

Le Mercredi 27 mai 2015 à 19:10

Les contrôleurs du tramway ont-ils tous les droits ?

Suis-je obligé de présenter mes papiers d'identité ? Les contrôleurs peuvent-ils m'obliger à descendre ? Ont-ils le droit de me retenir en attendant la police ? Des questions que les usagers du tram peuvent se poser depuis le renforcement des contrôles sur le réseau montpellierain. Des règles du jeu fixées par un cadre juridique, rappelées dans un document TAM mais qui seraient régulièrement enfreintes par les agents de la SCAT. Les méthodes du sous-traitant parfois brutales sont dénoncées tant par les syndicats de TAM que par les usagers. Et il n'y a encore pas si longtemps, par un certain Philippe Saurel, alors candidat à la mairie. (3 450 mots)

par Lucie Lecherbonnier



Avec une verbalisation en hausse de 22,3 % en un an et de 250 % depuis 2008 (1), la lutte contre la fraude dans le tramway est une des grandes priorités de la direction de TAM ainsi que du président (**divers droite**) de la métropole Philippe Saurel, initiateur et signataire d'une **campagne** de pub anti-fraude. Il n'est désormais pas rare à Montpellier de se faire contrôler deux, voire trois fois, dans la même journée. Et donc pas inutile de faire le point sur les règles juridiques qui encadrent un contrôle de titre de transport.

« Ils ne sont pas officiers de police judiciaire »

Si l'usager du tramway n'est pas en règle, il est bien souvent sommé par le contrôleur de le suivre sur le quai et ce même s'il accepte de payer l'amende directement. Une faute selon Philippe Cougoulégne, délégué syndical TAM et contrôleur assermenté : « *Ils n'ont aucun droit. Vous pouvez sortir quand vous voulez et monter quand vous voulez. Ils n'ont aucun droit, ils ne sont pas officiers de police judiciaire. Il n'ont pas le droit de vous appréhender et là c'est comme s'ils vous appréhendaient.* »

Une information confirmée mais très nuancée par l'avocate Muriel Bodin, avocate et auteure sur internet de plusieurs **publications** sur le thème des contrôles dans les transports : « *Dans la mesure où il a constaté que vous étiez sans titre de transport et qu'il vous est indiqué que vous allez être verbalisé, vous n'avez pas la possibilité de circuler dans ce transport. En cas de refus, en fait, la police vous attendra sur le quai au prochain arrêt.* » Ou pourrait vous y attendre.

Poursuivre son voyage après une amende

Bien souvent, quand un usager se fait verbaliser, il poursuivra son voyage avec l'amende en guise de titre de transport. Ne court-il pas le risque d'être à nouveau verbalisé s'il tombe sur une seconde équipe de contrôleur plus loin ? Pour Philippe Cougoulégne, « *non, l'amende délivrée même si vous n'avez pas payé directement au contrôleur, doit vous permettre de finir votre trajet mais pas de voyager la journée entière.* »

Autre question usuelle : l'usager est-il dans l'obligation de présenter ses papiers d'identité au contrôleur ? Selon le délégué, « *ils ont le droit de vous demander si vous voulez bien donner vos coordonnées mais ils n'ont pas le droit d'exiger une pièce d'identité que ce soit un permis de conduire ou une carte d'identité ou une carte vitale, une pièce officielle. Encore une fois, ils n'ont pas le droit, ils ne sont pas officiers de police judiciaire et donc ils outrepassent leurs droits.* » Autrement dit, selon Muriel Bodin, le contrôleur « *peut le demander [à l'usager] mais il ne peut l'y obliger* » (2).

Jusqu'au commissariat

En cas de refus, les contrôleurs peuvent donc, sur ordre d'un officier de police judiciaire, vous contraindre à les suivre « *sur-le-champ* » jusqu'au commissariat. En cas de refus de les suivre, l'usager risque alors « *une amende pour refus d'obtempérer auprès de l'OPJ [officier de police judiciaire] si celui-ci a demandé qu'on vous amène devant lui* », explique maître Bodin. Mieux vaut donc accepter de les suivre.

