



La sûreté dans les transports en commun

La Semitan est engagée depuis de nombreuses années dans une politique de sûreté dans les transports publics, que ce soit pour **son personnel ou pour ses voyageurs**. Cette priorité de l'entreprise est possible grâce à :

- Un travail constant et fructueux avec l'ensemble des acteurs (Etat, Nantes Métropole, quartiers, associations).
- Une politique interne de formation et d'accompagnement, confortée par un renforcement des moyens humains.
- Un déploiement constant des moyens techniques de sécurité et de sûreté pour le personnel et les voyageurs.
- Une communication régulière vers les citoyens de l'agglomération.

• Les chiffres clés

2016/2017

Au cumul annuel) : 2016 (3145 incidents recensés) et en 2017 (3156 incidents recensés) soit +0,3%.

- 871 atteintes à la tranquillité (789 en 2016) : chiens, alcool, drogue, bagarres.
- 867 atteintes visant à perturber le service (1046 en 2016) : laser ; décompression de portes.
- 734 atteintes aux personnes (clients et personnels de la TAN) en 2017 (680 en 2016) dont 60% sont des insultes et menaces verbales et 20% des violences en 2017). Majoritairement ce sont les personnels de la Semitan qui sont visés par ces atteintes, ensuite ce sont les clients entre eux.
- 684 des atteintes aux biens de la Semitan (630 en 2016). Ce sont majoritairement des jets de projectiles, des tags/gravages et des bris de vitres.

• Les effectifs, les équipements et les véhicules

Le contrôle et la prévention

71 agents de contrôle et d'information clientèle et leur encadrement ont réalisé entre novembre 2016 et novembre 2017 plus de 1,9 million de contrôles. 41 000 PV ont été dressés pendant cette période. Le taux de fraude apparent est de 1,5% en 2017 (contre 2,3% en 2016).

90 agents d'accueil et de prévention et leur encadrement sont présents à la fois de manière mobile sur le terrain (notamment aux abords des stations) mais aussi en embarqué, à l'intérieur des véhicules. Ils ont aussi comme mission de sécuriser les sorties de certains établissements scolaires. De plus, ils interviennent dans les classes de 6^{ème} et CM2 et rencontrent environ 4000 élèves par an. Un des objectifs est de familiariser les élèves avec les consignes de sécurité à bord et aux abords des véhicules de la Semitan. Ce type d'intervention a été mis sur pied depuis septembre 2002.



La médiation

L'équipe de médiation, créée en 2008, est composée de 8 médiateurs et d'une encadrante. Sa mission principale : faire reconnaître et respecter les transports publics par la mise en place de cette équipe sans connotation « autorité » mais axée sur la notion de « service public », principalement dans les quartiers prioritaires de Nantes (Bellevue, Dervallières, Breil, Malakoff, quartiers nord), pour tisser du lien et casser les représentations. Les objectifs :

- Expliquer la nécessité de ce service public de qualité pour tous et les conséquences des actes d'incivilité (dégradation de véhicules, tirages d'alarme ou conduite dangereuse - s'accrocher à un tramway- par exemple) qui pénalisent chacun.
- Fédérer tous les services de l'entreprise ainsi que les partenariats associatifs et institutionnels des quartiers. En 2016/2017, les médiateurs ont ainsi participé à plusieurs journées inter-professionnelles sur Malakoff afin de développer des postures communes, pour davantage de communication entre les structures

Parmi les multiples actions déployées, que ce soit lors de manifestations sportives, de rencontres avec les habitants dans les associations, près des stations de bus et de tramway, sur l'espace public, au marché, dans les écoles du quartier, les médiateurs passent des messages de prévention aux accidents et aux incivilités. Ils expliquent de

manière simple les conséquences des actes de malveillance qui peuvent entraîner des situations dangereuses, répondent aux questions, promouvant l'esprit citoyen de chacun. Acteur de la tranquillité publique, impliquée de manière neutre, l'équipe de médiation vient en complément sur ce sujet aux équipes des agents de prévention.

Le poste de vidéosurveillance

Il est en charge actuellement de la vidéosurveillance et le contrôle d'accès des parkings-relais et vélos parcs sécurisés. Plus de 52 caméras sont déployées sur ce périmètre. 10 agents se relaient devant les écrans.

