

Vancouver (Colombie-Britannique)

## LE SERVICE TRANSIT POLICE MONTRE L'EXEMPLE EN INNOVANT

Le service de police des transports publics de TransLink, Transit Police, s'efforce de maintenir l'ordre public et de faire observer la loi au sein du réseau de transport collectif du district Metro Vancouver. La réduction des agressions envers les conducteurs est une priorité de ce service de police. Et les policiers ont recours à de nombreuses tactiques pour parvenir à leurs fins, y compris une intervention bien orchestrée lors d'incidents, le suivi auprès des victimes et des contrevenants, la mise en place d'un CCTV, l'émission de communiqués de presse et la création d'un Comité sur la violence au travail.

La campagne « Don't Touch the Operator » (Ne touchez pas au conducteur) est une initiative qui a été lancée récemment par le service Transit Police, en collaboration avec le syndicat des conducteurs et la Coast Mountain Bus Company. Lancée au début de 2014, cette campagne a prévu l'installation d'un décalque dans chaque bus du réseau ainsi que l'offre, par l'entremise de Crime Stoppers/Échec au crime, d'une récompense en argent pour toute information menant à la condamnation des agresseurs.



(Crédit : TransLink)

La campagne « Don't Touch the Operator » a prévu l'installation du décalque ci-dessus dans chaque bus de Metro Vancouver

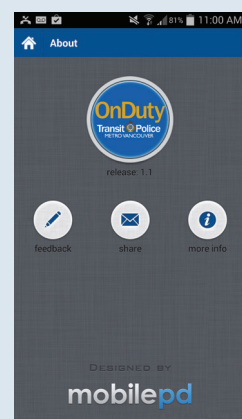
Une autre innovation qui contribue à protéger les conducteurs et les usagers du transport collectif consiste en l'envoi de messages textes pour signaler des situations non urgentes. Les usagers peuvent désormais composer un numéro de messagerie texte (le 87-77-77 pour TP-SS-SS qui signifie « Transit Police – See Something – Say Something ») pour joindre les répartiteurs du service Transit Police en toute discrétion. Le nombre de messages textes envoyés à l'aide de ce service est passé de 53 en janvier 2014 à 245 en avril de la même année.



(Crédit : TransLink)

Rappel visible destiné aux usagers du transport collectif concernant le recours aux messages textes pour signaler des incidents non urgents

Une troisième initiative du service Transit Police est la nouvelle application pour téléphones intelligents OnDuty, qui a été lancée en juin 2014. Elle permet aux usagers du transport collectif de signaler facilement un problème à la police des transports publics, de lire les nouvelles, de visualiser les dernières alertes concernant par exemple les personnes disparues, les événements spéciaux et les interruptions de service, d'accéder aux médias sociaux et de connaître les points chauds de la criminalité le long du réseau. Au cours du premier mois de mise en service de l'application, le service Transit Police a enregistré 315 conversations qui totalisent 4800 messages textes – soit une augmentation de 40 % par rapport au nombre de conversations enregistrées le mois précédent à l'aide du service de messagerie texte 87-77-77. Les usagers ont utilisé l'application pour signaler une variété de problèmes, dont des bagarres, du harcèlement, des agressions, des agressions sexuelles, la consommation de drogues, des troubles, la consommation d'alcool au sein du réseau, des circonstances suspectes, des méfaits, la présence de mendiants et des personnes souffrant d'un problème médical. Près de 70 % de ces conversations ont entraîné l'ouverture de dossiers de police.



(Crédit : TransLink)

Écran d'accueil de la nouvelle application OnDuty

# LUTTE CONTRE LES AGRESSIONS ENVERS LES CONDUCTEURS DE VÉHICULES DE TRANSPORT COLLECTIF



(Crédit : Les Bazos/Vancouver Sun)

La question de la violence envers les conducteurs de véhicules de transport collectif est une priorité pour les réseaux de transport collectif canadiens, l'ACTU et l'industrie dans son ensemble. Une seule agression envers un conducteur de véhicules de transport collectif représente une menace beaucoup plus grande à la fois pour la sécurité publique et pour le sentiment de sécurité que ressent la population lorsqu'elle emprunte le transport collectif.

