



CONFERENCE EUROPEENNE DES MINISTRES DES TRANSPORTS  
COMITE DES SUPPLEANTS

CEMT/RE/TR(2002)11  
A usage officiel

CENTRE DE RECHERCHES ECONOMIQUES

## TABLE RONDE 123

# VANDALISME, TERRORISME ET SÉCURITÉ DANS LES TRANSPORTS PUBLICS URBAINS DE VOYAGEURS

**T. FELTES**  
**Hochschule für Polizei**  
**Villingen-Schwenningen**  
**Allemagne**

Or. all.

## SOMMAIRE

1.	SECURITE PUBLIQUE ET ESPACE PUBLIC : LA PEUR DE L'ETRANGER .....	4
2.	SECURITE PUBLIQUE, VANDALISME ET GRAFFITIS : RELATIONS ET SUPPOSITIONS .....	12
2.1.	Possibilités de prévention et de répression : échecs et réussites .....	14
3.	LA SECURITE DANS LES TRANSPORTS PUBLICS URBAINS DE VOYAGEURS : RESULTATS D'UN SONDAGE .....	15
3.1.	Les origines du problème.....	16
3.2.	Mesures préventives .....	17
3.3.	Personnel de sécurité .....	19
3.4.	Vidéo-surveillance et contrôles électroniques .....	19
3.5.	Interdiction de territoire .....	19
3.6.	Divers.....	19
4.	MOYENS DISPONIBLES ET PROPOSITIONS POUR LA PREVENTION : VERS DES TRANSPORTS URBAINS DE VOYAGEURS AU SERVICE DE LA CLIENTELE .....	21
4.1.	Berlin .....	22
4.2.	Bochum.....	25
5.	LE TERRORISME, UNE MENACE POUR LES TRANSPORTS URBAINS DE VOYAGEURS ? .....	25
6.	RESUME (CONCLUSIONS).....	26
	NOTES .....	28
	ANNEXE .....	32

**Villingen-Schwenningen, décembre 2001**

## 1. SECURITE PUBLIQUE ET ESPACE PUBLIC : LA PEUR DE L'ETRANGER

Depuis quelques années, la question de la sûreté (ou sécurité) publique dans l'espace public, c'est-à-dire dans les rues et sur les places, mais aussi et surtout dans les gares, aux arrêts d'autobus et dans les autres lieux où se croisent des inconnus, prend une importance croissante dans toute l'Europe. Sous l'influence, notamment, des évolutions constatées à New York, avec la fameuse « tolérance zéro », les villes et les municipalités européennes ont commencé à débattre, non seulement, de la situation sécuritaire objective, mais aussi de ce que l'on qualifie de « ressenti de sécurité ou d'insécurité » (ou sentiment subjectif de sécurité). Ce concept renvoie à des peurs et craintes souvent infondées, mais parfois largement répandues dans l'esprit des individus. A cet égard, des études empiriques ont montré qu'il n'existait que rarement de relation entre le phénomène de victimation (c'est-à-dire le fait d'avoir soi-même été victime d'actes de violence) tel qu'il ressort des sondages, les statistiques de la délinquance enregistrées par la police et le sentiment subjectif de sécurité chez les individus. On a ainsi pu montrer, pour l'Allemagne, l'absence de lien entre, d'une part, le taux de criminalité d'une ville, d'une zone ou d'un Land et, d'autre part, la crainte de la délinquance ou le sentiment subjectif de sécurité. L'illustration 1 illustre par un sondage effectué en 1996 auprès de 20 000 Allemands<sup>1</sup> (*illustration 1*).

Ce décalage a d'importantes conséquences : ce ressenti, guère pris en compte auparavant, ainsi que la « problématique du chiffre noir » qui est son corollaire, se retrouvent aujourd'hui au cœur du débat public. Les paragraphes suivants présentent les aspects théoriques et pratiques nécessaires à la compréhension de ces points.

La sécurité publique et individuelle est considérée comme un bien de plus en plus précieux dans nos sociétés postmodernes, et cela dans l'espace « privé » comme dans l'espace « public » qui est celui du transport urbain de voyageurs. L'Etat démocratique a pour mission de garantir ce bien à ses citoyens, et il est de plus en plus souvent jugé à l'efficacité dont il fait preuve à cet égard. Les transports en commun sont soumis aux mêmes critères : il ne s'agit plus seulement de ponctualité, de prix ou de qualité des moyens de transport, mais aussi et de manière croissante de la sensation de voyager « en sécurité ». La sécurité prend également une importance croissante dans le choix du lieu d'implantation des entreprises, des activités de service, mais également et de plus en plus des particuliers.

Considérée globalement, elle appartient à l'infrastructure immatérielle de tous les groupes sociaux, mais aussi et avant tout à celle des couches de la société qui utilisent les transports publics de proximité. A cet égard, la qualité de vie perçue ne se confond pas obligatoirement avec la qualité de vie réelle ou avec le bien-être subjectif. Dès les années soixante-dix, mais surtout lors de la décennie suivante, la recherche criminologique a pu prouver que les mesures préventives spéciales, mais aussi générales, avaient leurs limites. Pas plus le binôme traitement-thérapie que le couple dissuasion-répression n'auront raison de la délinquance. Il faut également renoncer aux idées éculées sur la réponse policière. On sait ainsi que l'on peut seulement augmenter en partie la probabilité d'élucidation et que, même là où l'on y parvient (par exemple par une intervention policière massive) cela ne débouche pas sur une solution, mais seulement sur un déplacement des problèmes en termes de lieux ou de nature des délits.

La réduction des actes délictueux et les comportements individuels visant à s'en protéger ne conduisent pas – ou du moins pas toujours ou pas durablement – à une véritable réduction de la criminalité. C'est ainsi que le concept anglo-saxon d'*espace défensif* (*Defensible Space*, qui correspond à la prévention de la criminalité par l'urbanisme), ou le recours à une ingénierie sociale s'appuyant sur des réseaux de contrôle n'ont pu s'imposer. Ajoutons que faire assurer la sécurité par une police trop nombreuse peut conduire à une montée en flèche des présomptions de danger et à un renforcement des perceptions de désordre, ce qui va *in fine* à l'encontre des efforts pour accroître le sentiment de sûreté.

L'exemple new-yorkais a permis de préciser certaines choses. C'est incontestable, les statistiques de la délinquance ont reculé dans cette ville, et nombre de ses habitants et visiteurs disent se sentir aujourd'hui plus en sécurité dans certains de ses quartiers. La politique de *tolérance zéro* appliquée par le chef de la police new-yorkaise, M. Bratton a en fait été initialement appliquée dans le transport public de proximité. Le succès rencontré a incité M. Bratton puis son successeur, M. Safir, à la transposer sur la voie publique. Néanmoins, les résultats sont vivement contestés, ne serait-ce qu'à cause des brutalités occasionnellement commises par la police new-yorkaise, et visant principalement les marginaux et les minorités. D'un côté, le « modèle new-yorkais<sup>2</sup> » et les reculs enregistrés par la criminalité aux Etats-Unis ont attiré l'attention du monde entier<sup>3</sup>. De l'autre, le maire de New York Rudolph Giuliani et son chef de la police ont essuyé, jusqu'au 11 septembre 2001, un véritable déluge de critiques. Ainsi, dès 1997, 54 pour cent des New-yorkais estimaient que la police mentait, enfreignait la loi et falsifiait des preuves pour faire augmenter les statistiques des condamnations. En 1998, le nombre de plaintes visant cette institution avait progressé de 40 pour cent par rapport à 1995. En 1997, la municipalité a dû verser quelque 27 millions de dollars de dommages-intérêts suite à des actions illégales de ses policiers. Début 1999, deux tiers des New-yorkais estimaient que la violence contre les minorités était très répandue au sein de la police. Dans le même temps, le pourcentage des habitants favorables à la stratégie de MM. Bratton et Giuliani était passé de plus de 80 à 42 pour cent. Trois quarts des Noirs et tout de même un tiers des Blancs habitant New York qualifiaient « leur » police de « déficiente ». Globalement, plus de la moitié des personnes interrogées jugeait que la plupart des policiers se montraient, en service, plus violents que nécessaire<sup>4</sup>.

En outre, des baisses comparables de la délinquance ont été constatées sur l'ensemble du territoire américain, ainsi que dans d'autres agglomérations n'ayant pas opté pour le *modèle new-yorkais*. Ainsi, à Boston, où la police a suivi une voie franchement différente, en nouant des contacts étroits avec les individus et différentes institutions liées à la collectivité, le reflux est encore plus net : sur la même période, le nombre d'homicides a diminué de 77 pour cent<sup>5</sup> – et sans que les effectifs de la police bostonienne aient été étoffés ou que celle-ci ait adopté la *ligne new-yorkaise*. Bien au contraire : les relations entre les forces de l'ordre et les groupes ethniques présents à Boston ont été sensiblement améliorées, via notamment des rencontres régulières organisées entre représentants des minorités ethniques et des autorités, pour discuter de stratégies de lutte contre la délinquance. La véritable clef du succès serait cette *alliance sur dix points* (*Ten-Point-Coalition*). Il faut y ajouter une claire condamnation, par la hiérarchie policière, des violences commises par ses subordonnés, ainsi qu'une répression inflexible des bavures. D'autres modèles, comme celui de Chicago<sup>6</sup>, ont montré que tout était dans la coopération avec les individus. Cet enseignement peut également s'appliquer aux transports publics urbains de voyageurs.

Ces exemples, tout comme différents projets entrepris en Europe, incitent à penser qu'un concept communal de sécurité – tout comme un concept communal de transport – doit être taillé sur mesure. Un tel concept exige en premier lieu de déterminer précisément et globalement les données du problème, c'est-à-dire de dresser l'état des lieux des problèmes, des difficultés, mais aussi des atouts d'une commune ou d'un domaine d'activité donnés. De la manière dont les conditions d'ensemble

auront initialement été inventoriées dépendra la qualité du concept de sûreté sur mesure censé y correspondre.

Cela signifie deux choses :

**Premièrement**, il faut procéder à une analyse de la situation sécuritaire, en s'aidant par exemple des statistiques judiciaires ou des enquêtes menées par les entreprises de transports publics urbains de voyageurs. Il faut, à cet égard, tenir compte des limitations connues, telles que le « chiffre noir », ainsi que des facteurs susceptibles d'influencer le comportement vis-à-vis du dépôt de plainte.

**Deuxièmement**, il faut analyser le ressenti de sécurité des individus et/ou des clients, ainsi que les problèmes généraux mentionnés par ces catégories de population.

Cette façon de procéder se justifie par l'importance de modifier à la fois les conditions subjectives, c'est-à-dire un état d'esprit, et la situation objective. On peut, de cette manière, porter une plus grande attention à la différence entre ces deux aspects. Notre analyse porte sur des situations et des constellations qui préoccupent les individus ou les clients et qui, hormis cette caractéristique, ne sont pas forcément faciles à appréhender. Une telle étude peut procéder par une enquête par échantillons, mais aussi par des moyens plus sélectifs (consultation d'experts ou entretiens avec des leaders d'opinion, par exemple). Ces enquêtes permettent, lorsqu'elles débouchent sur des changements sensibles, d'aller au-delà de la collecte d'informations : individus et usagers ont le sentiment qu'eux-mêmes et leurs problèmes ou leurs besoins sont pris au sérieux. Dans ce contexte, procéder à une analyse signifie *prendre la mesure des problèmes et du sentiment d'insécurité*, leur donner un nom et rechercher ensemble des solutions.

A cet égard, il convient en particulier de définir dans quels cas il faut considérer qu'un problème relève directement, par exemple, de l'exploitant ou bien qu'il est commun à différentes institutions, ou encore que, même s'il se manifeste ou se répète dans la sphère du transport public urbain de voyageurs, il concerne la compétence d'autres institutions et autorités (présence de personnes sans domicile fixe dans les gares, par exemple). Les problèmes de cette dernière catégorie ne peuvent être résolus qu'en conjonction avec d'autres instances, ou directement par celles-ci.

Une telle analyse peut déboucher sur différentes conséquences, qui vont d'une intensification des mesures de contrôle et de surveillance à l'élaboration de concepts entièrement nouveaux, en passant par un renforcement des dispositifs de prévention (y compris d'ordre technique). Ce qui importe, ici, c'est que toutes les personnes et institutions responsables dans la commune soient associées dès le départ à l'analyse et aux décisions à prendre quant aux conséquences.

