



The Voice
of European
Railways.



PROMOTION DE LA SÉCURITÉ ET DU SENTIMENT DE SÉCURITÉ FACE À LA VIOLENCE DE TIERS DANS LE SECTEUR FERROVIAIRE EUROPÉEN

Guide de bonnes pratiques

Français



Avec le soutien de l'Union européenne



MENTIONS LÉGALES

Ce projet a été initié et accompagné par le Dialogue social sectoriel de l'UE – Chemins de fer.
Il a été organisé par EVA, Académie européenne pour un transport respectueux de l'environnement.

Les partenaires sociaux européens :

Communauté européenne du rail (CER)

Avenue des Arts 53
1000 Bruxelles
Belgique
Téléphone : +32 2 2130870
Courriel : contact@cer.be
www.cer.be

Fédération européenne des travailleurs des transports (ETF)

Galerie AGORA
Rue du Marché aux Herbes 105, Boîte 11
1000 Bruxelles
Belgique
Téléphone : +32 2 2854660
Courriel : etf@etf-europe.org
www.etf-europe.org

Rédacteur et organisation du projet :

EVA – Académie européenne pour un transport respectueux de l'environnement gGmbH

Boyenstraße 46
10115 Berlin
Allemagne
Téléphone : +49 30 3087526
Courriel : info@eva-akademie.de
www.eva-akademie.de

RÉSUMÉ

Avant-Propos	4
Introduction	5
Recommandations des partenaires sociaux européens du secteur ferroviaire	12

Exemples de bonnes pratiques

Concepts de sécurité et mesures techniques

Concepts de sécurité

Concept de sécurité à la Deutsche Bahn AG	16
La politique sûreté de la SNCF	18
La « chaîne de sécurité » SBB (SBB-Sicherheitskette): aide aux passagers et aux membres du personnel	20

Coopération avec les autorités externes

Des accords de collaboration avec des partenaires locaux dans le domaine de la sécurité sociétale dans les environs de la gare	21
Coopération avec la police chez MAV-START	22
Partenariat de sûreté entre la Deutsche Bahn AG et la police fédérale allemande	23
Présentation de la Sûreté Ferroviaire	24

Mesures techniques

Accès aisé avec carte à puce	25
PräViteS	26
Camera surveillance project SNCB-Holding	27

Politique de ressources humaines

Conditions de travail

Programme « RailFair »	28
Travailler avec les clients difficiles, dans des situations problématiques en appliquant de nouvelles stratégies qui tiennent compte des nouvelles tendances sociétales	29
Amélioration des mesures de prévention pour le personnel de sécurité embarqué	30
Référentiel d'entreprise SNCF pour la prévention des atteintes et l'accompagnement des agents (RH00955)	31

Formation et information

Prévention des menaces et de la violence – formation sur la psychologie avancée des clients et la sécurité des personnes	32
Trainings, ARD – Action, Reaction, Deescalation	33
Security training for DB staff – fulfilling different needs	34
Formation juridique et placement pour les contrôleurs de trains	35

Mesures de réhabilitation

Mesures de réhabilitation pour le soutien de nos collègues	37
Protection juridique des victimes	38

Dialogue civil et social

Accords entre partenaires sociaux

« Sicher unterwegs » (voyager en sécurité)	39
Accord sur la prévention du harcèlement et de la violence au travail contre les travailleuses dans les transports publics	40
Incivilités	42
Groupe de travail paritaire « anti agression »	43

Public and médias

Projet scolaire éducatif sur le comportement dans les transports en commun	44
« Moon-Dog », « Knalrood » [rouge pétant]	45
Projet « FairPlayer »	46
Film pédagogique : « 10 steps to rail cool »	47
Programme de prévention dans les classes : « Voyageur et citoyen »	48
Conférence sur la sûreté dans le secteur du rail	49
SOKO Bahn – fiches d'information. Informations pour les journalistes	50
Baromètre le sentiment d'insécurité et les comportements de vigilance des clients et non-clients dans les espaces de SNCF	51

Assistance d'action

Check-list – Campagne « Se déplacer en toute sécurité »	52
« Sicher unterwegs » – Rapport d'Incident	54

Contact

Contact détails Steering Committee et Working Group	55
---	----

AVANT-PROPOS

L'insécurité et le sentiment d'insécurité dans les transports publics et en particulier dans le transport ferroviaire de voyageurs est un problème social et professionnel sérieux. Il est à l'ordre du jour des partenaires sociaux du secteur ferroviaire depuis de nombreuses années. Les menaces, les comportements grossiers ainsi que les agressions verbales et physiques envers les cheminots augmentent de façon inquiétante. Les chiffres sont alarmants. Ce que les partenaires sociaux ont appelé violence de tiers n'est pas un phénomène occasionnel, mais la réalité quotidienne pour de nombreux cheminots. Ce problème est de plus en plus connu des médias et du grand public de par l'information lors de cas spectaculaires, mais l'attention n'est pas assez attirée sur la violence quotidienne.

La violence quotidienne ne doit pas être sous-estimée. Pour les salariés concernés, cette insécurité et ce sentiment d'insécurité peuvent entraîner de graves problèmes de santé allant jusqu'à l'incapacité de travail ou des troubles mentaux de longue durée. C'est pourquoi les partenaires sociaux européens du secteur ferroviaire ont développé un projet commun sur « l'insécurité et le sentiment d'insécurité dans le transport ferroviaire de voyageurs » afin de prévenir, de gérer et de réduire l'insécurité et le sentiment d'insécurité provoqués par la violence de tiers. Leur objectif était d'améliorer la sécurité personnelle des salariés et, par la même occasion, celle des voyageurs.

La violence est un problème non seulement pour les cheminots, mais il entraîne également des coûts importants pour les sociétés ferroviaires et pour le public. Il s'agit des coûts générés par l'absentéisme et les maladies, les frais médicaux et, dans les cas extrêmes, les coûts de rente pour les salariés qui ne sont plus en mesure de faire leur travail. Sans oublier la détérioration de l'image des sociétés ferroviaires et du transport public en général.

Il existe un consensus entre les partenaires sociaux européens soulignant que, pour être efficaces, les mesures contre la violence nécessitent des actions et des stratégies communes de la part de toutes les parties impliquées, comprenant les politiciens, la société civile, la police et la justice aux niveaux local, national et européen. Les partenaires sociaux européens soutiennent une politique de tolérance zéro impliquant toutes les forces sociétales.

Il est du devoir des employeurs, et cela représente pour eux également un intérêt intrinsèque, de garantir à leurs salariés un environnement de travail sûr et sain. Cependant, la politique a également le devoir de contribuer à la lutte contre le phénomène de violence dans l'espace public. Chacun a le droit de vivre dans une société qui garantit la sécurité car il s'agit de

l'une des conditions à l'expression totale de la liberté de chacun. Dans ce sens, la sécurité est fondamentale pour les individus mais également d'un point de vue collectif, étant donné qu'il s'agit d'un pré-requis pour le développement intelligent de la société dans son ensemble.

Au niveau européen, en plus de promouvoir l'échange d'informations et d'expériences, les partenaires sociaux ont tenté de mobiliser toutes les forces sociales et les sociétés de transport public de par l'adoption d'instruments permettant une identification claire de la nature du problème et cherchant des solutions pour l'amélioration du sentiment de sécurité des salariés et des voyageurs, personnes les plus exposées au risque d'agression et de violence.

Les partenaires sociaux européens promeuvent l'adoption de mesures préventives répondant aux actes de violence commis vis-à-vis du personnel ferroviaire et des voyageurs en mettant en place toutes les politiques nécessaires afin de réduire le sentiment général d'insécurité dans le secteur du transport public à l'aide d'une approche commune partagée.

Jean-Paul Preumont



Affaires sociales CER

Sabine Trier



Secrétaire générale adjointe de l'ETF

INTRODUCTION

La tolérance zéro vis-à-vis de la violence à l'encontre des employés du rail dans l'exercice de leur fonction est l'objectif que les partenaires sociaux européens du secteur ferroviaire se sont fixé. Même si le transport ferroviaire de passagers peut être considéré comme sûr dans l'ensemble, les cas de violence et d'agressions de la part de tiers portent préjudice aux entreprises ferroviaires et à leurs employés. Les cas de violence ont toujours un impact négatif sur les entreprises, les employés et les usagers. Les sondages réalisés auprès d'employés du rail continuent de montrer que bon nombre d'entre eux ont déjà fait l'objet d'attaques physiques ou verbales.¹

Les partenaires sociaux européens et leurs organisations membres (entreprises et syndicats) estiment qu'un dialogue social et public renforcé pourrait contribuer à la résolution du problème. Les premières mesures ont été prises par les partenaires sociaux de transport public : ETF et UITP. Ils ont donc décidé de mettre sur pied un groupe de travail d'experts en 2003 dont la mission était d'aborder la question de la sécurité des transports ferroviaires de passagers. Au cours d'une étude financée par l'Union Européenne, les problèmes en question ont été analysés, ce qui a donné lieu à la publication de recommandations conjointes pour le secteur.² Un sondage a été mené par les partenaires sociaux européen du transport ferroviaire en 2011, afin de déterminer dans quelle mesure ces recommandations avaient été mises en œuvre au sein des différents pays et pour évaluer la situation. Les résultats montrent que des progrès majeurs ont été réalisés, surtout dans le domaine de la prévention et du suivi. Toutefois, 70 % des participants au sondage affirment que le nombre d'agressions à l'encontre des employés du rail a augmenté ces dernières années.³

Ce projet financé par l'UE porte sur la violence émanant de tiers à l'encontre des employés du rail exerçant leurs fonctions. Les deux partenaires sociaux sont impliqués dans ce projet. L'accent n'est pas placé sur le harcèlement par les collègues sur le lieu de travail (ex. : harcèlement moral ou mobbing), dans la mesure où ce problème requiert une approche différente. L'accent n'est pas non plus placé sur les actes de terrorisme.

Des exemples de bonnes pratiques mises en œuvre au sein des entreprises européennes (pas nécessairement du secteur ferroviaire) ont pour objectif d'aider toutes les parties concernées à trouver de nouvelles idées et à mettre en œuvre les solutions qui se sont révélées efficaces ailleurs. Les recommandations conjointes des partenaires sociaux mettent en exergue des champs d'action où certaines mesures pourraient avoir un impact significatif. Ces recommandations soulignent en outre la nécessité que les deux parties travaillent de concert pour s'assurer que les mesures sont efficacement mises en œuvre.

¹ Rheinische Post, 9.11.2012

² UITP, ETF: insécurité et sentiment d'insécurité dans les transports publics locaux. Recommandations des partenaires sociaux européens à l'intention des représentants des directions et des syndicats dans les entreprises de transports publics locaux au sein de l'Union européenne. Bruxelles, 2003

³ CER, ETF : insécurité et sentiment d'insécurité dans les transports publics La mise en œuvre des Recommandations conjointes des partenaires sociaux européens signées par l'ETF, l'UITP, l'IRU et soutenues par le CER et le CEEP le 13 novembre 2003. Bruxelles, 2010.

Définitions

L'objectif du projet est de renforcer la sécurité des employés travaillant dans le secteur du transport ferroviaire de passagers. La sécurité est un domaine qui présente différents aspects et facteurs de risque. Dans le cadre du projet concerné, nous abordons la question de l'insécurité des employés du rail découlant de la violence émanant de tiers. Il convient dans un premier temps de définir certains concepts et d'opérer une distinction entre les différentes formes de violence et d'insécurité.

Sécurité des personnes

Ce projet porte sur la sécurité des employés travaillant dans le secteur du transport ferroviaire de passagers. La « sécurité » fait référence à une situation où il y a absence de menaces, de détérioration de la propriété ou de danger. La sécurité ne peut toutefois être garantie à 100 %, dans la mesure où des événements imprévus peuvent toujours survenir. La sécurité ne signifie donc pas qu'il n'existe aucun risque. Elle implique toutefois qu'il existe moins de probabilités qu'ils se matérialisent. La sécurité objective peut être définie comme le nombre d'incidents relevés au cours d'une période déterminée. La sécurité subjective dépend de plusieurs facteurs influençant l'expérience et l'opinion d'un individu et pouvant résulter en un sentiment d'insécurité.

Insécurité et sentiment d'insécurité

L'insécurité est considérée comme étant l'opposé de la sécurité, à savoir une situation potentiellement dangereuse pour la santé ou la dignité d'une personne.

Le sentiment d'insécurité dépend de divers aspects subjectifs dans des situations où certains incidents ou événements sont attendus. Ce pressentiment se fonde sur l'expérience personnelle ou sur des faits relatés par des personnes qui se sont retrouvées dans des situations similaires au même endroit, par exemple, ou dans une situation impliquant une personne comparable ou se déroulant au même moment de la journée. Ces faits peuvent, par exemple, avoir été relayés dans les médias. Ces articles dans la presse concernant des actes de violence dans les transports publics ont pour conséquence que les personnes utilisant le même type de transport ou se trouvant au même endroit au même moment, se sentent en insécurité. Le sentiment d'insécurité est bien moindre lorsque les incidents imprévus peuvent être exclus dans une large mesure. Divers facteurs tendent à renforcer ou à amenuiser le sentiment d'insécurité dans les transports publics. Les facteurs négatifs sont l'obscurité, les groupes adoptant un comportement incivique, les endroits isolés, les problèmes liés au service attendu, etc. Le sentiment d'insécurité se fonde surtout sur l'expérience personnelle ou sur celle d'autres personnes.

Violence et harcèlement de la part de tiers sur le lieu de travail

Ce projet porte sur la situation des employés du rail sur le lieu de travail. L'OSHA, l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, définit la violence sur le lieu de travail comme suit : « Incidents où le personnel est maltraité, menacé ou agressé dans le cours de son activité professionnelle, y compris lors des déplacements depuis ou vers son lieu de travail, incidents qui mettent en danger sa sécurité, son bien-être ou sa santé »⁴

Nous faisons la distinction entre les incidents externes et internes, les incidents externes faisant référence à la violence de la part de tiers et les incidents internes au harcèlement sur le lieu de travail.

L'insécurité et le sentiment d'insécurité résultent de situations qui présentent une menace ou qui laissent pressentir un acte de violence de part d'un tiers. La violence est intentionnelle et non fortuite. Le terme « violence de la part de tiers » fait à la fois référence aux attaques physiques et verbales, ainsi qu'aux menaces de violence physique. La violence de la part de tiers peut être définie comme suit : « Insultes, menaces, agressions physiques ou psychologiques exercées, contre une personne sur son lieu de travail par des personnes extérieures à l'entreprise, y compris des clients, et qui mettent en péril sa santé, sa sécurité ou son bien-être. Les actes agressifs ou violents peuvent se manifester sous la forme de comportement incorrect ; manque de respect envers autrui ; agression physique ou verbale ; intention de blesser. »⁵

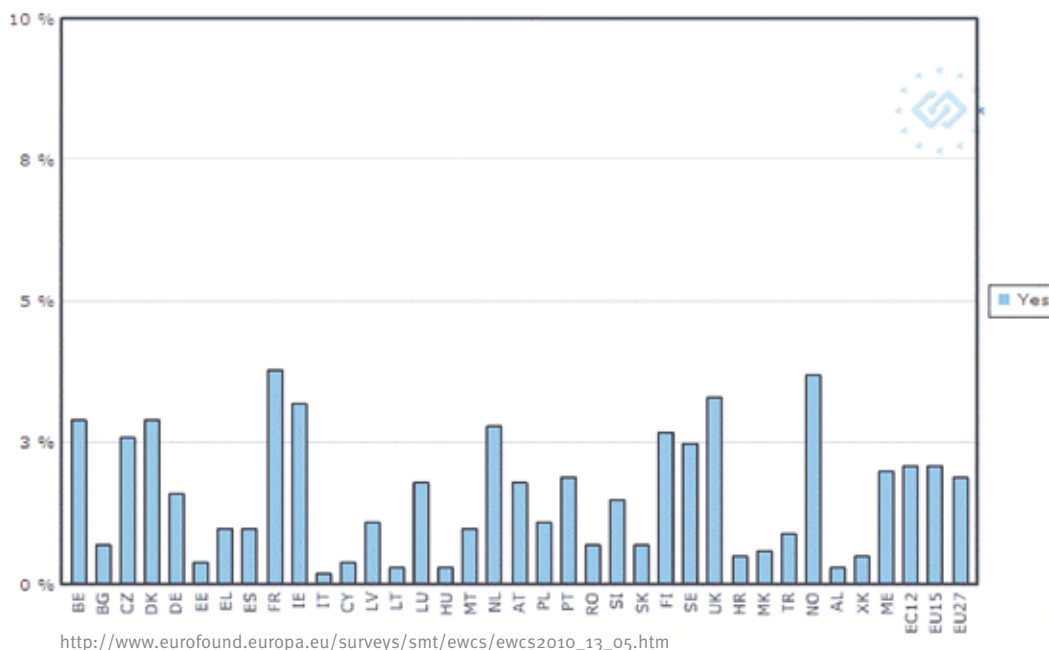
Tous les types d'agression présentant un caractère humiliant, insultant ou ayant des effets dommageables sur la dignité ou la santé de la victime sont concernés par cette définition. L'agresseur est une personne extérieure, un client ou un passager utilisant les structures ou les services de l'entreprise, et non pas un collègue ou un directeur de l'entreprise pour laquelle travaille la victime. Il ne s'agit pas de harcèlement au travail, un concept qui s'applique aux attaques répétées et inappropriées perpétrées par un collègue ou un groupe de collègues travaillant pour la même entreprise, dans l'intention de harceler, d'humilier ou de menacer la victime.

