaire "sensible". Un document-support, réalisé en été 1985, a permis de présenter l'action à toutes les classes des lycées et collèges avec un autobus itinérant.

Cette campagne de sensibilisation était assortie d'une promesse destinée à préparer les scolaires à être plus réceptifs au message : les autobus de renfort servant aux doublages de desserte des écoles seraient revus de manière à être entièrement adaptés à leur clientèle. La découpe de peinture extérieure des autobus a fait l'objet d'un concours, jugé par un jury composé d'élèves, d'artistes et de personnalités locales, qui ont sélectionné les meilleurs projets proposés par les écoliers.

Plusieurs centaines de propositions sont parvenues au réseau de la CTPM, et pour concrétiser la promesse, un autobus articulé tout blanc, en attente de décoration, a été mis en circulation à partir du 1er janvier 1986. Le jury a fait son choix en février et en mars 1986, le véhicule a été mis en peinture avec réalisation de la découpe sélectionnée.

Parallèlement, l'aménagement intérieur a été revu, suite aux suggestions du groupe-témoin : musique, sièges de couleur, plateformes, etc.

Le résultat est probant : du 1er janvier au 30 juin 1986, 104 sièges ont été vandalisés, soit une diminution du vandalisme de 84 pour cent par rapport à la même période en 1984. De 2.5 agents affectés aux réparations des dégradations, le réseau est passé à 0.8 personne. Aujourd'hui, ce sont trois "Bus cool" qui circulent sur les lignes scolaires du réseau de Montbéliard.

Cette action exemplaire, qui a permis à des jeunes d'âge scolaire de "s'approprier leur véhicule de transport", n'a été possible qu'avec :

- Un important travail de communication.
- Le concours actif des établissements d'enseignement.
- Et l'appui de la presse locale, qui a très largement fait écho de l'opération.

Cette action ne demeure pas isolée :

D'autres entreprises de transport urbain ont entrepris la même démarche, avec des résultats tout aussi positifs que ceux obtenus à Montbéliard.

A Lille, six autobus de type SC 10 ont été transformés en "Diabolo Bus" et affectés aux lignes desservant certains établissements scolaires. Comme à Montbéliard, les véhicules ont été adaptés à leur clientèle : découpe de peinture extérieure, aménagements intérieurs avec espaces et coin-salon, couleurs vives, musique d'ambiance...

Le réseau de Lille complète cette démarche d'ouverture par un ensemble d'actions qui ont abouti à mettre en place un dialogue permanent entre l'entreprise et les jeunes, dans le cadre d'animations et d'événements périodiques :

- Réalisation d'une information spécifique au "Diabolo Bus" (horaires...).

- Jeux : deux questions par quinzaine concernant la musique et le cinéma sont diffusées sur cassettes à l'intérieur des autobus ; ils permettent de gagner à chaque fois 60 à 80 lots.
- Animations ponctuelles et création d'un club "Diabolo", dont les objectifs sont triples : fidéliser la clientèle des jeunes, affiner la qualité du service fourni et réduire le vandalisme.

Bien que le réseau n'ait pu encore mettre en place des instruments précis pour mesurer l'impact exact de l'opération "Diabolo Bus" sur le vandalisme, il n'a enregistré depuis plus d'un an aucune dégradation sur les six véhicules et, d'une manière générale, les déprédations ont nettement diminué sur l'ensemble des lignes.

Mêmes conclusions à Besançon, où l'introduction de "Diabolo Bus", prévue principalement pour attirer les jeunes, en leur donnant une nouvelle image du transport public, et soulager les lignes régulières aux heures de pointe, a eu aussi d'heureux effets sur la réduction des dégradations volontaires.

En dehors de la décoration spéciale des véhicules, une animation permanente y est organisée sur la base d'un "hit-parade" des chansons diffusées à bord.

En plus de deux ans d'exploitation, ces autobus n'ont enregistré aucune égratignure et restent comme neufs.

2.2. Lutter contre les agressions

2.2.1. Les solutions techniques

Nous passerons brièvement sur ces solutions, pour la plupart connues, et dont les effets sont limités.

- Le cloisonnement du poste de conduite : solution peu appliquée car elle ne résoud rien et son impact commercial est négatif.
- Le radiotéléphone et l'alarme discrète : leur rôle est important, autant pour dissuader d'éventuels agresseurs que pour sécuriser le personnel de conduite ; leur bonne utilisation permet généralement, en cas de difficulté, une prompt intervention des services de police. Il faut noter que certains réseaux demandent à la police de se mettre à l'écoute du trafic radio échangé en soirée entre les autobus et le poste de contrôle.

- L'empoche du conducteur : son existence est une source de risques ; la réduction des sommes détenues par le personnel de conduite peut être un premier moyen de lutte contre l'insécurité. Les deux enquêtes de l'UTP ont montré qu'une relation existait entre le risque d'agression et la valeur de l'empoche.
- L'accompagnement de certains services, à certaines heures, par un agent de maîtrise : cette solution qui a pour but de sécuriser le personnel et les voyageurs est appliquée dans un certain nombre de réseaux français (une vingtaine environ).
- La suppression de certaines dessertes : c'est une solution limite, très négative pour la clientèle, et dont le principal objectif est de faire réagir la population riveraine de la ligne et les élus locaux.

Ces remèdes sont, nous l'avons dit, assez limités, et parfois même difficiles à justifier et à maintenir (suppression de desserte). Ils ont cette caractéristique commune de mettre le réseau sur la défensive, de tenter de soigner les effets mais non de s'attaquer à la cause.

2.2.2. Une chance à saisir : la formation du personnel

Les techniques d'alarme ou de défense passive, c'est bien. La formation du personnel à la résolution pacifique des incidents en cours d'apparition, c'est mieux. Depuis quelques années, certains réseaux se sont orientés vers la formation de leur personnel de conduite et de contrôle, afin de les aider à réagir avec sang-froid aux tentatives d'agression ou aux troubles se produisant dans les voitures.

Ainsi les réseaux de Metz, Lille, Rouen, Bordeaux, Paris, Marseille, Lyon... ont mis au point, seuls ou avec des organismes spécialisés, des sessions de formation adaptée.

-- Un bon exemple de ce que peut être cette formation est fourni par le programme du stage que tout agent de la brigade de surveillance de la RATP (Paris) doit effectuer (programme élaboré par le Dr. Giuliano) :

Après constitution d'un inventaire de cas vécus par les participants, il est procédé à l'élaboration d'un catalogue de situations, analysées en profondeur. Les stagiaires expriment ensuite les lacunes ressenties, notamment en matière de moyens, et les besoins correspondants. Ensuite, le programme passe à la connaissance du public et de ses réactions, selon sa situation, en cas de contrôle, ainsi qu'à celle des différents types de fraudeurs. Viennent ensuite une étude des grands profils

psychologiques, avec les différents types de personnalités, l'analyse de l'influence du lieu et de la relation entre le lieu et l'action. Enfin, une place importante est donnée aux applications pratiques, avec le recours intensif aux techniques des jeux de rôles et de l'analyse transactionnelle, dans lesquelles l'agent "est mis en situation" et doit trouver la bonne parade et la bonne attitude. Ces jeux de rôles sont vidéo-filmés et commentés "à chaud" par le groupe.

Le premier stage de ce type a été effectué en novembre 1983, et en 1984 et 1985, quatre stages ont été effectués chaque année ; cinq ont été organisés en 1986, et cinq en 1987. Douze agents participent à chacun de ces stages, qui sont dispensés en priorité aux personnes ayant choisi de faire carrière à la brigade de surveillance. Autant que faire se peut, un mixage entre agents féminins et agents masculins est réalisé, selon le souhait du Dr. Giuliano.

Ce programme de formation à la résolution des situations conflictuelles a été également retenu par les réseaux de Marseille et de Lille. Il intègre une étude de la personnalité même de chaque contrôleur. Le métier de contrôleur requiert en effet des dispositions psychologiques et de réflexion bien précises : par son attitude, un seul agent peut influencer le comportement entier d'un autobus. Cette connaissance des contrôleurs a permis au réseau de Lille, en tenant compte des personnalités extrêmes, de rééquilibrer la composition des équipes de surveillance.

Cette démarche est tournée vers le dialogue avec la clientèle, avec les clientèles devrait-on dire : en permettant au personnel de contrôle ou de conduite de mieux saisir la diversité des voyageurs, de comprendre leurs attentes ou leurs faiblesses et de réagir en conséquence, elle apporte une contribution positive dans le domaine de la prévention des incidents.

2.2.3. Aller plus loin : le dialogue avec les quartiers

Les violences commises sur le personnel et sur les voyageurs sont le fait de personnes qui habitent la ville, les quartiers desservis par le réseau. Pour comprendre leurs raisons d'agir ainsi, et le cas échéant trouver un remède, il faut aller vers elles. Cette politique novatrice est celle du réseau de la RTM à Marseille.

La méthode mise en place vise en substance à identifier les "groupes sociaux" auteurs de vandalisme ou d'agressions dans les véhicules de transport public, et de déterminer ensuite comment et auprès de qui intervenir pour résorber le phénomène. La répression a son utilité, mais aussi ses limites. Aussi est-ce la plupart du temps d'une autre manière

que la RTM va agir, afin d'engager le dialogue avec les groupes à risques.

La police participe toutefois à l'opération car, pour la RTM, "remonter la filière" pour trouver les vrais responsables ne peut se concevoir sans l'action de recherche et d'investigation des services de police, qui jouent pleinement le jeu.

La RTM a donc connaissance des noms et adresses des individus impliqués. Les identités une fois connues, la riposte à apporter est laissée à l'appréciation du réseau : la plupart du temps, l'action anti-délinquance passera par personnes interposées, auxquelles le réseau aura demandé d'intervenir : le maire de la commune, les familles, telle association, les travailleurs sociaux, les comités de quartiers...

Tout consiste en fait, pour la RTM, à trouver les mesures et à faire ensuite en sorte que ce soit le groupe social, auquel les meneurs appartiennent, qui prenne lui-même en charge ses "trublions". De bons résultats ont été obtenus avec certaines populations de structure homogène, comme les Gitans.

L'"opération-charme" de la RTM -- qui peut consister à mettre un autobus à la disposition d'un groupe à risques pour dialoguer avec lui en allant à sa rencontre -- alliée à la fermeté de la police, reste souvent le seul espoir. La répression n'est parfois qu'un constat d'échec qui ne fait qu'aggraver le climat et envenimer le problème.

C'est pourquoi la RTM, lorsqu'elle engage une opération de rencontre, ralentit dans le même temps les contrôles anti-fraude dans la zone considérée, car ils sont bien souvent le prétexte à la délinquance et au vandalisme, quitte à les réactiver lorsque la situation est assainie.

L'expérience, menée dans deux secteurs très difficiles de l'agglomération de Marseille, a permis de redresser des situations précaires : le réseau peut aujourd'hui envoyer dans ces deux quartiers un contrôleur de titres de transport, sans que se produise aucun incident, ce qui auparavant était inconcevable.

3. EN CONCLUSION : AIDES-TOI...

Si la peur du gendarme figure encore parmi les remèdes utiles pour lutter contre le vandalisme et l'insécurité dans les transports publics de surface, il faut aujourd'hui se rendre à l'évidence que l'on ne saurait s'en contenter.

Pour les réseaux, se cantonner dans une attitude purement défensive de repli sur soi-même, qui n'aboutit qu'à remettre la solution hypothétique de ses problèmes entre les mains d'autres institutions qui ont, elles aussi, d'autres problèmes, n'est pas de nature à apporter des perspectives satisfaisantes.

Rien n'est facile, certes, mais çà et là apparaissent depuis quelques années des actions en nombre encore restreint qui ont, en tous cas, dépassé le stade de l'expérimentation : dialogue avec les quartiers, formation du personnel, adaptation à la clientèle scolaire, sont autant de voies porteuses d'avenir.

Il reste encore beaucoup à faire pour affiner et perfectionner ces nouvelles techniques. Mais elles seules, parce qu'elles impliquent une démarche d'ouverture du réseau vers son environnement, de relation avec la société, de dialogue avec les populations desservies, en un mot une démarche de maturité de l'entreprise, sont de nature à permettre un contrôle efficace et positif dans ses effets, et parfois dans ses causes, du phénomène de l'insécurité.

REMERCIEMENTS

Réaliser ce rapport, notamment sa seconde partie, aurait été chose impossible sans les éléments apportés par MM. AVEROUS (RTM/Marseille), CHERVY (RATP/Paris), DEPIERRE (COTRALI/Lille), IMBERT (CTB/Besançon), SIRET (CTPM/Montbéliard), THOMAS (CGFTE/Le Havre) et THORAUD (STGA/Angoulême).

Qu'ils soient ici remerciés de leur aide précieuse.

LA GRANDE-BRETAGNE

R.H. MEADS

**London Underground Limited
Londres**

LA SECURITE ET LA PREVENTION DE LA DELINQUANCE
LE CAS DU METRO DE LONDRES

SOMMAIRE

1.	AVANT-PROPOS	79
1.1.	Introduction	79
1.2.	Problèmes généraux auxquels sont confrontés les réseaux de transport rapide	80
1.3.	Facteurs propres au métro de Londres	81
2.	NATURE ET AMPLEUR DE LA DELINQUANCE CONSTATEE DANS LE METRO	82
2.1.	Présentation du problème	82
2.2.	Les coûts de la délinquance et du vandalisme ..	83
2.3.	Conséquences des réductions de personnel	83
3.	ANALYSE DES STATISTIQUES SUR LA DELINQUANCE	84
3.1.	Types de délits	84
3.2.	Répartition géographique	86
3.3.	Emplacements des délits dans le réseau du métro	87
3.4.	Variation suivant l'heure de la journée et le jour de la semaine	89
3.5.	Tendances	89
4.	CONCLUSIONS DES ENQUETES AUPRES DES USAGERS	93
4.1.	Introduction	93
4.2.	Résumé des opinions des usagers	93
4.3.	Concordance entre les opinions des usagers et les statistiques sur la délinquance	95
4.4.	Réactions à d'éventuelles mesures présentives	96

5.	MESURES TRADITIONNELLEMENT PRISES DANS LE METRO DE LONDRES	97
5.1.	Maintien de l'ordre	97
5.2.	Télévision en circuit fermé (TVCF)	98
5.3.	Radio et communications	99
5.4.	Signaux d'alarme à la disposition des usagers	99
5.5.	Modernisation, etc., des stations	99
6.	ETUDES RECENTES	100
7.	STRATEGIE FUTURE	101
7.1.	Objectifs généraux	101
7.2.	Principaux éléments de la stratégie	102
8.	MESURES SPECIFIQUES	105
8.1.	Introduction	105
8.2.	Mesures d'ordre technique	106
8.3.	Mesures appliquées dans les trains	107
8.4.	Mesures appliquées dans les stations	109
8.5.	Organisation et mise en place du personnel	112
8.6.	Education et communication	114
9.	LES ETAPES SUIVANTES : PROJETS PILOTES	114
10.	CONCLUSIONS GENERALES	118
ANNEXE :	INFORMATION SUPPLEMENTAIRE SUR L'EVOLUTION DE LA DELINQUANCE EN 1986	121

Londres, juin 1987

1. AVANT-PROPOS

1.1. Introduction

Les problèmes interdépendants de la délinquance, de la sécurité et du vandalisme dans les transports publics font depuis quelques années l'objet d'une attention accrue dans un cadre beaucoup plus général : celui du maintien de la loi et de l'ordre dans nos grandes villes. Du point de vue de l'exploitant d'un moyen de transport public, la multiplication des délits et des actes de vandalisme affecte à la fois les usagers et le personnel. En outre, le fonctionnement des services s'alourdit de coûts supplémentaires résultant de la surveillance accrue que l'on doit exercer sur le réseau, des dégâts matériels provoqués par les vandales et des pertes de recettes encourues quand certains usagers n'osent pas prendre le métro parce que la délinquance les effraie. Ce dernier aspect est particulièrement préoccupant en raison de la concurrence de plus en plus âpre que se font actuellement les services routiers et ferroviaires et de l'obligation où se trouve un service de transport public de défendre de son mieux sa part du marché. Soutenir cette concurrence devient toujours plus difficile et les avantages des transports publics s'amenuisent quand les voyageurs, confrontés au vandalisme et craignant pour leur sécurité personnelle, ne peuvent que trop facilement préférer utiliser une voiture privée.

Telle est donc la situation dans laquelle le présent rapport a été établi, à titre de contribution au débat général sur la délinquance et le vandalisme dans les transports publics. Ce rapport décrit le cas du métro de Londres, sur la base du taux de délinquance et du sentiment de sécurité des voyageurs, des mesures prises dans le passé pour tenter d'améliorer cette sécurité et des propositions actuellement développées et mises en oeuvre pour lutter à l'avenir contre la criminalité. On a donc mis l'accent sur ces questions dans la mesure où elles modifient le fonctionnement d'un réseau lourd de transports rapides desservant une très grande ville, mais une bonne partie de ce qui est indiqué ici pourrait aussi bien s'appliquer à des transports de moindres dimensions -- en particulier à ceux qui fonctionnent sur pistes fixes dans d'autres villes.

1.2. Problèmes généraux auxquels sont confrontés les réseaux de transport rapide

Le fonctionnement d'un transport rapide lourd, si on le compare à celui des lignes d'autobus et de tramways, présente un certain nombre de caractéristiques qui donnent aux aspects de sécurité et de délinquance un relief tout particulier et soulèvent une série de problèmes spéciaux qu'il faut s'efforcer de résoudre.

En résumé :

- Les infrastructures sont importantes (stations, matériel roulant, équipements servant à la vente des billets, bâtiments et installations diverses) et constituent autant de cibles éventuelles pour les déprédateurs.
- Vu la nature des activités, les usagers sont laissés plus ou moins sans supervision, dans les trains comme dans les stations. De plus, des pressions financières s'exercent souvent sur les exploitants pour leur faire réduire les tâches confiées au personnel si bien que, sur place, les agents chargés de superviser le fonctionnement des trains et des stations et de s'occuper des voyageurs sont de moins en moins nombreux.
- Par définition, les réseaux de transport rapide attirent de très nombreux voyageurs dont la seule présence donne à certaines catégories de délinquants la possibilité de commettre leurs méfaits. A ceci s'ajoute le fait que, au milieu d'une foule compacte, il est difficile de désigner exactement les coupables. Il peut donc être extrêmement malaisé de les découvrir.
- Dans un environnement hautement "mobile", un délinquant peut dans bien des cas se dérober aux recherches assez facilement. Certains genres de délits se prêtent particulièrement bien au mode de fonctionnement d'un transport rapide -- c'est notamment le cas du vol à la tire et du vol "à l'arraché" car il est tout à fait facile aux malandrins d'opérer, par exemple, au moment où les usagers quittent un quai encombré pour monter dans les rames. Cette mobilité peut aussi faciliter d'autres catégories de délits (par exemple, les vols qualifiés) qui sont de préférence effectués aux heures creuses de la journée, lorsque le métro est moins fréquenté.

1.3. Facteurs propres au métro de Londres

Dans ce cadre général, la sécurité des voyageurs est largement fonction d'un certain nombre de facteurs particuliers, importants pour la sécurité des usagers dans le cas du métro. Ces facteurs peuvent être plus ou moins pertinents ailleurs, mais ici, à Londres, ils pèsent fortement sur la situation à laquelle nous sommes confrontés.

- En premier lieu, le réseau souterrain est ancien : le premier tronçon de ligne a été mis en service en 1863 et les lignes du centre-ville et de la proche banlieue étaient en majeure partie achevées vers 1910. Contrairement à beaucoup de réseaux récents de transports rapides, il a été créé par étapes et nullement conçu en vue de lutter contre la délinquance. Par exemple, beaucoup de correspondances, à l'origine non prévues comme telles, sont incommodes avec des longs couloirs et des "tournants sans visibilité" qui auraient été "éliminés au stade des plans" si ces plans avaient été établis plus récemment. Au surplus, si l'on avait pu prévoir la situation et si l'on avait disposé des moyens de financement nécessaires, il est certain que les aires de circulation des usagers auraient été prévues selon des proportions plus généreuses, aussi bien pour les salles où l'on délivre les billets que pour les couloirs de correspondance et les quais. L'insuffisance de ces dimensions est à l'origine d'une bonne partie des problèmes de sécurité auxquels nous sommes actuellement confrontés.
- Deuxièmement, le métro de Londres constitue un milieu clos, tout au moins dans sa partie souterraine et dans les stations profondes du "Tube". Cette situation incite l'usager à craindre davantage pour sa sécurité personnelle, notamment aux heures où l'on croise relativement peu de voyageurs. A vrai dire, ce milieu souterrain, clos et parfois désert, est considéré par certains comme particulièrement favorable à la délinquance et influe sur les comportements au point de faire monter le profil des délits réellement commis sur le réseau.
- Troisièmement, le réseau souterrain est en outre hautement diversifié. Les stations, les voies d'accès, etc., sont implantées suivant des plans très variés, les uns simples, les autres extrêmement complexes suivant les modes d'utilisation. L'âge et l'état des stations varient fortement, allant du "très bon" dans beaucoup de stations récemment modernisées à "très insuffisant" dans un certain nombre de stations de banlieue plus anciennes et

moins fréquentées. Ce manque d'homogénéité dans la conception, l'âge et l'utilisation du réseau complique les schémas de répartition de la délinquance dans le métro et rend plus difficile la définition de mesures préventives applicables sur une base générale.

Bien entendu et malgré toutes les difficultés auxquelles les services d'exploitation sont confrontés, il va de soi que l'usager s'attend -- comme c'est son droit le plus strict -- à pouvoir prendre le métro en toute sécurité, à toute heure du jour et dans toutes les parties du réseau. Il va de soi également que les dirigeants du métro londonien doivent être capables de maîtriser cet environnement et de proposer à leurs clients un réseau "sans danger".

2. NATURE ET AMPLEUR DE LA DELINQUANCE CONSTATEE DANS LE METRO

2.1. Présentation du problème

Avant d'examiner plus complètement les conséquences de la délinquance sur le réseau du métro et sur le sentiment de sécurité des usagers, il n'est pas inutile de résumer rapidement la situation actuelle. On doit tout d'abord souligner que, mesurée sur la base du nombre total de délits recensés ou du taux de risque encouru par trajet d'usager, la délinquance ne peut actuellement figurer au nombre des problèmes majeurs qui se posent à l'ensemble des voyageurs du métro. En 1985, pris comme année de référence, un peu plus de 15 000 délits de toutes catégories ont été recensés dans le métro (à l'exclusion des cas de resquille sur les billets), pour un total d'environ 725 millions de trajets répartis sur un réseau comprenant 400 km d'itinéraires et 275 stations. On voit, d'après ces chiffres, que le taux de délinquance est de 1 infraction pour 48 000 trajets. Sur les 15 000 délits répertoriés, environ 1 500 s'accompagnaient de violences (vols qualifiés, agressions et attentats à la pudeur).

Toutefois, si cette délinquance considérée globalement ne représente qu'un risque minime pour les usagers et le personnel du métropolitain, dans certains secteurs de Londres et à certaines heures de la journée le risque peut être beaucoup plus élevé. A ce fait s'ajoute la progression plus inquiétante de la fréquence de certains délits et, en particulier, la gravité des délits de caractère plus violent donne aux appréhensions une cause légitime qui nécessite une action. La façon dont la situation se trouve décrite dans les médias est venue aggraver ces craintes alors, qu'en termes absolus, la courbe des délits commis dans le métro a progressé sensiblement au même rythme que dans le reste de Londres.

Quoi qu'il en soit, l'image du métro se détériore dans l'esprit du public en général (et dans celui des femmes en particulier) et cette image doit absolument être améliorée si l'on veut éviter qu'à plus long terme (les attitudes à l'égard du métro n'en souffrent. A l'heure actuelle, malgré les appréhensions en matière de délinquance et de sécurité, le métro de Londres est encore considéré comme assez attrayant pour transporter plus de monde que jamais et le nombre de trajets actuellement effectués est supérieur de plus de 50 pour cent à celui de 1982.

2.2. Les coûts de la délinquance et du vandalisme

Il est extrêmement malaisé d'évaluer de façon réaliste ce que la délinquance et le vandalisme coûtent au métro de Londres. Toutefois, selon une estimation sommaire, les coûts les plus facilement identifiables pourraient être de l'ordre de dix millions de livres sterling par an. Ce chiffre comprend les coûts des effectifs de la police spécialisée (se référer à la Section 5, ci-après), les coûts encourus pour réparer les dégâts commis par les vandales et pour effacer les graffiti, les pertes de temps du personnel à la suite des agressions et les autres coûts identifiables. Il comprend également, sur la base de recherches consacrées aux attitudes, un montant estimé qui correspond aux pertes de recettes résultant des craintes inspirées à certains usagers potentiels lesquels, craignant pour leur sécurité personnelle, se sont abstenus de prendre le métro.

Cette estimation des coûts de la délinquance et de sa prévention est à comparer aux dépenses totales prélevées sur les recettes annuelles pour l'ensemble du métro de Londres, soit environ 315 millions de livres sterling en 1986/87 (à l'exclusion de l'amortissement et du remplacement du matériel).

2.3. Conséquences des réductions de personnel

Dans l'examen consacré à la situation actuelle, on doit aussi tenir compte des plans destinés à réduire les effectifs du personnel dans les rames et les stations. Si on le compare à beaucoup d'autres entreprises de métro, le réseau de Londres emploie une assez forte proportion de main-d'oeuvre, en partie pour des raisons historiques, vu son ancienneté. Toutefois, des plans actuellement en cours d'exécution prévoient notamment d'augmenter le nombre des rames qui fonctionnent avec un seul agent et de réduire fortement le nombre des préposés à la vente des billets. De ce fait, le personnel des stations et des rames en circulation sera moins nombreux conformément à l'objectif retenu qui est d'arriver à un mode d'exploitation ayant un meilleur rapport coût/efficacité.

Toutefois, sur le plan de la sécurité, le public en général a le sentiment que ces réductions de personnel ont lieu au moment même où les craintes qu'inspirent la délinquance et le vandalisme vont croissant. Il faut donc relever le défi qui consiste à augmenter la sécurité tout en réduisant le nombre des employés présents dans leurs rôles traditionnels et mieux utiliser un personnel moins nombreux pour aider le voyageur à se tranquilliser. Je reviendrai au Paragraphe 8.5 sur ce point.

3. ANALYSE DES STATISTIQUES SUR LA DELINQUANCE

3.1. Types de délits

Les délits signalés font l'objet de statistiques comparatives établies pour le métro de Londres et on trouvera à la Figure 1 une ventilation des infractions recensées en 1985, soit un peu plus de 15 000 au total. Au moment de l'établissement du présent rapport, l'année 1985 était la dernière pour laquelle on disposait d'une analyse complète.