La surveillance embarquée se fait via 2300 caméras installées dans les véhicules (bus, busway, tramway). Toutes les images sont enregistrées et peuvent être réquisitionnées uniquement sur ordre de la Police. Elles sont conservées entre 24 et 72 heures. En 2017, plus de 1500 extractions vidéos ont été effectuées, soit plus de 1000 heures de lecture.

Le poste de commande centralisé

27 régulateurs (trices) assisté(e)s de deux superviseurs et d'un technicien sont au service de ce poste stratégique dans l'entreprise. Ils/elles sont chargés(es) de veiller et réguler le réseau de transport. Ils/elles sont le lien direct de tout ce qui se passe dans les transports en commun et peuvent communiquer avec tous les acteurs en place que ce soient conducteurs, agents de contrôle, agents d'accueil, mais aussi la Police, les Pompiers, etc. Plus de 70 caméras sont à disposition des régulateurs. Elles sont situées sur tout le réseau de transport, dans les pôles de correspondance, sur des aiguillages importants, en entrée/sortie de dépôts, etc.

Depuis janvier 2011, le commissariat de Waldeck Rousseau dispose d'une unité qui visionne en temps réel les images du poste de contrôle de la Semitan et peuvent même intervenir sur le fonctionnement de telle ou telle caméra par un contrôle à distance (zoom, changement d'angle de vue, etc...).

Les véhicules

Les pédales d'urgence installées dans les véhicules et la vidéosurveillance embarquée sont régulièrement vérifiées.

Pour la protection physique des conducteurs, des portillons pare-agressions ont été installés en 2014 sur 80 bus, en particulier des articulés, après une expérimentation

démarrée en 2011. Le portillon est à présent un équipement de série pour tous les nouveaux bus achetés dont les 80 bus Iveco livrés en 2016/2017.

Fin août 2014, l'intégralité des vitres latérales des postes de conduite tramway ont été équipés de films plastique de protection. Cet équipement retient les éclats de verre en cas de bris de vitres. Les pare-brises ne sont pas équipés car constitués d'un vitrage feuilleté et adapté. En ce qui concerne le vitrage du conducteur de bus, des protections sont prévus notamment dans les nouveaux bus pour la vitre latérale de sa cabine qui est en verre renforcé.

En ce qui concerne les autres vitrages du véhicule -tramway ou bus- côté passagers, ils sont recouverts de films plastique de protection.



De plus, afin d'éviter les déverrouillages injustifiés des portes tramways, un système de cache de la poignée a été installé sur l'ensemble des 33 rames Bombardier en 2014. Les 46 rames Alstom ont aussi été équipées. Les 12 rames CAF (les plus récentes) n'ont pas besoin de ce dispositif puisque le réarmement des portes se réalise en centralisé depuis la cabine du conducteur.

• Les partenaires extérieurs

Les grandes dates :

Le 9 janvier 2018 : La Préfecture, la Gendarmerie, la Police et la Semitan signent un protocole de coordination de sécurité dans les transports en commun. Ainsi, la sécurisation du réseau de transport en commun de l'agglomération nantaise et la protection des personnes s'effectuent sur les 24 communes que la Semitan dessert dans le cadre de sa délégation de service public.

Le 13 mai 2016 : La Préfecture, le Tribunal de Grande Instance de Nantes, la ville de Nantes et la Semitan ont signé le Contrat d'Action Territorial de Tranquillité Publique Transport 2016/2018. Il a pour ambition de constituer un véritable outil d'amélioration du service public de transport dans les secteurs nécessitant une action prioritaire. Trois orientations :

-  Prévenir les atteintes à la tranquillité publique dans le réseau de transport par le biais notamment de la prévention et la sensibilisation des différents publics.
-  Gérer opérationnellement les faits de tranquillité publique sur le réseau en maintenant et développant la coopération opérationnelle Semitan/Police municipale/Police nationale.

- Sanctionner les actes de délinquance dans le réseau. Ce dernier point a fait l'objet de la signature du 13 mai d'une convention entre le parquet de Nantes et la Semitan pour la mise en place d'un dispositif opérationnel de traitements rapides et adaptés aux infractions « mineures » contre les personnes, les biens et la paix publique constatées sur le réseau de transport urbain.

