



CONCESSION

DU SERVICE PUBLIC DES TRANSPORTS

URBAINS DE PERSONNES

DE LA MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE

DOSSIER DE CONSULTATION

Base d'annexe n°26

**Sécurisation – Lutte contre la fraude –
Prévention de la délinquance**

SOMMAIRE

REMARQUE PREALABLE : LES ÉLÉMENTS ENCADRÉS INSCRITS EN ITALIQUE SONT À PRENDRE EN COMPTE PAR LES SOUMISSIONNAIRES POUR L'ÉLABORATION DE LEUR OFFRE.....	3
I - LE CONTEXTE.....	3
II - LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE.....	4
II.1 – LES DISPOSITIFS DE CONTRÔLES.....	4
II.2 – LE RECOUVREMENT DES AMENDES.....	4
II.3 – LA SENSIBILISATION DES USAGERS.....	5
III - LA LUTTE CONTRE L'INSECURITE ET LA PREVENTION DE LA DELINQUANCE.....	5
III.1 – LE DISPOSITIF HUMAIN.....	5
III.2 – LE DISPOSITIF TECHNIQUE.....	6
III.3 – LE SUIVI DES FAITS D'AMBIANCE.....	7
III.4 – LE DISPOSITIF DE LUTTE CONTRE LE HARCÈLEMENT SEXISTE ET LES VIOLENCES SEXUELLES.....	7
IV. DELAIS ET PENALITES	8
IV.1 – DÉLAIS DE TRANSMISSION DES DOCUMENTS	8
<i>IV.1.1 – Délais de transmission des documents relatifs à la sécurisation.....</i>	<i>8</i>
<i>IV.1.2 – Délais de transmission des documents relatifs à la lutte contre la fraude.....</i>	<i>8</i>
<i>IV.1.3 – Délais de transmission des documents relatifs à la lutte contre l'insécurité et la prévention de la délinquance</i>	<i>9</i>
IV.2 – NON RESPECT DES OBJECTIFS ET OBLIGATIONS FIXÉS AU CONCESSIONNAIRE.....	9

REMARQUE PREALABLE : Les éléments encadrés inscrits en italique sont à prendre en compte par les soumissionnaires pour l'élaboration de leur offre.

I - LE CONTEXTE

Le dispositif de sécurisation du réseau de transports de la Métropole Européenne de Lille s'appuie notamment sur le Contrat Local de Sécurité des Transports (CLST) du 7 décembre 1998. Le CLST est le fruit d'un partenariat fort entre l'État (police, justice, éducation nationale), les collectivités locales (MEL, Département, Région) et les opérateurs de transports (exploitant du réseau Transpole, SNCF). Il a permis de définir des réponses adaptées aux besoins du réseau de transports métropolitain par la mise en œuvre de dispositifs techniques et humains.

Dans le cadre du présent contrat, l'Autorité concédante met à disposition du Concessionnaire des moyens techniques performant de lutter contre l'insécurité et de prévention de la délinquance, complétés par un dispositif humain.

A titre informatif, à fin 2015, les effectifs en matière de sécurisation étaient de 232 contrôleurs, et 116 fonctionnaires de police relevant du SISTC, affectés à la sécurité dans les transports en commun à l'échelle régionale.

Par ailleurs, des expérimentations associant les forces de polices municipales de certaines communes et les contrôleurs ont été menées depuis 2014. Les résultats de ces opérations sont apparus positifs à la fois sur une diminution de la fraude et sur le sentiment de sécurité ressenti par les usagers du réseau.

De plus, la loi n°2016-339 du 22 mars 2016 relative **à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports collectifs de voyageurs**, fournit un cadre nouveau et des moyens supplémentaires aux exploitants des réseaux de transports en commun. Le Concessionnaire veille à utiliser de manière optimale l'ensemble des moyens mis à sa disposition.

La sécurisation du réseau de transports participe à l'ambiance du réseau et notamment à la lutte contre le sentiment d'insécurité ressenti par les usagers. Dès lors, l'Autorité concédante demande un engagement fort au Concessionnaire sur ces problématiques. Il devra être force de proposition afin d'améliorer de manière globale la sécurité et le sentiment de sécurité sur le réseau métropolitain.

