



## Évaluer l'impact d'actions de prévention et sécurité L'exemple du CLS-Transports en commun de l'agglomération grenobloise

Face au constat d'une augmentation de la délinquance, des comportements dits incivils et du sentiment d'insécurité qui n'épargne pas les transports en commun, un CLS spécifique est signé dans l'agglomération grenobloise en juin 1998. Les objectifs sont entre autres de développer le dialogue et la médiation, renforcer la présence sur le réseau et anticiper les incidents. Régine Poulet, responsable prévention-sécurité à la Semitag (société qui gère le réseau de transports en commun de l'agglomération), présente la démarche d'évaluation menée en 2002 par un cabinet extérieur, évaluation qui porte sur l'impact des actions et permet donc des réorientations et le lancement de nouvelles actions.

Le **CONTRAT** original a été signé avec la préfecture de l'Isère pour la police et la gendarmerie, le parquet, le SMTC, notre autorité organisatrice, la Métro et la Semitag, puis en 1999 avec l'inspection académique. Nous n'avions pas précisé à l'époque la démarche d'évaluation. Les objectifs étaient d'ailleurs définis de manière assez générale, ce qui ne nous a pas empêchés durant les quatre années de ce partenariat d'engager de nouvelles actions et de nous doter de nouveaux outils. Un point qui est d'ailleurs salué dans le rapport d'évaluation qui relève que le CLS-TC « est un bon outil opérationnel et qu'il a engendré des coopérations fortes entre les services de l'État, l'autorité judiciaire et la Semitag ». Cela étant, après plus de trois ans de fonctionnement, la plupart des objectifs avaient donné lieu à réalisation et il nous semblait important d'en dresser le bilan, de faire en sorte que les résultats obtenus perdurent. Le partenariat bien qu'installé n'est jamais acquis et nous souhaitons le redynamiser autour d'objectifs forts

et partagés. Et puis l'enquête sur le sentiment de sécurité de la clientèle datait de 1996, l'évaluation était aussi l'occasion de refaire le point : en 2002 plus de 90 % de la clientèle se sentait en sécurité contre 55 % en 1996.

### UNE DÉMARCHE PARTICIPATIVE

Tous les acteurs du CLS-TC ont été entendus par l'évaluateur, par le biais d'interviews approfondis ou plus largement d'enquêtes diligentes auprès des personnels de terrain. Les clients et les jeunes bénéficiaires d'actions de prévention ont également été sollicités par questionnaire. Cela a conduit chacun à s'interroger, à enrichir la réflexion de son expérience, de ses préoccupations, et à faire des propositions. In fine, les pistes d'amélioration ont été discutées en comité de suivi du CLS et ont abouti à l'avenant que nous avons signé en décembre 2002. La démarche était donc participative ; elle était aussi très concrètement tournée sur les dispositifs et actions que nous avons mis en place. Nous voulions en connaître l'impact tant sur la sécurité réelle que sur le sentiment de sécurité (vidéosurveillance embarquée, montée à l'avant, actions de prévention dans les établissements scolaires...).

### DE NOUVELLES ACTIONS

Quinze fiches-actions ont été rédigées suite à l'évaluation et à ce jour neuf sont enclenchées.

S'agissant de la présence de la police nationale, on constate qu'il est difficile de porter l'effectif du « groupe d'appui-transports » (GAT) au niveau des engagements initiaux. Tandis que les effectifs s'effritent, cette unité de police dédiée aux transports en commun est très largement plébiscitée par les clients (76 %) et les professionnels (96 %), et

les interviewés s'accordent à réclamer davantage de présence. La gendarmerie assure également des missions dédiées aux transports en commun deux jours par semaine. Aussi, une des actions vise-t-elle la mise en place d'une « procédure d'engagement de la police et de la gendarmerie en termes de présence, d'effectifs, et de doctrine d'emploi ». Parallèlement le partenariat avec les polices municipales prend forme et une réflexion est engagée (fiche-action) pour la création d'une police municipale d'agglomération.

Au titre des actions en cours, on peut citer les « groupes témoins d'usagers », l'aide aux victimes en direction des usagers, le guide thématique juridique et technique (police, gendarmerie, Semitag), et la réalisation d'un système d'information géographique partagé. Outil d'aide à la décision, ce SIG permettra de mieux appréhender et localiser les incidents sur une carte du réseau. Il assure donc une lisibilité pour tous les partenaires, et permettra des analyses spécifiques fines (selon les lignes, segments de lignes, arrêts, types de comportements, créneaux horaires,) et d'autres recoupements. Testé sur le second semestre 2003 avec la police et la gendarmerie, il devrait être opérationnel début 2004. Il pourra également fournir des informations utiles aux acteurs de la prévention-sécurité des différentes communes.

On continue d'avancer ensemble, ce qui est plutôt approprié pour les transports en commun ! Un premier bilan sera présenté à la fin de l'année en comité de pilotage (instance politique et stratégique du CLS investie d'un pouvoir d'orientation), ainsi qu'aux représentants syndicaux de l'entreprise. ■

Régine **POULET**