Dans la mesure où le projet porte sur les incidents perpétrés directement à l'encontre des employés du rail avec des conséquences pour les employés et pour l'entreprise au sein de laquelle ils travaillent, il implique les deux partenaires sociaux.

Comparaison entre les différents pays européens en matière de sécurité

Les chiffres sur la violence à l'encontre des employés sont tirés de l'Enquête européenne sur les conditions de travail, bien qu'aucune distinction ne soit faite entre la violence perpétrée par des tiers et le harcèlement au travail. Les questions ont été posées à des employés issus de 16 secteurs dans les 27 pays de l'UE, ainsi qu'en Norvège, en Croatie, en Turquie, en ancienne République yougoslave de Macédoine, en Albanie, au Monténégro et au Kosovo. Les questions intersectorielles posées étaient :

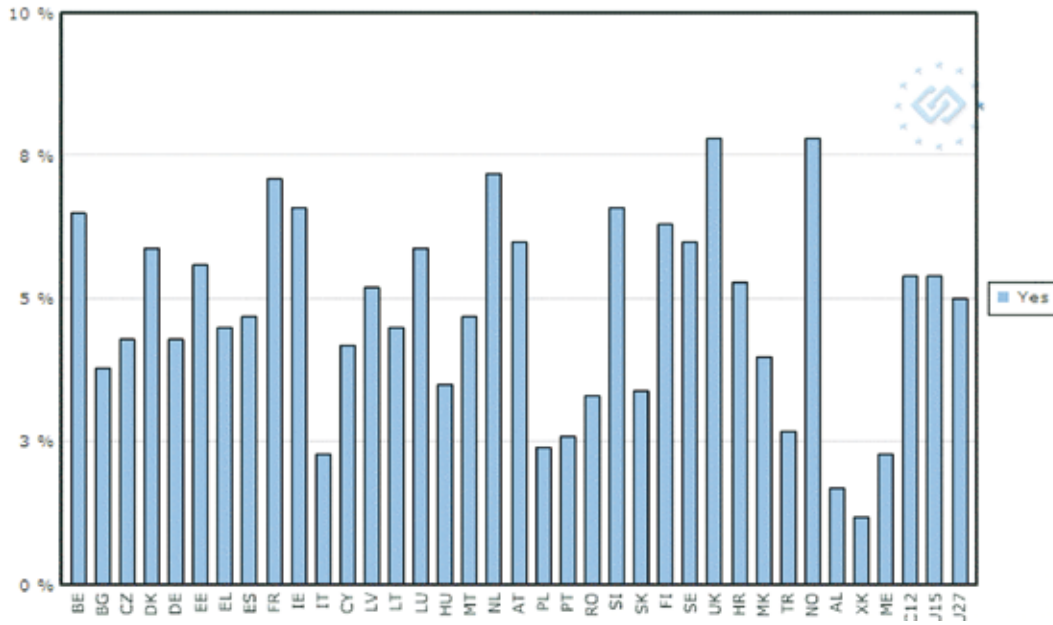
Au cours des 12 derniers mois, avez-vous fait l'objet de violences physiques ?



⁴ Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail (AESST) Rapport de l'Observatoire européen des risques. Harcèlement et violence sur le lieu de travail : un aperçu européen. Luxembourg, 2010, p. 16.

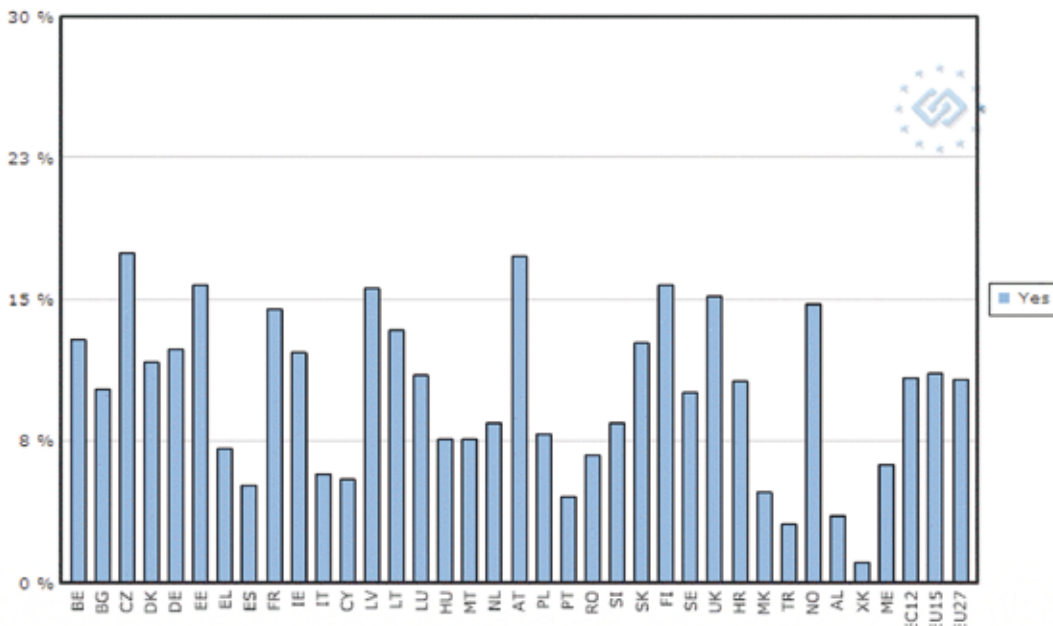
⁵ UNI Europa Commerce : Ca suffit ! Prévenir la violence de la part de tiers dans le commerce. Vade-mecum. Bruxelles, 2009.

Au cours du dernier mois, avez-vous été l'objet de menaces et de comportement humiliant ?



http://www.eurofound.europa.eu/surveys/smt/ewcs/ewcs2010_13_04.htm

Au cours du dernier mois, avez-vous fait l'objet de violences verbales pendant votre travail ?



http://www.eurofound.europa.eu/surveys/smt/ewcs/ewcs2010_13_03.htm

Dans tous les secteurs, les actes de violence se sont révélés plus nombreux dans les pays d'Europe du Nord que dans ceux d'Europe du Sud. Dans le secteur ferroviaire en particulier, il s'agit également des pays qui font état d'une augmentation du nombre d'agressions, qu'il s'agisse d'attaques physiques, d'agressions verbales, de menaces ou d'insultes. Nous ne disposons pas de chiffres aussi précis se rapportant uniquement au secteur ferroviaire pour l'Europe dans son ensemble. Bien que 12 syndicats issus de 11 pays et 16 entreprises de 14 pays aient participé à un sondage organisé par les partenaires sociaux en 2010, les chiffres demeurent incomplets et non représentatifs⁶. Ce sondage révèle toutefois certaines tendances, corroborées par une enquête réalisée par l'UE et l'OSHA dans le domaine de la sécurité et de la santé au travail dans les États membres de l'UE. La conscience du problème de la violence au travail varie grandement d'un pays à l'autre⁷, mais il ressort de l'étude que dans tous les secteurs, la conscience des risques encourus est bien plus forte dans certains pays (aux Pays-Bas, en Finlande, en Suède et au Royaume-Uni). Au sein des nouveaux États membres, la prise de conscience de la pertinence du problème laisse à désirer et il existe bien moins de statistiques à ce sujet.

Tableau 1 : Le niveau de reconnaissance de la violence de la part de tiers est-il approprié dans le pays ?

	EU-15	EU-10
Oui	5	1
Non	6	8

Source : Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail : Harcèlement et violence sur le lieu de travail. un aperçu européen. Luxembourg, 2010. p.37

Certaines des raisons du manque d'informations sont liées au fait que le problème n'est pas reconnu en tant que tel, que le sujet n'est pas considéré comme prioritaire ou qu'il n'existe qu'un nombre limité de procédures ou d'instruments (voire pas du tout) pour lutter contre ce problème. Sur les 22 pays sondés, 15 ne disposent pas d'une définition officielle pour le concept de la « violence de la part de tiers » et 21 n'ont aucune définition pour le concept du « harcèlement au travail ».

Il convient donc de prendre divers aspects en considération lors de la comparaison des statistiques :

- il existe des différences culturelles dans la manière dont les situations impliquant des actes de violence sont traitées ;
- les interprétations diffèrent quant au moment où commence la violence et l'agression et au classement des incidents comme violents ou agressifs ;
- les dispositions légales diffèrent ;
- les systèmes de signalement diffèrent d'un pays à l'autre et, dans certains pays, il y a des entreprises qui ne disposent même pas d'un système de signalement.
- les agressions verbales et les insultes ne sont bien souvent jamais signalées.

Les ateliers organisés dans le cadre du projet ont en outre révélé des différences majeures entre les entreprises en termes de progrès réalisés en faveur de la lutte contre les actes de violence dont sont victimes les employés du rail. Il est par conséquent presque impossible de comparer les chiffres. Ce qui importe, c'est que les employés et la direction au sein de tous les pays, tant au niveau de l'entreprise qu'au niveau national, soient sensibilisés à la violence perpétrée par des tiers et que des informations relatives à ce phénomène et à son évolution soient mises à disposition dans les entreprises concernées. Les entreprises ont besoin d'instruments et de méthodes appropriés dans les domaines de la prévention, de l'intervention et du suivi, d'autant plus que l'une des conclusions de l'étude est que la gravité des incidents augmente.

Les facteurs de risque

La violence dans les espaces publics est un phénomène qui ne peut être totalement évité, malgré les mesures prises par l'entreprise. Même si aucune augmentation globale du nombre d'actes de violence ne peut être constatée en Europe, la gravité des incidents croît. Les contributions des représentants des entreprises et des syndicats ayant pris part à ce projet révèlent qu'une proportion croissante de la population se rend de moins en moins compte de ce qui constitue un comportement correct en public et vis-à-vis des autres citoyens. À cet égard, les attitudes morales se sont détériorées. La recrudescence de la violence dans une société se reflète généralement dans tous les domaines. Les relations sociales fragiles contribuent à la propension à la violence et les conditions économiques difficiles ont tendance à favoriser les agressions.

Les espaces publics sont souvent le théâtre de comportements inciviques, notamment de la part de groupes de jeunes, dans la mesure où les chances qu'ils soient punis ou qu'ils aient à assumer les conséquences de leurs actes sont faibles. Le signalement des incidents constitue un problème supplémentaire dans plusieurs pays. Comme on suppose que le signalement des faits n'aura pas de conséquences pour le(s) coupable(s), les agents de la force publique ne voient pas l'intérêt de les signaler. En réalité, le contraire est souvent vrai, mais des employés craignent que le signalement des incidents pourrait leur porter préjudice. Il faut dès lors supposer qu'un grand nombre d'incidents ne sont pas signalés. En comparaison avec d'autres secteurs, le secteur des transports est caractérisé par l'anonymat.

Les employés du rail qui sont le plus souvent victimes de violence de la part de tiers sont ceux qui font partie du personnel de sécurité, les contrôleurs et les conducteurs de train. Il est nécessaire que toutes les entreprises réalisent une analyse des risques pour ces postes de travail. Il s'agirait d'analyser les causes, d'identifier les endroits à risque et de proposer des solutions.

⁶ UITP, ETF : insécurité et sentiment d'insécurité dans les transports publics locaux La mise en œuvre des Recommandations conjointes des partenaires sociaux européens signées par l'ETF, l'UITP, l'IRU et soutenues par le CER et le CEEP le 13 novembre 2003. Bruxelles, 2010.
⁷ Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail : Harcèlement et violence sur le lieu de travail : un aperçu européen. Luxembourg, 2010, p. 16.

Les agressions peuvent avoir des causes structurelles ou techniques, dépendre du contexte ou de la situation personnelle de l'agresseur.

Facteurs structurels et techniques

La sécurité d'un lieu de travail est influencée par un éventail de facteurs. L'organisation du travail (environnement de travail et tâches) et les dispositions techniques jouent un rôle dans la sécurité du personnel. Les facteurs de risque sont :

- travailler au contact de la population
- travailler avec des liquidités, souvent en lien avec l'inspection des billets et les personnes voyageant sans titre de transport valable
- l'absence de personnel de sécurité
- l'absence de normes pour la sanction des agressions
- les gares isolées ou désertes
- travailler seul
- travailler en soirée, la nuit ou pendant les week-ends
- Problèmes techniques : trop chaud/trop froid
- trains bondés
- raisons liées à l'organisation du travail, comme la frustration due aux retards
- le caractère anonyme des transports publics
- l'absence de conséquences pour les auteurs d'actes de violence
- la culture de la rue/les comportements collectifs

Facteurs individuels

Les facteurs individuels ont également une influence sur la manière dont surviennent les actes de violence. Il peut s'agir de facteurs sociodémographiques, de caractéristiques personnelles et de comportements spécifiques. Dans les transports publics en particulier, les facteurs les plus souvent observés sont :

- une propension générale à recourir au conflit et/ou à la violence en tant que solution habituelle pour résoudre les conflits.
- un niveau peu élevé de tolérance à la frustration
- les problèmes de communication et les barrières linguistiques
- les comportements et les valeurs, le milieu culturel
- le comportement des passagers lors des événements de masse (notamment les matches de football)
- le sentiment d'impunité
- l'alcool et les drogues
- les personnes souffrant d'un handicap mental
- les caractéristiques de certains groupes indisciplinés : des problèmes surviennent souvent lors de l'inspection des billets
- la méconnaissance des normes morales
- transgression de la loi
- le vandalisme
- le stress
- les agressions contre les personnes portant l'uniforme

Conséquences pour le personnel

Les conséquences de la violence de la part de tiers pour les employés du rail peuvent être d'ordre physique ou psychologique.

Conséquences physiques :

- blessures à des degrés différents et même décès

Conséquences psychologiques :

Les conséquences psychologiques dépendent de la manière dont les victimes vivent l'incident. Les réactions possibles sont :

- la peur
- un sentiment d'insécurité
- un stress post-traumatique, des problèmes de concentration et une diminution de la confiance en soi
- une diminution de la satisfaction au travail
- l'absentéisme
- un comportement d'évitement
- la peur d'être puni
- la démission

Conséquences pour les entreprises

- retards et annulations de trains
- image négative
- davantage de personnel en congé de maladie
- des primes d'assurance plus élevées
- productivité réduite pour les employés concernés
- coûts relatifs à la « perte de temps » élevés

Les actes de violence se soldent donc par des pertes financières pour les entreprises.

Méthodologie utilisée pour le projet

Les partenaires sociaux européens ont pour objectif de réduire et de prévenir l'insécurité dans le transport ferroviaire de passagers résultant de la violence de la part de tiers. Bien que des projets précédents dans le secteur du transport ferroviaire de passagers aient déjà abordé la question, il n'existe toujours pas de matériel de soutien pour les transports ferroviaires de passager au niveau européen. Un tel matériel a été mis au point dans le cadre de ce projet.

Le groupe de travail du projet a mis l'accent sur la définition de mesures de prévention, d'intervention et de suivi pour lutter contre la violence de la part de tiers, ainsi que sur le renforcement de la sécurité du personnel dans le secteur ferroviaire. Les partenaires sociaux ont travaillé de concert et l'idée était d'analyser les différentes manières de mettre en œuvre les mesures et d'évaluer leur utilité. Cette approche conjointe devrait garantir le meilleur succès des mesures envisagées.

Le projet avait divers objectifs et a produit un large éventail de résultats :

Comparaison de la situation entre les différents pays

Les participants ont présenté la situation dans leurs pays respectifs en ce qui concerne les employés du rail, en discutant des problèmes et des conséquences et en les évaluant de manière individuelle. Ces présentations ont révélé que la sensibilisation à la violence de la part de tiers différait grandement d'un pays à l'autre et que le problème était donc traité de manière différente au niveau national.

