

DOSSIER DE PRESSE

Cap sur la sécurité et la prévention sur le réseau kar'ouest

MERCREDI 12 JUILLET 2017

Contacts presse :

SEMTO :

Georges Payet Directeur Marketing 0692 32 33 30

Joseph Payet Directeur Général 0692

TCO : Hélène Cheynet Directrice Communication 0692 23 59 89

COMMUNIQUÉ

Le réseau kar'ouest met tout en œuvre pour lutter contre les incivilités

Les usagers de la gare routière de Saint-Paul ont été surpris ce mercredi après-midi par une grosse opération de médiation et de contrôle, menée sur le réseau kar'ouest par la SEMTO, Transdev Services Réunion et les forces de l'ordre. Cette opération coup de poing vient illustrer et compléter les nombreuses actions mises en place depuis quelques mois dans les transports publics kar'ouest pour lutter contre les incivilités et la fraude.

Cela fait 20 ans que la SEMTO a en charge la gestion et l'exploitation de la gare routière de Saint-Paul, qui accueille chaque jour quelque 10 000 usagers des transports publics. Chaque année, ce sont plus **de 2 millions de voyageurs** qui transitent par ce site, le plaçant au 2^{ème} rang en termes de fréquentation après Saint-Denis. Cette forte affluence et son positionnement au cœur du centre ville font que ce site est de plus en plus le lieu de regroupement de personnes mal intentionnées qui commettent parfois des délits (bagarres, rackets, trafics).

Des caméras pour se sentir en sécurité

Pour stopper ce phénomène, la SEMTO a installé une quinzaine de **caméras de vidéo-protection pour mieux garantir la sécurité des usagers et du personnel travaillant sur la gare**. Ces caméras seront reliées à une salle de contrôle gérée à distance par Transdev Services Réunion 24h/24.

L'objectif est de dissuader les actes d'agression, de réduire le vandalisme et de faciliter l'identification des personnes en cause.

La police et la gendarmerie aux côtés des autres partenaires

Depuis le début de l'année les forces de l'ordre de l'Ouest se déploient en plus grand nombre et de manière plus régulière sur le terrain, notamment sur la gare routière de St-Paul, aux arrêts sensibles (Boucan Canot, Plateau Caillou, Pont de l'Etang)

Ces actions se conjuguent aussi avec la nouvelle méthode de travail **CMS** (Contrôle/Médiation/Sûreté) et les **opérations inter-réseaux** impulsées depuis quelques mois. Cela traduit bien la nouvelle dynamique entre les différents partenaires intervenant sur le terrain. Cela permet d'appréhender les points pouvant être à l'origine de conflits et d'optimiser l'efficacité des actions menées.

Une opération de contrôles rondement menée

Plusieurs sites emblématiques ont été choisis pour mener une opération de contrôles renforcés, appelée dans le jargon technique « opération inter-réseau ».

Cette action qui mobilise **une cinquantaine de contrôleurs et médiateurs** et une **vingtaine de policiers, se déroule aujourd'hui sur la gare routière de St-Paul, le pôle d'échanges du Port, aux arrêts de Boucan Canot, au lycée de Plateau Caillou et au pont de l'Etang St-Paul.**

Ne passant pas inaperçue compte tenu de son ampleur, elle est destinée également à sensibiliser le grand public sur le travail des opérateurs de transport pour lutter contre l'insécurité et la fraude, espérant ainsi induire un changement de comportement des « mauvais usagers » et améliorer l'attractivité des réseaux.

PRÉAMBULE

Au cours de ces dernières décennies, l'incivilité dans les réseaux de transport est passée, de l'exception à une généralisation. Elle est certes plus ou moins importante selon les réseaux concernés mais est très prégnante selon les moments de l'année ou encore selon les lieux dits exposés comme les pôles d'échanges et les gares routières.

Face à cette montée en puissance des actes d'incivilités constatés également sur le réseau kar'ouest, **la SEMTO**, délégataire de service public, **et le TCO** ont pris à bras le corps la lutte contre ce phénomène.

Ainsi, depuis quelques temps, la SEMTO a accentué ses actions de prévention avec notamment :

- **l'installation de caméras de vidéo protection à la gare routière de St Paul ;**
- **l'augmentation des rondes de forces de police et de gendarmerie sur le site ;**
- **la mise en place, depuis plusieurs mois, d'un nouvel outil qui conjugue Contrôle/Médiation/Sûreté (CMS) et opérations inter-réseaux ;**
- **le renforcement des lignes au moment des vacances et des fêtes commerciales de St Paul.**

La gare de Saint-Paul sous surveillance, 24 h/24

Cela fait 20 ans que la SEMTO a en charge la gestion et l'exploitation de la gare routière de Saint-Paul. Avec une fréquentation qui avoisine les **10 000 passagers par jour** (tous réseaux confondus, kar'ouest et Car Jaune), ce sont plus **de 2 millions de voyageurs** qui transitent chaque année par ce site et qui en fait le 1^{er} lieu de transport urbain en termes de fréquentation, de La Réunion (cf. **annexe 1**).

