Les violences externes dans les transports de voyageurs

// Prévention / Risques Psychosociaux

DT 52

l'Assurance Maladie
RISQUES PROFESSIONNELS

VOTRE INTERLOCUTEUR EN RÉGION
Carsat Retraite & Santé au travail
Sud-Est

Avant-Propos

La Branche Accidents du Travail-Maladies Professionnelles de la Sécurité Sociale a signé en 2009 avec l'Etat une Convention d'Objectifs et de Gestion de quatre ans, couvrant la période 2009-2012.
Dans le cadre de cette Convention, un certain nombre d'actions portant sur des activités ou des risques jugés prioritaires a été planifié.
Le Comité Technique National C (CTN C), en charge des activités du Transport et de la Manutention, a souhaité que des actions spécifiques de prévention des Risques Psychosociaux (RPS) soient menées au bénéfice des salariés des entreprises de Transport en contact avec le public.
Le choix du Comité Technique Régional N°4 de la Carsat Sud-Est (couvrant les activités du CTN C en 2009) s'est porté sur les activités de transport de voyageurs.
En réponse à cette demande, cette brochure a été rédigée par la Carsat Sud-Est, la FNTV PACA, le Collectif Transport CGT13, un membre du CTR4, en collaboration avec la DIRECCTE PACA et des représentants de la profession pour aider les entreprises de transports urbains et de transport routier de voyageurs, ainsi que leurs donneurs d'ordre, à engager des démarches de réduction des Risques Psychosociaux.

Elle comporte :

> un apport sur les questions relatives aux violences externes et les mesures de prévention pour y faire face,

> des exemples concrets d'actions mises en place par des entreprises,

> des grilles d'évaluation, en annexes, proposées sur divers sujets de prévention.

Ces grilles peuvent être adaptées aux besoins des entreprises avec la participation des délégués du Personnel et des CHSCT et utilisées pour suivre l'avancement d'une démarche de prévention.

Il est à souligner que les violences externes ne constituent qu'un des aspects des RPS, ainsi pour mettre en place une démarche de prévention des RPS, il convient de prendre en compte les autres risques notamment le stress et les violences internes.
Cette démarche a pour objectif le déroulé d'un plan d'action qui vise à repérer ce qui peut être amélioré en terme d'organisation et collectif de travail, de management, de communication, etc .

A ce titre, les entreprises peuvent utilement consulter la documentation éditée par l'INRS sur le sujet (brochures ED6011 et ED6012, dossier RPS).
Elles peuvent également consulter la DIRECCTE PACA, Act-Méditerranée ou la Carsat Sud-Est qui tiennent à leur disposition une liste d'intervenants compétents qui interviennent sur les RPS en respectant les principes déontologiques et méthodologiques du référentiel régional d'engagement.

Remarque

Les risques psychosociaux (RPS) regroupent notamment :

Le stress :
Il survient lorsqu'il y a un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement de travail et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face (agence européenne pour la sécurité et la santé au travail).

Les violences externes :
Sont des insultes, menaces, agressions exercées dans le cadre du travail par des personnes extérieures à l'entreprise,

Les violences internes :
Sont exercées par des personnes de l'entreprise, elles peuvent prendre la forme d'agressions physiques, verbales, insultes, intimidations, etc .
Elles incluent les situations de harcèlement sexuel ou moral.

Les RPS se traduisent par un mal-être au travail, une souffrance mentale, des atteintes physiques. Ils ont des répercussions sur les relations dans l'entreprise et leurs coûts humain, social et économique peuvent être importants.

Sommaire

1 LES TRANSPORTS DE VOYAGEURS EN REGIONS PACA ET CORSE p.4

2 CARACTERISATION DES VIOLENCES EXTERNES p.6

3 ACTIONS CONCERTEES POUR LA PREVENTION DES VIOLENCES EXTERNES p.9

4 MESURES POUVANT ÊTRE MISES EN PLACE DANS L'ENTREPRISE POUR REDUIRE LES RPS p.13

5 MESURES D'ACCOMPAGNEMENT POUR LES CONDUCTEURS p.15

6 AIDES FINANCIERES de la Carsat Sud-Est p.18

GLOSSAIRE p.3

CONCLUSION p.19

ANNEXES p.20

Glossaire

AFS : Aides Financières Simplifiées

AOT : Autorités Organisatrices de Transport

AT/MP : Accidents du Travail / Maladies Professionnelles

BMI : Brigade Mobile d'Intervention

Carsat Sud-Est : Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail Sud-Est

CG 13 : Conseil Général des Bouches-du-Rhône

CHSCT : Comité d'Hygiène et Sécurité des Conditions de Travail

CLS : Comité Local de Sécurité

CNAM : Caisse Nationale de l'Assurance Maladie

COG : Convention d'Objectifs et de Gestion

CTN : Comité Technique National

DIRECCTE : Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence et de la Consommation, du Travail et de l'Emploi

DP : Délégués du Personnel

FNTV 13 : Fédération Nationale du Transport de Voyageurs

INRS : Institut National de Recherche et de Sécurité

PME : Petites et Moyennes Entreprises

RDT 13 : Régie Départementale des Transports des Bouches-du-Rhône **RMTT :** Régie Mixte des Transports Toulonnais

RPS : Risques Psychosociaux

RSA : Revenu de Solidarité Active

RTM : Régie des Transports de Marseille

SST : Services de Santé au Travail

ST2N : Société nouvelle des transports de l'agglomération niçoise

TPE : Très Petites Entreprises

TRV : Transports Routiers de Voyageurs

TU : Transports Urbains

1 LES TRANSPORTS DE VOYAGEURS EN REGION PACA ET CORSE

Cette activité se décline sous deux numéros de « risque » selon le classement de la Sécurité sociale :

> 60.2AA : Transports urbains de voyageurs (APE 4931Z)

> 60.2BB : Transports routiers de voyageurs (APE 4939A)

A ce titre, les professionnels distinguent plutôt les transports urbains (TU) des transports interurbains de voyageurs (TRV).
Le transport interurbain de voyageurs recouvre le transport scolaire et les services réguliers et occasionnels (excursions, etc.).
Dans les plus grandes agglomérations, la distinction est cependant moins marquée et les deux activités convergent de plus en plus avec l'extension des zones péri-urbaines.

Pour les régions PACA et Corse, cette profession concernait 13 000 salariés affiliés au Régime Général de la Sécurité Sociale en 2008 et 463 établissements, dont 58 en urbain et 405 en interurbain. Les effectifs se partagent également entre les deux activités.

Ces sociétés peuvent être des filiales des groupes VEOLIA TRANSPORT, TRANSDEV et KEOLIS, des PME régionales indépendantes ou des TPE.

A cette population salariée, il faut aussi ajouter les agents de certaines collectivités publiques, RTM en particulier, dont les agents ne sont pas affiliés au Régime Général des Travailleurs Salariés, notamment en ce qui concerne la branche Accidents du Travail et Maladies Professionnelles.

