



Prévenir les risques de violence dans les transports de voyageurs

Incivilités, insultes, menaces, agressions : les violences prennent des formes diverses et peuvent être à l'origine d'atteintes à la santé physique ou mentale (stress post-traumatique, anxiété, dépression) des conducteurs, des contrôleurs ou du personnel d'accueil.

+ Analysez les situations d'exposition à la violence et les incidents, même mineurs

- Élaborez avec les salariés un formulaire d'enregistrement des événements violents, intégrant une typologie afin d'assurer un suivi.
- Définissez des indicateurs critiques par ligne (nombre d'évènements, d'accidents du travail, d'arrêts maladie, etc.).
- Enregistrez tous les incidents, difficultés et dysfonctionnements, mêmes mineurs, rencontrés durant la tournée.
- Procédez à des enquêtes et recensez les éléments générateurs : contrôle du titre de transport, retard sur les horaires, conditions de circulation, nombre de bus aux heures de pointe, temps de parcours, etc.

+ Intervenez en amont sur les causes des incivilités et des actes violents

- Traitez les éléments générateurs identifiés : adaptez les horaires aux besoins, informez les usagers des limites des prestations proposées, utilisez une signalétique claire et appropriée dans les stations et les véhicules, etc.



- Communiquez auprès des usagers pour les sensibiliser aux métiers du secteur et à leurs contraintes.
- Affectez un binôme expérimenté aux nouveaux conducteurs pour transmettre les bonnes pratiques.
- Réunissez les partenaires concernés (police ou gendarmerie, Autorité organisatrice de la mobilité, etc.) afin d'établir les principes d'une politique de sécurité préventive.

⊕ Limitez les risques de passage à l'acte et assurez la protection des salariés

- Équipez les véhicules de systèmes de vidéo ou de radiosurveillance et informez-en les usagers.
- Sécurisez les espaces de travail en équipant la cabine du conducteur de système anti-agression : système d'appel d'urgence, écrans protecteurs, barres d'éloignement, etc.
- Limitez au strict minimum la circulation d'argent liquide à l'intérieur du véhicule.
- Prévoyez systématiquement un accompagnateur sur les trajets identifiés à risque (ligne « sensible », événement avec flux important de passagers à gérer, etc.).
- Affichez dans les véhicules et aux guichets les sanctions encourues par les usagers en cas d'incivilités.
- Formez les conducteurs à la gestion des conflits et aux conduites à tenir en cas d'agression.
- À la suite d'un passage à l'acte, veillez à accompagner tous les salariés qui le souhaitent (victimes et collègues) : définissez les procédures à mettre en œuvre en cas de violence, organisez les dispositifs d'aide aux victimes et portez ces procédures à la connaissance des salariés.



POUR ALLER PLUS LOIN

Document INRS disponible sur www.inrs.fr :

- Travailler en contact avec le public. Quelles actions contre les violences ? ED 6201

Document Carsat Sud-Est disponible sur www.carsat-sudest.fr :

- Les violences externes dans les transports de voyageurs, DT 52

Sites web : www.inrs.fr
www.ameli.fr