Son positionnement au centre-ville St-Paul et cette forte affluence font que ce site est également et de plus en plus, le lieu de regroupement de personnes mal intentionnées qui commettent parfois des délits (bagarres, rackets, trafics).

En partenariat avec la Ville de St-Paul et le TCO, la SEMTO a investi dans une quinzaine de **caméras de vidéo-protection pour mieux garantir la sécurité des usagers et des personnels**.

Elle vient ainsi d'équiper la gare routière de St-Paul d'un système de vidéo-protection performant de même type que celui adapté aux grands espaces. Pour éviter tout acte de vandalisme et d'incivilité, sont ainsi installées sur le site :

- Des caméras « anti vandalisme ». Placées à des points stratégiques, elles « surveillent » la zone Sud, les quais Ouest, Nord et Est et l'espace central, de ce lieu de transit ;
- Des caméras à rotation 360° pour protéger la gare routière sous tous les angles ;
- Des caméras infrarouges pour permettre une surveillance de nuit optimale.

En collaboration avec Transdev Services Réunion (TSR), qui assurera le fonctionnement du système, la SEMTO s'est équipée d'**une salle de contrôle** où des opérateurs peuvent visionner à distance les différentes zones du site. Le centre de vigilance déportée assure la « surveillance » 24H/24 du site.

L'objectif est de dissuader les actes d'agression, de réduire le vandalisme et de faciliter l'identification des personnes en cause.

La présence plus accrue des forces de police et de gendarmerie sur le site et aux points d'arrêts les plus exposés aux incivilités

Depuis le début de l'année, sous l'impulsion de la Sous-Préfecture de St-Paul et de la Préfecture de La Réunion, et en coordination avec Transdev Services Réunion (TSR), les forces de l'ordre de l'Ouest se déploient en plus grand nombre et de manière plus régulière sur le terrain.

C'est ainsi que la gare routière de St-Paul bénéficie d'une attention particulière : des rondes plus nombreuses sont effectuées chaque jour avec des rencontres et rendus systématiques auprès des agents SEMTO et TSR.

Ces actions ont également cours à l'arrêt de Boucan Canot, par exemple, notamment en fin d'après-midi pendant les vacances scolaires. La mise en place de bus supplémentaires, kar'ouest et Car Jaune, à cet arrêt, contribue également à diminuer les tensions.

Le Contrôle – Médiation – Sûreté (CMS), un nouvel outil pour lutter contre les incivilités et la fraude en particulier

Les chiffres parlent d'eux-mêmes ! Ce sont plus de 2,5 millions de « passagers » qui ont emprunté les lignes régulières kar'ouest, sur les 5 premiers mois de 2017. Parmi eux, près de **85 000 ont été contrôlés et 2 531 verbalisés**.

Parce que la sécurité des passagers et le bien-être du personnel sont au cœur des préoccupations de la SEMTO et des autres opérateurs de transports urbains de La Réunion, ils mutualisent désormais leurs moyens autour d'une **démarche innovante le Contrôle-Médiation-Sûreté (CMS)**. Les objectifs sont multiples :

- Trouver des solutions à des situations de conflit pouvant générer l'insécurité comme les incivilités, les jets de projectiles entre autres ;
- Lutter contre la fraude.

Le Contrôle – Médiation – Sûreté

La démarche 'CMS', axée sur une politique de prévention et de médiation, s'appuie sur :

- La **coordination des actions** de « CMS » au niveau des réseaux partenaires de la démarche (Car Jaune, CarSud, Alternéo, Estival, Citalis et kar'ouest bien sûr) avec l'appui des forces de sécurité locale (police nationale, gendarmerie, police municipale).
- La **mutualisation des moyens** et des compétences pour une mise en œuvre d'actions stratégiques et planifiées.
- L'amélioration de la **qualité de service rendu** au client par des **interventions de proximité** et de contrôle ciblé.
- Le renforcement du **sentiment de sécurité** sur le réseau grâce à des **veilles actives**.

Cette « procédure de contrôle » se déroule principalement sur des secteurs et des lignes sensibles.

Cette nouvelle méthode de travail impulse une véritable dynamique entre les différents partenaires qui interviennent sur le terrain et permet ainsi de relever les points pouvant être à l'origine de conflits. La mise en commun des différentes énergies, les interventions régulières de médiateurs transport avec les forces de sécurité nationales et municipales entre autres, optimisent l'efficacité des actions menées sur le terrain surtout sur les lignes sensibles.

Chasse aux fraudeurs et à l'insécurité dans les transports publics !