En 2008, cette activité a enregistré 333 accidents du travail avec arrêt et 8 maladies professionnelles, totalisant plus de 30 000 jours de travail perdus, dont les deux tiers pour le seul secteur interurbain.
Ces accidents sont le plus souvent dus à des chutes intervenant lors de déplacements à pied ainsi que lors de l'accès aux véhicules (montée/descente).

Le taux d'absentéisme, le nombre d'accidents de travail, et de maladies professionnelles sont des indicateurs pertinents au regard d'une démarche d'évaluation des RPS. Pour être les plus significatifs possible ces indicateurs doivent être mis en perspective avec d'autres comme le taux de rotation du personnel, les relations sociales, les pathologies diagnostiquées, etc.

De plus, certaines entreprises constatent un allongement de la durée de l'arrêt detravail suite aux agressions.

Par ailleurs, l'absentéisme maladie varie entre 2,5% et 7,5% selon les entreprises et ne fait pas l'objet de statistiques au niveau de la profession. L'impact direct des conditions de travail sur cet absentéisme est difficile à estimer.

Cependant, certaines entreprises de Transport Urbain ont constaté une forte augmentation du nombre d'accidents du travail et de la durée des arrêts de travail en découlant, ainsi que de l'absentéisme sur les deux dernières années.
Ils souhaitent se doter d'outils permettant d'analyser ces données. Une grille d'évaluation est proposée en Annexe 1 : **Situation générale de l'entreprise vis à vis des indicateurs de RPS**

Les métiers en contact avec le public

Dans les transports de voyageurs (TRV) et urbains (TU), les trois principaux acteurs en contact avec le public sont :

> le conducteur,

> le contrôleur,

> l'accompagnateur.

Les conducteurs qui sont les plus nombreux, restent les agents de la catégorie professionnelle la plus exposée aux agressions du public.

Les missions du conducteur

Le conducteur a notamment pour mission d'assurer le transport des voyageurs dans des conditions optimales de ponctualité, de confort et de sécurité. Il est responsable du bien-être des usagers de son véhicule.

Selon le service et l'entreprise (urbain, ligne régulière ou scolaire) le conducteur-receveur, est aussi appelé à vérifier ou à vendre des titres de transport.

Par ailleurs, les conducteurs bénéficient de conditions contractuelles très variables selon les services considérés, impactant directement les conditions de travail.

Par exemple dans le transport scolaire, le temps partiel est fréquemment imposé.

Les missions du contrôleur et de l'accompagnateur

Le contrôleur assure d'abord une mission de contrôle des titres de transport.
Cette activité de vérification s'exerce seul ou en équipe. La plupart du temps, les contrôleurs bénéficient d'un emploi stable et exercent cette activité de vérification à plein temps.

Le contrôleur est généralement habilité pour la conduite des véhicules et peut aussi travailler comme accompagnateur.

L'accompagnateur est un « médiateur » qui décharge le conducteur de la surveillance des passagers.

Ce métier d'accompagnateur relativement nouveau est pris parfois en compte par les Autorités Organisatrices de Transport (AOT) dans les clauses des marchés publics, notamment pour les lignes scolaires.

D'autres compétences professionnelles font leur apparition dans ces secteurs d'activités comme « agent de quai » en gare routière ou devant les établissements scolaires.

Ces nouvelles qualifications peuvent aussi s'inscrire, le cas échéant, dans le cadre d'un cursus individuel de formation professionnelle pour accéder à la qualification ou au métier de conducteur.

A cet égard, les accompagnateurs peuvent parfois suivre un parcours d'insertion qui les conduit ensuite vers un emploi de conducteur.

2 CARACTERISATION DES VIOLENCES EXTERNES

2.1 Les différents types de violences externes

Les violences externes se manifestent par des insultes, menaces, agressions psychologiques, voire physiques, exercées sur les salariés des entreprises de transports (TRV ou TU) par des personnes, voyageurs en particulier, évoluant dans un environnement extérieur au périmètre de l'entreprise (siège, dépôt, etc).

2.1.1 Incivilités et agressions verbales

Les comportements individuels et collectifs des voyageurs impactent directement les conditions de travail du personnel roulant.

Le plus souvent, ces violences, gestuelles ou verbales, se manifestent par des comportements méprisants, des menaces faites au chauffeur mais aussi à ses proches. Les insultes proférées par les passagers et par les divers usagers de la route, (piétons, automobilistes, etc.) sont plus fréquentes sur certaines lignes où les incivilités se banalisent.
Ces différentes formes d'incivilités constituent, par accumulation et en raison de leur caractère incessant, une pression insidieuse pour les salariés.

Enfin, les nuisances sonores, (discussions des passagers, musique…) peuvent être importantes et permanentes.

2.1.2 Agressions physiques et actes violents

Les agressions physiques, bien que moins nombreuses, sont plus traumatisantes pour le personnel roulant du TU et du TRV.

Les agressions physiques et actes violents peuvent prendre la forme :

> de crachats, de coups et plus exceptionnellement de coups de feu dans certains secteurs géographiques,

> de dégradations du matériel (pieds sur les sièges, marques sur les sièges et sur les parois des véhicules, caillassages, etc.), pouvant aller jusqu'à sa destruction (incendie du véhicule, etc.),

