

Les incivilités dans les transports en commun



Agressions physiques et verbales d'agents et d'usagers, jets de projectiles contre les bus... Si les incivilités baissent chaque année grâce au renforcement à la fois des contrôles et de la prévention, les plus graves d'entre elles conduisent Nîmes Métropole et son délégataire exploitant le réseau Tango à dévier certaines lignes de bus. Une décision parfois difficile à comprendre, mais nécessaire pour assurer la sécurité des passagers comme des agents.

Jeudi 13 octobre 2022. Le réseau Tango est à l'arrêt complet pendant deux heures. Jets de projectiles contre les bus et agressions verbales contre les chauffeurs sont récurrents à Nîmes comme partout en France. Mais lundi 10 octobre, un contrôleur a été agressé physiquement... C'est trop. Soutenu par l'Agglomération en charge des transports et son délégataire Transdev, le personnel a donc « débrayé » pendant deux heures, c'est-à-dire stoppé le service pour marquer sa désapprobation et la faire comprendre aux usagers. Car si les incivilités baissent grâce au renforcement à la fois des contrôles et de la prévention des incivilités, elles n'en restent pas moins difficiles à vivre pour tous.

Parce que la sécurité et le respect des voyageurs et du personnel sont des priorités absolues, Nîmes Métropole et Transdev agissent à la fois sur deux leviers : le renforcement des contrôles et la prévention sur le réseau Tango.

Plus de contrôles

« Ces faits sont insupportables, affirme Ludovic Martin, directeur général de Transdev Nîmes Mobilité, opérateur délégataire du réseau Tango de Nîmes Métropole depuis 2019. Ils font systématiquement l'objet de dépôts de plainte afin que les auteurs répondent de leurs actes

Parole de délégataire



“ Nous assistons à une diminution globale des incidents ”

Ludovic Martin

Directeur général de Transdev Nîmes Mobilité, opérateur délégataire du réseau Tango de Nîmes Métropole

“ En 2022, Transdev a comptabilisé deux agressions physiques et 47 jets de projectiles (à fin octobre), au lieu de deux agressions physiques et 60 caillassages en 2021. Ces derniers ont diminué de 55% entre 2020 et 2021 et ont été divisés quasiment par trois par rapport à 2019. La forte diminution en 2022 des incivilités à Chemin bas d'Avignon reflète aussi tout le travail de requalification urbaine. ”



En 2022 Nîmes Métropole a lancé une campagne « Dans les bus, le respect c'est tous les jours ».

devant la justice. » Face aux incivilités, insultes ou agressions, l'Exécutif et les services de Nîmes Métropole sont pleinement solidaires : « Nos agents du réseau Tango travaillent au service des usagers et il est intolérable qu'un climat d'inquiétude soit instauré par de tels faits », réaffirme le président Franck Proust.

La volonté d'augmenter les contrôles à bord se traduit par un taux de verbalisation multiplié par quatre en trois ans. Un effectif d'une trentaine de contrôleurs se relaie, du démarrage du service à 4h45 jusqu'à la fin à 22h45. Ces derniers ont procédé à 400 000 contrôles (et dressé 24 000 PV) et à 300 000 vérifications en 2022. Deux opérations sont menées chaque semaine avec les polices municipale et nationale. Cela fait partie des actions inscrites dans la convention sur la sécurité signée avec l'État fin 2020 pour gagner en efficacité. Depuis, un groupe opérationnel réunissant tous des acteurs de la sécurité des transports fait le point tous les mois sur les résultats.

Faire baisser les tensions

La prévention passe quant à elle par des actions concrètes, comme la recherche des lieux « propices » aux actes d'incivilité sur les trajets et la correction des situations à risque via la taille de haies par exemple. Les parcours sont vidéo-protégés et tous les bus reliés par radio au poste central de surveillance. Ces équipements dissuasifs peuvent aussi appuyer les forces de l'ordre

pour confondre les auteurs d'incivilités. Par ailleurs, une équipe de cinq agents de médiation intervient à l'intérieur des bus et va à la rencontre des jeunes dans les écoles (50 classes de CM2 visitées en 2022).

« Nous essayons aussi ouvrir l'entreprise aux quartiers, ajoute le directeur du réseau Tango, et pourquoi pas de susciter des vocations pour nos 25 métiers ? » Transdev reçoit des élèves en stage de 3^e, développe l'apprentissage, recrute des jeunes des quartiers pour la médiation et la conduite... Plusieurs agents participent à un réseau de tutorat de jeunes et Transdev favorise des projets d'associations des quartiers Chemin bas d'Avignon, Valdegour, Pissevin, et qui concentrent plus de trois quarts des incivilités. Cela a notamment aidé des jeunes de Valdegour à accéder à des activités pendant les vacances.

« Durant l'été, deux chauffeurs Tango ont été mis à disposition de trois associations dont la nôtre, pour déplacer 300 enfants. Tango nous a aussi aidé à fêter Noël, confie le président d'Humanimes Ahmed El Hanbali. Des liens se sont créés entre les chauffeurs et les enfants, c'est très positif. En retour, plusieurs de nos éducateurs ont renforcé les équipes de médiation de Tango en 2022. Nous avons aussi participé à la concertation sur la ligne T3. Notre association souhaite continuer ce dialogue. ».

DES AGENTS FORMÉS À GÉRER LES CONFLITS

Lors de leur entrée en poste, tous les agents - conducteurs et contrôleurs -, sont formés à la gestion du stress et des conflits par des coachs de Transdev, le délégataire de l'Agglo exploitant le réseau Tango. Ils bénéficient ensuite tout au long de l'année de « piqûres de rappel ». 204 agents ont été formés en 2022, dont 10% de femmes. 595h de formation ont été dispensées au titre des formations continues, 224h sur la gestion des conflits et 70h sur la conduite sécuritaire. A noter que les formations mises en place pour les contrôleurs s'appuient sur l'expertise de l'École nationale de police de Nîmes.



Franck Proust, président de Nîmes Métropole, à la rencontre des agents du réseau Tango.