A ce titre, le Concessionnaire transmet annuellement à l'Autorité concédante le programme des actions qu'il entend mettre en œuvre pour l'année à venir et une analyse de l'évolution de la délinquance constatée sur l'année en mettant en relief l'impact des mesures appliquées sur chaque mode de transports selon les modalités fixées au chapitre IV de la présente annexe.

II - LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

II.1 – Les dispositifs de contrôles

Le Concessionnaire met en place un dispositif fort de lutte contre la fraude, tant sur le plan répressif que préventif.

Il affecte les moyens humains et techniques nécessaires et suffisants au respect des objectifs des taux de contrôles et des taux de fraude, tels que définis en annexe 18 « Dispositif qualité » du présent contrat.

Le Concessionnaire s'assure d'une visibilité forte de ses personnels de contrôles, tant répressifs que préventifs.

Les contrôles fraude se font sur l'ensemble du réseau de transport sans distinction de lieu et à toutes les heures de l'exploitation

Dans ce cadre, les agents du Concessionnaire devront obligatoirement se géo-localiser à l'aide du portable de contrôle.

Le Concessionnaire transmet à l'Autorité concédante, chaque semaine, le calendrier des opérations de contrôles, et chaque mois le relevé des contrôles fraude selon les modalités fixées au chapitre IV de la présente annexe.

Par ailleurs, la mise en place du contrôle d'accès des stations de métro programmée par l'Autorité concédante permettra d'aller plus loin dans les objectifs de réduction du taux de fraude et aura des incidences sur l'organisation du dispositif de lutte contre la fraude.

A ce titre, le Concessionnaire fera des propositions de réorganisation de ses contrôles permettant la révision des taux de contrôle de la fraude conformément aux dispositions prévues en annexe 18 « Dispositif qualité » du présent contrat.

II.2 – Le recouvrement des amendes

Il est essentiel d'un point de vue économique et de lutte contre les incivilités que le traitement des amendes soit le plus performant possible.

A ce titre, le Concessionnaire met en œuvre tous les moyens nécessaires afin de respecter a minima le taux de recouvrement des amendes tel que défini dans l'annexe 18 « Dispositifs qualité » du présent contrat.

Pour ce faire, le Concessionnaire s'appuie sur la législation en vigueur pour augmenter significativement le taux de recouvrement des amendes. Il recourt, notamment, à l'usage du droit de communication entre les exploitants de transports publics et les administrations pour faciliter la recherche des adresses des contrevenants rendu possible par la loi n°2016-339 du 22 mars 2016.

Le Concessionnaire transmet annuellement à l'Autorité concédante un état du taux de recouvrement des amendes selon les modalités fixées au chapitre IV de la présente annexe.

II.3 – La sensibilisation des usagers

Le Concessionnaire procède à des campagnes de communication et de sensibilisation régulières auprès des usagers. Il en transmet trimestriellement le calendrier à l'Autorité concédante selon les modalités fixées au chapitre IV de la présente annexe.

III - LA LUTTE CONTRE L'INSECURITE ET LA PREVENTION DE LA DELINQUANCE

La sécurisation des personnes et des biens concerne l'ensemble du réseau de transport métropolitain, qu'il s'agisse de zones ouvertes ou non au public.

Elle porte à la fois sur la lutte contre l'insécurité et sur la prévention de la délinquance.

Pour ce faire, l'Autorité concédante met à disposition du Concessionnaire un ensemble de moyens techniques destiné à compléter l'efficacité des dispositifs humains de sécurisation mis en œuvre par le Concessionnaire.

Le Concessionnaire s'engage sur une baisse significative des faits d'ambiance recensés sur le réseau de transports métropolitain et du sentiment d'insécurité ressenti par les usagers.

A ce titre, les soumissionnaires proposent un schéma organisationnel alliant les dispositifs humains et techniques décrits ci-dessous.

Le non respect des engagements du Concessionnaire seront soumis à pénalités selon les modalités définies au chapitre IV de la présente annexe.

III.1 – Le dispositif humain

Les soumissionnaires proposent la mise en place d'un dispositif humain de sécurisation qui se veut à la fois dissuasif pour les délinquants et rassurant pour les usagers.

