

UTPF



Union des
Transports
Publics et
Ferroviaires

Rapport Sûreté Transports Urbains

2024

Convention Collective Nationale des réseaux de transports publics urbains de voyageurs

Edition 2025

SOMMAIRE*

CHIFFRES CLÉS	3
PRÉAMBULE.....	4
1 AGRESSIONS SUR LE PERSONNEL	6
1.1 Agressions suivies ou non d'un arrêt de travail.....	6
1.2 Les suites des agressions	6
1.3 Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail	7
1.3.1 Nombre de jours d'arrêt de travail.....	8
1.3.2 Nature des préjudices causés.....	8
1.3.3 Profil des salariés victimes d'agressions	9
1.3.4 Causes et moyens des agressions	10
1.3.5 Lieux des agressions	11
1.3.6 Périodes des agressions.....	12
1.3.7 Modes d'agressions et profil des agresseurs	12
2 AGRESSIONS SUR LES VOYAGEURS.....	14
2.1 Nombre d'agressions sur les voyageurs	14
2.2 Signalement de l'agression	15
2.3 Répartition femmes/hommes.....	16
2.4 Périodes des agressions sur les voyageurs.....	16
3 VANDALISME SUR LE MATÉRIEL.....	18
3.1 Vandalisme sur matériel roulant	18
3.2 Vandalisme sur matériel fixe	19
4 LES RÉPONSES À L'INSÉCURITÉ	21
4.1 Formation des salariés	21
4.2 Personnel participant à la lutte contre l'insécurité	22
4.3 Equipements de sûreté des véhicules <i>[Source : Enquête Parc 2024]</i>	23
4.4 Accords d'entreprise sur la sûreté.....	23
5 COOPÉRATION ENTRE LES ACTEURS DU TRANSPORT URBAIN DANS LA LUTTE CONTRE L'INSÉCURITÉ	25
5.1 Contrats Locaux de Sécurité [CLS].....	25
5.1.1 Conventions avec les Forces de l'Ordre.....	26
5.1.2 Présence des forces de l'ordre.....	27
5.2 Actions de prévention.....	28
5.2.1 Actions de sensibilisation aux violences faites aux femmes dans les transports.....	28
5.2.2 Montée exclusive par l'avant (bus)	29
6 COÛT DE LA SÛRETÉ	31
6.1 Coût de la sûreté	31

*Sommaire interactif

CHIFFRES CLÉS

1,51

AGRESSIONS DU
PERSONNEL
(AVEC OU SANS AT)
POUR 1 MILLION
DE VOYAGES

16 %

DES AGRESSIONS DU
PERSONNEL SUIVI D'UN
ARRÊT DE TRAVAIL

54 %

DE PRÉJUDICES
PSYCHOLOGIQUES

82,7

jours
NOMBRE DE
JOURS D'ARRÊT
DE TRAVAIL

55 %

DES AGRESSIONS SONT
DES INSULTES ET
MENACES VERBALES

PROFIL DES SALARIÉS
AGRESSÉS

81 % D'HOMMES

19 % DE FEMMES

66%

DES SALARIÉS AGRESSÉS
SONT CONDUCTEURS

48 %

MATÉRIEL FIXE LE PLUS VANDALISÉ : ABRIBUS

0,96

AGRESSIONS DE
VOYAGEURS POUR 1
MILLION DE VOYAGES

0,3 %

DE LA MASSE
SALARIALE
CONTRIBUTION
FORMATION

12,1 HEURES

FORMATION EN MOYENNE POUR LES SALARIÉS

APPRECIATION DES
CONVENTION AVEC LES
FORCES DE L'ORDRE

**TRÈS
POSITIVE**

RESPONSABLE
SÉCURITÉ DANS

44 %

DES ENTREPRISES

PRÈS D'**1** ENTREPRISE

SUR 2

MÈNE DES ACTIONS DE SENSIBILISATION SUR
LES VIOLENCES FAITES AUX FEMMES

COÛT DE LA SÛRETÉ

300 MILLIONS D'EUROS

PRÉAMBULE

Ce rapport est établi à partir des réponses à l'enquête annuelle sur la sûreté dans les entreprises soumises à la Convention Collective Nationale des réseaux de transports publics urbains. Il ne comprend pas les données de la RATP, ni du transport ferroviaire.

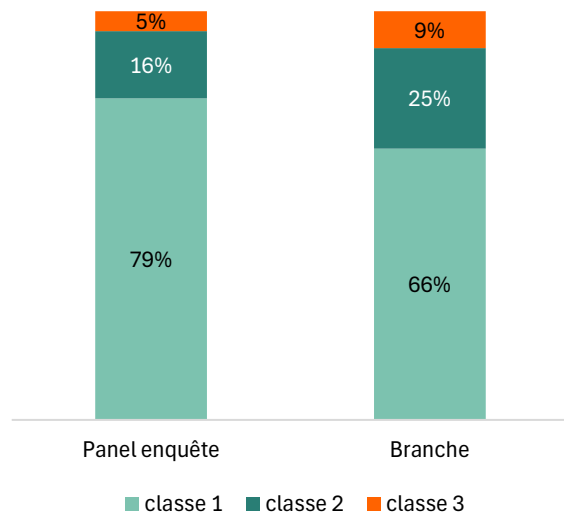
Les données collectées constituent un échantillon de près de 100 réseaux répondants, employant 86 % des effectifs de la branche (estimés à 57 000 CDI).

La majorité des résultats sont présentés selon la classe de réseau. Pour rappel, la classe de réseau correspond à la taille d'agglomération desservie :

- Classe 1 : au moins 250 000 habitants
- Classe 2 : 100 000 à 250 000 habitants
- Classe 3 : moins de 100 000 habitants

Les réseaux de classe 1 sont légèrement sur-représentés par rapport à leur poids estimé en termes d'effectifs dans la branche. Ce constat est similaire aux années passées.

Répartition des effectifs selon la taille du réseau



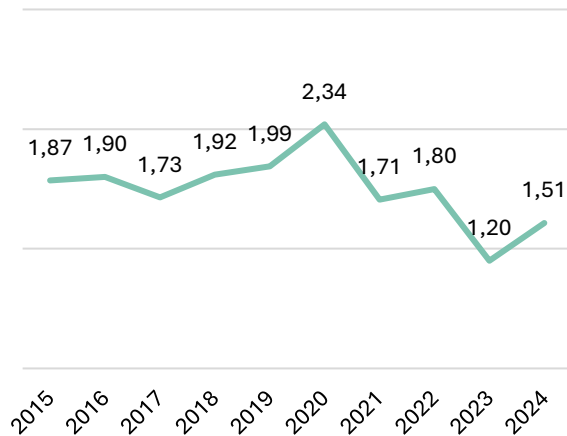
Compte tenu de l'évolution des répondants d'une année sur l'autre, les données historiques sur 10 ans sont présentées sous forme de ratio et non de valeurs brutes et portent sur la moyenne toutes classes confondues.

Agressions sur le personnel

1 AGRESSIONS SUR LE PERSONNEL

1.1 Agressions suivies ou non d'un arrêt de travail

Nombre d'agressions (suivies ou non d'un arrêt de travail) **pour un million de voyages** (données brutes)



L'analyse du nombre d'agressions sur le personnel (suivies ou non d'un arrêt de travail) sur l'année 2024 marque un virage dans la tendance jusqu'alors observée depuis 2020.

Alors que le chiffre de 2023 suivait une baisse significative pour atteindre la valeur la plus basse depuis plus de dix ans, on observe une hausse du nombre d'agressions en 2024.

Ce chiffre relevé à 1,51 agression pour un million de voyages reste malgré tout le deuxième plus bas sur les dix dernières années.

Notons que la hausse observée pourrait être liée à une amélioration du suivi des agressions (notamment sans arrêt de travail) par les entreprises en 2024.

En donnée brute, le nombre d'agressions ayant donné lieu ou non à un arrêt de travail en 2024 s'établit à 4 181.

1.2 Les suites des agressions

- **Dépôt de plainte par les salariés**

En 2024, le nombre de dépôt de plainte par les salariés victimes d'agression est en diminution, avec un pourcentage de 36 % des agressions qui ont donné lieu à une plainte par le salarié contre 51 % en 2023.

Notons que ce chiffre est en diminution continue puisque le pourcentage de dépôt de plainte pour l'année 2021 s'élevait à 53,4 %.

- **Condamnation à l'encontre de l'agresseur**

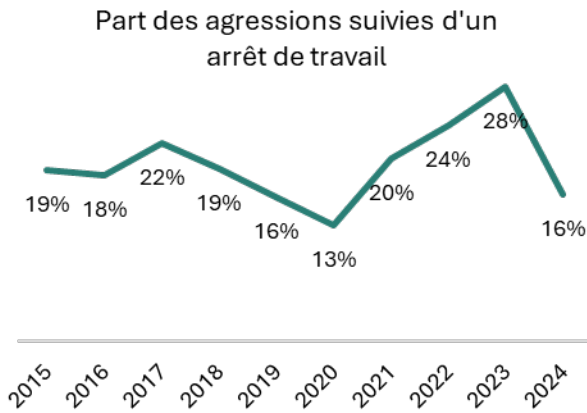
En 2024, ce sont plus de 42 % de décisions de justice obtenues condamnant un agresseur sur une période de 5 ans qui ont été recensées par les entreprises répondantes.