Quelles que soient les mesures envisagées, il faut tenir compte d'une chose : la crainte de la délinquance immédiate (c'est-à-dire d'être soi-même victime) occupe en fait une place secondaire – et bien souvent surestimée – dans l'esprit de la plupart des personnes. En effet, aux questions ouvertes sur ce qui les préoccupe, les menace ou nuit à leur qualité de vie, seul un faible pourcentage répondent d'elles-mêmes « la criminalité ». En revanche, lorsque ce terme est expressément mentionné dans la question, la majorité des personnes interrogées confirment qu'il s'agit, pour elles, d'un problème. Il en va de même lorsqu'on les interroge concrètement sur certains lieux ou certaines situations. Ce sentiment ne concerne pas seulement les personnes âgées : il est de plus en plus partagé par les couches plus jeunes de la population. En Allemagne, les inquiétudes importantes exprimées dans différents sondages par les adolescents de sexe masculin entre 14 et 20 ans, ainsi que par les femmes de moins de 25 ans, se traduisent par une tendance à adopter un comportement d'évitement – en particulier dans la population féminine. Ce phénomène révélateur d'une dégradation de la qualité de vie dans les villes est un effet secondaire de la reconversion des centres-villes (domination de la

vocation commerciale et disparition progressive de la fonction d'habitation et de communication), qui concerne même les communes riches d'une importante tradition historique.

La perception du danger lié à la délinquance n'est au demeurant qu'un des aspects (en aucun cas prépondérant) de l'évolution que connaît le milieu urbain. C'est également confirmé par la nette prépondérance des transports parmi les problèmes mentionnés par la population. En effet, la majorité des personnes interrogées font toujours figurer ce point en première place des « problèmes principaux » existant dans leur commune, dès lors qu'il s'agit de sondages à questions ouvertes (c'est-à-dire qui ne demandent pas de choisir parmi un éventail de réponses possibles)<sup>7</sup>.

Pourquoi les gens ont-ils peur alors qu'il n'y a souvent, objectivement, aucune raison à cela ? Début 2000, l'auteur de ces lignes a réalisé une enquête sur la victimation, la peur de la délinquance et le jugement porté sur la police dans quatre villes helvétiques. Deux résultats s'en dégagent. D'un côté, les personnes qui ont elles-mêmes été victimes d'un acte délictueux ont la même crainte vis-à-vis de la délinquance et le même sentiment d'insécurité individuelle que les « non victimes ». De l'autre, celles dont des connaissances ont été victimes de tels actes ont des peurs et des craintes beaucoup plus importantes. Et ce sentiment généralisé vaut dans tous les domaines et en tous lieux, jusque dans leur propre logement, alors, répétons-le, qu'elles n'ont pas elles-mêmes été victimes. Cette « victimation par oui-dire » a ainsi sur le sentiment de sécurité et, par là, sur la façon d'aborder l'existence des conséquences nettement plus négatives que le fait d'être soi-même effectivement la cible d'une agression (cette remarque vaut pour les petites délits, et les cas de victimation non répétés)<sup>8</sup>. Cela signifie que la communication sur l'insécurité est plus importante ou plus préoccupante que l'insécurité ou la sécurité elles-mêmes. Tout le monde sait qu'une mauvaise image de marque s'attrape facilement, mais prend beaucoup de temps et d'efforts à rectifier.

Dans ce sondage comme dans d'autres, nous avons également examiné de plus près la question de savoir ce qui, concrètement, faisait peur aux individus. Ceux-ci craignent les endroits sombres, où règne le « désordre », au sens le plus large de ce terme, et où se trouvent des « étrangers ». On retombe ici indirectement sur des craintes primordiales, qui avaient à l'origine une fonction de protection : impossible de savoir si l'étranger que l'on croisait était animé de bonnes ou de mauvaises intentions. Mais aujourd'hui, cette crainte est plutôt un fardeau, qui peut être paralysant et qui est de plus en plus instrumentalisé à des fins politiques.

Qu'est-ce qui sous-tend, alors, ces peurs généralement dépourvues de fondement objectif ? Des études empiriques incitent à conclure à une translation des peurs abstraites et générales qui accompagnent l'existence vers un domaine concret : celui de la délinquance. Pour beaucoup de personnes, l'avenir – individuel ou collectif – est perçu comme une menace plutôt qu'un havre ou une terre promise. Une « économie politique de l'insécurité », pour reprendre la formule de Pierre Bourdieu, se répand et « *tourmente le conscient et le subconscient* »<sup>9</sup>. Il est préférable, pour suivre avec assurance le cours de sa vie, de sentir un sol ferme sous ses pieds. Mais comme ce sol devient de plus en plus meuble, incertain et traître, la confiance – dans l'Etat et ses représentants, mais aussi dans autrui – s'évapore<sup>10</sup>. Les individus se replient sur eux-mêmes, s'isolent du monde, fustigent la montée de l'égoïsme, du nihilisme et du cynisme de leurs contemporains – et en appellent à un Etat fort, à la justice pénale et à la police pour résoudre des problèmes dont les autres sont (croient-ils) responsables et qu'ils imaginent être en mesure de nommer concrètement. Ceux qui considèrent que l'économie mondiale, les luttes de pouvoir sur fond de criminalité étatique organisée, l'effondrement du système de santé et les incertitudes quant à leur propre retraite sont trop complexes, trop flous et hors de leur sphère d'influence se rabattent sur des peurs faciles à concevoir et sur les « suspects habituels », qu'on leur livre prêts à l'emploi. C'est ainsi que le demandeur d'asile, le revendeur de drogue africain ou l'étranger en général devient le bouc-émissaire de peurs qu'il est impossible de définir concrètement, et donc de contrôler. Et le monde politique contribue fortement à ce phénomène lorsqu'il laisse à

penser qu'il suffirait d'expulser en procédure d'urgence tous les délinquants étrangers (ou mieux encore, de les empêcher carrément de s'installer dans le pays) pour que les problèmes soient résolus.

Pour des sociologues comme *Jürgen Habermas*, les sociétés modernes se caractérisent par une individualisation croissante des modes de vie, par une recherche accrue et diversifiée d'un sens à donner à la vie, par des processus de marginalisation et de transmission du haut vers le bas, ainsi que par un appauvrissement de la communication. Ces phénomènes se traduisent par des interactions d'intensité moindre, par un abaissement des seuils de tolérance, par une moindre disponibilité à résoudre les différends à l'amiable et, *in fine*, par « *des villes de plus en plus inhospitalières*, » selon la formule employée par *Alexander Mitscherlich* dès 1969<sup>11</sup>. D'un autre côté s'accumulent les signes que le contrat social conclu depuis des années, voire des siècles, est de plus en plus remis en cause, que les rapports de pouvoir se durcissent sans cesse et que l'avenir appartient à un libéralisme arrogant, qui se moque du chômage, quand il ne l'entretient pas. C'est ce que *Pierre Bourdieu* a appelé le retour du chauvinisme social<sup>12</sup>.

De cette évolution découle l'incertitude, la méfiance, la crainte et un isolement accru. Les causes des développements ressentis comme négatifs par l'individu sont attribuées à des groupes ou à des phénomènes perceptibles comme tels (jeunes, étrangers, désordre). Résultat : on cherche et on trouve des boucs-émissaires. En outre, le sentiment subjectif lié à la peur de l'agression peut se transformer en « hyperstimulus ». Tout ne procède alors plus que de cet aspect. Et cela vaut lorsque les autres peurs et craintes (maladie, vieillesse, chômage) sont inexistantes, mais aussi et en particulier lorsqu'elles sont présentes, auquel cas elles s'expriment par l'intermédiaire de la peur de la délinquance. Car si l'on se sent, d'une manière ou d'une autre, soi-même responsable des questions de maladie, de santé, de vieillesse ou de situation sociale, la délinquance est une chose qui concerne les « autres », les « étrangers », et qui procède d'eux. Cette fonction de bouc-émissaire a déjà été décrite par les criminologues. Néanmoins, on s'est trop peu penché sur sa signification concernant le sentiment de sécurité des individus.

Si l'on demande concrètement aux personnes ce dont elles ont peur, par exemple dans les transports publics urbains de voyageurs, on obtient deux réponses : les « étrangers » et les « jeunes ». L'étrangeté des premiers peut être géographique ou culturelle. Et les jeunes sont en particulier considérés comme un problème lorsqu'ils « ne sont pas d'ici ». Logiquement, c'est donc là où l'on trouve le plus d'étrangers que le sentiment de sécurité personnelle est le plus faible et, *a contrario*, dans les quartiers de plus petite taille, où « tout le monde se connaît » que l'on se sent spécialement en sécurité. Le sentiment de sécurité ou d'insécurité, de bien-être ou de malaise tient donc clairement au fait de connaître ou non les personnes que l'on rencontre. La question devient alors : « Est-ce que je sais classer les personnes que je croise ; est-ce que je sais ce que je dois en attendre ? » Or, les transports urbains de voyageurs sont justement un milieu dans lequel on se trouve automatiquement et systématiquement au contact d'un très grand nombre d'inconnus. Ce milieu est donc, par nature, « anxigène », et l'objectif doit être de réduire cette peur. Cela suppose d'en savoir plus sur l'arrière-plan de ces peurs et de ces craintes, pour pouvoir les comprendre et, le cas échéant, les combattre. Connaître les personnes avec lesquelles on est en contact, c'est avoir l'impression de pouvoir appréhender la situation, de la maîtriser. On est alors préparé, en mesure d'adapter son comportement, et l'on peut être absolument sûr de ne susciter que des réactions prévisibles. Car, « se sentir en sécurité » n'est parfois qu'une autre façon de vouloir dire « contrôler pleinement la situation ». La rencontre avec un groupe d'adolescents ou de jeunes adultes (inconnus) en fournit un bon exemple : dès que l'on y reconnaît un visage connu, l'étrangeté et donc l'incertitude disparaissent, et l'on n'a plus peur.

Sont perçus comme particulièrement déstabilisants les adolescents et jeunes adultes qui forment des groupes et se conduisent, à l'occasion, de manière « inhabituelle ». Ce sentiment d'insécurité est



renforcé par l'infériorité numérique dans laquelle on se trouve généralement face à ces groupes, puisque les adultes se déplacent la plupart du temps seuls (en particulier dans les transports publics). A cela s'ajoutent les relations que l'on établit, consciemment ou non, entre le spectacle de personnes traînant dans les rues et la déviance ou la délinquance, même s'il n'existe ni preuves ni indices « objectifs » d'une relation entre ces deux types de phénomènes. Dans l'enquête réalisée par l'auteur de ces lignes en Suisse en 2000, de nombreuses personnes ont expliqué leur crainte d'aller dans certains lieux (par exemple dans les gares) par le fait que « ce sont des endroits où l'on commet (à leur avis) des délits »<sup>13</sup>, alors même que les statistiques officielles ne corroborent pas cette opinion.

Dans le même temps, seule une fraction des personnes interrogées admettent avoir elles-mêmes été victimes d'un délit dans les endroits qui suscitent leur peur. De toute évidence, la « victimation par ouï-dire », dont nous avons déjà parlé, l'emporte ici sur l'expérience directe. Ces « victimes par ouï-dire » ont d'ailleurs une plus mauvaise opinion de la sécurité dans leur ville que les personnes qui ont elles-mêmes subi une agression. Elles exigent davantage de patrouilles de police et sont nettement plus critiques que les autres quant à la qualité du travail policier. Cette catégorie d'individus doit donc, pour cette raison aussi, faire l'objet d'une plus grande attention.

Outre les craintes individuelles, les signes de sécurité, d'insécurité ou de troubles de l'ordre public (c'est-à-dire d'incivilité) jouent un rôle croissant dans ces discussions, tout comme l'évocation répétée du « désordre social ». Dans un sondage réalisé dans les villes suisses, plus de 50 pour cent des personnes interrogées désignent les gares comme des endroits dans lesquels on ne se sent pas en sécurité, ou du moins mal à l'aise. Les raisons invoquées sont en règle générale les « silhouettes douteuses », le plus souvent des étrangers qui se distinguent visuellement des « autochtones ». Les gens se sentent également mal à l'aise dans les endroits sombres ou sales, qui sont précisément ceux où se trouvent ces « étrangers »<sup>14</sup>. Ces résultats ont été confirmés par plusieurs enquêtes réalisées il y a quelques années par un groupe de recherche auquel l'auteur de ces lignes appartenait<sup>15</sup>.