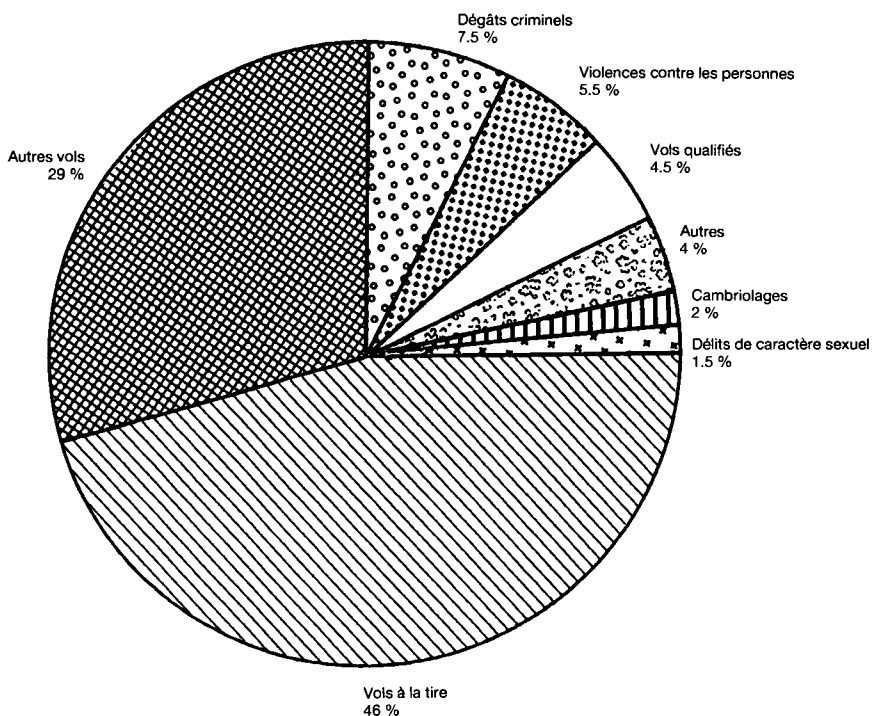
En résumé :

- Les larcins aux dépens des personnes (vols à la tire) sont les délits les plus courants, avec plus de 45 pour cent du total en 1985, soit environ 7 050 cas recensés. La plupart du temps, les objets volés sont des sommes d'argent et des cartes de crédit. Toutefois, bien que ces vols soient les plus nombreux, les usagers ne considèrent pas en général que les vols à la tire constituent un danger majeur.
- Les autres formes de vols (c'est-à-dire les vols d'objets par d'autres procédés que le vol à la tire) viennent immédiatement ensuite et représentent encore 29 pour cent du total des délits signalés en 1985, soit environ 4 400 cas. Là encore, cette catégorie de délits n'apparaît généralement pas aux usagers comme constituant un danger majeur.
- Les dégâts d'origine criminelle notamment ceux provoqués par le vandalisme et les graffiti ont représenté quelque 7.5 pour cent des délits enregistrés en 1985 mais il est évident que de très nombreux incidents n'ont pas été signalés.

Les infractions de ce genre n'ont pas seulement de lourdes conséquences financières pour le métro de Londres mais exercent aussi sur l'environnement une action négative qui, à son tour, ébranle la confiance que les usagers peuvent avoir dans le réseau.

Figure 1. LA DÉLINQUANCE DANS LE MÉTRO
EN 1985

Le nombre total des délits enregistrés en 1985 a été d'environ 15 000
(à l'exclusion des cas de resquille, etc.)



Récemment encore, graffiti et vandalisme restaient des phénomènes relativement mineurs mais, depuis trois ans, leur fréquence et en particulier celle des graffiti a spectaculairement progressé malgré l'énergie déployée pour découvrir les coupables et pour effacer les marques aussitôt que possible après leur apparition. Un tel "décor" crée un sentiment d'insécurité chez certains usagers et en particulier chez les femmes à qui le réseau semble infesté de malfaiteurs. De plus, dans les stations, les zones les plus touchées sont souvent -- on n'en sera pas

surpris -- celles qui sont le moins surveillées. Les graffiti qui recouvrent les rames, à l'extérieur comme à l'intérieur, sont une évidente imitation du style plus répandu que l'on constate, par exemple, dans certaines régions des Etats-Unis.

- Les vols qualifiés, voies de fait et attentats à la pudeur sont les délits que les usagers craignent le plus en raison de leur gravité et de leur progression relativement rapide depuis quelques années (voir, ci-après, le Paragraphe 3.5). En 1985, quelque 1 500 délits ont été signalés dans ces catégories. Ce chiffre peut sembler élevé en termes absolus mais il est à rapporter aux 725 millions de trajets que les usagers ont effectués au cours de l'année. Le risque de voir un incident grave se produire durant un trajet quelconque est donc tout à fait minime -- de plus, en raison de l'accroissement de la fréquentation, le risque par voyageur est actuellement à un niveau sensiblement identique à celui de 1982.

Quatre observations particulières sont à faire à propos des vols qualifiés et des délits de violence :

- i) L'usage relativement fréquent d'armes offensives dans le cas des vols qualifiés : elles sont utilisées dans plus d'un tiers des cas.
- ii) Environ 75 pour cent des vols qualifiés et des agressions ont eu des hommes pour victimes. Cette constatation va à l'encontre de l'idée très répandue que les femmes sont davantage exposées à ce genre d'attaques.
- iii) Pour ce qui est des agressions et voies de fait contre des personnes, 68 pour cent visaient des voyageurs, 13 pour cent des employés du métro et 19 pour cent des agents de police.
- iv) Evidemment, les auteurs des délits les plus graves sont, en majorité écrasante, des hommes, avec près de 95 pour cent du total. Il est également significatif que ceux-ci appartiennent en grande partie aux classes d'âges les plus jeunes, notamment à celle qui va de 19 à 22 ans.

3.2. Répartition géographique

Dans l'enceinte du métro de Londres, loin d'être uniformément répartie, la fréquence des délits varie très fortement suivant leur emplacement géographique et reflète largement la situation qui règne à l'extérieur des stations

dans les quartiers de Londres que le métro dessert. On n'en sera sans doute pas surpris. De plus, certains genres de délits sont très fréquemment commis dans un nombre assez limité de stations. Il n'est peut-être pas sans intérêt de formuler les observations générales suivantes :

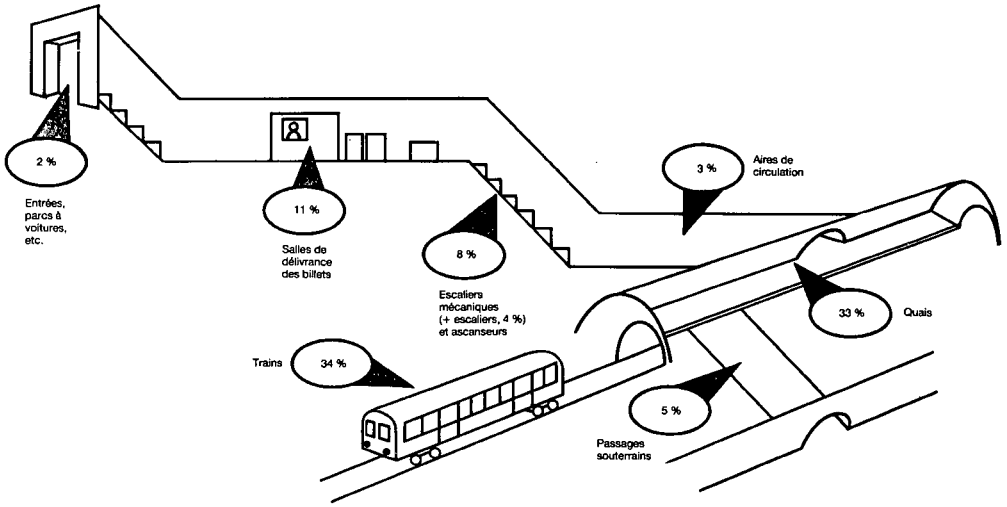
- i) Dans la grande banlieue que dessert le métro, beaucoup de stations de surface n'ont guère ou pas du tout de problèmes de délinquance contre les personnes, et les incidents parfois constatés néanmoins sont normalement de nature isolée. Toutefois, le cas de vandalisme et les graffiti ont tendance à devenir plus fréquents.
- ii) Les cas de vol à la tire, qui sont les délits les plus courants, sont très largement concentrés dans les stations très animées du centre-ville, en particulier dans celles que fréquentent les touristes et les personnes de passage à Londres. Ces stations sont évidemment celles qui présentent les meilleures occasions de commettre ce genre de délit : vu le nombre élevé des voyageurs qui se pressent dans les secteurs les plus fréquentés du réseau, les voleurs ont là de bonnes chances d'une part de commettre leurs larcins impunément, d'autre part de prendre comme victimes des personnes ayant sur elles des sommes intéressantes.
- iii) Les délits les plus graves -- vols qualifiés et agressions contre les personnes -- sont également concentrés dans un nombre relativement faible de stations qui tendent à rester sensiblement les mêmes. Les sites où les délits de ce genre sont les plus fréquents sont, la plupart du temps, les stations très profondes situées sur un ou deux tronçons bien précis des lignes de la proche banlieue. Ces stations font actuellement l'objet de mesures particulières. Toutefois, ce genre de délit est également à craindre dans un certain nombre des grandes correspondances du centre-ville.

Bien évidemment, cette répartition géographique de la criminalité a des incidences sur les mesures prises pour lutter contre elle et, avant tout, pour la prévenir. Je reviendrai sur cette question dans la suite du présent rapport.

3.3. Emplacements des délits dans le réseau du métro

Quand on étudie les principales caractéristiques de la délinquance, il est également intéressant d'analyser la répartition des différents cas suivant leur emplacement. Pour les délits graves, ceux que les usagers appréhendent le plus, la Figure 2 donne une répartition globale de ces emplacements.

Figure 2. LIEUX OÙ LA VIOLENCE S'EST MANIFESTÉE ?



Source : Group Planning 1984.

En résumé :

- Un tiers environ de tous ces actes délictueux est commis dans les trains mêmes.
- Un autre tiers est commis sur les quais où les usagers sont plutôt vulnérables parce que debout et attendant leur train. Les quais sont le principal emplacement pour les actes délictueux commis dans les stations.

-- Les autres délits sont commis ailleurs, notamment dans les couloirs et passages souterrains, sur les escaliers mécaniques et dans les salles où l'on délivre les billets. En réalité, la fréquence des actes délictueux commis dans les passages souterrains et les couloirs est assez inférieure à celle qu'estiment les usagers.

Là également, cette répartition a des conséquences sur les mesures que nous devons prendre pour venir à bout de ce problème, d'une part sur le plan de la politique du personnel et de la surveillance du réseau, mais aussi sur le plan des techniques mises en oeuvre pour venir au secours des voyageurs.

3.4. Variation suivant l'heure de la journée et le jour de la semaine

Le sentiment commun est que la période la plus dangereuse, celle où les délits sont le plus à craindre dans le métro, se situe en fin de soirée. A coup sûr, la situation varie fortement suivant l'heure de la journée et, en 1985, la fréquence des délits les plus graves (vols qualifiés et violences contre les personnes) allait plutôt en augmentant tout au long de la journée, pour atteindre un maximum en fin de soirée. Cette évolution était particulièrement nette dans le cas des agressions dirigées contre des usagers et plus de 20 pour cent des agressions recensées ont été commises entre 23 heures et minuit. La courbe des agressions contre le personnel d'exploitation était identique, passant par un maximum pendant les deux dernières heures de la journée d'activité qui se termine à 1 heure du matin. Toutefois, dans le cas du vol à la tire, la situation est différente et la fréquence des vols passe par un maximum aux heures de pointe, en milieu de matinée et en fin d'après-midi, avec une légère baisse après l'heure du déjeuner. Là également, ces heures sont les plus favorables à ce genre de délits en raison de la foule qui se presse alors dans le métro.

Les variations sont également notables suivant le jour de la semaine et, en 1985, les actes délictueux de toutes catégories tendaient à se multiplier les vendredis et samedis, ce qui n'est pas vraiment surprenant. Les agressions aussi tendent à se produire les jours où l'heure de pointe de la fin de la soirée est la plus marquée. Dans le cas du vol à la tire on constate également, il fallait s'y attendre, une pointe saisonnière notable pendant les mois d'été, saison où le mouvement touristique passe par un maximum.

3.5. Tendances

Les tendances relevées dans les principales catégories d'actes délictueux enregistrés dans le métro depuis 1975 sont

Figure 3a. **ÉVOLUTION NUMÉRIQUE DES DIFFÉRENTS DÉLITS ENREGISTRÉS DANS LE MÉTRO**



Nombre (en milliers)

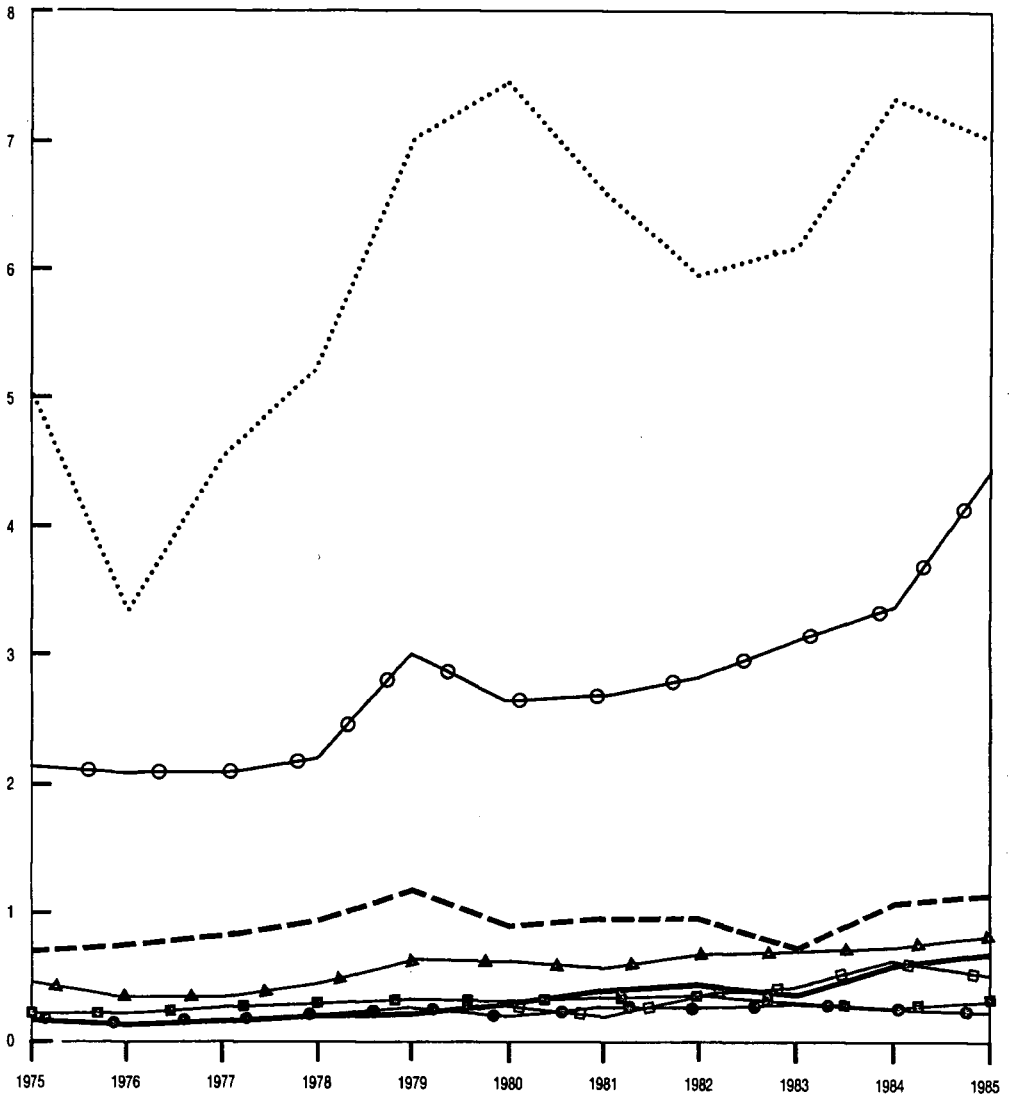
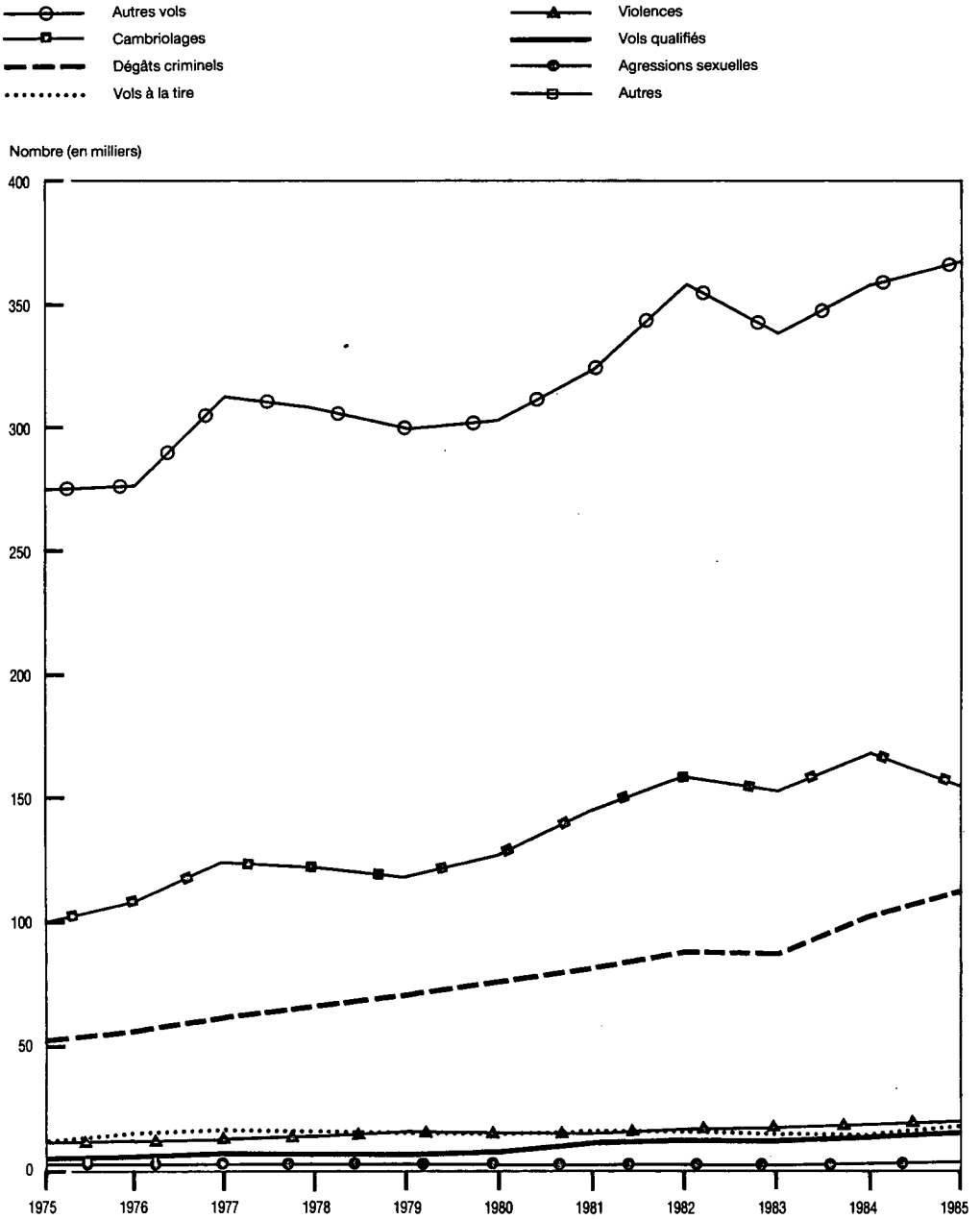


Figure 3b. **ÉVOLUTION NUMÉRIQUE DES DIFFÉRENTS DÉLITS ENREGISTRÉS
DANS LA ZONE RELEVANT DE LA POLICE MÉTROPOLITAINE**



indiquées dans les Figures 3a et 3b qui contiennent aussi les mêmes informations pour l'ensemble de la zone dont la police métropolitaine a la charge, c'est-à-dire Londres et sa banlieue immédiate. Depuis 1975, le nombre des délits constatés dans le métro (à l'exclusion des tricheries sur les billets) a augmenté de 68 pour cent environ mais, dans le cas des délits les plus graves (vols qualifiés et violences contre les personnes), la progression est de 160 pour cent. Toutefois, il ne faut pas oublier qu'au cours de la même période l'augmentation générale du nombre des usagers du métro a été de 27 pour cent, passant de 601 millions à 762 millions de trajets par an. Pour l'ensemble de la zone relevant de la police métropolitaine de Londres, les chiffres correspondants donnent une progression de 53 pour cent du total des délits enregistrés entre 1975 et 1985, pourcentage qui passe à environ 130 pour cent dans le cas des délits plus graves.

Il ressort donc de ces tendances que, grosso modo, le nombre des délits commis dans le métro au cours des dix dernières années a augmenté à un rythme légèrement plus rapide que pour l'ensemble de Londres. Il n'y a pas là de quoi pavoiser mais ces chiffres montrent bien que le problème ne se limite pas au seul réseau des transports. En revanche, le nombre des actes délictueux les plus graves et en particulier des vols qualifiés commis dans le métro a progressé plus rapidement et c'est cette tendance préoccupante qui a fait conclure à la nécessité d'une étude plus détaillée du problème. Néanmoins, il convient de souligner que :

- i) Dans le cas des vols qualifiés, la situation s'est au moins améliorée en 1986 puisque leur nombre a légèrement baissé. Cette baisse, consécutive à un effort spécial de la part de la Police, donne à penser que de tels efforts peuvent dans une certaine mesure réussir à renverser la tendance.
- ii) Comme on l'a vu plus haut, les risques dans ce domaine, calculés par trajet d'usager, restent extrêmement faibles avec environ un cas sur 48 000 trajets pour tous les délits et avec un cas pour 490 000 trajets pour les agressions contre les personnes. Pour chercher à remettre ces chiffres dans leur perspective exacte, précisons qu'en 1985, on a compté, par exemple, davantage de vols qualifiés dans la zone de Brixton (dans la partie sud de Londres) que dans tout le métro. Les tendances doivent assurément être suivies de très près mais il ne faut pas s'exagérer la gravité de la situation.

4. CONCLUSIONS DES ENQUETES AUPRES DES USAGERS

4.1. Introduction

Dans les paragraphes précédents, je me suis efforcé de présenter, sur la base des statistiques disponibles, un tableau objectif de la nature et de la fréquence des délits commis dans le métro. Toutefois, ce n'est pas nécessairement de cette façon que l'utilisateur conçoit réellement la situation et, dans la présente section, l'auteur examine, en s'aidant des recherches consacrées aux attitudes, l'opinion que les usagers eux-mêmes peuvent avoir du risque de se trouver victime d'un acte délictueux. Du point de vue des responsables du métro de Londres, cette opinion est importante si elle dissuade des voyageurs éventuels de prendre le métro, avec les incidences sur les recettes que cette abstention comporte. Le point de vue de l'utilisateur a, en outre, l'importance d'indiquer les priorités à donner aux différents problèmes de sécurité et aux mesures à prendre pour les résoudre.

4.2. Résumé des opinions des usagers

Les responsables du Métro de Londres ont récemment effectué sur les attitudes plusieurs enquêtes qui leur ont donné une idée générale du point de vue des usagers en matière de délinquance et de sécurité. Ces enquêtes les aident à suivre l'évolution de la situation.

En résumé :

- De toute évidence, le public considère en général que la priorité revient aux mesures de sécurité et les recherches confirment que la délinquance et la violence en général sont perçues par lui comme des problèmes qui se posent aussi bien à l'échelle du pays qu'à l'échelle de la ville de Londres dans son ensemble. Toutefois, les craintes exprimées à propos de la sécurité dans le métro sont en général exagérées, surtout dans le cas des stations excentriques de banlieue où, en fait, les problèmes réels d'agressions contre les personnes sont très rares, même tard dans la nuit.
- Les délits assortis de violences contre les personnes (c'est-à-dire les vols qualifiés et les agressions) paraissent être ceux qui inquiètent le plus les usagers, bien que les femmes (ce n'est pas surprenant) craignent surtout les agressions de caractère sexuel. Comme je l'ai indiqué plus haut, des méfaits comme le vol à la tire ne sont pas actuellement considérés comme particulièrement

inquiétants, d'une part en raison de leur nature largement "non-violente" mais aussi parce que les personnes interrogées semblent estimer, au moins jusqu'à un certain point, que c'est la faute des voyageurs s'ils se font voler.

-- D'une façon générale, l'usager est moins inquiet pour sa sécurité aux heures de pointe, quand il est entouré de nombreux autres voyageurs et quand il a le sentiment qu'aucun autre mode de transport ne peut concurrencer le métro. Certains voyageurs, les femmes surtout, considèrent comme "assez inquiétants" les trajets effectués pendant la période creuse du milieu de la journée, particulièrement lorsque les rames sont plus espacées. Toutefois, ce sont les trajets du soir qui donnent lieu aux appréhensions les plus vives et ces craintes sont partagées par les hommes, notamment dans les classes d'âges les plus élevés. Les enquêtes montrent aussi que le soir beaucoup des personnes interrogées préfèrent prendre l'autobus ou une voiture ou encore ne pas se déplacer du tout.

-- Les parties les moins fréquentées du réseau métropolitain sont en général celles que le public appréhende le plus. Les rames sans voyageurs inquiètent davantage que les stations vides mais à l'intérieur des stations ce sont les passages souterrains, couloirs et ascenseurs déserts qui suscitent une anxiété particulière. Toutefois, ce n'est pas uniquement dans le métro que l'on craint la violence et l'on constate souvent que l'éventualité d'une agression à l'extérieur de la station, par exemple, suscite les mêmes angoisses. En l'occurrence, dans certains quartiers, le trajet à effectuer au milieu de la nuit entre la station et le domicile est également considéré comme un problème.

Les recherches suggèrent que la crainte des actes de violence réduit notablement le nombre des trajets en métro effectués pour se rendre chez des amis, etc. ; là encore, cet effet dissuasif joue surtout dans le cas des femmes. Les principales causes de malaise sont la présence de voyous en général et, plus précisément, le passage des foules du football, ensuite les ivrognes enfin une "intimidation générale". En revanche, les chanteurs et les musiciens ne sont pas considérés comme une menace pour la sécurité et certains éléments du public les accueillent même avec plaisir parce que "rassurants".

L'aspect de la station et de ses abords immédiats contribue notablement à créer un sentiment de détente ou de malaise. En particulier, le fait qu'une station soit sale, en mauvais état, vandalisée et couverte de graffiti est à

l'origine d'une certaine anxiété car c'est la preuve d'une absence de surveillance. Des stations propres, pimpantes et bien éclairées suscitent beaucoup moins d'appréhension. Le mauvais agencement d'une station, notamment l'existence de couloirs interminables ou de tournants sans visibilité, peut également faciliter les agissements des malfaiteurs et aviver les craintes.

Il est important de rendre plus accessibles les employés en service car leur présence tend à "humaniser" un réseau de transport souvent jugé impersonnel et exerce, semble-t-il, une action préventive sur la délinquance et les agressions.

