



Synthèse de l'Atelier de la gare n°4 « La gare : lieu d'ordre et de discipline »

Le quatrième Atelier de la Gare saison 2 s'est tenu le 18 mai 2011 au siège de Gares & Connexions, 16 avenue d'Ivry 75013 Paris, sur le thème :

« La gare : lieu d'ordre et de discipline »

Les intervenants étaient :

- Elisabeth Lulin, Directrice de Paradigmes et caetera, société de conseil en prospective et innovation,
- François Bonnet, Professeur Assistant au département de sociologie de l'Université d'Amsterdam,
- Juan Ayrault Perez, Architecte, Directeur des projets de gares à ADIF (infrastructures ferroviaires espagnoles),
- Serge Onfroy, Responsable du département Défense et Expertise à la Direction de la Sûreté de SNCF.

Julien Damon, sociologue, professeur associé à Science Po, a animé cet atelier.

Après avoir excusé l'absence de Juan Ayrault Pérez, Sophie Boissard, Directrice générale de Gares & Connexions, ouvre cette séance qu'elle place sous un angle plus sociologique.

Julien Damon présente les intervenants.

Elisabeth Lulin commente les résultats d'une étude de prospective de 2010 sur les incivilités et la délinquance à SNCF. Deux classifications permettent de distinguer les incivilités et la délinquance. La première, en termes de gravité : la délinquance relève d'une qualification pénale, la seconde définit les incivilités comme des comportements fautifs en rapport avec le service. Ce constat génère deux approches : les incivilités sont un problème de sécurité qui requiert un traitement traditionnel (la surveillance) ou elles sont structurelles et nécessitent alors une démarche qualité (une réingénierie des processus). Si le





public remarque une augmentation des incivilités, il faut cependant considérer trois interprétations différentes :

- La société est devenue plus violente, les rapports sociaux se sont dégradés.
- L'automatisation du service impose une normalisation des comportements et donc une tolérance moindre à l'écart de conduite.
- La désacralisation des lieux publics et institutionnels entraîne des agissements qui avant étaient réservés à l'espace privé.

Ces interprétations divergentes vont dicter des stratégies de réponse également divergentes. Quatre scénarios de risque à évaluer sous deux angles, la fréquence et l'intensité, ressortent de cette étude.

1. L'accroissement des flux et la réduction des délais provoqueront plus fréquemment de grands débordements de passagers.
2. La gare en raison de sa théâtralité, de son identité symbolique facilitera l'expression des protestations et deviendra de plus en plus un lieu de manifestations (sit-in, happenings).
3. L'ouverture à la concurrence qui menace l'identité de l'entreprise peut donner lieu à des incivilités internes.
4. Des cyberattaques sur le site marchand, sur les systèmes d'aiguillage, de billetterie et d'affichage sont concevables.

Augmenter la surveillance reste une réponse quantitative mais il existe aussi des réponses qualitatives et alternatives :

1. Le contrôle social (le citizen's watch) s'appuie sur la responsabilisation des usagers qui regroupés en associations peuvent exercer une veille en temps réel.
2. La segmentation des niveaux de sécurité consiste à délimiter en gare des espaces plus sûrs, plus propres, plus confortables.
3. Les stratégies de partenariat avec les associations locales reviennent à négocier la paix avec les auteurs d'incivilités.
4. Le tout technologique comme outil de prévention et de contrôle : caméras de surveillance, portiques de détection transforment la gare en aéroport.

Pour conclure, le choix se situe entre la gare lieu ouvert ou la gare lieu fermé.





Avant de donner la parole à François Bonnet, Julien Damon renvoie à la publication du CIC du Centre Georges Pompidou : *Le temps des Gares*.

Pour traiter du contrôle de la délinquance et du rôle des acteurs de la sécurité dans les gares, François Bonnet mentionne deux études personnelles : l'une concerne la gare de Milano Centrale, l'autre celle de Lyon Part Dieu. La gare s'appréhende sous différents aspects :

- En tant que lieu d'agrégation et de dispersion des voyageurs, elle s'expose à des mouvements de foule.
- En tant qu'espace commercial, elle génère sa propre délinquance.
- En tant qu'espace public dans une ville.
- En tant qu'espace stratégique pour les états car elle permet le contrôle des populations.