Ce dispositif doit couvrir l'ensemble du réseau de transport métropolitain et donner aux usagers une visibilité accrue de l'ensemble des personnels du Concessionnaire.

A ce titre, le Concessionnaire coordonne les différents acteurs opérant sur le réseau (contrôleurs, médiateurs, services de police). Il s'assure notamment de la bonne circulation des informations et du respect des missions de chacun d'entre eux. Il veille à mettre en place une réelle complémentarité entre le dispositif de médiation et les services de sûreté mis en œuvre sur le réseau. Dans tous les cas, le Concessionnaire est force de proposition auprès de l'Autorité concédante afin de renforcer la sécurité sur le réseau de transports.

Le Concessionnaire transmet mensuellement à l'Autorité concédante l'état des effectifs affectés à la sécurisation du mois répartis par type d'agents (agents d'intervention, agents chargés de la lutte contre la fraude, agents de gardiennage, ...) en distinguant les titulaires, les emplois aidés éventuels et l'encadrement selon les modalités fixées au chapitre IV de la présente annexe.

Le Concessionnaire s'engage sur un nombre minimum en termes d'effectif nécessaire à l'atteinte des objectifs fixés par l'Autorité concédante. En cas de non respect, des pénalités seront appliquées selon les modalités fixées au chapitre IV de la présente annexe.

De plus, le Concessionnaire développe, sur la base de conventionnements, des partenariats de mise à disposition d'effectifs de police municipale, avec les communes volontaires, permettant ainsi la réalisation d'opérations de lutte contre la fraude et de sécurisation dans les sites des transports des communes concernées.

Enfin, conformément aux dispositions de la loi n°2016-339 du 22 mars 2016, le Concessionnaire se dote d'un service de sécurité interne à l'entreprise permettant d'optimiser la sécurisation du réseau de transport et lors d'événements particuliers se déroulant sur le territoire métropolitain.

III.2 – Le dispositif technique

L'Autorité concédante met à disposition du Concessionnaire des moyens techniques performants de lutte contre l'insécurité et de prévention de la délinquance qui sont :

- Un poste de Commandement Sûreté (PCS) qui permet d'orienter les moyens humains de l'exploitant, de centraliser les informations issues de la vidéo-protection, du système de liaison radio et de la radiolocalisation GPS des véhicules bus et contrôles/assistance et d'assurer la liaison avec les PC d'exploitation bus, métro et tramway, le SISTC et le PC SNCF. Il est situé dans la station de métro Gare Lille Flandres, à proximité immédiate du PCS de la Police Nationale ;
- Un système de vidéo-protection dans les stations de métro, de tramway souterraines, et dans l'ensemble des véhicules de tous les modes, soit plus de 4 000 caméras ;
- Des bornes d'appel en stations de métro et dans les véhicules métro et tramway ;
- Un système de radiolocalisation des véhicules bus et d'assistance ;
- Un système de protection anti-intrusion des garages ateliers, par un grillage d'enceinte, la détection d'intrusion, des caméras, des projecteurs et des alarmes sonores.

L'ensemble de ces moyens est mis à disposition du Concessionnaire pour assurer une réponse efficace lors de déclenchements d'alarmes ou lorsqu'un faisceau de présomptions annonce la possibilité de survenance d'actes délictueux.

Ces dispositifs, alliés à une mutualisation des moyens et à une complémentarité de l'information doivent permettre un délai d'intervention rapide.

Ainsi, le Concessionnaire met en œuvre les moyens techniques et humains permettant d'intervenir sur l'ensemble du réseau de transports, à toute heure et en tout lieu, dans le délai le plus court, après appel reçu au poste central d'intervention.

La moyenne mensuelle de ces délais d'intervention ne peut être supérieure à 5 minutes.

A ce titre, le Concessionnaire transmet mensuellement à l'Autorité concédante les éléments de calcul et la traçabilité permettant la vérification du temps moyen mensuel d'intervention selon les modalités fixées au chapitre IV de la présente annexe.

III.3 – Le suivi des faits d’ambiance

Le Concessionnaire se dote d’outils permettant de suivre l’évolution des faits d’ambiances.