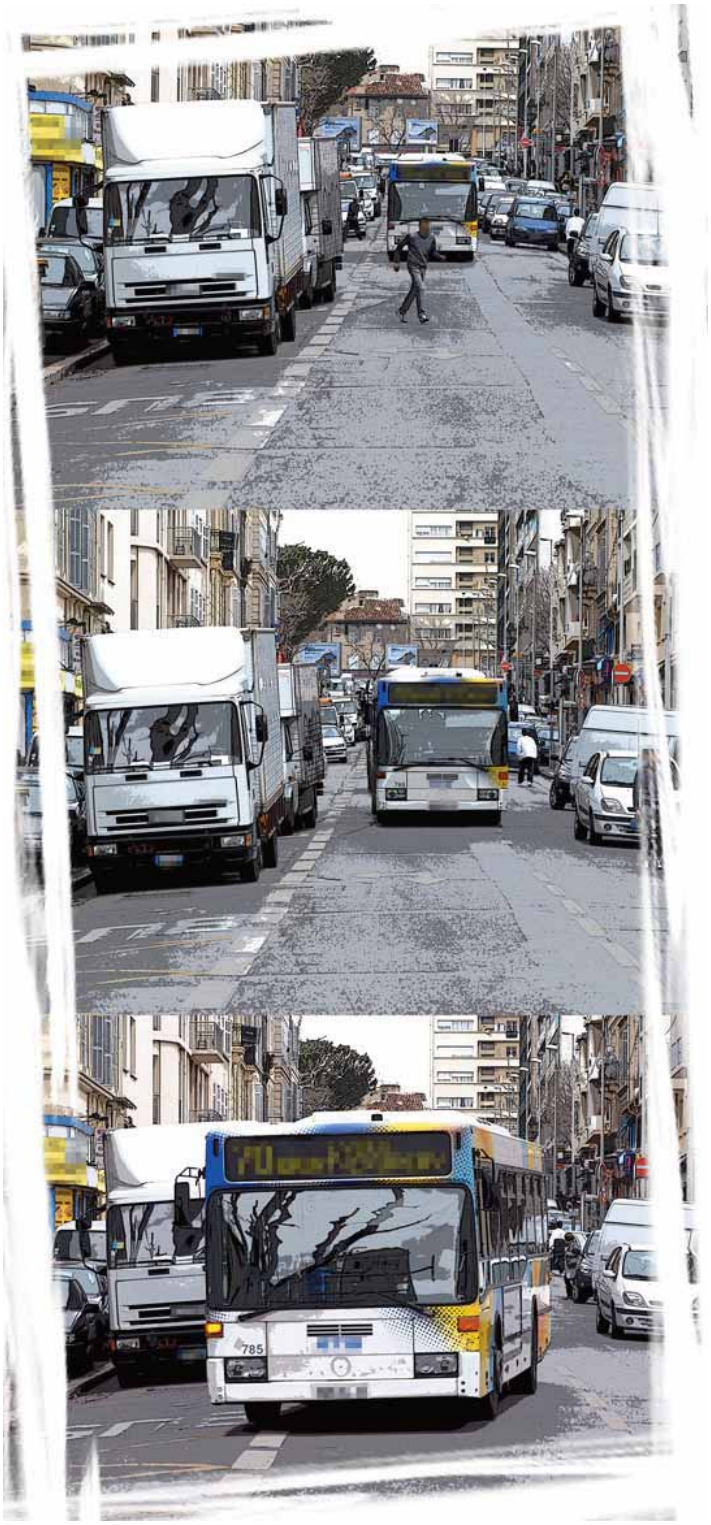
> d'actes mettant en jeu la sécurité des fauteurs de trouble mais aussi celle des autres passagers (bousculades aux stations, rixes avec d'autres passagers, ouverture des portes en ligne, individus agrippés à l'arrière du bus, etc .).

Le personnel roulant (conducteur le plus souvent) confronté à ces situations particulières se trouve la plupart du temps démuni (absence de moyens, de formation, gestion des aléas non planifiée, etc.) pour intervenir efficacement et en toute sécurité.

2.1.3 Circulation routière et environnement urbain

Les difficultés croissantes de circulation urbaine et hors agglomération génèrent des contraintes supplémentaires pour les conducteurs.
En effet, la vigilance des conducteurs est de plus en plus sollicitée en raison de la densité du trafic qui augmente: dimensions des bus et cars conjuguées au respect relatif du code de la route par les autres usagers (couloirs de bus encombrés, véhicules changeant de file sans prévenir, stationnement anarchique compliquant les manœuvres…).

Les autres personnels roulants (contrôleurs, accompagnateurs) sont aussi confrontés à ces désagréments mais à un degré différent, car ces salariés n'endossent pas directement la responsabilité de la conduite en sécurité d'un véhicule de transport en commun.



2.2. Evaluation du risque

Dans sa démarche de prévention, l'entreprise doit associer le Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ou à défaut les Délégués du Personnel (DP) lorsqu'ils existent, ainsi que les Services de Santé au Travail (SST) pour identifier les déterminants des différentes formes de violences.

A titre d'exemple, ces risques peuvent être répertoriés en 18 rubriques :

1. Incident avec un autre usager de la route (automobiliste, etc),
2. Incident conducteur,
3. Incident lors de la vérification des titres de transport,
4. Refus de respecter les consignes de sécurité (ceinture de sécurité dans les cars par exemple),
5. Etat d'ébriété d'un passager constaté à l'intérieur du véhicule,
6. Consommation de substances psycho-actives (tabac ou autre),
7. Tirage de clarinette d'ouverture des portes,
8. Tags, dégradation de matériel, vandalisme,
9. Menaces verbales, insultes,
10. Crachats,
11. Chahut, incident entre voyageurs (dispute, etc.)
12. Jet de gaz, pétards, boules puantes,
13. Jet de projectiles,
14. Vol de caisse,
15. Vol dans le bus (usager),
16. Agression verbale ou physique (bagarres, etc.) de voyageur ou entre passagers,
17. Agression verbale ou physique du conducteur,
18. Divers

Dans un second temps, l'employeur, toujours en concertation avec le CHSCT (ou à défaut, les DP) et le SST, peut élaborer un formulaire d'enregistrement et définir une échelle de gravité de nature à permettre un suivi préventif et correctif de ces évènements.
Ces données seront ensuite utilisées pour quantifier et évaluer les problèmes en les croisant avec d'autres paramètres (périodes de l'année, horaires de travail atypiques, lignes concernées et le cas échéant, les conducteurs visés).
Ce recueil des incivilités nécessite un investissement en temps de la part des salariés visés (conducteurs, contrôleurs, accompagnateurs) pour les rapporter de façon exhaustive. Il est utile, dans la mesure où il est l'un des moyens de lutter contre la banalisation des violences. A ce titre, cette initiative s'inscrit directement dans la démarche d'évaluation et de prévention de ces risques. Pour s'engager dans une telle démarche, l'entreprise doit accepter de reconnaître que les problèmes de violences externes peuvent pour certains cas être en lien avec l'organisation du travail.

De plus, en externe, cette base de données peut servir aussi d'argumentaire à l'entreprise pour solliciter ou négocier des mesures avec les partenaires locaux directement concernés et compétents (collectivités locales, services de police nationale ou municipale, etc).

Un exemple de tableau de l'état des traitements des incivilités est présenté en Annexe 2.

3 ACTIONS CONCERTEES POUR LA PREVENTION DES VIOLENCES EXTERNES

3.1 Partenaires engagés dans la prévention des incivilités

En pratique, la prévention des violences externes peut recouvrir des actions variées selon l'environnement dans lequel s'exerce l'activité, les moyens dégagés par l'entreprise, la volonté des partenaires chargés d'éduquer les usagers ou de maintenir l'ordre, ainsi que le niveau d'implication des Autorités Organisatrices de Transport (AOT).

Pour être efficaces, ces actions de prévention nécessitent toutes un engagement fort de la direction et une implication des différents acteurs de l'entreprise.
Elles cernent un large éventail d'actions allant de l'anticipation des risques, de la sensibilisation des publics utilisateurs par une approche éducative jusqu'à la présence dissuasive des forces de l'ordre et des sanctions qui peuvent en découler.
A cet égard, le développement de partenariats institutionnels (Education nationale, collectivités locales, police, gendarmerie, etc.) doit être encouragé et s'inscrire dans la durée.

Un exemple de grille donné en annexe 3 peut être utilisé pour évaluer et suivre les partenariats.