Les enjeux et les acteurs de sécurité sont donc multiples. Dans les gares SNCF, les mairies, les associations de commerçants sont commanditaires de sécurité. Les polices nationale, municipale, ferroviaire (la Surveillance Générale ou Suge), les agents privés payés par les commerçants sont prestataires de sécurité. Mais l'Etat et SNCF ne conçoivent pas la sécurité de la même façon. L'Etat garantit le principe de souveraineté sur le



territoire contre le terrorisme, l'immigration clandestine, les différents trafics ... SNCF défend le principe de rentabilité économique qui est tributaire de la satisfaction des voyageurs. Leur fonctionnement sécuritaire, l'évaluation de leurs résultats, leur codification respective, leur qualification du délit sont donc différentes. Si pour la police nationale un marginal ne représente pas une infraction, pour SNCF il déprécie l'image de la gare. Pour traiter le problème de l'errance en gare, SNCF a recours à d'autres prestataires privés : les associations caritatives qui font du travail social et de la sécurité auprès des marginaux. Pour conclure, François Bonnet privilégie une politique de sécurité innovante et efficace conçue à travers des partenariats réels entre acteurs privés et plaide pour une police de proximité intelligente.

Serge Onfroy considère plusieurs critères pour déterminer le niveau de sûreté d'une gare :

- Son environnement : secteur commercial ou parkings ou zone de transports en commun.
- Le type de desserte : gare de passage ou terminus ou gare intermédiaire de grande couronne qui fait rupture





de séquence et facilite le déplacement de délinquance.

- L'activité de la gare : la clientèle n'est pas la même en nocturne quotidien et en fin de semaine.
- La conception de la gare : son nombre d'accès, sa transparence, son éclairage et ses couleurs, son mobilier, le choix des matériaux. Tous ces facteurs sont à étudier afin d'éviter les dégradations ou les commissions d'actes.
- La nature des commerces : certains commerces génèrent une forme de délinquance particulière.
- La suppression des consignes a accru la sûreté.

Comment donc concilier le transport de masse avec une organisation sécurisée? Serge Onfroy avance une réponse : profiter des rénovations en cours pour améliorer le niveau de sûreté avec des moyens physiques et technologiques (vidéosurveillance) et rappelle que le personnel participe à la sûreté, que la Suge compte 2400 agents qualifiés, assermentés et agréés, que Sncf consacre 1 million d'euros par jour pour la sécurité de ses usagers. Serge Onfroy conclut en annonçant qu'en Ile-de-France le 3117, un numéro de téléphone spécifique, permet au voyageur de signaler tout problème.

Julien Damon invite Michel Perol, Directeur général de Relay, à s'exprimer sur le sujet. Michel Perol note qu'il n'y a pas d'aggravation de la situation sur les vingt dernières années et que les difficultés se rencontrent en banlieue.

Jacques Picard, Conseiller régional d'Ile-de-France et secrétaire de la Commission des Transports, insiste sur le fait que c'est la présence humaine qui est garante du maintien des gares en espace public, séduisant, sécurisé et non la vidéosurveillance.

Sophie Boissard répond que la vidéosurveillance est dédiée au personnel afin de vérifier le bon fonctionnement des équipements et que cet apport s'avère indispensable. Quant à la gare comme aéroport, cette option est impensable compte tenu de l'ampleur des flux à gérer.

Serge Onfroy précise que la mise en place de la vidéosurveillance n'a entraîné aucune suppression de poste et ajoute qu'elle a trois fonctions :

- L'exploitation d'une gare c'est-à-dire son bon fonctionnement et en particulier celui des bornes d'appel de secours.
- La gestion des flux en cas de difficulté.





- La sûreté avec la surveillance des accès et la prévention grâce à des signalements mieux réalisés.

Marion Bertrand, Chargée de mission de la Communauté urbaine du Grand Nancy, estime que l'ordre et la discipline doivent d'abord exister dans le fait du transport en respectant la ponctualité.

Elisabeth Lulin préconise une réingénierie des processus comme une application iPhone pour prévenir du retard d'un train. De plus, cette information participe à la prévention des incivilités.

