

Déclaration conjointe de l'UITP et de l'ITF (version finale)

Recommandations pour combattre la violence et l'insécurité dans les transports publics urbains

Conformément au Protocole d'accord permettant l'élaboration de déclarations conjointes de l'ITF et de l'UITP, toute recommandation issue du dialogue social international doit être abordée dans le respect des législations et des pratiques nationales pertinentes, ainsi que des conventions collectives et locales.

Introduction

Les transports publics urbains représentent un mode de déplacement et de communication crucial dans les villes du monde entier, dont le service est assuré par plus de sept millions de travailleurs et travailleuses des transports employés par des milliers d'opérateurs de transport. Il est essentiel que cet important service soit assuré de manière fiable, fréquente, et avec un niveau élevé de qualité de service. Avant tout, il est indispensable qu'il soit fourni avec les niveaux les plus élevés possibles de sécurité pour les passagers, les employés et autres membres du public. Toutefois, étant donnés les facteurs sociaux et économiques caractérisant nos environnements urbains, bien trop souvent les employés des transports et même les passagers peuvent être victimes d'agressions physiques ou verbales ou d'autres comportements antisociaux importuns – par d'autres passagers ou simplement par d'autres membres du public.

Un autre sujet de préoccupation concerne les actes délibérés de vandalisme qui, dans le pire des cas, peuvent rendre les transports publics urbains très dangereux : le fait de lancer des briques ou autres objets solides contre des autobus ou trams en déplacement, de perturber l'équipement de signalisation ou autre équipement essentiel, le vol de câblage technique ou autre équipement essentiel, ce qui affecte la circulation et la sécurité en général, l'intrusion sur les lignes ferroviaires etc., ou, dans le cas de sièges tailladés, graffitis, fenêtres rayées etc. peuvent donner à l'environnement de transport public une apparence dégradée et engendrer une sensation désagréable et de manque de sécurité.

Même d'autres comportements antisociaux, tels que la fraude tarifaire, affaiblissent l'autonomie financière du système des transports.

Certaines travailleuses des transports sont également confrontées au harcèlement sexuel et à la violence, qui reposent sur l'inégalité entre les sexes et la discrimination. Les cas démontrés d'agressions et d'insultes de nature raciale contre des travailleurs des transports issus de minorités ethniques sont également très préoccupants. Les syndicats des transports ainsi que les employeurs doivent être vigilants et sensibles à ces problématiques car souvent les victimes hésitent à signaler ces agressions.

Cette déclaration conjointe de l'ITF et de l'UITP est d'abord une déclaration d'intention affirmant que les employeurs des sociétés de transports urbains représentées par l'UITP et les syndicats affiliés à l'ITF représentant les employés sont déterminés à œuvrer ensemble pour trouver des solutions pratiques permettant de résoudre ou du moins d'atténuer les effets de la violence et de l'insécurité sur les transports publics urbains, où que ce soit dans le monde.

C'est également une première série de recommandations pour que les employeurs et les syndicats des sociétés de transports urbains établissent et conviennent au travers de la négociation, y compris dans des conventions collectives, des procédures et des pratiques d'exploitation normalisées qui permettent non seulement de minimiser et de prévenir de tels actes de violence et d'insécurité, mais encore de prendre les mesures appropriées quand de tels actes de violence et d'insécurité se produisent.

Cette Déclaration conjointe de l'UITP et de l'ITF se fonde en grande partie sur l'Accord de dialogue social UITP-ETF sur l'insécurité et le sentiment d'insécurité signé à Naples en 2003. Cet outil a dégagé un

ensemble de recommandations très pratiques à l'intention des opérateurs et des syndicats des transports en Europe. Suite à la signature du Protocole d'accord ITF-UITP en 2014, il a été convenu d'examiner les Recommandations conjointes UITP-ETF et de tenter de proposer une version actualisée et améliorée des recommandations à un niveau international adéquat pour une mise en œuvre n'importe où dans le monde, autant que possible.

Déclaration conjointe de l'UITP et de l'ITF sur les Recommandations pour combattre la violence et l'insécurité dans les transports publics urbains

L'UITP, représentant les employeurs des sociétés de transports publics partout dans le monde et l'ITF, représentant les syndicats et leurs membres employés dans les transports publics urbains à travers le monde, déclarent conjointement par la présente qu'ils respecteront les deux droits fondamentaux suivants :

- a) Les employés des transports publics urbains, y compris ceux travaillant dans le secteur informel, qui travaillent pour assurer des moyens de transport public, ont le droit de travailler en toute sécurité et sans être victimes d'agressions ou de menaces d'agression, ou de toute autre forme de mauvais traitements ou de comportement antisocial qui pourrait compromettre leur sûreté et sécurité personnelles.
- b) deuxièmement, tous les citoyens ont le droit d'accéder à des services de transport public urbain sûrs et accessibles sans être victimes d'agressions ou de menaces d'agression ou ressentir un sentiment d'insécurité engendré par d'autres formes de mauvais traitements ou de comportement antisocial qui pourraient compromettre leur sûreté et sécurité personnelles.