Dans un sondage que nous avons effectué en 2000 dans le sud de l'Allemagne, les personnes interrogées évaluaient comme suit la liste de problèmes qui leur était soumise : à la rubrique « problèmes divers » importants, elles mentionnaient essentiellement la conduite indisciplinée des automobilistes (jusqu'à 53 pour cent des personnes interrogées), les étrangers ou demandeurs d'asile (jusqu'à 48 pour cent), les jeunes (jusqu'à 40 pour cent), la présence d'ordures sur la chaussée (jusqu'à 40 pour cent), les cabines téléphoniques endommagées, les ivrognes et les drogués (25 pour cent dans les deux cas) ainsi que les marchands à la sauvette, les murs barbouillés, la xénophobie et l'extrémisme de droite (jusqu'à 20 pour cent)<sup>16</sup>.

Les individus qui se sentent menacés ou qui considèrent que leur qualité de vie est compromise sont essentiellement des personnes âgées, mais aussi, et de plus en plus, des jeunes et des enfants, comme nous l'avons vu. Cette crainte peut avoir des répercussions sur la vie quotidienne : les plus âgés ne sortent plus le soir ou évitent certains quartiers, tandis que les plus jeunes ont peur sur le chemin de l'école ou à l'école même. Une étude réalisée en Grande-Bretagne par le *Home Office* [équivalent du ministère de l'Intérieur] en 2001 indique que pour 32 pour cent des personnes interrogées, le vandalisme et les graffitis ainsi que les autres dégradations matérielles constituent un problème « important » ou « relativement important ». Ce pourcentage a augmenté ces dernières années, et ces éléments se placent aujourd'hui parmi les problèmes les plus souvent évoqués, avec les « toxicomanes ou trafiquants de drogue » (33 pour cent) ainsi que les « jeunes qui traînent »<sup>17</sup>. Ce sont particulièrement les jeunes qui se sentent importunés par les comportements asociaux ou qui ont été victimes d'un tel comportement<sup>18</sup>. A cet égard, les personnes interrogées pensent unanimement que les déchets et les graffitis ont des conséquences négatives sur le sentiment de sécurité. Ainsi, dans le résumé-conclusion de cette étude, le *Home Office* britannique dresse un constat clair : il existe une relation (statistique) entre les troubles de l'ordre public, la délinquance et le sentiment d'insécurité. En

s'appuyant sur une étude du *National Institute of Justice* des Etats-Unis, le *Home Office* britannique indique qu'il ne s'agit pas d'une relation de causalité, mais précise que l'on rencontre plus particulièrement les troubles de l'ordre public et la délinquance dans les zones où le contrôle social est faible et le niveau de pauvreté est élevé<sup>19</sup>. Cette étude a par ailleurs cherché à savoir si les troubles de l'ordre public conduisaient à la délinquance<sup>20</sup>. Ses auteurs montrent qu'il existe certes une relation entre délinquance et troubles de l'ordre public, mais que ces troubles n'aboutissent pas directement à la délinquance. Troubles de l'ordre public et délinquance seraient en revanche favorisés par les conditions socio-structurelles d'un quartier. Il n'est donc guère utile de remédier à ces troubles sans s'attaquer en même temps aux conditions structurelles.

Il s'agit là d'atteintes individuelles à la qualité de la vie, mais ces dernières peuvent également avoir une répercussion collective, car elles risquent d'entraîner les rues, les ruelles et les places dans une spirale et d'en faire des lieux anxiogènes. Lorsque que, par exemple, de plus en plus d'individus évitent certains endroits une fois la nuit tombée, ces endroits suscitent un sentiment de malaise précisément du fait qu'ils sont désertés, ce qui conduit d'autres personnes à les éviter aussi, jusqu'à en faire des « zones interdites », c'est-à-dire des endroits où « l'on » ne va pas. Qu'elle soit justifiée ou non, la crainte de l'agression a donc des conséquences considérables : on évite certaines rues, ruelles et places, qui sont de ce fait objectivement de plus en plus désertées, et suscitent alors un sentiment de peur accru. Une « **spirale de la peur** » s'installe : étant donné que l'on y rencontre de moins en moins de gens, on a de plus en plus peur, et comme on a de plus en plus peur, on évite de fréquenter ces endroits... Beaucoup des personnes que nous avons interrogées en Suisse ont motivé leurs craintes en ces termes : il n'y a là personne qui pourrait m'aider en cas d'urgence ou de danger. Dans ce contexte, des craintes d'un autre ordre sont aussi à l'œuvre : il n'est pas rare que les personnes âgées hésitent à sortir toutes seules, car elles ont peur de tomber et de ne trouver personne pour les aider à se relever.

Dans les problèmes rencontrés dans les villes et les agglomérations, la « **circulation** » joue un rôle important, tant dans les modes de transport privé que dans les transports en commun. Lorsqu'on interroge les individus sur les principaux problèmes auxquels il faudrait remédier dans leur commune, ce thème est toujours cité parmi les premiers. Dans l'étude annuelle réalisée à l'échelle des États-Unis, les rubriques « développement/croissance/circulation » et « routes/infrastructure/transport » se classent respectivement à la cinquième et sixième places, après « l'éducation », à la première place, la « délinquance/violence » (deuxième), la « toxicomanie/l'alcoolisme » (troisième) et le « chômage » (quatrième)<sup>21</sup>.

Il apparaît donc qu'aux Etats-Unis du moins, les transports urbains de voyageurs n'occupent pas une place prépondérante dans l'évaluation de la sécurité. Selon un sondage Gallup effectué en 1998, seulement 12 pour cent des personnes interrogées déclarent s'y sentir « très en sécurité » et 24 pour cent « relativement en sécurité ». En revanche, 42 et 29 pour cent d'entre elles déclarent se sentir très ou relativement en sécurité lorsqu'elles se promènent dans leur quartier, et 59 et 25 pour cent respectivement lorsqu'elles circulent dans leur propre véhicule<sup>22</sup>. Il semble donc important de noter que selon cette enquête, le sentiment de sécurité dans les transports en commun s'est nettement dégradé ces dernières années aux Etats-Unis, alors que pour d'autres aspects (promenade à pied ou trajet dans un véhicule privé), il s'est considérablement amélioré. Dans le même temps, dans ce pays, le sentiment général de sécurité a fortement augmenté. Ainsi, en 2000, 46 pour cent des personnes interrogées estimaient que la délinquance avait reculé dans leur quartier par rapport à l'année précédente. Elles n'étaient que 18 pour cent à avoir cette opinion en 1990, et même seulement 8 pour cent en 1981<sup>23</sup>. Ces chiffres concernent plus particulièrement les zones urbaines, c'est-à-dire celles où les transports en commun jouent également un rôle significatif (*illustration 2*).

La sécurité à l'échelle de la commune présente diverses facettes et résulte des efforts déployés par diverses institutions. Le **sentiment subjectif de sécurité** constitue une composante importante, voire la composante essentielle, de ce que l'on considère comme la « qualité de la vie » dans notre ère postmoderne. Pouvoir vivre sans craindre les agressions, circuler en ville et emprunter les transports en commun sans avoir peur, revêt une importance particulière à une époque où les besoins sociaux élémentaires sont largement satisfaits, et où la plupart des citoyens ne rencontrent pas de problèmes qui menacent leur existence. Lutter contre cette crainte subjective de l'agression constitue une mission primordiale, à laquelle doivent prendre part toutes les institutions de la commune. Cet impératif s'applique également aux responsables des réseaux de transport urbain, à qui il incombe aussi de se préoccuper des craintes et des besoins subjectifs de leurs clients. La police comme les accompagnateurs présents dans les transports en commun ne doivent donc pas hésiter à faire clairement et précisément état des évolutions regrettables ou des problèmes observés dans la commune, même si ces phénomènes ne relèvent pas directement de leurs compétences.

Dans le cadre de l'évolution des fonctions du centre-ville, de plus en plus envahi par les supermarchés et la restauration rapide, au détriment des fonctions de logement et de communication, la menace perçue induite par la délinquance ne constitue qu'un aspect de la dégradation du milieu urbain, mais c'est un aspect important. Il convient d'avoir une compréhension radicalement différente des problèmes, en s'attachant aux causes. L'égoïsme structurel d'une société éclatée menace les structures démocratiques, car la démocratie se nourrit des relations avec et pour les autres. A moyen terme, le repli individualiste finira par éroder jusqu'aux démocratie qui font aujourd'hui preuve de stabilité. Un changement positif durable est impossible sans raviver la communication et les relations de voisinage. A cet égard, l'engagement direct de toutes les institutions publiques à résoudre les problèmes des citoyens et le contact avec ces derniers revêtent une importance primordiale. L'élaboration de réponses flexibles et consensuelles aux défis posés par les menaces locales suppose une conception nouvelle de la responsabilité communale et de l'activité des entreprises.

Dans ce cadre, il convient tout particulièrement de procéder à une analyse fiable des problèmes, pour avoir une idée des situations et des circonstances qui inquiètent les clients, sans qu'il s'agisse toujours directement de problèmes de sécurité et d'ordre public. Un système d'information peu ou pas compréhensible, éventuellement conjugué à la difficulté de se procurer le bon titre de transport pour le moyen de transport choisi, renforce l'insécurité individuelle et ouvre la porte aux autres facteurs jugés « dangereux ».

A titre de diagnostic sur la sécurité locale ou d'état des lieux, il est possible d'élaborer des études dans le but de donner un tour plus concret et plus local au thème « sécurité et confiance ». A cet égard, il faut garder à l'esprit que l'environnement direct joue un rôle particulier dans la perception du client (et influe donc aussi sur son comportement). D'un autre côté, il est admis que c'est essentiellement en opérant « sur place » et à petite échelle que l'on peut améliorer la situation. Une « approche multi-intervenants » sera plus fructueuse qu'une action isolée. Il faut pour cela se détourner sans ambiguïté de la philosophie du « plus » (*More of the same* : Watzlawick) qui a longtemps dominé. On constate en effet que le mieux est souvent l'ennemi du bien. Parfois, il faut également sortir des sentiers battus pour résoudre un problème. Ainsi, renforcer le personnel de sécurité n'est pas toujours une bonne solution. Il semble préférable de donner une image plus réaliste de la menace individuelle dans le cadre des fonctions de relations publiques et des mesures de restauration de la confiance. La présence de forces de sécurité aux allures martiales dans les transports en commun n'est pas judicieuse, car elle confère une impression de menace permanente et massive. Une étude montre d'ailleurs qu'une présence policière accrue augmente dans un premier temps la sécurité subjective, mais que cette dernière diminue lorsque cette présence devient exagérée<sup>24</sup>. D'autres études ont prouvé que la présence policière a plutôt tendance à exacerber la crainte de la délinquance<sup>25</sup>. Cela peut s'expliquer par le fait que la présence de policiers dans les endroits où l'on se sent en confiance produit un effet différent de

celui obtenu là où l'on se sent moins à l'aise. En outre, il existe de toute évidence un seuil au-delà duquel les mesures prises sont contre-productives pour le sentiment de sécurité des citoyens et des clients.

## 2. SECURITE PUBLIQUE, VANDALISME ET GRAFFITIS : RELATIONS ET SUPPOSITIONS



Le sujet du « graffiti » est si complexe que nous ne pouvons ici en traiter que quelques facettes. D'innombrables ouvrages étudient cette question, même si la majorité d'entre eux se consacrent aux dimensions artistiques du graffiti. Le terme de « graffiti » vient de l'italien « *il Graffito* », et a été introduit dans l'américain à la fin des années soixante, pour désigner les inscriptions de la contre-culture. Mais le graffiti comme forme de communication date d'une époque plus ancienne (*illustration 3*). On en trouve et on en trouvait sur les murs des églises, des prisons et des châteaux<sup>26</sup>. En Allemagne, les nazis utilisaient le graffiti « *N'achetez pas chez les Juifs !* » pour véhiculer leur propagande, et ce médium était également employé par les résistants : les frères et les sœurs Scholl ont ainsi appelé à lutter contre le régime nazi par des inscriptions apposées au pochoir sur les murs. Plus tard, le graffiti « *Solidarnosc* » tracé à la bombe sur les murs des chantiers navals de Gdansk a fait le tour du monde<sup>27</sup>. Le graffiti constitue donc clairement une forme de communication qui est ou peut être utilisée par certains groupes à des fins d'agitation. Aujourd'hui, ce type de « graffiti verbaux » est un peu retombé dans l'oubli, au profit de ce qu'on appelle *l'American graffiti*. Il s'agit d'inscriptions et de dessins peints ou réalisés à la bombe, appelés tags ou *pieces* dans le jargon de ce milieu. Les tags sont apparus à New York à la fin des années soixante, et servaient aux gangs pour marquer leur territoire (*illustration 3a*). Progressivement, ces tagueurs sont devenus des artistes désireux de sortir du lot et de devenir célèbres grâce à des réalisations plus imposantes. A l'époque comme aujourd'hui, l'aspiration à la notoriété est un concept clé pour la compréhension du phénomène du graffiti. Les représentations imposantes et imagées, appelés *pieces*, servent particulièrement bien cette ambition, car elles occupent beaucoup de surface, sont colorées et attirent davantage l'attention que les simples tags. Pour autant, rien ne permet d'affirmer que les films consacrés à ce sujet (comme *American Graffiti*, de *George Lucas*), les ouvrages tels que *Subway Art*, de *Martha Cooper*, ou ce que l'on appelle la culture hip-hop, portent une quelconque responsabilité dans la diffusion relativement rapide du graffiti en Europe, et surtout dans les villes occidentales. Il convient toutefois de noter que les mouvements les plus visibles sont apparus dans les capitales. Ainsi, à Paris, l'emploi du pochoir a donné naissance à un style entièrement original, qui se distingue du graffiti américain<sup>28</sup>. Les scientifiques se sont également beaucoup intéressés aux milieux du graffiti, et en ont décrit les spécificités. Dès 1954, *Bruno Bettelheim* qualifiait le graffiti de « blessure symbolique » des villes et de la civilisation<sup>29</sup>. Les tentatives d'interprétation psychologique et sociologique appartiennent aujourd'hui à la légende<sup>30</sup>, tout comme les nombreux ouvrages consacrés aux graffitis dans différentes villes.