La fraude représente chaque année un manque à gagner financier important pour les Opérateurs des réseaux de transports publics à La Réunion : plusieurs centaines de milliers d'euros par opérateur. Cette perte est estimée en 2016 à **environ 3 millions d'euros à La Réunion** (pour un taux moyen de fraude au titre de transport sur l'ensemble des réseaux de l'île estimé à 10%), et à plus de 500 millions d'euros au niveau national.

Outre l'enjeu financier colossal, puisque ce sont autant d'investissements en moins pour développer et moderniser les transports réunionnais, **la fraude est de plus en plus mal vécue par les voyageurs qui paient leur titre de transport** ; un sentiment d'injustice qui plus est, vient côtoyer de plus en plus souvent celui de l'insécurité.

Aussi, pour lutter efficacement contre ce phénomène, tous les opérateurs de réseaux de l'île (Estival, Citalis, Kar'Ouest, Alternéo, Car Sud et Car Jaune) ont décidé, depuis l'année dernière, d'**unir leurs efforts dans le cadre des opérations dites de « contrôles renforcés »**.

Ces opérations de contrôles renforcés **mobilisent une cinquantaine d'agents** (contrôleurs, médiateurs du dispositif CMS) et une **vingtaine de policiers**. Elles permettent d'avoir une présence dissuasive sur plusieurs arrêts en simultané et d'éviter tout débordement éventuel au moment des contrôles réalisés. Ne passant pas inaperçues sur le territoire, elles sont destinées également à sensibiliser le grand public sur le travail des opérateurs de transport pour lutter contre l'insécurité et la fraude, espérant ainsi induire à terme un changement de comportement du « mauvais usager » et améliorer l'attractivité des réseaux.

A titre d'exemple, la dernière opération inter-réseau effectuée sur le réseau kar'ouest le 23 novembre 2016, a permis de contrôler 2 160 passagers, et de constater 112 passagers en fraude qui ont été verbalisés (ce type d'opération permet par ailleurs de mesurer le taux de fraude apparent, de 5.20 % ce jour là).

Une nouvelle opération inter-réseau est programmée aujourd'hui, jeudi 12 juillet, à partir de 14h sur différents sites du réseau kar'ouest :

- **A la gare routière de St-Paul,**
- **Au pôle d'échanges du Port,**
- **Aux arrêts de Boucan Canot,**
- **Au lycée de Plateau Caillou,**
- **Au pont de l'Etang.**

Renforcement des lignes pendant les vacances

Pendant les vacances scolaires et les fêtes commerciales de St-Paul, la SEMTO met en place des services supplémentaires de bus et active un volet sécurité spécifique.

- **Services supplémentaires en termes d'offres de transport :**
 - Mise en place d'un renfort (bus de 100 places) sur la ligne Grand Littoral Ouest (LGO) entre Le Port ↔ Saint-Paul ↔ Boucan Canot, du 7 juillet au 15 août 2017 ;
 - Augmentation des capacités des véhicules, les dimanches et jours fériés, pour transporter les usagers des hauts vers Saint-Paul pendant la braderie commerciale.

- **Volet sécurité spécifique :**
 - Mise en place d'un partenariat avec les forces de l'ordre : la Gendarmerie, la Police Nationale et la Police Municipale seront aux côtés de la SEMTO, tous les après midis sur les sites sensibles (Boucan-Canot, gares routières...).
 - Présence renforcée d'agents de sécurité sur la gare de Saint-Paul et sur le pôle d'échanges du Port.
 - Présence de médiateurs à bord des lignes Grand Littoral Ouest (LGO).
 - Présence renforcée des agents (contrôle, médiateurs, forces de l'ordre) à l'arrêt 'Boucan-Canot', tous les après-midis, pour canaliser les flux d'usagers au retour des plages.

LES ANNEXES

- **Principaux services proposés en gare routière de Saint-Paul**

- **Vente de titres** kar'ouest et Car jaune
- **Point d'information : plus de 300 personnes accueillies** par jour en période de forte affluence avec plus de visiteurs en matinée
- Régulation : Opérationnelle de **5h00 à 19h30**
- **Médiation** de 7h00 à 18h00
- Service **restauration rapide**
- **Surveillance du site 24h/24**

- **Nombre de lignes qui transitent par la gare**

- **23** lignes kar'ouest / **6** lignes Car Jaune

- **Nombre de passages journaliers de bus sur le site**

- **1 100** passages / jour, de 4h55 à 19h30

- **Fréquentation journalière**

- **7 à 10 000 voyageurs** / jour => plus de 2 millions de voyageurs / an

- **Bilan des incidents**

- En 2016 : 53 incidents

En 2015 : 48 incidents

⇒ **+ 10 % d'incidents entre 2015 et 2016**

- Sur les 5 premiers mois 2016 : 23 incidents

- Sur les 5 premiers mois 2017 : 10 incidents

⇒ **50 % d'incidents en moins entre 2016 et 2017**

Les effets du dispositif 'CMS' et du partenariat avec les forces de l'ordre y sont sans conteste pour quelque chose !