Exemple de partenariat avec les collectivités locales et les forces de l'ordre : ST2N à Nice (06)

A la fin des années 90, les Transports Urbains Niçois ont enregistré une nette tendance à la hausse des incidents sur le réseau, agressions de conducteurs, de passagers, vandalisme et incivilités diverses.
Pour infléchir cette tendance, la ST2N a rassemblé les partenaires concernés, la Police Nationale, la Ville de Nice et la Société d'économie mixte concessionnaire du réseau de Transports Urbains pour agir de façon coordonnée.
Les engagements des parties se sont concrétisés par la signature d'une convention en 2000 dénommée :

« Convention régissant la mise en œuvre des moyens nécessaires pour garantir la sécurité dans les transports urbains niçois ».

Cette convention a pour objet de mettre en œuvre une politique de sécurité, tant préventive que répressive dans les Transports Urbains Niçois, visant à limiter les actes de malveillance, les incivilités et le vandalisme, connaître les victimes, interpeller les auteurs d'infractions, rassurer et lutter contre le sentiment d'insécurité.
Elle contribue, dans un contexte plus général, à la lutte contre la délinquance et l'insécurité en milieu urbain.

Les engagements des différents partenaires sont concrets et chiffrés en terme de moyens, d'effectifs et de temps passé consacré au transport urbain.
Un Comité de Sécurité des Transports Urbains se réunissant une fois par trimestre et un Groupe de Suivi se réunissant mensuellement ont été créés.
Il faut noter que la ST2N s'est engagée dans cette convention à double titre, sa direction représentée par son Président Directeur Général et ses salariés représentés par le secrétaire du CHSCT.

La Brigade Mobile d'Intervention (voir page 16) dépendant du Pôle Exploitation de la ST2N a trouvé dans cette convention de partenariat un appui qui renforce son efficacité.
En plus des problèmes de sécurité, les réunions du Groupe de Suivi permettent d'aborder les événements susceptibles de perturber le service des transports urbains, manifestations diverses, salons, et de les préparer en partenariat.

Autre exemple de partenariat dans une petite collectivité : la RDT 13 à Septèmes les Vallons (13)

La ville de Septèmes a confié depuis de nombreuses années à la RDT 13 les transports scolaires de la commune, collège et lycée Nord.
Le comportement des adolescents dans les cars a poussé à mettre en place des actions d'apaisement en 2001.

En 2003, lors de l'ouverture du collège de Septèmes, le dispositif de prévention des incivilités a pris de l'ampleur avec l'embauche d'un accompagnateur et la mise en place d'un Comité Local de Sécurité pour les transports scolaires.

Ce CLS se réunit au moins trois fois par an, d'abord pour préparer la rentrée, en cours d'année pour faire un point de suivi et en fin d'année scolaire pour faire un bilan et envisager des améliorations.

Il comprend :

> Les élus et employés concernés par le transport scolaire de la commune,

> La police municipale,

> Le Centre Social Communal de la Gavotte-Peyret,

> Les associations de parents d'élèves,

> La principale du collège de Septèmes, et éventuellement le proviseur du Lycée Nord,

> La RDT 13 et son sous-traitant actuel (SUMA),

Les réunions formelles se sont enrichies de contacts fréquents entre les partenaires dont les rapports sont devenus très conviviaux au fil des années.
Les incivilités dans le car sont d'autant moins fréquentes que les élèves savent qu'elles entraîneront des remarques ou des sanctions à la maison ou lors d'activités sportives.
Leur comportement est maintenant quasi-exemplaire, à tel point qu'à Septèmes est enregistré le plus fort taux de port de ceinture de sécurité du département dans les cars scolaires.

La situation dans les transports étant apaisée, le CLS peut s'occuper d'autres sujets, comme les problèmes de stationnement des parents devant le collège ou des actions de sensibilisation des jeunes au port de la ceinture ou aux procédures d'évacuation des cars.

3.2 Sensibilisation du public

Pour l'essentiel, ces mesures prennent la forme d'actions éducatives visant les élèves des écoles primaires et des collèges.

Ces actions de communication sont conduites par divers acteurs (conducteurs,
contrôleurs, agents de police, etc) à l'intention des jeunes dans les écoles (ou dans les maisons de quartier) pour leur préciser l'objet d'un service public de transport, son utilité et ses contraintes.

L'objectif recherché est le respect du conducteur (et des autres personnels roulants) par les usagers au travers d'une meilleure connaissance de ce métier, et du service rendu.

D'autres expériences innovantes sont initiées pour sensibiliser ces usagers (jeunes en particulier) à cette problématique :

> pièce de théâtre suivi de débats mettant en scène des acteurs endossant les rôles du conducteur et des passagers **(cette forme d'action permet une forte implication des élèves et la participation de leurs parents),**

> implication dans des clubs sportifs de quartier et « sponsorisation » matérielle,

> réalisation d'une bande dessinée pour expliquer le règlement intérieur
du transport scolaire dans les Bouches du Rhône.

Sensibilisation des élèves de collèges : Théâtre Citoyen, Kéolis Camargue

La prévention des incivilités implique aussi des actions diverses vers les usagers, en particulier les écoliers et collégiens.

Dans le cadre général de la mise en place d'une chaîne d'apaisement impliquant de nombreux partenaires locaux, Kéolis Camargue et la communauté d'agglomération d'ARLES ont co-financé une action originale de ce volet « Prévention », sous la forme d'une pièce de théâtre pour sensibiliser les jeunes aux problèmes d'incivilités et de violences dans les transports.
L'élève constate ainsi que les adultes qui l'entourent tendent tous à assurer la protection de chacun. Les dogmes des institutions se clarifient. Cette ouverture et cette approche sociologique profitent à tous. Le débat met en effet en avant la notion de « vivre ensemble » et crée de l'apaisement.

Cette pièce a également été montée dans d'autres secteurs de l'ouest et du nord des Bouches du Rhône et une centaine de représentations a été donnée en 2009. Conçue et réalisée par l'association « Paroles de femmes », cette pièce est un « miroir » du réel.
« Mission fée bus », tel est son titre, a pour décor un car scolaire puis un bus de la ville. Elle a été créée à partir de témoignages recueillis sur le terrain et est donc basée sur des faits avérés.
Présentée à tous les élèves de sixième de la communauté d'agglomération, elle joue aussi sur un aspect féerique et humoristique pour séduire ce jeune public. Elle est enfin suivie d'un débat, animé par les comédiens, la police nationale, la brigade d'intervention pour la délinquance juvénile, les médiateurs, les professeurs, les conducteurs.

3.3 Mise en place d'accompagnateurs

Dans les transports scolaires et en l'absence de personnel accompagnant, les élèves livrés à eux-mêmes adoptent parfois un comportement de nature à mettre en jeu leur sécurité et celle des autres occupants du véhicule.