En ce qui concerne les graffitis étudiés ici dans le cadre des transports urbains de voyageurs, et particulièrement dans les trains, il convient de noter les caractéristiques suivantes : presque tous les tagueurs appartiennent à un groupe ou une bande. Les tagueurs qui agissent entièrement seul constituent l'exception. En règle générale, à l'intérieur d'un groupe de tagueurs, la nationalité et le

statut social d'un membre ne jouent aucun rôle. Ce qui compte, c'est la qualité et la valeur artistique des tags. La cohésion du milieu des tagueurs s'exprime par l'adoption d'une tenue vestimentaire, d'un style de coiffure et d'une façon de parler. Les tags sont tout d'abord élaborés sous forme d'esquisse et consignés dans un carnet noir (*blackbook*) personnel. Les tagueurs tiennent à ces carnets comme à la prunelle de leurs yeux, car ils témoignent de leur « gloire », par exemple lorsqu'ils changent de groupe. Il est interdit de s'approprier ou de recouvrir les œuvres d'un autre.

L'illégalité constitue un élément essentiel de la culture du graffiti. C'est en taguant en toute illégalité les murs ou d'autres objets que l'on accède à la célébrité. Indépendamment de leur qualité, les tags réalisés dans un cadre légal sont considérés comme ennuyeux, car leur production n'a impliqué aucun danger, et donc aucune excitation. Dans les milieux du graffiti, on parle de célébrité et de respect (*fame and respect*). Ces deux concepts jouent un rôle central dans la compréhension du phénomène.

Dans ce contexte, on comprend vite que le taguage d'un train se classe au sommet de la hiérarchie des exploits d'un tagueur. Ici, le risque de se faire prendre est particulièrement grand. En outre, la réalisation même du graffiti peut supposer un risque important, lorsque le tagueur intervient par exemple sur la voie ou sur un train en marche. Par ailleurs, un train tagué peut produire un impact visuel immense, ce qui garantit à la fois célébrité et respect. Pour un tagueur, quoi de plus exaltant que de voir passer « son » train sur la voie le lendemain de son forfait ! Certains ouvrages se consacrent d'ailleurs exclusivement aux graffitis sur les trains<sup>31</sup>. Le **graffiti sur les trains** est perçu comme un signe de crise urbaine et comme point de départ au sentiment d'insécurité<sup>32</sup>, mais aussi comme forme d'art<sup>33</sup> (*illustrations 4 et 5*).

Les graffitis et leurs auteurs sont habituellement non violents, voire pacifistes, même si dans quelques cas isolés, on peut noter une disposition accrue à la violence (par exemple envers les contrôleurs). On a également observé une montée de la violence à l'intérieur même des milieux des tagueurs, ainsi qu'une recrudescence du taguage des trains et de « l'énergie criminelle » (par exemple par le recours au camouflage et à l'élaboration de plans stratégiques)<sup>34</sup>. Certes, la violence est représentée dans certains tags, mais elle n'est pas exaltée. Les tagueurs se considèrent donc comme « non violents », tout en jugeant parfaitement acceptable la dégradation du bien d'autrui, y compris lorsqu'elle est destinée à marquer un territoire, comme l'ont étudié et décrit de longue date les scientifiques<sup>35</sup>. Enfin, ils proscrivent la consommation de drogues dures comme l'héroïne et le crack, ainsi que l'absorption excessive d'alcool, car ils estiment qu'elles empêchent de travailler.

**Internet** occupe une place croissante en tant que moyen de communication entre les tagueurs, mais aussi pour se faire connaître et accéder à la gloire : les tagueurs utilisent en effet le web pour présenter leurs œuvres, collectives ou individuelles (*illustrations 6 et 7*). Grâce au web, de nouvelles équipes se forment, les tagueurs se communiquent les endroits où ils peuvent s'adonner à leur passe-temps favori en toute sécurité (*yards*) et échangent des points de vue (*illustration 8*).

Internet est également utilisé de manière intensive pour la publicité (par exemple pour les bombes de peinture, *illustration 9*), tout comme les revues spécialisées, qui reproduisent par exemple des graffitis sur des trains (*illustration 9a*), et diffusent des publicités pour les vêtements portés par les tagueurs (*illustration 10*).

## 2.1. Possibilités de prévention et de répression : échecs et réussites

Dans le cadre des mesures de prévention, il faut savoir que les tentatives de faire taguer des murs, des voies ou des trains avec autorisation, voire contre rémunération, ont de toute évidence **échoué**. Elles ne font pas disparaître les graffitis « illégaux », car le tagueur qui agira avec une autorisation ou contre une rémunération se discréditera auprès des autres. De même, la mise à disposition de surfaces aptes à recevoir des graffitis n'a aucun effet préventif.

En revanche, les **verniss anti-graffiti** ont fait la preuve de leur efficacité. Ces enduits transparents agissent comme une couche de protection qui empêche la peinture colorée de pénétrer dans le matériau et qui facilite considérablement le nettoyage. Dans presque toutes les villes allemandes, les monuments et bâtiments très fréquentés par les tagueurs reçoivent un tel traitement.

Une autre action s'est révélée efficace : l'effacement immédiat des tags. Cette opération ne rencontre pas toujours le succès escompté, car il arrive que le tagueur se lance dans un « concours d'endurance » avec les autorités chargées d'éliminer les graffitis. Mais de telles mesures produisent un certain **effet d'éviction** : les tagueurs évitent les zones protégées ou celles où les graffitis sont immédiatement effacés, pour se tourner vers d'autres.

Les mesures destinées à empêcher les graffitis sont principalement liées aux différentes facettes de la prévention de la délinquance dans les lieux publics (« *Community Crime Prevention* »), mais aussi aux mesures de prévention de la délinquance à l'école.

Concernant le volet répressif, les actions en « réparation » (dédommagement de la victime par l'auteur du délit) se sont révélées payantes, du moins en Allemagne. La « peine » infligée aux bombeurs consiste à leur faire nettoyer leurs propres graffitis. Plusieurs villes mettent même à disposition un véhicule anti-graffitis, qui contient les produits de nettoyage nécessaires (*illustration 37*).

Il convient de toujours considérer d'un œil critique les sévères **poursuites** engagées à l'encontre des graffiteurs, qu'il s'agisse d'amendes ou de peines privatives de liberté ou encore d'actions en dommages-intérêts. En effet, ces sanctions peuvent conduire à une aggravation de la situation : les jeunes risquent de s'enfoncer encore plus dans la délinquance.

Ainsi, il faut s'intéresser davantage aux recherches axées sur le problème de la sous-culture des jeunes dans les villes et s'en inspirer pour élaborer des mesures préventives<sup>36</sup>. Ces études peuvent au moins contribuer à mieux comprendre le comportement des jeunes (et pas uniquement en ce qui concerne les graffitis) et à réagir de façon mieux appropriée.

De plus, il est nécessaire de tenir compte des recherches, études et séminaires centrés sur le rôle des autorités municipales en matière de délinquance et d'insécurité urbaines, et de les transposer à chaque cas particulier<sup>37</sup>.

En revanche, les **activités préventives** bien menées, et surtout intensives, effectuées par la police se révèlent judicieuses et fructueuses. Ainsi, la direction de la police judiciaire du Land de Saxe, qui affiche un excellent palmarès dans le domaine de la prévention et de la répression de l'extrémisme de droite, montre que la combinaison de plusieurs mesures – tracts, informations destinées aux parents, aux bombeurs et aux victimes, mais aussi d'actions policières offensives – se révèle efficace pour éviter des graffitis indésirables (*illustration 11*). A Berlin, la constitution d'un groupe d'enquête commun, au niveau supra-régional et donc dépassant le cadre du Land (« *Gemeinsame*

*Ermittlungsgruppe Graffiti* »), au sein duquel coopèrent les forces de police fédérales et des Länder, permet l'échange d'informations et une action coordonnée contre les bombeurs (*illustration 12*).

### 3. LA SECURITE DANS LES TRANSPORTS PUBLICS URBAINS DE VOYAGEURS : RESULTATS D'UN SONDAGE

D'avril à décembre 2001, l'auteur a effectué un sondage portant sur un total de 19 pays d'Europe et de 29 grandes villes<sup>38</sup>. Il a adressé un courrier (*illustration 13*) aux maires afin de collecter des informations sur la sécurité dans les transports en commun. En parallèle, il a pris contact avec l'entreprise de transport de Genève, qui utilise un système électronique de documentation et d'évaluation<sup>39</sup>.

Les entreprises de transport de 17 villes situées dans 12 pays<sup>40</sup> ont répondu à ce courrier :

Allemagne : Berlin, Bochum, Chemnitz, Francfort, Hambourg, Munich

Autriche : Vienne

Belgique : Bruxelles

Finlande : Helsinki

France : Paris

Grande-Bretagne : Londres

Hongrie : Budapest

Irlande : Dublin

Pays-Bas : Rotterdam

République tchèque : Prague

Suède : Stockholm

Suisse : Genève

Dans certains cas, les maires ont envoyé le questionnaire aux entreprises de transports urbains ou aux usagers, mais la ville elle-même n'a pas formulé de réponse. Cette attitude pourrait indiquer que toutes les villes n'ont pas encore compris que les « autorités locales » (maire, conseil municipal, etc.) doivent elles aussi réfléchir aux questions de sécurité et de respect de l'ordre dans les transports en commun. Comme pour la délinquance en général, domaine dans lequel les villes ont longtemps nié toute responsabilité et où la police est considérée comme la seule institution compétente pour régler ce type de problèmes, il faut également que les responsables se remettent en cause : même lorsque les transports publics urbains ne sont plus directement du ressort de la ville (par exemple après une privatisation ou de la création d'une entreprise parapublique), le problème de la sécurité objective et du sentiment subjectif d'insécurité dans les autobus et les rames de métro ou les trains, aux arrêts et dans les stations et gares, reste du ressort de la ville et de la commune.

L'absence totale de réaction d'un certain nombre de villes ouvre la voie à diverses interprétations. Plusieurs municipalités considèrent vraisemblablement que parler des problèmes liés à la sécurité et à l'ordre dans les transports publics ternirait leur image. C'est voir les choses à bien court terme. Les villes qui abordent la question de façon dynamique et résolue (c'est le cas de Berlin et Bochum en Allemagne), montrent qu'elles prennent au sérieux les inquiétudes et les craintes des habitants et des

usagers des transports, et qu'elles sont prêtes à y répondre. Il incombe peut-être également à l'atelier ou à la Conférence européenne des ministres des transports de demander aux villes de s'attaquer ouvertement et activement à ces problèmes.

### 3.1. Les origines du problème

Les causes et l'importance des problèmes de sécurité et d'ordre sont envisagées de manières très différentes. Plusieurs villes nous ont envoyé des photographies montrant des graffitis et des actes de vandalisme (*illustrations 14-32*).

La RET, entreprise municipale de transports de **Rotterdam**, nous a adressé le courrier suivant : « Les problèmes de sécurité des usagers que nous rencontrons sur notre réseau de transports en commun sont très variés. Ils reflètent en général les problèmes présents dans la société actuelle et se produisent malheureusement fréquemment sur notre réseau ».