Le présent exposé analytique examine d'importantes données sur la violence envers les conducteurs, présente les mesures prises par certains réseaux de transport collectif novateurs en réponse à cette situation et résume les progrès réalisés en matière de législation en vue de reconnaître la nature critique de chaque agression perpétrée à l'encontre d'hommes et de femmes responsables de la sécurité de millions de personnes chaque jour.

## COMPRÉHENSION DU PROBLÈME

Les conducteurs de véhicules de transport collectif travaillent généralement à proximité des clients et interagissent fréquemment avec eux. Une partie de leur travail consiste à répondre aux questions et à faire respecter les règlements concernant les tarifs et les correspondances. Ils peuvent également être le premier point de contact pour des clients susceptibles d'être en colère, qui ont une déficience ou qui sont atteints de maladie mentale. Ils sont chargés de préserver un environnement sécuritaire à bord de leur véhicule et peuvent être appelés à intervenir dans des conflits entre passagers.

Ces circonstances créent pour les conducteurs un risque réel de faire l'objet d'agressions à un moment donné. Il arrive trop souvent qu'ils sont empoignés ou frappés, qu'ils se font cracher dessus ou qu'ils deviennent la cible de menaces, de violence verbale et d'objets lancés.

Chaque année, au Canada, on rapporte environ 2000 agressions envers des employés des réseaux de transport collectif. Cela représente plus de 5 agressions par jour sans parler de toutes celles, plus nombreuses encore, qui ne sont pas rapportées. Les risques d'actes de violence envers les conducteurs sont grands, puisque la plupart de ces crimes surviennent dans des véhicules de transport collectif. Chaque agression envers un conducteur de véhicules de transport collectif constitue également une menace directe pour les douzaines, voire les centaines d'usagers innocents du transport collectif, d'autres usagers de la route et passants.

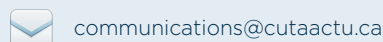
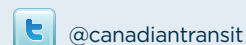
Les statistiques de l'ACTU révèlent qu'un peu plus de 75 % des agressions envers des employés du transport collectif surviennent dans les véhicules et près de 15 %, dans les stations. Environ 45 % des agressions sont de niveau 1 (entraînant peu ou pas de blessures corporelles), de niveau 2 (causant des lésions corporelles ou impliquant des agressions armées) ou de nature sexuelle, alors que 31 % revêtent la forme de menaces ou de harcèlement.

## LA RÉPONSE DE L'INDUSTRIE

L'industrie du transport collectif s'efforce de protéger les employés et, par conséquent, les usagers du transport collectif et autres membres du public contre la violence. L'ACTU joue un rôle clé dans cet effort par le biais de son programme Ambassadeur, travaillant avec les réseaux de transport collectif pour former les conducteurs et leur apprendre à éviter, à reconnaître et à désamorcer d'éventuels conflits.

Les réseaux de transport collectif ont adopté diverses approches en vue d'améliorer la sécurité physique de leurs employés. Certains réseaux mettent sur pied des forces de sécurité spécialisées dans le transport collectif, comme par exemple le service Transit Police de TransLink, dans le district de Metro Vancouver, et les constables spéciaux d'OC Transpo à Ottawa. D'autres

L'Association canadienne du transport urbain (ACTU) se fait le porte-parole du secteur du transport collectif au Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements - rapports de recherche, mises à jour du secteur, bulletins de nouvelles et autres - veuillez communiquer avec nous ou visiter notre site Web.