Il est cependant rare, voire inédit, qu'un contrôleur quitte son poste pour accompagner un usager pris en faute, jusqu'au commissariat le plus proche. Le plus souvent, si les contrôleurs alertent effectivement un OPJ, ils retiendront l'usager jusqu'à l'arrivée de l'officier. Sur ce point, la loi semble pourtant être claire : « *À défaut de cet ordre, l'agent de l'exploitant ne peut retenir le contrevenant.* » ([article 529-4](#) du code de procédure pénale)

« Quand on essaye de vous retenir »

Une règle également bien connue du contrôleur Philippe Cougoulène : « *Quand on essaye de vous retenir, si vous sortez et que l'on vous retient, vous portez plainte. Et les gars ils sont mal. Ils n'ont pas le droit de vous retenir, vous n'avez tué personne et ce n'est pas parce que vous n'avez pas validé un ticket qu'on doit vous retenir. C'est par la présence qu'on incite les gens à payer un service public, pas par l'agression.* » Reste que les contrôleurs sont effectivement « *mal* » si l'usager a des témoins, prêts à témoigner. Ce qui n'est pas toujours le cas.

La convention ACR (agent de contrôle et de réglementation), rédigée par TAM, fixe les principes d'organisation et de méthode du contrôle. Le texte – qui n'a pas valeur de texte juridique – est assez ambigu sur la question de la rétention. On peut lire (p9) : « *Après confirmation [...] de l'autorisation de rétention donnée par l'OPJ [...] suivant le comportement du contrevenant, en fonction de votre ressenti de la situation et du type d'infraction, ne pas prolonger le maintien au-delà d'un délai raisonnable (ex :15 min)* ». Donc la convention, d'une part, substitue à l'ordre « *de présenter sur-le-champ le contrevenant* » que prévoit la loi, une « *autorisation de rétention* » nullement mentionnée par le texte de loi. D'autre part, la convention rend aléatoire la durée de la rétention en fonction de l'usager. Un peu plus loin (p22), il est clairement dit : « *En cas de tentative de fuite, ne pas prendre de risques démesurés, ne pas retenir le client (risque de séquestration)* ». Plus de détails sur le crime de séquestration [ici](#).

« Non-respect du règlement et refus d'obtempérer »

Soulignons aussi que TAM **prévoit** une amende de 178 € (plus 16 € de « *frais de dossier* ») pour « *non-respect du règlement et refus d'obtempérer* ». Si elle peut par exemple s'appliquer au refus d'éteindre une cigarette, de retirer ses pieds des sièges, etc. cette amende ne devrait évidemment pas s'appliquer au refus d'obtempérer à un ordre manifestement illégal. Par exemple refuser de présenter ses papiers d'identité à un agent de contrôle ou de rester sur place à la seule demande d'un agent de contrôle. À nouveau, contester une telle amende

nécessite d'avoir des preuves et/ou des témoins montrant qu'elle est injustifiée ou alors que le motif inscrit sur le PV ne correspond pas au règlement intérieur.

Si pour certains, l'intérêt d'un tel rappel des lois ne peut être que la protection des fraudeurs, d'autres, plus familiers des transports en commun, auront déjà constaté que les contrôleurs côtoient ou franchissent régulièrement la ligne jaune. Bernard Gotis, délégué syndical CGT TAM, l'admet sans mal : « *L'artifice législatif qu'ils ont eux, je ne le connais pas parce que ça change assez souvent. Ce que je peux vous dire c'est que c'est un métier difficile et que l'on est toujours un peu sur le fil du rasoir parce que ça, c'est les contrôleurs qui nous le disent.* »

Pas assermentés par le procureur de Montpellier

Un fil devenu de plus en plus ténu ces cinq dernières années avec l'arrivée à Montpellier des contrôleurs de la SCAT. Des contrôleurs qui ne sont pas salariés de TAM et ne sont pas assermentés par le procureur de Montpellier (lire : **Fraude à la fraude : les amendes du tramway sont-elles toutes bien légales ?**). Et dont les méthodes parfois jugées trop agressives sont décriées tant par les syndicats que par les usagers. *Montpellier journal* s'est embarqué à bord du tram pour observer.