Chaque année, quelque 1,5 million d'euros sont dépensés à **Francfort** pour réparer les dégâts dans les stations et dans les véhicules. Par ailleurs, l'entreprise de transport de la ville d'**Helsinki** rapporte que « *les actes de vandalisme et les graffitis coûtent environ 530 000 euros par an. Ce montant couvre le nettoyage des graffitis à l'intérieur et à l'extérieur des tramways, des trains et des autobus, le remplacement des sièges cassés, des vitres rayées et la remise en état des murs dégradés. Par ailleurs, il inclut l'usage abusif des systèmes d'arrêt d'urgence dans les ascenseurs et les escaliers roulants. En outre, certains tramways et trains ont dû être retirés du service en raison des graffitis, ce pour quoi il est difficile d'évaluer les coûts* ». A **Stockholm**, les coûts de nettoyage des graffitis et de réparation des actes de vandalisme avoisinent 10 millions d'euros, le problème se situant principalement dans les trains de banlieue et dans le métro. A **Berlin**, ces coûts se chiffrent à plus de 12 millions d'euros par an pour le réseau régional (*S-Bahn*) et le métro (*U-Bahn*). L'*illustration 33* montre l'évolution des graffitis et des dégâts dans le Land de **Saxe** ces dix dernières années. Malgré l'intensité des efforts préventifs et répressifs, on observe une nette progression de ce phénomène, qui devrait se manifester également ailleurs.

Au cours de ces dix dernières années, le nombre de déprédations enregistré à **Prague** s'est fortement accru. Chaque année, seulement quelque 80 auteurs de tels actes sont identifiés, la plupart des dégradations restant impunies. L'âge de leurs auteurs va de 12 à 20 ans.

Voici la réponse de **Dublin** : « Les graffitis constituent un problème perpétuel, et concernent en général les véhicules desservant des zones défavorisées ». A propos du vandalisme : « Les actes de vandalisme sont perpétrés tant à l'intérieur qu'à l'extérieur des véhicules. A l'intérieur, on constate essentiellement que les coussins et les dossiers des sièges ont été lacérés au couteau, les sièges arrachés, les vitres délogées à coups de pieds et les luminaires détériorés. A l'extérieur des véhicules, les actes de vandalisme consistent surtout en des jets de pierres, qui cassent les vitres et endommagent la carrosserie. Sur les autobus, des caméras vidéo peuvent permettre d'identifier les coupables. Ce système équipe les véhicules desservant les quartiers à hauts risques, en particulier la nuit. La présence dans la zone d'un inspecteur itinérant, sous contrat avec la Garda (la police irlandaise), assure une réponse rapide à tout appel à l'aide de la part du conducteur. Dans l'un des dépôts, les vitres de tous les autobus à impériale ont été recouvertes d'une pellicule de plastique, ce qui réduit le risque qu'un projectile traverse la vitre et vienne blesser le conducteur ou les voyageurs. Ce procédé s'est effectivement révélé très efficace pour protéger les personnes à l'intérieur du véhicule. Cependant, son coût de maintenance est élevé, car le film peut être endommagé par un couteau ou un objet tranchant ». La ville de **Chemnitz** (Allemagne) mentionne également la prépondérance des éraflures



volontaires et l'insécurité que font régner les chiens dans les transports publics. Ces phénomènes engendrent en effet un sentiment d'insécurité croissant chez les voyageurs.

### 3.2. Mesures préventives

Voici la réponse d'**Helsinki** : « En coopération avec le service des travaux publics de la ville d'Helsinki, nous avons lancé un projet visant à mettre un terme aux graffitis et aux actes de vandalisme. L'objectif de cette entreprise est de réduire les coûts dus au nettoyage des graffitis et au remplacement des vitres rayées, ainsi que d'assurer la prévention. Nous essayons de résoudre ces problèmes par un renforcement de la coopération avec la police, une plus grande communication et un contrôle accru. Voici les principaux éléments de ce projet :

- Renforcement des contrôles dans les tramways et les trains.
- Nettoyage immédiat des graffitis, car la présence de graffitis en appelle d'autres.
- Si les tramways et les trains sont propres, le suivi est facilité car les vigiles savent plus rapidement qui est l'auteur des graffitis.
- Les graffitis sont photographiés avant d'être effacés, pour un usage ultérieur.
- Les médias ne sont pas tenus informés des graffitis.

L'objectif concret de ce projet est de réduire les coûts de nettoyage de 20 pour cent. Il permettra en outre de diminuer les désagréments pour les voyageurs. D'autres solutions, en dehors de ce projet, consistent à recouvrir les parois et les vitres d'une pellicule. Il est en effet à la fois plus facile et meilleur marché de remplacer le film que la vitre ou la paroi. Nous coopérons également avec les services sociaux : si le délinquant est arrêté, c'est lui qui nettoiera le véhicule qu'il a dégradé. Cette solution n'est pas souvent employée car elle donne peu de bons résultats dans les transports urbains d'Helsinki ».

Le cas de **Rotterdam** : « Les solutions à ces problèmes sont aussi nombreuses que les problèmes eux-mêmes. En ce moment, nous travaillons sur un projet de système fermé, élément considéré comme essentiel dans les transports publics. Les mesures nécessaires sur le plan de l'organisation, de la construction et de la technique renforcent la sécurité des voyageurs et du personnel des entreprises de transport. Mis à part l'effet préventif et contraignant de ces mesures, un dispositif de sécurité adéquat devrait déboucher sur un nombre optimal de mécanismes visant à renforcer la sécurité dans les transports publics. Cette approche a été largement employée pendant l'Euro 2000 (championnat de football) et a donné des résultats très prometteurs. Outre la responsabilité de la RET, un accord de mise en œuvre pour les transports publics instaure une étroite coopération avec les autres parties prenantes (la police, le pouvoir judiciaire et les autorités municipales). Malheureusement, il n'est pas toujours possible de prévenir les incidents. C'est pourquoi toutes les parties concernées ont élaboré un 'protocole sur la violence', qui devrait permettre de bien réagir à un incident ».

Voici les explications données par Bruxelles : « En vue d'enrayer au maximum ces actes, la S.T.I.B. [Société des transports intercommunaux bruxellois] procède à un nettoyage direct des véhicules. Quant aux stations de métro, une société privée de nettoyage s'est engagée par contrat à éliminer les graffitis dans un délai de 72 heures. Un traitement préventif est appliqué sur les murs des stations de métro. En 1999, faisant suite à une recrudescence d'actes de vandalisme mais aussi d'agressions sur le personnel de conduite, un programme complémentaire de fonctionnement et d'investissements liés à l'amélioration de la sécurité a été adopté. Il prévoyait notamment :

- le renforcement de la présence humaine sur le réseau par l'engagement de patrouilleurs-contrôleurs, de stewards, d'agents de prévention et de maîtres-chiens ;

- l'extension de la sécurisation des installations fixes et des voies de garage par système de détection anti-intrusion ;
- des systèmes de vidéo-surveillance sur les voitures de métro, les tramways et les autobus. »

Voici la réponse apportée par **Paris** : « En matière de sécurité des personnes et des biens, le phénomène le plus grave pour nos voyageurs reste celui de l'augmentation des vols à la tire sur le réseau ferré. En matière de vandalisme, deux manifestations nous préoccupent : d'une part, le phénomène de jets de projectiles sur les autobus desservant les zones de banlieue, cause de dégradations mais surtout facteur aggravant du ressenti d'insécurité de nos conducteurs et d'autre part, la perpétration de tags-graffitis et rayures de vitres sur le réseau ferré.

Pour les tags et les graffitis, en dehors de la surveillance humaine exercée par les différents intervenants, les mesures prises sont des mesures techniques relatives à la protection du matériel roulant et du matériel fixe par pelliculage et vernis. De plus, des procédures efficaces permettent un nettoyage le plus rapide possible aux fins d'offrir aux voyageurs la qualité de service attendue. Les dégradations par gravure (vitres, bas de caisse du matériel) demeurent actuellement notre préoccupation dominante car la RATP ne trouve pas de réponse satisfaisante. »

D'autres villes, comme **Stockholm (Suède), Berlin, Francfort, Hambourg ou Chemnitz** (Allemagne), signalent que l'utilisation de matériaux nouveaux résistants aux actes de vandalisme, ainsi que l'application de revêtements anti-graffitis sur les surfaces exposées, conjuguées à un renforcement des mesures de sécurité, ont permis de réduire le nombre de déprédations ainsi que les coûts de la remise en état. Il s'agit notamment de l'application de pellicules jetables en cire. Ces mesures bénéficient parfois (comme à **Chemnitz**) d'un financement public. L'objectif est souvent d'effacer rapidement les graffitis (ce qui est fait en l'espace de 72 heures à **Bruxelles**, de 48 heures à **Francfort et Munich**, de 24 heures à **Berlin**) ou bien de retirer les trains tagués immédiatement de la circulation (ce que font **Berlin, Genève et Stockholm**). A **Dublin**, on a installé des « panneaux non poreux sur les plafonds et les parois », faciles à nettoyer. « *Les sièges sont recouverts d'un velours (de couleur sombre) sur lequel les marques de feutre n'apparaissent pas. Grâce aux programmes de nettoyage et de signalement, le nombre de graffitis reste gérable.* »

Malgré tout, la réduction du nombre de délits à laquelle aboutit ce type de mesures n'est pas toujours manifeste. Ainsi, l'affirmation des transports publics de **Hambourg**, selon laquelle que ces mesures améliorent le sentiment de sécurité, est en contradiction avec la réponse écrite formulée par le sénat de la ville de Hambourg à une question posée par un groupe parlementaire le 3 juillet 2001<sup>41</sup>. On peut lire : « *Le 30 mai 2001, contrairement à ce qui a été indiqué dans le cadre de la consultation, le bourgmestre de la ville M. Runde s'est exprimé comme suit devant le conseil municipal sur la question de la sécurité dans les transports en commun : 'Beaucoup a été fait ces dernières années pour la sécurité dans les transports publics. On a enregistré des réussites considérables, mais, malheureusement cela ne s'est pas traduit par un plus grand sentiment de sécurité.'* »

D'après une évaluation précise, le nombre de délits dans les transports en commun de la ville de **Hambourg** a reculé, passant de 1 984 en 1997 à 1 537 en 1999, avant de remonter à 1 768 en 2000<sup>42</sup>. A cet égard, il convient toutefois de noter que chaque année plusieurs millions d'usagers empruntent le réseau ferré et d'autobus de Hambourg. A **Munich**, d'après l'entreprise de transport locale, seulement 4 pour cent des délits sont commis dans le métro, pour 800 000 personnes qui empruntent ce réseau quotidiennement. A **Berlin**, le nombre de délits recensés dans le métro (*U-Bahn*) et le réseau régional (*S-Bahn*) a fortement reculé entre 1992 et 1998 (de 638 à 124 pour les vols et de 947 à 403 pour les agressions physiques)<sup>43</sup>. Cependant, le ressenti en matière de sécurité n'a pas radicalement changé en journée, et s'est même dégradé dans le métro et les autobus la nuit<sup>44</sup>. La possibilité de réduire le

nombre de graffitis par le biais de ces mesures est également considérée avec scepticisme par la ville de Stockholm. En effet, malgré ces dispositifs, le problème s'est aggravé ces dernières années.

### 3.3. Personnel de sécurité

La sécurité dans les trains et les autobus est principalement du ressort direct du personnel des entreprises de transport, mais aussi souvent de services de sécurité privés. Ainsi, à **Stockholm**, ces derniers procèdent également à des identifications en amont, par exemple dans le milieu du graffiti. On assiste parfois à une combinaison de tous les services. A **Berlin**, le personnel de l'entreprise de transport effectue des patrouilles communes avec la police et le corps fédéral de protection des frontières, tout en faisant appel à des services de sécurité privés. Dans d'autres villes, la police et les services privés patrouillent ensemble. Ce travail est mené en étroite coopération avec la police. A **Paris**, la RATP emploie quelque 1 000 personnes dans son « Groupe de Protection et de Sécurisation des Réseaux ». **Bruxelles** possède sa propre « Police Fédérale du Métro », et c'est le « Service Contrôle et Gardiennage de la S.T.I.B. » qui inspecte les bâtiments et terrains. A **Copenhague** (Danemark), une « société privée » semble y obtenir des résultats très prometteurs. Sa stratégie consiste à placer sur le réseau de banlieue des jeunes gens qui « parlent le langage des vandales ». Des « **stewards du métro** » seront déployés dans le métro automatique qui entrera en service à Copenhague fin 2002 (*illustration 40*).