Bureau 1401 • 55 rue York • Toronto (Ontario) • M5J 1R7 • Canada

Tél: 416-365-9800 • Téléc: 416-365-1295

installent des systèmes de vidéosurveillance dans les véhicules et dans les stations ainsi que des barrières destinées à séparer les conducteurs de bus des passagers. D'autres encore sensibilisent le public et promeuvent l'engagement de leurs clients à l'aide d'applications pour téléphones intelligents et de services spéciaux de messagerie texte. Certains réseaux offrent un soutien et un suivi aux employés qui ont été victimes de violence, plaidant en leur nom au cours d'enquêtes et de procès, et géant les récidivistes afin d'éviter la répétition d'incidents.

« Les conducteurs n'ont pas la possibilité de se dégager de situations potentiellement violentes. Ils ne peuvent quitter leur véhicule ou se retirer de l'incident, car ils doivent rester dans leur fauteuil et conduire de gros véhicules. »

– Neil Dubord, directeur de la police des transports publics du district de Metro Vancouver, qui témoignait devant le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles le 12 juin dernier.



## LES CONDUCTEURS SOUTENUS PAR LES LÉGISLATEURS

Les réseaux de transport collectif ne sont pas les seuls à vouloir réduire la violence faite à leurs employés. Les parlementaires veulent également relever ce défi touchant la sécurité publique. Depuis 2011, cinq différents projets de loi d'intérêt privé portant sur cette question ont été présentés à la Chambre des communes ou au Sénat. Ces projets de loi varient selon les dispositions du Code criminel qu'ils visent à modifier et selon leur définition des travailleurs qu'ils cherchent à protéger. Bien qu'ils diffèrent dans les détails, ils visent tous à protéger les conducteurs de véhicules de transport collectif et le public qui prend place dans ces véhicules ou qui se trouve à proximité du réseau.

Le plus récent projet de loi qui cible la violence envers les conducteurs de véhicules de transport en commun a été présenté par le sénateur Bob Runciman en mai 2014. Son projet de loi S-221 – Loi modifiant le Code criminel (voies de fait envers un conducteur de véhicules de transport en commun) – est une réponse aux variations observées dans les sentences prononcées contre des personnes condamnées pour des agressions similaires à l'encontre de conducteurs de véhicules de transport collectif. Le projet de loi n'obligerait pas les juges à prononcer une sentence obligatoire minimale, mais exigerait plutôt du tribunal qu'il considère comme circonstance aggravante, pour la détermination de la peine, le fait que la victime de voies de fait soit le conducteur d'un véhicule de transport en commun qui exerçait cette fonction au moment de la perpétration de l'infraction. La définition d'un conducteur de véhicules de transport en commun contenue dans le projet de loi inclut les conducteurs d'autobus scolaires et de taxis, en plus des conducteurs de bus, de véhicules de transport adapté, de tramways, de trains, de métro et de traversiers.

« Il s'agit d'un projet de loi qui concilie le droit du Parlement d'orienter, dans des circonstances particulières, les tribunaux dans leur pouvoir judiciaire discrétionnaire relatif à la détermination de la peine. Je crois que c'est un projet de loi qui contribuera à protéger les conducteurs de véhicules de transport collectif et les passagers. Je vous demande d'appuyer le projet de loi S-221. »

– Le sénateur Bob Runciman, président du Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles



Le 18 juin dernier, le personnel de l'ACTU – accompagné de la conseillère municipale d'Ottawa et présidente du Conseil d'OC Transpo, Mme Diane Deans, et de représentants syndicaux du Syndicat uni du transport et d'Unifor – témoignait devant le Comité sénatorial permanent des affaires juridiques et constitutionnelles son appui au projet de loi S-221.

Le Comité a par la suite adopté le projet en question et l'a envoyé au Sénat pour une troisième lecture – il s'agit là du premier projet de loi sur les agressions envers les conducteurs de véhicules de transport en commun à se rendre à ce stade au Parlement. S'il est approuvé par le Sénat, le projet de loi sera présenté à la Chambre des communes où il suivra le processus législatif normal en vue de devenir loi.