Le 2 avril vers 15h, les contrôleurs de la SCAT, vestes noires et pantalons blancs, contrôlent Sofian à l'arrêt Philipiddès. La contrôlease affirme qu'il a validé à vue et lui demande de descendre de la rame. Le jeune homme conteste, affirme être monté à la station précédente (Albert 1^{er}) et avoir validé entre les deux stations. Des usagers présents dans la rame tentent d'accréditer son témoignage. Vainement. La situation s'envenime et Sofian est emmené sur le quai dans une certaine confusion. Il refuse de présenter ses papiers, six contrôleurs l'encerclent alors de façon intimidante sans avoir, à ce moment encore, appelé un officier de police judiciaire.

« Même les policiers ils ne font pas des trucs comme ça ! »

Après plusieurs minutes passées à argumenter, Sofian se lève et déclare qu'il va partir. Les contrôleurs resserrent le cercle et l'empêchent d'en sortir. Le jeune homme s'exclame alors : « *Mais vous êtes fous ! Même les policiers ils font pas des trucs comme ça !* » Ce n'est qu'à ce moment-là qu'une contrôlease s'éloigne du groupe pour contacter l'OPJ. Ils retiendront l'usager jusqu'à l'arrivée de l'officier, c'est-à-dire à 16h45 passées. Soit 1h45 après le début du contrôle. Sofian écope d'une amende de 69,50 € pour validation à vue et d'une amende de 196 € pour refus d'obtempérer. Comme on l'a vu plus haut, il serait intéressant de connaître le motif de cette dernière amende : refus d'obtempérer à quoi ? Dans la convention ACR il est noté (p27) : « *Sachons rester des agents de contrôle, nous n'avons ni intérêt, ni droit à nous substituer aux forces de l'ordre.* »

Le 22 avril vers midi, c'est Jonathan (prénom modifié) un jeune homme se rendant au travail qui se fait contrôler à l'arrêt Comédie. Confiant, il tend sa carte d'abonnement au contrôleur. Celui-ci lui annonce que sa carte est défectueuse, la bande magnétique ne fonctionne pas. Il écope d'une amende de 69,50 €. Le jeune homme tente de prouver sa bonne foi, tend ses papiers d'identité et demande au contrôleur d'appeler le service abonnement de Tam qui confirmera que le sien est bien à jour, puisque le jeune homme paye tous les mois. Réponse du contrôleur : « *Vous savez, nous on met entre 300 et 400 PV par jour alors on n'est pas là pour constater la bonne foi.* » (3) Dans la convention ACR (p3) on peut lire : « *La répression systématique pour une verbalisation à tout prix n'a aucune place dans cette méthode.* »

Sensation de s'être « fait voler » et d'avoir été « humiliée »

Le 6 mai, Zahra, rencontrée au service réclamation, n'en revient toujours pas : « *J'ai la sensation de m'être fait voler et d'avoir en plus été humiliée.* » La jeune femme a elle aussi été accusée de validation à vue par une contrôleuse « *habillée en noir et blanc avec un badge* » à l'arrêt Louis Blanc : « *Ce qui me choque le plus, c'est qu'elle affirme m'avoir vue alors que ce n'est pas possible. J'ai composté mon ticket entre les deux arrêts, juste le temps que je le cherche dans mon sac, le tramway était bondé, je n'étais même pas du côté du quai où se trouvaient les contrôleurs, comment pourrait-elle m'avoir vue ? [...] Si c'était vrai, elle m'aurait contrôlée directement. Là, elle est entrée dans le tram, a contrôlé plusieurs personnes avant moi et c'est quand elle a retourné ma carte pour voir la photo [où la jeune femme apparaît voilée alors qu'elle ne l'était pas dans le tramway] qu'elle m'a demandé si c'était bien moi sur la photo et m'a dit m'avoir vu composer.* »