4.3. Concordance entre les opinions des usagers et les statistiques sur la délinquance

Telles qu'elles ressortent de l'enquête, les notions que les voyageurs ont de la situation concordent en général assez bien avec les faits, représentés par les statistiques de délinquance, tant que l'on s'en tient aux caractères généraux de celle-ci. Toutefois (et ce n'est pas surprenant), les usagers surestiment beaucoup l'échelle du problème, si bien que les craintes inspirées par les actes délictueux (surtout lorsqu'ils sont assortis de violences) sont bien plus répandues que ne le justifient les statistiques. Néanmoins, il ne faut pas se dissimuler que beaucoup d'incidents, voire d'incidents graves, peuvent ne pas figurer dans les statistiques, déformant ainsi l'image qu'elles donnent de la situation.

Au surplus, les recherches effectuées et les données statistiques s'accordent nettement à désigner la fin de la soirée comme la principale période où l'on peut craindre des délits accompagnés de violence bien que, là encore, la représentation que l'on se fait du risque encouru paraisse exagérée. A cet égard, on notera que pour la plupart des gens la crainte d'effectuer un trajet en fin de soirée se fonde sur des informations de seconde et troisième main sur une expérience personnelle, et que la description des incidents donnée dans les médias les a sans doute beaucoup impressionnés. C'est là un aspect particulièrement important à ne pas oublier, vu l'action considérable que les reportages des médias peuvent exercer dans ce domaine.

Il convient également de faire deux remarques particulières :

- 1) Tel qu'elle ressort des recherches, l'idée que l'on se fait des victimes probables est quelque peu inexacte. En particulier, selon les résultats de ces recherches, le public considère les femmes comme les victimes désignées des agressions et voies de fait alors qu'en réalité 70 pour cent des victimes sont des hommes.

- ii) Le public semble avoir une certaine connaissance des catégories de stations où les problèmes de délinquance sont les plus graves mais ses craintes paraissent davantage fondées sur le fait de l'isolement que sur le risque d'un délit réel. En conséquence, les usagers tendent à surestimer les risques encourus, par exemple, dans les stations de banlieue plus tranquilles. Sur un plan plus général, ils se représentent de façon très exagérée les risques d'agression qui, même dans les stations les plus mal fréquentées, demeurent tout à fait minimes.

4.4. Réactions à d'éventuelles mesures préventives

Les recherches effectuées montrent que l'amélioration de la sécurité et de la sûreté est prioritaire dans l'esprit de ceux qui ont répondu au questionnaire puisque, lorsqu'elle fait l'objet d'une question séparée, elle est mieux cotée que la modernisation des stations, l'amélioration des informations données aux usagers ou l'amélioration des horaires. La plupart des voyageurs veulent avant tout être rassurés et demandent des mesures de dissuasion plutôt qu'une action plus poussée pour arrêter les délinquants. Toutefois, ils se soucient également beaucoup de pouvoir faire rapidement venir des secours.

Le principal élément de nature à apaiser les craintes paraît être de mettre davantage en évidence la présence des employés du métro ; la préférence du public va à davantage de personnel, ou de policiers, en uniforme. Toutefois, la présence d'autres usagers est également considérée comme rassurante, même si les gens n'ignorent pas qu'à elle seule cette présence ne servirait pas à grand'chose en cas d'incident. On estime en général qu'il incombe au personnel en uniforme de convoquer la police, non de se mêler personnellement de la situation.

De même, les recherches montrent que les usagers se félicitent de l'installation d'équipements comme des caméras de télévision en circuit fermé et des signaux d'alarme, considérés comme un moyen d'accélérer l'arrivée des secours. De plus, l'amélioration de l'environnement dans les rames et les stations peut faciliter les choses, car les préférences relatives indiquent que, dans des voitures à peu près vides, l'état de la rame est jugé comme particulièrement important.

Enfin, au cours de cette recherche, on a cherché à savoir si les personnes interrogées voyageraient plus souvent si l'on appliquait les mesures qu'elles préconisent. Un tiers environ se sont déclarées "davantage disposées" à prendre le métro si c'était le cas mais ce trafic-voyageur éventuel est à considérer avec une extrême prudence, vu les techniques d'enquête qu'il faut utiliser et le risque d'obtenir des réponses biaisées à ce genre de question. Bien entendu, il est

également utile d'insister sur le fait que pour être amené à prendre le métro plus souvent le public devra d'abord s'estimer suffisamment en sûreté dans les rues qui séparent son domicile de l'entrée du métro, ainsi que dans le métro même. Cette condition est primordiale et montre bien l'importance d'aborder les questions de sécurité à l'échelle de la collectivité.

5. MESURES TRADITIONNELLEMENT PRISES DANS LE METRO DE LONDRES

Les questions de sécurité et de prévention de la délinquance attirent présentement l'attention mais, depuis de longues années, le Métro de Londres prend des mesures pour réprimer la délinquance et le vandalisme et donner plus de sécurité aux usagers ainsi qu'au personnel du métro.

Grosso modo, ces mesures matérialisent comme suit une réflexion sur le personnel, les équipements et l'agencement des stations.

5.1. Maintien de l'ordre

Une police spécialisée, qui est un élément de la British Transport Police, a pour tâche de faire régner l'ordre dans les locaux, biens et services du réseau métropolitain. Ses agents assurent une large gamme d'activités dont beaucoup sont analogues à celles qu'effectuent au Royaume-Uni d'autres forces de police civile, comme de prévenir les actes délictueux et de découvrir leurs auteurs, maintenir l'ordre public, récupérer les objets volés et arrêter les coupables. En outre, compte tenu des devoirs et contraintes propres à un réseau lourd de transports rapides, la British Transport Police assure au métro de Londres un concours spécialisé comme la protection de son personnel et de ses biens, les enquêtes sur les accidents ferroviaires et la prévention des attentats terroristes sur le réseau.

Le nombre total des agents en service est actuellement porté à 350 environ et ils ont à s'occuper de la totalité du réseau tout au long de la journée, de l'ouverture à la fermeture des portes du Métro. Le recours aux forces de police doit donc forcément être sélectif, vu la croissance des besoins et le fait que l'on doit consacrer du temps aux comparutions devant les tribunaux, aux tâches pour assurer l'ordre public et aux autres activités de caractère général. Néanmoins, on souhaite augmenter les effectifs de police présents "sur le terrain", en particulier dans les zones sensibles aux moments cruciaux de la journée.

En dehors de Londres et dans le monde entier, il est assez fréquent de voir les entreprises de métro disposer d'une police spéciale. Certaines d'entre elles, comme la "New York Transit Police", réussissent à obtenir de bons résultats, bien que créées par étapes et pour faire face à des problèmes particuliers. Dans le cas de réseaux plus récents, comme les métros de Hong Kong et de Washington, les avantages que présente l'existence d'unités spécialisées, créées dès la mise en service du réseau et conçues pour travailler en étroite liaison avec les exploitants (ce qui est le cas à Londres) ont été abondamment démontrés. Dans l'un et l'autre cas, ces unités ont oeuvré de façon très efficace pour assurer le maintien de la loi et de l'ordre et mettre en évidence la présence de la police. Il est indéniable que beaucoup des problèmes de criminalité et de vandalisme sont communs à tous les réseaux de métro. A Hambourg, on pratique une autre méthode, néanmoins fondée sur le principe d'une force de sécurité spécialisée. Dans cette ville, le "U-Bahn" n'a pas de police propre mais a créé un petit groupe civil de sécurité qui patrouille le réseau. Enfin, à Paris, on trouve un exemple d'une force de police spécialisés travaillant aux côtés d'un corps de sécurité privé, la police concentrant son action sur les problèmes les plus graves.

5.2. Télévision en circuit fermé (TVCF)

Ces circuits, installés dans plus de 50 stations de métro, ont été mis en place pour des raisons largement opérationnelles, à savoir :

- Mettre les conducteurs à même de surveiller les quais depuis les rames à un seul poste de conduite.
- Contribuer à régulariser le fonctionnement des stations, observer les mouvements des rames et surveiller les arrivées et départs des usagers.

Le plus souvent, les avantages de la TVCF en matière de sécurité ne viennent qu'au second plan. Toutefois, dans le sud de Londres, sept stations de la "Northern Line" ont été ainsi équipées pour des raisons de sécurité et dotées d'appareils d'enregistrement vidéo branchés sur une banque centrale d'écrans-témoins. Pour qu'un tel dispositif soit efficace, il est important d'en suivre le fonctionnement avec vigilance et d'entretenir avec soin les équipements.

Tout ceci est également conforme à ce qui se fait ailleurs car la mise en place de TVCF pour des raisons de service et de sécurité est une pratique courante dans tous les métros du monde. Là aussi, l'expérience montre que, pour remplir son office, une telle installation doit faire l'objet d'une vigilance de tous les instants.

5.3. Radio et communications

Présentement, le Métro de Londres dépend principalement du téléphone pour ses communications et il dispose d'un réseau privé très complet. En outre, beaucoup de trains ont été dotés de radios -- ce qui a nécessité de lourds investissements -- pour que les conducteurs puissent rester en contact étroit avec les contrôleurs de lignes. En dehors de cela, le recours à la radio est toutefois limité à l'heure actuelle et c'est ainsi que, par exemple, le dispositif radio de la police est seulement partiel. Cette situation découle largement du niveau des coûts nécessaires pour surmonter les difficultés techniques qui s'opposent à la bonne propagation des signaux radio dans les tunnels très profonds du réseau souterrain. Les exploitants des métros situés ailleurs dans le monde ont fait de la radio un élément essentiel de leurs réseaux de communication et les employés, comme les policiers, y utilisent couramment des appareils individuels.

Quoi qu'il en soit, des décisions prises au cours des six derniers mois autorisent les investissements nécessaires pour développer le dispositif radio de la police de façon à couvrir les stations clés du réseau. La priorité a été donnée à cette mesure en raison des avantages qu'elle présente en matière de sécurité. Ce sera la première étape d'une stratégie visant à créer un système très complet de communications mobiles et je reviendrai sur cet aspect dans la Section 8 où sont décrits nos plans généraux d'aménagements futurs.

5.4. Signaux d'alarme à la disposition des usagers

Tous les trains sont équipés de signaux d'alarme à manoeuvrer en cas d'urgence. De plus, sur la ligne "Victoria" dont le fonctionnement est automatisé, des boutons d'alarme sont disposés sur les quais.

5.5. Modernisation, etc., des stations

La modernisation et la rénovation du réseau sont comprises dans la stratégie du métro de Londres et c'est ainsi qu'un programme de modernisation des stations a été approuvé en 1981, pour rénover à des degrés divers l'apparence de 130 stations du réseau. Ce travail est maintenant achevé dans près de trente stations, y compris notamment un certain nombre de grandes implantations du centre-ville où, en raison de l'importance de la circulation, on a pu justifier un plan de modernisation très complet, avec le remplacement des finitions dans toute la stations. Des travaux sont actuellement en cours dans trente autres sites.

Les recherches ont montré que l'état des stations détermine largement l'impression globale que le public a du

métro. Si une meilleure apparence ne peut, à elle seule, dissiper les appréhensions, elle y contribue toutefois dans une large mesure. Au surplus, une modernisation peut être l'occasion d'incorporer dans les installations, quand cela se peut, des matériaux anti-graffiti et anti-vandalisme.

La modernisation des stations est étroitement associée aux questions d'éclairage. Un des facteurs qui donnent naissance à des inquiétudes en matière de sécurité est l'insuffisance des normes d'éclairage et, en particulier, les angles et passages obscurs où peuvent se dissimuler des agresseurs éventuels. Toutefois, le Métro de Londres est maintenant en majeure partie ré-équipé selon des normes d'éclairage modernes, ce qui a beaucoup contribué à diminuer les craintes des usagers dans les stations réaménagées jusqu'à présent au titre du Programme.

6. ETUDES RECENTES

Les actions et mesures décrites dans la précédente section concernent essentiellement ce que le métro de Londres a fait dans le passé mais, depuis deux ans, les questions de délinquance et de sécurité font l'objet d'études attentives grâce à :

- La création par l'Administration centrale, en janvier 1986, d'un "Steering Group on Crime on the Underground" (groupe de direction sur la criminalité dans le métro) au titre de son programme général, élaboré pour contribuer à résoudre les problèmes qui se posent dans les quartiers du centre-ville. Le rapport du Groupe, publié en novembre 1986, contient toute une série de recommandations dont je parlerai dans les dernières sections du présent rapport.
- Les mesures spécifiques prises par le métro de Londres pour s'attaquer plus directement aux problèmes. Il a notamment engagé des consultants pour effectuer un examen détaillé de la situation et recommander pour l'avenir l'adoption d'une stratégie de sécurité plus générale.

Une constatation importante se dégage de ces deux études, à savoir que le métro de Londres ne peut à lui seule résoudre les problèmes de sécurité qui se posent dans le réseau. Les recherches ont montré que les appréhensions des usagers sont largement associées à la situation régnant aux alentours des stations et il en est probablement de même dans les autres réseaux de métro. Il faut donc coordonner les efforts avec ceux de la collectivité toute entière pour tenter

de donner à l'usager un sentiment de plus grande sécurité au cours de son trajet. Il est fondamentalement important de rassurer celui-ci depuis le moment où il (ou elle) quitte sa maison ou son appartement jusqu'à celui de son arrivée à destination.

7. STRATEGIE FUTURE

7.1. Objectifs généraux

Les objectifs généraux à la base de l'élaboration des programmes d'action dans ce domaine sont essentiellement :

- De réduire le nombre des délits commis dans le métro et, en particulier, de réduire le nombre de ceux qui s'accompagnent de violence (notamment les agressions contre les usagers et le personnel).
- De faire en sorte que le métro soit considéré comme un mode de transport sûr et sans danger à toutes les heures de la journée, dans toutes les parties du réseau et pour tous les voyageurs.

Ces deux éléments ont une égale importance. Pour réussir à atteindre les objectifs visés, il est essentiel non seulement de réduire le nombre des délits mais aussi de donner au public le sentiment d'une absence de danger si l'on veut dissiper les appréhensions actuelles. Il faut donc mener à bien une tâche de communication en même temps qu'une tâche d'amélioration réelle de la situation.

Dans cette perspective, les principaux objectifs visés et qui sont désormais intégrés dans la stratégie globale du Métro de Londres peuvent se résumer comme suit :

- Donner une priorité plus élevée :
 - * à l'amélioration de la sécurité
 - * à la prévention de la délinquance.
- Adopter une attitude plus positivement axée "sur le service" pour améliorer directement la sécurité et diminuer les craintes des usagers.
- Réduire, dans toutes les catégories de délits, le nombre de ceux qui sont accompagnés de violence.
- Enfin, communiquer efficacement au public la notion que le métro est mode de transport sûr et sans danger.

Ceci dit, ajoutons que d'autres instances de la collectivité reconnaissent la nature généralisée du problème.

7.2. Principaux éléments de la stratégie

En matière de sécurité, la stratégie du métro de Londres en est encore au stade de la mise au point à la lumière des études entreprises mais, pour l'essentiel, ses principaux aspects sont les suivants :

- Donner plus d'importance à la prévention de la délinquance : Dans le passé, ce qui a été fait pour combattre la délinquance s'est souvent limité aux effets secondaires de mesures adoptées pour d'autres raisons ou encore à des compléments apportés à ces mesures. Au surplus, ces mesures concernaient plutôt l'ensemble du réseau sans viser de domaine ou de problème précis. En conséquence, on pensait qu'elles contribueraient à la lutte contre la délinquance au sens général, sans tenir compte des caractéristiques des diverses catégories de délits. Les mesures spécifiques qui ont été prises ont souvent été davantage des mesures "ad hoc" que le résultat d'une ligne de conduite coordonnée. De plus, la prévention de la délinquance n'étant pas normalement considérée comme un objectif de premier plan, lors des décisions concernant de nouveaux investissements ou de nouvelles méthodes de travail, on n'a guère songé à discerner ce que serait leur effet dans ce domaine.

Pour tenter de pallier ces insuffisances, on accorde maintenant davantage d'attention aux aspects suivants :

- * Adapter les mesures prises contre la délinquance à des problèmes précis et aux stations classées dans les catégories à haut risque (autrement dit, appliquer à la prévention une "démarche situationniste").
- * S'assurer que l'on dispose de renseignements appropriés pour établir les plans et assurer le suivi des projets.
- * Faire davantage coopérer avec la police les dirigeants et le personnel locaux pour définir les problèmes et décider des mesures de prévention à prendre.

La "méthode situationniste" a pour objet d'analyser les problèmes site par site, suivant les diverses catégories de stations, afin de discerner comment on peut décourager la délinquance, tout d'abord en améliorant la disposition des lieux, par exemple, en installant des équipements ou en mettant plus en évidence le personnel présent.

-- L'utilisation de "matériels" appropriés -- notamment, lorsque la situation le justifie, le recours aux techniques nouvelles -- doit se conjuguer avec un meilleur aménagement de l'environnement, ce qui est appelé à entraîner un recours plus large aux techniques actuellement employées pour s'attaquer aux problèmes de la délinquance et améliorer la représentation que les usagers se font de celle-ci. A cet égard, on devra relever le défi qui consiste à progresser dans ce sens alors même que l'on augmente l'automatisation des services ferroviaires pour atteindre des objectifs financiers plus restrictifs. Il faudra donc améliorer la coordination entre les ressources en personnel et l'utilisation du matériel, comme je l'indiquerai au paragraphe suivant.

Il existe maintenant toute une panoplie de mesures grâce auxquelles l'exploitant d'un transport peut offrir à l'usager un système plus sûr en appliquant des techniques que l'on peut aussi bien installer dans tout le réseau que localement, pour répondre à des besoins précis. Beaucoup de ces techniques ont été mises en service à l'étranger avec succès et je me propose de revenir sur ces points pour les examiner plus en détail dans la Section 8 du présent rapport.

-- Améliorer la coordination entre :

- * D'une part, le personnel de gestion et la police.
- * D'autre part, les ressources humaines et l'équipement.

Ces deux aspects sont importants si l'on veut porter à un maximum l'efficacité des mesures individuelles. Une méthode intégrée présente des avantages incontestables et les réseaux de métro qui s'attaquent aux problèmes de délinquance et de sécurité avec le plus de succès ont généralement adopté les grands principes suivants :

- * Définir avec précision les tâches qui incombent au personnel ; la prévention de la délinquance en fait partie intégrante.
- * Préparer soigneusement le personnel à ces tâches et lui apprendre à se servir des équipements.
- * Recourir largement et efficacement aux techniques modernes mais dans un cadre opérationnel nettement défini et conçu pour prévenir la délinquance.
- * Enfin, maintenir un contact étroit et efficace entre le personnel de gestion et la police "sur place".

-- Les stations sont classées en plusieurs catégories, afin de faire en sorte que les mesures prises dans chacune d'elles soient appropriées à la situation, c'est-à-dire à la fréquence et aux tendances réelles de la délinquance, à la représentation que s'en font les usagers, aux risques d'actes délictueux à l'extérieur de la station, à l'état de celle-ci, etc. Quels que soient les moyens adoptés, l'efficacité de cette action est essentiellement fonction de son adaptation à la disposition des lieux et du choix des mesures qui, en pareil cas, sont de nature à pouvoir le mieux dissiper les appréhensions des usagers. Il est donc important de les équilibrer de façon à ce que, dans les stations à haut risque, le nécessaire soit fait pour apaiser les craintes et signifier à l'utilisateur que l'on a fait le nécessaire sans que pour cela, dans les autres stations, se produise une réaction d'autant plus forte. De toute évidence, il faut absolument éviter une situation telle que la simple application de mesures de sécurité plus rigoureuses n'amène les voyageurs à penser qu'il existe un problème alors que présentement les risques sont fort minces. Non seulement les ressources en question seraient gaspillées mais encore leur effet serait inverse de l'effet recherché.

-- L'environnement des stations fait en permanence l'objet d'améliorations. Il a été indiqué plus haut, à la Section 5 que le métro de Londres applique un programme visant à moderniser et à rénover l'aspect des stations ; il est important de poursuivre ce programme pour que les usagers continuent d'avoir le sentiment que les stations sont "entretenuës" et que le métro de Londres s'efforce d'offrir un environnement agréable à l'oeil. La réaction hautement favorable des usagers aux plans de modernisation d'ores et déjà menés à bien montre que le public apprécie la meilleure apparence donnée par la modernisation, un éclairage mieux adapté, etc.

Sur le plan de l'entretien général comme sur celui de la sécurité, il est également important de veiller avec soins à :

- * Repeindre et rénover régulièrement les stations.
- * Assurer le nettoyage quotidien.
- * Faire disparaître les graffiti.

L'existence de ces derniers constitue un problème à part, dont les dimensions se sont accrues depuis quelques années. Les graffiti que l'on voit dans les stations et les voitures sont l'indice d'une absence de surveillance et prennent donc une signification

particulière sur le plan de la sécurité puisqu'ils peuvent inciter les usagers à surestimer les risques qu'ils courent en prenant le métro. Ces considérations conduisent donc à adopter lorsque c'est possible des finitions "anti-graffiti" faciles à nettoyer et à prévoir un certain volume de ressources pour supprimer les graffiti dès leurs apparition.

-- Des projets-pilotes ont été appliqués, de façon à mettre ces mesures à l'épreuve et à en suivre les effets avant d'en généraliser l'application dans tout le réseau. Cette étape est considérée comme particulièrement importante. Effectivement :

- * Il est nécessaire de s'assurer que les mesures prises présentent réellement des avantages en matière de sécurité, qu'elles améliorent l'image que les usagers se font de la situation et diminuent la fréquence des délits.
- * Il est important de mettre en place les solutions offrant le meilleur rapport coût/efficacité dans des situations différentes.
- * Il faut, enfin, déterminer les priorités.

Un nombre limité de projets-pilotes est donc en cours d'application pour en tirer des indications pratiques sur l'efficacité de politiques différentes, s'assurer que les équipements et le matériel sont de modèles appropriés et constituer une base d'informations permettant de mieux évaluer les attitudes des usagers à l'égard de certains genres de mesures. La Section 9 contient une description détaillée de ces projets.

8. MESURES SPECIFIQUES

8.1. Introduction

Quand, de la stratégie on passe aux différentes mesures qui peuvent convenir au genre de situation à laquelle le métro de Londres se trouve confronté, en tant qu'exploitant d'un réseau de transports rapides, on doit commencer par bien souligner qu'il n'existe pas de solution simple, passe-partout, dont l'application suffirait pour que tous les problèmes soient ipso facto résolus. Pour mettre en oeuvre la stratégie et atteindre les objectifs définis dans la précédente section, il est bien évident qu'il faudra recourir à un ensemble de mesures portant sur une partie ou la totalité des domaines suivants ; l'équilibre convenable dépendra de la situation dans les diverses catégories de stations.

- * Mesures d'ordre technique.
- * Mesures appliquées dans les trains.
- * Mesures appliquées dans les stations.
- * Organisation et répartition du personnel.
- * Education et communication.

Nous examinerons séparément chaque groupe de mesures.

8.2. Mesures d'ordre technique

Dans ce cadre général, il est clair que les techniques nouvelles ont un rôle capital à jouer pour faciliter les enquêtes, contribuer à rassurer les voyageurs et le personnel, et permettre enfin de faire venir plus rapidement les secours en cas d'incidents. Compte tenu du coût de l'installation et de l'entretien d'équipements perfectionnés, il va sans dire que ces techniques seront réservées à la solution de problèmes particuliers.

Nous donnerons ici quelques exemples précis de moyens techniques actuellement en service ou à l'étude dans le métro de Londres. Les uns seront généralement utilisés, les autres font partie des Projets-pilotes (cf. Section 9):

- Doter l'ensemble du réseau d'un système perfectionné de radios individuelles à l'intention de la police du métro, en donnant une priorité spéciale aux stations où la criminalité est supérieure à la moyenne, ainsi qu'aux aires de circulation des voyageurs lorsqu'elles sont à la fois complexes et très profondes. On aura ainsi la possibilité de communiquer également avec les installations radio de la police métropolitaine de Londres et avec les services d'urgence. Cette extension des installations de radio devrait beaucoup aider à surmonter les actuels problèmes de communication et, partant, donner une plus grande efficacité aux forces de police. D'ores et déjà, comme nous l'avons vu aux Paragraphes 5.3, des décisions ont été prises en vue d'entreprendre cette extension qui nécessite de lourds investissements en câbles spéciaux et stations-relais en profondeur pour que les signaux radio puissent atteindre les quais, les passages souterrains et les aires de correspondance profondes (c'est un des problèmes que pose notre type de réseau) -- et pour faire attribuer au métro de Londres des fréquences radio additionnelles. Ces dernières sont indispensables pour atteindre l'objectif final qui est la constitution d'un ensemble de radio mobile efficace et bien intégré dans l'ensemble du réseau.

- Parallèlement à cette mise en place, dans les stations complexes ou dans celles où le risque de délinquance est plus élevé, le personnel doit être compris dans ce dispositif, tant pour des raisons de sécurité et de surveillance des stations que pour améliorer la liaison entre le personnel d'exploitation et la police.
- Dans les stations à haut risque, on complète et transforme actuellement les installations de télévision en circuit fermé (TVCF) à des fins de sécurité et on élargit celles qui existent déjà (cf. Paragraphe 5.2.). La TVCF peut être extrêmement utile pour prévenir la violence et les vols aux dépens des personnes, et elle le deviendra encore davantage si l'emploi de cet équipement fait l'objet d'une large publicité. Toutefois (et nous en revenons à l'observation faite plus haut), pour bien fonctionner, l'installation de la TVCF faite à des fins de sécurité doit s'accompagner d'un entretien très soigné, assuré par un personnel spécialement formé.
- On étudie actuellement la mise en place de systèmes d'alarme à l'usage des voyageurs, complété d'un parlophone (ou interphone), dans les stations et les trains. Ces dispositifs, qui sont en service dans d'autres réseaux de métro, sont de nature à rassurer le public jusqu'à un certain point, surtout dans des lieux où le personnel n'a pas à être présent lors de ses tâches habituelles.
- Parmi les autres moyens techniques destinés à avertir les voyageurs et à dissuader les délinquants, on peut mentionner :
 - * Les systèmes de diffusion publique.
 - * Les panneaux servant à l'information, etc., des voyageurs.

Il convient ici de souligner que, parallèlement à l'emploi de ces moyens techniques, il importe de prévoir une liaison appropriée entre les ressources en personnel et l'équipement existant. Si bien conçu que soit ce dernier et si élevé son degré de perfectionnement, ce matériel ne peut à lui seul apporter une solution. Il ne peut être qu'un moyen d'aider le personnel d'exploitation et la police à mieux accomplir leurs tâches et s'inscrire dans un ensemble de mesures à l'intention des voyageurs.

8.3. Mesures appliquées dans les trains

Le pourcentage d'infractions commises dans les trains mêmes montre bien qu'il est important de mener une action à ce

niveau. Il a été indiqué au Paragraphe 4.2. que des trains à peu près vides peuvent donner à certains voyageurs le sentiment d'être vulnérables et les efforts destinés à les tranquilliser devraient contribuer à donner au réseau un caractère plus attrayant.