## UN ENGAGEMENT CONTINU

Pour l'ACTU, toute agression envers un conducteur de véhicules de transport collectif est inacceptable. Et la question de la violence envers les employés des réseaux de transport collectif est une priorité essentielle pour les membres de l'industrie. L'ACTU continuera à montrer la voie en diffusant les pratiques exemplaires et en recherchant le soutien actif des législateurs canadiens, des autorités policières et de l'appareil judiciaire.



Credit : Winnipeg Free Press

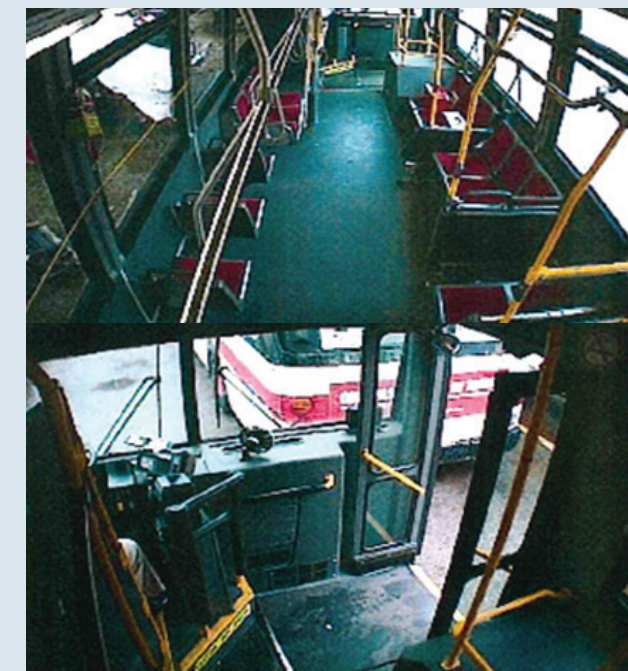
Toronto (Ontario)

## LES SEPT PILIERS DE LA PRÉVENTION DE LA TTC

Entre 2010 et 2013, la Toronto Transit Commission (TTC) a observé une baisse importante du nombre annuel d'agressions (de 345 à 191) et de menaces (de 216 à 81) envers ses conducteurs. En 2013, la plupart des agressions (78 %) sont survenues dans les bus, 16 % dans les tramways, 5 % dans le métro et 1 % dans des véhicules du service Wheel-Trans. Seulement 5 % des agressions ont causé des lésions corporelles. Dans près de la moitié des agressions (45 %), les conducteurs se sont faits cracher dessus, et le tiers (33 %) ont comporté l'utilisation des mains ou des pieds, 15 %, l'utilisation d'un objet et 7 %, l'utilisation de liquides, de neige ou de glace. La cause la plus fréquente de ces agressions (39 %) est l'application des tarifs, 17 % d'entre elles sont non provoquées, 15 % résultent de différends concernant le fonctionnement, 12 %, de détérioration, et 4 % de l'application des règlements.

La TTC aborde la question à l'aide des « sept piliers de la prévention » :