Quand aux arguments de la contrôleuse, ils laissent Zahra perplexe : « *Elle a dit qu'il y avait au moins trois minutes entre chaque arrêt et donc qu'elle pouvait voir que j'avais validé en les voyant. J'ai répondu que c'était faux, il n'y a même pas trois minutes entre Albert 1^{er} et Louis Blanc mais elle m'a répondu qu'elle était assermentée, qu'elle m'avait vue et que de toutes façons j'avais une carte dix voyages ce qui prouvait bien que j'étais fraudeuse sinon j'aurais eu un abonnement.* » En prime la contrôleuse aurait persuadé Zahra de payer son amende immédiatement pour éviter les frais de dossier sans lui préciser que le paiement vaut comme reconnaissance des faits.

Nombreux articles de presse

Des témoignages qui s'ajoutent à ceux qui fleurissent déjà dans les pages des médias régionaux. Ainsi l'histoire de Roselyne 65 ans, Sétoise venue accompagner son petit fils à Montpellier et verbalisée de façon brutale « *par des contrôleurs tout en noir* » (*Midi Libre*, 29/03) Le site *Que choisir* recense également de nombreuses histoires de contrôles abusifs dans le tramway de Montpellier. En octobre c'est *La Gazette* qui faisait sa *une* sur les contrôleurs de la SCAT qui « *jouent aux shérifs* ».

Le phénomène n'est d'ailleurs pas restreint à Montpellier. À Nantes où la SCAT n'est restée que trois mois, le directeur général de la SEMITAN, Alain Boeswillwald, avait motivé la non reconduction de leur contrat en expliquant, dans un rapport dont *Montpellier journal* s'est procuré un extrait, que « *les agents de la SCAT ont été surpris par la réactivité parfois violente des Nantais [...] La confrontation des cultures a fait que cette opération a été difficile à mettre en œuvre.* » À Cholonges, commune de l'Isère, c'est toute la population qui s'était émue suite à la verbalisation, par des agents de la SCAT, d'écoliers se rendant en bus à la cantine scolaire (*leparisien.fr*, 12/08/2013).

« Tout est étouffé »

Et pourtant, comme le souligne Philippe Cougoulène, « *il n'y a pas eu de plainte à ma connaissance. Mais c'est normal, on dit aux gens d'aller contester à TAM. Les gens ils sont déçus, ils vont là-bas ils savent que rien n'est fait alors il n'y vont plus ou alors ils y vont mais toutes les réclamations partent à la poubelle. Tout est étouffé. Il faut que nous, on tombe dessus pour les dénoncer dans les médias.* » TAM indique en effet sur ces cartons de réclamations : « *Faute de réponse sous 7 jours, votre réclamation est considérée comme refusée* ». On notera la belle réactivité de TAM dans le traitement des dossiers.

Une colère des syndicalistes d'autant plus forte qu'ils se disent eux-mêmes victimes des méthodes de la SCAT.

« Ça a généré de l'agressivité sur nos contrôleurs à nous, explique Bernard Gotis, parce qu'en général, la SCAT agresse les gens [...] Et ensuite, quand les nôtres montent dans les rames pour être un petit peu plus souples, là ils se font massacrer. » SD a même constaté « qu'au mois de mars, il y a eu sept agressions [...] Plus les gens s'énervent et plus il y a d'agressions et c'est le conducteur qui passe derrière qui prend les pierres ».