Pour limiter ces débordements, la présence d'un accompagnateur est généralement bien perçue. Les professionnels du transport scolaire sont unanimes sur l'utilité et l'efficacité de ces personnels.
L'écueil essentiel au déploiement de ces missions de médiateurs est actuellement d'ordre budgétaire.

A ce jour, toutes les autorités organisatrices de transport (AOT) en région Sud-Est n'ont pas inclu dans leurs appels d'offre, une clause financière particulière permettant de s'assurer les services offerts par ces acteurs de la médiation.

A titre d'exemple, le Conseil général des Bouches du Rhône a construit un parcours d'insertion pour le salarié **(publics en difficultés, bénéficiaires du RSA, etc.)** recruté initialement comme accompagnateur, lui permettant d'acquérir une qualification de conducteur pour postuler ensuite sur ce type d'emploi à l'issue d'un contrat de deux ans.

Les accompagnateurs scolaires dans les BDR : CG 13 et FNTV13

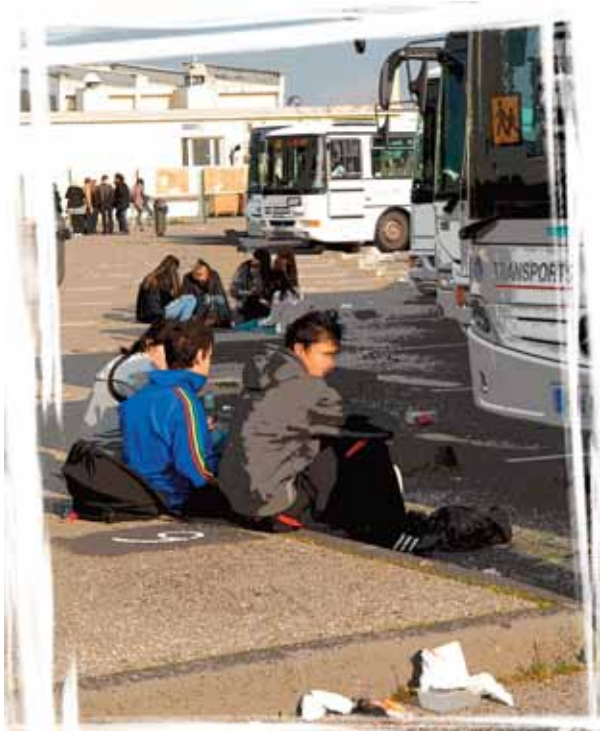
Face aux enjeux liés à la sécurité routière et à la recrudescence des actes d'incivilités et de violence dans les transports scolaires du département, le Conseil Général et la FNTV 13 ont défini une politique ambitieuse et déterminée de sécurité et de prévention. Cette politique, qui repose avant tout sur la mise en place d'une chaîne de sécurisation associant tous les acteurs concernés (Conseil Général, Profession, Education Nationale, forces de l'ordre et parquet), comprend un volet « accompagnement ».
Le Conseil Général et la Profession ont en effet considéré que le renforcement de la présence humaine dans les réseaux est un facteur déterminant d'apaisement et de sécurisation des services de transport.
La mise en place du dispositif s'est appuyée sur une convention FNTV 13 / CG 13 « pour l'accompagnement et le placement dans l'emploi des bénéficiaires du RSA » qui a notamment permis de définir le poste, d'identifier un module de formation des accompagnateurs et de proposer aux personnes sélectionnées un parcours professionnel avec une orientation en fin de mission vers les métiers traditionnels du TRV.
Le dispositif commence à se déployer dans le département. Depuis 2007, ce sont près de 30 accompagnateurs qui ont été formés et recrutés, et les partenaires constatent une corrélation forte entre la mise en sécurité des conditions de transport (bouclage de la ceinture de sécurité, apaisement, traitement des chahuts) et la présence des accompagnateurs. Pour les conducteurs, la présence de ces accompagnateurs, quand elle est annoncée et expliquée, est vécue comme une vraie réponse à leurs attentes.

3.4 Mesures de dissuasion et de répression

Parallèlement, il convient également d'expliquer les sanctions éventuelles applicables aux usagers des transports en commun **(ex : suspension d'abonnement dans le transport scolaire)** car les personnes concernées **(élèves, parents d'élèves)** n'évaluent pas toujours l'impact, notamment financier, engendré par ce type de sanction.

Le cas échéant, des accords de partenariat sont aussi à rechercher en vue d'assurer une présence dissuasive des forces de l'ordre en tenue sur le parcours et à certains arrêts, de nature à limiter ces nuisances dans les véhicules de transport en commun (TU et TRV).

Le recours à d'autres mesures dissuasives **(publication des jugements et des condamnations prononcées, etc.)** fait également partie de la prévention des incivilités.



4 MESURES POUVANT ÊTRE MISES EN PLACE DANS L'ENTREPRISE POUR REDUIRE LES RPS

En lien avec le CHSCT **(ou à défaut, les DP)** l'entreprise peut intervenir à plusieurs niveaux **(organisation des tournées, équipement des véhicules et environnement de travail)** pour prévenir et réduire les RPS.
Outre la prévention des violences externes, toute mesure facilitant le travail du conducteur et réduisant le stress inhérent à son activité favorise la prévention des risques psychosociaux.

4.1 Contrôles et accompagnement

Certaines collectivités publiques (AOT) financent des emplois d'accompagnateurs.
Si leur nombre est encore jugé à ce jour insuffisant, l'entreprise doit cependant privilégier ce type de compétences pour agir dans ce domaine de prévention.
Parallèlement, il serait souhaitable qu'un «ratio d'accompagnateurs» soit défini par service lors des consultations publiques mises en place pour l'attribution des lignes régulières et scolaires.

4.2 Clarification des consignes

Pour faciliter la mission du conducteur, l'employeur doit aussi clarifier les consignes ou les attitudes à tenir en cas de survenance d'incidents, en sollicitant l'avis des représentants du personnel.
A ce titre, l'employeur doit être à l'écoute permanente des conducteurs **(directement ou par leur intermédiaire)** pour limiter au maximum les incertitudes résultant de l'application pratique des consignes, et ainsi limiter toute charge mentale supplémentaire.
Par exemple, le Conseil général des Bouches-du-Rhône, dans le cadre d'un groupe de travail associant la FNTV 13, a élaboré un document intitulé **«Fiches Réflexe»** à l'usage des conducteurs.
Différentes attitudes sont recommandées pour faire face aux situations difficiles les plus régulièrement rencontrées.