Pour mémoire, le Code pénal prévoit des sanctions aggravées lorsque les atteintes à la personne (dont les menaces et violences) ont été commises sur le personnel d'un réseau de transport public de voyageurs. Cette protection renforcée du personnel des entreprises de transport s'applique également en cas d'atteintes ou menaces sur le « conjoint, [les] ascendants ou [les] descendants en ligne directe ou sur toute autre personne vivant habituellement au domicile [de ces agents], en raison des fonctions exercées par ces derniers. »¹

Au-delà des condamnations, près de 150 classements sans suite (contre 200 en 2023, 150 en 2022 et 200 en 2021) et une cinquantaine de mesures alternatives aux poursuites, telles que la médiation pénale, (contre 50 en 2023, 70 en 2022 et 80 en 2021) ont été prononcées.

¹ Article 222-13 du Code pénal

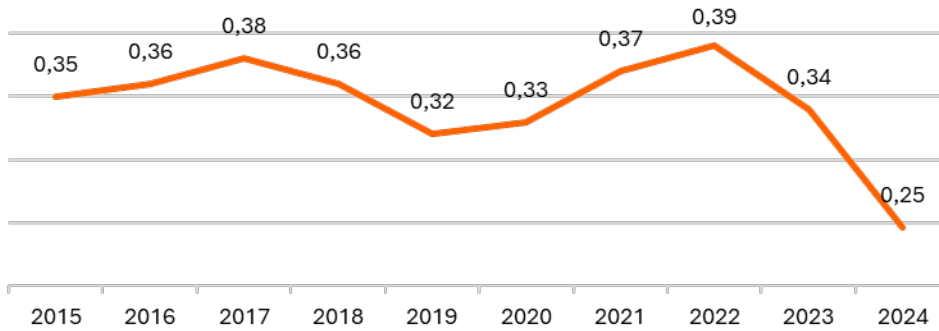
1.3 Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail



L'année 2024 marque une baisse significative du nombre brut des agressions sur le personnel : 681 (830 en 2023 contre 910 en 2022, 800 en 2021 et 650 en 2020). Il retrouve un niveau équivalent à celui de la période antérieure à la Covid-19.

La part des agressions enregistrées en 2024 connaît une nette diminution, retrouvant ainsi un niveau égal à celui observé en 2019, avant la période de la Covid-19 et 4 années de constante augmentation. Cette baisse est à corréliser avec la hausse des agressions suivies ou non d'un arrêt de travail.

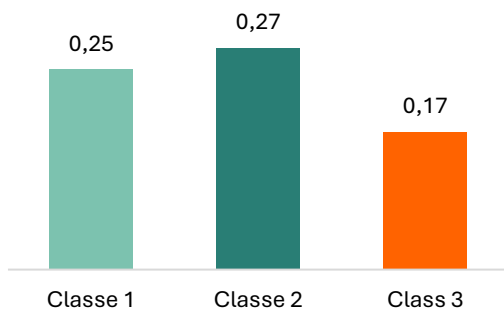
Nombre d'agressions suivies d'un arrêt de travail pour un million de voyages (données brutes)



À l'inverse de la tendance observée en 2024 pour l'ensemble des agressions, qu'elles soient suivies ou non d'un arrêt de travail, le nombre d'agressions ayant entraîné un arrêt de travail pour un million de voyages enregistre une baisse significative en 2024, pour s'établir à 0,25. Il s'agit du niveau le plus bas observé au cours des dix dernières années.

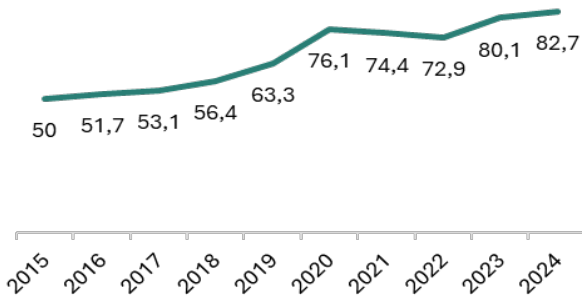
Cette baisse observée depuis 2022 fait suite à trois années consécutives de hausse (entre 2020 et 2022). Il conviendra, toutefois, de corréliser ce chiffre historiquement bas avec l'analyse du nombre de jours d'arrêt de travail (Cf. infra) pour noter que les conséquences des agressions sont de plus en plus graves.

Agressions (avec arrêt) par million de voyages en 2024



Ventilé par classe d'entreprises, le nombre d'agressions sur le personnel suivies d'un arrêt de travail par million de voyages pour l'année 2024 montre que le chiffre observé parmi les entreprises de classe 1 est strictement égal à celui retenu toutes classes confondues (0,25). Il est également sensiblement égal parmi les entreprises de classe 2 (0,27). Seules les entreprises de classe 3 sont moins fortement exposées puisque le nombre d'agressions sur le personnel occasionnant un arrêt de travail par million de voyages est de 0,17 en 2024.

1.3.1 Nombre de jours d'arrêt de travail



En 2024, une agression a, en moyenne, donné lieu à 82,7 jours d'arrêt de travail, contre 80,1 en 2023 et 72,9 en 2022.

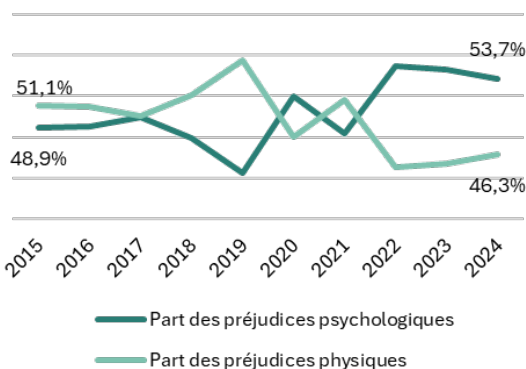
Contrairement au nombre d'agressions sur le personnel (avec arrêt) par millions de voyages qui n'a jamais atteint un niveau aussi bas au cours des dix dernières années, il est important de noter que le

- Incapacité totale de travail

La notion d'Incapacité Totale de Travail (ITT) est une notion pénale qui permet d'éclairer la qualification donnée à des faits de violence. Précisons que les violences commises à l'encontre des agents d'un exploitant de transport public constituent un délit². Par ailleurs, la qualification pénale diffère selon que l'agression a donné lieu à une ITT inférieure ou supérieure à 8 jours.

En 2024, 45 % des agressions avec arrêt de travail ont donné lieu à une incapacité totale de travail, dont près d'un quart avec une durée supérieure à 8 jours.

1.3.2 Nature des préjudices causés



La répartition des jours d'arrêt selon la nature des préjudices causés par les agressions sur le personnel confirme cette année la tendance observée depuis 2022 marquant la

nombre moyen de jours d'arrêt ne cesse d'augmenter depuis dix ans, passant de 50 jours en 2015 à 82,7 jours en 2024, c'est-à-dire une hausse de 65 %. Cet indicateur atteint cette année le plus haut niveau enregistré depuis que l'UTPF mesure ces données.

Les agressions subies par le personnel en 2024 ont ainsi induit au total plus de 57 609 jours d'arrêt de travail (contre environ 66 300 jours d'arrêt en 2023 et 65 700 en 2022).

Une nouvelle fois il s'agit d'un indicateur de la violence accrue des comportements auxquels fait face le personnel des entreprises de transport public de voyageur.

Il s'agit également d'un des éléments à prendre en considération lorsqu'on évoque le taux d'absentéisme dans le secteur des transports publics.

prédominance des préjudices psychologiques. Ces préjudices représentent pour 2024, 53,7 % des préjudices causés (contre 46,3 % pour les préjudices physiques).

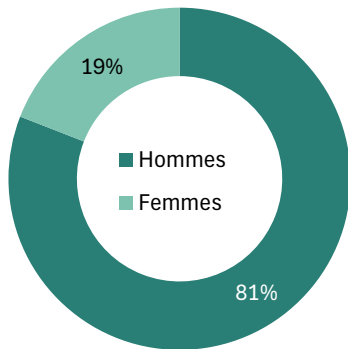
L'observation de la nature des préjudices causés au personnel victime d'agression ayant donné lieu à un arrêt de travail montre des variations d'une année sur l'autre. Toutefois, sur le long terme nous pouvons noter une tendance à la baisse de la part représentée par les préjudices physiques par rapport aux préjudices psychologiques.

² Article 222-13 du Code pénal

Ainsi, entre 2015 et 2024, la part des préjudices physiques causés au personnel victime d'agression est passée de 51,1 % à 46,3 %, lorsque sur cette même période la part des préjudices psychologiques a évolué de 48,9 % à 53,7 %.

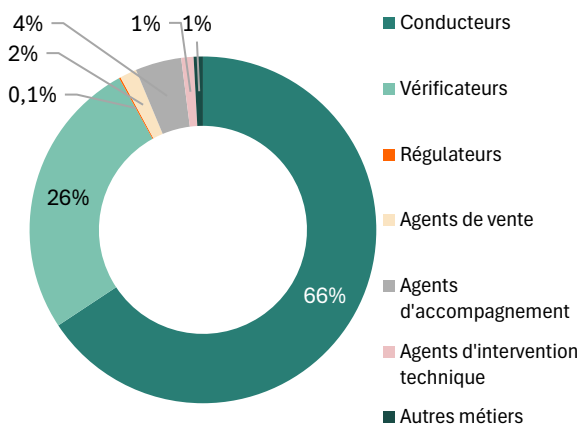
1.3.3 Profil des salariés victimes d'agressions

- Répartition par sexe



En 2024, la part des femmes parmi les salariés victimes d'agressions ayant causé un arrêt de travail est légèrement à la baisse par rapport à l'année précédente. Ainsi, en 2024 les femmes ont représenté 19 % des victimes contre 21% en 2023 et 22 % en 2022. Cette donnée est évidemment à lire au regard de la répartition par sexe des effectifs salariés.