A **Francfort**, un tiers des trains circulant après 21h00 sont encadrés par des équipes de sécurité. En outre, les « points de rencontre » surveillés par caméras vidéos sont équipés d'interphones. La ville de **Munich** emploie des enquêteurs civils afin de confondre les délinquants : « *Ainsi, en 2001 (c'est-à-dire jusqu'à fin septembre, TF), nous avons réussi à en identifier 4 (!?, T.F.)* ».

### 3.4. Vidéo-surveillance et contrôles électroniques

Les entreprises de transport de Copenhague (Danemark) indiquent que la vidéo-surveillance dans les autobus et les rames de métro donne de très bons résultats. Cet instrument a depuis été implanté dans presque toutes les villes, à des degrés divers, dans les gares, mais aussi de façon ponctuelle dans les trains, les tramways et les autobus (par exemple à Londres et à Bruxelles).

### 3.5. Interdiction de territoire

A Francfort, « chaque jour, les entreprises de transport déclarent procéder à de nombreuses expulsions de personnes qui transgressent leur règlement intérieur. Ces mesures ciblent des groupes particuliers, comme les revendeurs de drogue et les drogués, les mendiants, les clochards, etc. » Pourtant, le sondage révèle rarement explicitement que cela se produit dans de nombreuses gares, si ce n'est dans toutes, et aussi parfois dans les lieux publics (comme à Stuttgart).

### 3.6. Divers

A Copenhague, la suppression de la vente des cartes de dix déplacements à bord des autobus, qui permet aux conducteurs de détenir moins d'argent liquide, a donné d'excellents résultats.

A Chemnitz (Allemagne), la disposition des sièges dans les zones les plus éloignées du conducteur a été modifiée de manière que celui-ci puisse mieux voir les rangées de sièges situées à l'arrière du véhicule.

A Berlin, l'entreprise de transport n'achète que des trains où l'on peut circuler librement de la première à la dernière voiture. On a également installé des interphones pour les usagers, ainsi que des cloisons transparentes.

A Berlin, on met manifestement l'accent sur le facteur humain. Aux heures creuses, l'utilisation de trains plus courts augmente le sentiment de sécurité. Dans les autobus, c'est le conducteur qui contrôle les titres de transport et autorise la montée à bord après 20h00.

A Francfort, la paroi arrière de la cabine du conducteur est transparente, ce qui permet au conducteur de surveiller l'espace voyageurs.

A Dublin, l'introduction du dispositif « *Autofare* » [les usagers doivent avoir l'appoint pour acheter leur ticket] a permis de réduire le nombre de vols : « *Depuis l'introduction d'Autofare, les agressions perpétrées à l'encontre des conducteurs motivées par le vol ont totalement disparu. Cependant, l'agressivité de certains usagers reste problématique, et, pour protéger les conducteurs, nous avons équipé tous nos véhicules d'écrans de sécurité. Pour ce qui est du vandalisme, des caméras-vidéo embarquées sont placées au-dessus du conducteur de bus. Elles permettront d'identifier le délinquant. Une liaison radio permet d'appeler les contrôleurs depuis la cabine et une sirène d'alarme attire l'attention en cas d'agression* ».

A Stockholm, les entreprises de transport organisent des séances d'information dans les écoles, destinées aux élèves de 6<sup>e</sup> (11-12 ans). C'est également le cas à Londres.

Stockholm indique par ailleurs, sans entrer dans les détails, qu'un certain nombre de dispositifs ont été mis en place avec l'aide des milieux économiques, des associations et de la ville.

A Prague, le renforcement des contrôles par la police et le personnel de sécurité dans les zones les plus chaudes est considéré comme le dispositif le plus efficace.

En outre, à Prague, la justice recourt de plus en plus aux « travaux d'intérêt collectif » comme sanction. Le travail consiste en l'élimination des graffitis. Ce processus de « réparation » n'était pas couramment employé ici. Il l'est davantage en Allemagne où il est couronné de succès (*illustration 37*)<sup>45</sup>.

De plus, les élus municipaux de la ville de Prague autorisent les tagueurs à exercer leur talent dans certains lieux publics (murs, passages souterrains, sites industriels), mais cela n'a ni apporté de solution au problème, ni réduit le nombre de graffitis illégaux.

Stockholm, entre autres, a fait expressément savoir que les mesures répressives et préventives n'avaient que peu d'effets concrets et objectifs, voire aucun. Ces mesures sont cependant renforcées afin d'accroître le sentiment de sécurité des citoyens et des usagers des transports en commun. « *Le principal problème posé par les graffitis et déprédations volontaires, c'est qu'ils contribuent à l'insécurité et à rendre les transports publics urbains moins attrayants.* » Berlin donne également son avis à ce sujet : « *Les délits commis à l'encontre de personnes dans les transports publics sont peu nombreux par rapport à ceux commis dans les autres lieux publics, même si l'opinion publique perçoit un danger plus grand dans les transports. Le renforcement du sentiment subjectif de sécurité constitue donc l'objectif premier pour la sécurité des voyageurs* ». C'est pourquoi le parlement et les

responsables des transports en commun de cette ville ont élaboré un « concept de sécurité pour les transports publics urbains de voyageurs ».

#### **4. MOYENS DISPONIBLES ET PROPOSITIONS POUR LA PREVENTION : VERS DES TRANSPORTS URBAINS DE VOYAGEURS AU SERVICE DE LA CLIENTELE**

Une solution appropriée serait de définir, avec l'ensemble des parties intéressées, un concept de sécurité pour les villes désireuses de veiller à la sécurité et à l'ordre public de manière ciblée et approfondie. La satisfaction de la clientèle et le service fourni à cette clientèle sont incontestablement les objectifs primordiaux d'un système de transports urbains de voyageurs moderne et performant. Ces principes s'appliquent aussi bien aux entreprises privées qu'aux sociétés publiques et à toutes les entités mixtes. Cependant, pour bien tenir compte des besoins de la clientèle, il faut également admettre que la population opte pour tel ou tel mode de transport en grande partie sur la base d'un sentiment de sécurité subjectif. Tant que sa préférence ira à l'automobile, et donc au transport individuel, non seulement pour des raisons de confort, mais aussi de sécurité, les transports en commun auront du mal à être compétitifs sur ce plan-là. Il s'agit par conséquent de s'attaquer résolument aux problèmes liés à l'insécurité et au non-respect de l'ordre public, de ne les négliger en aucun cas, *a fortiori* de ne pas les nier, et de chercher à répondre aux peurs et aux attentes des clients. L'attrait des transports collectifs passe par la conjugaison de la sécurité et de l'ordre, de la propreté et du confort.

Les aspects suivants sont essentiels à cet égard :

- Modernisation des équipements techniques des gares (systèmes d'information, billetterie, etc.), des autobus et des trains.
- Prise en considération des *desiderata* des clients en ce qui concerne la fréquence et la facilité du transport (peu de changements, grande fréquence de circulation).
- Pas de transports bondés (= effet dissuasif sur les pickpockets !).
- Confort suffisant.
- Tarifs abordables.
- Service (conseils, brochures, etc.).
- Sécurité.
- Propreté.

A titre d'illustration, nous énumérons pour finir les mesures mises en place à **Berlin** (D) et à **Bochum** (D)<sup>46</sup>. Des efforts considérables sont également déployés dans les pays qui formaient jadis le Bloc de l'Est. C'est notamment le cas à **Budapest** (*illustration 34*), où les entreprises de transport ont commandé un rapport détaillé sur cette question. Ce document n'est malheureusement disponible qu'en hongrois<sup>47</sup>.

L'exemple des **transports genevois** (*illustration 36*) montre comment les données existantes peuvent être traitées pour permettre l'élaboration d'un concept de sécurité régional. La ville de Genève a tout d'abord établi « intuitivement » un lien entre les véhicules tagués et le sentiment d'insécurité

ainsi que le taux de fraude (!). Des méthodes statistiques et graphiques ont ensuite été appliquées pour représenter ce lien (processus comparable à la « cartographie de la délinquance »). On a ainsi obtenu un tableau visuellement parlant des zones à problème dans une ville. Ce tableau peut permettre de définir des stratégies de prévention ciblées (et, par là-même, efficaces et peu coûteuses). En outre, Genève a intégré dans un projet de protection de l'environnement (norme ISO 1400) un aspect supplémentaire<sup>48</sup>.

NUISANCES : nuisances visuelles	Graffitis, affichage sauvage et vandalisme au niveau des arrêts d'autobus et des véhicules
---------------------------------	--

Ce thème fait également partie du schéma directeur des transports genevois (« Charte Qualité et Environnement », **illustration 41**).

#### 4.1. Berlin

Le « concept de sécurité pour les transports urbains publics », mis au point par l'assemblée régionale (*Senat*) de Berlin conjointement avec les entreprises de transport, repose sur les données suivantes :

« En 1998, le nombre de délits dans les transports publics urbains est tombé à 8 043, contre 13 739 en 1997, d'après le registre manuel des statistiques de la police judiciaire. En 1998, les Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) et la S-Bahn Berlin GmbH ont transporté au total 1,03 milliard de personnes. Le risque d'être victime d'un délit ou d'être exposé à une menace lorsqu'on emprunte les transports publics urbains est donc extrêmement faible. Sur ce réseau public, toujours en 1998, la police a enregistré 0,000008 délit pour un voyageur. Les transports publics urbains de Berlin sont par conséquent plus sûrs qu'on ne le suppose généralement [...]. La décision d'emprunter ces transports dépend des perceptions individuelles. Les perceptions négatives sont souvent motivées par la crainte des nuisances, des agressions et d'autres formes de délinquance. De telles situations sont considérées comme des inconvénients propres aux transports publics urbains, dont elles accentuent l'image négative. Les salissures, le vandalisme ou les problèmes de société (toxicomanie, présence de personnes sans domicile fixe...) qui touchent également les transports en commun peuvent renforcer le sentiment d'anonymat et de danger. »

Les calculs effectués à ce propos sont particulièrement intéressants, car ils montrent qu'il est peu dangereux d'emprunter les transports urbains. Voici, pour la ville de Berlin, les chiffres comparés – « situation globale » et « dans les transports en commun » – établis à partir des délits recensés par la police en 1998 (délits pour 100 000 habitants) :

Délits	Sur l'ensemble de la ville de Berlin	Dans les transports
Vols, total	250.1	0.01
Pickpockets	556.8	0.59
Blessés	1 182.9	0.04
Délits sexuels	94.0	0.002

Alors que 95 pour cent des personnes empruntant le *S-Bahn* s'estiment « en sécurité » pendant la journée, cette proportion tombe à 47 pour cent le soir et la nuit (après 20 heures), soit moins de la moitié des clients.

Les sondages révèlent effectivement que le sentiment d'insécurité se manifeste surtout le soir et la nuit. « C'est ce que l'on a vécu personnellement, ce à quoi on a assisté, mais aussi ce que nous relate notre entourage, ainsi que les médias, qui ancre le sentiment de peur. La délinquance et la violence sont montées en épingle par les médias. Les gens ne disposant généralement pas d'informations précises sur les circonstances des agressions et le danger lié à certains lieux et à certaines situations, la perception individuelle revêt une grande importance. Les médias influent sur cette perception et attisent le sentiment de peur. »

Une enquête menée à la demande des entreprises de transport sur le thème de l'insécurité dans les transports publics urbains a montré que seule une fraction des personnes interrogées avaient été confrontées directement à la délinquance ou à la violence (elles en avaient été victimes). On parle dans ce cas d'expérience primaire. D'autres avaient entendu parler de ce qui était arrivé à des membres de leur famille ou à des connaissances, assisté à une scène ou n'avaient au contraire rien vécu de tel. *« Autres exemples d'expérience secondaire : les articles de presse et les reportages télévisés qui relatent des incidents survenus dans les transports publics urbains. Les personnes interrogées considèrent que ces incidents sont amplifiés, mais disent en retirer souvent un sentiment d'inquiétude. »*

Les deux tiers environ des sondés avouent ressentir parfois un sentiment d'insécurité diffus lorsqu'ils prennent le métro, même si aucun incident ne se produit en définitive. Ce sentiment n'a souvent rien à voir avec un incident affectant la sécurité, mais les personnes interrogées citent un certain nombre de raisons que l'on peut classer dans les catégories suivantes :

- Sentiment d'insécurité suscité par certaines personnes/catégories de population (58.8 pour cent).
- Sentiment d'insécurité dû à la configuration des lieux : couloirs sans vue dégagée, éclairage insuffisant, absence de systèmes de surveillance, notamment (34.0 pour cent).
- Sentiment d'insécurité suscité par l'absence effective ou apparente de personnels
- (11.2 pour cent).