Agressions en augmentation

Selon une note qui nous a été transmise, le rapport annuel 2012-2013 sur la sécurité, les agressions et le vandalisme, indiquerait que les agressions physiques contre agents auraient augmenté de 33,3 %, les crachats et menaces avec armes de 30,1 % et les vols et atteintes aux biens des agents de 166,7 %. À Nantes, dans le rapport cité plus haut, la direction affirmait qu'aucune analyse n'avait été faite sur les agressions pendant cette période – période où les agents de la SCAT contrôlaient leur réseau, mais que « les ITT (incapacité totale de travail) sont 4 fois plus nombreuses qu'en 2010 », année précédent l'arrivée des Lyonnais.

Les syndicats insistent néanmoins sur la responsabilité de la direction de TAM qui donnerait aux agents de la SCAT la consigne « d'être intraitables, de tirer sur tout ce qui bouge. Ils demandent aux jeunes de l'extérieur de faire un travail que nos agents n'accepteraient pas de faire [...] La direction a donné l'ordre d'aller même jusqu'à verbaliser des bambins qui ont trois ans. C'est la fraude de chez nous [les équipes TAM] qui nous l'a dit samedi ça », raconte Bernard Gotis.

Retards générés

Des consignes d'autant plus offensives, explique le syndicaliste, que le contrat de sous-traitance avec la SCAT dispense la TAM de la prise en charge des arrêts de travail dus notamment aux agressions : « Ils payent pour la prestation d'une personne et celui qui, le lundi, se prend un pain dans la figure, il y en a un autre le mardi. Mais il ne paye toujours qu'une fois. » Des agressions en hausse auxquelles s'ajoutent également les retards générés sur les lignes par ces contrôles : « Ça stresse les conducteurs parce qu'ils leurs bloquent les portes, ils les mettent en retard et puis quand ils arrivent au bout de la ligne il faut qu'ils repartent directement », explique Philippe Cougouluegne.

Au-delà d'une dégradation des conditions de travail des salariés TAM, les syndicats dénoncent également un détournement de la mission de service public de la TAM. « Le contrôleur est là pour assurer la sécurité en faisant parfois juste du présentiel mais sur toute la ligne, pas juste là où on va mettre le plus de PV. Parce qu'un usager qui prend un ticket a le droit d'être en sécurité partout. Y compris à la Paillade ou au Petit-Bard. Mais là-bas ils n'y vont jamais. »

Contrôles dans des lieux réputés paisibles

Le rapport annuel 2012-2013 précité, annoncerait un taux d'agression sur les usagers de + 24,7 % et une atteinte aux biens en hausse de 54,8 %. En consultant les statistiques de l'application mobile **Smart Tram** qui signale les mouvements des contrôleurs, on constate que les arrêts où ceux-ci sont le plus souvent signalés sont Corum, Rives du Lez, Gare Saint-Roch, Comédie et Boutonnet, lieux réputés paisibles donc. Dans la convention ACR, on peut lire en préambule (p3) : « Notre action protège nos clients et ramène convivialité et sécurité dans l'espace transport. »

À cette mission de sécurité s'ajoute également la relation client pour Bernard Gotis : « *Des fois, il vaut mieux éviter une amende et envoyer l'usager prendre un abonnement. Parce que vous comprenez, c'est un service public, ce sont des usagers pas des clients. La répression c'est en bout de chaîne quand on a usé de tous nos artifices réglementaires, humains, commerciaux.* »

Entretenir les « aspects humains et commerciaux »

Une mission très clairement définie d'ailleurs dans la convention ACR (p 3-4) : « *Le maintien d'un taux de contrôle doit être notre objectif en entretenant de manière perpétuelle les aspects humains et commerciaux [...]. Nous convenons que le contrôle de l'application du règlement, doit se faire avec le nombre de titre vérifiés le plus important possible et non forcément de fraudeurs découverts. L'aspect répressif doit être maîtrisé.* »