- Répartition par catégorie professionnelle



En 2024, 92 % des agressions suivies d'un arrêt de travail ont été subies par les conducteurs et vérificateurs. Ces chiffres sont stables par rapport à l'année précédente. Ils témoignent de la très forte exposition de ces personnels aux agressions.

Les agressions envers les agents d'accompagnement (4 %) sont en hausse d'un point par rapport à l'année 2023 (3 % en 2023, 5 % en 2022 et 6 % en 2021).

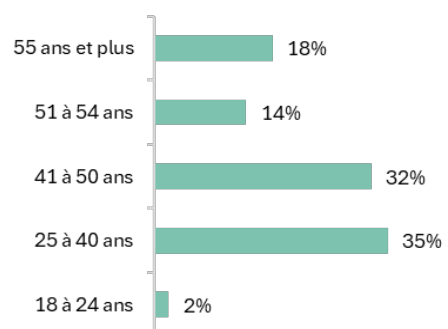
- Répartition par âge

La répartition des salariés victimes d'agression ayant donné lieu à un arrêt de travail évolue en 2024, avec la tranche des 25-40 ans qui regroupe cette année la plus grande part de salariés victimes (il s'agissait de la tranche des 41-50 ans auparavant).

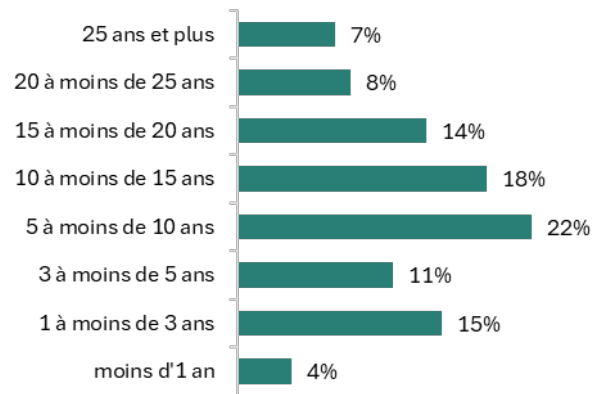
Ainsi, les 25-40 ans représente 35 % de salariés victimes, en progression de plus de 2 points par rapport à 2023.

Les salariés de 41 à 50 ans sont la deuxième catégorie la plus concernée avec 32 % des victimes, en baisse de 4 points par rapport à l'an dernier.

Les salariés de 50 ans et plus représentent eux aussi 32 % des cas de victimes (contre 30 % en 2023).



- Répartition par ancienneté



En 2024, les salariés ayant une ancienneté comprise entre 5 et moins de 10 ans représentent à eux seuls près du quart des victimes d'agressions avec arrêt de travail. Ce chiffre est en diminution de plus de 3 points par rapport à 2023.

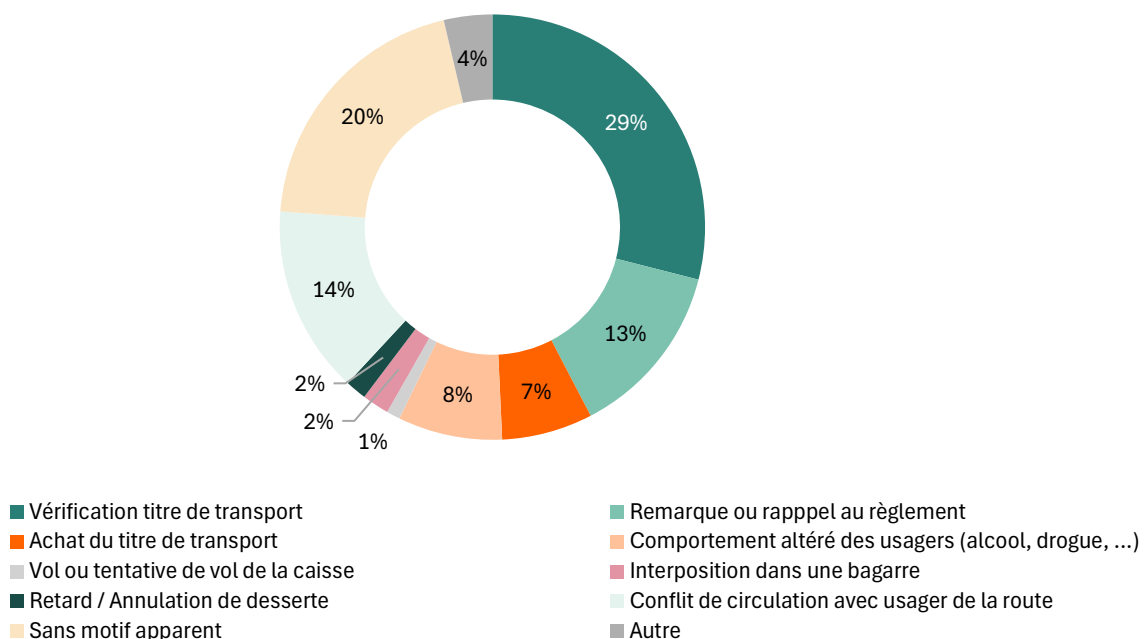
Viennent ensuite les tranches d'ancienneté allant de 10 ans à moins de 15 ans et de 15 ans à moins de 20 ans qui représentent chacune 16 % des salariés victimes. Ce chiffre est en augmentation de 2 points par rapport à 2023.

En troisième position se sont les salariés ayant une ancienneté comprise entre 1 à 3 ans qui représentent 15 %. Ce chiffre est en augmentation de 3 points par rapport à 2023.

Ainsi, plus de la moitié (54 %) des salariés victimes d'agressions avec arrêt de travail ont une ancienneté comprise entre 5 et moins de 20 ans. Ce sont ainsi les agents avec l'ancienneté la plus faible qui sont le plus victimes. Cet indicateur est intéressant au regard de la formation et de l'expérience des agents qui paraît déterminante dans la prévention des agressions.

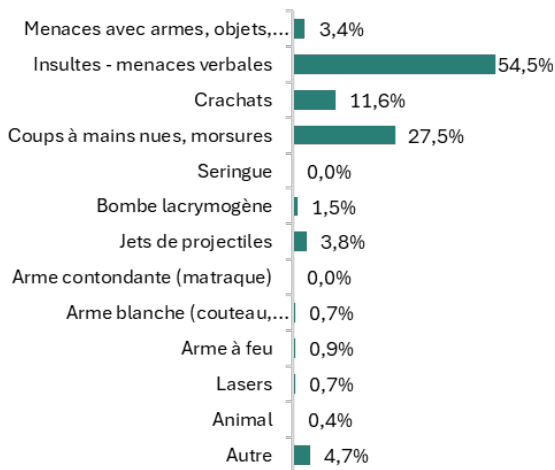
1.3.4 Causes et moyens des agressions

- Principal facteur déclenchant



En 2024, les trois principaux facteurs déclenchant les agressions représentent plus de 60 % du total des agressions. Il s'agit de la vérification du titre de transport (29 %), de la catégorie « sans motif apparent » (20 %) et du « conflit de circulation avec usager de la route » (14 %). Ce dernier item est en hausse cette année et témoigne des tensions de plus en plus nombreuses avec les autres usagers de la route. Il montre l'importance du déploiement des voies de circulation dédiées et de la circulation en site propre (aussi bien pour des raisons de sûreté, d'accidentologie et assurantiel que de vitesse commerciale). Vient ensuite le facteur « remarque ou rappel au règlement » qui occupait la deuxième position l'année dernière.

- Moyens des agressions



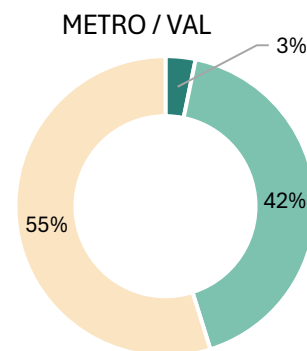
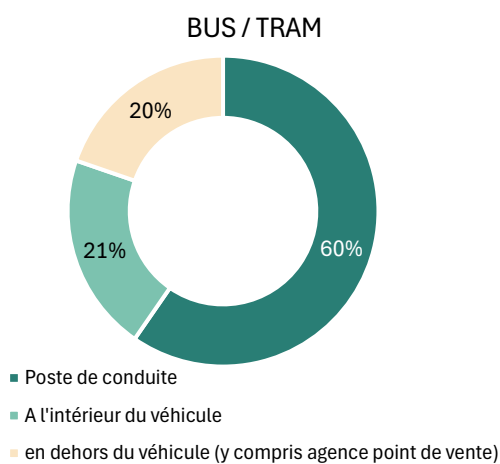
Cette année, les menaces et les atteintes à l'intégrité psychologique (58 %) constituent une part plus importante que celle des atteintes à l'intégrité physique (52 %).

Cette observation s'accorde avec la part plus importante des préjudices psychologiques. Elle témoigne ainsi de l'exposition des agents à une usure mentale et psychologique.

Dans le détail des moyens utilisés ayant connu la plus forte progression cette année, il est utile de souligner les insultes qui progressent de 12 points et les armes à feu qui diminuent de près 7 points.

La somme des moyens utilisés peut être supérieure à 100 % compte tenu qu'une aggression peut être perpétrées à partir de plusieurs moyens.

1.3.5 Lieux des agressions



L'analyse des lieux où sont commises les agressions est ventilée selon le type de véhicule : bus et tram d'une part, métro et val d'autre part (rappelons concernant le métro que le présent rapport ne comprend pas les chiffres issus de la RATP).

Ainsi, selon le type de véhicule, les agressions ne sont pas commises au même endroit.