4.3 Volet *«receveur»* du métier

Lors des services réguliers **(urbains et interurbains)** et scolaires, le conducteur exerce généralement une activité de receveur ou de vérification des titres de transport.
Cette fonction accroît le risque d'émergence de situations conflictuelles avec certains usagers. De plus, les retards générés par l'accomplissement de cette tâche sont aussi de nature à accentuer l'irritabilité voire l'agressivité de certains passagers du véhicule.
A cet effet, le recours au paiement électronique **(monétique, etc.)** est à encourager pour limiter au strict minimum la circulation d'argent liquide à l'intérieur du véhicule.
Comme pour les services urbains, l'achat des billets directement au guichet de même que les formules d'abonnement peuvent être étendus aux services interurbains.
Enfin, la politique sociale de gratuité retenue par certains réseaux de transports urbains (AUBAGNE, GAP...) semble également apparaître comme une mesure préventive efficiente contre les incivilités, limitant ainsi le risque de RPS.

4.4 Equipement du véhicule

Les dispositifs de sécurité et de confort équipant les véhicules de transport en commun facilitent d'autant le travail du conducteur.
D'une manière générale, le confort général du véhicule agit aussi favorablement sur l'irritabilité des passagers.

Une grille listant des équipements de confort et de sécurité envisageables est donnée en Annexe 4.

4.5 Lieux d'aisance et de repos

Certains lieux **(gares routières notamment)** sont inadaptés ou ne répondent pas aux exigences réglementaires ni aux règles conventionnelles définies par la profession **(ex : accord national étendu du 18 avril 2002 dans le transport routier de voyageurs).**

Depuis la mise en service des réseaux urbains ou interurbains, les collectivités publiques et les professionnels des transports constatent une évolution croissante, année après année, des besoins en matière de déplacements **(accroissement du trafic et du nombre de voyageurs, augmentation de la taille des cars et des autobus).**

Parallèlement, les infrastructures ne suivent pas systématiquement cette évolution.
A cet égard, les conditions d'hygiène et de sécurité ne sont pas toujours satisfaisantes pour les salariés des transports comme pour les voyageurs.
Dans le transport urbain, les facilités sont souvent insuffisantes en bout de ligne **(ex : gare routière, etc.)** mais ce phénomène touche plus largement l'ensemble de la profession.

La mise en place des actions d'amélioration peut être suivie et faire l'objet d'un tableau de bord inspiré de la grille présentée en Annexe 5.

Devant l'impossibilité d'équiper les lignes interurbaines de locaux sociaux pour les conducteurs, la Régie Départementale des Transports des Bouches du Rhône **(RDT 13)** a négocié des accords locaux et édité un livret d'information sur la restauration, les sanitaires et les soins **(pharmacies).**

Le Guide des Conducteurs à la RDT 13

La RDT 13 a édité un livret à l'usage des conducteurs qui donne, en une quinzaine de lignes, des adresses de sanitaires accessibles, de lieux de restauration ainsi que des pharmacies.
Les sanitaires sont soit publics, soit privés et dans ce cas, l'accès gratuit a été négocié avec les occupants des lieux pour les conducteurs de la société. Tous les détails pour y accéder sont donnés dans le livret, adresse, digicode, local où demander la clef, horaires d'ouverture.
Pour la restauration, des avantages ont été obtenus avec certains établissements. A défaut, des indications sont données sur des zones où existent des possibilités de trouver des menus rapides et bon marché.
Pour chaque ligne un nom de pharmacie est mentionné, établissement dans lequel le conducteur est assuré d'y trouver le meilleur accueil.

5 MESURES D'ACCOMPAGNEMENT POUR LES CONDUCTEURS

Les conducteurs sont parfois victimes d'agressions physiques mais le plus souvent, ces professionnels déplorent être la cible d'incivilités.

En lien avec le comité d'entreprise et le CHSCT, ou à défaut les DP, l'entreprise doit consentir un effort conséquent en terme d'accompagnement de son personnel roulant, qui passe tout d'abord par l'élaboration d'un plan de formation adapté. Le but est de permettre aux salariés de mieux appréhender ces environnements et atmosphères de travail très particuliers, voire hostiles, et par-là même de mieux gérer ces situations génératrices de stress.

En outre, ces salariés devraient pouvoir bénéficier d'un accompagnement continu (cellule psychologique, groupe de parole) voire de mesures particulières en cas d'agression.

5.1 Formation des conducteurs

La formation des conducteurs est une priorité de la Convention Nationale d'Objectifs signée en 2010 entre la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM) et la Fédération Nationale du Transport de Voyageurs (FNTV).

Parmi les programmes de formation existants, on peut citer :

> la gestion des conflits et conduite à tenir en cas d'agression,
> la gestion du stress,
> la gestion des passagers handicapés,
> la formation «conduite apaisée»,
> les règles hygiéno-diététiques concernant l'hygiène alimentaire, le tabagisme, l'alcool et la sédentarité,
> l'information sur les addictions et le danger de l'utilisation de médicaments et de drogues,
> la formation aux premiers secours,
> la formation commerciale.

Il est également important que soient formés l'encadrement et les personnes (les primo-accompagnants) qui auront le premier contact avec les conducteurs victimes d'une agression.

5.2 Accompagnement personnalisé

Pour réduire les conséquences psychiques des incivilités voire des agressions subies, les conducteurs doivent pouvoir en parler pour évacuer un maximum de stress.

L'écoute attentive et disponible de l'encadrement de proximité est le premier niveau du dispositif pouvant être mis en place dans l'entreprise.

Pour les cas graves, l'entreprise peut proposer aux salariés concernés, un suivi psychologique exercé par des praticiens aguerris à la prise en charge de personnes victimes d'agression.

Enfin, d'autres moyens d'accompagnement peuvent être mis en place :

> des groupes de paroles formalisés, en particulier lorsque les conducteurs ont peu d'occasions de se rassembler,
> une aide personnalisée pour soulager la charge mentale qui pèse sur le salarié,
> la désignation de salariés «accompagnants-référents» formés à ce rôle.

Exemple d'assistance des Conducteurs : la Brigade Mobile d'Intervention de la ST2N

La BMI de la ST2N a été créée dans le cadre de la convention signée en 2000 pour améliorer la sécurité dans les transports urbains de l'agglomération de Nice.
En plus de sa mission de contrôle et de prévention des incivilités, la BMI assiste les conducteurs pour les problèmes de toute nature qu'ils sont susceptibles de rencontrer.
Cette entité est rattachée à l'exploitation, son responsable est également celui du pôle contrôle.
Elle compte une vingtaine d'agents, anciens conducteurs et contrôleurs, toujours habilités à la conduite de véhicules de Transports en commun et également habilités à dresser des procès verbaux pour des infractions à la circulation, surtout les stationnement gênant celle des bus.
Trois équipes de trois agents sont opérationnelles en permanence. En l'absence de demande particulière d'un conducteur, elles assurent une présence dissuasive et des missions de contrôle des titres de transport.
Elles interviennent indépendamment ou simultanément lorsqu'un conducteur signale un problème, incivilité ou accident de la route.
Le conducteur est pris en charge, et suivi le temps nécessaire. Il peut être simplement réconforté, emmené au siège pour rencontrer l'assistance sociale ou aux urgences d'une clinique qui a un accord de prise en charge immédiate avec la ST2N.
Dans ces cas, un agent de la BMI peut conduire le bus pour assurer la continuité du service jusqu'à ce qu'un autre conducteur soit disponible.
Les agents de la BMI gardent également le contact avec les conducteurs en arrêt de travail suite à une agression jusqu'à leur retour dans l'entreprise.