L'UITP et l'ITF déclarent conjointement que la responsabilité quant aux droits fondamentaux ci-dessus mentionnés incombe de diverses façons aux acteurs suivants :

- i) Les partenaires sociaux au niveau de l'entreprise, c'est-à-dire les employeurs des sociétés de transport et les syndicats
- ii) Les autorités compétentes (autorités locales responsables des transports ; police ; système judiciaire)
- iii) Les usagers des transports et les citoyens en général.

A. Les partenaires sociaux au niveau de l'entreprise, c'est-à-dire les employeurs des sociétés de transport et les syndicats

L'UITP et l'ITF conviennent conjointement que c'est le dialogue entre les partenaires sociaux (employeurs des transports urbains et syndicats représentant les travailleurs) qui permettra de trouver les moyens les plus efficaces de combattre la violence, la menace de violence et autres formes de mauvais traitements, de comportement antisocial et de vandalisme, et ce sur la base des principes suivants :

- a) intérêt commun : aussi bien l'employeur que les syndicats représentant les travailleurs conviennent qu'il est dans l'intérêt des employés et de la bonne exploitation du système des transports publics de minimiser la violence et l'insécurité
- b) confiance et respect mutuel : aussi bien l'employeur que les syndicats représentant les travailleurs conviennent que la confiance et le respect mutuel sont essentiels pour assurer un dialogue constructif et fructueux pour combattre la violence et l'insécurité
- c) transparence : aussi bien l'employeur que les syndicats représentant les travailleurs conviennent que le partage d'informations ainsi que des communications ouvertes et honnêtes sont nécessaires afin d'œuvrer ensemble pour apporter des solutions

d) politique non culpabilisante : il est essentiel que les employés puissent signaler les incidents sans ressentir de méfiance ni surtout de crainte. Enquêter sur les causes profondes d'un incident est primordial, et non prendre le ou les employé(s) pour bouc émissaire.

Par conséquent, il est recommandé que, lorsque cela s'avère approprié, l'employeur des transports et le syndicat représentant les travailleurs négocient et signent des conventions collectives en tenant compte des éléments suivants :

- i) Conventions fondamentales de l'OIT (les normes internationales de travail)
- ii) Règlementations locales ou nationales en vigueur (la législation)
- iii) L'ampleur et l'importance des problèmes observés de violence, vandalisme, incivilités, vols et insécurité (les risques)
- iv) l'importance d'assurer la sécurité de l'emploi ainsi qu'un service de qualité aux usagers des transports publics (les objectifs)

L'ITF et l'UITP recommandent par conséquent comme bonne pratique avérée que les partenaires sociaux discutent et conviennent de ce qui suit :

Procédures de déclaration pour recueillir les informations

Il est indispensable d'avoir en place une procédure de déclaration simple, facile à utiliser, permettant aux employés de déclarer tout acte de violence, menace, mauvais traitements ou comportement qui suscite la peur ou l'insécurité. Il s'agit là de la première étape nécessaire pour évaluer la nature et l'ampleur du problème.

Les partenaires sociaux doivent convenir que le système de déclaration et recueil d'informations est :

Simple d'utilisation : il doit être possible pour tous les opérateurs de l'utiliser, indépendamment du niveau de leur formation initiale ;

Performant : il doit faciliter l'enregistrement et la catégorisation des événements/incidents à partir desquels des informations précises peuvent être rassemblées et facilement accessibles pour que la nature des problèmes puisse être identifiée ;

Acceptable : les informations recueillies ne doivent pas avoir d'autres fins que de restaurer la sécurité et le sentiment de sécurité (tout en garantissant la confidentialité des informations recueillies) d'une part, et être financièrement acceptables par les entreprises d'autre part ;

De confiance : les employés doivent avoir confiance dans le système, c'est-à-dire que leur déclaration d'incidents/événements est bien prise au sérieux et fait l'objet d'une enquête et d'un enregistrement, tandis que l'employeur doit pouvoir être sûr que les rapports d'incidents et d'événements sont honnêtes, détaillés et précis, et que tous les incidents sont signalés par le personnel.

Action suite aux rapports et aux informations recueillies

Il est recommandé que l'employeur et le syndicat représentant les travailleurs se réunissent pour analyser ensemble les données soumises par les chercheurs et discuter des déclarations d'incidents et de informations recueillies :

- a) dans les plus brefs délais dans le cas d'un incident/acte de violence grave
- b) à une fréquence appropriée pour passer en revue et examiner les informations recueillies et les rapports (ou leur analyse).