Dans les bus et tram, 60 % des agressions ont lieu au niveau du poste de conduite. Cette statistique illustre l'importance des dispositifs anti-agressions protégeant le conducteur sur ce type de véhicule et dont les bus ne sont pas encore tous équipés.

Le reste des agressions pour ce type de véhicule se répartit de manière équilibrée entre l'intérieur du véhicule (21 %) et l'extérieur de celui-ci (20 %).

Concernant les métro et val, 55 % des agressions ont lieu à l'extérieur du véhicule alors que 42 % sont commises à l'intérieur du véhicule. Les agressions au niveau du poste de conduite représentent 3 % (ce qui constitue un seul cas en chiffre brut en 2024).

En 2024 on note une évolution du lieu de l'agression vers l'intérieur du véhicule. Les chiffres en 2023 étaient les suivants : 68 % des agressions à l'extérieur du véhicule et 32 % à l'intérieur du véhicule.



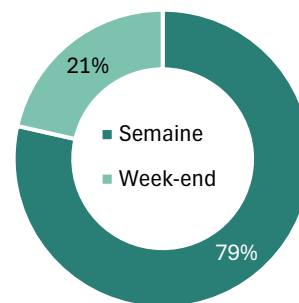
1.3.6 Périodes des agressions

Au regard du calendrier 2024, il est possible de conclure qu'en proportion les agressions ont davantage lieu sur les jours de semaine qu'au cours des week-ends.

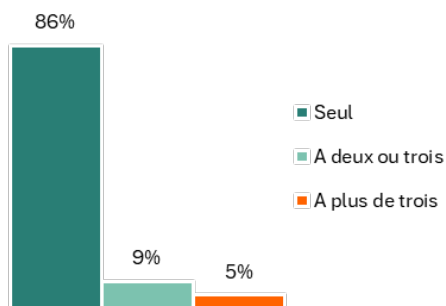
79 % des agressions en 2024 ont été commises sur un jour de semaine, alors que 21 % d'entre elles ont eu lieu le week-end.

La semaine comprenant 5 jours et le week-end seulement 2, cette statistique ne prend de sens que si elle est comparée au fait qu'en 2024, 72 % des jours calendaires étaient des jours de semaine et 28 % étaient des jours de week-end.

Répartition des agressions selon la période

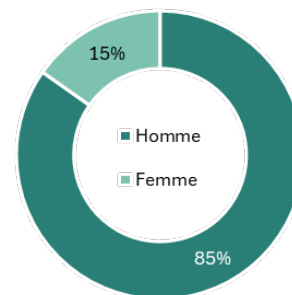


1.3.7 Modes d'agressions et profil des agresseurs



Comme les années précédentes et dans des proportions similaires et stables, la grande majorité des agressions sont commises par des individus seuls. Elles représentent 86 % du total des agressions. Ces chiffres montrent malgré tout que le phénomène de « bandes » demeure persistant (à hauteur de 14 %).

La part des agresseurs masculins reste très majoritaire en 2024, avec 85 % des agressions commises par un homme. Ce chiffre était de 87 % en 2023 et 89 % en 2022.

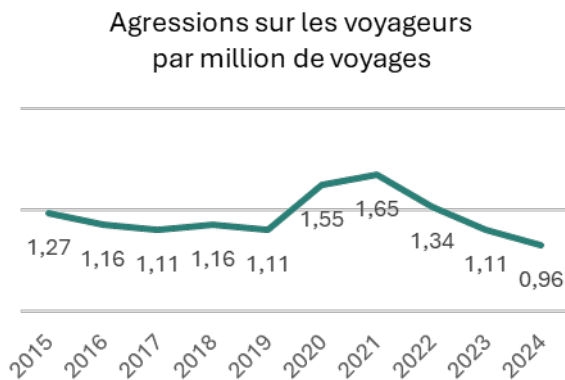




Agressions sur les voyageurs

2 AGRESSIONS SUR LES VOYAGEURS

2.1 Nombre d'agressions sur les voyageurs



Entre 2015 et 2019, le taux d'agressions est resté relativement stable, variant entre 1,11 et 1,27 agressions par million de voyages. Puis on observe une forte hausse en 2020-2021, avec un pic à 1,65 agressions par million de voyages en 2021. Cette augmentation coïncide avec la période COVID-19.

Depuis 2021, on constate une diminution progressive et significative. Le taux redescend à 1,34 en 2022, puis 1,11 en 2023, pour atteindre 0,96 en 2024, soit le niveau le plus bas de toute la période observée.

Cet indicateur doit toutefois être appréhendé à la lumière d'un certain nombre d'éléments complémentaires.

D'une part, il convient de rappeler que le nombre d'agressions commises à l'encontre des voyageurs est une donnée basée sur les déclarations faites aux entreprises par les victimes elles-mêmes, par les salariés ou encore par la police.

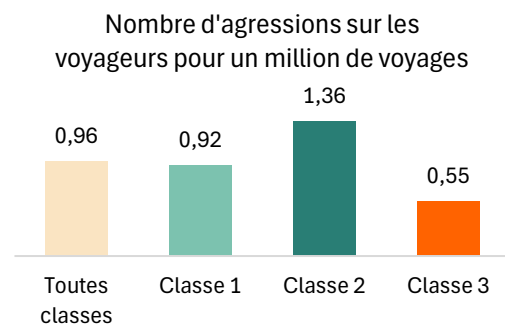
En ce sens, il s'agit d'un indicateur comportant une grande part d'aléa, notamment dans la mesure où la « gravité » de l'incident rapporté peut-être très variable, et où une partie des faits commis peut échapper à ce recensement.

Corrélativement, le nombre d'agressions signalées aux entreprises ces dernières années peut être impacté par deux facteurs :

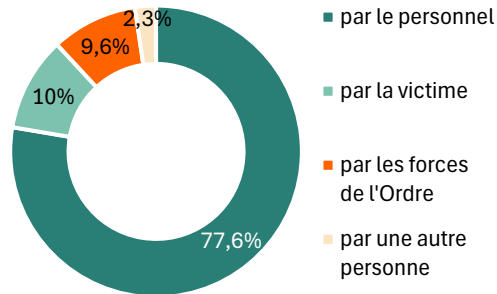
- Le développement de l'accompagnement des victimes par les entreprises de transports publics peut inciter plus qu'auparavant les voyageurs à signaler les agressions dont ils ont été victimes ;
- Le fait que les entreprises disposent aujourd'hui de meilleurs outils de recensement de ce type d'agressions ;

La ventilation des agressions sur les voyageurs par classe d'entreprise, fait apparaître que les réseaux de classe 2 sont ceux dans lesquels le nombre d'agressions rapporté au million de voyages est le plus important.

Les réseaux de classe 1 se situent très légèrement sous le chiffre total, toutes classes confondues, alors que les réseaux de classe 3 sont très largement sous ce chiffre. Cette observation était déjà valable en 2023.



2.2 Signalement de l'agression



Comme les années précédentes, les agressions sur les voyageurs sont en majorité signalées par le personnel des entreprises de transport, à 77,6 % (contre 79,5 % en 2023 et 79,2 % en 2022).

Le signalement des agressions par les victimes reste stable autour de 10 % cette année.

Le signalement par d'autres personnes augmente légèrement à 11,9 % en 2024 contre 10,5 % en 2023.

Pour information, le rapport englobe pour cette édition le signalement par les forces de l'ordre.

	Toutes classes	Classe 1	Classe 2	Classe 3
Nombre d'agressions sur les voyageurs pour un million de voyages	0,96	0,92	1,36	0,55
Répartititon selon l'origine du signalement				
par le personnel	77,6%	78%	75,4%	78,6%
par la victime	10%	9,5%	15%	11,9%
par les forces de l'Ordre	9,6%	10,2%	7,5%	0%
par une autre personne	2,3%	2%	4%	6%

Dans le détail, le nombre d'agressions sur les voyageurs s'élève à 0,96 pour un million de voyages, toutes classes confondues. Les entreprises de classe 2 apparaissent comme les plus exposées avec un nombre de 1,36 tandis que les entreprises de classe 3 sont moins exposées avec 0,55 et les entreprises de classe 1 se situent légèrement sous la moyenne à 0,92.

Concernant l'origine des signalements, le personnel reste la principale source, représentant 77,6 % des cas au total, avec des taux similaires selon les classes (78,0 % pour les entreprises de classe 1, 75,4 %, pour les entreprises de classe 2 et 78,6 % pour les entreprises de classe 3).

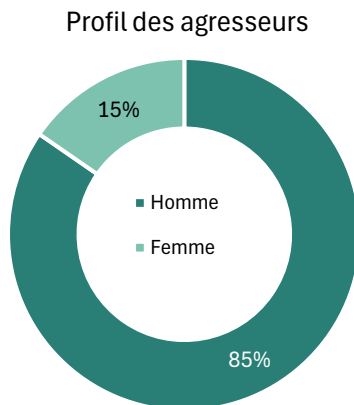
Les victimes elles-mêmes signalent 10 % des agressions, un taux atteignant 15 % pour les réseaux de classe 2, 10 % pour les réseaux de classe 1 et 12 % en pour les réseaux de classe 3.

Les forces de l'ordre sont à l'origine de 9,6 % des signalements, un chiffre culminant à 10,2 % en pour les réseaux de la classe 1, mais nul pour les réseaux de classe 3 (0 %) et limité à 7,5 % pour les réseaux de classe 2.

Enfin, les tiers interviennent rarement (2,4 % en moyenne), bien que leur part soit sensiblement plus importante dans les entreprises de classe 3 (9,5 %), contre 2,3 % pour les entreprises de classe 1 et 2,4 % pour les entreprises de classe 2.