A cet égard, le métro de Londres envisage plus particulièrement :

- D'améliorer la publicité informant les voyageurs de l'existence de signaux d'alarme installés dans les trains et de ce qui se passe quand on tire la poignée. Le futur matériel roulant doit être doté d'un dispositif amélioré de communication à bord du train ; ce dispositif sera prochainement essayé dans le service voyageurs, avec notamment des signaux d'alarme équipés d'"interphones" voyageurs/conducteur (cf. Paragraphe 8.2.) et des écrans d'information.
- De prendre des mesures pour effacer les graffiti et empêcher leur apparition. Dans les précédentes sections du présent rapport, il a été fait mention du problème que posent les graffiti tracés dans tout le réseau du métro et un gros effort est actuellement consacré à leur suppression. En particulier, on applique des techniques spéciales pour effacer les graffiti à l'intérieur et à l'extérieur des trains. Toutefois, il est évident qu'une meilleure tactique à plus long terme consiste à chercher d'abord à réduire l'échelle du problème. On doit très prochainement faire des essais pour améliorer la sécurité des dépôts de matériel roulant et des voies de garage ainsi que pour faciliter l'identification des délinquants. On utilisera notamment des détecteurs à infra-rouges et des caméras enregistratrices avec arrêt sur l'image.

En conjuguant ces deux méthodes, la double action qui consiste à s'efforcer plus énergiquement d'abord d'empêcher l'apparition des graffiti, ensuite de les effacer rapidement une fois tracés, devrait, on l'espère, contribuer à diminuer l'inquiétude qu'inspirent aux usagers les trajets effectués dans un environnement qui peut leur sembler hostile. Pour le matériel roulant, on se propose d'adopter des finitions intérieures et extérieures de nature à diminuer le risque de marquage de graffiti et, en tout cas, plus faciles à nettoyer. Des considérations identiques sont également applicables aux graffiti tracés dans les stations et sur les autres structures.

- De même, pour les futurs modèles de matériel roulant, une attention soutenue sera consacrée aux mesures visant à diminuer les craintes d'isolement des voyageurs et à les mettre à même d'échapper à des

situations éventuellement hostiles. Les prototypes des rames qui seront prochainement mises en service comprennent notamment de vastes superficies vitrées et des sorties de secours aux extrémités des voitures, ce qui fait que les voyageurs peuvent plus facilement voir ce qui se passe dans la voiture suivante. En outre, on se propose d'étudier l'utilisation future, par exemple, de voitures articulées comme il en existe ailleurs pour permettre aux usagers de circuler dans une plus grande partie du train.

8.4. Mesures appliquées dans les stations

Cette action se composera d'une large gamme de mesures destinées à réduire la criminalité, améliorer la représentation que les usagers se font de la situation et faciliter les demandes de secours si, effectivement, des problèmes viennent à se présenter. Comme on l'a vu au Paragraphe 7.2. un élément-clé de cette politique consiste à classer toutes les stations du réseau métropolitain en quatre catégories, ceci pour faire en sorte de prendre des mesures appropriées pour chaque catégorie de stations, en fonction des circonstances et du degré de risque qui leur est associé. Ces quatre catégories sont les suivantes :

Groupe A : Les stations où, actuellement, on constate que la criminalité sinon les menaces pour la sécurité ne sont pas négligeables et où il est nécessaire d'exercer, sous une forme ou sous une autre, une vigilance constante.

Groupe B : Les stations où des menaces graves pour la sécurité ou encore des délits graves peuvent se produire et où il est nécessaire d'effectuer régulièrement des rondes de surveillance.

Groupe C : Les stations où la sécurité est beaucoup moins compromise (généralement sous forme de nuisances), ceci souvent à des heures prévisibles.

Groupe D : Enfin, les stations sans problèmes, sinon de caractère mineur.

Le classement des stations et leur affectation à une de ces catégories ont été effectué suivant un système de points ; sur cette base, le nombre des stations dans chaque catégorie a été établi comme suit :

A	5	C	65
B	43	D	134

En sus des mesures déjà prises, l'action engagée dans les stations du métro comprendra probablement les interventions suivantes, qui seront plus ou moins intensives suivant la catégorie de station et le degré de risque en cause.

- Mettre en place dans les stations des "postes de surveillance" faciles à identifier et que l'on pourrait finir par installer dans toutes les stations des catégories A à C, ci-dessus. Les usagers peuvent facilement s'y adresser pour obtenir des informations et une aide. Cette initiative a pour objet de mettre les employés davantage en évidence et de les rendre plus accessibles. Dans les stations à plus haut risque, ces postes seront spécialement conçus pour assurer une sécurité suffisante et seront normalement occupés par un surveillant de station. Toutefois, comme on souhaite mettre ce dernier bien en vue, il serait placé derrière un écran de verre descendant jusqu'à la taille. Il aurait devant lui des écrans de télévision, un enregistreur vidéo, une unité d'affichage de l'alarme-voyageurs, un système de diffusion publique et un équipement de communication très complet. Ces postes seront expérimentés au titre des projets-pilotes actuellement en cours de mise en oeuvre et on en établit actuellement un modèle détaillé.
- Dans les stations à faible risque, ces poste de surveillance pourraient davantage ressembler à une cabine ouverte, ou encore on pourrait élargir les fonctions de l'actuelle salle de vente des billets et y installer l'unité d'affichage de l'alarme-voyageurs et les autres équipements de sécurité.
- Aménager, soit dans la salle où l'on délivre les billets, soit au niveau des quais, des aires d'attente disposées de façon à permettre une supervision plus poussée que celle sur laquelle on peut présentement compter. Pour y parvenir, il suffira, par exemple, que cette aire d'attente soit en vue de la cabine de sécurité ou du bureau de vente des billets ou encore sous la surveillance d'une TVCF. Pour encourager les usagers à se tenir dans l'aire d'attente, on se propose de la rendre attrayante en y installant, par exemple, des dispositifs d'information des voyageurs, des sièges, des paravents, etc. Lorsque les aires d'attente

seront installées au niveau de la salle où l'on vend les billets, il sera en outre important de prévoir des panneaux indicateurs donnant le "délai d'arrivée" des prochains trains pour que les usagers ne risquent pas de manquer leur correspondance et d'avoir à attendre sur le quai.

- Pour les stations que l'on modernise, on a ainsi l'occasion d'améliorer leur agencement en réduisant ou en supprimant les "angles sans visibilité" et en incorporant dans les plans des dispositifs de sécurité spéciaux. Il suffit d'apporter des améliorations mineures à l'environnement d'une station, pour en modifier heureusement l'atmosphère et donner le sentiment d'un entretien plus soigné. Ce genre de mesures pourrait, par exemple, consister à repeindre plus régulièrement les installations avec des couleurs bien agencées pour donner aux voyageurs une meilleure impression mais aussi à prêter une attention particulière au nettoyage. A cet égard, nous avons déjà mentionné l'importance des finitions anti-graffiti et anti-vandalisme. Il est évident qu'une esthétique industrielle de qualité est appelée ici à jouer un grand rôle, afin d'éliminer, dès le stade des plans, autant de risques pour la sécurité que possible.
- Pour ce qui est de la gestion quotidienne des stations, il est possible dans quelques-unes d'entre elles de fermer certains accès aux heures creuses de la journée pour concentrer sur les autres les entrées et les sorties de voyageurs et donner un sentiment général de bonne fréquentation des aires de circulation. On pourrait procéder ainsi, par exemple, dans les principales stations du centre-ville qui ont été dotées de passages souterrains additionnels pour créer aux heures de pointe des "sens uniques" dont on peut se passer le soir ou durant les fins de semaine.
- L'installation dans les stations d'accessoires de sécurité spéciaux peut souvent contribuer à accroître le sentiment de sécurité, comme par exemple la pose de miroirs dans les tournants sans visibilité du réseau souterrain. Souvent, des mesures aussi simples et peu coûteuses que celle-ci peuvent produire des avantages non négligeables. Dans cette même catégorie se classent d'autres accessoires judicieusement disposés comme des téléphones additionnels dans les salles où l'on délivre les billets, des points, à l'extérieur des stations, où l'on peut venir vous chercher en voiture, etc.
- L'éclairage du métro est maintenant en majeure partie remis au niveau des normes modernes mais il est

encore possible de l'améliorer d'une certaine façon à des fins de sécurité. On peut, par exemple, éclairer davantage les entrées et les sorties de certaines stations et veiller plus attentivement à l'éclairage des angles peu fréquentés où peuvent guetter dans l'ombre d'éventuels assaillants.

- Il est également important de prêter attention aux abords des stations et à leurs accès. A cet égard, dans les stations de banlieue, une attention plus spéciale est consacrée à la sécurité des parcs où les migrants journaliers garent leur voiture afin d'essayer de prévenir la délinquance dans ces parcs. Celle-ci s'est particulièrement développée depuis quelques années. Toutefois, il importe surtout que ces mesures soient peu coûteuses et n'entraînent pas de besoins substantiels supplémentaires pour un personnel de surveillance injustifiable sur le plan financier.

8.5. Organisation et mise en place du personnel

Il est également important de disposer au mieux le personnel d'exploitation dans le métro pour contribuer à créer un environnement plus sécurisant. Dans ce domaine, on procède actuellement à des changements majeurs, compte tenu de :

- La multiplication des rames à conducteur unique.
- L'adoption d'un nouveau système pour délivrer et vérifier les tickets de métro.

A l'occasion de ces changements, on s'efforce d'améliorer la sécurité et aussi de donner une meilleure impression de l'organisation et de son personnel.

Il a déjà été fait mention au Paragraphe 7.2. de l'intérêt que présente une démarche intégrée en matière de personnel et d'équipement. Dans cet esprit, un examen détaillé est actuellement consacré aux aspects suivants :

- Faire de la sécurité un objectif prioritaire et assigner au personnel, à tous les échelons, des tâches axées plus spécifiquement sur la sécurité.
- Soumettre les critères du recrutement à un examen critique et réviser les cours de formation professionnelle de façon à refléter davantage les besoins en matière de sécurité et de prévention de la délinquance.
- Nommer des responsables du "service à la clientèle" en leur attribuant un niveau accru d'autorité et de

responsabilité au plan local. Ils seraient chargés d'appliquer, au niveau de la station, des politiques précises d'assistance à la clientèle et de sécurité des voyageurs. Ils auraient notamment à établir une liaison avec tous les aspects de la collectivité locale.

- Mettre en oeuvre des mesures destinées à mettre le personnel mieux en évidence et à le rendre plus accessible. Il faudra pour cela modifier les attitudes et les dirigeants et employés locaux devront adopter un profil plus affirmé, soit lorsqu'ils occupent les postes de surveillance, soit lorsqu'ils font des rondes dans la station. A ce changement d'attitude s'associera le port d'uniformes d'un nouveau modèle, actuellement en cours de distribution. Toutefois, pour que le personnel obtienne de bons résultats, il faut qu'il soit certain d'avoir à sa disposition les ressources et le soutien nécessaires pour assumer ses tâches additionnelles efficacement et sans se mettre en danger.

Il faudrait aussi insister sur le fait que la mise en oeuvre du nouveau système de délivrance des tickets dans le métro de Londres entraînera, ipso facto, la circulation dans le réseau d'un nombre beaucoup plus élevé qu'actuellement d'agents chargés du contrôle des tickets. Leur présence contribuera à mieux faire sentir l'existence du personnel en général et plus particulièrement dans les trains.

Cette question du futur personnel est liée à celle de la politique à mener pour assurer le maintien de l'ordre dans le Métro de Londres et développer le rôle de la "British Transport Police Force" (cf. Paragraphe 5.2). Parmi les possibilités particulières envisagées figurent notamment :

- Mieux cibler le déploiement des agents de police, en se fondant sur une analyse des schémas de répartition de la délinquance. La simple augmentation des effectifs de police n'est peut-être pas le moyen ayant le meilleur rapport coût/efficacité pour assurer la prévention de la délinquance.
- Améliorer l'intégration locale entre la "British Transport Police", la police locale et le personnel de la station, en attribuant à toutes les stations du métro des agents de police chargés de les inclure dans leur ronde normale, assurant ainsi une liaison régulière au niveau local afin de prévenir les délits et d'obtenir des informations. Les premiers essais de ce système de "rondes locales" se sont révélés satisfaisants.

- Utiliser à temps partiel les ressources de police pour aider à assurer certaines tâches de routine -- notamment, pour canaliser les foules lors des manifestations de grande ampleur.

8.6. Education et communication

Il s'agit de redonner confiance au public, de le persuader qu'il peut prendre le métro sans courir de danger et que le nécessaire est fait pour assurer la sécurité sans toutefois exacerber les craintes des usagers. On voudrait aussi encourager une attitude plus positive à l'égard du réseau et contribuer à créer un métro de Londres mieux à même de "faire lui-même régner l'ordre".

Cette ligne de conduite réunira sans doute les éléments suivants :

- Une politique de communication au public pour donner plus de publicité aux mesures de prévention mises en oeuvre contre la délinquance, mais aussi pour indiquer aux usagers comment réagir et ce qu'il faut faire pour obtenir du secours en cas d'incident. Dans cette même catégorie peuvent se classer les mesures associées, par exemple, une meilleure signalisation des installations dont sont dotés les trains pour les cas d'urgence, ainsi que la possibilité d'effectuer des mises en garde plus énergiques contre, par exemple, les voleurs à la tire.
- Le concours des collectivités locales. A cet égard, le rôle que pourrait jouer le personnel local a été mentionné plus haut (cf. Paragraphe 8.5). Une campagne dans ce sens pourrait comprendre l'établissement de liens plus étroits avec :
 - * Les autorités locales.
 - * Les établissements scolaires, les clubs de jeunes, etc.
 - * Les entreprises industrielles et commerciales locales.
 - * Des groupes de bénévoles,de même qu'avec la police locale.

9. LES ETAPES SUIVANTES : PROJETS PILOTES

La précédente section est consacrée à une description des mesures susceptibles de donner les meilleurs résultats pour

accroître la sécurité dans le métro et que l'on envisage actuellement d'appliquer pour atteindre les objectifs stratégiques suivants :

- Réduire la délinquance.
- Faire en sorte que le métro soit considéré comme un lieu sûr et sans danger.

D'ores et déjà, une action est entreprise dans ce sens sur un large front. Toutefois, bien qu'il soit important d'agir rapidement, les aspects pratiques de la situation sont tels qu'il faudra du temps pour mettre en oeuvre un programme complet. Effectivement, il est important de vérifier suffisamment les résultats de chaque mesure avant de les adopter pour les utiliser plus largement, soit dans l'ensemble du système soit dans certaines catégories de stations. Il est essentiel de s'assurer qu'une série de mesures donnée exerce une action positive sur la délinquance et/ou de la représentation que s'en font les usagers et qu'il y a lieu d'étendre son application à d'autres parties du réseau.

A l'automne de 1986, l'Etat britannique a annoncé qu'il affectait un montant de 15 millions de livres sterling, réparti sur trois ans, pour aider à combattre la délinquance dans le métro. La mise en oeuvre des programmes d'action a ainsi pu progresser de façon appréciable et, en particulier, des Projets pilotes ont pu être lancés dans les stations en vue de lutter contre :

- * Les vols qualifiés.
- * La violence.
- * Les vols à la tire.
- * Les graffiti,

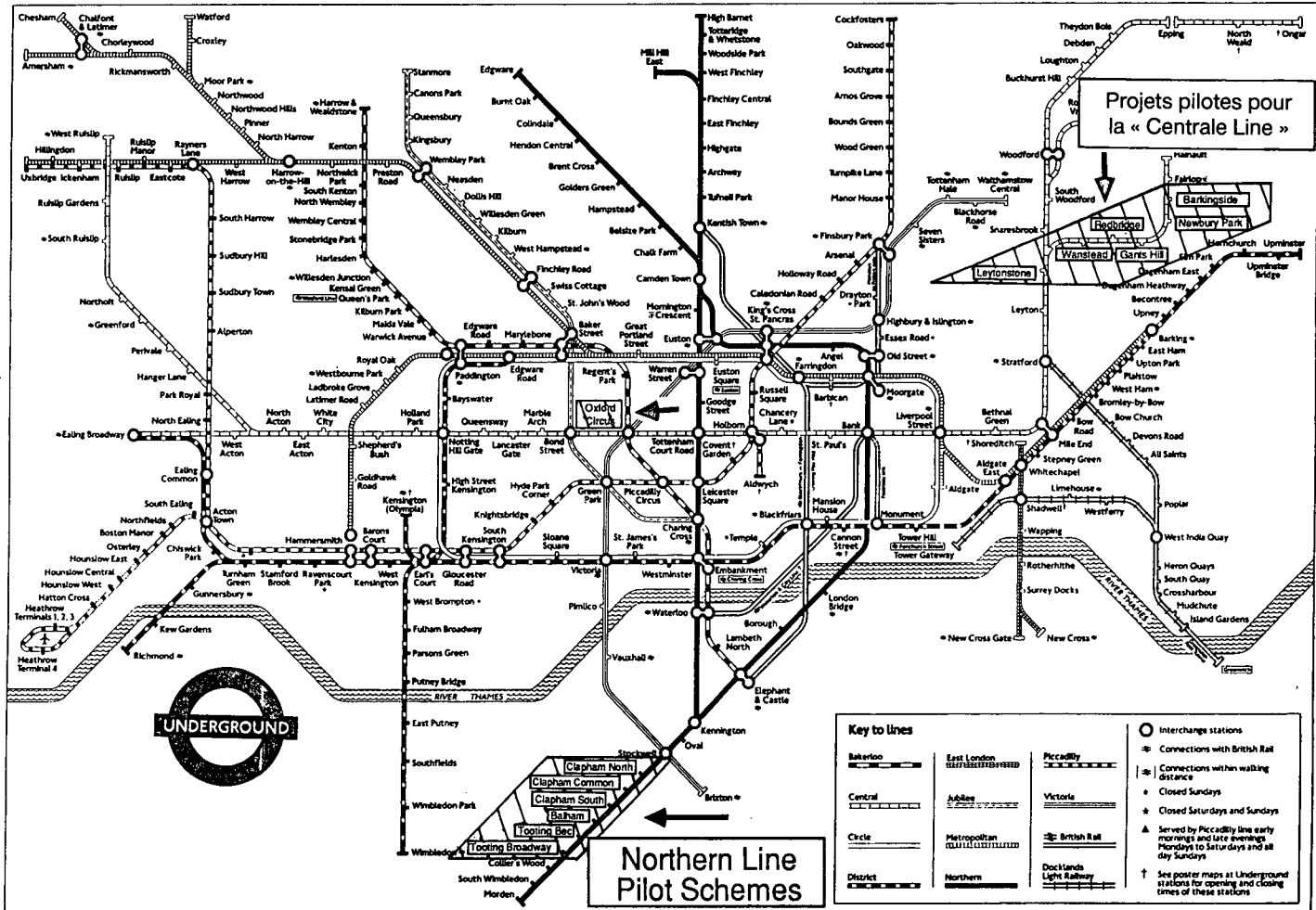
tout en tranquillisant les voyageurs.

Les Projets pilotes ont pour objet de mettre à l'épreuve une série de politiques et de mesures décrites dans la précédente section et de pourvoir ainsi rapidement :

- Vérifier par la pratique leur efficacité et leur opportunité.
- S'assurer que l'équipement en question est d'un modèle approprié.
- Constituer une base sur laquelle évaluer plus exactement les avantages des dépenses de sécurité.

Les projets en cours d'exécution, qui portent sur 13 stations au total, sont répartis comme suit (voir la Figure 4).

Figure 4. CARTE DES PROJETS PILOTES APPLIQUÉS DANS CERTAINES STATIONS



-- Dans le cas de la série de stations situées à l'extrémité sud de la "Northern Line" (de Clapham North à Tooting Broadway), toutes classées dans les catégories de sécurité A et B (voir le Paragraphe 8.4.), les principales mesures que l'on veut essayer sont les suivantes :

- * Les postes de surveillance.
- * Les radio personnelles pour les policiers et les agents des stations.
- * La TVCF, complétée d'installations d'enregistrement vidéo.
- * Les alarmes-voyageurs, placées en différents points dans toutes les stations, reliées au poste de convergence et complétées d'interphones. L'utilisation de cette alarme d'urgence doit automatiquement activer l'enregistrement vidéo au point d'appel en question.
- * Les aires d'attente désignées, équipées de sièges, de panneaux indiquant le "délai d'arrivée" des trains et bénéficiant d'une supervision.
- * Certaines améliorations apportées à l'éclairage, les miroirs installés dans les couloirs tournants et les angles sans visibilité.
- * Les barrières permettant de fermer certains accès.

-- Dans le cas d'une station de correspondance très fréquentée dans le centre de Londres (Oxford Circus -- classée en catégorie B pour la sécurité), le projet-pilote prévoit d'améliorer en général la coordination entre le personnel du métro, la police et les moyens techniques, afin de pouvoir réagir plus efficacement en cas d'incidents dus à la délinquance, plutôt que de mettre en place d'importants équipements nouveaux.

Les principales mesures que l'on veut essayer sont les suivantes :

- * Des postes de surveillance (notamment des unités secondaires détachées, situées dans les principales aires de circulation en dessous du niveau de la salle où les billets sont délivrés).
- * La TVCF.
- * Des alarmes-voyageurs.
- * Des miroirs.

Aucune aire d'attente n'est prévue dans le présent cas, en raison de l'intense fréquentation de cette station.

-- Dans le cas d'une série de stations situées à l'extrémité est de la "Central Line" (de Leytonstone

à Barkingside), toutes classées dans les catégories C et D de sécurité, les modifications matérielles et les propositions d'équipements sont plus limitées que dans le cas précédent et les projets-pilotes auront largement pour but de vérifier l'efficacité des efforts faits pour mettre le personnel plus en évidence et lui dispenser une formation en matière de sécurité. Le projet vise à cerner l'efficacité des mesures destinées à tranquilliser les voyageurs et à améliorer l'image des stations dans l'esprit de la collectivité.

Les principales mesures que l'on veut essayer sont les suivantes :

- * Des postes de surveillance.
- * Les aires d'attente désignées, avec une supervision améliorée.
- * Les dispositifs d'alarme à l'intention des usagers.
- * Le fait de repeindre les stations.
- * Certaines améliorations apportées à l'éclairage.
- * Les mesures peu coûteuses destinées à accroître la sécurité des parcs à voitures.
- * La fermeture, dans certaines stations, des espaces "aveugles" ou des passages transversaux peu utilisés.

Parallèlement aux Projets pilotes, mais en tirant des enseignements de leur application, on se propose de mettre au point des programmes généraux d'action, applicables à d'autres tronçons du réseau. A cette fin, on devra évaluer, suivant les catégories de stations, les mesures les plus appropriées à mettre en oeuvre, les priorités à retenir, enfin en estimer les coûts et les avantages. Au cours de cette opération, les premiers résultats des Projets pilotes fourniront des indications quant à l'usage le plus approprié des subsides alloués par l'Etat pour améliorer la sécurité.

10. CONCLUSIONS GENERALES

Les constatations faites jusqu'à présent dans le cas du Métro de Londres et les plans qui ont été -- et qui continuent d'être -- mis au point pour contrer la montée de la criminalité et de la violence me conduisent à formuler quatre conclusions générales :

- Des mesures individuelles ne peuvent isolément résoudre les problèmes auxquels les exploitants des transports publics sont confrontés dans l'amélioration de la sécurité ; la solution consiste à coordonner toutes les ressources disponibles.

- Il faut déterminer un dosage optimal, présentant le meilleur rapport coût/efficacité, entre les améliorations apportées à l'environnement, une esthétique industrielle de qualité, le recours aux moyens techniques et les ressources humaines.
- Les mesures retenues devront varier en fonction de la situation rencontrée dans les diverses catégories de stations ; il ne peut y avoir de solution passe-partout applicable d'un bout à l'autre du réseau.
- Il est important de pouvoir réagir avec souplesse quand la situation évolue ; le problème de la délinquance et de la sécurité n'est pas de ceux qui demeurent immobiles.

ANNEXE

INFORMATION SUPPLEMENTAIRE SUR L'EVOLUTION DE LA DELINQUANCE
EN 1986

*

NOMBRE DE DELITS ENREGISTRES DANS LE METRO

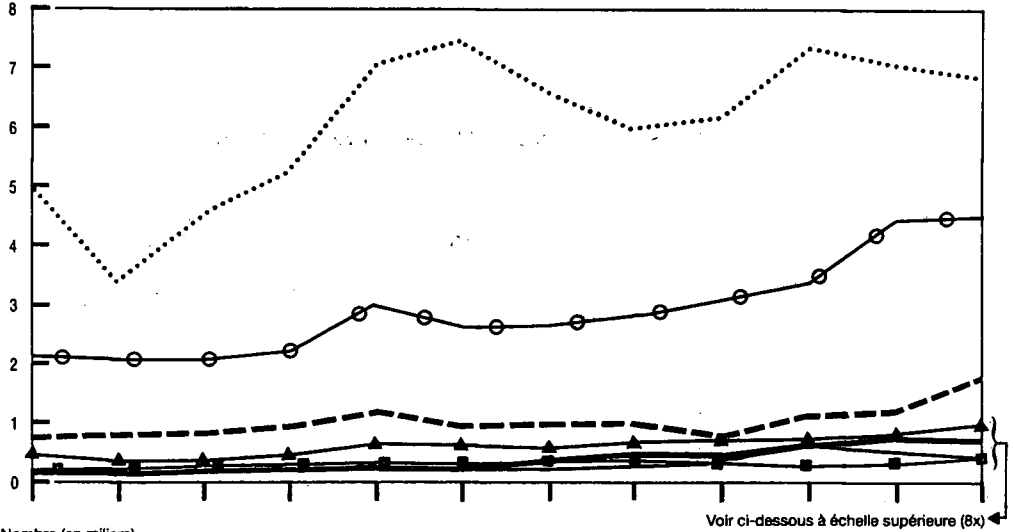
<u>Type de délits</u>	1985	1986
		<u>Chiffres provisoires</u>
Violences contre les personnes (1)	820	975
Agressions sexuelles (2)	250	350
Vols qualifiés	715	675
Cambriolages	320	400
Vols à la tire	7 050	6 850
Autres vols	4 400	4 500
Dégâts criminels	1 150	1 740
Autres	595	410
	<hr/>	<hr/>
Total (3)	15 300	15 900
	=====	=====

1. Y compris le port d'armes offensives.
2. Attentats à la pudeur et autres agressions sexuelles.
3. A l'exclusion des cas de resquille.