Il transmet, selon les modalités fixées au chapitre IV de la présente annexe, à l’Autorité concédante :

- Quotidiennement, les mains courantes d’ambiance ;
- Mensuellement, le nombre de faits d’ambiance du mois selon la nomenclature en vigueur ;
- Trimestriellement, une synthèse faisant apparaître pour chaque famille de délits ou d’infractions, la variation en nombre et en pourcentage par rapport au trimestre précédent et au trimestre correspondant de l’année précédente.

De plus, lors de la survenance d’évènements graves dans le domaine de la délinquance, il transmet dans les 7 jours calendaires suivants, un rapport circonstancié de cet événement.

III.4 – Le dispositif de lutte contre le harcèlement sexiste et les violences sexuelles

La lutte contre le harcèlement sexiste et les violences sexuelles dans les transports en commun doit constituer un axe important de l’action du Concessionnaire.

A ce titre, il met en place des mesures visant à prévenir, réagir et accompagner, afin de lutter efficacement et dans la durée, contre le harcèlement sexiste et les violences sexuelles dans les transports.

Le Concessionnaire est force de proposition dans ce domaine. Il décrit dans son offre l’ensemble des moyens qu’il envisage de mettre en œuvre.

Chaque année, le Concessionnaire transmet à l’Autorité concédante un bilan présentant les actions entreprises pour prévenir et recenser les atteintes à caractère sexiste sur le réseau de transport.

Ce bilan est annexé au rapport annuel remis à l’Autorité concédante selon les modalités définies à l’article V-1 du présent contrat de Concession.

IV. DELAIS ET PENALITES

Conformément aux dispositions reprises à l'article V-5 du contrat de concession, l'Autorité concédante met en œuvre des pénalités en cas de non respect des obligations décrites ci-dessous.

IV.1 – Délais de transmission des documents

Le Concessionnaire propose des modèles des documents listés ci-dessous au plus tard trois mois après la date de prise d'effet de l'exploitation. Ces modèles seront intégrés en annexe 3 « Informations de l'Autorité concédante » après validation de l'Autorité concédante.

En cas de retard de transmission de ces modèles, 10P par jour de retard pourront être appliquées.

Le nombre de pénalités, les délais et les formats de transmission des documents ci-dessous sont définis en annexe 3 « Informations de l'Autorité concédante » du présent contrat de concession.

IV.1.1 – Délais de transmission des documents relatifs à la sécurisation

- Annuellement :
 - Le programme des actions que le Concessionnaire entend mettre en œuvre l'année N+1 ;
 - L'analyse de l'évolution de la délinquance constatée sur l'année en mettant en relief l'impact des mesures appliquées sur chaque mode de transport.

IV.1.2 – Délais de transmission des documents relatifs à la lutte contre la fraude

- Hebdomadairement :
Le calendrier des opérations de contrôles.
- Mensuellement :
Le relevé des contrôles fraude.
- Trimestriellement :
Le calendrier des campagnes de communication et de sensibilisation auprès des usagers.
- Annuellement :
L'état du taux de recouvrement des amendes.

IV.1.3 – Délais de transmission des documents relatifs à la lutte contre l'insécurité et la prévention de la délinquance

- Quotidiennement :
Les mains courantes d'ambiance.
- Mensuellement :
 - L'état des effectifs du mois affectés à la sécurisation du réseau de transports métropolitain ;
 - Le nombre de faits d'ambiance du mois selon la nomenclature en vigueur ;
 - Les éléments de calcul et la traçabilité permettant la vérification du temps moyen mensuel d'intervention.
- Trimestriellement :
Une synthèse faisant apparaître pour chaque famille de délits ou d'infractions, la variation en nombre et en pourcentage par rapport au trimestre précédent et au trimestre correspondant de l'année précédente.
- Dans les 7 jours suivant la survenance d'un événement grave :
Un rapport circonstancié de l'événement.

IV.2 – Non respect des objectifs et obligations fixés au Concessionnaire

- Non respect de l'objectif annuel de diminution des faits d'ambiance : 50 P
- Non respect de l'objectif annuel de diminution du sentiment d'insécurité : 50P
- Non respect des effectifs annuels affectés à la sécurisation du réseau de transports : 50P
- Non respect de l'obligation de géo-localisation : 1P par contrôle non géo-localisé