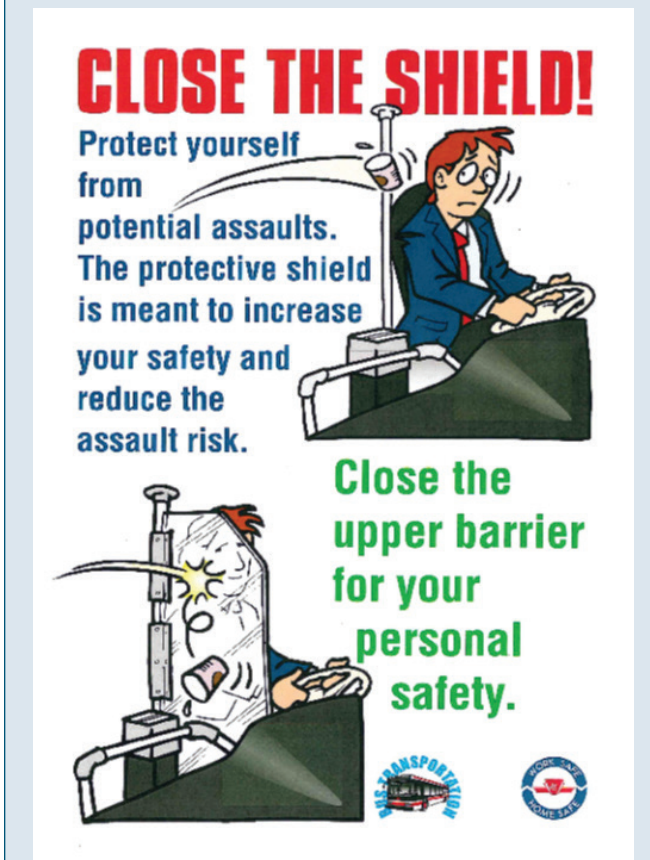
- Une équipe de prévention des agressions envers les employés composée d'avocats, de dirigeants de la TTC, de la police de Toronto et des syndicats du transport collectif. L'équipe se rencontre chaque mois afin d'examiner la rétroaction des employés ainsi que les statistiques, d'échanger de l'information et de discuter de nouveaux enjeux, et d'assurer un suivi sur d'autres initiatives.
- L'éducation des conducteurs qui sensibilise les employés à ce qu'ils peuvent faire pour se comporter de manière professionnelle et pour prévenir ou désamorcer les conflits.
- Une politique discrétionnaire d'application des tarifs qui met l'accent sur le fait que les conducteurs sont chargés de percevoir les droits de transport sans compromettre toutefois leur propre sécurité.
- Une surveillance à l'aide d'un système de télévision en circuit fermé (CCTV) des portes des véhicules et de l'intérieur des bus qui a fait en sorte que plus de 95 % des agresseurs ont reconnu leur faute après leur arrestation, et ce, sans que les victimes aient à comparaître en cour. On doit toutefois continuer à apporter des améliorations, seulement 21 % des agresseurs étant arrêtés.



Images d'un CCTV dans un bus de la TTC

(Credit : Toronto Transit Commission)

- Des barrières en plexi-verre à deux panneaux à l'intention des conducteurs, 98 % d'entre eux utilisant le panneau inférieur et 16 %, le panneau supérieur. Ces barrières ne permettent pas de prévenir tous les incidents : en 2013, 17 agressions sont survenues alors que les agresseurs ont réussi à atteindre le conducteur en contournant la barrière supérieure, et 10 de ces incidents ont entraîné un contact physique.



Affiche de la TTC destinée à encourager les conducteurs à utiliser la barrière en plexi-verre

- Des avocats ont aidé 2327 employés qui ont été victimes de crimes violents entre 2009 et 2013. Tout de suite après une agression, les avocats communiquent avec la victime et l'aident à faire face au stress en l'incitant à prendre congé, à changer de ligne ou à recevoir de l'aide professionnelle. Ils communiquent également avec la police au sujet de l'enquête, vérifient le statut des coupables après leur arrestation et devant les tribunaux, communiquent avec les avocats de la Couronne au nom de la victime, assistent aux comparutions de l'accusé devant le tribunal, aident la victime dans leur déclaration, plaident en faveur de peines appropriées et font un rapport à la victime.
- Des communiqués de presse sont rédigés dans les cas où l'agresseur est condamné à une peine importante d'emprisonnement. De plus, de tels cas comportent habituellement une interdiction temporaire et/ou partielle d'utiliser le réseau de transport collectif.
- La TTC songe également à offrir une récompense monétaire pour toute information permettant de porter des accusations contre un agresseur.

(Credit : Toronto Transit Commission)