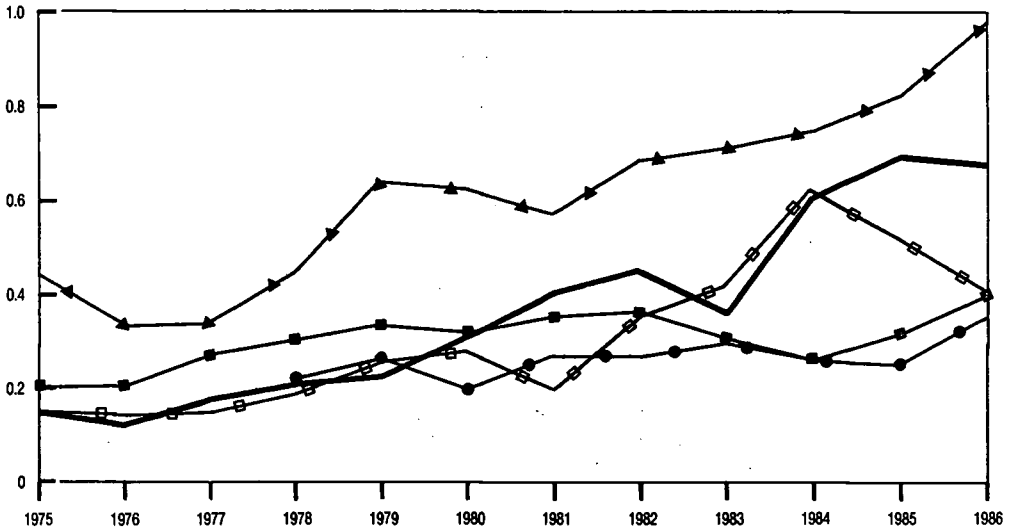
ÉVOLUTION NUMÉRIQUE DES DIFFÉRENTS DÉLITS ENREGISTRÉS DANS LE MÉTRO

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ — Autres vols ■ — Cambriolages — — Dégâts criminels Vols à la tire | <ul style="list-style-type: none"> ▲ — Violences — — Vols qualifiés ● — Agressions sexuelles* □ — Autres |
|---|--|

Nombre (en milliers)



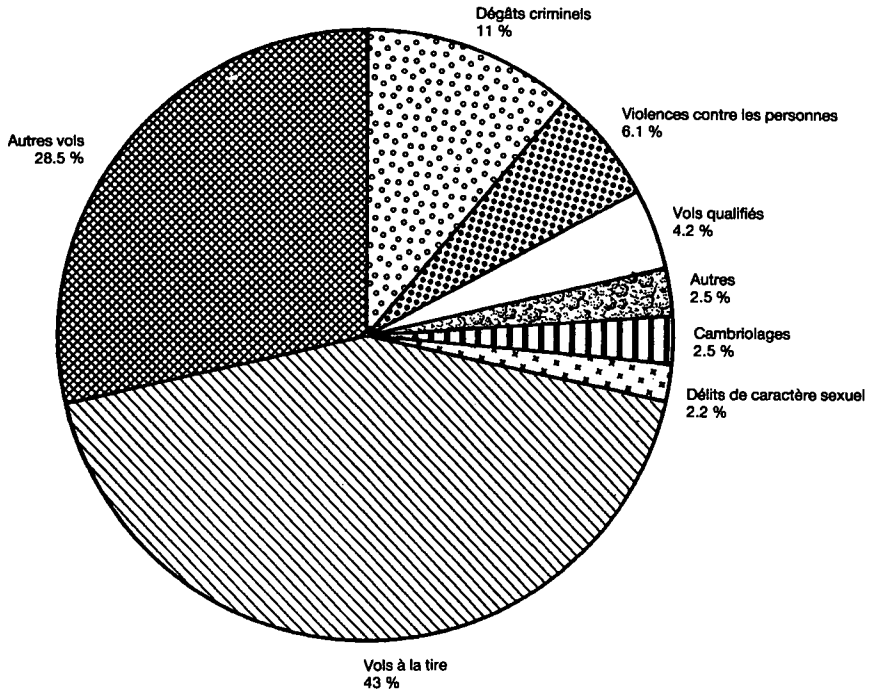
Nombre (en milliers)



* Chiffres comparables non disponibles avant 1978.

LA DÉLINQUANCE DANS LE MÉTRO EN 1986

Le nombre total des délits enregistrés a été d'environ 16 000
(à l'exclusion des cas de resquille, etc.)



LES PAYS-BAS

A.R. HAUBER

**Rijksuniversiteit
Juridisch Studiecentrum
Leiden**

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	129
1. LES RESQUILLEURS.....	131
2. LES VANDALES.....	136
3. MENACES ET VIOLENCE.....	144
4. RECOMMANDATIONS.....	148
BIBLIOGRAPHIE.....	153

Leiden, mars 1987

INTRODUCTION

L'agitation sociale est un phénomène permanent qui se manifeste avec une constance particulière dans les réseaux des transports publics. Depuis que ces transports existent, on y signale des cas d'infractions à la loi.

Il est quasi impossible d'interdire aux coupables l'usage des transports collectifs : à supposer qu'on le veuille et qu'on puisse définir des critères à cette fin, on ne peut se dérober au devoir de mettre des moyens de transport à la disposition du public. En conséquence, les trains, tramways, autobus et métros (y compris les gares, stations et arrêts) sont à considérer comme des espaces semi-publics, où chacun est le bienvenu dans certaines conditions, et dont personne ne peut être réputé seul possesseur.

C'est surtout dans les zones à forte densité de population que les transports en commun se caractérisent par leur anonymat. Cet anonymat est favorable aux comportements délictueux, surtout quant les coupables risquent bien peu de se faire prendre (Hauber, 1980).

Il n'y a donc rien de surprenant à ce que, depuis des années, des actes de délinquance soient commis dans les transports publics et à leurs abords. A Londres, dès les années 1930, des avis placardés dans les réseaux de transports urbains mettaient les usagers en garde contre les vols à la tire. Dans l'immédiat après-guerre, époque où les voitures particulières étaient rares, les femmes qui empruntaient une rame de tramway bondée couraient le risque de faire lacérer leur manteau de fourrure, et les réparations à faire aux sièges des véhicules n'avaient pas toujours pour cause l'usure normale résultant de leur emploi quotidien, sans parler des astucieux individus qui échappaient au contrôleur et disparaissaient sans payer leur place. Toutefois, ce genre de méfait était relativement rare et la majorité des usagers se sentait suffisamment en sécurité dans les autobus, autocars, tramways ou trains, surtout lorsqu'un contrôleur s'y trouvait également.

C'est seulement depuis une dizaine d'années que les instances responsables des réseaux de transports publics s'accordent à estimer que les diverses formes de délinquance constituent pour elles un problème. Dans le cas qui nous occupe, le crime organisé est à considérer comme une exception

[sauf, bien entendu, en ce qui concerne le trafic aérien (1)]. Les deux trains que des Moluquois ont piraté aux Pays-Bas, la bombe placée à bord d'un TGV français et les innombrables alertes à la bombe dans les gares de chemin de fer sont assurément des exemples de violence organisée mais, d'une façon générale, le principal problème des transports publics est ce que l'on appelle la petite délinquance, c'est-à-dire celle qui, à chaque incident, n'entraîne que des dommages minimes mais dont la très grande fréquence finit par accumuler des dégâts considérables.

La préoccupation que suscite la petite délinquance dans les différents réseaux de transports est apparue à la suite d'une étude (Hauber, 1977) montrant que, très souvent, les usagers ne payaient pas leur billet (voyageurs au noir) ou n'en payaient qu'une partie (voyageurs au gris). Cette étude a révélé que ce genre d'infraction a des conséquences beaucoup plus importantes que ne le pensaient alors les responsables des réseaux de transports publics.

Quelques années plus tard, pendant les années 1970, les conséquences du vandalisme et des graffiti sont devenues évidentes. Elles ont provoqué un malaise, non seulement au sein des entreprises de transport qui, comme dans le cas des resquilleurs, sont directement victimes de ce genre de délits, mais aussi parmi les voyageurs dont beaucoup ne se sentent plus en sécurité dans des lieux où d'autres ont laissé sur leur passage des marques de désordre et d'anarchie. Il serait exagéré de dire que les usagers ont le sentiment de courir un danger. Toutefois, à mesure que se multiplient les cas de menaces et de violence proprement dite, parmi les usagers des transports publics, l'appréhension que certains d'entre eux ressentent ne peut que s'aggraver. Des usagers se sentent particulièrement inquiets quand ils se trouvent en présence de groupes d'associaux -- ivrognes, toxicomanes et vendeurs de stupéfiants -- qui ont pris possession des salles de gare de certaines villes. Cette situation a sur les transports en commun une action doublement négative car un tel comportement ne fait pas que dégrader directement les installations (graffiti) mais il dégrade aussi l'image de ces transports, au point qu'une partie des voyageurs évitent de les emprunter dans certains cas et, bien évidemment, à certaines heures (c'est-à-dire après la tombée de la nuit).

Dans les pages suivantes, nous analyserons systématiquement les diverses formes de comportement délictueux constatées dans les transports publics. Nous examinerons donc

-
1. Le problème de la piraterie aérienne n'est pas évoqué ici car ses dimensions dépassent celles des problèmes européens.

le développement du phénomène, les réactions qu'il suscite et les raisons qui le provoquent. Dans notre esprit, ces réactions englobent aussi bien la prévention et la répression que la démarche adoptée vis-à-vis des coupables qui se font prendre. Après avoir présenté les résultats de mes propres recherches aux Pays-Bas et dans d'autres pays d'Europe, j'essaierai d'analyser l'efficacité des expériences effectuées. Le rapport se termine sur un certain nombre de suggestions pratiques, tirées aussi bien de la recherche que de cas concrets. Ces suggestions devraient, a priori, contribuer à mettre un frein aux diverses formes de comportement délictueux dans les transports en commun et, partant, améliorer l'image de ces transports dans le public.

1. LES RESQUILLEURS

Ce phénomène s'est développé sous deux formes : les voyageurs qui ne paient rien du tout et ceux qui ne paient qu'une fraction du prix réel de leur place, par exemple en ne versant que le prix d'une distance inférieure à celle de leur trajet. Contrairement aux déprédations ou au vol, ces deux formes de fraude ne laissent aucune trace. Le délit "s'évapore" immédiatement et il est, de plus, commis de façon passive : le fraudeur s'abstient simplement de faire ce qu'il est censé faire, à savoir acheter un billet valable. Rares sont les cas où l'on peut parler de procédé délibéré, c'est-à-dire, par exemple, que l'on présente un billet falsifié en changeant la photo ou la date figurant sur une carte d'abonnement.

Depuis 15 ans, le nombre des voyageurs qui paient insuffisamment ou pas du tout leur billet s'est notablement accru, ceci en raison de l'adoption d'un certain nombre d'orientations nouvelles qui visaient à donner plus d'efficacité aux réseaux de transport mais dont le résultat indirect a été d'inviter à la fraude. Nous voulons parler ici de la suppression des receveurs d'autobus et des contrôleurs des trains ainsi que de l'institution d'un libre-service laissant aux voyageurs le soin d'acheter un billet valide ce qui, conjugué avec la disparition des contrôleurs aux entrées des gares et stations, réduit au minimum le risque de se faire prendre.

Les instances responsables ont longtemps sous-estimé les progrès de la fraude dans les transports publics mais une étude de 1977 (Hauber, 1977) a montré que le quart des usagers de ces transports -- avec, il est vrai, une fréquence variable -- s'abstenaient de payer leur place ou payaient moins que le tarif prévu. Ces renseignements provenaient d'une enquête, à savoir des données fournies anonymement par des milliers

d'usagers des réseaux de transports urbains des principales villes des Pays-Bas, de Zürich et de Copenhague, mais aussi par des voyageurs des chemins de fer néerlandais et danois. Des informations factuelles ont également été obtenues au moyen de questionnaires envoyés aux instances supérieures des sociétés de transport de toute l'Europe occidentale ainsi que dans certaines villes d'Europe orientale. Les questions portaient sur la fréquence des contrôles, le nombre des contrôleurs, leur apparence (costume civil ou uniforme), le système de tarification (tarif individuel ou par section) et le nombre de voyageurs pris en faute par rapport au nombre total de personnes transportées. En outre, on demandait aux personnes interrogées des estimations et des impressions personnelles quant au nombre total des resquilleurs. Cette étude, à laquelle ont contribué aussi bien les coupables que les victimes, s'appuie sur l'hypothèse que tout comportement, y compris donc celui qui consiste à ne pas payer, résulte d'une action réciproque entre les éléments tentateurs d'une situation -- par exemple le libre-service -- et la structure de la personnalité du voyageur. Disons, à titre d'illustration, qu'un voyageur peut, pour une raison ou une autre, se sentir frustré et trompé ; dans ce cas, il a tendance à profiter d'une occasion de ne pas payer sa place.

Cette étude permet de conclure à l'existence d'une forte discordance entre le pourcentage de resquilleurs estimé par les autorités responsables des réseaux de transports publics et le nombre déclaré par les usagers eux-mêmes. L'écart le plus faible est constaté pour les entreprises de transport qui effectuent des contrôles réguliers et prennent donc sur le fait de nombreux contrevenants, comme c'est le cas à Zürich. En revanche, on note la différence la plus grande dans le cas des entreprises qui contrôlent rarement les billets, comme à Copenhague. En fait, les différences constatées entre les diverses entreprises ayant adopté le libre-service ne sont pas tellement fortes et on les estime à environ 5 pour cent du revenu total. L'étude de 1977 a ouvert les yeux aux dirigeants des réseaux de transports publics et a été à l'origine de débats devant le Parlement néerlandais en 1978. Le souci que ces questions inspirent à l'Etat découle du fait que ce dernier est lui-même une importante source de fonds pour ces transports et qu'il est donc plus ou moins responsable des affaires financières de cette branche. Le pourcentage des resquilleurs n'en a pas moins atteint une moyenne de 10 pour cent en 1984.

Une autre et importante constatation tirée de cette étude est que tous les resquilleurs des transports publics ne se ressemblent pas mais semblent se diviser en quatre catégories, définies sur la base d'un ensemble de critères, à savoir : la fréquence avec laquelle on évite de payer, les motifs qui conduisent à le faire et la stratégie mise en oeuvre pour éviter une amende :

- Type 1 : le fraudeur naïf. Ce n'est pas un véritable délinquant mais de temps à autre il oublie involontairement d'acheter un billet ou de le composer sans cependant que cela ait d'effet généralisateur.
- Type 2 : le fraudeur qui opère de façon plus préméditée mais en certaines occasions seulement, par exemple à la fin du mois, quand l'argent se fait rare. Ce groupe ne fraude en général qu'entre dix et quinze fois par an.
- Type 3 : le fraudeur régulier, qui opère intentionnellement et souvent méthodiquement. La fréquence de la fraude va de dix à 50 fois par an. Dans cette catégorie figure souvent le resquilleur par conviction politique.
- Type 4 : les plus rusés de ces délinquants ; ils fraudent aussi souvent que possible et la plupart d'entre eux ne paient jamais. Des plans ingénieusement conçus font qu'ils ne risquent guère de se faire prendre. La seule raison pour laquelle ils ne paient pas est qu'ils veulent garder leur argent pour eux. Le comportement de ce groupe est lié à d'autres genres de comportements aberrants.

Tableau 1

CATEGORIES DE RESQUILLEURS, PAR ZONES,
(en pourcentages)

Catégories de resquilleurs	Amsterdam	Zürich	Copenhague	Chemins de fer de l'Etat néerlandais	
				1977	1985
1 (naïf)	32.1	29.7	20.5	21.3	18.7
2	28.4	49.3	52.5	55.1	53.4
3	24.3	9.4	12.5	16.2	18.6
4 (rusé)	15.2	11.6	14.5	7.4	9.3
Total (nombre total)	100 (50)	100 (81)	100 (371)	100 (281)	100 (317)

Ces quatre types peuvent être regroupés de façon à former une dichotomie : les resquilleurs "légers" (\pm 75 pour cent) et les resquilleurs "lourds" (\pm 25 pour cent). Ce dernier groupe semble avoir un comportement délictueux dans d'autres domaines également ; la plupart du temps, il est déjà connu de la police et des tribunaux.

Pour ce qui est de l'efficacité des contrôles, il semble que dans les transports publics plus de la moitié des fraudeurs réussissent à y échapper. Ce pourcentage est nettement plus élevé dans les cas des fraudeurs plus évolués qui disposent, à cette fin, d'un répertoire étendu de stratégies. En revanche, une bonne partie des fraudeurs naïfs se font prendre dès la première fois qu'ils cherchent à voyager sans payer. Une partie d'entre eux déclare n'avoir ensuite jamais tenté de recommencer mais d'autres veulent "récupérer" le montant de leur amende et sont ainsi incités à continuer de resquiller.

Malgré l'augmentation des amendes (passées à 40 florins) et malgré le perfectionnement des méthodes de contrôle, notamment le recours à des inspecteurs en vêtements civils, le pourcentage des resquilleurs a continué de s'élever, surtout dans les transports urbains, pour atteindre dans certains cas (La Haye) environ 16 pour cent en zone urbaine. Une partie des voyageurs semble estimer que "ceux qui paient sont des imbéciles". La meilleure réaction à cette attitude est évidemment de faire revenir le receveur. Celui-ci fait pour ainsi dire partie intégrante de l'intérieur du tramway et détermine l'atmosphère qui y règne. Il vend les billets et renseigne les voyageurs mais sa tâche implicite est aussi de veiller à ce que chacun paie sa place et que la propriété publique ne subisse aucun dommage.

Il fournit un service aux voyageurs et sa présence donne à ceux-ci un sentiment de sécurité. Selon M. Hoefnagels (1986), un tel système est diamétralement opposé au système actuel où le contrôleur vient de l'extérieur. Ce dernier fait figure de gardien de prison en pénétrant soudain dans l'autobus, le tramway ou la voiture de métro, sans en faire du tout partie intégrante, avec pour objectif explicite de vérifier les billets de voyageurs.

Chez quelques-un de ces derniers, sa présence peut susciter un sentiment d'agression et de compétitivité, surtout chez ceux qui souhaitent éviter de payer ou pratiquer le vandalisme aussi souvent que possible. Naturellement, cela ne change rien au fait qu'en augmentant la fréquence des contrôles on peut temporairement faire baisser notablement le pourcentage des resquilleurs. L'étude consacrée au réseau des transports de Rotterdam a montré, qu'après quelques semaines, ce pourcentage avait diminué de moitié (Hauber, 1981). Cette étude a également montré qu'un risque élevé de se faire prendre conjugué avec une amende modeste entraîne une plus forte réduction du nombre des resquilleurs qu'une amende élevée conjuguée avec un moindre risque de vérification. Enfin, il faudrait que la fréquence et les méthodes de contrôle soient déterminées de façon aléatoire pour que l'on ne puisse en déterminer le schéma avec certitude. L'effet préventif du contrôle est plus durable lorsqu'il a lieu plus fréquemment tout en ne portant que sur une partie des voyageurs (par exemple, sur ceux qui occupent les places

situées entre deux portes) que lorsque ce contrôle porte sur la totalité des usagers, mais a lieu moins fréquemment.

Quels que soient les avantages du receveur par rapport au contrôleur, il est impossible politiquement parlant de remettre en vigueur la fonction de receveur dans les transports publics aux Pays-Bas. Face au pourcentage élevé des resquilleurs (la moyenne était d'environ 10 pour cent en 1984), on a préféré réagir en créant une nouvelle fonction, celle de "VIC" (initiales qui signifient : sécurité-information--contrôle). A cette fin, et dans le cadre d'une expérience qui doit durer jusqu'en 1988, les entreprises de transport ont formé 1 350 jeunes chômeurs (en majeure partie recrutés dans les trois villes principales du pays) pour veiller à ce que tout se passe normalement dans les stations et les véhicules publics.

Les VIC contrôlent les billets, veillent à ce qu'aucun acte de vandalisme ne soit commis et assurent en général la sécurité des voyageurs. Ils opèrent par équipes de deux ou trois et soit restent dans le même véhicule pendant toute la durée d'un trajet, soit passent continuellement d'un véhicule à l'autre. Les VIC assurent ce service depuis plus d'un an maintenant, et malgré la brièveté de cette période le pourcentage des resquilleurs en milieu urbain a baissé de moitié.

Cette mesure s'est trouvée complétée du fait que l'on doit à nouveau passer devant le conducteur de l'autobus et lui présenter un billet valide quand on pénètre dans la voiture. Par ailleurs, les entreprises de transport estiment maintenant avec plus de réalisme le pourcentage des resquilleurs avant et après la création des VIC. Grosso modo, en zone urbaine, ce pourcentage est revenu à son niveau de 1977, soit 5 pour cent.

C'est dans la ville de Rotterdam que les VIC ont atteint leur maximum d'efficacité (le taux actuel de la fraude est de 2.35 pour cent). Il a suffi d'adopter une attitude ferme vis-à-vis des resquilleurs, dans cette ville où la plupart des tâches confiées aux VIC sont des tâches de contrôle, pour déterminer une baisse relative de ces fraudeurs plus marquée que dans toutes les autres grandes villes néerlandaises.

En revanche, le nombre des voyageurs qui paient leur place moins cher qu'ils ne le devraient ne semble nullement avoir diminué.

Dans les chemins de fer néerlandais, qui n'emploient pas de VIC, on ne peut guère mentionner une baisse numérique des resquilleurs. Les cadres de la compagnie estiment qu'en réalité ces pourcentages sont en hausse, étant donné le nombre des voyageurs qui continuent d'acheter leur billet au contrôleur en cours de route.

Les résultats d'une enquête effectuée en 1985 auprès des usagers des transports publics (Hauber, 1985) viennent confirmer cette opinion. Dans les chemins de fer, la "resquille" se développe, en particulier chez les jeunes. Le système qui permet d'acheter un billet en cours de route, moyennant un supplément de 2.50 florins seulement, semble inviter à la fraude.

C'est surtout sur les trajets courts que le resquilleur a une bonne chance de ne pas donner au contrôleur l'occasion de vérifier son billet. Dans la pratique, l'institution d'une "ronde de service" (après chaque arrêt, le contrôleur parcourt le train pour que les nouveaux arrivants lui signalent leur présence et achètent un billet) n'a guère modifié le pourcentage des fraudeurs.

Les réactions face à la "resquille" varient d'un pays d'Europe à l'autre. Aux Pays-Bas et au Danemark, on fait payer une amende mais sans autres conséquences pour le délinquant. En Allemagne, au contraire, on note son nom et son adresse. En cas de récidive, l'affaire peut être portée devant un tribunal. D'autres sanctions sont prévues pour lutter contre la fraude chronique. Citons en exemple le projet STOP à München-Gladbach, appliqué en coopération avec l'entreprise locale de transports publics, la "Rheinische Bahn". Les contrevenants sont placés sous la supervision des employés de ces transports. On fait appel à des services de conseils pour tenter de modifier leurs attitudes et leur comportement.

A propos des réactions mentionnées plus haut, on doit tenir compte du fait que font observer avec raison MM. Brusten et Hoppe (1986) au sujet des resquilleurs, à savoir que la progression de ces formes particulières de délinquance généralisée résulte largement de décisions économiques (c'est-à-dire de la disparition du receveur) et de progrès techniques (c'est-à-dire de la mise en service de machines distributrices de billets).

2. LES VANDALES

Le terme de vandalisme recouvre toutes sortes d'actes de destruction apparemment incohérents -- notamment les graffiti -- effectués généralement au détriment de biens publics. Les véhicules des transports en commun, les abris d'autobus et les stations et gares sont les principaux objets publics sur lesquels s'acharne le vandalisme. En conséquence, tant que ces biens ne seront que peu ou pas surveillés ils continueront d'occuper une place de premier plan sur la scène du vandalisme, comme c'est le cas depuis l'entrée en vigueur du système de libre-service dans les transports en commun : qu'il

s'agisse d'autobus, de tramways ou de rames de métro, les voyageurs peuvent entrer et sortir des véhicules par n'importe quelle porte sans aucun contrôle. Les risques de se faire prendre après avoir commis un acte de vandalisme sont donc assez minces. Au surplus, le vandale bénéficie d'un public qui assiste à ses exploits, un public idéal qui, en général, s'abstient de réagir et, dans le meilleur des cas, lui lance un regard mécontent. S'il est serré de près, le vandale peut toujours ouvrir d'un coup de pied la porte arrière du véhicule et s'enfuir ainsi. Dans les longs tramways doubles des Pays-Bas, comme dans la partie supérieure des autobus à deux étages du Royaume-Uni, le conducteur est loin et de toute façon occupé à son travail qui est de piloter le véhicule. M. Zimbardo a montré qu'en substituant des distributeurs de billets au personnel de transport, on a fait naître chez les voyageurs un sentiment d'anonymat, une perte d'identité appelée "désindividualisation". L'étude de M. Zimbardo a mis en lumière l'étroite relation qui existe entre désindividualisation, vandalisme et agression (Zimbardo, 1969). Cette évolution est encore plus marquée quand les vandales en puissance opèrent en groupes : ils peuvent accepter davantage de risques puisque leur comportement destructeur se rehausse du prestige du groupe et que tous les membres de ce groupe en partagent la responsabilité. A l'appui de cette conclusion, on observe que 80 per cent des déprédations commises dans les transports publics sont le fait de groupes.

M. Zimbardo et d'autres auteurs ont montré que les traces bien visibles de précédents actes de vandalisme commis par d'autres sur un objet sont une incitation à poursuivre la destruction de cet objet. Le vandale suivant continue là où le précédent avait abandonné. En conséquence, si les entreprises de transport veulent limiter les dégâts totaux, elles doivent les réparer rapidement et faire disparaître toute trace de vandalisme aussi rapidement que possible.

C'est seulement depuis la fin des années 1970 que le vandalisme pose de graves problèmes dans les transports publics et à leurs abords ; il se caractérise par une fréquence élevée et qui va en s'accroissant.

En 1971, les Chemins de fer néerlandais faisaient pour la première fois mention du vandalisme dans leur rapport annuel. On estime actuellement à plus de 500 millions de florins par an les dégâts imputables au vandalisme dont environ 10 pour cent au détriment des transports publics, soit 50 millions de florins. La fréquence des actes de vandalisme non répertoriés est assurément très élevée. En effet, le nombre total des délits enregistrés depuis dix ans (voir le Tableau 2) reflète incontestablement une progression du vandalisme dans les transports publics.

Tableau 2

**NOMBRE D'ACTES DE VANDALISME ENREGISTRÉS
ANNUELLEMENT AUX PAYS-BAS
1965-1985**

Année	Fréquence	Année	Fréquence
1965	7.045	1978	51.096
1967	8.208	1979	58.043
1969	9.599	1980	70.385
1970	10.334	1981	75.946
1971	12.104	1982	87.339
1973	17.498	1983	85.700
1975	25.322	1984	95.612
1976	30.549	1985	98.799
1977	41.326		

Source : Maandstatistiek voor Politie en Justitie, 1985.

De toutes les formes de délinquance, c'est le vandalisme qui, au cours de cette période, a progressé le plus vite. Le développement régulier de ce genre de délit depuis la fin des années 1970, époque à laquelle les autorités ont pour la première fois pris conscience de ce problème, a soulevé au sein des administrations nationales et locales des préoccupations d'autant plus graves que cette période était marquée par une récession économique et par des restrictions financières.

C'est pourquoi la municipalité de Rotterdam (et son entreprise de transports municipaux) avait décidé à la fin des années 70 de commander une enquête sur ce problème et les moyens de le résoudre. Cette étude a incité les fonctionnaires de la police et de la justice à conclure un accord prévoyant que des policiers en civil circuleraient dans les autobus, les tramways et les rames de métro afin d'être mieux à même de prendre les vandales sur le fait à l'intérieur des véhicules publics. Cette décision s'accompagnait d'une campagne d'information dans les médias, indiquant que ces mesures devaient avoir un effet préventif. A l'aide des coupables ainsi pris en flagrant délit chaque semaine ou a pu établir un profil d'âge de la plupart des vandales. Ceux-ci sont jeunes pour la plupart et beaucoup d'entre eux ont de 12 à 18 ans, la médiane étant de 25 ans. Comme la majorité des délinquants, la plus grande partie des vandales (89 pour cent) sont de sexe masculin (cf. Dullemen et Hauber, 1982).