Il est en outre vivement recommandé que chaque site, à savoir les dépôts, bureaux, gares, etc. soit couvert par un Programme de prévention de la violence, qui dans l'idéal serait élaboré au cours de négociations entre l'employeur et le syndicat. Ceci constituerait une affirmation claire que la violence contre le personnel ne sera pas tolérée, et devrait inclure des mesures pratiques adaptées à ce site pour combattre la violence, y compris des recommandations sur les pratiques de travail sûres, etc.

L'objectif d'un tel dialogue devrait être de trouver et de mettre en œuvre des procédures appropriées et/ou des méthodes opérationnelles qui minimisent le risque de récurrence de tels événements/incidents. Ceci comprendra probablement un ou plusieurs des sujets suivants :

Organisation du service

- i) L'examen des niveaux déclarés d'incidents/événements par heure et lieu peut, si des problèmes surviennent, suggérer des mesures correctrices appropriées, telles que la modification de l'heure de relève du personnel, la réduction de l'attente à des points de terminus spécifiques, etc.
- ii) La suspension temporaire ou déviation du service dans les cas où, d'un commun accord entre l'employeur et le syndicat, l'exploitation du service est considérée comme trop dangereuse jusqu'à ce que le problème soit résolu.
- iii) Étant donné qu'il est clair que de nombreuses agressions contre le personnel se produisent suite à des a) différends concernant les tarifs des billets b) vols d'espèces, les employeurs et les syndicats devraient convenir par la négociation collective de systèmes et procédures qui s'efforcent de minimiser/réduire les menaces de violences dans ces cas.

Technologie et conception

- i) Installation et entretien d'outils de communication adéquats et modernes pour les différents groupes de personnel (embarqué, rondes, etc.) pour assurer la communication entre le personnel opérationnel et l'employeur/superviseur.
- ii) Mesures de surveillance, systèmes d'alarme discrets installés aussi bien dans les zones stationnaires qu'en mouvement, y compris nouvelles technologies telles que caméras infrarouges et thermiques pour détecter les intrusions.
- iii) Aménagement des postes de travail, par ex. cabine de conduite protégée, éclairage sur les lieux appartenant à l'employeur, notamment dans les endroits où le personnel est vulnérable, par ex. autour des réfectoires, dépôts, etc., et aussi là où les passagers peuvent se sentir vulnérables.
- iv) Gares, arrêts, voies d'accès, véhicules, etc., conçus de telle manière à produire un effet dissuasif et réduire la possibilité de comportement indésirable, ou réaliser des synergies permettant d'atteindre ce même résultat.
- v) Utilisation de matériaux spécifiques qui ont de manière avérée minimisé le risque de détournement de matériel.
- vi) Faciliter la participation des travailleurs des transports publics à l'amélioration des normes de sécurité en utilisant les nouvelles technologies de communication pour communiquer les informations en temps opportun en cas de comportement indésirable de tout type et indépendamment de sa gravité, permettant ainsi de déterminer avec précision le lieu et l'heure des incidents.

Ressources humaines

- i) Médiation : par ex. traiter de manière appropriée et délicate les employés victimes d'actes de violence etc., notamment en cas d'impact psychologique
- ii) Ressources spécialisées : renforcer les compétences des personnes traitant des incidents et les analysant, et développer des solutions appropriées (experts en sécurité avec expérience opérationnelle)
- iii) Communication, par ex. information/avis au personnel, messages radio etc. ; disponibilité des superviseurs et personnel d'encadrement, notamment en dehors des heures habituelles de

bureau ; connaissance des procédures à suivre, des numéros de contact en cas d'urgence etc. ; communication d'informations pertinentes par l'employeur ou les syndicats aux employés ; les procédures et numéros d'urgence devraient également être communiqués au personnel des gares et au personnel embarqué.

iv) Promotion dans le monde extérieur du respect pour le système de transport, au travers de mesures convenues en coordination avec le système éducatif et les médias sociaux (médias et réseaux sociaux modernes) ; programmes continus de sensibilisation ; recommandations aux familles ou groupes sociaux sur le fondement d'un bon comportement social.

v) Formation : par ex. former le personnel opérationnel aux procédures visant à améliorer leur sécurité ; formation du personnel d'encadrement sur la réaction appropriée en cas d'incidents, etc.

vi) Campagnes d'information, d'éducation et de sensibilisation (internes et continues) mises en œuvre par les opérateurs et les syndicats.

vii) Organisation du personnel, par ex. composition et positionnement approprié des rondes.

Rétablissement

Des systèmes appropriés devraient être mis en place pour aider au bon rétablissement des employés souffrant de répercussions physiques et/ou psychologiques d'actes de violence ou de menaces graves de violence / menaces, etc. Ceci peut inclure : accompagnement psychologique professionnel ; mécanismes syndical et patronal de soutien ; possibilités d'un retour au travail progressif ; protection des revenus, etc.