5.3 Polyvalence et changement d'affectation

La promotion interne étant relativement limitée dans l'activité du transport de personnes, il est important de faciliter les changements d'affectation à l'intérieur d'une entreprise ou d'un groupe. Ainsi une réflexion doit être conduite avec les représentants du personnel sur ces questions d'organisation du travail, même si l'entreprise est de petite taille et/ou exerce une mono-activité.

En lien avec le CHSCT ou les DP, les possibilités de changement de poste de travail, voire de mobilité interne pour les conducteurs agressés ou cible régulière d'incivilités, doivent être identifiées et proposées. A ce titre, diverses pistes peuvent être explorées comme le recours à la polyvalence et/ou à la pluri-activité (les transports périscolaires, le transport de personnes handicapées).

Sur ce point, la RDT 13 a mis en place de longue date un système d'attribution des tours, basé sur l'ancienneté, qui permet aux conducteurs de faire des choix à court ou long terme.

Le choix des tours à la RDT 13

La Régie des Transports des Bouches du Rhône assure quatre activités principales :

> transport urbain sur Aix en Provence,
> liaisons rapides Marseille-Aix, navettes aéroport,
> transport interurbain classique et scolaire,
> tourisme et transport à la demande.

Le dépôt principal est à Aix, trois autres sont répartis sur le département.
Chaque année, le planning des services pour les douze mois suivants est établi en détail.

En 2009, 110 tours ont été définis. Tous les chauffeurs qui le souhaitent, par ordre d'ancienneté, choisissent le tour encore libre qui leur convient le mieux.
Les autres conducteurs, dits en « ballotte », par choix ou par manque d'ancienneté, assurent des prestations non planifiées et des remplacements. Un système de primes leur procure des revenus supérieurs en échange d'une plus grande disponibilité.
Ce système qui est devenu une institution dans l'entreprise, permet une évolution de carrière à l'intérieur de la société et permet aussi à un conducteur qui supporte mal une tournée de changer de location ou de public facilement.

A Nice, la ST2N a, quant à elle, mis en place plusieurs dispositifs de changement temporaire pour prévenir la lassitude qu'engendre l'insécurité pour les conducteurs de bus ou la concentration pour les wattmen opérant sur les lignes de tram.

Changements temporaires d'activité à la ST2N

Pour les conducteurs intéressés, plusieurs postes temporaires ont été créés qui leur permettent d'exercer d'autres activités à temps partiel, de manière régulière mais sur de courtes périodes. Il s'agit des activités suivantes :

> Les moniteurs-tuteurs qui accompagnent les jeunes conducteurs et wattmen en début de carrière,

> Les responsables de ligne qui aident les huit agents de maîtrise à encadrer les 600 agents de conduite de l'entreprise. Ils participent à des enquêtes accidents, à des études sur des modifications ponctuelles de ligne,

> Les chefs-machinistes, qui ont une formation simplifiée d'agent de maîtrise et qui peuvent les remplacer pour des missions de plusieurs jours. Ils peuvent s'occuper par exemple de régulation, de modifications temporaires de ligne suite à des évènements politiques, sportifs ou culturels.

Toutes ces opportunités permettent aux conducteurs de casser la routine tout en ayant d'autres perspectives, de prendre plus de responsabilités et d'améliorer leur rémunération.

Plus de 15% des conducteurs participent à ces programmes qui n'entrent pas dans le cadre conventionnel des accords sur les évolutions de carrières basés essentiellement sur l'ancienneté.

Un exemple de grille listant les mesures d'accompagnement des conducteurs victimes d'accidents ou d'incivilités et permettant leur suivi est présenté en Annexe 6.

5.4 Réintégration des conducteurs dans l'entreprise

Après une longue période d'arrêt de travail résultant, le cas échéant, de violences externes, il est nécessaire d'anticiper et de préparer le retour du salarié dans l'entreprise par un accompagnement encadré et personnalisé.

En effet, le risque tend à perdurer dans ce domaine, les salariés retrouvent souvent les mêmes environnements et conditions de travail quand ils reprennent leur activité. Une victime peut être de nouveau confrontée, dans son véhicule, à l'auteur de l'agression à l'origine de son arrêt de travail.

Accompagnement des conducteurs : Le ré-accueil des salariés à la RMTT

La Régie Mixte des Transports Toulonnais (RMTT) a mis en place une procédure pour aider à la reprise du travail des salariés qui ont été arrêtés suite à un accident du travail ou une maladie de plus de trois semaines. Sont aussi concernés les salariés de retour après une longue absence pour raisons diverses ou ceux qui connaissent des arrêts de travail courts mais à répétition.
L'objectif est que le responsable hiérarchique et l'infirmière de l'entreprise examinent les conditions les plus propices à la reprise du travail et lèvent d'éventuels obstacles à la réintégration dans l'activité.
Les échanges peuvent porter sur des mesures de prévention, mais aussi le ressenti et les souhaits du salarié, l'information sur les changements d'organisation, de technologies.
La procédure de ré-accueil peut aussi déboucher sur une formation ou même une assistance psychologique par un cabinet spécialisé. L'aide d'une assistante sociale est proposée si le salarié rencontre des difficultés dans sa vie privée.

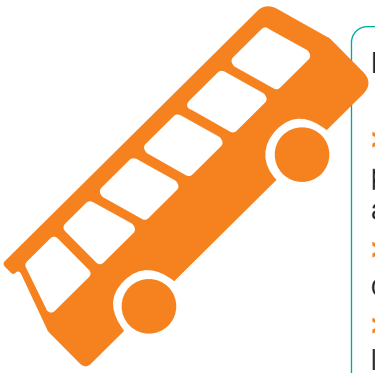
6 AIDES FINANCIERES de la Carsat Sud-Est

Diverses incitations financières sont disponibles auprès de la Carsat Sud-Est pour aider les entreprises relevant du régime général de la Sécurité Sociale à prévenir et à agir sur ces risques professionnels :

> des ristournes sur les taux de cotisation AT/MP,

> des Aides Financières Simplifiées (AFS) réservées aux TPE et des contrats de prévention destinés aux PME de certaines activités.

La Convention Nationale d'Objectifs conclue le 21 mai 2010 entre la CNAM et la FNTV (Fédération Nationale du Transport de Voyageurs) permet à la Carsat Sud-Est d'aider les entreprises de moins de 200 salariés de la profession à financer certains investissements visant à améliorer, **de façon exemplaire,** la sécurité et les conditions de travail de leurs salariés.