Des entretiens très complets avec les coupables ont montré qu'après avoir endommagé ou couvert de graffiti des objets appartenant aux entreprises de transports publics, la plupart d'entre eux avaient été assez surpris (peut-être désappointés) que leurs agissements n'aient pas suscité de réaction plus rapidement. Sur la base de facteurs comme leur personnalité, leurs antécédents et la fréquence de leurs actes de vandalisme, on a pu distinguer deux groupes dans cet échantillon de plus de 500 adolescents : un groupe à faible vandalisme (GFV) représentant 76 pour cent du total et un groupe à vandalisme élevé (GVE) comprenant les 24 pour cent restants de l'échantillon. Le premier groupe est composé d'adolescents qui suivent les meneurs et, en général, n'ont pas de problèmes graves. Dans le second groupe figurent les auteurs de troubles, ceux qui posent véritablement problème car ils pratiquent d'autres formes de délinquance, comme le vol et la violence et ont souvent eu affaire à la police et à la justice. On peut également considérer que ce groupe constitue le "noyau dur" du vandalisme. A l'occasion de la présente étude, une expérience a été tentée vis-à-vis de ces adolescents. Le choix de cette méthode se fondait sur le raisonnement qu'il n'est pas bon de cataloguer les adolescents comme le font les sanctions habituelles. Il est préférable de les punir de façon à ne pas attaquer donc affecter l'image qu'ils se font d'eux-mêmes. D'autre part, la punition devrait contribuer à les empêcher de recommencer plus tard le même genre de méfait. Il faut donc qu'elle remplisse les deux conditions suivantes :

- La punition doit suivre le délit suffisamment rapidement pour que le lien entre les deux soit encore ressenti.
- Une liaison intrinsèque doit exister entre le délit et sa punition.

C'est-à-dire que, par exemple, celui qui a vandalisé des voitures de tramways, soit en écrivant dessus, soit par d'autres moyens, devra lui-même les nettoyer ou les réparer. Le coupable prendra ainsi conscience des conséquences de ses actions. En même temps, peut-être commencera-t-il à se sentir responsable des réparations qu'on l'oblige à faire. En application de ce principe, un adolescent pourrait choisir de passer un samedi, sous la supervision du personnel des transports publics, à nettoyer et à faire des réparations mineures sur des voitures de tramway dans les installations terminales du réseau. Si son travail donne satisfaction, il peut ainsi éviter de passer devant un tribunal. L'évaluation a révélé que les sujets ont trouvé le travail pénible et long mais ont estimé qu'il constitue une punition honnête et juste. L'efficacité de cette méthode semble surtout concerner le groupe à faible vandalisme. En ce qui concerne l'autre groupe, il ne faut pas se leurrer : une journée passée à nettoyer les

tramways ne pourra résoudre tous les problèmes de ces jeunes et, pour beaucoup d'entre eux, une longue période de réadaptation sera nécessaire.

Cette étude a montré que, dans les tramways, des contrôles plus fréquents -- donc, pour les vandales, un risque accru de se faire prendre -- conjugués avec une attitude ferme sans être trop rigoureuse, peuvent réduire de près de 30 pour cent le vandalisme dans ce mode de transport en commun. Il faudrait donc continuer d'appliquer cette méthode. Si ce programme était suspendu, sa reprise aurait un effet "mémorisant", grâce auquel on pourrait rapidement retrouver le niveau de réduction de 30 pour cent.

Pour porter à son maximum l'efficacité de cette méthode, il serait souhaitable de prendre en même temps des mesures préventives, par exemple d'utiliser des matériaux moins tentants pour les vandales, c'est-à-dire moins faciles à casser mais paraissant néanmoins coûteux, comme le verre incassable. L'étude sur Rotterdam a confirmé les expériences de MM. Allen et Greenberger (1978) : l'utilisation de matériaux de fabrication plus onéreux immunise quelque peu l'objet contre le vandalisme. C'est le cas des nouveaux abris d'autobus, c'est celui des voitures et des gares de la nouvelle ligne ferroviaire qui traverse Rotterdam d'est en ouest, et pour laquelle on a utilisé des modèles d'une esthétique très plaisante à l'oeil. De même, la diffusion de musique douce dans les stations contribue à désarmer le vandalisme (Van Dullemen, 1983).

Il va de soi qu'un des domaines où la prévention peut donner de bons résultats est celui qui consiste à tenter d'amadouer les vandales en puissance. Les établissements scolaires sont évidemment le lieu d'élection des efforts dans ce sens. MM. Van Dullemen et Hauber (1985) ont élaboré une série de leçons visant à enseigner aux élèves la pratique d'autres stratégies pour résoudre leurs problèmes. Avec l'active participation des enseignants, on espère que les jeunes adopteront ces stratégies nouvelles qui devraient aboutir à une diminution correspondante des réactions agressives et destructives en cas de situation conflictuelle. On estime, en effet, que le vandalisme dans les transports publics exprime une agression substituée -- une agression dont l'origine n'a rien à voir avec les réseaux de transport -- par conséquent qui est sans liens avec eux -- et c'est pourquoi l'administration des transports publics apprécie les principes enseignés dans ce programme scolaire.

Elèves et enseignants ont accueilli avec enthousiasme ce programme, mis en oeuvre à titre expérimental, et des changements dans les attitudes ont été constatés.

A Rotterdam, l'entreprise responsable des transports publics a créé à la même époque un centre anti-vandalisme, dans lequel on présentait à des élèves de l'enseignement secondaire des informations audio-visuelles sur le vandalisme et ses ravages. Ce centre est aujourd'hui fermé faute d'avoir pu prouver que ses visiteurs ont modifié leur comportement dans le sens souhaité (Wilmer, 1986).

Un exemple plus positif est celui du projet que la ville de Rotterdam a lancé pour former des jeunes, sans travail, pour accompagner des tramways. Ce projet était une première ébauche de la création des VIC, dont les transports collectifs ont été dotés en 1985. Si l'arrivée des VIC a très fortement réduit la fréquence des trajets effectués sans payer, son action sur le vandalisme a été moins évidente. A Amsterdam comme à Rotterdam, la fréquence du vandalisme n'a pas varié, du moins pas de façon appréciable depuis l'arrivée des VIC (1) tandis qu'à La Haye, cette fréquence augmentait nettement.

Il est donc intéressant de noter que c'est uniquement à La Haye que les VIC restent dans la même voiture pendant toute leur période de travail, remplissant ainsi une fonction très voisine de celle des ex-receveurs. Afin de pouvoir expliquer ce phénomène, il convient d'explorer plus à fond les liens entre la présence de VIC dans un véhicule et la pratique du vandalisme. Bien entendu, une telle étude pourrait révéler l'absence de tout lien entre les deux. Il est également possible qu'en raison de leur jeunesse les VIC ne sachent guère tenir en respect les jeunes vandales et provoquent même une lutte pour le pouvoir. En outre, de récentes études ont montré (descentes de police dans les discothèques, recherches dans les établissements scolaires) que les adolescents porteurs de couteaux sont plus nombreux qu'il y a quelques années. Le port d'un couteau semble être devenu, dans certains groupes, un symbole de statut social; or, avec un couteau, on peut rapidement et sans attirer l'attention lacérer un siège, par exemple.

Parallèlement au développement du vandalisme dans les transports publics, il faudrait souligner que l'âge moyen des voyageurs s'est peu à peu modifié. En dehors des heures de pointe, on constate que la plupart du temps les adolescents et les gens âgés sont sur-représentés dans ces modes de transports. En même temps, le besoin de mobilité s'étant

-
1. Le coût élevé du maintien en bon état des abris pour autobus a récemment incité la ville d'Amsterdam à prendre d'autres mesures. Ces abris ont donc été vendus à une entreprise de publicité privé qui doit les nettoyer régulièrement. Ainsi amputés de cette dépense, les coûts totaux des dégâts encourus par les entreprises de transport d'Amsterdam devraient quelque peu diminuer à l'avenir.

fortement accru, les personnes les plus capables de tenir en respect les adolescents et de s'opposer aux déprédations qu'ils méditent utilisent le plus souvent leur propre moyen de transport et ne représentent donc plus qu'une faible minorité parmi les usagers des transports en commun.

Dans les chemins de fer néerlandais (NS), on estime que les dégâts imputables au vandalisme dépassent dix millions de florins par an. Si l'on divise cette somme par le nombre des voyageurs transportés, le coût par voyageur est inférieur au même coût estimé par les entreprises de transports urbains. De plus, une forte partie de ces déprédations ont lieu dans deux situations particulières :

1. A l'occasion d'un match de football, lors du transport de la foule des supporters (soccers), à l'aller et surtout au retour. Au cours de ces déplacements et malgré - peut-être à cause de - l'étroite supervision de la police durant les trajets ferroviaires, ainsi qu'entre la gare et le stade, les voitures ont été gravement vandalisées à maintes reprises. Les NS ont vainement tenté d'interdire l'accès de leurs installations à ces vandales notoires.
2. En règle générale, les dégâts sont fréquents sur la ligne de banlieue en libre-service qui relie Zoetermeer à La Haye. Les vandales ne se bornent pas à saccager les voitures, ils dévastent aussi les gares sans personnel dont les bancs et les distributeurs de billets sont souvent mis hors d'usage. Bien évidemment, ces actes se répercutent directement sur le pourcentage des voyageurs sans billet. L'usager le mieux intentionné ne peut acheter de billet à une machine cassée et se trouve donc forcé de prendre son train sans payer.

Les dégâts sont également considérables sur les autres lignes en libre-service et sans personnel qui fonctionnent aux Pays-Bas. Une récente étude consacrée aux lignes secondaires dans le nord du pays a confirmé ce fait. On constate de plus en plus que l'absence d'un degré suffisant de pression sociale accroît la probabilité du vandalisme.

Ces "exceptions" mises à part, aucun changement important n'a été apporté à la gestion des chemins de fer néerlandais. Aujourd'hui encore, chaque rame transporte un ou plusieurs contrôleurs qui, toutefois, doivent prendre en charge un nombre de voitures plus élevé - six au maximum - qu'ils ne le faisaient auparavant.

Néanmoins, une partie des cadres des chemins de fer ont l'impression que le personnel est moins discipliné et docile

qu'auparavant et que les agents se sentent moins personnellement responsables du fonctionnement correct des services.

En outre, la suppression du contrôle des billets aux entrées et aux sorties de gares permet désormais à chacun d'accéder librement aux quais. Ce changement présente assurément des avantages sur le plan commercial mais présente aussi de nombreux inconvénients sur le plan de la prévention du vandalisme. Cette absence de contrôle, conjuguée avec la nouvelle mentalité d'une partie du personnel des chemins de fer, est de nature à faciliter l'apparition du vandalisme.

Dans l'ensemble, la situation n'est cependant pas inquiétante dans les trains des grandes lignes. Sur les lignes de banlieue, des problèmes de structure se posent. Ce phénomène n'est pas particulier aux Pays-Bas, on le constate aussi dans d'autres pays d'Europe. C'est ainsi qu'en Allemagne les S-Bahnen des chemins de fer nationaux (Deutsche Bundesbahn) sont fréquemment vandalisés. Au Danemark, après une période de tranquillité, une vague de vandalisme et de graffitis a submergé le pays en 1985. Cette année-là, la seule DSB, qui assure les transports de banlieue autour de Copenhague, a subi des dégâts supérieurs à ceux de la NS pour l'ensemble des Pays-Bas.

La DSB est parfaitement consciente du fait que toute agression est génératrice d'autres agressions et ne tient donc pas à installer sa propre police sur le modèle de la "police ferroviaire" néerlandaise. Elle a préféré élaborer un vaste programme d'action pacifique : affichage dans les trains, émissions de télévision avec la participation de personnalités danoises populaires, une chanson "pop" flétrissant le vandalisme, enfin l'opération "Ren Reyser". Cette dernière consiste à faire nettoyer les voitures de chemin de fer en cours de trajet par des équipes de nettoyeurs vêtus de salopettes blanches.

Cette campagne était destinée à montrer au public que la DSB fait tout son possible pour lutter contre le vandalisme ; on espère en même temps inciter ainsi les voyageurs à accroître leur pression sociale, donc à participer à cette lutte. Les premiers résultats semblent indiquer que ce programme a parfaitement atteint son but -- au cours des trois derniers mois, les graffitis et les actes de vandalisme ont diminué de 50 pour cent.

Une expérience faite à Amsterdam (1985) a révélé que les dépenses nécessaires pour nettoyer et réparer les dégâts dans les tramways régulièrement fréquentés par les VIC sont inférieures de 15 pour cent à celles que nécessitent les tramways où ils ne sont pas présents. Pendant toute la durée de l'expérience, sur les deux lignes testées, les voitures ont été

chaque matin mises sur les rails en condition impeccable. Pour sa part, la France a lancé, pour ses réseaux d'autobus urbains, plusieurs projets destinés à faire activement participer les jeunes voyageurs à la lutte contre le vandalisme. C'est ainsi qu'à Montbéliard (Jeanparis, 1986) des adolescents ont eu la possibilité d'équiper entièrement et de peindre un autobus eux-mêmes. Le lien personnel ainsi créé entre ces jeunes et la compagnie d'autobus a eu un effet inhibiteur sur le vandalisme.

Bien souvent, les vandales cherchent à attirer l'attention sur eux-mêmes et, dans nombre de cas, leurs incartades viennent d'un besoin d'attachement. Il s'agit souvent de jeunes privés d'affection depuis leur petite enfance. C'est en partie en raison de ce besoin personnel que le programme destiné à "calmer l'autobus" a pu arrêter le vandalisme dans ces véhicules avec autant d'efficacité.

3. MENACES ET VIOLENCES

Le vandalisme s'attaque aux objets mais la violence s'attaque aux personnes. C'est là que se situe, dans mon esprit, la frontière entre la petite délinquance, domaine de la resquille et du vandalisme, et des formes plus graves de criminalité. Compte tenu du fait qu'à ce stade les menaces proférées s'adressent directement à la personne en question, celle-ci éprouve en général une peur extrême, sans commune mesure avec le sentiment que l'on peut éprouver quand on se fait voler sa bicyclette. Récemment encore, menaces et violences étaient rares dans les transports collectifs. On ne peut assurément établir de parallèle entre la situation européenne et la "situation américaine" [en 1983, à Los Angeles, on estimait à 23 000 le nombre d'actes délictueux commis dans les autobus ou liés à ces véhicules (Levine et Wacks, 1986)], néanmoins la multiplication de ces incidents est indéniable et inquiétante. Inquiétante pour les deux catégories de victimes possibles, à savoir les voyageurs et le personnel de transport, mais inquiétante aussi en raison de la réelle possibilité de nuire à l'image des transports publics en tant que moyen sûr de déplacement.

Les menaces et la violence dirigées contre le personnel font l'objet de renseignements parfaitement fiables. Les employés signalent les cas les plus insignifiants. Le Tableau 3 donne, en pourcentage et par type de transport, une vue d'ensemble des diverses formes d'agression physique auxquelles des employés se sont trouvés confrontés en 1983, ainsi que la fréquence de ces incidents.

Tableau 3

**POURCENTAGE DU PERSONNEL DES TRANSPORTS COLLECTIFS CONFRONTE
A UNE AGRSSION PHYSIQUE, VENTILE SELON
LA FREQUENCE DE CES ACTES ET LE TYPE DE TRANSPORT**

Type de transport	Nombre d'incidents				
	Aucun	de 1 à 3	de 4 à 10	de 11 à 25	Plus de 25
Régional	68	21	10	1	0
Urbain: petites villes	62	26	9	2	1
Urbain: grandes villes	41	28	19	10	3
Compagnie nationale de chemins de fer	18	18	40	16	7

Source : COBRA, 1984.

Ce tableau permet de constater qu'un contrôleur des chemins de fer (NS) est beaucoup plus souvent confronté à des voyageurs violents qu'un conducteur d'autobus ou de tramway. De plus, dans l'ouest du pays, les risques encourus par un contrôleur des NS sont deux fois plus élevés que ceux auxquels son collègue de l'est doit faire face. Dans 61 pour cent des cas, menaces et violences sont le fait des vandales et des resquilleurs. Le contrôleur a une tâche d'inspection et, à ce titre, doit parfois obliger des voyageurs à payer leur place ou s'opposer à des comportements inadmissibles. Le contrôleur des NS est en permanence en contact avec le public et, automatiquement, il risque d'autant plus d'être bousculé ou frappé. Le nombre moyen d'agressions (10) est faible mais seulement 18 pour cent des contrôleurs ont déclaré n'avoir jamais été agressés en 1983. Pour porter remède à cette situation, les NS ont adopté à la fin de 1986 un nouvel uniforme d'aspect moins formel, en vue de faciliter la communication entre le personnel et les voyageurs. En particulier, on espère que ce nouvel uniforme aura un effet anti-agression. Les agresseurs sont en général des hommes jeunes, leur moyenne d'âge est de 25.2 ans et la moitié d'entre eux ont moins de vingt ans. La plupart des agents des NS sont convaincus que la fréquence des menaces et des violences va croissant. La plupart des incidents ont lieu aux heures creuses et durant la nuit, pendant les fins de semaine. Le dernier train de nuit, qu'empruntent habituellement les clients des "discos", a mauvaise réputation.

Le problème à part que pose le travail de nuit s'est manifesté avec éclat en 1985, quand les conducteurs d'autobus d'Amsterdam se sont mis en grève et ont refusé d'assurer le service de nuit ; un de leurs collègues ayant été blessé au cours d'une bagarre avec des voyageurs. Un conducteur d'autobus se sent très isolé quand il travaille de nuit : il croise beaucoup moins de collègues sur son itinéraire, son véhicule transporte beaucoup moins d'usagers et, pour cette raison, les niveaux acceptables de comportement social maintenu dans la journée grâce à la présence de ces voyageurs ont tendance à se dégrader. On a donc proposé d'équiper les autobus de cabines barricadées. Une telle solution présente des avantages pour les employés mais non pour les usagers qui sont, eux aussi, quelque peu inquiets lorsqu'ils se déplacent de nuit et préfèrent s'installer aussi près que possible du conducteur. Depuis quelques années maintenant, les conducteurs peuvent appeler en cas de besoin la police à leur secours au moyen d'un code spécial. La coopération avec la police municipale est si bien au point que celle-ci arrive en quelques instants. A Amsterdam, l'intervention de la police a été en moyenne requise huit fois par jour en 1986.

Depuis l'été de 1986, les NS assurent un service de nuit, c'est-à-dire que des trains circulent toutes les heures entre les principales villes de l'ouest du pays. Deux agents de la police des chemins de fer sont en service dans la rame et sur le quai afin de lutter contre les menaces et la violence dans ces trains. Il y a donc une présence de la police des chemins de fer. Jusqu'à maintenant, ces fonctionnaires n'ont eu à intervenir que rarement, sauf au cours des périodes de travail de nuit et dans les trains qui desservent les matchs de football. Cette desserte donne lieu à des incidents au cours desquels des coups sont échangés entre le personnel ou les agents de la police des NS et les "supporters".

Les voyageurs aussi, comme de bien entendu, peuvent être la cible de menaces et de violences. Là, le nombre des incidents est inconnu mais fort élevé. Ceux qui sont signalés (98 en 1986) ne représentent qu'une fraction du total réel. En 1983, dans les grandes villes, 69 pour cent des contrôleurs de train et 63 pour cent des conducteurs d'autobus et de tramways ont signalé avoir été en moyenne abordés deux fois dans l'année par des voyageurs ne se sentant pas en sécurité. La plupart des employés s'accordent à reconnaître que ce nombre est en nette augmentation. M. Parker (1986) indique que dans le métro de Londres le nombre des délits de violence a doublé au cours des cinq dernières années. Cette évolution suscite des sentiments d'appréhension chez une partie des usagers. On en a une bonne illustration à Londres où 75 pour cent des femmes évitent d'emprunter les transports collectifs après la tombée de la nuit pour l'unique raison qu'elles ne se

sentent pas en sécurité. De même, une récente étude des NS (1987) a montré que 51 pour cent des personnes interrogées se sentent parfois inquiètes. Là également, les services du soir sont souvent évoqués et les sites les plus redoutés sont les accès de certaines grandes gares où s'attardent des groupes de toxicomanes ou d'alcooliques dont la présence est fort peu rassurante. Ce genre de situation effraie les voyageurs qui évitent alors les transports publics, au bénéfice d'autres modes de transport qui leur épargnent toute confrontation directe avec ces éléments indésirables de la société. Il ne faudrait pas sous-estimer la fréquence véritable de ce genre de réaction. Les femmes en particulier détestent fréquenter les transports publics après la tombée de la nuit. Ce qu'il faudrait savoir, c'est la mesure dans laquelle la présence des VIC a modifié la sécurité de ces transports. A cet égard, il convient aussi de préciser que les VIC eux-mêmes ne se sentent pas toujours très rassurés : c'est ainsi qu'à Amsterdam ils refusent de passer la totalité de leur temps de travail dans le même véhicule car ils craignent d'être confrontés aux mêmes voyageurs, ce qui les rendrait vulnérables aux menaces et violences de certains d'entre eux.

Des recherches publiées en 1987 ont montré que sur une période de douze mois, de janvier à décembre 1985, à Rotterdam, le nombre des agressions et des demandes de secours à la police a presque doublé. En même temps (au cours de la même année), le nombre des contrôleurs est passé de 100 à 280 après l'arrivée des VIC, c'est-à-dire que le nombre de menaces et violences par contrôleur a diminué. L'aide de la police a été requise huit fois par jour en moyenne et on a compté une agression par jour. A Amsterdam, l'entreprise municipale de transports a effectué auprès des voyageurs une enquête selon laquelle 60 pour cent de ces derniers estiment que la sécurité s'est améliorée depuis l'arrivée des VIC. On peut s'attendre à des résultats comparables pour La Haye et pour Rotterdam. La DSB a décidé qu'à partir de 18 heures et jusqu'à la fermeture des gares, sur chaque train S, un contrôleur en uniforme serait chargé d'assurer le service au sens le plus large du terme.

Cette mesure devrait, espère-t-on, contribuer à calmer les appréhensions que suscitent les déplacements de nuit. Il est important de ne pas oublier que lorsque la crainte éloigne le public des transports publics elle a pour résultat de vider davantage les trains et les gares, et une telle absence de normes sociales et de témoins éventuels n'est que trop favorable à un comportement délictueux. Une des missions des VIC est de briser ce cercle vicieux.

Tout compte fait, la présence de fonctionnaires de ce genre peut avoir un effet préventif sur les menaces et la violence dans les transports publics.

4. RECOMMANDATIONS

Le point de vue soutenu tout au long du présent rapport est l'existence d'une interaction, c'est-à-dire que, dans une situation, un comportement delictueux est le résultat de l'action combinée qu'exercent la motivation personnelle et les éléments tentateurs. En conséquence, une partie des suggestions faites s'adresse aux voyageurs, les autres visant à modifier la situation. Dans le cas des voyageurs, le présent rapport a souligné l'importance d'une approche plus personnalisée. Il faudrait consolider le lien entre les entreprises de transports publics et les voyageurs, de façon à ce que ces derniers se sentent quelque peu responsables du bon déroulement des opérations au cours d'un trajet et que, par suite de cette sensibilisation, ils appliquent des normes sociales plus strictes. Les recommandations sont présentées par catégories de délits.

A. Les resquilleurs

1. Remettre en vigueur la fonction de contrôleur sur certaines lignes "chaudes" durant certaines tranches horaires.
2. Elargir les fonctions des contrôleurs internes. Une même ligne devrait être assignée de façon répétée aux mêmes fonctionnaires pour qu'un lien se crée entre eux et leurs voyageurs. On peut estimer que les VIC jouent ce rôle dès lors que la totalité de leur période de travail se passe dans le même véhicule, ce qui est le cas à La Haye. L'action du contrôleur interne est essentiellement préventive, avec une réserve toutefois : il faut que les communications entre les VIC soient assez bien faites pour que les voyageurs en règle ne soient pas contrôlés plus d'une fois au cours d'un trajet. Ces voyageurs trouveraient fort mauvais d'avoir à subir un nouveau contrôle.
3. Faire en sorte que le public se trouve régulièrement en présence de personnel en uniforme.
4. Apprendre aux employés comment avoir des relations positives avec les voyageurs.

Une formation assortie de sessions régulières de "rappel" pourrait donner de bons résultats. L'attitude des employés devrait être partout la même, honnête, tout en restant sur un plan humain. Ils ne doivent pas susciter de sentiment agressif et donc éviter toute escalade émotionnelle.

5. Effectuer de temps en temps des contrôles très stricts avec toute une équipe de contrôleurs, de façon à ce qu'aucun voyageur ne puisse éviter de présenter son billet et que tous les billets soient examinés entre deux arrêts quelconques.
6. Organiser ces contrôles de telle sorte que les voyageurs les croient effectués au hasard. De plus, il faudrait y inclure les tranches horaires critiques, c'est-à-dire effectuer des contrôles après 20 heures.
7. Le système de tarification devrait offrir aussi peu de possibilités de fraude que possible. Une tarification unitaire plutôt que par section supprime la tentation de payer moins que le véritable prix du trajet.
8. Dans le cas d'une tarification par section ou par zone, il faudrait que les contrôles aient lieu aussi souvent que possible aux points de passage d'une zone à l'autre. On devrait ainsi diminuer la tendance qu'ont certains voyageurs à payer moins que le prix requis.
9. Le concours du conducteur peut donner plus d'efficacité aux contrôles qu'effectuent les VIC. Il peut, en procédant comme on le suggère ici, leur faciliter la tâche :
 - Modifier au besoin la vitesse du véhicule, de façon à ce que les VIC puissent contrôler une fraction donnée des voyageurs entre deux arrêts.
 - A plusieurs reprises, rappeler aux voyageurs en cours de route qu'ils doivent s'assurer qu'ils sont en possession d'un billet valide.
 - Dans certains cas, le Poste de commande central peut jouer un rôle : par exemple, faire annoncer par haut-parleur le nombre des voyageurs qui, la veille, ont dû verser une amende.
10. Il faudrait, pendant les contrôles, éviter de présenter une image négative de l'entreprise de transport. Pour cela, cette dernière doit apparaître non seulement comme ferme mais aussi comme humaine. A titre d'exemple :
 - Le conducteur prévient les usagers de l'imminence d'un contrôle.

-- A l'occasion, il sera permis aux VIC d'avoir une journée d'indulgence ; ce jour-là, ils annonceront à leur entrée dans un véhicule que les personnes sans billet valable peuvent encore en acheter un sans encourir d'amende.

-- Les délinquants primaires auront la possibilité d'échanger dans les trois jours leur amende contre l'achat d'une carte d'abonnement pour le mois suivant.

11. Placer les machines à billets à l'entrée des quais, là où tous les voyageurs doivent composer leur titre de transport avant de monter dans le train.
12. Apprendre aux contrôleurs des NS à perfectionner leurs techniques de vérification. Il faudrait également que lorsqu'on contrôle une section sur deux des rondes aléatoires aient lieu, voire même que l'un des contrôleurs reste dans la salle de contrôle de la station où sa présence constituerait une surprise pour les voyageurs.

Il faudrait que les contrôleurs utilisent les haut-parleurs pour annoncer les rondes de service et demander aux voyageurs dépourvus de billet de préparer leur argent et de se signaler au contrôleur à son passage.