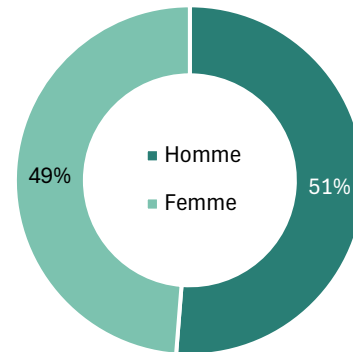


2.3 Répartition femmes/hommes



Concernant le profil des agresseurs, les données collectées pour l'année 2024 font état de 85 % d'agresseurs de sexe masculin. Ce chiffre a diminué de trois points par rapport à 2023.

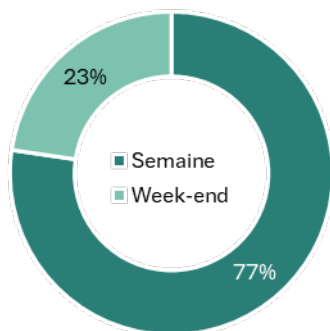
Profil des voyageurs victimes d'agressions



En 2024, la répartition des victimes d'agressions chez les voyageurs reste similaire à 2023 et 2022 (48 %). On note, toutefois, une légère hausse (49 % en 2024) des voyageurs femmes victimes d'agression.

Nb : l'information sur le sexe de la victime est renseignée pour près de 80 % des cas ; celui de l'agresseur dans 60 % des signalements.

2.4 Périodes des agressions sur les voyageurs



La semaine comprenant 5 jours et le week-end seulement 2, cette statistique ne prend de sens que si elle est comparée au fait qu'en 2024, 72 % des jours calendaires étaient des jours de semaine et 28 % étaient des jours de week-end. Ainsi, au regard du calendrier 2024, il est possible de conclure qu'en proportion les agressions ont davantage lieu sur les jours de semaine qu'au cours des week-ends. Ce constat est cohérent avec celui observé concernant les agressions sur le personnel.

Pour l'année 2024, 77 % des agressions ont été commises sur un jour de semaine, alors que 23 % d'entre elles ont eu lieu le week-end.

	Toutes classes	Classe 1	Classe 2	Classe 3
Semaine	77%	78%	75%	95%
Week-end	23%	23%	25%	5%

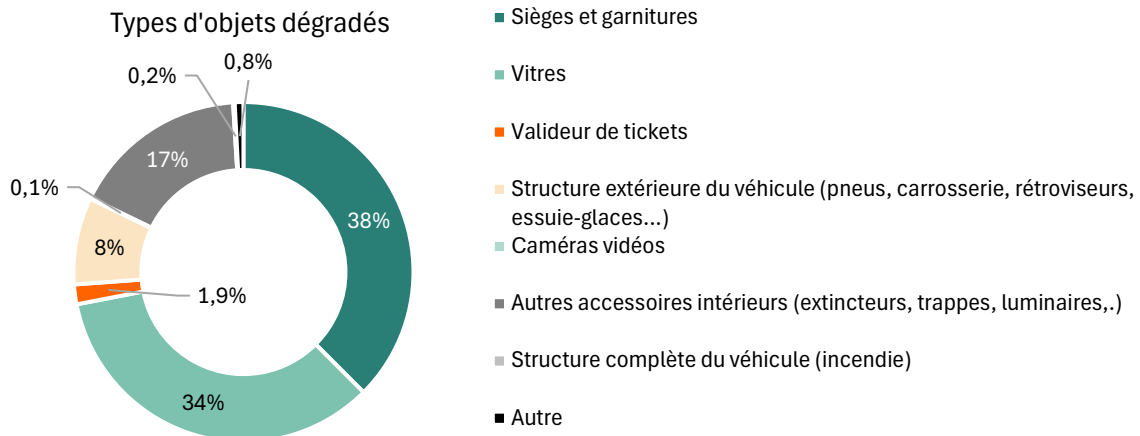
Lorsque l'on étudie en détail les chiffres récoltés par classe d'entreprise, cette même conclusion est observée pour chacune des trois classes. Il est intéressant de souligner qu'au sein des réseaux de classe 3, nous comptons en moyenne plus de 9 agressions sur 10 commises sur un jour de semaine.



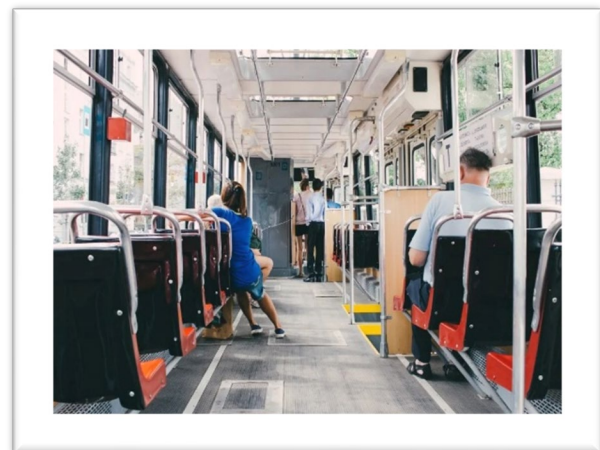
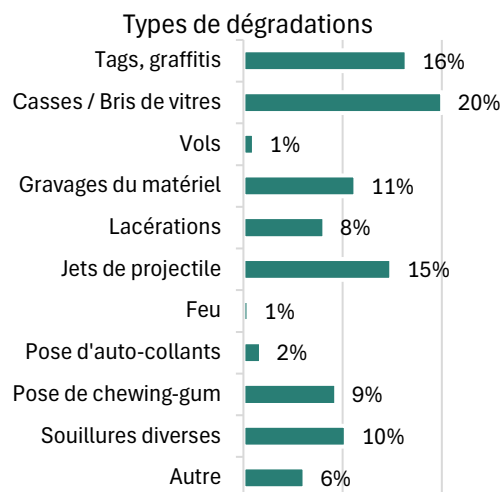
Vandalisme sur le matériel

3 VANDALISME SUR LE MATÉRIEL

3.1 Vandalisme sur matériel roulant

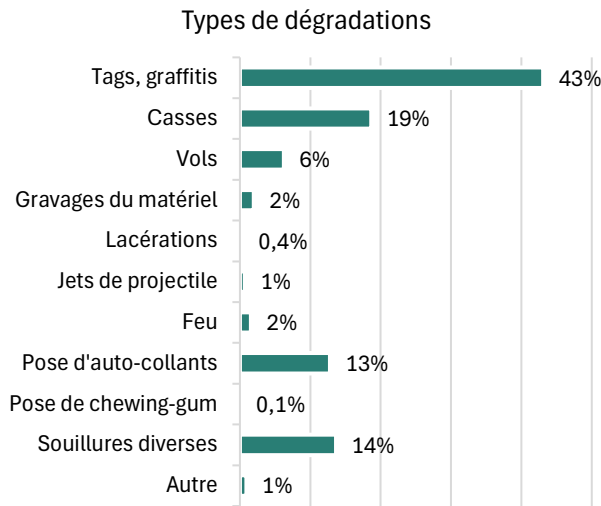
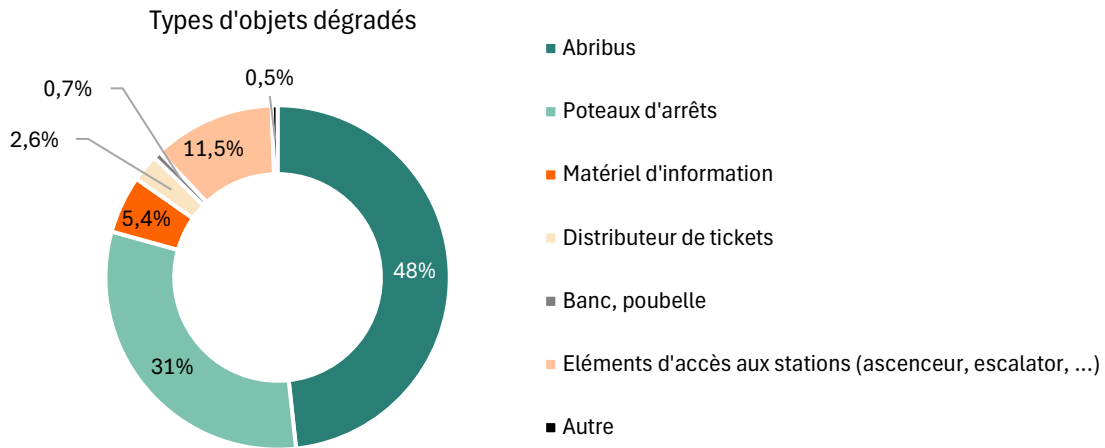


La répartition des dégradations montre une forte concentration des actes de vandalisme sur les éléments accessibles et visibles des véhicules. Plus des deux tiers des dommages (72 %) concernent l’intérieur et l’apparence visuelle, principalement les sièges et garnitures (38 %) ainsi que les vitres (34 %). Les accessoires intérieurs comme les trappes, extincteurs ou luminaires représentent 17 % des incidents, tandis que la structure extérieure (carrosserie, pneus, rétroviseurs, essuie-glaces) regroupe 8 % des cas. Les dégradations plus ciblées restent marginales : 1,9 % pour les valideurs de tickets, 0,8 % pour la catégorie « autre », 0,2 % pour les incendies de véhicules, et seulement 0,1 % pour les caméras.