Identification de bonnes pratiques

L'un des objectifs du groupe de travail du projet était de repérer des exemples de bonnes pratiques pouvant être transférées et appliquées dans d'autres pays et entreprises. Nous définissons les bonnes pratiques comme étant des mesures avec des objectifs mesurables, présentant un concept et des conséquences durables, offrant une approche innovante et contribuant à résoudre les problèmes qui se posent.

Nous avons commencé par cerner les domaines où des mesures semblaient nécessaires : stratégies de sécurité et ressources techniques, politique de RH, dialogue social et RP. Dans tous ces domaines, des mesures contribuant à la résolution de chacun de ces problèmes étaient déjà appliquées dans les différents pays. Elles sont reprises dans le chapitre « Bonnes pratiques ».

Recommandations conjointes des partenaires sociaux du secteur ferroviaire européen

Les « recommandations conjointes » font référence aux contributions des partenaires sociaux relatives aux problèmes liés à la violence de la part de tiers contre les employés du rail. Elles contiennent des informations sur le contexte et définissent des intentions, des objectifs et des recommandations relatifs à l'action des partenaires sociaux. Les recommandations relatives à l'action des partenaires portent sur les sujets suivants :

- la sensibilisation
- la création d'un centre spécial
- la documentation, le signalement et l'analyse
- la gestion de la sécurité et les mesures techniques
- la formation en matière de prévention et la sensibilisation du personnel
- le suivi
- des partenariats pour le respect de l'ordre public
- la mise en œuvre d'exemples de bonnes pratiques
- le dialogue avec les décideurs politiques, d'autres parties prenantes et les partenaires sociaux (dialogue civil et social)
- les conditions dans le cadre desquelles les contrats de transport ferroviaire public de passagers sont attribués
- la conclusion d'un accord entre les partenaires sociaux
- l'évaluation régulière de l'efficacité des mesures

Le texte intégral des recommandations conjointes est disponible dans le chapitre suivant.

Sensibilisation au problème

L'un des objectifs du projet était de sensibiliser les employeurs et les employés au problème et de leur faire prendre pleinement conscience de ses différents aspects. À cette fin, les syndicats et les entreprises ont rédigé des rapports réguliers sur les activités du projet.

Accords entre les partenaires sociaux au niveau national et de l'entreprise

La conclusion et la mise en œuvre d'accords entre les partenaires sociaux constituent un outil important pour l'application des mesures visant à surmonter le problème de la violence de la part de tiers à l'encontre des employés du rail. À cet égard, les participants au projet, au sein des groupes de travail, ont soumis de bonnes idées pour la mise en œuvre des accords collectifs.

La première question était de savoir si les accords collectifs fonctionneraient au niveau national ou de l'entreprise. Les groupes de travail sont arrivés à la conclusion que des mesures devaient être prises à différents niveaux.

Politique et législation au niveau européen, national et local

- une réglementation plus efficace est nécessaire
- une norme minimale relative à la sécurité doit être incluse dans les appels d'offres publics (ex. : formation et nombre d'employés)
- l'interdiction de l'alcool dans les trains

Niveau sociétal

- sensibiliser la population au problème et formuler une définition claire de la violence de la part de tiers
- l'amélioration des conditions globales pour favoriser les actes de courage moral
- des programmes d'éducation publics mettant un nom sur les problèmes et apprenant aux participants comment les surmonter

Le niveau des accords entre les partenaires sociaux

Des accords doivent être conclus :

- au niveau local conformément au principe de subsidiarité
- et/ou au niveau des entreprises
- et/ou au niveau sectoriel
- et au niveau européen.

Contenu des accords entre partenaires sociaux

- des mesures de prévention
- une formation en matière de désescalade pour le personnel dans les domaines concernés
- fournir au personnel un équipement de sécurité
- suffisamment de personnel dans les zones où des problèmes sont probables
- des mesures appropriées au niveau de l'entreprise
- une méthode appropriée de signalement des cas de violence (définition normalisée des exigences en matière de signalement)
- une coopération étroite avec la police (conformément aux dispositions légales)
- une bonne stratégie de RP
- des mesures de suivi

Dans de nombreux pays, des stratégies et des mesures existent déjà et sont appliquées lorsque la sécurité des employés du rail est en jeu. Les conventions collectives écrites restent une exception (Allemagne, France). Certaines entreprises appliquent des accords volontaires (Pays-Bas, Belgique, Luxembourg) ou des accords oraux ont été conclus (Autriche). La plupart des pays disposent d'un fonctionnaire en charge de la sécurité et de la santé au travail. Des informations sur la sécurité sont parfois publiées dans des rapports annuels (Suède, Bulgarie).

Comment pouvons-nous atteindre cet objectif ?

Une action conjointe des partenaires sociaux est nécessaire pour améliorer la situation. Les accords s'appliqueraient soit au secteur dans son ensemble, soit aux entreprises individuelles. Les accords devraient couvrir l'ensemble des transports publics.

Au niveau de l'entreprise, les participants recommandent les étapes suivantes :

- une définition claire de la violence et des initiatives qui peuvent être prises pour lutter contre ce problème (ex. : définition des termes utilisés, déclarations condamnant la violence et soutenant les employés victimes, sensibilisation, systèmes de signalement des cas de violence, etc.)
- s'assurer que les conditions de travail sont adéquates (ex. : équipes au complet, formation, équipement, dispositifs de communication rapide, téléphones portables dans les trains, analyses de risques)
- suivi efficace (ex. : soutien financier/sécurité, suivi médical, aide juridique, possibilité de changer de poste pour une courte période, protection contre le licenciement, mise en place d'un centre pour gérer ce type de problèmes)

- des mesures de prévention (ex. : partenariats pour le maintien de l'ordre public, projets de coopération (clubs de football), formation, RP)
- des évaluations (ex. : au niveau sectoriel, de l'entreprise, local et de l'employé), RP, conséquences pour la direction
- programmes de suggestions (ex. : permettre aux employés de soumettre leurs suggestions, récompense pour les propositions pertinentes)

Les entreprises et syndicats suivants ont pris part à ce projet :

ETF

AUTRICHE : VIDA

BELGIQUE : ACOS/CGSP Cheminots

BULGARIE : Fédération des syndicats des transports de Bulgarie (FTTUB)

FRANCE : Fédération Générale des Transports et de L'Équipement CFDT – Union Fédérale des Cheminots et Activités Complémentaires (FGTE-CFDT UFCAC)

ALLEMAGNE : Syndicat Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (EVG) et le Conseil d'entreprise européen de la Deutsche Bahn AG

HONGRIE : Vasúti Dolgozók Szabad Szakszervezete – Syndicat libre des travailleurs des chemins de fer (VDSzSz)

CER

CER : Communauté européenne du rail (CER)

BELGIQUE : Service de sécurité de la SNCB-Holding

ALLEMAGNE : Deutsche Bahn AG

ITALIE : Ferrovie dello Stato Italiane (FS)

FRANCE : Société nationale des chemins de fer Français (SNCF)

BULGARIE : BDZ – Passengers EOOD

JOINT RECOMMENDATIONS



The Voice
of European
Railways

Promotion de la sécurité et du sentiment de sécurité face à la violence de tiers dans le secteur ferroviaire européen

Recommandations des partenaires sociaux européens du secteur ferroviaire

1. ORIGINE DES RECOMMANDATIONS ET OBJECTIFS DES PARTENAIRES SOCIAUX

La sécurité des salariés et des voyageurs des chemins de fer en Europe est d'une importance essentielle pour les partenaires sociaux européens et leurs entreprises et syndicats affiliés. Bien que le transport ferroviaire de voyageurs est sûr dans l'ensemble, les partenaires sociaux sont particulièrement préoccupés par la violence de tiers vis-à-vis de leurs salariés assurant le transport ferroviaire de voyageurs. Nous définissons comme violence de tiers « tout incident au cours duquel des membres du personnel sont victimes d'insultes, de menaces ou d'agressions physiques dans des circonstances liées à leur travail et impliquant une remise en cause explicite ou implicite de leur sécurité, de leur bien-être ou de leur santé »¹. Les incidents liés à la violence de tiers ont des conséquences d'ordre physique, social et économique sur les salariés et les partenaires sociaux. Il peut s'agir de lésions physiques, de détresse psychique, de peur et du sentiment d'insécurité,

d'absentéisme et de comportement d'évitement, de journées de travail perdues et de congés de maladie, de licenciement, de pensions pour les salariés et d'image négative du prestataire de service en raison de retards ou d'annulations de trains et autres conséquences. Conformément au droit de l'UE et au droit national, l'obligation de protéger la santé et la sécurité du salarié dans un contexte professionnel incombe à l'employeur.² Mais les salariés doivent autant que possible se comporter de manière à protéger leur santé et leur sécurité. Les partenaires sociaux européens aspirent à mettre en place une culture d'entreprise basée sur la coopération afin de prendre des mesures permettant de prévenir la violence de tiers et de gérer les conséquences de la violence de tiers, particulièrement vis-à-vis des employés du rail. Les partenaires sociaux européens soulignent qu'une approche commune donnera les meilleurs résultats.

¹ Agence européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail (OSHA) : Observatoire européen des Risques. Workplace violence and harassment: A European Picture. Luxembourg, 2010. P. 16.

² Dialogue social européen : Accord cadre sur le harcèlement et la violence au travail. 2007. P. 1.

2. OBJECTIFS DES RECOMMANDATIONS COMMUNES

Par le biais de ces recommandations communes, les partenaires sociaux du secteur ferroviaire européen ont pour objectif :

- d'aider leurs membres – entreprises et syndicats affiliés – à prendre les mesures qui aideront à accroître la sécurité et le sentiment de sécurité des salariés et des voyageurs face à la violence de tiers ;
- de contribuer à améliorer les conditions de travail dans le transport ferroviaire de voyageurs ;
- d'amorcer des stratégies visant à prévenir et à traiter la violence de tiers au travail via des mesures pratiques de communication, de prévention, d'intervention et de suivi.

3. RECOMMANDATIONS D' ACTIONS POUR LES PARTENAIRES SOCIAUX

Des mesures de communication, de prévention, d'intervention et de suivi devraient être adaptées aux différents domaines d'activités et secteurs de l'entreprise. En l'occurrence, c'est une approche globale et commune qui donnera les meilleurs résultats. Les partenaires sociaux européens recommandent par conséquent l'adoption d'une politique durable comprenant des mesures dans les domaines suivants :

• Sensibilisation

Il est possible d'atténuer la violence de tiers en sensibilisant les employeurs, les travailleurs, les clients et les voyageurs à cette problématique. C'est pourquoi les partenaires sociaux au niveau de l'entreprise ou de la branche devraient dégager une approche commune pour s'attaquer à ce problème. Ils devraient concevoir des stratégies de communication et de prévention communes, y compris des campagnes de « tolérance zéro » et assurer un accompagnement et une formation appropriés des salariés, des mesures de prévention pour le public ainsi qu'une description des incidents à signaler. Ces descriptions devraient être formulées selon un schéma qui permette une classification des actes de violence dans une base de données informatisée.

• Création d'une entité spécialisée

Il convient de créer, au sein des entreprises, une entité chargée d'analyser et de mettre en œuvre les mesures décidées d'un commun accord. Dans tous les cas, l'entité désignée devrait collaborer de manière étroite avec les départements de la

sécurité et des ressources humaines et les secteurs d'entreprise impactés. Les incidents liés à la violence de tiers devraient être enregistrés dans les limites de la portée de la loi en vigueur et selon les mesures adéquates, et analysés par le biais de mesures appropriées. Cette entité peut aussi être le point de contact en cas d'incidents ou de questions.

• Compte rendu, enregistrement et analyse

Tous les incidents clairement définis comme devant être signalés (y compris les insultes et menaces), devraient être enregistrés de manière systématique et appropriée et évalués. Des mesures nécessaires devraient être élaborées et mises en œuvre. Toutes les parties prenantes devraient être informées de cette procédure. Il convient d'encourager les salariés à signaler des tous les incidents et à suggérer si possible des mesures d'amélioration. Une typologie européenne des incidents qui doivent faire l'objet d'un compte rendu aiderait à harmoniser la compréhension de la violence de tiers au niveau européen et devrait être établie.

• Gestion de la sécurité et moyens techniques

La gestion de la sécurité allie des mesures techniques à des mesures relatives au personnel. Un facteur très important consiste en une mise à disposition, dans les trains et les gares, d'un personnel de sécurité, actif et présent, ayant reçu la formation adéquate et adaptée aux risques ferroviaires, ainsi que, selon les pays, la présence de la police. Les mesures préventives peuvent être aussi des procé-

dures et/ou installations spécifiques concernant la vente de billets, l'accès aux trains, des dispositions prises dans l'aménagement des gares, la vidéosurveillance etc. Les systèmes de vidéosurveillance peuvent permettre de prévenir, d'identifier et donc de poursuivre les auteurs d'incidents et de délits.

- **Formation et sensibilisation préventives du personnel**

La formation prépare les salariés en contact possible avec les clients et leur management aux situations de violence de tiers et leur apprend à prévenir au mieux les conséquences et à y faire face. L'entreprise doit offrir à ces salariés et à leurs dirigeants, des formations appropriées dans tous les domaines nécessaires comme la décrispation, l'identification de situations potentiellement violentes, etc.

- **Suivi**

Il faut prévoir des procédures appropriées et transparentes de soutien aux salariés victimes de violence de tiers. Selon les circonstances, ces procédures pourraient comprendre un soutien médical (y compris psychologique), juridique, pratique et/ou financier.

- **Partenariats juridiques et pour le maintien de l'ordre public**

Une coopération entre les entreprises ferroviaires, la police et les autorités améliore la capacité générale à assurer la sécurité. Les partenaires sociaux soulignent en outre qu'il est important de collaborer avec d'autres partenaires appropriés au niveau national ou local en vue d'identifier et de prévenir la violence de tiers par une approche cohérente.

- **Mise en œuvre de bonnes pratiques**

Il existe déjà des exemples de bonnes pratiques en matière de prévention, de gestion et de suivi de la violence de tiers vis-à-vis de salariés des entreprises ferroviaires en Europe. Il faut prévoir ces mesures et en valider l'application en tenant compte de la taille et du type de l'entreprise. Le guide « Promotion de la sécurité et du sentiment de sécurité face à la violence de tiers dans le secteur ferroviaire européen » comporte de bonnes pratiques en la matière.³

- **Dialogue avec le monde politique, d'autres parties prenantes et les partenaires sociaux / civil and social dialogue**

Les demandes formulées par les entreprises de transport ferroviaire, les représentants des salariés et les syndicats auprès des politiques et d'autres parties prenantes possibles devraient être portées à la connaissance des représentants politiques nationaux et européens.

- **Attribution de contrat de service public pour les services de transport ferroviaire de voyageurs**

Pour l'attribution de contrat de service public pour les services de transport ferroviaire de voyageurs, un volet sécurité des salariés et des voyageurs devrait être présenté et pris en compte lors de la procédure d'attribution de contrats.

- **Conclure un accord entre partenaires sociaux**

La conclusion d'accords entre les partenaires sociaux est jugée utile à différents niveaux (niveau de l'entreprise et/ou de la branche, etc.). Les suggestions avancées par les salariés pour améliorer des points faibles en matière de sécurité au travail devraient être analysées et, être mises à profit si elles s'avèrent faisables.

- **Évaluation régulière de l'efficacité des mesures prises**

Les partenaires sociaux européens recommandent l'évaluation régulière des mesures prises au niveau national et européen (p.ex. une fois par an). Il convient aussi de tenir compte de l'expérience et des évolutions connexes de la législation et de la technologie pour fournir de meilleures solutions. Les résultats doivent être évalués et un accord doit être dégagé sur la façon d'améliorer les mesures. Les résultats de l'évaluation peuvent alimenter de nouveaux accords.

Version définitive 5.11.2012

³ CER, ETF, EVA: « Promotion de la sécurité et du sentiment de sécurité face à la violence de tiers dans le secteur ferroviaire européen. Guide de bonnes pratiques ». Berlin 2012.