13. Accompagner ces nouvelles méthodes de contrôle d'une campagne publicitaire ayant pour slogan "La resquille, c'est fini".

B. Vandalisme

1. Etudier et utiliser des matériaux plus résistants et se prêtant moins aux graffiti et au vandalisme. A Amsterdam et à Rotterdam, par exemple, les tissus recouvrant les sièges ont été remplacés par du polyester, substance plus durable.
2. Utiliser des matériaux agréables à l'oeil. L'expérience a montré que dans les débuts les dégâts sont minimes. Ce genre de matériaux n'a pas besoin d'être durable ; l'important c'est de le remplacer par quelque chose de "nouveau" une fois son charme épuisé. Cette méthode joue sur la mentalité instable qui caractérise de nombreux vandales.
3. En coopération avec la police, surveiller de très près les actes de violence et vandalisme et faire circuler dans les véhicules des inspecteurs de police en civil. Dans les cas douteux, ces derniers peuvent

fouiller les vandales pour savoir s'ils sont en possession de couteaux et d'autres armes.

4. Le recours simultané à des contrôleurs du transport (les VIC) et à des policiers augmente les chances de prendre sur le fait les vandales et les resquilleurs.
5. Une fois pris, il faudrait donner aux coupables la possibilité de réparer les dégâts qu'ils ont causé en leur faisant passer une journée de leur temps libre à nettoyer et réparer les autobus et les tramways.
6. Faire participer les établissements scolaires à la prévention du vandalisme. Il serait utile qu'un cours apprenne aux élèves à "dominer un conflit".
7. Envoyer des équipes mobiles nettoyer les voitures en cours de trajet. Les voyageurs sont ainsi incités à être plus soigneux.
8. Réparer quotidiennement les dégâts commis par les vandales de façon à faire rapidement disparaître toute trace des méfaits précédents.
9. Accompagner la campagne précitée de messages dans les médias.

C. Menaces et violence

Outre les précédentes recommandations destinées à combattre la fraude et le vandalisme, les suggestions suivantes visent plus spécifiquement ce dernier genre de situation :

1. Faire clairement connaître au public que l'accès des transports collectifs est interdit aux personnes qui portent des couteaux, etc.
2. Aussi souvent que possible, faire circuler du personnel en uniforme, sans omettre les heures creuses de la soirée. Cette présence donne aux voyageurs un sentiment de sécurité et elle a, en outre, un effet de prévention.
3. Faire périodiquement suivre aux agents des cours de formation pour leur donner davantage confiance en eux-mêmes.
4. Equiper les véhicules d'une ligne d'urgence, directement branchée sur les services de police. Indiquer aux employés un code de détresse qui une fois émis avertit la police laquelle arrive en quelques instants.

5. Face à toute violence, la réaction doit être cohérente et ferme.

Pour finir, il convient de souligner que les précédentes suggestions sont destinées à former un seul et même plan : toutes ces mesures doivent se conjuguer en vue de ramener à un niveau acceptable la petite délinquance dans les transports publics.

BIBLIOGRAPHIE

- Allen, V.L., Greenberger, D.R. : The aesthetic theory of vandalism. In: Crime & Delinquency, 1978, pp. 309-319.
- Brusten, M. & Hoppe, R. : Greifen unsere Theorien noch ? In: Kriminologisches Journal, 1986, Beiheft, 1.
- Derwort, F.L. : Agressie, vandalisme en zwart-/grijsrijden in het openbaar vervoer. Utrecht, 1984.
- Dulleman, V.H. & Hauber, A.R. : Vernielende jongeren, wat bedoelen zij ? Rotterdam, 1982.
- Dulleman, V.H. & Hauber, A.R. : Muziek in metrostations. Rotterdam, 1983.
- Dulleman, V.H. & Hauber, A.R. : "Scholierencursus conflictoplossing. Leiden, 1986.
- Haagsman, D. : Zwartrijden in de jaren tachtig: een aanvullend literatuuronderzoek over fraude bij het openbaar vervoer. Ministerie van Verkeer en Waterstaat. Den Haag, 1983.
- Hauber, A.R. : Gedrag van mensen in beweging. Krommenie, 1977.
- Hauber, A.R. : Vandalism in Nederland. Recente ontwikkelingen en achtergronden. In: Openbaar Vervoer, 132, pp. 56-61, 1980.
- Hauber, A.R. : Ansätze zur Kriminal prävention in den Niederlanden, vor allem in Bereich Vandalismus und Aggressions delikte. In: Kury, H. (Hrsg). Perspektiven und Probleme kriminologischer Forschung, Köln, pp. 341-383, 1981.
- Hauber, A.R. : De ene vandaal is de andere niet. In : Jeugd en Samenleving, 15,6, pp. 425-435, 1985.
- Hoefnagels, G.P. : Sociale controle als preventie : vandalisme blijft een probleem. In: Openbaar Vervoer, 19; p. 4, 1986.

- Interimrapport van de Commissie Kleine Criminaliteit. Profielschets fraude bij het openbaar vervoer. 's-Gravenhage, 1984.
- Jeanparis, F. : Touche pas à mon bus. In: Transport Public, 835, 1986.
- Jitta-Geertsma, J. : Is vernielen wel zo lolliig ? Achtergronden van jeugd vandalisme in Nederland. Rijswijk, 1985.
- Levine, N. & Wachs, M. : Bus crime in Los Angeles : measuring the incidence. In: Transportation Research, 20, 4, pp. 273-284, 1986.
- Nellemann, A.S. : Rapport om vold, uro, haervaerk pa S-togsnettet DSB, Viby, 1986.
- Parker, J. & Dawson, G. : Safe cities : the built environment and urban insecurity. Paper presented at the hearing on urban violence and insecurity, the role of local policies. Strasbourg, 1986.
- Ploeg, G. : Een spoor van vernieling. Groningen, 1982.
- Quidort, M. : Vandalisme et agressions dans les transport urbains. In: Transport Public, 828, pp. 18-25, 1985.
- Sey, J.A. : Vervoersplicht en voetbalvandalen, een paar apart ? In: Tijdschrift voor de Politie, 48, 7, pp. 103-109, 1986.
- Studiengesellschaft Nahverkehr, Straftaten im öffentlichen Personennahverkehr. Hamburg, 1983.
- Valkenburg, W.H. & Zijderveld, E.R. : RET Zwartrijders onderzoek 1985/86. Rotterdam, 1987.
- Venema, C. : Halverwege het wagenbegeleiders-project. In : Veiligheid informatie Controle Bulletin, 2, pp. 1-15, 1986.
- Wilmer, H.J. : Evaluatie van het Anti-vandalencentrum van de Rotterdamse tram. Rotterdam, 1986.
- Zimbardo, P.G. : The cognitive control of vandalism. New York, 1969.

SYNTHESE DE LA DISCUSSION

Les réseaux de transport public qui ont participé à la Table Ronde ont dressé le constat d'une augmentation, au cours des récentes années, des actes de vandalisme ainsi que de la violence. Cette dernière, même si elle demeure peu fréquente, ne saurait être acceptée. Aussi, les réseaux de transport public mènent-ils à une réflexion sur les ressources nécessaires, et sur leur affectation entre différents moyens, pour endiguer les problèmes posés.

Dans cette perspective, les débats de la Table Ronde ont abordé :

1. La description des formes de vandalisme et de violence, leurs causes et leurs conséquences.
2. L'expérience de différents réseaux.
3. Les conclusions et recommandations que l'on peut tirer de ces expériences.

1. DESCRIPTION DES FORMES DE VANDALISME ET DE VIOLENCE, LEURS CAUSES ET LEURS CONSEQUENCES

A partir d'une grille de référence (cf. en fin de document), la Table Ronde s'est attachée à cerner les différentes formes de non-respect des règles d'usage des transports publics, de vandalisme ou de violence. Elle a ainsi été amenée à établir une progression entre l'évasion tarifaire, les graffiti, puis le vandalisme et la violence. Les discussions de la Table Ronde ont porté tant sur les réseaux de surface que sur l'expérience des métros.

1.1. L'évasion tarifaire

Les participants de la Table Ronde ont attiré l'attention sur la croissance de l'évasion tarifaire. L'incidence de ce phénomène n'a été en fait que perçue progressivement par les opérateurs de transport. Les estimations disponibles font cependant état de 5 pour cent des revenus qui seraient perdus par le fait d'un non-paiement ou d'un sous-paiement. L'évasion tarifaire n'est pas l'apanage de

groupes spécifiques de la population, il s'agit là d'attitudes individuelles, ce qui en renforce les difficultés de contrôle. Différents types de comportement peuvent être rencontrés chez les fraudeurs qui vont de la fraude systématique à celle commise par inadvertance. Quant aux fraudeurs réguliers, ils établissent des stratégies pour éviter les contrôles et ils peuvent agir selon des motivations politiques.

La meilleure réaction de la part de l'opérateur est d'intensifier les contrôles dans le métro et d'imposer aux passagers des autobus qu'ils présentent leur titre de transport lorsqu'ils montent à bord. Il n'est en effet pas imaginable, pour des raisons de coût, que l'on puisse restaurer la présence de receveurs dans les voitures. On saisit là combien la progression de la fraude est liée aux processus de rationalisation de l'exploitation et à l'introduction de systèmes automatiques de péage lorsque ces derniers n'assurent pas un filtrage suffisant.

L'intensification des contrôles soulève des difficultés :

- Les contrôles sont mal perçus par les passagers ; aussi, la formation du personnel de contrôle est-elle importante. Les contrôleurs doivent en effet adapter leur attitude au type de clientèle auquel ils s'adressent, afin d'éviter que celle-ci perçoive négativement le fait d'être contrôlée. La présence de contrôleurs en uniforme est rassurante pour les passagers.
- Des contrôles fréquents avec des amendes faibles sont plus efficaces que de fortes amendes avec un faible niveau de contrôle. La fréquence et les lieux de contrôle doivent être établis de manière aléatoire, de telle sorte qu'aucune tendance ne puisse être anticipée par les fraudeurs.

En général, les individus qui pratiquent l'évasion tarifaire ne sont pas les auteurs d'autres formes de vandalisme. Un nombre très limité (5 pour cent maximum) suit la gradation qui de la resquille conduit au vandalisme puis aux agressions. Ainsi, l'évasion tarifaire demeure une forme de vandalisme économique. Il y a lieu cependant de remarquer que la grande majorité des auteurs d'actes de vandalisme sont par ailleurs des fraudeurs.

1.2. Les graffiti

Il est essentiel pour les réseaux que les voyageurs aient un sentiment de sécurité en utilisant les transports publics. Or, la perception de risque est surévaluée par leurs utilisateurs. Les graffiti portent préjudice à une image

positive des transports publics ; il est donc certain qu'ils devraient être enlevés rapidement. Les participants de la Table Ronde ont souligné que l'incidence en terme de coût de nettoyage en est d'autant plus importante. Au Royaume-Uni, pour la région des West-Midlands, par exemple, les dommages annuels causés aux bus sont estimés à 1 000 £. On peut prévenir les récidives lorsque les auteurs de graffiti, pris sur le vif, sont obligés de réparer les dégâts commis.

Des expériences ont été tentées d'associer des jeunes à la décoration de véhicules ou de parties de stations ; par cette politique, on peut canaliser leur désir d'expression. Ces expériences amènent des conclusions probantes. Dans le cas de la ville française de Montbéliard, l'opération "bus cool" s'est traduite par l'adaptation des véhicules à leur clientèle. Des projets de décoration ont été proposés par des écoliers ; la sélection a été faite par un jury composé d'élèves, d'artistes et de personnalités locales. L'opération n'a porté que sur un véhicule, puis sur trois qui étaient normalement en réfection. Ces véhicules sont exploités sur les lignes scolaires et ils ne sont pas nécessairement délaissés par la clientèle traditionnelle. Le bilan de l'expérience de Montbéliard est probant, et d'autres villes se sont engagées dans la même voie. A l'inverse, on peut citer le cas d'une station en Suède dont une partie de la décoration avait également été placée sous la responsabilité de jeunes, mais une rivalité s'est développée entre différents groupes, ce qui a amené une surenchère, puis une destruction de la décoration obtenue. Les conclusions de ces différentes expériences ne sont donc pas univoques.

1.3. Le vandalisme et la violence

Les formes de vandalisme les plus fréquemment rencontrées comprennent :

- La détérioration des éléments de confort des véhicules (sièges, poignées, décoration), et des stations.
- La dégradation des équipements le long des lignes (cabines téléphoniques, abribus).
- La destruction de véhicules à l'intérieur des dépôts. L'exemple de la ville de Frankfort a été cité : un incendie a éclaté dans un dépôt de rames de métro. Il est à noter qu'une pareille forme de vandalisme n'a été que rarement constatée pour un dépôt d'autobus (West Midlands, München, Saarbrücken).

Les efforts entrepris pour rendre le matériel inapte au vandalisme, tout en conservant la qualité demandée par les passagers, ont permis d'enregistrer des résultats positifs. Dans le cas de sièges anti-vandalisme, qui sont constitués d'un

revêtement armé et de tissus résistants, le surcoût est amorti par l'efficacité du siège. D'autres réseaux en sont venus à adopter des sièges plus spartiates; ce qui ne va pas dans le sens d'une plus grande attractivité des transports publics.

On peut mettre en évidence un lien entre l'automatisation des systèmes de transport et le vandalisme. L'automatisation contribue à créer la sensation d'un monde étranger, sans chaleur humaine, propre à provoquer des agressions. Les cas des villes de Melbourne et de Munich ont été rapprochés. Il apparaît que les auteurs d'actes de vandalisme ne supportaient pas, dans ces deux villes, la très grande qualité du système de transport. A Melbourne, le vandalisme est important, même si l'Australie ne connaît pas à un degré comparable les troubles sociaux caractéristiques de l'Europe (difficile intégration de la population immigrée, chômage, pauvreté). Là également, le processus de rationalisation de l'exploitation des transports publics conduit à une suppression de personnel et à l'accentuation de l'ensemble des problèmes précités.

En matière d'agressions, les solutions sont d'autant plus limitées que le risque ne se limite pas aux véhicules de transport mais qu'il s'étend aux stations et à leurs abords, particulièrement le soir. Il n'est en effet pas possible d'isoler l'infrastructure de transport des autres aires de la ville. Dans ce sens, les experts de la Table Ronde ont souligné la répartition des tâches entre l'opérateur de transport, chargé des dimensions techniques et commerciale de l'exploitation, et les forces de police. Dans de nombreux cas, c'est l'entreprise de transport qui prend à sa charge la surveillance - qui est pourtant une action d'utilité générale - et qui en supporte les coûts.

Le personnel des entreprises de transport est lui-même également victime d'agressions et les solutions envisageables sont peu satisfaisantes : la suppression de dessertes aux heures tardives porte préjudice à la qualité de service, et le cloisonnement du poste de conduite des chauffeurs d'autobus n'est pas apprécié par la clientèle. La formation du personnel à une résolution pacifique des incidents est envisageable. Il n'en demeure pas moins que la sécurité du personnel de conduite et de contrôle est préoccupante, d'autant plus que la violence marque toujours profondément les victimes. Le sentiment d'insécurité qui se répand entrave naturellement l'efficacité du travail. Ce phénomène se trouve ici également amplifié et peut aboutir à une réticence du personnel pour travailler à des heures tardives sur les lignes à problèmes. Le travail en équipe doit dès lors être envisagé systématiquement, ce qui soulève la question de la rentabilité économique. Aussi, l'enjeu principal est-il de renforcer la sécurité alors que les réseaux réduisent leur personnel, ce qui conduit à retenir un ensemble de mesures qui ont une action convergente.

1.4. Causes sociales et psychologiques

L'analyse des déterminants psychologiques des actes de destruction met en évidence l'opposition des individus à un système qui procure un sentiment d'anonymat. Les jeunes réagissent généralement contre la technocratie et l'autorité sociale. Lorsqu'ils agissent au sein d'un groupe, c'est parce que certains d'entre eux souhaitent être reconnus ; ils commettent alors des actes pour se distinguer. Les auteurs d'actes de vandalisme souhaitent obtenir une réaction des autres, une forme de considération. La tendance au vandalisme se trouve chez les jeunes qui connaissent des problèmes d'identification et qui ont besoin de manifester leur révolte contre un Etat tout-puissant, ressenti comme injuste. La satisfaction d'avoir bravé la toute-puissance de l'Etat est un motif parallèle au goût du risque et au désir de transgression. Le plaisir de détruire ou d'encourir le risque d'une sanction peut également intervenir. Il est important de considérer que c'est le plus souvent au sein de groupes, et sous l'emprise de l'alcool, que les inhibitions individuelles se lèvent alors que, livré à lui-même, l'individu hésiterait à commettre de tels actes. Les motifs politiques ne sont pas dominants chez ceux qui commettent des destructions d'installations publiques. Il n'est pas non plus exact de considérer qu'il s'agit principalement d'individus privés d'emplois. Un faible niveau d'instruction est par contre fréquent.

Les sociologues estiment que notre société n'arrive pas à traiter correctement sa jeunesse. L'insertion sociale des jeunes doit être améliorée, notamment par le développement de solidarité de groupes autour d'activités. En stimulant l'esprit de concurrence entre jeunes, notamment par la pratique de sports d'équipes, on peut faire disparaître le désir malsain de se faire remarquer. L'adolescent doit être reconnu comme un membre constitutif de la société et être mis en situation de responsabilité.

Les transports publics ne sont pas une cible privilégiée pour des raisons d'insuffisance de l'offre. Le problème du vandalisme et de la violence est plus général, et même en soulignant l'importance communale des transports, en valorisant leur fonction, on ne peut que sensibiliser des usagers peu susceptibles de commettre des actes de vandalisme. En fait, de nombreux jeunes ont un potentiel d'agression contre le système, dans son ensemble, et reportent cette agression sur les transports publics si ce ne sont d'autres lieux qu'ils fréquentent. Il est important de reconnaître que la répression est relativement un constat d'échec car, au-delà, il n'y a pas d'autres voies d'action envisageables.

Aussi, le vandalisme doit-il être considéré comme un langage à déchiffrer qui appelle une variété d'actions, ce qui a conduit la Table Ronde à une diversité de recommandations, à partir des différentes expériences qui ont été exposées.

2. EXPERIENCES DES RESEAUX

Plusieurs pays ont expérimenté des mesures pour prévenir les problèmes d'évasion tarifaire, de vandalisme et d'agressions. Les principaux points de ces expériences sont les suivants :

2.1. L'expérience des Pays-Bas [1]

A titre expérimental sur trois ans, 1 100 jeunes ont été employés dans les transports publics des villes d'Amsterdam, de La Haye et de Rotterdam, pour accroître les contrôles et la sécurité. Ces jeunes reçoivent une formation pendant trois mois, ils interviennent par groupe de 2 à 4 personnes. Ces mesures font suite à un très fort accroissement, en l'espace de 10 ans, des formes de criminalité. Par ailleurs, ils ont une incidence positive sur l'information des usagers. Historiquement, les receveurs ont disparu en 1963 et des poinçonneuses automatiques ont été introduites en 1966. D'une façon générale, les contacts entre les passagers et les conducteurs avaient été réduits. Aussi, l'initiative a été prise d'introduire des employés connus sous la dénomination de "VIC". Ces employés ont reçu des tâches sensiblement différentes selon les villes précitées. A Amsterdam, ils pratiquent l'imposition d'amendes et travaillent par groupes de 2 à 4 personnes en effectuant des contrôles au hasard. A Rotterdam, les VICs assurent également une fonction d'information et de prévention aux stations de métro. A La Haye, une attitude de conseil des voyageurs a été retenue. Les VICs se déplacent par deux et ne sont pas autorisés à imposer des amendes. Si un passager est pris en infraction, le choix lui est laissé d'acheter un ticket ou de quitter le tramway. Au 1er janvier 1987, 500 VICs étaient employés à Amsterdam, 370 à Rotterdam, et 230 à La Haye.

L'évaluation de l'efficacité de ces emplois a été menée conjointement par le Ministère des Transports, le Ministère de la Justice et les trois entreprises de transport. Elle a été faite à partir :

- D'une quantification de la fraude. Des contrôles au hasard ont été menés à cet effet, avant et après la création des emplois.
- D'un suivi des effets du vandalisme tant à partir des frais de remise en état que de l'opinion des utilisateurs et du personnel.
- D'interviews de passagers sur l'image des transports publics et leur attrait. Les VICs eux-mêmes se sont prononcés sur l'efficacité de leur travail et leurs motivations.

En matière d'évasion tarifaire, l'introduction de VICs a été efficace pour faire chuter le pourcentage de fraudeurs aux heures de pointe, qui sont principalement les périodes d'activité des VICs.

Malgré ces mesures, 24 pour cent des passagers ne se sentent parfois pas en sécurité et, pour cette raison, 13 pour cent évitent à certains moments le transport public.

En matière de vandalisme, les compagnies avaient à faire face à des coûts croissants. Après l'introduction des VICs, une légère réduction des coûts de réparation du matériel roulant a pu être remarquée à Amsterdam. Par contre, il n'y eut pas de différence notable pour les stations de métro. Les réductions furent moins évidentes pour les deux autres villes. A Rotterdam, l'ampleur des graffiti sur les murs extérieurs des stations de métro n'a pas changé, alors que ceux-ci se sont réduits de 30 pour cent à l'intérieur. Le nombre de vitres brisées dans les stations de métro s'est réduit ; par contre, aux attentes des bus et métros le nombre de vitres à remplacer a doublé.

Il est évident que l'introduction de VICs a amélioré l'image du transport public. A La Haye, 7 pour cent des personnes interrogées déclarent utiliser les transports publics plus souvent. Les employés perçoivent également de manière positive l'introduction des VICs et ces derniers en reçoivent en retour une image positive de leur travail. Leur efficacité est liée à la durée de leur présence sur les trams ou dans le métro, lorsqu'il s'agit de veiller à la sécurité. Par contre, pour lutter contre l'évasion tarifaire, les contrôles sont principalement concentrés aux heures de pointe pour lesquelles on a enregistré une forte chute de la fraude. En matière de sécurité, les meilleurs résultats ont été enregistrés lorsque les VICs assurent une présence durable sur certaines lignes ou dans certaines stations..

En matière d'analyse financière, les VICs couvrent 1/3 de leurs coûts par des économies sur l'évasion tarifaire, par l'imposition d'amendes et par les réductions des coûts du vandalisme. L'aspect social ne doit pas être négligé puisque l'usage et la qualité du transport public se sont améliorés et que, de plus, les emplois ont ouvert la possibilité d'une formation à des jeunes chômeurs. En 1988, le projet sera poursuivi et il est à noter que les VICs à La Haye sont maintenant autorisés à imposer des amendes.

2.2. Le cas du métro d'Oslo [2]

Le métro d'Oslo transporte 56 millions de passagers, ce qui représente 40 pour cent des transports publics de la ville. Le reste se répartit entre les tramways (20 pour cent) et les

bus (40 pour cent). On dénombre environ 500 actes annuels de vandalisme ou de violences, chiffre qui demeure stable. 1 pour cent seulement de ces actes sont des cas sociaux de vol ou d'agression. A l'heure actuelle, 5 millions de Krs sont dépensés annuellement pour la sécurité tandis que la réparation des effets du vandalisme en coûte 10. Les pertes de revenus dues à la peur d'utiliser les transports publics n'ont pas été estimées.

Différentes mesures ont été mises en place pour combattre la violence et le vandalisme. Les forces de police sont peu disponibles pour la surveillance des transports publics ; aussi, du personnel en civil et du personnel recruté d'un club de sport ont été formés à des actions de surveillance depuis 1971. La priorité a été donnée aux importantes stations de métro du centre et aux lignes qui les relient aux banlieues. Les patrouilles ont lieu le soir après 18 heures et sont intensifiées les vendredis et samedis. Du personnel et des membres d'un club sportif également en uniforme, spécialement formés, interviennent les vendredis et samedis.

Les patrouilles en uniforme sont effectuées par des jeunes qui ont entre 18 et 25 ans et qui sont membres d'un club de Jujitsu. Par accord avec le club, du personnel est fourni chaque soir. L'emploi d'un personnel sportif se justifie pour leur habilité à se défendre et à imposer le respect qui convient à leur fonction.

Pour l'avenir, et pour réduire les coûts, les dommages seront réparés rapidement, des matériaux résistants seront utilisés et la surveillance sera renforcée. A long terme, une stratégie différente sera mise en place pour combattre le vandalisme :

- Les personnes prises sur le fait devront déclarer leur nom, adresse et, s'il s'agit de jeunes, leur école d'appartenance..
- Les parents des jeunes auteurs sont rencontrés et informés des risques encourus. En 1986, il y eut 60 entrevues entre parents et enfants et il n'y eut que deux cas de récidives.

Le vandalisme grave est reporté à la police et les auteurs de tels actes sont mis dans la nécessité de payer pour les dommages causés ou de participer au nettoyage des stations de métro.

Des actions d'information sont prévues, sous forme de film vidéo, de questionnaires et de dépliants à l'intérieur des écoles.

2.3. La région des West-Midlands au Royaume-Uni [3]

Le problème des graffiti, de la violence et du vandalisme s'est accru au cours des trois dernières années. Les dommages causés aux bus sont estimés à 1,000 £ par bus avec des pertes de revenu, de coûts d'enquête et d'administration d'un montant comparable. L'aspect le plus regrettable est la perte de fréquentation particulièrement aux heures creuses ; elle tient au fait que la violence est devenue plus apparente.

L'action entreprise a été de différents ordres : la sécurité des lieux publics a été améliorée ; des alarmes et des enregistrements vidéos ont été installés à bord des bus ainsi que des écrans protecteurs pour les chauffeurs, les dommages sont réparés immédiatement et, d'autre part, la formation du personnel a été améliorée, de même que l'information des usagers. Pour ce qui est de l'action collective, la consultation et la coopération ont été instituées avec la police, les écoles, des groupes sociaux spécifiques, les centres de formation, les magistrats et les responsables de poursuites.

Les résultats ont été mitigés parce que l'amélioration de la coopération entre l'entreprise de transport, la police, les écoles et les cours de justice nécessite des moyens en personnel. Les solutions ne peuvent être obtenues par la seule entreprise de transport, et les actions qu'elle entreprend buttent sur les problèmes de financement. De plus, l'attitude collective actuelle à l'égard de la jeunesse est plutôt d'éviter les punitions ou la réparation des dommages.

2.4. Le cas du métro de Copenhague [4]

Le problème des dégradations du matériel s'est là également renforcé au cours des années récentes. En 1986, le coût des réparations et du nettoyage est estimé à 40 millions de KrD auxquels il faudrait ajouter l'effet dissuasif sur la fréquentation des transports publics.

L'analyse des réactions des passagers et la saisie de l'ampleur du phénomène s'est faite à partir de deux sources :

- Le traitement des appels aux forces de police.
- Un questionnaire adressé à 6 000 passagers sur leurs expériences ou opinions sur ces phénomènes.

En 1985, il y eut 414 appels des forces de police pour assistance. Un tiers de ces appels était lié au contrôle des tickets. Un cinquième des appels résultait de combats, blessures ou bruits causant des inconvénients aux autres passagers. 14 pour cent des appels étaient liés à la violence

et à des assauts, 12 pour cent pour des saccages et moins de 10 pour cent seulement pour des graffiti. Ces statistiques ne reflètent que les cas d'appels pour assistance qui, pour la plupart, interviennent le vendredi et pour 50 pour cent le soir ou pendant la nuit.