Le type de dégradations observé en 2024 connaît lui aussi une évolution comparée à l’année précédente. Les casses/bris de vitres sont en forte hausse et représentent en 2024 le principal type de dégradations (20 % contre 15 % en 2023 et 5 % 2022). En 2023, ils étaient en troisième position. Les tags/graffitis arrivent en deuxième position avec néanmoins une baisse enregistrée, 16 % en 2024 contre 18 % en 2023 et même 44 % en 2022. Viennent ensuite les jets de projectiles malgré une très nette baisse enregistrée, 15 % en 2024 contre 28 % en 2023 et 7 % en 2022. En 2023, ils étaient en première position, année marquée par les émeutes urbaines.

3.2 Vandalisme sur matériel fixe



Comme les années précédentes, les abribus représentent toujours la principale dégradation sur matériel fixe observée en 2024 par les réseaux de transports urbains (48 % des dégradations à eux seuls) malgré une très forte baisse de près de 20 points par rapport à 2023 (année marquée par les émeutes urbaines).

En seconde position (comme les années précédentes) les poteaux d'arrêts représentent cette année encore 31 % des dégradations recensées sur matériel fixe.

Il convient de noter que les éléments d'accès aux stations ont été intégrés à l'enquête de cette année (11,5 %) et que le matériel informatique a connu une nette augmentation cette année (5,4 % en 2024 contre 0,3 % en 2023).

En 2024, les tags et graffitis restent le premier type de dégradations : 43 % en 2024 contre 38 % en 2023 ; suivent les casses pour 19 % en 2024 (contre 27 % en 2023) et enfin les poses d'autocollants : 13 % en 2024 contre 18 % en 2023.

Il convient de noter que la catégorie « souillures diverses » a été ajoutée à l'enquête de cette année.



Les réponses à l'insécurité

4 LES RÉPONSES À L'INSÉCURITÉ

L'insécurité résulte notamment de tous les incidents qui peuvent survenir sur les réseaux. Cela regroupe tous les faits délictueux ou concourant à l'insécurité, tels que les agressions sur le personnel ou les voyageurs, le vandalisme, les faits créant un climat d'insécurité (chahut, décompressions des portes, insultes et altercations entre les voyageurs, ...)

Rapporté au nombre de voyages, 31 incidents pour un million de voyages ont été recensés par les réseaux en 2024.

4.1 Formation des salariés

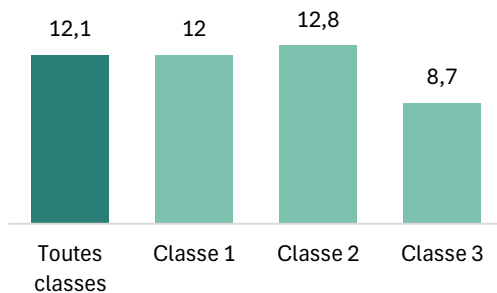
Rappelons que les actions de formation professionnelle relatives à la sécurité des personnes et des biens et à la gestion des situations conflictuelles sont des actions de formation prioritaires dans la profession depuis 1996.

Pour mémoire, un accord de branche sur la formation professionnelle du 19 novembre 1996 a en effet créé une contribution mutualisée, afin de financer ce type d'actions. Ce financement a été confirmé en 2002, 2007 et 2024.

Le montant de cette contribution s'élève, depuis le 1^{er} janvier 2008, à 0,3 % de la masse salariale.

En outre, depuis septembre 2008, les conducteurs doivent être titulaires d'une qualification initiale minimale obligatoire et suivre un stage de Formation Continue Obligatoire (FCO) de 35 heures tous les cinq ans. Une partie de cette formation obligatoire est consacrée à la sûreté (l'équivalent d'un jour de formation).

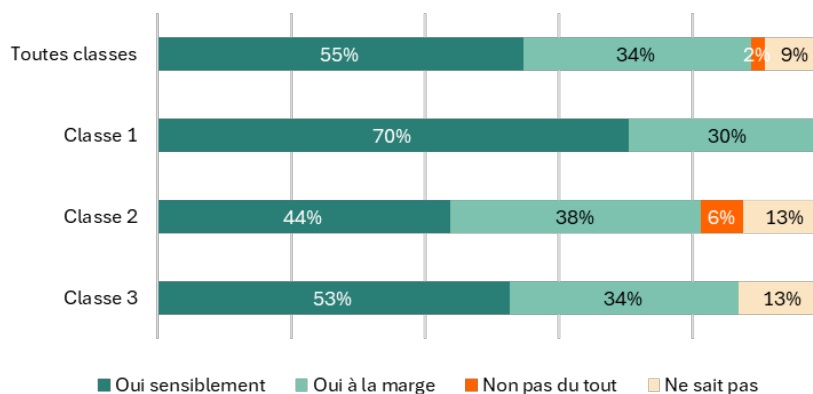
Nombre moyen d'heures de formation à la sûreté



En 2024, le nombre moyen d'heures de formation à la sûreté, toutes classes d'entreprises confondues est égal à 12,1 heures.

Ce chiffre est légèrement supérieur parmi les entreprises de classe 2 pour lesquelles le nombre moyen d'heures consacrées à la formation des personnels à la sûreté est de 12,8.

Appréciations de la baisse des risques et conséquences des agressions grâce aux formations



Les formations sont très largement perçues comme efficaces pour réduire les risques et les conséquences des agressions.

Globalement, 89 % des répondants estiment qu’elles ont un effet positif : 55 % jugent la réduction sensiblement notable et 34 % considèrent la réduction à la marge. Seuls 1 % pensent que les formations n’ont aucun effet, tandis que 9 % déclarent ne pas savoir.

L’analyse par classe révèle quelques différences : les entreprises de classe 1 affichent la perception la plus favorable avec 100 % d’opinions positives (70 % « Oui sensiblement » et 30 % « Oui à la marge »).

Dans les entreprises de classe 3 : 87 % des répondants reconnaissent un impact positif (53 % sensiblement, 34 % à la marge), tandis que 13 % restent indécis.

Enfin, les entreprises de classe 2 se distinguent par une vision plus nuancée : bien que 74 % perçoivent un effet favorable (44 % sensiblement, 30 % à la marge), 6 % estiment que les formations n’ont aucun impact, et 13 % ne se prononcent pas.

4.2 Personnel participant à la lutte contre l’insécurité

En complément des formations liées à la sûreté, les entreprises de transport urbain s’efforcent de mettre en œuvre d’importants moyens humains afin de lutter contre l’insécurité. Elles ont ainsi mis en place et créé des emplois, voire des services entiers, dédiés ou participant à la sûreté.

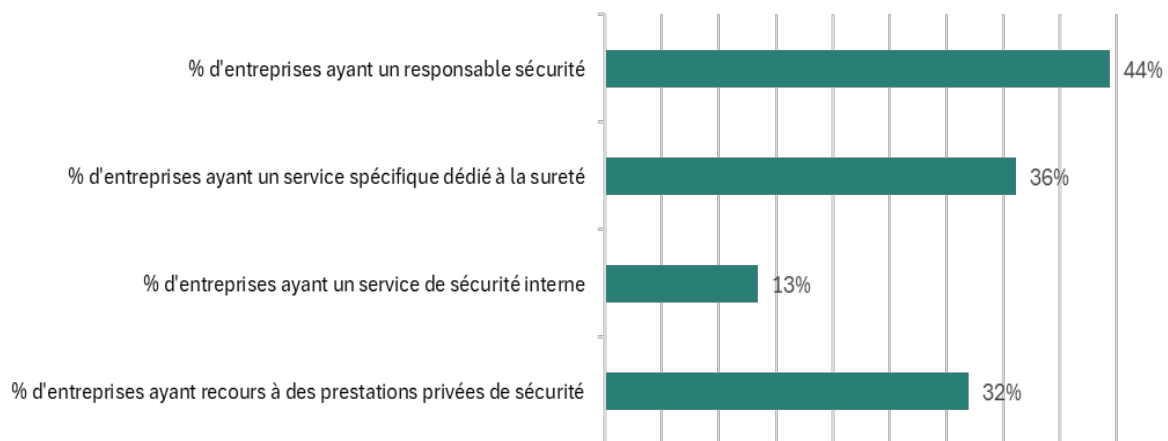
En 2024, 44 % des entreprises ont déclaré disposer d’un poste de responsable sécurité.

Ce chiffre monte à 81 % dans les entreprises de classe 1 (contre 50 % pour les classes 2 et 13 % pour les classes 3).

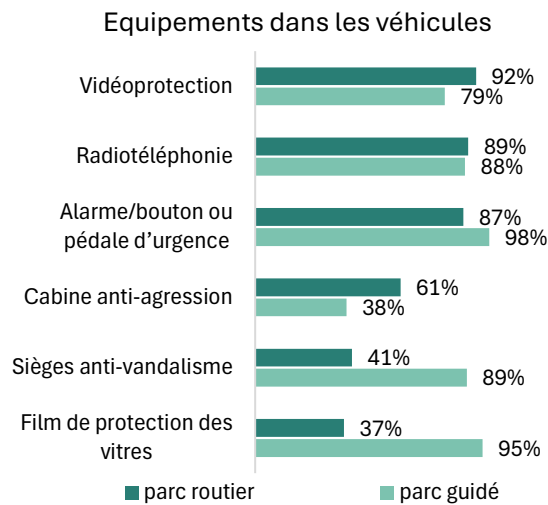
Au niveau national, 13 % des entreprises indiquent disposer d’un service interne de sécurité (une augmentation de 4 points par rapport à 2023), lorsque 32 % ont répondu avoir recours à des prestations privées de sécurité.

Ventilé par classe d’entreprise, les services internes de sécurité sont présents dans 22 % des entreprises de classe 1 (contre 13 % des classes 2 et 8 % des classes 3).

Enfin, 67 % des entreprises de classe 1 déclarent avoir recours à des prestations privées de sécurité (contre 28 % des entreprises de classe 2 et en moyenne 1 entreprise sur 10 parmi les classes 3).