Le syndicaliste ajoute : « *Un contrôleur, c'est une des qualités requises, doit être en capacité, c'est ce que font nos agents, de faire la différence entre un vrai fraudeur et des gens qui se sont retrouvés dans un tramway sans comprendre comment ça marche ou qui n'ont pas fait attention.* » La convention ACR, dans une rubrique intitulée « *pouvoir d'appréciation* » conseille à ses agents : « *Nous devons utiliser notre pouvoir d'appréciation et agir par rapport aux situations très diverses que nous rencontrons [...] ne pas nous retrancher de manière rigide derrière les consignes prévues. Nous utiliserons nos compétences personnelles et les connaissances acquises au cours de nos diverses formations.* »

Ni Jean-Luc Frizot, directeur général de la TAM, ni Franck Geisler directeur général de la SCAT n'ont souhaité s'exprimer sur ce sujet. Contacté par *Montpellier journal*, Abdi El Kandoussi, conseiller municipal, départemental et de la métropole, président de TAM, n'a pas non plus donné suite à notre appel. En mars 2014, en pleine campagne municipale, Philippe Saurel, aujourd'hui président de la métropole – l'autorité organisatrice des transports – s'était fortement engagé auprès des agents de la TAM en déclarant **face caméra** : « *L'histoire des Lyonnais, tout le monde m'en parle ! La SCAT, c'est catastrophique ! [...] Ça va a contrario des intérêts du personnel de TAM et des Montpelliérains qui sont pris pour des pigeons ou qui en ont vraiment la sensation. Donc non aux Lyonnais !* » Un an plus tard la SCAT est toujours en place, quant aux « pigeons »... ils continuent de se faire plumer. Ou en ont la sensation.

(1) Chiffres issus du tableau de bord de mars 2015, rédigé par la direction de TAM et de l'article de *Midi Libre* du 3 mai 2008 **repris** par *hautcourant.com*. Frédéric Téclès, chef du service contrôle, interviewé dans cet article donnait le chiffre de 3 500 PV par mois contre 12 254 PV dressés en mars dernier.

(2) De façon générale en France, seuls sont habilités à procéder à des **contrôles ou à des vérifications d'identités** : « *les policiers (de la police nationale) ou gendarmes ayant la qualité d'officiers, agents ou agents adjoints de police judiciaire) et, dans certains cas, les douaniers* ». Selon l'**article 529-4** du code de procédure pénale : « *À défaut de paiement immédiat entre leurs mains, les agents de l'exploitant, s'ils ont été agréés par le procureur de la République et assermentés, sont habilités à relever l'identité et l'adresse du contrevenant. Si le contrevenant refuse ou se trouve dans l'impossibilité de justifier de son identité, l'agent de l'exploitant en rend compte immédiatement à tout officier de police judiciaire de la police nationale ou de la gendarmerie nationale territorialement compétent, qui peut alors lui ordonner sans délai de lui présenter sur-le-champ le contrevenant [...].* »

(3) Alors que des contrôleurs ont vu *Montpellier journal* tenter de filmer la scène, le chef d'équipe s'approche, m'ordonne de laisser les contrôleurs tranquille et affirme que je n'ai pas le droit de filmer. Devant mon refus d'obtempérer, il se rapproche très très près (le contrôleur fait plus de 1,80 m, j'en fais 1,60) et sur un ton très menaçant : « *Nous aussi on vous filme, vous allez voir !* »

► **Lire aussi :**

- › En accès libre : [Fraude à la fraude : les amendes du tramway sont-elles toutes bien légales ?](#)
- › [Pourquoi Philippe Saurel n'a pas tenu la promesse du tram à 1 €](#)
- › [Tramway : les étudiants pauvres grands oubliés des nouveaux tarifs de l'Agglo](#)
- › [Le tramway à l'aéroport : une mauvaise idée ?](#)