L'enquête auprès de passagers a montré que 3.4 pour cent d'entre eux ont été, en 1985, victimes d'actes de violence qui pour les trois quart du temps ont eu lieu le soir. Huit pour cent des enquêtés ont été les témoins de violences.

Si 50 pour cent des passagers ne se laissent pas influencer par le risque de violence dans leur usage du métro, 43 pour cent des usagers du soir y sont néanmoins sensibles, et pour 10 pour cent, leurs réactions dépendent des portions du réseau. Les femmes sont logiquement les plus soucieuses de ces aspects.

50 pour cent des enquêtés n'ont pas subi de gêne de par le comportement d'autres usagers au point de changer de voiture ; par contre, 1/3 a dû le faire. C'est le cas des voitures où se trouvent des groupes de jeunes bruyants ou des personnes saoules.

Il est à noter qu'un tiers des témoins de dégradations ne réagiraient pas, par peur d'être victimes d'agressions en réaction.

25 pour cent des passagers seulement estiment que la perception de la violence est exagérée et qu'il n'y a, en fait, pas de problèmes. 63 pour cent estiment qu'il y a un risque d'agression en utilisant le métro et que celui-ci devrait être évité par les personnes âgées le soir ou par les enfants entre 12 et 14 ans. 75 pour cent pensent que la présence de davantage de personnel le soir attirerait de la clientèle.

C'est à partir de ces informations qu'une stratégie d'action a été mise en place. Du personnel doit être déployé dans le réseau. Des campagnes d'information sur la sécurité effective du métro, sur les mesures préventives adoptées et sur l'utilité sociale des transports publics doivent être entreprises. Il apparaît là également que les dégâts doivent être réparés le plus rapidement possible.

2.5. Le cas du métro de Stockholm [5]

Depuis l'automne 1985, l'ensemble des installations de transport public de la ville de Stockholm fait l'objet d'un accroissement continu et visible du nombre de graffiti.

Cette forme d'expression utilisée par les jeunes s'est particulièrement manifestée après une émission de télévision consacrée à l'art du graffiti dans le métro de New-York.

Les discussions qui ont eu lieu sur ce sujet, avec l'appui des média ont eu un effet positif, en ce sens que de plus en plus d'individus, d'écoles et d'organisations, particulièrement ceux affectés par la vague des graffiti ont réagi et se sont impliqués. Le résultat a été là également positif, dans le sens où une collaboration entre partenaires est certainement nécessaire pour enrayer la chute de l'attrait des transports publics, qui résulte d'un environnement déplaisant.

Le programme adopté a comporté trois aspects :

- La surveillance par les forces de police a été accrue. La coopération entre les autorités judiciaires, les associations de parents, les syndicats et le personnel de l'entreprise a été renforcée.
- Les délinquants pris sur le vif ont été condamnés à réparation.
- Du personnel supplémentaire pour le nettoyage et la protection a été employé. Un film de protection est passé sur les garnitures et les parois des véhicules. Des sièges de moindre qualité ont été installés dans les voitures.

Une action d'information destinée à influencer sur les comportements a été menée. Des journées avec des écoliers ont été organisées, au cours desquelles ces derniers ont nettoyé des véhicules. En contrepartie, les enfants donnèrent leur paie pour venir en aide aux pays en voie de développement.

Des films projetés dans les salles de cinéma mettent en évidence les risques encourus par les délinquants. De même, des posters et affiches d'information soulignent les conséquences des actes de vandalisme.

Un autre projet est de faire prévenir la délinquance par d'anciens délinquants, qui ont payé leurs dommages, et qui contribuent à la définition de programmes de prévention.

L'information des mass-média constitue un aspect important de ces activités. Cette politique a eu des retombées positives à en juger par les lettres d'encouragement que l'entreprise a reçues.

Une autre politique a consisté à suspendre le service des bus, le temps suffisant pour pouvoir faire disparaître les graffiti. Cette politique a amené des protestations mais le fait est que le nombre de graffiti a été réduit.

Dans l'ensemble, les efforts qui ont été faits ont porté leur fruit et ont permis de limiter la progression des dégradations du matériel. Cependant, un nouvel accroissement a pu être noté après le début de la reprise des activités écolières. Aussi, de nouvelles mesures sont en préparation pour gérer cette nouvelle situation de crise.

3. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

La Table Ronde a situé les problèmes évoqués au cours des débats dans la perspective d'une action globale de la cité et d'une appréhension du coût social de la violence par la collectivité.

Un premier point concerne l'échange d'informations sur l'ampleur du problème, sa perception et l'efficacité des mesures. Les expériences des réseaux et les débats de la Table Ronde conduisent à recommander les actions suivantes :

- Si les investissements nécessaires pour diminuer la violence et le vandalisme sont de la responsabilité de l'entreprise, la mise à disposition de forces de police devrait être assurée par les ministères concernés. Il n'est pas rationnel que ce soit l'exploitant qui en supporte les coûts. Le plus indiqué serait d'affecter une unité de police métropolitaine. On peut également souhaiter que des budgets soient alloués pour améliorer l'équipement.
- Il importe d'apprécier les effectifs et la formation qui sont nécessaires pour assurer une présence visible et perçue comme efficace par les usagers. La composition des équipes doit refléter les caractéristiques de la population urbaine, et les actions de formation doivent être entretenues pour correspondre à l'évolution des comportements. L'emploi des forces de police, comme de l'ensemble du personnel, doit être souple pour s'adapter aux contraintes d'horaires, de lignes, de stations, pour lesquelles des problèmes existent.
- L'installation de moyens de communication entre équipes, contrôleurs ou conducteurs ainsi que des systèmes vidéos de surveillance est efficace. De même, les véhicules doivent être reliés directement à la police pour faire face aux situations d'urgence.
- La pratique qui consiste à condamner les auteurs de dommages à réparation ont une incidence positive, pour éviter les récidives.

- Les politiques qui consistent à animer les stations de métro, sous une forme comparable à la vie d'un quartier, semblent réussir même si le résultat demeure difficile à apprécier.
- La communication avec des groupes spécifiques tels que des associations de parents, des écoles, des étudiants, permet d'atténuer les risques. Les exploitants doivent en fait aller au devant des populations à risque et instituer un dialogue.
- Les contacts avec les moyens d'information (presse, média) doivent être conçus de manière à informer sur le rôle des transports collectifs et non pas exclusivement attirer l'attention négativement en la centrant sur les agressions et sur l'insécurité. Des campagnes de messages sur le rôle des transports publics sont également efficaces pour leur image.
- L'usage de matériaux qui sont résistants aux tentatives de destruction se révèle économiquement rentable; le surcoût d'acquisition est amorti par une moindre nécessité de remplacement.
- La pratique d'inspections au hasard pour prévenir la fraude ou la réintroduction de receveurs dans les véhicules ont une incidence positive.
- Les entreprises doivent procéder à des contrôles qui soient présentés habilement ; notamment en prévenant les passagers ou en laissant la possibilité à ceux qui n'ont pas de tickets d'en acheter sans encourir d'amendes.
- Il n'existe pas de solutions qui soient applicables dans tous les cas. Il faut tenir compte de l'évolution de la situation et adapter en conséquence les mesures à prendre.
- Il importe de collecter davantage d'informations sur les incidences, en matière d'exploitation des transports publics, du phénomène de la violence et du vandalisme. Plus particulièrement pour ce qui est de la fréquentation des transports publics et sur la compréhension sociale du problème. Il n'est en effet pas possible de dissocier la violence dans le métro de la violence en général.

DOCUMENTS DE REFERENCE

1. Communication de van Andel, H.G. Ministère de la Justice, La Haye.
2. Communication de Skuland, K., AS Oslo Sporveir.
3. Communication de Isaac, J.K. West Midland Travel.
4. Communication de Koop, E., Danish State Railway.
5. Communication de LEIF, B.

GRILLE DE REFERENCE

par

Pierre LACONTE, Président

	FRAUDE		GRAFFITI		VANDALISME		DELINQUENCE/VIOLENCE	
	Métro	Surface	Métro	Surface	Métro	Surface	Métro	Surface
I. MESURE DES FAITS								
1. FAITS CONSTATES								
1.1. Faits liés à l'entreprise (ex.: dommages quantifiés)								
1.2. Faits liés aux relations entre passagers (ex.: vols déclarés)								
1.3. Faits liés à l'espace public en général (ex.: faits constatés autour des stations)								
2. FAITS PERCUS PAR LE PUBLIC (ex.: résultat d'enquêtes)								
II. EXPLICATION								
1. EXPLICATION PAR DES COMPORTEMENTS INDIVIDUELS (ex.: délinquance générale dans les transports publics)								
2. EXPLICATION PAR L'ENVIRONNEMENT SOCIAL DES TRANSPORTS PUBLICS								
2.1. Facteurs sociaux généraux (ex.: conflits entre utilisateurs de groupes d'âges différents, besoins des vandales d'attirer l'attention)								
2.2. Facteurs spécifiques dus à la décadence des centres urbains (ex.: concentration des groupes à problèmes dans certaines parties de la ville)								
3. SPECIFIQUES AUX ENTREPRISES DE TRANSPORTS PUBLICS								
3.1. Actes visant les entreprises (ex.: colère résultant d'injonctions du personnel)								
3.2. Actes visant d'autres passagers (ex.: facilité pour un groupe d'affirmer sa présence)								
3.3. Actes visant l'espace public autour des stations								

suite/...

GRILLE DE REFERENCE
(suite)

	FRAUDE		GRAFFITI		VANDALISME		DELINQUENCE/VIOLENCE	
	Méto	Surface	Méto	Surface	Méto	Surface	Méto	Surface
III. REMEDES								
1. LIES A L'ENSEMBLE DU RESEAU (ex.: systèmes de télécommunications)								
2. LIES AUX VEHICULES								
2.1. Liés aux installations (ex.: réparation immédiate, installation de sièges anti-vandalisme)								
2.2. Liés aux "produits" (ex.: bus spéciaux pour adolescents)								
3. LIES AUX GARES/ARRETS (ex.: mesures de sécurité spéciales)								
4. LIES AU PERSONNEL								
4.1. Personnel interne (ex.: personnel spécialement formé par l'entreprise)								
4.2. Personnel externe (ex.: forces de police spéciales et de sécurité payées par l'entreprise)								
5. LIES AUX AUTEURS DES ACTES DE VANDALISME OU DE DELINQUENCE (ex.: obligation de réparer)								
6. LIES AUX INSTITUTIONS D'ENSEIGNEMENT (ex.: équipes qui visitent les écoles)								
7. LIES AUX COMMUNICATIONS AVEC DES GROUPES CIBLES (ex.: équipes en relation directe avec des groupes de jeunesse)								
8. LIES AUX RELATIONS PUBLIQUES (ex.: conférence de presse visant à gagner la sympathie du public)								
9. COORDINATION ENTRE POUVOIRS PUBLICS (ex.: entre polices, justice pénale et tribunaux civils chargés d'évaluer les dommages causés)								
10. ECHANGE INTERNATIONAL D'EXPERIENCES								
IV. COMPARAISON ENTRE LES COÛTS ET LES AVANTAGES (c'est-à-dire la réduction quantifiée du vandalisme/délinquance)								
1. MESURE DES COÛTS/AVANTAGES POUR L'ENTREPRISE ELLE-MEME ET POUR D'AUTRES ACTEURS								
2. DELAI ENTRE LA MISE EN PLACE ET LES EFFETS. EVALUATIONS A COURT TERME ET A PLUS LONG TERME (ex.: coût des réparations immédiates par opposition au coût d'installation ou au coût d'une politique de relations avec des groupes de passagers)								

LISTE DES PARTICIPANTS

M. Pierre LACONTE Secrétaire Général de l'UITP Avenue de l'Uruguay, 19 B-1050 BRUXELLES	Président
Mr. Werner BRÖG Director SOCIALDATA Institut für empirische Sozialforschung GmbH Hans-Grässel-Weg 1 D-8000 MÜNCHEN 70	Rapporteur
Mrs. Michaela VOLTENAUER-LEGEMANN SOCIALDATA Institut für empirische Sozialforschung GmbH Hans-Grässel-Weg, 1 D-8000 MÜNCHEN 70	Co-rapporteur
Dr. A.R. HAUBER Rijksuniversiteit Juridisch Studiecentrum "Hugo de Groot 1" Postbus 9520 NL-2300 RA LEIDEN	Rapporteur
Mr. R.H. MEADS Marketing & Services Development Manager London Underground Limited 55 Broadway GB-LONDON SW1H 0BD	Rapporteur
M. Michel QUIDORT Conseiller Technique Union des Transports Publics (UTP) 5-7, Rue d'Aumale F-75009 PARIS	Rapporteur

Drs. Henk van ANDEL
Department of Justice
Postbus 20301
NL-2500 EH 's-GRAVENHAGE

Mr. Ingemar BÄCKSTRÖM
(UITP President)
General Manager
AB Storstockholms Lokaltrafik (SL)
Tegnergatan 2A
Box 6301
S-113 81 STOCKHOLM

M. Felipe CABREDO
Ingeniero
S.P.M. Transportes of Barcelona, S.A.
Apartado de Correos, 151
E-08080 BARCELONA

M. John CHRISOULAKIS
Assistant Professor
146-B, Emm. Benaki Str.
GR-ATHENS 114 73

M. Marc GIRARDOT
Ingénieur en Chef Adjoint
Service de l'Exploitation
du Réseau Ferré de la RATP
13, rue Jules Vallès
F-75011 PARIS

Mrs. Marianne HOEKERT-van der WIND
Coördinator experiments,
Section of Research and Policy Analysis
Ministère des Transports et des Travaux Publics
Postbus 20901
NL-2500 EX's-GRAVENHAGE

Mr. David F. HOWARD
Director General
Tyne and Wear Passenger Transport
Executive
Cuthbert House, All Saints
GB-NEWCASTLE UPON TYNE, NE1 2DA

Mr. Paul KEELY
Regional Manager Operations
Irish Rail
Pearse Station
Westland Row
IRL-DUBLIN 2

Mr. Eigil KOOP
Managing Director
Danish State Railways (DSB)
S-Togstjenesten
Kalvebod Brygge 34 II.
DK-1560 KØBENHAVN V.

Mr. Bengt Arne LEIF
Head of Public Relations
AB Storstockholms Lokaltrafik
Box 6301
S-113 81 STOCKHOLM

M. Valdemiro LIBANO MONTEIRO
Directeur de Production de Transports
CARRIS
Rua Primeiro de Maio, 101
P-1101 LISBOA CODEX

M. Antoine LOMBART
Directeur de l'Exploitation
Société des Transports Intercommunaux de
Bruxelles
(STIB)
Avenue de la Toison d'Or, 15
B-1060 BRUXELLES

M. Victor OTT
Chef de Service
Direction Générale des
Chemins de Fer Fédéraux Suisses
Hochschulstrasse, 6
CH-3030 BERNE

Mr. Heinz PETZMANN
Dipl. Kfm. Dr.
Österreichisches Institut
für Raumplanung
Franz-Josefs-Kai 27
A-1010 WIEN

Mr. Knut SKULAND
Managing Director
Oslo Sporveier
Økernveien, 9
N-0653 OSLO 6

M. Michel VALLET
Directeur de Recherche
Institut de Recherche sur les
Transports et leur Sécurité
(INRETS-LEN)
109, avenue Allende
F-69500 BRON CEDEX

M. Pierre VAN DOORSLAER
Commissaire de Police
Division Centrale de Police
Ville de Bruxelles
Rue du Marché-au-Charbon, 30
B-1000 BRUXELLES

Secrétariat de la CEMT

Dr. Jan C. TERLOUW	Secrétaire Général
Dr. Arthur DE WAELE	Chef de la Division Recherches Economiques et Documentation
Dr. Michel VIOLLAND	Administrateur, Division Recherches Economiques et Documentation
M. Jack SHORT	Administrateur Principal, Division de la Politique des Transports
Mme Paulette COQUAND	Chef de la Documentation, Division Recherches Economiques & Documentation
Mlle Yvette VIALLE	Assistante, Division Recherches Economiques et Documentation

CEMT

CENTRE DE RECHERCHES ECONOMIQUES

PROCHAINES PUBLICATIONS

- Table Ronde 78 : La télématique dans les transports de marchandises.
- Table Ronde 79 : La prise en compte de l'environnement dans l'évaluation des projets de transport.
- Table Ronde 80 : Systèmes de couverture des coûts d'infrastructure (principe de "road pricing" et applications).
- Table Ronde 81 : Possibilités et coûts d'investissements publics et privés dans le transport.
- Onzième Symposium International sur la Théorie et la Pratique dans l'Economie des Transports :

"LES RESSOURCES POUR LES TRANSPORTS DE DEMAIN"

WHERE TO OBTAIN OECD PUBLICATIONS OÙ OBTENIR LES PUBLICATIONS DE L'OCDE

ARGENTINA - ARGENTINE

Carlos Hirsch S.R.L.,
Florida 165, 4^o Piso,
(Galeria Guemes) 1333 Buenos Aires
Tel. 33.1787.2391 y 30.7122

AUSTRALIA - AUSTRALIE

D.A. Book (Aust.) Pty. Ltd.
11-13 Station Street (P.O. Box 163)
Mitcham, Vic. 3132 Tel. (03) 873 4411

AUSTRIA - AUTRICHE

OECD Publications and Information Centre,
4 Simrockstrasse,
5300 Bonn (Germany) Tel. (0228) 21.60.45
Gerold & Co., Graben 31, Wien 1 Tel. 52.22.35

BELGIUM - BELGIQUE

Jean de Lannoy,
Avenue du Roi 202
B-1060 Bruxelles Tel. (02) 538.51.69

CANADA

Renouf Publishing Company Ltd
1294 Algoma Road, Ottawa, Ont. K1B 3W8
Tel: (613) 741-4333

Stores:

61 rue Sparks St., Ottawa, Ont. K1P 5R1
Tel: (613) 238-8985
211 rue Yonge St., Toronto, Ont. M5B 1M4
Tel: (416) 363-3171

Federal Publications Inc.,
301-303 King St. W.,
Toronto, Ont. M5V 1J5 Tel. (416) 581-1552
Les Éditions la Liberté inc.,
3020 Chemin Sainte-Foy,
Sainte-Foy, P.Q. G1X 3V6, Tel. (418) 658-3763

DENMARK - DANEMARK

Munksgaard Export and Subscription Service
35, Nørre Søgade, DK-1370 København K
Tel. +45.1.12.85.70

FINLAND - FINLANDE

Akateeminen Kirjakauppa,
Keskuskatu 1, 00100 Helsinki 10 Tel. 0.12141

FRANCE

OCDE/OECD
Mail Orders/Commandes par correspondance :
2, rue André-Pascal,
75775 Paris Cedex 16 Tel. (1) 45.24.82.00
Bookshop/Librairie : 33, rue Octave-Feuillet
75016 Paris
Tel. (1) 45.24.81.67 or/ou (1) 45.24.81.81
Librairie de l'Université,
12a, rue Nazareth,
13602 Aix-en-Provence Tel. 42.26.18.08

GERMANY - ALLEMAGNE

OECD Publications and Information Centre,
4 Simrockstrasse,
5300 Bonn Tel. (0228) 21.60.45

GREECE - GRÈCE

Librairie Kauffmann,
28, rue du Stade, 105 64 Athens Tel. 322.21.60

HONG KONG

Government Information Services,
Publications (Sales) Office,
Information Services Department
No. 1, Battery Path, Central

ICELAND - ISLANDE

Snæbjörn Jónsson & Co., h.f.,
Hafnarstræti 4 & 9,
P.O.B. 1131 - Reykjavik
Tel. 13133/14281/11936

INDIA - INDE

Oxford Book and Stationery Co.,
Scindia House, New Delhi 110001
Tel. 331.5896/5308
17 Park St., Calcutta 700016 Tel. 240832

INDONESIA - INDONÉSIE

Pdii-Lipi, P.O. Box 3065/JKT.Jakarta
Tel. 583467

IRELAND - IRLANDE

TDC Publishers - Library Suppliers,
12 North Frederick Street, Dublin 1
Tel. 744835-749677

ITALY - ITALIE

Libreria Commissionaria Sansoni,
Via Benedetto Fortini 120/10,
Casella Post. 552
50125 Firenze Tel. 055/645415
Via Bartolini 29, 20155 Milano Tel. 365083
La diffusione delle pubblicazioni OCSE viene
assicurata dalle principali librerie ed anche da :
Editrice e Libreria Herder,
Piazza Montecitorio 120, 00186 Roma
Tel. 6794628

Libreria Hœpli,

Via Hœpli 5, 20121 Milano Tel. 865446
Libreria Scientifica
Dot. Lucio de Biasio "Aciou"
Via Meravigli 16, 20123 Milano Tel. 807679

JAPAN - JAPON

OECD Publications and Information Centre,
Landic Akasaka Bldg., 2-3-4 Akasaka,
Minato-ku, Tokyo 107 Tel. 586.2016

KOREA - CORÉE

Kyobo Book Centre Co. Ltd.
P.O.Box: Kwang Hwa Moon 1658,
Seoul Tel. (REP) 730.78.91

LEBANON - LIBAN

Documenta Scientifica/Redico,
Edison Building, Bliss St.,
P.O.B. 5641, Beirut Tel. 354429-344425

MALAYSIA/SINGAPORE -

MALAISIE/SINGAPOUR
University of Malaya Co-operative Bookshop
Ltd.,
7 Lrg 51A/227A, Petaling Jaya
Malaysia Tel. 7565000/7565425
Information Publications Pte Ltd
Pei-Fu Industrial Building,
24 New Industrial Road No. 02-06
Singapore 1953 Tel. 2831786, 2831798

NETHERLANDS - PAYS-BAS

SDU Uitgeverij
Christoffel Plantijnstraat 2
Postbus 20014
2500 EA's-Gravenhage Tel. 070-789911
Voor bestellingen: Tel. 070-789880

NEW ZEALAND - NOUVELLE-ZÉLANDE

Government Printing Office Bookshops:
Auckland: Retail Bookshop, 25 Rutland Street,
Mail Orders, 85 Beach Road
Private Bag C.P.O.
Hamilton: Retail: Ward Street,
Mail Orders, P.O. Box 857
Wellington: Retail, Mulgrave Street, (Head
Office)
Cubacade World Trade Centre,
Mail Orders, Private Bag
Christchurch: Retail, 159 Hereford Street,
Mail Orders, Private Bag
Dunedin: Retail, Princes Street,
Mail Orders, P.O. Box 1104

NORWAY - NORVÈGE

Narvesen Info Center - NIC,
Bertrand Narvesens vei 2,
P.O.B. 6125 Etterstad, 0602 Oslo 6
Tel. (02) 67.83.10, (02) 68.40.20

PAKISTAN

Mirza Book Agency
65 Shahrah Quaid-E-Azam, Lahore 3 Tel. 66839

PHILIPPINES

I.J. Sagun Enterprises, Inc.
P.O. Box 4322 CPO Manila
Tel. 695-1946, 922-9495

PORTUGAL

Livraria Portugal, Rua do Carmo 70-74,
1117 Lisboa Codex Tel. 360582/3

SINGAPORE/MALAYSIA -

SINGAPOUR/MALAISIE
See "Malaysia/Singapor". Voir
-Malaisie/Singapour-

SPAIN - ESPAGNE

Mundi-Prensa Libros, S.A.,
Castelló 37, Apartado 1223, Madrid-28001
Tel. 431.33.99
Libreria Bosch, Ronda Universidad 11,
Barcelona 7 Tel. 317.53.08/317.53.58

SWEDEN - SUÈDE

AB CE. Fritzes Kungl. Hovbokhandel,
Box 16356, S 103 27 STH,
Regeringsgatan 12,
DS Stockholm Tel. (08) 23.89.00
Subscription Agency/Abonnement:
Wennergren-Williams AB,
Box 30004, S104 25 Stockholm Tel. (08) 54.12.00
SWITZERLAND - SUISSE
OECD Publications and Information Centre,
4 Simrockstrasse,
5300 Bonn (Germany) Tel. (0228) 21.60.45
Librairie Payot,
6 rue Grenus, 1211 Genève 11
Tel. (022) 31.89.50

Maditec S.A.

Ch. des Palettes 4
1020 - Renens/Lausanne Tel. (021) 635.08.65

United Nations Bookshop/Librairie des Nations-
Unies
Palais des Nations, 1211 - Geneva 10
Tel. 022-34-60-11 (ext. 48 72)

TAIWAN - FORMOSE

Good Faith Worldwide Int'l Co., Ltd.
9th floor, No. 118, Sec. 2, Chung Hsiao E. Road
Taipei Tel. 391.7396/391.7397

THAILAND - THAÏLANDE

Suksit Siam Co., Ltd., 1715 Rama IV Rd.,
Samyambangkok 5 Tel. 2511630
INDEX Book Promotion & Service Ltd.
59/6 Soi Lang Suan, Ploenchit Road
Pajumwan, Bangkok 10500
Tel. 250-1919, 252-1066

TURKEY - TURQUIE

Kültür Yayınları Is-Türk Ltd. St.
Atatürk Bulvarı No: 191/Kat. 21
Kavaklıdere/Ankara Tel. 25.07.60
Dolmabahçe Cad. No: 29
Besiktas/Istanbul Tel. 160.71.88

UNITED KINGDOM - ROYAUME-UNI

H.M. Stationery Office,
Postal orders only: (01) 873-8483
P.O.B. 276, London SW8 5DT
Telephone orders: (01) 873-9090, or
Personal callers:
49 High Holborn, London WC1V 6HB
Branches at: Belfast, Birmingham,
Bristol, Edinburgh, Manchester

UNITED STATES - ÉTATS-UNIS

OECD Publications and Information Centre,
2001 L Street, N.W., Suite 700,
Washington, D.C. 20036 - 4095
Tel. (202) 785.6323

VENEZUELA

Libreria del Este,
Avda F. Miranda 52, Aptdo. 60337,
Edificio Galipan, Caracas 106
Tel. 951.17.05/951.23.07/951.12.97

YUGOSLAVIA - YOUGOSLAVIE

Jugoslovenska Knjiga, Knez Mihajlova 2,
P.O.B. 36, Beograd Tel. 621.992

Orders and inquiries from countries where
Distributors have not yet been appointed should be
sent to:
OECD, Publications Service, 2, rue André-Pascal,
75775 PARIS CEDEX 16.

Les commandes provenant de pays où l'OCDE n'a
pas encore désigné de distributeur doivent être
adressées à :
OCDE, Service des Publications, 2, rue André-
Pascal, 75775 PARIS CEDEX 16.

72380-1-1989

Les réseaux de transport public constatent un accroissement des actes de vandalisme, de dégradation des installations et de violence. Ce rapport fournit une analyse des causes sociales et psychologiques qui est indispensable pour proposer des mesures correctives. La comparaison des expériences des réseaux permet de saisir l'ampleur des problèmes et d'envisager différentes voies pour les résoudre. Enfin, les recommandations que l'on peut faire distinguent les responsabilités des exploitants, des pouvoirs publics et des différentes collectivités locales.