4.3 Equipements de sûreté des véhicules (Source : Enquête Parc 2024)



Les chiffres présentés ci-dessous proviennent de l'enquête Parc 2024 réalisée par l'UTPF. Ils permettent d'illustrer la part de véhicule équipé en : vidéo-protection, radiotéléphonie, alarme ou bouton d'urgence, cabine anti-agression, sièges anti-vandalisme et film de protection des vitres. Ces éléments sont ventilés selon le type de véhicule : routier ou guidé.

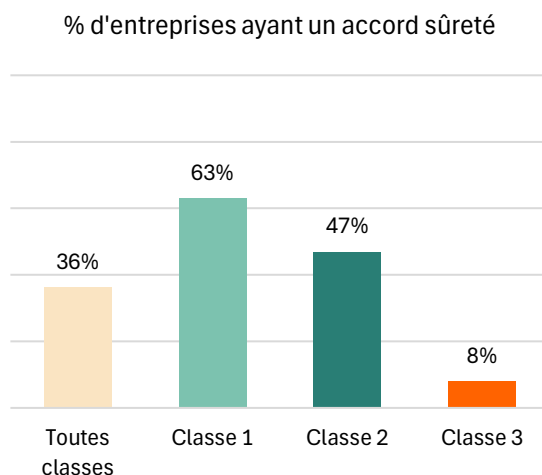
Notons, à titre d'exemple que 61 % de véhicules du parc routier sont désormais équipés de cabines anti-agressions. Ce chiffre doit être étudié au regard du nombre important d'agressions constatées sur les conducteurs.

Nota bene : Les chiffres demeurent inchangés par rapport à l'année précédente, l'enquête Parc étant réalisée tous les deux ans.

4.4 Accords d'entreprise sur la sûreté

La sûreté des salariés des entreprises de transport urbain est une problématique appréhendée depuis de nombreuses années par les partenaires sociaux de la branche.

Rappelons que l'UTPF a renégocié en 2024 son accord de branche qui prévoit le versement d'une contribution conventionnelle de 0,3 % de la masse salariale ayant notamment pour objet de financer les formations « sur la sécurité des personnes et des biens ».



En 2024, 63 % des entreprises de classe 1 ont déclaré disposer d'un accord d'entreprise portant sur le thème de la sûreté.

Dans les entreprises de classe 2, près d'une entreprise sur deux dispose désormais d'un accord sur le thème de la sûreté.



Coopération entre les acteurs du transport urbain dans la lutte contre l'insécurité

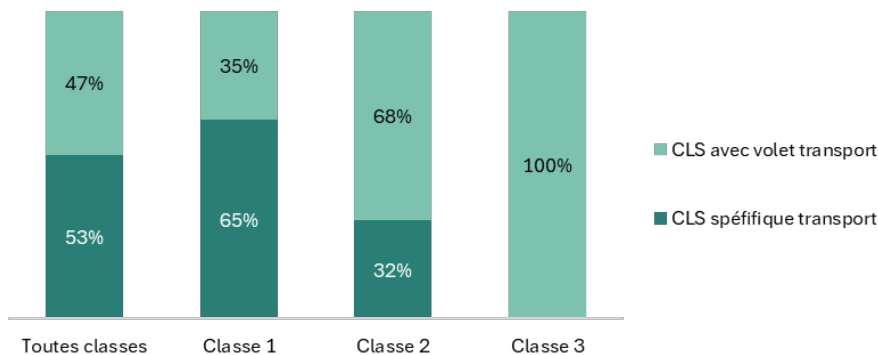
5 COOPÉRATION ENTRE LES ACTEURS DU TRANSPORT URBAIN DANS LA LUTTE CONTRE L'INSÉCURITÉ

5.1 Contrats Locaux de Sécurité (CLS)

Les Contrats Locaux de Sécurité (CLS), regroupant principalement les représentants de l'Etat (Préfet, Police Nationale, Gendarmerie, Justice, Education Nationale, etc.), les collectivités territoriales (maires et conseils généraux), ainsi que différents acteurs concernés (sociétés de transport public, caisses d'assurance-maladie, bailleurs sociaux, chambres de commerce et d'industrie, associations, etc.) constituent un élément de coopération de toute première importance dans la lutte contre l'insécurité.

Ces CLS ont été mis en place par certaines agglomérations dans une version spécifiquement consacrée au transport et ont pour finalité de mettre en partenariat les représentants de l'Etat, les collectivités territoriales concernées et les transporteurs dans la lutte contre l'insécurité. Leur efficacité est constamment démontrée lorsque les participants s'impliquent fortement dans la lutte contre l'insécurité.

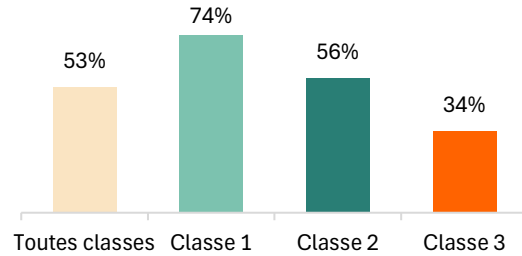
En 2024, la répartition entre les CLS avec volet transport et les CLS spécifiquement dédiés au transport reste globalement similaire à celle de 2023, où les deux types étaient équitablement répartis. Cependant, on observe quelques évolutions par classe : les entreprises de classe 1 ont majoritairement opté pour des CLS spécifiques transport (65 % en 2024 contre 53 % en 2023), tandis que les entreprises de classe 2 et 3 se sont davantage orientées vers des CLS intégrant un volet transport (classe 2 : 68 % en 2024 contre 54 % en 2023, et classe 3 : 100 % en 2024 contre 63 % en 2023).



5.1.1 Conventions avec les Forces de l'Ordre

Les entreprises de transport urbain disposent également de la faculté de conclure des conventions de coopération avec les différentes forces de l'Ordre présentes sur leur territoire.

% d'entreprises ayant une convention avec les Forces de l'Ordre



En 2024, toutes classes d'entreprise confondues une entreprise sur deux a conclu une convention de partenariat avec les Forces de l'Ordre. Ce chiffre atteint 74 % des entreprises de classe 1, montrant l'implication des entreprises du secteur dans la lutte contre l'insécurité, notamment dans les grandes métropoles.

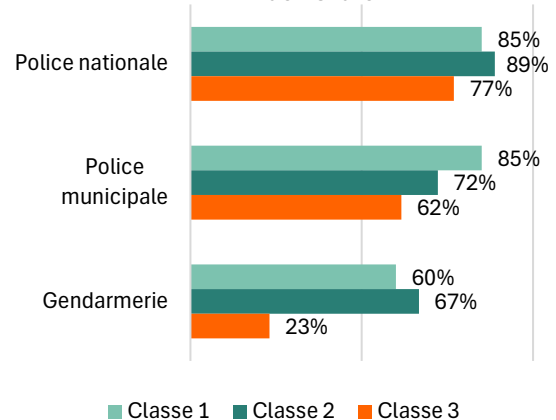
Les entreprises de classe 3 ont signé davantage de conventions avec les forces de l'ordre, enregistrant une hausse de 14 points par rapport à 2023.

Les conventions avec la Police nationale sont les plus répandues. Les entreprises de classe 1 et de classe 2 atteignent 85% et 89 %, tandis que la Classe 3 enregistre un taux de 77 %.

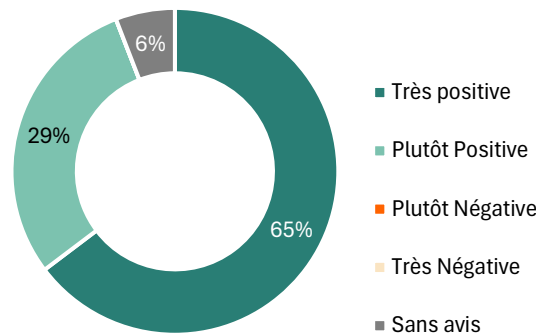
Les conventions avec la Police municipale révèlent des différences plus marquées entre les entreprises. Les entreprises de classe 1 restent les plus impliquée (85 %), suivie des entreprises de classe 2 (72 %) et des entreprises de classe 3 (62 %).

Enfin, les conventions avec la Gendarmerie constitue le champ de partenariat le plus contrasté. Si les entreprises de classes 1 et 2 conservent des taux proches (67 % et 60 %), les entreprises de classe 3 se démarquent par un taux plus faible (23 %).

Types de conventions avec les Forces de l'Ordre



Appréciation du fonctionnement des conventions avec les forces de l'Ordre



Au-delà du nombre important de conventions signées par les réseaux avec les Forces de l'Ordre, l'évaluation qualitative qui est faite de ces conventions est très intéressante, puisque 94 % des réseaux ont une appréciation positive du fonctionnement de ces conventions.

5.1.2 Présence des forces de l'ordre

Le nombre d'unité de Police Nationale spécifiquement dédiée aux transports en commun est en légère hausse en 2024 avec 19 unités au niveau national (contre 15 en 2023). Il augmente pour les entreprises appartenant à la classe 1 (15 unités contre 10 en 2023). Cette présence d'unité de Police Nationale couvre désormais 20 % des entreprises toutes classes confondues (contre 15 % en 2023).

Ces unités de police spécialement dédiées à la sûreté dans les transports sont aujourd'hui composées de 429 policiers, dont 97 % sont titulaires (contre 96 % en 2023).