Parmi les priorités de cette convention, on peut citer :

> la sensibilisation et la formation continue à la prévention des risques liés à la conduite et au contact avec la clientèle,

> l'amélioration de l'organisation du travail dans et en dehors de l'entreprise,

> la réduction des risques liés à l'équipement et à l'entretien des véhicules.

Les contrats de prévention déclinés dans le cadre de cette convention peuvent être signés jusqu'en mai 2014, pour une durée de un à trois ans.

Conclusion

Les entreprises de services, dont le personnel est en contact avec le public, constatent que les relations avec leurs clients sont de plus en plus chargées d'agressivité, ce qui a comme effet une dégradation des conditions de travail des salariés.

La lutte contre les violences requiert l'adhésion des différents acteurs de l'entreprise et nécessite de mettre en place une démarche pérenne d'évaluation et de prévention de ces risques afin de mieux les maîtriser. La politique de prévention affichée par l'entreprise et élaborée conjointement avec les représentants du personnel est un préalable indispensable pour donner un cadre structurant aux actions qui seront mises en place. Il est par ailleurs essentiel de se doter d'une démarche systématique et dynamique d'analyse et de prévention des risques de violence dont les étapes relèvent dans leurs grandes lignes d'une démarche générale de prévention des risques psychosociaux.

Or ces actions doivent être menées alors que la profession est en pleine évolution.
En effet, les professionnels des transports doivent aussi réfléchir à la mise en place de nouveaux matériels (accueil de personnes à mobilité réduite, etc), à la valorisation de la profession, à l'émergence de nouveaux métiers et à l'aménagement des fins de carrières pour les seniors.
Les évolutions, les incertitudes sur le devenir du métier, les incivilités subies quotidiennement, sont des facteurs de stress qui pèsent sur les personnels du transport routier de voyageurs et du transport urbain. Il convient donc d'introduire des changements le plus amont possible en informant et impliquant les acteurs de l'entreprise.

En conclusion, la violence externe et sa prévention, pour agir sur la durée, appellent à combiner les trois niveaux de prévention :

> la prévention primaire, en agissant notamment sur l'environnement et l'organisation du travail,

> la prévention secondaire, en établissant des mesures d'intervention en cas de situation de violence et en formant les salariés à la gestion des situations conflictuelles,

> la prévention tertiaire, en prenant en charge et proposant aux victimes d'agression un accompagnement sur les plans médico-psychologique, médico-social, social et professionnel.

Annexes

PROPOSITION DE GRILLES D'EVALUATION

Annexe 1 : Situation générale de l'entreprise vis à vis des indicateurs de RPS

Secteur	Urbain	Lignes régulières	Scolaire	Transport occasionnel	Global	Données Groupe
Nombre de conducteurs à temps plein						
Nombre de conducteurs à temps partiel						
Nombre de contrôleurs						
Nombre d'accompagnateurs						
Nombre de lignes						
Pourcentage estimé de fraude						
Absentéisme maladie						
Pourcentage de salariés déclarant un sentiment de mal-être ou de souffrance qu'ils attribuent au travail						
Absentéisme AT (travail et trajet)						
Indice de fréquence AT-MP, (nb AT pour 1000 salariés)						
Nombre de jours d'arrêt total						
Absentéisme du lundi, du mercredi, du vendredi, pendant les vacances scolaires…..						
Nombre de salariés victimes de stress chronique, à déterminer par le médecin du travail en fonction des symptômes décelés.						

Annexe 2 : Traitement des incivilités/violences externes

Mesures/Actions	Aucune action	Actions ponctuelles	Actions engagées	Actions réalisées systématiquement
Classement des violences en rubriques				
Enregistrement des violences				
Statistiques sur les violences par secteur, ligne, conducteur, etc…				
Procédure d'action en fonction de la gravité de l'incivilité				
Signalement des violences aux forces de l'ordre				
Dépôt de plainte par l'entreprise suite aux violences				
Communication des enregistrements et statistiques des violences aux AOT				
Communication des enregistrements et statistiques des violences aux forces de l'ordre				
Communication des enregistrements et statistiques des violences à l'Education Nationale				
Communication des enregistrements et statistiques des violences aux collectivités locales				

Annexe 2 : Traitement des incivilités/violences externes

Annexe 3 : Suivi des partenariats

Partenaires potentiels	Aucun contact	Communication verbale ponctuelle	Rencontres épisodiques	Rencontres régulières formalisées	Actions conjointes permanentes
Autorité organisatrice					
Police nationale ou Gendarmerie					
Parquet c…					
Commune de …					
Commune de …					
Communauté de …					
Communauté de …					
Collège de …					
Lycée de …					
Police Municipale de …					

Annexe 3 : Suivi des partenariats

Annexe 4 : Equipement des véhicules

Type d'équipement	Non	Parfois	Prévu	Systématique	Commentaires
Radio pour communication avec l'exploitation					
Vidéo-protection					
Vitre escamotable de protection					
Système d'information des voyageurs					
Emetteur Wi-Fi					
Climatisation					
Equipement des véhicules en boîte de vitesses automatique					
Systèmes de freinage évolués					
Détecteurs de personnes à l'arrière des véhicules					
Détecteurs d'obstacles hauts					
Dispositifs d'alerte du conducteur en cas d'écart de trajectoire					
Mesures pour faciliter l'entretien de premier niveau fait par le conducteur (véhicule et dépôt)					

Annexe 5 : Amélioration générale des conditions de travail des conducteurs

Mesure	Objectif	Réalisé	Ecart	Commentaires
Réduction des contraintes pour l'encaissement				
Equipement des terminus, gares routières				
Négociations pour lieux de services (restauration, toilettes)				
Temps de régulation et révision des temps de parcours				

Annexe 5 : Amélioration générale des conditions de travail des conducteurs

Annexe 6 : Accompagnement du conducteur

Mesures	Non	Parfois	Prévu	Systématique	Commentaires
Ponctuelles suite à événement :					
Intervention d'une équipe de soutien en cas d'accident matériel					
Intervention et procédure en cas d'accident corporel					
Accompagnement à court terme suite à accident ou incivilité					
Accompagnement psychologique suite à accident ou incivilité					
Formations :					
Gestion de conflits					
Commerciale (relation aux clients)					
Gestion des incivilités					
Conduite apaisée ou rationnelle					
Accueil de passagers handicapés					
Formation des « primo-accompagnants »					
Divers :					
Procédure pour changement de tournée					
Dispositifs pour compléter les temps partiels non choisis					

// Pour nous contacter :

Par téléphone

3679 Service gratuit + prix appel

Sur place

Carsat Sud-Est Risques Professionnels
Centre de Documentation

Accueil entreprise sur rendez-vous
documentation.prevention@carsat-sudest.fr

35, rue George
13386 Marseille

Par internet

www.carsat-sudest.fr
espace entreprises

Par courrier

Carsat Sud-Est
Risques Professionnels
35, rue George
13386 Marseille cedex 20

Edition : Carsat Sud-Est - DT52 - Février 2021