Etienne Riot, élève de l'Ecole nationale des Ponts & Chaussées, demande si SNCF pourrait accorder à la concurrence une exclusivité d'espace en gare ou de filtrage des quais.



Elisabeth Lulin pense qu'en termes de marketing cette situation est envisageable et que des opérateurs se positionnent sur un créneau premium.

Serge Onfroy confirme ce propos et admet que ce sera à l'opérateur de décider du niveau de sûreté de son train.

Sophie Boissard ajoute que SNCF met déjà à la disposition des voyageurs des espaces privés et que les contrôles à l'embarquement dépendront de la gestion des flux.

François Hicter, Directeur de la gare du Nord, s'interroge sur la valeur du sentiment d'insécurité et se demande pourquoi la présence policière en gare est rassurante pour certains et anxiogène pour d'autres.

François Bonnet précise que ce sentiment dépend du vécu personnel et de l'orientation politique.

Elisabeth Lulin explique que la perception d'un espace contrôlé, c'est-à-dire propre, éclairé, avec une présence humaine produit un sentiment de confiance.

Julien Damon souligne que l'explosion des mobilités augmente la probabilité de mauvaises rencontres.



A une question de Gilles Bétis, Thalès Security,

Elisabeth Lulin répond que le citizen's watch ne fonctionne que si les voyageurs se connaissent et effectuent un trajet régulier et récurrent ce qui autorise une appropriation de l'espace.



Sandrine Garnier, journaliste à Mobilettrre, aimerait savoir à qui incombe la sécurité des alentours d'une gare.

Gilles Onfroy explique que les CSPD (Conseil de Sécurité et de Prévention de la Délinquance institué à la demande du maire) qui regroupent des représentants de la municipalité, de l'Etat, de l'Education nationale, des opérateurs de transport et des associations de quartier sont les plus qualifiés pour contribuer à une réappropriation du territoire.

Après un rappel sur l'histoire de la police ferroviaire, Georges Ribeill, Directeur de recherche à l'Ecole nationale des Ponts & Chaussées, déplore l'absence de visibilité des agents de SNCF.

Gilles Onfroy indique que tous les agents en contact avec le public doivent porter une tenue.

Sophie Boissard précise qu'un gilet rouge permet de visualiser la présence de ces agents.

François Hicter ajoute qu'un contact direct avec la clientèle désamorce l'agressivité.

François Bonnet rappelle qu'avec l'augmentation de la délinquance dans les années 90, la Suge s'est reconvertie et est passée d'une mission de surveillance des salariés à une mission de protection des salariés et des voyageurs.

Lionel Favier, membre de l'Association des Usagers des Transports IDF, maintient le principe des gares ouvertes et souhaiterait évaluer l'impact des problèmes de sécurité sur la conception architecturale des gares.

Michel Micheau, professeur d'urbanisme, estime que la covisibilité sociale diminue le sentiment d'insécurité et demande comment intégrer les communicants dont la presse dans ces questions de sécurité.



Caroline de Jessey, Directrice de la Communication de Gares & Connexions, répond que la communication de crise est prise en charge par la Direction de la Communication de SNCF.

François Bonnet émet des réserves sur la validité de la surveillance informelle et soutient l'idée d'une formalisation de la sécurité, de sa professionnalisation.

Elisabeth Lulin pense que les progrès technologiques faciliteront les contrôles sécuritaires.

François Bonnet remet en cause l'efficacité de la vidéosurveillance en gare et remarque que le secteur privé en détourne ses usages.

Gilles Onfroy distingue la sûreté en gare et dans les trains et souligne la double problématique relative à l'efficacité des dispositifs de sécurité et au taux de fiabilité des alarmes. Si le contrôle dans les aéroports est possible, il reste plus complexe en gare.

Pour conclure, Julien Damon retient trois expressions plutôt paradoxales :



Les Ateliers de la Gare

- La gare comme équipement urbain serait à la fois désacralisée et théâtralisée.
- La gare comme équipement de mobilité permet l'agrégation des voyageurs et des clients et en même temps la connexion des délinquants.
- La gare comme équipement de sécurité doit concilier la coproduction et la dispersion entre les différents opérateurs ce qui requiert une bonne orchestration.