Gendarmerie

	Toutes classes	Classe 1	Classe 2	Classe 3
% d'entreprises disposant dans son agglomération au moins d'une unité	91%	96%	84%	94%
Nombre moyen d'unité de gendarmerie par agglomération	3	4,6	3,2	1,8
% d'unité exerçant une mission de surveillance	48%	57%	31%	57%

La présence des forces de gendarmerie est stable en 2024 avec un taux de 91 % des entreprises toutes classes confondues (contre 90 % en 2023).

Si l'enquête montre que les entreprises de classe 3 signent moins de conventions avec la gendarmerie (voir 5.1.1) cela ne signifie pas, pour autant, l'absence des forces de gendarmerie dans les réseaux de classe 3 puisqu'elles sont présentes dans 94 % de ces réseaux.

Au niveau national, près de la moitié de ces unités exercent une mission de surveillance.

Police municipale

	Toutes classes	Classe 1	Classe 2	Classe 3
% d'entreprises disposant dans son agglomération au moins d'une unité	99%	100%	97%	100%
Nombre moyen d'unité de police municipale par agglomération	7,5	15,5	6,1	2,5
% d'unité exerçant une mission de surveillance	38%	38%	29%	60%

Au niveau national, la quasi-totalité des entreprises de transport urbain dispose d'une unité de police municipale sur son territoire. Cette présence concerne l'intégralité des entreprises des classes 1 et 3.

Près de 40 % des entreprises toutes classes confondues disposent d'une unité de police municipale exerçant une mission de surveillance.

5.2 Actions de prévention

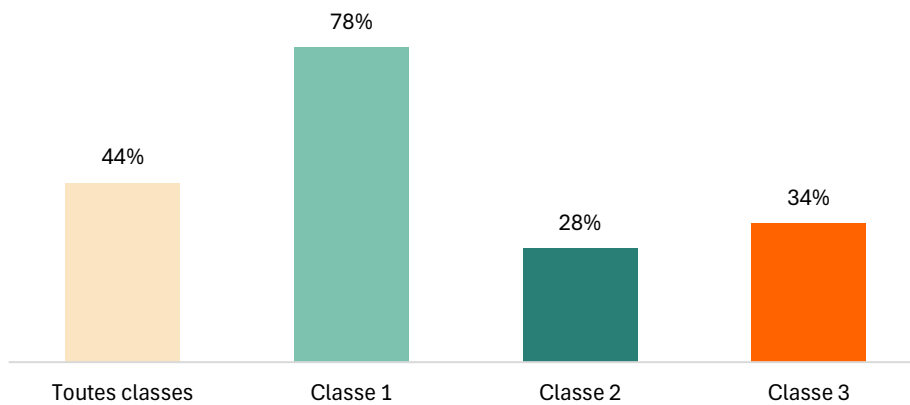
5.2.1 Actions de sensibilisation aux violences faites aux femmes dans les transports

Au-delà des moyens humains et matériels qu’elles mettent en œuvre pour renforcer la sécurisation des espaces de transport, les entreprises de transport urbain ont depuis longtemps investi le champ de la prévention en menant de nombreuses et diverses actions, le plus souvent à l’attention de publics spécifiques.

A ce titre la sensibilisation aux violences faites aux femmes dans les transports fait l’objet d’une attention particulière des réseaux de transport urbain.

Nb : l’UTPF a publié en 2023 un guide spécifiquement dédié à cette question. « Le guide pour la lutte contre les atteintes sexistes et sexuelles dans les transports » qui recense les différentes actions menées dans les réseaux accessible sur le site internet de l’UTPF.

% d'entreprises ayant mis en place des actions de sensibilisation aux violences faites aux femmes dans les transports

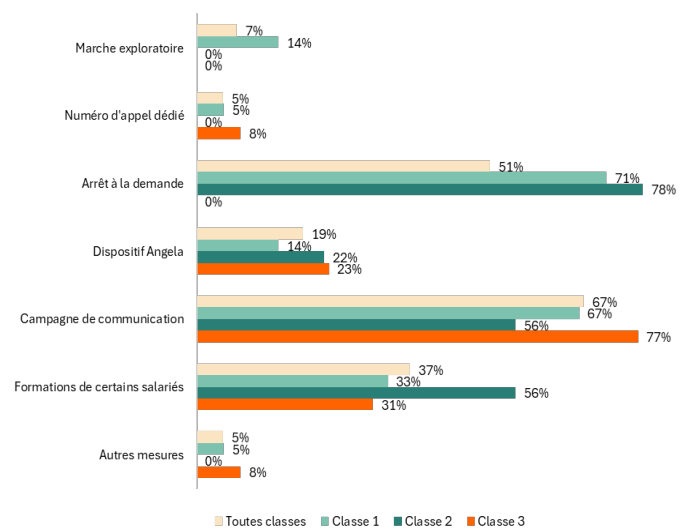


Dans les agglomérations de plus de 250 000 habitants, près de 8 entreprises sur 10 mettent en place des actions de sensibilisation aux violences faites aux femmes.

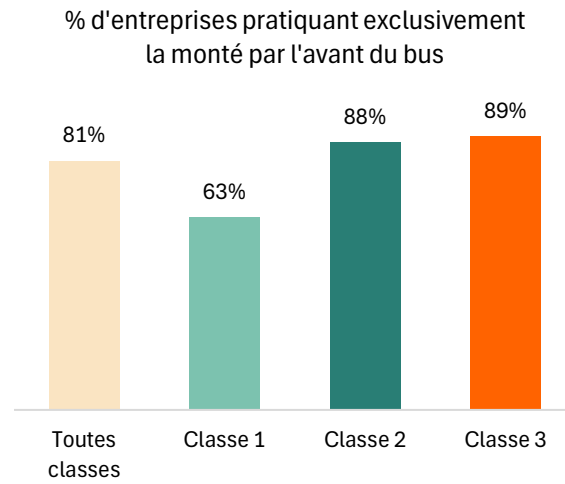
Ces actions peuvent prendre diverses formes, selon la classe des entreprises. Les principales mesures de sensibilisation identifiées par l’UTPF dans son guide publié en 2023 figurent parmi elles.

Les entreprises de transport urbain mènent, pour leur très grande majorité, des campagnes de communication sur le sujet : 67 % des entreprises toutes classes confondues.

Plus d’une entreprise sur deux pratique l’arrêt à la demande.



5.2.2 Montée exclusive par l'avant (bus)



Depuis de nombreuses années, la montée par la porte avant des bus est un dispositif auquel ont recours les entreprises de transport urbain.

Cette pratique augmente parmi les entreprises des classes 2 et 3 : 88 % des classes 2 et 89 % des classes 3 (contre 83 % des classes 2 et 84 % des classes 3 en 2023).

6

Coût de la sûreté

6 COÛT DE LA SÛRETÉ

6.1 Coût de la sûreté

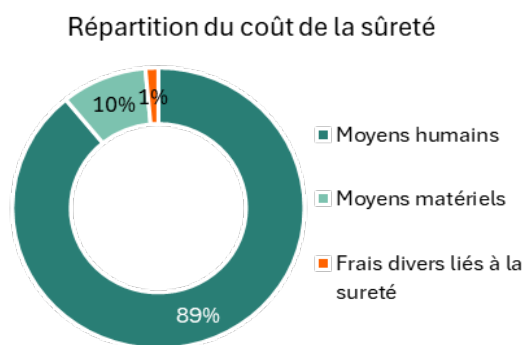
L'estimation du coût de la sûreté englobe :

- **Les moyens humains** : rémunérations annuelles des salariés dont l'emploi est entièrement dédié à la sûreté ; rémunérations ou temps des salariés dont l'emploi n'est pas dédié exclusivement à la sûreté (personnel d'encadrement) ; coût de remplacement des salariés en arrêt de travail à la suite d'une agression ; coût des formations à la sûreté ; recours à des services externes (psychologues, avocats, associations, etc).
- **Les moyens matériels** : équipements dédiés principalement à la sûreté (achat et maintenance) ; loyers des locaux dédiés à la sûreté ; réparation et le remplacement du matériel vandalisé ; véhicules dédiés à l'intervention et au contrôle ; communication liée à la sûreté ;
- **Les frais divers liés à la sûreté** : dommages et intérêts versés aux tiers et avances non récupérées des salariés ; pénalités versées à l'autorité organisatrice ; coûts liés aux arrêts de service ; autres coûts divers (assurances, certaines normes sûreté, etc).

Nb : Le coût de la fraude (manque à gagner) n'est pas compris dans l'estimation du coût de la sûreté.

Cette année, nous avons obtenu pour ce chapitre les réponses de 64 adhérents dont 22 réseaux de classe 1, 23 de classe 2 et 19 de classe 3.

Par extrapolation sur la base des 64 adhérents ayant répondu à l'enquête, on peut projeter le coût de la sûreté à près de 300 millions d'euros en 2024. Le coût total projeté est similaire à celui de 2023, en légère hausse, passant de 295 millions en 2023 à près de 300 millions en 2024.



L'ordre de répartition du coût moyen de la sûreté n'évolue pas en 2024, avec toujours une prépondérance des moyens humains suivis des moyens matériels.

Nb : les investissements sûreté sont portés par l'agglomération et non le délégataire.

Réalisation et rédaction du **Rapport sûreté 2024**
(Edition 2025)

Département des affaires sociales et sûreté

Mathieu DUFOUR, Directeur du Département
Yves DUFOUR, Directeur adjoint du Département
Aimée SENECAUT-FAUCHET, Chargée de mission
Roxane BLONDIN, Assistante de direction

Département des ressources

Christel BENARD, Data manager

17, rue d'Anjou - 75008 PARIS
Tél. +33 (0)1 48 74 73 22
Fax +33 (0)1 40 16 11 72
social@utpf-mobilites.fr