Trouver le bon équilibre pour prévenir les incidents/réagir face aux incidents

Les partenaires sociaux au sein de l'entreprise doivent chercher à assurer un équilibre approprié entre les dispositifs technologiques, les procédures et le facteur humain. Les deux premiers éléments doivent être au service du troisième pour améliorer la qualité du travail.

Leurs objectifs doivent également inclure une philosophie de la participation et une conduite proactive qui accorde la priorité aux mesures d'anticipation (prévoyance et prévention) plutôt qu'à la simple protection et réaction.

Tout transfert de bonnes pratiques doit tenir compte de la taille des villes et des entreprises ainsi que de la nature et de l'étendue du problème. En d'autres termes, la solution doit être adaptée au risque mesuré. Par exemple, il est peu vraisemblable que l'installation d'une cabine de conduite protégée dans tous les bus dans une ville où des actes graves de violence sont fréquents soit la solution appropriée dans une zone rurale calme et pacifique qui n'a pas été marquée par des agressions violentes par le passé.

Dialogue avec les autorités civiles : Autorités locales, médias, police et système judiciaire

Des conventions collectives dans les sociétés de transports sont essentielles au développement d'un dialogue civil avec les autorités appropriées et les agences qui assument aussi certaines responsabilités.

a. **Avec les autorités légitimes**, par ex. autorités locales, autorité chargée des transports publics, etc.

Financement de travaux d'aménagement dans les espaces publics qui ont un impact, par ex. meilleur éclairage et/ou vidéo surveillance dans les gares routières et aux arrêts de bus ; sécurité intégrée à la conception des points de terminus, par ex. éclairage, enlèvement de buissons où des agresseurs pourraient se dissimuler, etc.

b. **Avec la police et les autorités judiciaires**

i) Une réponse rapide et efficace aux incidents est nécessaire et la police doit accepter que la criminalité dans les transports publics, y compris les comportements antisociaux, exige l'intervention de la police.

ii) Surveillance et présence policières accrues sur des lieux et à des heures où des problèmes sont avérés.

iii) Condamnation et imposition de peines aux délinquants, ce qui par définition relève de la compétence de la police et des institutions de justice. La sanction imposée pour actes criminels devrait être « proportionnée » et reposer sur les trois objectifs suivants : ne pas donner aux victimes un sentiment d'abandon ; ne pas donner aux auteurs de ces actes le sentiment d'être victimes d'une injustice sociale ; redonner aux auteurs un sentiment de responsabilité civique et ainsi prévenir le risque de récidive.

c. **Avec les associations, les usagers des transports publics, les ONG** et tous les autres représentants de la société civile assumant des responsabilités notamment en termes de : soutien public si nécessaire pour les employés des transports et la pérennité de systèmes de transports publics efficaces et sûrs ; organisations locales concernées par l'éducation et la supervision, par ex. des jeunes.

d. Avec les médias locaux

Une utilisation judicieuse des médias locaux peut encourager le soutien public pour réduire la violence et l'insécurité tout en minimisant le risque « d'imitation » des incidents.

Encourager la participation et l'implication d'autres acteurs assumant une responsabilité en termes de respect des droits fondamentaux

Les deux autres acteurs responsables du respect des droits fondamentaux qui ont été identifiés au début de cette déclaration conjointe de l'UITP et de l'ITF – à savoir les autorités publiques responsables des transports et de la sécurité publique, et les usagers des transports au travers d'associations locales et générales – doivent également jouer un rôle dans le développement de systèmes de sécurité publique qui complètement véritablement les mesures introduites par les opérateurs et les travailleurs des transports publics, et en général encouragent une conduite responsable chez ceux qui bénéficient du système de transport.

Conclusion

Pour assurer une réponse véritablement efficace à la violence et à l'insécurité dans les transports publics urbains, il est vivement recommandé que les partenaires sociaux composés de l'employeur et du syndicat – notamment sur la base de conventions collectives signées entre eux sur ces sujets – nouent un dialogue avec les autorités civiles et publiques et veillent à ce que soit créé un réseau coordonné et efficace de soutien et d'action reliées (y compris financés par des fonds public le cas échéant) conçu pour rendre nos transports publics urbains sûrs pour les employés et pour les passagers. Ce n'est que si toutes les agences coopèrent pour garantir la sécurité et la sûreté aussi bien des employés que des passagers que nous pourrions obtenir un système de transports publics sûr, efficace et fiable, qui attire les citoyens et qui puisse remplir sa fonction, qui est d'assurer un transport sûr et durable pour le bien-être de l'environnement urbain et de tous ceux qui y habitent.