D'après le même rapport, les concepts de sécurité actuels des transports urbains partent de l'hypothèse « que non seulement certaines conditions subjectives (solitude ressentie dans une gare déserte, manque de protection, effectif ou supposé, contre les agressions, claustrophobie, méfiance envers la fiabilité du réseau, difficulté à s'orienter...) déterminent le sentiment d'insécurité des voyageurs, mais également que les carences et états objectifs (surveillance insuffisante, absence de personnel de service, possibilités d'intervention inexistantes ou insuffisantes par les passagers en cas d'urgence, manque de visibilité et de lumière dans les gares, saleté, manque d'information des voyageurs, par exemple) exercent un impact négatif sur cette perception. »

A Berlin, l'amélioration de la sécurité objective et subjective des voyageurs impose de se concentrer désormais sur les domaines d'action suivants :

- Déploiement du personnel.
- Mesures relatives aux techniques constructives et à l'exploitation.
- Amélioration de l'aspect extérieur de l'infrastructure.
- Parrainage de gares, sponsoring, organisation d'une nuit du street-ball à l'intention des jeunes.
- Amélioration de l'information et des liaisons informatiques.

- Renforcement de la présence d’agents de sécurité (recours à des bénéficiaires de l’aide sociale et à des chômeurs, notamment).
- Instauration d’interdictions de transport dans certains cas (cette mesure aurait déjà donné de bons résultats dans d’autres villes).
- Interdiction de fumer et de consommer de l’alcool.
- Application d’amendes forfaitaires définies dans le cadre du contrat de transport.

Le même rapport poursuit en ces termes : « Ces dernières années, des stratégies nouvelles et efficaces ont été conçues pour le service à la clientèle et l’amélioration de la sécurité. Selon ces stratégies, un personnel mobile chargé des voyageurs et de la sécurité, qui contrôle de manière flexible non seulement les quais, mais également les véhicules ainsi que l’ensemble des espaces des gares, et auquel les clients peuvent s’adresser directement, est à même de répondre aux besoins de sécurité des voyageurs. Le receveur qui était jusqu’à présent cantonné à son poste est remplacé par une équipe mobile de service aux voyageurs. Ce déploiement souple du personnel se traduit par une présence rassurante dans toutes les gares [...]. Cette mesure s’accompagne de l’implantation de bornes d’appel d’urgence et d’information. On parvient ainsi à une association des moyens techniques et humains à même de satisfaire aux attentes du voyageur sur le plan de la sécurité. »

Autre point fort de toutes les dispositions relatives au *S-Bahn* : le renforcement du sentiment de sécurité subjectif des voyageurs. Il est ainsi prévu d’installer des caméras de surveillance dans les trains et de permettre la communication par interphone entre le voyageur et la centrale de sécurité en cas d’urgence.

Sous l’intitulé « Relations avec le public et encouragement de la responsabilité sociale » figurent les explications suivantes : « *On peut influencer de manière positive sur la violence dans les transports publics urbains en améliorant le climat social. Il faut donc amener les voyageurs à s’approprier ce mode de déplacement, qui doit être valorisé, en particulier auprès des jeunes. Il convient d’aborder directement les catégories posant problème en leur présentant des offres attrayantes [...]. L’usager doit savoir comment il peut se comporter dans une situation conflictuelle, afin de se protéger lui-même et de ramener l’autre à la raison. Il faut par conséquent dissiper la méfiance réciproque et les préjugés qui existent entre les voyageurs et les salariés des sociétés de transport et les agents de sécurité. C’est pourquoi les transporteurs renforcent leur communication auprès du public [...]. Ainsi, des agents des BVG se rendent de temps à autre dans les établissements scolaires pour engager avec le corps enseignant et les élèves un dialogue devant contribuer à la compréhension mutuelle des besoins. D’autres activités, telles que le Club BVG, sont précisément destinées à communiquer avec les jeunes, en parlant avec eux, pour les amener à porter un regard différent sur les transports urbains publics de voyageurs. Il faut modifier les rapports que les jeunes entretiennent avec ce type de transport en leur faisant comprendre clairement qu’ils sont eux aussi pénalisés si les trains ne peuvent pas circuler en raison de déprédations. Par ailleurs, une information ciblant précisément certaines catégories est délivrée en permanence, via des journées portes ouvertes, des visites techniques, des conférences, notamment à l’attention des maternelles et des écoles primaires, afin de faire mieux connaître les transports en commun. »*

De plus, en collaboration avec la chambre de commerce et d’industrie, l’institut supérieur de technologie (département central du sport) et l’école de police, les sociétés de transport de Berlin ont élaboré un plan de formation d’un « personnel spécialisé pour la gestion et la sécurité des transports urbains de voyageurs ». Un projet pilote a été mis en œuvre de septembre à novembre 1998, et 13 membres du personnel des BVG ont reçu une nouvelle formation technique approfondie, mêlant théorie et pratique, sur la façon de communiquer, de traiter les conflits et de se protéger. Cette



formation n'a pas pour objectif de leur permettre de se substituer à l'avenir aux forces de l'ordre, mais d'apprendre à désamorcer situations critiques et différends.

#### 4.2. Bochum

Contrairement à Berlin, dont le programme très coûteux et détaillé n'est probablement pas applicable dans toutes les villes, **Bochum** a choisi une approche plus souple en créant, grande première en Allemagne, un « bureau central de gestion régionale de la sécurité et de prévention » (*Zentralstelle für regionales Sicherheitsmanagement und Prävention* : ZeRP). Cet organisme a pour vocation de coordonner et de développer les actions de sécurité et de maintien de l'ordre public à Bochum, ainsi que dans les villes et communes limitrophes. Là encore, le même constat : « il n'y a pas de risque objectif concernant la sécurité. Il existe néanmoins des situations, dans les gares ou sur les lignes, qui, suite à des reportages et récits parfois anxiogènes, favorisent un sentiment d'insécurité parmi la population »<sup>49</sup>. Le ZeRP valide des mesures globales de lutte contre les graffitis et contre la consommation d'alcool, notamment. Il a en outre conçu un plan pratique de prévention : patrouilles communes de la police et du personnel des sociétés de transport, borne d'appel d'urgence à bord des véhicules, droit d'intervention de la police, encadrement des supporters du club de football FC Schalke 04, sécurisation de certains arrêts et stations, formation du personnel au désamorçage des conflits et à la prévention des actes xénophobes, information des personnes âgées et des enfants sur la sécurité, parrainage d'arrêts et de stations par des écoles, affichages conviviaux à l'attention des voyageurs, dialogue, au lieu de la répression, avec les jeunes fraudeurs... Le projet « Elèves médiateurs » (« *Schüler als Fahrzeugbegleiter* ») paraît particulièrement intéressant : après avoir reçu une formation spécifique dispensée par la police et les transporteurs, des élèves de 4<sup>e</sup> arborant un badge sont présents dans les bus scolaires afin d'aplanir les différends, d'empêcher les actes de vandalisme et d'engager le dialogue (*illustration 35*). Ils sont actuellement plus de 200.

Cette stratégie se révèle probante :

- Recul du vandalisme.
- Accroissement de la sécurité sur le chemin de l'école.
- Amélioration de la qualité des transports.
- Forte diminution des plaintes des parents, des élèves, des enseignants et des conducteurs.
- Augmentation de la satisfaction et amélioration de la communication entre toutes les parties intéressées.
- Net encouragement de l'esprit civique et du sens des responsabilités des jeunes médiateurs.

### 5. LE TERRORISME, UNE MENACE POUR LES TRANSPORTS URBAINS DE VOYAGEURS ?

Les attentats du 11 septembre 2001 aux Etats-Unis ont amené à se demander si « le terrorisme » faisait planer une menace sur les transports urbains de voyageurs. Nous n'allons toutefois pas détailler ici ce thème, pour les raisons suivantes :

- Il n'existe pas de définition non controversée du « terrorisme », en dépit ou précisément à cause de l'usage abondant fait en ce moment de ce terme.
- Quoi qu'il en soit, on ne peut pas parler « du » terrorisme, mais de divers mouvements à caractère politique, religieux ou autre, qui agissent au niveau local et parfois supra-régional.
- Il n'existe pas actuellement (fin 2001) d'indication officielle selon laquelle les transports publics urbains de voyageurs pourraient être la cible d'éventuels « terroristes »<sup>50</sup>.
- Dans le secteur des transports en commun, les menaces « terroristes » doivent absolument être gérées séparément des problèmes « quotidiens » de sécurité et d'ordre, faute de quoi il n'est pas possible de traiter correctement ces deux aspects.

Malgré ces suppositions, il faut considérer que, d'une part, les transports publics urbains sont particulièrement sensibles et vulnérables à une attaque « terroriste », car – comme l'ont montré les attentats perpétrés au Japon (à Tokyo), mais aussi en Allemagne – on peut difficilement les protéger à 100 %, mais il serait possible, avec relativement peu de moyens, de leur faire subir de graves dommages. On ne peut donc pas exclure que des mouvements « terroristes » ou des individus tentent d'en profiter pour attirer l'attention sur eux et faire valoir leurs revendications. L'hypothèse, encore valide il y a peu, selon laquelle de tels groupes ne commettraient pas d'attentats parce qu'ils risqueraient de toucher la population, et donc de voir leur action rejetée par l'ensemble de la société, ne peut plus être considérée comme pertinente depuis le 11 septembre 2001, et même depuis l'attentat dans le métro de Tokyo. Il faudrait donc procéder à une analyse solidement étayée du risque avant de poursuivre la réflexion dans ce domaine. Comme d'autres études de la sécurité, cette analyse devra être réalisée sur mesure, c'est-à-dire axée sur la région concernée.

## **6. RESUME (CONCLUSIONS)**

La sécurité dans les lieux publics est un thème de plus en plus important et présent dans le débat social. A cet égard, la responsabilité des collectivités locales (pour la sécurité des voies de circulation et des espaces publics) est tout aussi essentielle que celle des organismes chargés des transports urbains de voyageurs.

Dans la société moderne, ces responsabilités sont indissociables l'une de l'autre, y compris lorsque les transports en commun relèvent du secteur privé. Les voies de circulation et les lieux publics, d'une part, les arrêts, les stations et les gares, d'autre part, sont inéluctablement liés les uns aux autres et forment souvent de grands centres de communication au niveau local. Un concept de sécurité évolué pour les transports urbains doit donc être défini dans le cadre d'une étroite concertation entre les municipalités, l'économie locale (entreprises, restaurants, espaces de loisirs) et les exploitants de ces transports.

Etant donné les enjeux, mais également les conséquences sociologiques à l'échelle des communes, c'est au pouvoir politique local que doit incomber la responsabilité globale d'élaboration de ce concept.

Un bon concept de sécurité repose sur une analyse appropriée, qui doit prendre en considération la situation objective ainsi que les perceptions subjectives de la population et des clients à l'égard de la sécurité.

La sécurité et l'ordre public dans les transports urbains font bien évidemment partie intégrante d'une stratégie axée sur la clientèle et le service. Il faut par conséquent réexaminer l'offre et, le cas échéant, l'adapter compte tenu de ces deux aspects.

Le concept de sécurité doit être défini de manière à n'exclure systématiquement et à ne stigmatiser aucune catégorie de population. Les transports urbains de voyageurs ont ici une responsabilité sociale particulière : proposer des offres appropriées, y compris pour les catégories marginales, les minorités culturelles et les milieux défavorisés.

Les mesures d'amélioration de la sécurité et de l'ordre dans les transports publics urbains doivent être synchronisées et couplées, faute de quoi elles risquent de provoquer des dysfonctionnements et de voir leurs effets s'annuler.

La responsabilité de la sécurité et de l'ordre public dans les entreprises de transports urbains de voyageurs doit être clairement délimitée. A cette fin, il est recommandé de mettre sur pied un groupe d'action spécifique, qui prendra également en compte les aspects subjectifs liés à la sécurité. Des sociologues et des psychologues devront également en faire partie.

Les analyses, solutions et résultats découlant du travail mené sur la sécurité et l'ordre public dans les transports urbains doivent être présentés de manière transparente à la population et aux clients, y compris dans l'intérêt des prestataires.