Promotion de la sécurité et du sentiment de sécurité face à la violence de tiers dans le secteur ferroviaire européen

Recommandations des partenaires sociaux européens du secteur ferroviaire

signed in Brussels on 5 December 2012



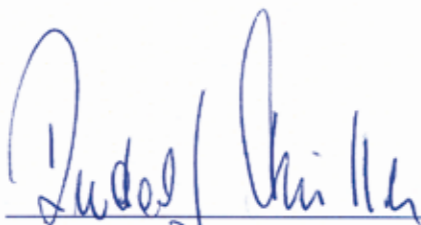
Communauté Européenne du Rail et des Compagnies d'Infrastructure (CER)

Dr. Libor Lochman
Directeur Exécutif



Fédération européenne des travailleurs des transports (ETF)

Sabine Trier
Secrétaire Général Adjoint



Communauté Européenne du Rail et des Compagnies d'Infrastructure (CER)

Dr. Rudolf Müller
Président du Comité européen de dialogue social chemins de fer
Directeur des ressources humaines de DB Schenker Rail Deutschland AG



Fédération européenne des travailleurs des transports (ETF)

Guy Greivelding
Président de la section « Chemins de fer » de l'ETF
Président de la FNCTTFEL, Luxembourg

CER

Avenue des Arts, 53
1000 Brussels
Belgium
Tel: +32 2 213 08 70
Fax: +32 2 512 53 31
e-mail: contact@cer.be
web: www.cer.be

ETF

Galerie Agora
Rue du Marché aux Herbes 105, Boîte 11
1000 Brussels
Belgium
Tel: +32 2 285 46 60
Fax: +32 2 280 08 17
e-mail: etf@etf-europe.org
web: www.etf-europe.org

EXEMPLES DE BONNES PRATIQUES

CONCEPTS DE SÉCURITÉ

CONCEPT DE SÉCURITÉ À LA DEUTSCHE BAHN AG

Deutsche Bahn AG
Allemagne

Objectifs de l'initiative/activité :

La sécurité est un atout précieux et un des besoins les plus fondamentaux pour nos clients et notre personnel. Sécurité est synonyme de fiabilité, certitude et protection contre les risques. Ces éléments sont particulièrement importants dans une entreprise comme Deutsche Bahn étant donné que nous avons une énorme responsabilité vis-à-vis d'un grand nombre de personnes et de quantités énormes de fret et à 24 heures sur 24, 365 jours par an. Nous sommes responsables de deux millions de passagers qui prennent le train chaque année, de 290.000 salariés et du transport de 70 millions d'envois de marchandise vers leurs points de destination chaque année. C'est pourquoi la sécurité fait partie intégrante de l'énoncé de notre mission, de la qualité que nous promettons à nos clients. Et nous tenons cette promesse : avec l'aide d'une organisation professionnelle en charge de la sécurité, avec l'aide d'employés bien formés, de concepts de techniques de sécurité bien élaborés et d'une collaboration étroite avec la police et les autorités compétentes.

Description de l'initiative :

Une entité centrale, *Corporate Security*, la division de la sécurité pour l'ensemble du groupe, s'occupe de toutes les tâches stratégiques et théoriques relatives à la sécurité à l'échelle du groupe, et une autre entité traduit ces directives théoriques en opérations pratiques, assurant ainsi concrètement la sécurité au niveau local. Cette seconde entité en réfère à la filiale de DB, DB Sicherheit/DB Sécurité, dont les travailleurs sont reconnaissables à leurs uniformes bleus. Ce sont eux qui génèrent la première impression qu'ont les voyageurs de DB ; ils sont les premières personnes de contact pour les clients à bord des trains et des bus ainsi que dans les gares partout en Allemagne.

Mise en œuvre dans l'entreprise :

Deutsche Bahn est une compagnie de transport qui opère à une échelle globale. La sécurité est un facteur essentiel pour la réussite économique du groupe. Elle exige une coopération sans faille entre toutes les divisions du groupe DB ainsi qu'avec les partenaires extérieurs. L'entité *Corporate Security* assume l'entière responsabilité à cet égard et compte plus de 100 employés dans sept domaines différents. Les chapitres suivants décrivent les différentes sections et leurs domaines de compétences.

Principes de sécurité et coordination (CZS) : C'est la section au sein de laquelle toutes les stratégies et tous les concepts relatifs à la sécurité de l'ensemble du groupe sont élaborés et coordonnés. L'équipe coordonne tous les réseaux de sécurité

nationaux et internationaux du groupe, assurant ainsi des normes et structures de sécurité standard partout dans le monde.

Centre DB de commande et de contrôle ainsi que de gestion globale des crises (CZL) : Le centre de commande et de contrôle est l'entité fonctionnelle du système de contrôle permanent de la sécurité au sein du groupe DB. Il comprend les fonctions suivantes : un service 24/7 de contrôle et de gestion des crises au niveau international.

Enquêtes internes (CZE) : Tout délit suspecté ou avéré ou toute autre infraction grave à la loi au sein de l'entreprise sera pris en charge par les enquêteurs internes.

Urgences civiles et protection des infrastructures vitales (CZZ) : Mandatée par le ministère fédéral allemand des Transports, des bâtiments et du développement urbain (BMVBS), cette section aide à entretenir et à restaurer les services et infrastructures ferroviaires en cas de crises graves, d'accidents ou autres types d'incidents.

Protection des informations confidentielles, protection contre le sabotage (CZI) : Les données hautement sensibles telles que les informations confidentielles relatives à l'entreprise ou les documents secrets sont traités au sein de DB conformément à des règles de sécurité particulières. Cette section contrôle le respect de ces règles.



Protection des personnes, sécurité des biens et tâches spécifiques (CZO) : Cette section est responsable de l'élaboration des stratégies de sécurité des personnes, des biens immobiliers de l'entreprise ainsi qu'en cas d'événements particuliers. Pour ce faire, elle se fonde sur les estimations des risques réalisées par DB ou par d'autres entités officielles. En outre, cette section met également au point les technologies de sécurité spécifiques de DB.

Antennes régionales de la division Sécurité en Allemagne (CZR) : Outre le siège de Berlin, la division Sécurité a également des bureaux régionaux partout en Allemagne. Le chef de chaque entité régionale est responsable pour la mise en œuvre à l'échelle nationale des normes et des directives de sécurité.

Facteurs de réussite – résultats – évaluation, commentaires :

Gestion de la sécurité et coopération avec les divisions de la DB : La division Sécurité travaille en étroite collaboration avec la direction de toutes les divisions de DB, prodiguant conseil, information et soutien aux responsables de la sécurité de chaque entité en ce qui concerne la mise en œuvre des directives de sécurité qui valent pour l'ensemble du groupe. Ce faisant, les responsables tiennent compte des exigences spécifiques de leur division. Les responsables de la sécurité participent également à l'élaboration de stratégies de sécurité régionales.

Partenaires fiables – collaboration avec la police fédérale : Depuis décembre 2000, DB AG travaille en concertation avec la police fédérale dans le cadre de l'accord de partenariat qui vise le maintien de l'ordre public. Au cours des 10 dernières années, ils ont étendu le concept de leur coopération aux niveaux national et régional et intensifié les échanges d'informations. Le partenariat met l'accent sur l'organisation de patrouilles conjointes, sur la présence conjointe lors d'événements majeurs et sur des mesures préventives telles que des campagnes de sensibilisation à des aspects spécifiques.

Sécurité à l'échelle mondiale – le principe du réseautage : En tant que fournisseur mondial de services logistiques et de

mobilité, il va sans dire que les stratégies de DB en matière de sécurité s'inscrivent obligatoirement dans une structure de réseau à l'échelle mondiale. Le point essentiel est de parvenir à étendre le concept de réseau interne du groupe et à le transposer au niveau international.

Responsabilité conjointe la Conférence sur la sécurité ferroviaire a lieu une fois par an à l'Académie DB de la Kaiserbahnhof à Potsdam. Y participent des spécialistes de haut niveau et des responsables de la sécurité des autorités fédérales et des différents länder allemands ainsi que des représentants d'entreprises, du secteur ferroviaire et d'autres institutions. L'idée à la base de ces échanges de vue est que les problèmes de sécurité dans les transports publics ne peuvent être résolus que par des actions conjointes auxquelles participent toutes les parties prenantes. La police fédérale et la Deutsche Bahn intègrent les résultats de ces conférences dans leurs opérations de promotion de la sécurité.

Une plus grande attention du public – le rôle de la prévention : Le vandalisme et la violence sont des problèmes qui touchent la société dans son ensemble et chacun se doit de lutter contre ces fléaux. DB contribue à cette lutte en définissant des objectifs et en mettant en œuvre des stratégies en concertation avec ses partenaires aux niveaux fédéral et local. Les campagnes de relations publiques qui mettent les citoyens sous les feux des projecteurs jouent un rôle majeur ; posters et prospectus sont utilisés pour encourager les gens à manifester plus de courage moral, pour donner des conseils sur la manière de se comporter lorsqu'une situation devient menaçante, et pour prévenir les voyageurs de la présence de pickpockets et du danger de vol de bagages.



Personne de contact :

Deutsche Bahn AG
Corporate Security
Chef de la sécurité – coordination et principe
Armin Kindler
Potsdamer Platz 2
10785 Berlin
Téléphone: +49 30 29761464
Courriel: armin.kindler@deutschebahn.com

LA POLITIQUE SÛRETÉ DE LA SNCF

SNCF France

1 Éléments de contexte

SNCF est immergée dans un environnement ouvert. Ainsi ses activités, ses clients, ses agents, son patrimoine, sa capacité même à assurer l'exploitation ferroviaire, peuvent être la cible d'actes de malveillance. Les trains, les gares et leurs abords, et de façon plus générale tous les espaces accessibles au public, sont des lieux où se rencontrent tous les comportements de la vie sociale, y compris les plus répréhensibles. Le spectre des atteintes s'étend des incivilités au terrorisme.

Outre le sentiment d'insécurité généré par ces actes, ces atteintes peuvent mettre en péril la production ferroviaire en causant des préjudices directs et indirects importants : des retards pour nos clients, des dégradations des biens de l'Entreprise engendrant des coûts et des délais de réparation conséquents pour l'entreprise.

Pour toutes ces raisons, la sûreté est une préoccupation essentielle de SNCF, qui s'engage au quotidien à mener une politique de sûreté impliquant tous les acteurs de l'Entreprise.

2 Les missions des agents du service de sécurité interne SNCF

L'activité du service interne de sécurité SNCF résulte de certaines prescriptions du Code des Transports qui décrit très précisément ses missions et le cadre légal de son action. Les agents de la sûreté ferroviaire (appelée SUGE) veille à la sûreté des biens et des personnes et protège le personnel et le patrimoine afin de procurer un sentiment de sécurité à tous ceux qui fréquentent les espaces ferroviaires.

Au quotidien, ce sont plus de 2 700 agents assermentés, armés et chargés prioritairement d'une mission de prévention, en tenue d'uniforme bleu, qui assurent une présence rassurante auprès des clients et des agents. Ils collaborent activement avec les forces de l'ordre afin d'améliorer la réactivité et l'efficacité de leur intervention, qui parfois, peut être conjointe. Cette complémentarité de mission donne une cohérence d'ensemble au dispositif.

3 Organisation du service interne de sécurité SNCF

La politique sûreté SNCF vise à préserver la confiance des clients et l'efficacité de la production ferroviaire.

La Direction de la Sûreté de SNCF est chargée de piloter la démarche d'analyse des risques, mettre en œuvre les mesures de sûreté transverses à l'Entreprise, développer les domaines d'expertise utiles en matière de défense civile et de protection des installations et manager les agents opérationnels de la sûreté ferroviaire.

La politique sûreté SNCF est déclinée selon 8 axes prioritaires :

- Consolider les liens de la Sûreté avec les Activités et les Domaines de l'entreprise. Ainsi, plus de 450 correspondants sûreté sont désignés afin de relayer la politique sûreté dans chaque Activité.
- Appliquer les directives et obligations régaliennes. SNCF définit et met en place les procédures dont la mise en œuvre est partagée avec les Activités et les Domaines de l'entreprise.
- Professionnaliser les acteurs sûreté, en s'appuyant sur l'Université de la Sûreté au service de tous les acteurs sûreté.
- Consolider et professionnaliser les relations avec nos partenaires externes
- Renforcer la prévention et le sentiment de sûreté pour nos clients et nos agents. SNCF porte à la connaissance de ses clients et de ses agents, l'ensemble des moyens déployés permettant de renforcer le sentiment de « on veille sur vous ».
- Assurer la continuité du plan spécifique de lutte contre les vols de métaux
- Sauvegarder les intérêts économiques de l'entreprise et préserver notre savoir-faire
- Lutter contre les incivilités

Au niveau territorial, la Direction de la Sûreté s'appuie sur 11 directions de zones Sûreté. Chacune d'entre elles a pour mission de décliner la politique sûreté et d'assurer la coordination des actions avec les partenaires locaux (internes et externes). Une entité centrale de coordination opérationnelle des opérations permet d'anticiper et prévenir les actes malveillants. En composant un numéro de téléphone unique (N°19), tout agent SNCF peut joindre à tout moment (24h/24) le Poste de Commandement National Sûreté (PCNS) pour demander une intervention d'urgence. En lien direct avec les postes de commandement Police et Gendarmerie, les centres opérationnels de production et de suivi ferroviaires, le PCNS peut déclencher des interventions non planifiées. Il assure, en outre, la gestion des centres de télésurveillance.

SNCF a mis en place un N° d'appel unique pour les clients (N° d'alerte 3117) en cas de malaise ou de danger à bord d'un train.

4 Des partenariats efficaces

- La direction de la sûreté SNCF participe à l'analyse des phénomènes de sûreté impactant la société et à la définition de la politique nationale de sécurisation des transports au travers d'un partenariat actif avec les acteurs institutionnels, élus et autorités de l'Etat. Ainsi, les acteurs SNCF participent à 300 Conseils Locaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance ou des Conseils Intercommunaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance.
- Dans le cadre du partenariat avec l'Education Nationale, SNCF intervient en Milieu Scolaire pour rappeler aux jeunes collégiens et lycéens que les gares, les trains et les voies de chemin de fer ne sont pas des espaces publics comme les autres.
- Un dispositif d'échanges et de partenariat est mis en place entre partenaires publiques et SNCF. Par exemple, un Commissaire de Police, un officier supérieur de Gendarmerie et un magistrat sont détachés auprès de SNCF. Inversement, 3 agents de la Sûreté ferroviaire sont mis à disposition de L'Unité de Coordination de la Sécurité dans les Transports en Commun ; la Direction Générale de la Gendarmerie Nationale ; la sous-direction régionale de la Police des Transports de la Préfecture de Police de Paris.
- SNCF participe et organise régulièrement des exercices avec les partenaires publics afin de pouvoir agir efficacement en cas d'évènement sûreté grave. De même, l'Entreprise prend activement part à la préparation des grands évènements menée par les services de l'Etat (compétitions sportives internationales, manifestations culturelles d'ampleur nationale...), afin de s'assurer de la cohérence de ses dispositifs internes avec ceux des autorités.

5 Les résultats visibles des actions engagées

Etant donné l'évolution très rapide des phénomènes transgressifs de la société, SNCF doit adapter sans cesse son organisation afin de rendre plus sûres ses emprises et garantir la sérénité de son personnel et de ses clients. Progressivement, des moyens techniques et humains sont dédiés à la lutte contre le vol à la tire, les tags et graffitis, les vols de métaux, les incivilités quotidiennes....

Mieux connus, ces faits sont mieux appréhendés par les équipes sur le terrain. Des actions ciblées, menées conjointement avec les forces de police, trouvent des traductions concrètes dans les nombreuses interpellations d'individus, les réquisitions vidéo sur demande des forces de l'ordre, des condamnations exemplaires afin de dissuader les potentiels auteurs de commettre des actes malveillants. En outre, la diminution des vols de câbles de cuivre causant des dommages aux circulations ferroviaires est le reflet d'actions ciblées et coordonnées avec la gendarmerie.

Enfin, la création très récente (juillet 2012) de la direction déléguée aux incivilités montre la volonté de l'entreprise de prendre en charge ce sujet de société et d'y apporter des solutions concrètes pour tous. SNCF souhaite agir efficacement pour limiter le développement des incivilités, comportements parfois précurseurs d'actes de violences.