Ce travail d'équipe qui s'inscrit dans la démarche 'CMS' montre des premiers résultats encourageants en termes de lutte contre la fraude. Il a permis d'atténuer autant que faire se peut le sentiment d'insécurité sur le réseau kar'ouest (les retours clients le prouvent) et de réduire sensiblement la fraude, le taux fraude « apparent » (le nombre de personnes verbalisées sur le nombre de personnes contrôlées) baisse ainsi sur quasiment toutes les communes du TCO, d'1 point, passant de 3,5 % à 2,33 %.

Depuis le début de l'année et jusqu'au mois de juin 2017, le dispositif 'CMS' a coordonné une quinzaine d'opérations de contrôles sur l'ensemble de l'île.

Dans le cadre de la Loi Savary 2016-339 du 22 mars 2016, les contrôleurs et régulateurs de la SEMTO ont suivi, en novembre dernier, une formation obligatoire sur le relevé d'identité afin de disposer d'un agrément et d'une assermentation. Ce stage a permis aux agents d'exploitation concernés du réseau kar'ouest d'affirmer, avec la diplomatie que cela requiert, leur autorité face aux voyageurs indéclicats.

ANNEXE 3 :

Les opérations inter-réseaux, des dispositions de la loi Savary mis à profit au niveau des opérateurs

En application de la Loi Savary, des actions de lutte contre la fraude sur le réseau, de sensibilisation des usagers des transports publics sur les conséquences de la fraude, ont été initiées, grâce à la mutualisation des moyens humains et logistiques des services de contrôles issus des réseaux partenaires et des forces de l'ordre.

Des actions de contrôles sont menées régulièrement sur le terrain pour diffuser directement auprès des voyageurs les différents messages de prévention et les nouvelles règles en vigueur.

Un flyer expliquant cette nouvelle Loi a été distribué dans tous les réseaux de bus de La Réunion depuis le début de l'année.

Les dispositions de la loi Savary :

Déclaration de fausse identité/Fausse adresse : Article L2242-5 du Code des transports.

Le délit de déclaration intentionnelle de fausse adresse ou de fausse identité auprès d'un agent assermenté fait désormais l'objet de cet article spécifique. « Est puni de **3 750 €** d'amende et de deux mois d'emprisonnement le fait de déclarer intentionnellement une fausse adresse ou une fausse identité auprès des agents assermentés mentionnés au I de l'article L. 2241-1 ».

Délit de soustraction : Article L2241-2 du code des transports

Pour l'établissement des procès-verbaux, si le contrevenant refuse ou se déclare dans l'impossibilité de justifier de son identité, les agents en avisent l'officier de police judiciaire. Pendant le temps nécessaire à l'information et à la décision de l'officier de police judiciaire, le contrevenant est tenu de rester à la disposition de l'agent. La violation de cette obligation est punie de deux mois d'emprisonnement et de **7 500 €** d'amende.

Afin de combler un vide juridique qui permettait jusqu'alors aux fraudeurs de quitter les lieux sans que les agents assermentés ne puissent les en empêcher, un nouveau délit de soustraction à l'obligation de se maintenir à disposition des agents est créé : « pour tout contrevenant en cours de verbalisation qui refuserait de rester à la disposition des agents jusqu'à l'appel et la décision de l'OPJ, la peine encourue est fixée à 2 mois d'emprisonnement et **7 500 €** d'amende et rend ainsi possible l'usage de la coercition ».

Délit d'habitude : Article L2242-6 du code des transports

Est puni de six mois d'emprisonnement et de **7 500 €** d'amende le fait de voyager de manière habituelle, dans tout moyen de transport public de personnes payant, sans être muni d'un titre de transport valable.

L'habitude est caractérisée dès lors que la personne concernée a fait l'objet, sur une période inférieure ou égale à douze mois, de plus de cinq contraventions pour avoir voyagé sans titre de transport ou munie d'un titre de transport non valable ou non complété, qui n'ont pas donné lieu à une transaction en application de l'article 529-3 du code de procédure pénale.

Délit d'outrage : Article L2242-7 du code des transports

Est puni de six mois d'emprisonnement et de **7 500 €** d'amende, l'outrage adressé à un agent d'un exploitant de réseau de transport public de personnes. Lorsqu'il est commis en réunion, l'outrage est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende.



Président : Erick GANGAMA

Directeur Général : Joseph PAYET

Directeur Marketing Développement : Georges PAYET

12 Rue Mangalon 97460 SAINT-PAUL
N° Azur 0810 45 65 20