Le 9 juillet 2015 : Le Ministère de l'Intérieur, le Secrétariat d'Etat chargé des Transports, de la Mer et de la Pêche, ainsi que le Secrétariat d'Etat chargé des Droits des Femmes lançaient un plan national de lutte contre le harcèlement sexiste et les violences sexuelles dans les transports. Ce plan définissait trois grandes priorités (prévenir, réagir et accompagner) et s'articulait autour de 12 engagements. Nantes est choisie pour expérimenter l'arrêt à la demande de certaines lignes de bus la nuit. Suite à la venue de la Secrétaire d'Etat Chargée des Droits des Femmes le 14 septembre 2015 à la Semitan, l'expérimentation de l'arrêt à la demande est mise en place du 2 novembre 2015 au 30 avril 2016 dans le cadre d'un plan national de lutte contre le harcèlement sexiste dans les transports en commun. Elle a été réalisée seulement sur le réseau de transport de Nantes Métropole. Cette mesure a ensuite été pérennisée et est devenu un service client à part entière.

L'objectif de l'expérimentation était d'offrir la possibilité de descendre entre deux arrêts à toute personne qui le demande, pour la rapprocher de sa destination, dans le but de la rassurer et de lui éviter un trop long trajet à pied à parcourir dans des espaces peu sécurisants la nuit. Depuis le 2 mai 2016, l'arrêt à la demande a été pérennisé en tant que service rendu à la clientèle.

Les partenaires de la sûreté des transports en commun

La Police est l'un des partenaires privilégiés de la Semitan pour la sûreté :

1 – La BSTC (la brigade de surveillance des transports en commun) permet une présence policière à bord des véhicules mais aussi en station.

2 – Lors d'événements estudiantins que sont les tonus du jeudi soir, des équipes Semitan dédiées sont accompagnées par la Police municipale ou nationale pour sécuriser les déplacements en transport en commun en fonction de leur disponibilité et importance du Tonus..

3 – Les Polices municipales de Nantes et de Saint-Herblain reçoivent quotidiennement le rapport sécurité de la Semitan qui condense tous les incidents survenus sur le

réseau. De plus, la Semitan met à disposition régulièrement des véhicules afin que les policiers puissent procéder à des entraînements d'intervention. En retour, la Police effectue des missions supplémentaires de sécurisation du réseau et aide la Semitan à traiter rapidement les interventions lors d'incidents sur le réseau en centre-ville.

La Justice : un interlocuteur dédié, substitut du Procureur, traite en priorité, au Palais de Justice de Nantes, les agressions sur les personnels de la Semitan.

La Ville de Nantes : la Semitan est présente aux réunions de tranquillité publique organisée par la ville de Nantes et s'investit à ses côtés dans le cadre du contrat général d'action territorial de tranquillité public (CATTP).

• La communication grand public

Des campagnes régulières liées au civisme et à la lutte contre la fraude sont mises en place pour les voyageurs. Elles rappellent les règles du bon fonctionnement d'utilisation du réseau et du savoir-vivre ensemble.

Quelques exemples en 2017 :



- **La mobilisation autour de la campagne « respect »**

La Semitan s'est fortement impliquée dans la diffusion d'une campagne de communication courant novembre 2017 sur le respect des services publics co-signée par l'ensemble des acteurs de la Métropole investis d'une mission en lien avec les citoyens.

Le respect, tous concernés, tous acteurs.

Cette campagne a été déclinée via de nombreux messages, tous co-signés des différents partenaires. Cinq ont été choisis par les salariés pour être diffusés sur les supports de la TAN : à l'intérieur des véhicules, sur le site tan.fr et les réseaux sociaux.

A l'origine de ce concept : un organisme belge de prévention de la maltraitance, Yakapa, qui autorise l'usage et la déclinaison de son principe de communication. <http://lexemplecestnous.orgs/slogans.html>.



Présentation de la Semitan

C'est une SEM (société d'économie mixte) qui possède dans son capital 65 % de capitaux publics (Nantes Métropole) et 35 % de capitaux privés (Transdev, banques, associations). Liée par un contrat de délégation de service public avec Nantes Métropole, la SEMITAN exploite le réseau de transport en commun de l'agglomération nantaise. Elle est aussi mandatée pour construire, rénover et sécuriser le réseau. 133,5 millions de voyages et 27,8 millions de kilomètres effectués en 2016. Elle emploie actuellement 1859 salariés dont 1193 conducteurs. www.semitan.fr