Personne de contact :

François Moreau
Chef de department Coordination Sûreté
SNCF
39 ter Boulevard de la Chapelle
75010 Paris
France
Téléphone: +33 1 40231833
Courriel: francois.moreau@sncf.fr



LA « CHAÎNE DE SÉCURITÉ » SBB (SBB-SICHERHEITSKETTE): AIDE AUX PASSAGERS ET AUX MEMBRES DU PERSONNEL

SBB
Suisse

La SBB accorde une importance toute particulière à la sécurité et pour cette raison elle a élaboré toute une série de mesures : la « chaîne de sécurité » qui comprend les éléments suivants :

Avant l'embarquement sur un train

- Train-école, protection de la propriété par Securitrans, police locale, le projet de prévention « RailFair » avec ses vigiles de gares, les assistants en préventions et les « grands frères », les projets communautaires locaux, l'assistance en gare
- Spécialement pour le personnel d'équipage des trains : formation initiale et continue

Après embarquement sur un train

- Le projet de prévention RailFair avec ses assistants en prévention et ses « grands frères », escortes pour écoliers, trains locaux et régionaux équipés de caméras de surveillance en circuit fermé, contrôles à l'embarquement, contrôles aléatoires, opérations conjointes des polices ferroviaire et cantonale les weekends et lors d'événements importants, trains à risques escortés par des gardes de Securitas et de la police du rail, contrôles aux frontières

- Spécialement pour le personnel d'équipage des trains : personnel de soutien dans la zone métropolitaine de Zurich et en Suisse romande (contrôleurs de trains formés par des experts qui prodiguent un soutien par téléphone aux collègues en situation difficile)

Après débarquement d'un train

- Service à la clientèle, police locale
- Spécialement pour le personnel d'équipage des trains : Cours de formation, soutien de la part des supérieurs à la suite d'accidents, suivi par le biais du réseau social, cas de violence traités comme infractions pénales.

Personne de contact :

Simon Jungo
Chef de la sécurité publique
Schweizerische Bundesbahnen SBB
Division Transport de passagers
Bollwerk 4
CH-3000 Bern 65
Téléphone : +41 51 2204737
Courriel : simon.jungo@sbb.ch



COOPÉRATION AVEC LES AUTORITÉS EXTERNES DES ACCORDS DE COLLABORATION AVEC DES PARTENAIRES LOCAUX DANS LE DOMAINE DE LA SÉCURITÉ SOCIÉTALE DANS LES ENVIRONS DE LA GARE

**SNCB-Holding
Belgique**

Objectives of the initiative/activity:

- Garantir la sécurité des citoyens, des clients, des commerçants et du personnel
- Augmenter la sécurité objective et le sentiment de sécurité dans les environs de la gare
- L'augmentation de la qualité de vie dans les environs de la gare
- Le développement de partenariats entre les acteurs concernés

Description of the initiative/activity:

Nous ambitionnons une approche intégrée et intégrale de la criminalité et des nuisances dans et autour de la gare. Une approche intégrale et intégrée exige une collaboration avec différents partenaires. Les partenaires structurels, qui sont toujours les mêmes pour chaque accord de collaboration en Belgique, signent la déclaration de principe. En outre, des partenaires thématiques, dépendant de la problématique locale, sont aussi concernés.

Via une déclaration de principe, la façon de collaborer est déterminée. Cela officialise la collaboration, énumère les conditions, indique qui sont les partenaires, leurs points de vue et de quelle façon ils peuvent contribuer à la collaboration.

La collaboration se déroule en différentes phases :

- Échange d'information : tous les partenaires échangent des données concernant la sécurité objective et subjective dans la gare et les environs
- Analyse de la problématique : sur base des données obtenues, on constitue une image de la sécurité en gare.
- Choix d'un plan de maintien ou d'un plan d'action intégral : on choisit un plan de maintien quand il y a peu de problèmes ou des problèmes occasionnels. Ici, on insiste surtout sur l'échange d'information entre les partenaires. Quand il y a des problèmes structurels et sérieux, qui se produisent dans de divers domaines, les partenaires choisissent un plan d'action intégral. Dans ce cas, on collabore plus intensivement et on organise plusieurs actions concrètes.
- Dresser et exécuter le plan de maintien ou le plan d'action intégral: à l'aide de la formation d'images on détermine les points problématiques et les priorités à travailler. L'élaboration du plan est faite par les partenaires opérationnels.
- Évaluation et correction du plan de maintien ou du plan d'action intégral: le plan est annuellement évalué et corrigé si nécessaire.

Implementation in the company:

En 2008 le Corporate Security Service a recruté 6 criminologues qui se chargent chacun d'une partie du territoire. Début 2009, une lettre a été envoyée à toutes les villes ayant une gare sur leur territoire, avec l'invitation de collaborer avec nous à la sécurité et à la qualité de vie dans les environs de la gare. La motivation des partenaires locaux était grande et aujourd'hui nous avons déjà des accords de collaboration dans 170 gares. Le criminologue du Corporate Security Service fait fonction de metteur en scène de la collaboration. Il/Elle prend l'initiative de se réunir, observe l'exécution des activités et s'occupe de l'évaluation.

Chaque partenaire détermine de quelle façon, dans ses propres responsabilités et sa propre spécialité, il peut contribuer à la qualité de vie dans la gare et dans les environs de gare.

Success factors – results – evaluation:

Les environs de gare reçoivent de plus en plus d'attention ces dernières années. Ce sont des lieux de rencontre où différents âges et différentes cultures nouent des contacts. Cette évolution n'a pas échappé à la politique locale et la motivation pour relever un défi est grande.

Après 3 ans de collaboration entre le service de sécurité de la société des chemins de fer et les partenaires locaux, cette collaboration est évaluée positivement. Les résultats positifs se traduisent surtout dans le domaine de la communication :

- Les partenaires connaissent leurs compétences et tâches
- Les contacts en cas de problèmes sont bien connus
- Parce que des données objectives sont échangées, on a une image claire de la situation de la sécurité dans les environs de gare
- On peut intervenir rapidement en cas de problèmes

Personne de contact :

Hendrik Vanderkimpen
Head of the Corporate Security Service
SNCB-Holding
Rue de France 52-54
1060 Bruxelles
Courriel : corporatesecurityservice@b-holding.be



COOPÉRATION AVEC LA POLICE CHEZ MAV-START

MAV-START Plc. Hongrie

Objectifs de l'initiative/activité :

- Maintenir et augmenter le niveau du sentiment de sécurité
Porter assistance dans des cas d'agression sur les trains et dans les gares

Description de l'initiative :

Depuis l'été 2009, le département de la police anti-émeute et MAV-START Plc. travaillent ensemble dans le cadre d'un accord de coopération.

En vertu de cet accord, le département doit assurer les services tels que :

- l'assistance au personnel de bord,
- l'aide aux passagers à bord des trains et dans les gares,
- l'aide pour le contrôle des tickets dans les gares,
- les contrôles des migrants sur les trains internationaux,
- la gestion des « fans de football » à bord des trains,
- l'assistance à bord des trains en été dans la région du lac Balaton (lieu de séjour très prisé en période de vacances).

Mise en œuvre dans l'entreprise :

Le département a des bureaux régionaux dans sept villes du pays :

- Budapest,
- Szombathely,
- Győr,
- Nyírbátor,
- Miskolc,
- Kiskunhalas (2012),
- Pécs (2012).

La police dispose également de caméras de surveillance dans les gares principales.



Les experts du département de sécurité de MAV-START Plc. sont en communication avec la police et avec les officiers. En 2011, la police a demandé l'aide du département de la sécurité dans 122 cas.

Facteurs de réussite – résultats – évaluation, commentaires :

2011 en chiffres :

- 53 363 heures de travail dans les gares,
- 583 personnes arrêtées,
- 426 personnes détenues,
- 148 événements,
- 168 personnes ont été agressées lorsque la police n'était pas présente.

Il y a eu moins de vols sur les trains internationaux et sur les trains IC.

Sur certains trains, il est nécessaire d'avoir davantage d'assistance, plus d'agents et plus de caméras dans les bureaux régionaux.

Personne de contact :

Katalin Mathe
VDSZSZ
Free Trade Union of Railway Workers
Téléphone : +36 703606653
Courriel : mathe.katalin@vdszsz.hu
www.vdszsz.hu



PARTENARIAT DE SÛRETÉ ENTRE LA DEUTSCHE BAHN AG ET LA POLICE FÉDÉRALE ALLEMANDE

Deutsche Bahn AG / Police fédérale allemande
Allemagne

Objectifs de l'initiative/activité :

- Présence accrue
- Efficacité renforcée
- Sentiment de sécurité accru
- Sûreté objective améliorée
- Réduction du nombre d'actes de délinquance
- Réduction du préjudice pour l'entreprise

Description de l'initiative :

Depuis le 1er décembre 2000, le groupe Deutsche Bahn (DB) et la police fédérale allemande coopèrent avec succès dans le cadre d'un partenariat de sûreté consacré par un accord écrit. Par le biais de cette coopération, les deux partenaires veulent prévenir les actes de délinquance et réduire les dégâts causés par ces actes. Cela renforce la sûreté objective ainsi que le sentiment subjectif de sécurité des voyageurs. La présence de patrouilles coordonnées ou conjointes est particulièrement bien perçue par les clients du groupe DB.

Le partenariat de sûreté est structuré en deux niveaux : Un groupe de coordination est responsable de la collaboration stratégique. Ensuite, des groupes de travail se réunissent régulièrement autour des thèmes du football, de la prévention, de l'analyse de situation, de la formation continue, des technologies, des relations publiques et de la communication, des interventions et de la lutte contre la criminalité.

Les résultats des groupes de travail sont présentés de façon succincte au groupe de coordination. Le Centre de sûreté ferroviaire à Berlin est la plateforme commune des deux partenaires. Il est composé de membres du Centre d'information sur la sûreté ferroviaire de la police fédérale et du Centre de crise de la Deutsche Bahn. La mission de la police fédérale, à savoir la prévention du danger dans le secteur ferroviaire, est toutefois clairement distincte de celle du groupe DB, qui est de veiller à la sécurité au sein de l'entreprise.

Mise en œuvre dans l'entreprise :

L'instance commune suprême (organe décisionnel) du partenariat de sûreté au niveau central est le groupe de coordination. Il se réunit normalement deux fois par an sous la houlette d'un vice-président de la Préfecture fédérale de police et du responsable de la Direction de la sûreté au sein du groupe Deutsche Bahn AG. Ces deux dirigeants sont tour à tour responsables de l'organisation, de la préparation et du suivi des réunions. Les membres permanents du groupe de coordination émanent de la Préfecture fédérale de police, de la Direction de la sûreté de la Deutsche Bahn AG ainsi que de DB Sicherheit GmbH (direction) et sont désignés par leurs supérieurs. Outre les fonctionnaires du ministère fédéral de l'Intérieur chargés des relations

avec la Deutsche Bahn AG, d'autres participants (responsables de la sûreté dans les différents secteurs de la Deutsche Bahn AG et membres de différents services de la police fédérale) peuvent être invités aux réunions en fonction des thèmes abordés, à certaines occasions particulières ou à intervalles réguliers, moyennant accord entre les présidents du groupe de coordination ou sur demande des organes concernés. Les tâches principales du groupe de coordination sont les suivantes :

- Coordonner la coopération au niveau stratégique ;
- Créer, mandater et conclure les groupes de travail ;
- Évaluer collégialement les résultats des groupes de travail ;
- Communiquer les décisions et les principes de base au sein des groupes de travail et des structures régionales ;
- Évaluer le partenariat de sûreté, particulièrement sa mise en œuvre au niveau régional, ainsi que le développement ultérieur de ce partenariat.

Outre les réunions du groupe de coordination, des discussions se tiennent en cas de besoin entre le vice-président de la Préfecture fédérale de police et le responsable de la Direction de la sûreté au sein du groupe Deutsche Bahn AG.

Le groupe de coordination décide des sujets à aborder et constitue des groupes de travail permanents ou provisoires. Les présidents des groupes de travail sont désignés par le groupe de coordination. Habituellement, cette présidence est paritaire puisque composée d'un représentant de la police fédérale et d'un autre de la Deutsche Bahn AG.

Facteurs de réussite – résultats – évaluation, commentaires :

Une coopération étroite et basée sur la confiance constitue la base de la réussite de ce partenariat de sûreté. La Deutsche Bahn AG et la police fédérale allemande partagent les objectifs fixés. En outre, les procédures d'évaluation élaborées de concert et le renforcement de certains domaines de travail ont permis d'identifier les résultats.



Personne de contact :

Deutsche Bahn AG
Corporate Security
Security Coordination and Principles
Manfred Renner
Potsdamer Platz 2
10785 Berlin
Téléphone : +49 30 29761465
Courriel : manfred.m.renner@deutschebahn.com

PRÉSENTATION DE LA SÛRETÉ FERROVIAIRE

CFDT
France

Objectives of the initiative/activity :

Les agents de la sûreté ferroviaire sont chargés, dans les emprises immobilières nécessaires à l'exploitation du service géré par la SNCF et dans ses véhicules de transport public de voyageurs, dans le cadre d'une mission de prévention, de veiller à la sûreté des personnes et des biens, de protéger les agents de l'entreprise et son patrimoine et de veiller au bon fonctionnement du service. Ils ont un rôle de conseil, de sécurisation, de dissuasion, de protection et d'intervention afin de prévenir la délinquance commise en milieu ferroviaire. Ils sont spécialement formés et entraînés pour intervenir contre les actions malveillantes de diverses natures et contre les comportements nuisibles à la tranquillité des personnes. Ils sont tous assermentés, agréés et autorisés au port d'armes.

Description of the initiative :

2800 agents de la SNCF composent la Sûreté Ferroviaire. Présents sur l'ensemble du territoire Français, ils sont affectés dans 11 Directions Territoriales. Ils veillent quotidiennement sur les personnes et les biens dans les trains et dans les gares.

La Sûreté Ferroviaire exerce des missions de:

Prévention: Réduire la fréquence des actes d'insécurité en agissant sur les causes

Conseil: En apportant l'expertise en matière de Sûreté et en formulant des recommandations

Intervention: En réagissant face à un acte malveillant

Protection: En agissant sur les conséquences et en réduisant la gravité des événements.

Des pouvoirs sont attribués aux agents de la Sûreté Ferroviaire pour faire respecter les lois, règlements et décrets relatifs au monde ferroviaire.

Ces agents exercent leurs missions en tenue d'uniforme et armé dans le cadre et les conditions fixées par les textes légaux dont les principaux sont: le code pénal, le code de procédure pénal, le Code des Transports, le décret du 22 mars 1942, l'arrêté Préfectoral type du 29 juin 1977.

Chaque agent dispose d'une formation professionnelle initiale de 6 mois suivie à l'Ecole Nationale Sûreté de la SNCF. Tout au long de son parcours professionnel, des formations continues sont dispensées pour maintenir un haut niveau de compétences.

Ce service dispose également d'un poste de commandement national Sûreté. Le Poste de Commandement National Sûreté et ses unités délocalisées sont le premier point d'entrée des alertes et renseignements opérationnels concernant les événements sûreté.

Le PCNS coordonne l'action des différentes équipes SUGE en service, en fonction des événements ou des sollicitations qui

lui parviennent en temps réel. Il est en contact direct avec les salles de commandement des Forces de l'Ordre et peut faire appel à nos partenaires externes immédiatement en cas de besoin.

Implementation in the company :

Depuis la création de la SNCF, celle-ci s'est dotée d'un service de surveillance qui a évolué au fil du temps pour devenir la Sûreté Ferroviaire. Son effectif est en augmentation régulière depuis quelques années pour faire face aux nombreux actes malveillants.

L'entreprise place la Sûreté au cœur du bon fonctionnement de l'exploitation ferroviaire.

Pour cela, des unités spécialisées ont vu le jour ces 3 dernières années notamment l'EAR pour intervenir et déployer des équipes de façon rapide afin d'informer et de rassurer les voyageurs lors de situations de grandes affluences ou perturbées et l'UNIR composé d'agents pouvant être mobilisé sur l'ensemble du territoire lors d'événements majeurs.

Success factors – results – evaluation, comments :

Ce service contribue de façon significative à la diminution du sentiment d'insécurité dans les lieux de transport de voyageurs et permet chaque jour la baisse des actes de malveillances et des atteintes aux voyageurs.

Sa présence rassure les employés et les clients, elle permet de désamorcer les situations conflictuelles.

Personne de contact :

Delphine Woittez
SNCF Security Division
FGTE-CFDT Cheminots
Courriel : delphine.woittez@sncf.fr



MESURES TECHNIQUES

ACCÈS AISÉ AVEC CARTE À PUCE

**Chemins de fer néerlandais
(Nederlandse Spoorwegen – NS)
Pays-Bas**

Objectifs de l'initiative/activité :

Cette initiative introduit le paiement des billets de train au moyen d'une carte à puce et vise à mettre fin aux paiements en espèce et aux billets en papier.