Les études menées dans de nombreuses villes et communes d'Europe doivent être diffusées plus largement auprès de la population, échangées et faire l'objet de débats publics, de même que les amorces de solutions et les projets. Il y a lieu de s'efforcer d'établir des règles européennes pour la sécurité et l'ordre public en s'inspirant des « meilleures pratiques ». Il faut que l'Union européenne débloque les moyens nécessaires pour encourager les projets novateurs, comme c'est déjà le cas dans d'autres domaines. A cet effet, il convient notamment d'intensifier les échanges et la communication entre les villes d'Europe de l'Ouest et de l'Est.

## NOTES

1. Voir Forschungsgruppe Kommunale Kriminalprävention : Untersuchungen zur Kommunalen Kriminalprävention. In : Kriminalistik 1, 1999, pp.54-56 ; du même auteur : Viktimisierungen, Kriminalitätsfurcht und Bewertung der Polizei in Deutschland. In : Monatsschrift für Kriminologie und Strafrechtsreform 2, 1998, pp. 67-82 ; Th. Feltes (sous la direction de) : Kommunale Kriminalprävention in Baden-Württemberg - Ergebnisse und Erfahrungen, Holzkirchen 1995.
2. Voir les contributions figurant dans Gunther Dreher, Thomas Feltes, Das Modell New York. Kriminalprävention durch 'Zero Tolerance'?, FELIX-Verlag Holzkirchen, 2. Auflage 1998 (épuisé, mais disponible en ligne sur le site [www.Felix-Verlag.de](http://www.Felix-Verlag.de)).
3. Pour une critique de ce point, voir Thomas Feltes, Das Zero-Tolerance-Konzept : Gartenzwerge aus New York? In : Kriminalistik 2, 2001.
4. Dan Barry, Marjorie Connelly, Poll in New York Finds Many Think Police Are Biased. In : New York Times, 16 mars 1999.
5. O. Patterson, C. Winship, Boston's Police Solution. The New York Times, 3 mars 1999.
6. Voir W. Skogan, Community Partizipation and Community Policing. In : J.-P. Brodeur (sous la direction de), How to Recognize Goode Policing, Thousand Oaks, Londres, New Delhi, 1998, pp. 88 et suivantes.
7. Le plus récent de ces travaux est un sondage effectué pour le compte du quotidien viennois *Kurier* en octobre 2000 ; voir Feltes, Th., Im Namen des Gesetzes : Über Polizei und öffentliche (Un-)Sicherheit. In : Die Bundespolizei (Österreich) 3, 2001, pp. 52-60. Les problèmes de sécurité des transports, notamment, méritent eux-aussi une attention particulière en ce qui concerne les différences d'ordre de grandeur entre risques liés aux transports et à la criminalité. Ainsi, en Allemagne, la probabilité d'être victime d'un accident de la circulation est trois fois plus élevée que celle d'être victime d'une agression, et le risque d'être blessé dans un accident de la route est dix fois supérieur à celui d'être victime d'un vol sur la voie publique.
8. Th. Feltes, Die Angst des Opfers vom Hörensagen : Warum sind Nicht-Opfer ängstlicher als Opfer? (manuscrit, 2002).
9. Cité dans Zygmunt Bauman, Freiheit und Sicherheit. In : Die neue Ordnung des Politischen, sous la direction de E. Anselm, A. Freytag, W. Marschitz et B. Marte, Francfort/Main, New York, 1999, pp. 23 et suivantes.
10. **Baumann. [demander à l'auteur de préciser la source]**
11. A. Mitscherlich, Die Unwirtlichkeit unserer Städte. Anstiftung zum Unfrieden, Francfort 1965/1996.
12. P. Bourdieu, Contre-feu. 1998, p. 11.
13. Thomas Feltes, Otmar Wigger, Benchmarking Schweizer Polizeien. Rapport interne, TC TeamConsult, Genève/Zurich, juillet 2000.

14. Th. Feltes, T. Langguth, Kommunale Kriminalprävention im Schwarzwald-Baar-Kreis, Auswertung der Expertenbefragung, manuscrit non publié, Villingen-Schwenningen 1999; Thomas Feltes, Bevölkerungsbefragungen im Schwarzwald-Baar-Kreis, Pressemappe vom 30. Juni 2000, Villingen-Schwenningen.
15. Forschungsgruppe Kommunale Kriminalprävention, *ibid* (1994); *Opfererfahrungen, Kriminalitätsfurcht und Vorstellungen zur Delinquenzprävention*. In: Th. Trenczek, H. Pfeiffer, Kommunale Kriminalprävention, Bonn, 1996, pp. 118 et suivantes.
16. Il convient toutefois de traiter ces chiffres avec une grande prudence, car il s'agit d'une liste d'éléments dont l'expérience montre qu'ils sont cités beaucoup plus souvent que si l'on pose des questions ouvertes. C'est ainsi que l'on explique par exemple la différence notable que l'on observe régulièrement lorsqu'on pose des questions sur la délinquance (des jeunes) présentée en tant que problème. Lorsqu'on fait cette suggestion de réponse, en général, plus de la moitié des personnes interrogées citent la délinquance des jeunes comme « problématique ». Lorsqu'on pose en revanche une question ouverte sur les « principaux problèmes dans la commune », ce type de délinquance n'arrive qu'en fin de classement, le plus souvent avec entre 5 et 10 pour cent des réponses.
17. Antisocial behaviour and disorder: findings from the 2000 British Crime Survey, Home Office, Research, Development and Statistics Directorate, Findings 145, Londres 2001, tableau 3.  
  
[www.homeoffice.gov.uk/rds/bcs1.html](http://www.homeoffice.gov.uk/rds/bcs1.html)
18. *ibid.*, tableau 5, p. 5.
19. *ibid.*, p. 6.
20. Robert J. Sampson, Stephen W. Raudenbush, Disorder in Urban Neighborhoods – Does it lead to crime?  
  
<http://www.ojp.usdoj.gov/nij/pubs.htm>. La contribution [http://www.ojp.usdoj.gov/nij/Broken Windows](http://www.ojp.usdoj.gov/nij/Broken%20Windows) de James Q. Wilson, qui a lancé le projet tolérance zéro à New York, est disponible dans sa version originale de 1982 dans la revue *The Atlantic* <http://www.theatlantic.com/politics/crime/windows.htm>. Est également paru dans cette revue « Thinking about crime » du même auteur, en septembre 1983, <http://www.theatlantic.com/politics/crime/wilson.htm>.
21. Sourcebook of criminal justice statistics online, tableau 2.0015;  
  
[www.albany.edu/sourcebook/1995/pdf/t20015.pdf](http://www.albany.edu/sourcebook/1995/pdf/t20015.pdf).
22. Sourcebook of Criminal Justice Statistics 1999, p. 119; The Gallup Monthly, No. 397, octobre 1998, p. 51.
23. Sourcebook of criminal justice statistics online, tableau 2.41  
  
[www.albany.edu/sourcebook/1995/pdf/t241.pdf](http://www.albany.edu/sourcebook/1995/pdf/t241.pdf).
24. Reuband *ibid.*, p. 114.
25. Lisbach/Spieß, manuscrit, à paraître, s.d., Hermann, D.; Bubenitschek, G.: Kommunale Kriminalprävention. Probleme bei der Implementation von Lösungsvarianten, *Kriminalistik* (8) 1999, pp. 546-552.
26. Voir R. Reisner, Graffiti – Two Thousand Years of Wall Writing. New York, 1971.
27. <http://www.solidarnosc.org.pl/english.htm>.

28. Ullrich Arzt, Graffiti – Ursachen und Motive. Diplomarbeit Hochschule für Polizei Villingen-Schwenningen, 2001.
29. B. Bettelheim, *Les Blessures symboliques*, Paris, 1954.
30. Voir E.L. Abel, B.E. Buckley, *The Handwriting on the Wall. Toward a Sociology and Psychology of Graffiti*. Westport/Londres 1977.
31. Graffiti Art 13: Deutschland: Züge – Trains – Yards. Die Geschichte der deutschen Graffitis auf Zügen. Berlin 2001; B. van Treeck, *Wholecars – Graffiti auf Zügen*, Berlin 1996.
32. J. Austin, *Taking the Train: How Graffiti became an Urban Crisis in New York City*, Columbia Univ. Press, 2001.
33. M. Cooper, H. Chalfant, *Subway Art*, 1989.
34. LKA Sachsen, KPK-Arbeitsgebiet Graffiti, Sachstandbericht 2000, Dresde.
35. D. Ley, R. Cybriwsky: Stadt-Graffiti als Territorialmarkierung. In: S. Müller (sous la direction de), *Graffiti. Tätowierte Wände*, Bielefeld 1985 (la contribution originale est parue dans les *Annals of the American Geographers* 64, pp. 491 et suivantes).
36. Voir par exemple le rapport du séminaire « *Youth Cultures and the Modernisation: a world in the making?* » dans le cadre du projet du Conseil de l'Europe sur « L'Europe de la coopération culturelle ».
 

<http://culture.coe.fr/./postsummit/citizenship/documents/eseminar981208refdoc.htm>
37. Voir par exemple « *Crime and Urban Insecurity in Europe: The role of local authorities* », recommandation de la CPLRE (Conférence permanente des pouvoirs locaux et régionaux de l'Europe), à l'adresse Internet [www.cm.coe.int/dec/2001/745/126.htm](http://www.cm.coe.int/dec/2001/745/126.htm)
38. Il s'agit des pays (ou régions) et villes suivants : Allemagne : Bochum, Chemnitz, Munich, Cologne, Berlin, Francfort, Hambourg ; Angleterre : Londres ; Autriche : Vienne ; Belgique : Bruxelles ; Danemark : Copenhague ; Ecosse : Glasgow ; Espagne : Madrid ; Finlande : Helsinki ; France : Paris, Marseille ; Hongrie : Budapest ; Irlande : Dublin ; Italie : Rome, Milan ; Norvège : Oslo ; Pays-Bas : Amsterdam, Rotterdam ; Pologne : Varsovie ; Portugal : Lisbonne ; République tchèque : Prague ; Russie : Saint-Pétersbourg, Moscou ; Suède : Stockholm.
39. Ces informations nous ont été communiquées par le directeur de cette entreprise de transport, M. Christoph Stucki ([stucki.c@tpg.ch](mailto:stucki.c@tpg.ch)), que nous remercions chaleureusement pour son aide.
40. Aucune réponse n'a été fournie par Amsterdam, Cologne, Copenhague, Glasgow, Lisbonne, Madrid, Milan, Marseille, Moscou, Oslo, Rome, Saint-Pétersbourg et Varsovie. Les réponses communiquées par les autres villes émanent en général des entreprises de transport. Pour Prague, elles ont été transmises par M. Jan Musil de l'école de police, et pour Budapest par Endre Balogh (également de l'école de police), en accord avec l'entreprise de transport de chaque ville. Nous tenons également à remercier vivement nos collègues, ainsi que les autorités municipales et les entreprises de transport qui ont répondu à ce questionnaire.
41. Imprimé 16/6378 du 10.7.01.
42. Dans les délits recensés figurent notamment la menace, le vol, la déprédation de matériel, la résistance à l'autorité ainsi que des délits plus graves.
43. Parlement de Berlin, imprimé 13/4172, page 4.

44. Entre 1996 et 1998 ; ibid. page 7.
45. Voir A. Schmitt, M. Irion, « *Graffiti. Problem oder Kultur. Modelle zur Verständigung* ». Munich 2001, page 139 et suivantes ; U. Samland, « *Der Täter-Opfer-Ausgleich im Zusammenhang mit Graffiti* ». Travail de fin d'études, Ecole de police de Villingen-Schwenningen 2001/2002.
46. Nous ne disposons malheureusement pas de documents ou de projets comparables élaborés par d'autres villes hors de l'Allemagne.
47. TÁRSASÁGUNK GRAFITI ELLENI VÉDELME, Budapesti Közlekedési Részvénytársaság, 1998.
48. Voir <http://www.tpg.ch/environnement/objectifs/objectifs.en.html>
49. BOGESTRA ZeRP, *Ordnungspartnerschaft ZeRP*, rapport d'avancement et évaluation, 2000.
50. Un communiqué de presse publié en Allemagne, d'après lequel un attentat était prévu dans les transports urbains de voyageurs d'une grande ville de ce pays en relation avec les événements du 11 septembre 2001, a fait l'objet d'un démenti par le ministre fédéral de l'Intérieur, en décembre 2001, qui a toutefois souligné à l'occasion que de tels avertissements étaient irresponsables.

## **ANNEXE**

Voir le site Web suivant :

[www.thomasfelt.es.de/htm/Vandalism\\_appendix.htm](http://www.thomasfelt.es.de/htm/Vandalism_appendix.htm)