Description de l'initiative :

Aux Pays-Bas, il y a 124 gares pourvues de barrières de sécurité, principalement là où il y a précisément des problèmes de sécurité. Ces gares sont situées essentiellement dans les grandes villes. Dans quelques années, l'accès aux gares et aux trains se fera exclusivement à l'aide d'une carte à puce. Une telle carte est, en effet, très pratique pour voyager : nul besoin d'avoir de l'argent sur soi pour prendre le train. La procédure sera la suivante :

- créditer la carte à puce d'un montant de 20 euros ou plus ;
- présenter la carte à un lecteur magnétique avant le trajet et la présenter à nouveau une fois arrivé à destination ;
- si un passager omet de valider la carte en montant dans le train, il devra payer le prix d'un billet journalier ;
- la carte à puce peut être rechargée via un automate ou via un compte en banque ;
- une autre possibilité est d'acheter un billet en ligne via l'internet ;

- des cartes spéciales, remboursées par le gouvernement, sont prévues pour les étudiants à partir de 18 ans. Les étudiants peuvent choisir entre une carte pour la semaine et une pour le weekend.

Mise en œuvre dans l'entreprise :

L'introduction du système de carte à puce a été reportée à la fin de 2013 en raison de problèmes techniques avec les distributeurs de tickets. Toutefois, il y a d'autres moyens d'acheter un ticket de train à l'avance :

- imprimer un ticket électronique chez soi ;
- acheter un ticket au guichet d'une grande gare ;
- acheter un ticket à un automate dans n'importe quelle gare ;
- utiliser des tickets prépayés à valider le jour du trajet ;
- acheter un ticket à bord via un dispositif WIFI. Ce système peut également être utilisé pour obtenir les dernières informations.

Facteurs de réussite – résultats – évaluation, commentaires :

Beaucoup de voyageurs ont une opinion positive du système de carte à puce. Il leur permet de ne pas devoir faire la file au guichet. Les caractéristiques techniques doivent néanmoins encore être améliorées. Un autre avantage est que le personnel des chemins de fer ne doit plus manipuler de l'argent en espèces.

Personne de contact :

Wisse van der Velde
FNV Bondgenoten
Courriel : vd.velde@hetnet.nl



PRÄVITES

**Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR (VRR)
Allemagne**

Objectifs de l'initiative/activité :

- Amélioration de la qualité, de la sécurité et des services des transports en commun
- Lutte contre l'anonymat des agresseurs
- Dissuasion des agressions
- Réconfort et encouragement des victimes
- Stimulation du courage moral
- Soutien aux conducteurs de bus

Description de l'initiative :

Lorsqu'une agression survient dans un bus, le chauffeur se rend rapidement compte de la situation (soit il est averti par un passager, soit il entend des bruits indiquant une situation en train de se détériorer, avec escalade de la violence). Le cas échéant, il arrête le bus et évalue la situation enregistrée sur son petit écran. Ensuite il ouvre les portes afin de permettre à l'agresseur de s'échapper et ainsi de l'inciter à arrêter de violenter la victime. Simultanément, il appuie sur le bouton « PräViteS » qui déclenche la séquence suivante :

La salle de commande et de contrôle reçoit un signal d'alarme et des images en direct de ce qui se passe dans le bus. De là, la police est immédiatement avertie de l'attaque et reçoit les détails exacts du lieu de l'agression. Les images mêmes de l'agression sont diffusées sur les écrans à l'intérieur du bus, en même temps qu'un message pré-enregistré est diffusé à plusieurs reprises dans les haut-parleurs :

« Votre attention s'il vous plaît. Une agression a lieu à l'instant dans ce bus. Faites attention à quoi ressemble l'agresseur et évaluez son âge. La police a été alertée et sera sur place dans quelques instants. »

Mise en œuvre dans l'entreprise :

Le dispositif de pilotage PräViteS a été installé sur 15 autobus de la compagnie de transports publics *Vestische Straßenbahnen* depuis octobre 2010.

Facteurs de réussite – résultats – évaluation, commentaires :

Le projet pilote avait été évalué par le Centre européen pour la prévention de la criminalité à Munster. Au terme de la période d'évaluation en décembre 2011, l'équipe responsable a effectué des voyages tests avec deux groupes comparables de personnes de l'entreprise.

L'évaluation des bandes d'enregistrement des caméras en circuit fermé, des questionnaires et des interviews orales et écrites des conducteurs des bus ont donné les résultats suivants :

- les témoins sont davantage sensibilisés étant donné qu'ils sont appelés à faire attention à l'apparence de l'agresseur ; les descriptions des agresseurs obtenues par cette méthode sont plus précises ;
- l'interview des témoins directement après l'incident donne également lieu à une meilleure description des agresseurs ;
- les passagers se sentent mieux armés pour agir et réagir face à la violence ;
- l'ensemble du dispositif leur confère un plus grand sentiment de sécurité.

Personne de contact :

Martina Weinknecht
chef d'équipe, responsable de la sécurité
du service et du centre de coordination ZKS (VRR)

Téléphone : +49 209 1584270

Courriel : weinknecht@vrr.de



CAMERA SURVEILLANCE PROJECT SNCB-HOLDING

SNCB-Holding
Belgique

Objectives of the initiative/activity:

Ces 17 dernières années, la SNCB-Holding a procédé à l'installation de 3225 caméras dans 95 gares belges et de 850 caméras additionnelles sur 113 autres sites ferroviaires. Le Groupe SNCB possède donc le plus grand réseau de vidéosurveillance du pays.

Description of the initiative/activity:

La SNCB-Holding dispose de différents types de caméras. Dans un premier temps, ces caméras sont prioritairement placées aux endroits accessibles au public comme les gares, les parkings pour vélos et pour voitures. Dans un second temps, les endroits qui ne sont pas accessibles au public, tels que les bâtiments de direction et les guichets sont également équipés de caméras.

Les caméras sont utilisées pour l'observation ainsi que pour la reconnaissance/l'identification. Les images sont monitorées en « real time » et sont stockées pour usage ultérieur éventuel par les instances judiciaires.

Si les opérateurs constatent quelque chose, les images peuvent être transmises aux services de police ou aux autorités judiciaires. Si les services de police ou le parquet demandent les images caméra, celles-ci doivent être transmises. Les images sont stockées pendant 7 jours maximum. Si les images sont demandées par la police ou le parquet, un délai supplémentaire de 30 jours maximum est appliqué.

La vidéosurveillance trouve ses objectifs dans tous les maillons de la chaîne de sécurité et plus particulièrement dans les maillons proactif, préventif, et réactif.

Implementation in the company:

La SNCB-Holding dispose de son propre service de sécurité, le Corporate Security Service, qui coordonne toutes les activités de sécurité pour l'ensemble du Groupe SNCB. Ce service est composé de 3 grands pôles : Operations, Security Management et Prévention et Sécurité Sociétale. L'histoire du système CCTV se développe à travers ces trois piliers.

Le pôle « Operations » est responsable de la gestion et du personnel de la centrale d'appel, le « Security Operations Center » (SOC), où toutes les images vidéo sont centralisées.

Le pôle « Security Management » est en charge des analyses de sites et de la rédaction des projets de sécurisation qui concernent par exemple la dispense de conseils sur le nombre et l'endroit de placement des caméras.

La Cellule Prévention et Sécurité Sociétale se charge d'informer les villes et la police concernant le placement des caméras, ainsi que sur la législation par rapport aux demandes d'images vidéo appartenant à la SNCB Holding.

Success factors – results – evaluation:

Le système CCTV présente une valeur ajoutée dans les différents maillons de la chaîne de sécurité : Au niveau préventif, la vidéosurveillance peut contribuer à éviter ou à diminuer l'insécurité objective et subjective. Au niveau proactif, elle permet de détecter prématurément des incidents et, par conséquent, d'intervenir proactivement afin d'éviter l'escalade des faits.

Le système CCTV a également un rôle à jouer au niveau réactif, notamment dans l'identification et la poursuite des auteurs de délits, dans l'identification de témoins éventuels d'un délit et, éventuellement, dans le cadre du coaching et du briefing des interventions du personnel de sécurité.

Une analyse des demandes d'images a montré que les totaux annuels décrivent une évolution ascendante. En effet, le Security Operations Center a traité 829 demandes en 2008, alors qu'en 2011, ce nombre avait pratiquement quintuplé, à savoir 4.054 demandes. Dans la majorité des cas, les recherches débouchent sur des résultats positifs. La plupart du temps, les demandes d'images sont adressées à l'occasion d'un vol ou d'une agression physique. On peut dire que le système CCTV joue un rôle non-négligeable en garantissant la sécurité sur le domaine ferroviaire. Il est cependant important de souligner que tous les maillons de la chaîne de sécurité sont liés, et que, si ce lien donne une force certaine au système de vidéosurveillance en matière de lutte contre l'insécurité, cette efficacité peut également se révéler caduque en cas de faiblesse dans l'un des maillons. Au delà de la vidéosurveillance, il est donc nécessaire de privilégier une approche intégrale et intégrée de l'insécurité pour obtenir des résultats optimaux.

Personne de contact :

Hendrik Vanderkimpen
Head of the Corporate Security Service
SNCB-Holding
Rue de France 52-54
1060 Brussels
Courriel : corporatesecurityservice@b-holding.be



CONDITIONS DE TRAVAIL

PROGRAMME « RAILFAIR »

Chemins de Fer fédéraux de Suisse Suisse

Objectifs de l'initiative/activité :

- Augmenter le sentiment subjectif de sécurité chez les utilisateurs
- Réduire le nombre d'infractions pénales ainsi que le nombre d'incivilités et de troubles de l'ordre public
- Promouvoir la responsabilité sociale et le courage face aux actes d'incivilité dans la société
- Améliorer l'image des transports publics
- Réduire de manière durable la tendance des individus à recourir à la violence par le biais de stratégies de résolution de conflits et de désescalade

Description de l'initiative :

- Présence délibérée, manifeste ; résolution de conflits mineurs (médiation) dans les grandes gares ferroviaires, dans les trains et sur le chemin de la gare.
- Services de base d'assistance et d'information à l'attention des clients/voyageurs et de toute personne intéressée dans les grandes gares ferroviaires, dans les trains et sur le chemin de la gare.
- Déclaration d'actes d'agression, de vandalisme, de souillure du matériel, etc. aux autorités locales (par ex. à la police)
- Fonction de modèle.

Mise en œuvre dans l'entreprise :

- Initiative incorporée dans la structure de sécurité publique des chemins de fer fédéraux de Suisse en tant que branche de la police des transports.
- 200 projets « Adoptez une gare »
- 20 assistants en prévention
- Nombreuses escortes pour écoliers
- Infrastructure partagée avec les forces de la police des transports

Facteurs de réussite – résultats – évaluation, commentaires :

Facteurs de réussite

- Crédibilité
- Décence
- Présence

Résultats

- Diminution du nombre d'actes d'agression et de vandalisme
- Feedback positif des clients/voyageurs

Personne de contact :

Mr Arnold Wittwer
Head of Prevention
SBB Transport Police
Dornacherstrasse 7
CH-4603 Olten
Téléphone : +41 51 2296178
Courriel : arnold.wittwer@sbb.ch



TRAVAILLER AVEC LES CLIENTS DIFFICILES, DANS DES SITUATIONS PROBLÉMATIQUES EN APPLIQUANT DE NOUVELLES STRATÉGIES QUI TIENNENT COMPTE DES NOUVELLES TENDANCES SOCIÉTALES

**Fackförbundet ST, Syndicat des fonctionnaires des services publics
Suède**

Objectifs de l'initiative/activité :

L'objectif est d'avoir un aperçu du climat dans lequel travaille le personnel à bord des trains et de voir comment ils agissent dans des situations d'hostilité et de menaces.

Description de l'initiative :

Une étude lors de laquelle ont été interrogés des employés des trains et des métros a été réalisée pour déterminer la manière dont ils gèrent les clients difficiles. Cette étude a été menée en 2010 à la suite d'une augmentation du nombre de cas rapportés de menaces et de comportements hostiles par le personnel de bord. Selon les statistiques de l'administration suédoise pour l'environnement de travail, environ 50 % de toutes les blessures rapportées étaient liées à des actes de violence, des menaces ou des vols dans ce secteur. Il a également été rapporté que 46 % des membres des syndicats avaient fait l'objet de menace ou d'actes de violence au cours de l'année précédente. Soixante-quatorze pour cent des membres ont affirmé être davantage exposés à la violence et aux menaces lorsqu'ils travaillent seuls. Quarante-quatre pour cent des membres ont déclaré avoir peur d'être exposés à la violence et aux menaces. Les entretiens ont corroboré le sondage, mais ils ont également



démonstré qu'il était de plus en plus fréquent pour le personnel de se retrouver confronté à des clients difficiles de manière générale. Les entretiens ont été menés pour déterminer le type de situations auxquelles le personnel de bord était confronté (comme les attaques verbales, les menaces, la violence, etc.) et voir de quelle manière il surmontait et gérait ces situations. Le résultat des entretiens a montré que les membres du personnel qui avaient bénéficié d'une formation avaient davantage confiance en eux et pouvaient prévenir ou éviter les menaces ou les situations hostiles. Les membres du personnel avaient souvent déjà élaboré leurs propres stratégies et étaient bien plus conscients de leur environnement, de leurs capacités personnelles, de leur approche, de leurs compétences sociales et de leur capacité à éviter ce type de situation.

Mise en œuvre dans l'entreprise :

Au cours des dernières et récentes négociations collectives entre le syndicat et l'organisation d'employeurs du secteur, le climat de travail du personnel de bord a fait l'objet de discussions. À l'issue de ces négociations, un groupe de travail conjoint a été mis sur pied. Les parties ont organisé un séminaire auquel les employeurs et des représentants du syndicat ont été invités.

En tant que membre de l'organisation d'employeurs ALMEGA, SJ AB a été désigné pour représenter l'organisation lors du travail commun visant à formuler une recommandation de « bonne pratique », dans la mesure où l'entreprise applique une méthode de travail structurée, caractérisée par approche holistique, et propice à renforcer la sécurité du personnel. La méthode de travail a consisté en des mesures visant à améliorer le savoir-faire et les compétences des employés, à renforcer la sécurité, à élaborer des procédures et des routines claires et précises, à mettre en place un système d'alarme à l'aide des Smartphones individuels et à placer des gardes dans les gares, entre autres. La sûreté et la sécurité ont été renforcées par le biais de la réduction des risques et par le fait que SJ AB dispose d'une méthode de suivi des incidents tant au niveau de la sûreté que du personnel. Après avoir appliqué cette méthode de travail pendant deux ans, SJ AB peut déjà attester de l'impact et des résultats de cette démarche. Les congés maladies diminuent proportionnellement à l'accroissement de la satisfaction globale du personnel. Le nombre d'incidents ayant affecté des employés a diminué. Les syndicats et la délégation pour la sécurité au sein de l'entreprise affirment en outre que le climat de travail est plus calme et que les travailleurs se sentent plus confiants qu'avant la mise en œuvre du programme lorsqu'ils doivent gérer des situations difficiles.

Facteurs de réussite – résultats – évaluation, commentaires :

Les entretiens ont également révélé que lorsque l'entreprise soutenait de manière appropriée les employés, les résultats étaient plus rapides. Les entretiens ont montré que le personnel avait besoin du soutien de l'entreprise, non seulement en matière d'enseignement et de formation, mais aussi pour jouir d'une certaine marge de manœuvre (contrôle vs service) et d'un appui efficace, comme la présence de personnel et de gardes en nombre suffisant, lorsque cela s'avère nécessaire, un équipement technologique adéquat, ainsi que des politiques claires et précises.

Personne de contact :

Maria Olwæus
Fackförbundet ST
P.O. Box 5308
102 47 Stockholm
Sweden

Téléphone : +46 8 7905239
Téléphone mobile: +46 70 5085239
Courriel : maria.olwaeus@st.org

AMÉLIORATION DES MESURES DE PRÉVENTION POUR LE PERSONNEL DE SÉCURITÉ EMBARQUÉ

FILT-CGIL
Italie

Objectifs de l'initiative/activité :

L'objectif de ce projet est de définir une série de manières possibles de prévenir les agressions contre les contrôleurs, de créer de meilleures conditions de travail et d'améliorer la sécurité à bord des trains.

Ces propositions ont été analysées par le Comitato di Direzione, un comité qui gère le temps, les ressources et les fonds pour ce projet.

Le programme d'amélioration de la prévention pour la protection du personnel de sécurité embarqué est le travail de la direction régionale de Trenitalia dans la région de Toscane, qui travaille en collaboration avec l'administration toscane.

Description de l'initiative :

Au programme :

- des efforts conjoints de la direction régionale de Trenitalia en Toscane, de la PolFer (police ferroviaire) et du département de la sécurité de Trenitalia se sont concrétisés par la mise en place d'un numéro d'intervention général utilisable sur l'ensemble du territoire (le 1600), aboutissant dans une centrale de la police ferroviaire en fonction de l'endroit de l'appel et de la patrouille en exercice (cellule PdA).
- la formation du personnel et des employés
Lors de la formation d'une journée donnée par un expert de la PolFer les apprenants sont sensibilisés à l'importance
- de l'évaluation de leur environnement,
- de la rapidité de réflexion et
- d'avoir les bons réflexes faces aux menaces physiques. L'objectif est d'informer les contrôleurs sur ce qu'il y a lieu de faire dans des situations dangereuses et de les former à pouvoir le faire.
- une meilleure communication entre les travailleurs des chemins de fer et les passagers.
Outre la formation, une série d'activités ont été prévues. L'accent est mis sur l'amélioration de la communication interne entre les membres de l'équipage dans le but de les aider dans leurs tâches, ainsi que sur la communication externe à l'attention des voyageurs afin de les sensibiliser aux mesures anti-évasion et au rôle des membres de l'équipage.
- des propositions d'amélioration relatives aux accords avec la police.

Mise en œuvre dans l'entreprise :

Les lois écrites auxquelles réfèrent la directive de 2008 uni et les normes ISO 9001 donnent au projet un cadre légal.

Nous soulignons le mérite des centres régionaux de Trenitalia en Toscane pour les initiatives et responsabilités prises pour faire de ce projet une réalité.

Le projet s'est déroulé en Toscane, une région qui représente 9% du réseau ferroviaire italien.

Les 500 contrôleurs de train de la région y ont participé.

Le projet a été mis en œuvre en différentes phases, avec un temps bien défini pour chaque intervention. La première action a débuté en juin 2011, d'autres ont suivi début septembre et les principales se sont déroulées fin de l'année. Tout était fini à la fin du premier semestre de 2012.

Facteurs de réussite – résultats – évaluation, commentaires :

Actuellement, on procède au décompte du nombre d'incidents et de journées de travail perdues en raison de ces incidents. Cette analyse a pour but d'évaluer si les objectifs du projet ont été atteints.

Personne de contact :

FILT-CGIL
Metello Borchi
Courriel : metello.borchi@gmail.com
Person in charge international department
Adele Pellegrini
Courriel : internazionale@filtcgil.it



RÉFÉRENTIEL D'ENTREPRISE SNCF POUR LA PRÉVENTION DES ATTEINTES ET L'ACCOMPAGNEMENT DES AGENTS (RH00955)

SNCF / exposé CFTD
France

Objectifs de l'initiative/activité :

L'objectif de ce référentiel consiste à mettre en place un cadre national pour l'ensemble des acteurs régionaux de l'entreprise afin de décliner les mesures à mettre en œuvre dans le périmètre de la prévention des atteintes et l'accompagnement des agents victimes.

Description de l'initiative :

Le référentiel se compose de grandes parties:

- 1°) la prévention des atteintes
- 2°) l'accompagnement des agents
- 3°) le dispositif de suivi

1°) La prévention des atteintes repose sur 2 actions devant être mises en place dans l'entreprise:

- la formation des agents et l'organisation du travail doivent intégrer la connaissance et l'analyse des situations à risques
- la création de dispositifs pour prévenir les atteintes parmi eux : le CHSCT(Comité Hygiène Sécurité Conditions de travail); les partenariats organisés par la Direction de La Sécurité avec les autorités publiques, les collectivités locales, l'éducation nationale, les travailleurs sociaux et les pouvoirs publics...; les actions de formations; l'organisation de la Sécurité au sein de l'entreprise.

2°) Les mesures d'accompagnement des agents victimes doivent être mises en œuvre pour les équipes dirigeantes. Pour cela, le référentiel liste de façon précise les étapes à suivre dans les catégories suivantes: les mesures à prendre immédiatement, les mesures pendant l'arrêt de travail, les mesures au moment de la reprise, les aides et conseils à l'agent, la réparation du préjudice financier et les mesures pouvant être prises face à des réactions collectives.

3°) Le dispositif de suivi est composé de 3 instances nationales et régionales qui interviennent dans le suivi à posteriori des événements.

Mise en œuvre dans l'entreprise :

Ce référentiel est applicable à la SNCF pour l'ensemble des services depuis le 1 février 2011.

Facteurs de réussite – résultats – évaluation, commentaires :

Ce référentiel permet de poser les bases communes pour une mise en place organisée. Les actions ont été mises en place au fil du temps.

La progression réside essentiellement dans la communication et l'augmentation des actions de formations.

L'amélioration réside dans le suivi du dispositif. La création d'une instance, d'une entité responsable transversale reprenant l'ensemble des éléments concernant tous les métiers, serait intéressante afin de définir des actions communes.

Personne de contact :

Eric Moulin
SNCF – DRH - Direction déléguée Relations sociales
34 rue du Commandant Mouchotte
75014 Paris
France
Téléphone : +33 1 53256666
Courriel : eric.moulin@sncf.fr

FGTE-CFDT Cheminots
Delphine Woittez
Courriel : delphine.woittez@sncf.fr
Rémi Aufrère
Courriel : aufrere@fgte-cfdt.org



FORMATION ET INFORMATION PRÉVENTION DES MENACES ET DE LA VIOLENCE – FORMATION SUR LA PSYCHOLOGIE AVANCÉE DES CLIENTS ET LA SÉCURITÉ DES PERSONNES

SJ AB
Suède

Objectifs de l'initiative/activité :

La formation se fonde sur le postulat que n'importe qui peut monter à bord d'un train, et ce à n'importe quel moment. Tous les contrôles des billets se passeront à bord. Dans la mesure où il est impossible d'éliminer et de prévoir tous les risques et comportements, les employés doivent apprendre à gérer les diverses situations de manière aussi professionnelle que possible et à minimiser les risques pour la sécurité des personnes. L'un des principaux objectifs est de renforcer la sécurité au quotidien du personnel de bord et de lui apprendre à gérer les situations présentant une menace de manière non violente. L'objectif est également d'accroître les connaissances des employés et de renforcer leurs compétences de gestion des conflits, ainsi que de mettre en place une structure au sein de l'entreprise dont le rôle sera de gérer les suivis et de garantir une amélioration continue des opérations pour réduire les menaces et les problèmes de santé liés à la violence parmi le personnel.

Description de l'initiative :

La formation vise avant tout le personnel de bord. Avant la formation, tous les rapports d'incidents, les stratégies et les procédures sont examinés. L'environnement de travail dans les trains (climat, conditions, lieu) fera l'objet d'une description détaillée, dans la perspective de la sécurité des personnes, par une entreprise accréditée de gestion des risques. L'objectif est de déterminer si certains éléments de cet environnement de travail sont plus exposés que d'autres et de définir la manière dont les employés peuvent l'utiliser au mieux. Les directeurs concernés, ainsi que les responsables des ressources humaines seront également interrogés, afin qu'ils puissent donner leur avis sur les principaux facteurs de risque pour les employés. L'étape suivante est la formation en elle-même. La formation est composée de plusieurs modules : la sécurité des personnes, la gestion des conflits et la connaissance de soi, les lois et réglementations, l'autoprotection et la récupération après une journée de travail difficile. Il s'agira de fournir aux employés des outils qu'ils pourront utiliser quotidiennement dans leur travail lorsqu'ils sont au contact des passagers, par exemple, ou pour définir leur propre rôle dans un conflit. Au cours de la formation, les dysfonctionnements auxquels sont confrontés les employés dans leur travail quotidien seront également notés et classés en différentes catégories. Lorsque la formation sera terminée, les remarques relatives aux dysfonctionnements relevés seront présentées à la direction et aux RH qui auront la responsabilité de prendre des mesures et de mettre à jour les procédures et les stratégies pertinentes et d'effectuer un suivi.

Mise en œuvre dans l'entreprise :

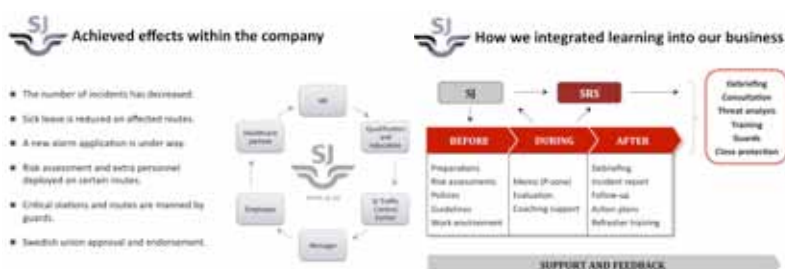
Cette initiative a d'abord pris la forme d'un projet pilote dans deux des circonscriptions les plus exposées en Suède. Le projet a ensuite été mis en œuvre dans les autres circonscriptions du pays. Environ 1000 employés ont déjà été formés et les autres suivront la formation l'année prochaine. En 2013, les conducteurs de train seront également formés à la gestion de conflit et à la sécurité des personnes. Les formations sont données par des personnes spécialement formées par l'entreprise externe accréditée de gestion des risques, SRS (Scandinavian Risk Solutions), le service de soins de SJ, Manpower et l'académie de formation de SJ, la SJ Service Academy. Les RH ont également participé aux formations, afin de récolter les avis et opinions des employés. Les formations ont également été proposées aux directeurs et aux superviseurs, afin qu'ils fournissent des informations sur la vie quotidienne du personnel de bord et qu'ils accroissent leurs connaissances sur la manière de soutenir les employés qui ont eu une journée de travail difficile. Tous les nouveaux employés, y compris les employés payés à l'heure, participeront à une formation de base abrégée sur les menaces et la violence.

Facteurs de réussite – résultats – évaluation, commentaires :

Le facteur de réussite est de reconnaître qu'il est impossible d'éviter tous les risques ; il s'agit plutôt d'axer la démarche sur le rôle du membre du personnel et sur la manière dont les situations sont gérées. Les autres facteurs de réussite sont notamment le suivi des incidents en matière de sécurité des personnes et en cas de dysfonctionnements, la mise en exergue et la rectification de ces problèmes dans l'organisation. La formation est aussi importante que les autres mesures préventives mises en œuvre. Les résultats mesurables que nous constatons aujourd'hui sont notamment la baisse du nombre d'incidents, la diminution des congés pour cause de maladies, les employés sont plus satisfaits de leur travail et des dysfonctionnements manifestes ont été mis en évidence et rectifiés.

Personne de contact :

Anna Johnsson, SJAB
Téléphone : +46 76 1408479
Courriel : Anna.johnsson@sj.se



ARD – ACTION, RÉACTION, DÉSAMORÇAGE – MESURES DE PRÉVENTION

ÖBB, vida
Autriche

Objectifs de l'initiative/activité :

- Se comporter avec assurance
- Maîtriser les situations difficiles avec les clients
- Appliquer des stratégies de désamorçage

Description de l'initiative :

Groupes cibles : Collaborateurs chargés du contrôle et de l'accompagnement (service à bord et accompagnateurs)

Contenu : Comportement et attitude, communication verbale et non verbale, impact de l'espace personnel, identification du potentiel agressif du client, risque d'escalade de situations critiques.

Formes de travail : Théorie et exercices pratiques sur base d'analyse vidéo et de mise en situation de « bonnes pratiques », jeux de rôles, présentation de l'expérience en matière de « situations délicates », échange d'expériences et de stratégies efficaces de gestion des problèmes.

Mise en œuvre dans l'entreprise :

Déjà mis en œuvre par ÖBB Personverkehr AB.

Facteurs de réussite – résultats – évaluation, commentaires :

Double équipage sur quelques trains, auto-défense (ARD), contrôle des billets dans les zones de gares, exclusion de certains clients, surveillance vidéo dans les trains de banlieue, assistance aux victimes d'événements traumatisants, reconnaissance du mérite des collaborateurs concernés.

Personne de contact :

vida
Peter Traschkowitsch
Courriel : peter.traschkowitsch@vida.at

ÖBB
Gerhard Schiffauer
Courriel : gerhard.schiffauer@oebb.at



GIB DER GEWALT
IM JOB
KEINE CHANCE

FORMATION À LA SÉCURITÉ POUR LE PERSONNEL DE LA SOCIÉTÉ ALLEMANDE DES CHEMINS DE FER (DEUTSCHE BAHN – DB)

Deutsche Bahn AG (Corporate Security)
Allemagne

Objectifs de l'initiative/activité :

- Motivation accrue, satisfaction au travail et engagement
- Acquisition et mise à jour de l'expertise en matière de sécurité
- Identité/image de l'entreprise
- Réponse à l'évolution actuelle
- Amélioration des compétences méthodologiques et sociales
- Sécurité d'action et sécurité juridique

Description de l'initiative :

Groupes cibles : Personnel DB responsable de la sécurité, employés au sein de notre centre d'appel, direction du service de sécurité, chefs de la sécurité, employés en relation directe avec le public, personnel de sécurité dans les gares et à bord des trains

Activités : Programme de formation « Cours agréés de gestion de la sécurité », cours de formation à des tâches spécifiques (ex. : désamorçage), cours de formation de base à la sûreté et à la sécurité, cours avec la police fédérale et d'autres partenaires, enseignement et formation professionnels continus (EFPC)

Contenu : Outils de communication, techniques de dialogue, sensibilisation aux problèmes et aspects de la sûreté et de la sécurité, gestion des conflits, comment agir vis-à-vis de groupes, gestion du stress, droit pénal, arrestation provisoire, reporting, installations et services d'urgence, techniques spécifiques aux chemins de fer, autoprotection, utilisation de techniques d'autodéfense, engins explosifs improvisés, graffiti et vandalisme, violence à l'encontre des voyageurs et du personnel, courage moral, prévention contre l'incendie, procédure de communication et de reporting dans les situations de routine et d'urgence, menaces quotidiennes – problèmes découlant de délits, de fraude, de fraude aux titres de transport, comportement antisocial, évaluation et gestion des risques de sécurité, réponses face aux menaces externes (par téléphone, par fax, par courriel)

Méthodes : Plusieurs instruments de formation sont utilisés au bénéfice des différents groupes de personnel (formation en classe, séminaires, ateliers, exercices à faire au bureau, etc.)

Mise en œuvre dans l'entreprise :

Responsabilités : La formation professionnelle relève de la responsabilité de l'organisation. La formation et le perfectionnement des travailleurs relèvent de la responsabilité partagée de la direction et des salariés eux-mêmes. La responsabilité de la direction est de fournir les ressources adéquates et un environnement qui favorisent la carrière et les besoins de perfectionnement de chaque salarié ou groupe cible.

Années d'expérience : l'organisation met l'accent sur la formation à la sécurité depuis plus de 10 ans

Facteurs de réussite – résultats – évaluation, commentaires :

Évaluation : Discussion de groupe durant la formation, sous-thèmes de réunions régulières de la direction, questionnaire de feedback complété par les travailleurs en formation, contrôle de la qualité.

Personne de contact :

Deutsche Bahn AG
Corporate Security
Security Coordination and Principles
Katharina Rothe
Potsdamer Platz 2
10785 Berlin
Téléphone : + 49 30 29761450
Courriel : katharina.rothe@deutschebahn.com

FORMATION JURIDIQUE ET PLACEMENT POUR LES CONTRÔLEURS DE TRAINS

SNCF
France

Objectives of the initiative/activity:

La sûreté des personnes et des biens est une préoccupation de notre entreprise. Elle concerne non seulement notre clientèle mais également notre personnel. Notre Entreprise se doit donc d'être à l'écoute des clients, du personnel et de ses partenaires de façon à mieux répondre à leurs attentes en matière de sûreté. Dans cette optique, la maîtrise des risques d'agression rencontrés dans le cadre du métier d'Agent du Service Commercial Trains est une priorité de chaque Etablissement Commerciaux trains.

Afin de répondre à ce besoin, l'ensemble des établissements s'est doté d'une organisation spécifique se rapprochant de celle mise en place dans le domaine de la sécurité des circulations et du personnel. L'évolution des mentalités et des comportements a progressivement fait évoluer les rapports entretenus par les personnels en contact avec la clientèle. La SNCF a identifié ce phénomène comme préoccupant. Elle a décidé de prendre des mesures de nature à solutionner les problèmes de sûreté rencontrés par les personnels.

En effet, ces derniers sont constamment susceptibles de rencontrer sur les quais et à bord des trains des individus aux réactions imprévisibles. L'enjeu consiste à diminuer le nombre et les conséquences des agressions. La sûreté est un des fondamentaux de la production ferroviaire au même titre que la sécurité des circulations.

Dans ce cadre, une formation spécifique sûreté a été élaborée pour l'ensemble des contrôleurs de la SNCF, sous 2 formats :

- 1 formation de cinq jours dans le cadre de la formation initiale à l'entrée dans l'entreprise
- 1 formation de 1 journée dans le cadre du maintien des compétences sur une périodicité de 3 ans



Description of the initiative :

la formation initiale de cinq jours permet à l'agent :

- d'acquérir les notions juridiques nécessaires à l'exercice de son métier en général ainsi que les attitudes, les règles, le comportement et le positionnement à adopter dans la relation avec un individu
- d'être sensibilisé aux phénomènes d'agressions (comportement à risques et hostiles,..)
- d'être en mesure de travailler en cohérence avec la mise en place du dispositif d'assistance au sol (Site d'assistance de Rennes, PC National SURETE, gares d'appui,...)

la formation sûreté d'une journée (prévue tous les 3 ans) permet à l'agent :

- d'être informé sur les derniers événements sûreté, les modifications éventuels des textes réglementaires et/ou procédures
- de travailler sur son savoir faire et son savoir être, à travers des mises en situation (par rapport à des situations vécues) encadrées par un formateur sûreté et un psychologue
- maintenir ses compétences dans l'application des procédures relatives à son métier, et dans la façon d'appréhender et de gérer des situations conflictuelles

Ces formations dispensées par des formateurs expérimentés et par des psychologues internes à l'entreprise ont plusieurs objectifs :

- permettre à l'ensemble des contrôleurs SNCF d'être en capacité de prendre les mesures nécessaires dans le cas de situations conflictuelles et/ou d'incivilités. (en appliquant des procédures en collaboration avec leurs partenaires sûreté et en préservant leur intégrité physique et morale)
- d'assurer la sécurité des biens et des personnes à bord du train
- de travailler en toute sûreté seul ou en équipe
- de faire preuve d'exemplarité vis-à-vis de la clientèle tant dans les termes utilisés que dans les attitudes de service

Ces formations sont réalisées au sein de nos campus universitaires pour la formation initiale et en établissements pour les remises à niveau trisannuelles pour la partie théorique.

La partie apprentissage des gestes métiers et préconisations sûreté (attitudes de service, postures, contrôle des titres de transport, mise en application de procédures, gestions de situations conflictuelles) est réalisée sur rames au sein de nos Technicentres.

Lors des simulations, les formateurs travaillent toujours en binôme, l'un fait office de voyageur démuné de titre transport, l'autre réalisera le débriefing à l'issue de l'exercice avec l'ensemble des stagiaires.

L'objectif de ses mises en situation, étant de les préparer à gérer des situations conflictuelles dans le cadre de leur métier, de préserver leur intégrité physique, et celle d'autrui (clients, collègues) et de savoir passer le relais aux partenaires sûreté quant cela s'avère nécessaire.

Le 2ème objectif, est de sensibiliser le futur contrôleur dès son entrée dans l'entreprise, à l'importance d'acquérir les gestes métiers adaptés, d'adopter un dialogue client approprié, de travailler en cohérence avec ses collègues et ses partenaires.

Implementation in the company :

L'entreprise se doit de veiller que l'ensemble des contrôleurs a reçu les formations sûreté prévues dans les délais convenus. Les agents sont dotés d'un référentiel « sûreté » qui leur permet de maintenir leurs connaissances juridiques et préconisations sûreté. Leurs managers ayant la responsabilité de s'assurer de leur maintien de connaissances, d'identifier des écarts éventuels en les accompagnant sur les trains, et d'identifier chez certains des besoins en formation sûreté.

Lorsqu'un agent est victime de violence, il est pris en charge par l'entreprise, il est accompagné par un hiérarchique dans toutes les démarches (urgences, dépôt de plainte, tribunal ...) Des retours d'expérience sont réalisés localement à la suite de tout événement sûreté, et le réseau des formateurs sûreté est informé.



Success factors – results – evaluation, comments:

La formation sûreté pour les contrôleurs a évolué depuis sa création en 1999 et s'est adaptée, du fait de nouveaux textes de loi, de la montée des incivilités à bord des trains et en gare, ...

Cette formation a contribué à une baisse significative des violences sur les contrôleurs :

- lorsqu'ils sont plusieurs sur un train, les contrôleurs ne contrôlent plus seul par voiture, ils privilégient les préconisations sûreté, 1 binôme par voiture
- ils passent le relais à leurs partenaires quand il n'y a plus de dialogue possible avec un voyageur démuné de titre de transport
- ils veillent à bien se positionner en situation de contrôle afin d'avoir toujours la possibilité de se dégager afin d'éviter toute violence
- ils sont plus à même de déceler une situation à risque
- ils connaissent le cadre juridique dans lequel ils exercent leur métier, et ce qu'ils ont le droit de faire ou ne pas faire, etc.

Il y a une réelle prise de conscience de la part des contrôleurs sur l'importance de prendre en compte ses préconisations :

- Le Chef de Bord est avant tout un agent commercial. Il n'a pas à outrepasser ses prérogatives en traitant l'infraction comme un officier de police judiciaire ou un magistrat. Il évitera ainsi d'engager sa responsabilité pénale et se prémunira de traumatismes physiques et psychologiques douloureux. Savoir passer le relais c'est aussi faire son travail de contrôleur.

Personne de contact :

Alain Le Goff
Formateur Accompagnateur
Campus Paris
Université du Service
103, avenue François Arago
92017 Nanterre Cedex VFE
Téléphone : +33 1 55177094
Courriel : alain.le_goff@sncf.fr

MESURES DE RÉHABILITATION

MESURES DE RÉHABILITATION POUR LE SOUTIEN DE NOS COLLÈGUES

Deutsche Bahn AG / DB Sicherheit GmbH
Allemagne

Objectifs de l'initiative/activité :

- Réduction des craintes et des incertitudes existantes parmi les salariés concernés ; directives pour les directeurs et les salariés concernés.
- Assurer un soutien individuel et prendre des mesures de soutien appropriées
- Donner gain de cause aux victimes qui réclament des dommages et intérêts aux auteurs de fait répréhensibles.
- Analyse et évaluation ex ante des agressions, reconnaissance des sources de danger et prise des mesures appropriées.

Description de l'initiative :

La manière de contacter le salarié concerné lorsque l'on met en place des mesures de suivi, dépend du fait qu'il a un certificat médical ou pas (s'il est en congé de maladie ou pas). Si le salarié est en congé de maladie, il peut être contacté par écrit.

1. Rencontre personnelle

- Immédiatement ou le plus tôt possible
Suivi lorsque le salarié concerné est en congé de maladie.

2. Contact

- Par le biais d'une lettre de « prompt rétablissement » envoyée par le directeur régional / chef de la production / directeur des opérations
- Par la suite, comme sous (1)

3. Rencontres ultérieures régulières avec le salarié concerné

- Conseils quant aux services de soutien / mesures nécessaires

Obligations de l'employeur :

En vertu de la réglementation, une personne directement affectée doit être remplacée immédiatement, étant donné qu'elle peut agir de façon irrationnelle étant sous le choc.

Toute décision relative au remplacement éventuel d'autres salariés doit être prise sur le lieu de l'accident.

Un suivi efficace comprend les démarches suivantes :

- contacts réguliers avec les salariés concernés et avec leurs chefs d'équipe
- s'assurer que le suivi se poursuit
- aider à effectuer les démarches administratives (formulaire à remplir, demande de dommages-intérêts, etc.)
- organiser les visites chez le médecin du travail, chez les psychologues, au service juridique et d'orientation, etc. (via les divisions DB correspondantes)
- fourniture de matériel d'information

Toutes les personnes concernées (directeurs régionaux, chefs de production, personnel des RH, chefs d'équipe et personnel ces centres de commandement et de contrôle) ont des tâches bien définies.

Tous doivent recevoir une formation ou des instructions de façon à ce qu'ils sachent ce qu'ils sont censés faire.

Facteurs de réussite – résultats – évaluation, commentaires :

La mise en œuvre se poursuit. Les quelques premières réunions ont déjà eu lieu. Les lignes directrices sont en train d'être mises en œuvre.

Étant donné que ce programme n'a été introduit que tout récemment, aucun résultat ne peut encore être communiqué.

Personne de contact :

DB Sicherheit Corporate Works Council
Jörg Behling
Caroline-Michaelis-Strasse 5-11
10115 Berlin
Courriel : joerg.behling@deutschebahn.com



PROTECTION JURIDIQUE DES VICTIMES – PRISE EN CHARGE DES COÛTS DES POURSUITES LORSQUE LES COLLABORATEURS DE LA DEUTSCHE BAHN (DB) AG ET D'AUTRES SOCIÉTÉS DE TRANSPORT FERROVIAIRE VICTIMES D'AGRESSIONS SE PORTENT PARTIE CIVILE.

**DEVK Sach and HUK VVaG – Unité des affaires sociales de la DB AG
Allemagne**

Objectifs de l'initiative/activité :

Collaborateurs de la Deutsche Bahn AG et d'autres entreprises de transport ferroviaire, membres des syndicats du rail et des transports.

Description de l'initiative :

- L'initiative a été lancée en son temps par TRANSNET, aujourd'hui rebaptisée EVG.
- L'objectif de l'initiative est une meilleure protection financière des collaborateurs des transports publics suite à des agressions verbales et physiques ;
- Possibilité pour ces collaborateurs de poursuivre en justice le ou les responsable(s) sans risque lié aux frais de procédure ;
- Protection juridique des victimes – prise en charge des frais d'avocat lorsque le collaborateur se constitue partie civile (aux fins d'obtenir des dommages-intérêts) ;
- Prise en charge des frais d'avocat avant même que la procédure ne soit intentée dans le cadre de l'aide aux victimes (examen du dossier par un avocat ou frais d'expert).
- Prise en charge des frais d'avocat dans le cadre de la médiation entre le délinquant et sa victime afin de protéger les intérêts de la victime malgré l'aveu de culpabilité du délinquant et la réparation extrajudiciaire de celui-ci ;
- Prise en charge des frais de recours administratifs dans l'exercice des droits découlant de la législation sociale, comme les demandes de versement d'une pension.

Mise en œuvre dans l'entreprise :

- Incorporation directe des mesures dans les prestations sociales offertes par les services compétents de la Deutsche Bahn AG ;
- Incorporation des mesures dans le service « sinistres » et dans la ligne d'assistance téléphonique de la compagnie d'assurances DEVK ;
- Gestion commune des sinistres avec les syndicats, les comités d'entreprise et autres organes sociaux.

Facteurs de réussite – résultats – évaluation, commentaires :

- Très bien acceptée comme mesure d'accompagnement pour surmonter les suites d'agressions verbales et physiques ;
- Exemple unique dans le paysage syndical allemand.

Personne de contact :

DEVK Versicherungen
Jörg Wertheimer
International business relations
Téléphone : +49 221 7572335
Téléphone mobile: + 49 172 2928194
Courriel : joerg.wertheimer@devk.de

DEVK
VERSICHERUNGEN

Vorteile für Mitglieder der Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft

Clever gespart, super versorgt!
Exklusiv für EVG-Mitglieder

EVG
FACHGRUPPE NEUANHEBEN

DEVK
VERSICHERUNGEN

ACCORDS ENTRE PARTENAIRES SOCIAUX

« SICHER UNTERWEGS » (VOYAGER EN SÉCURITÉ)

EVG / Deutsche Bahn AG / Comités d'entreprise (dont les attributions sont plus larges que le modèle français) de DB Fernverkehr AG, de Regio AG, de DB Vertriebs GmbH, de DB Sicherheit GmbH et de DB Station&Service Allemagne

Objectifs de l'initiative/activité :

Accord contraignant entre les partenaires sociaux afin de protéger les employés contre le harcèlement et la violence au travail dans l'ensemble du groupe par le biais de mesures de prévention et de réaction.

Description de l'initiative :

L'action « Sicher unterwegs » a été lancée en 2008 à l'initiative d'EVG (anciennement TRANSNET et GDBA). Les différentes actions, mesures et campagnes ont pour but de sensibiliser davantage les entreprises, le monde politique et les employés au problème. Dans un premier temps, des sondages ont été réalisés à l'échelle nationale auprès d'employés et de voyageurs sur le thème « sécurité et sentiment de sécurité ». En outre, des campagnes médiatiques et de sensibilisation ont également été menées auprès du monde politique, des entreprises de transports, des clients et des autorités compétentes. Très rapidement, des groupes de pression comme l'association de voyageurs « ProBahn » et « Allianz pro Schiene » ont rejoint la campagne « Sicher unterwegs ». Cela a valu à EVG d'obtenir en 2010 le Prix allemand des voyageurs. Dès 2009, EVG et la Deutsche Bahn ont entamé des discussions dans le but d'aboutir à un accord contraignant visant à protéger les employés et les voyageurs. En octobre 2010, l'accord « Sicher unterwegs », conclu entre la Deutsche Bahn AG, les comités d'entreprise du groupe et EVG a pu être signé. Dans cet accord, la Deutsche Bahn s'engage à différentes mesures et actions en justice afin d'améliorer le sentiment de sécurité et la protection directe des personnes concernées. Dans le respect de leurs compétences respectives, les comités d'entreprise ont développé le sujet auparavant. Les partenaires à l'accord se réuniront de manière régulière afin de suivre la mise en œuvre de cet accord et de parler de mesures nécessaires ou plus ambitieuses à adopter.

Mise en œuvre dans l'entreprise :

L'action « Sicher unterwegs » est devenue un véritable concept au sein de l'entreprise Deutsche Bahn AG. C'est sous ce titre que toutes les activités sont reprises. L'entreprise Deutsche Bahn ainsi que les comités d'entreprise des différents secteurs d'activité sont responsables du projet dans la limite de leurs compétences. La Deutsche Bahn coordonne toutes les mesures et actions liées à la sûreté à l'échelle du groupe ainsi que les responsables de la sûreté des différents secteurs. La Deutsche Bahn mise ainsi plutôt sur le personnel que sur la vidéo. La vidéo est utilisée là où elle

est nécessaire. Seule une présence physique peut contribuer à renforcer le sentiment de sécurité. Chaque année, les signataires de l'accord se réunissent pour parler des résultats de celui-ci et d'autres mesures éventuellement nécessaires.

Facteurs de réussite – résultats – évaluation, commentaires :

L'accord « Sicher unterwegs » a permis d'aboutir aux résultats suivants :

- L'accord contient différentes déclarations et décisions contraignantes. L'entreprise s'engage à une présence en personnel accrue. Dans les cas où c'est le client qui décide de la présence en personnel, des efforts conjoints sont réalisés afin que ce client en prévoie davantage. Le secteur de la sûreté (« DB Sicherheit ») compte à ce jour 500 employés supplémentaires.
- La Deutsche Bahn s'engage à mettre en œuvre de vastes mesures de prévention. Par exemple : coopération avec les écoles, renforcement des partenariats de sûreté, formation des employés, formations obligatoires à la désescalade, informations à la société civile.
- Davantage de personnel doit être affecté au domaine de la dissuasion.
- Lorsqu'un incident s'est produit, chaque employé a droit à une protection juridique ainsi qu'à un accompagnement psychologique et social.

L'action « Sicher unterwegs » est menée par des groupes de pression à l'échelle de la société toute entière. Sous la houlette des syndicats Allianz pro Schiene (transports et police), d'entreprises de transports, de sociétés de transports régionaux ainsi que d'autorités régionales responsables de ces transports et d'associations de voyageurs, la question va prendre une importance politique. Le but est que le monde politique reconnaisse sa responsabilité et mette suffisamment de moyens à disposition afin de veiller à la sûreté des employés et des voyageurs.



Personne de contact :

Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (EVG)
Reiner Bieck, Stefan Leuschner
Weilburger Straße 24, 60326 Frankfurt
Téléphone : +49 69 7536219
Courriel : reiner.bieck@evg-online.org

TRANSMIT GmbH
Peter Tröge
Chausseestraße 84, 10115 Berlin
Téléphone : +49 30 3087523
Courriel : peter.troege@transmit-gmbh.de

ACCORD SUR LA PRÉVENTION DU HARCÈLEMENT ET DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL CONTRE LES TRAVAILLEUSES DANS LES TRANSPORTS PUBLICS

L'accord est conclu entre le Président de la Fédération des organisations syndicales du personnel des transports en Bulgarie /FTTUB/ et le Maire de Sofia. /Le Maire dirige les quatre entreprises municipales de transport public à Sofia. Bulgarie

Objectifs de l'initiative/activité :

- Sensibiliser les employés à toutes les formes de violence contre les femmes dans les transports publics urbains, afin de prévenir les actes de violence dans le cadre de leur travail.
- Prendre des mesures préventives pour diminuer la violence au travail à l'encontre de femmes et le harcèlement des femmes.

Description de l'initiative :

Le 25 novembre 2009, la FTTUB a lancé une campagne à l'occasion du 10e anniversaire de la Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes. La campagne a débuté par une table ronde, suivie d'un Accord relatif à des actions conjointes dans le domaine de la **Prévention du harcèlement et de la violence au travail contre les femmes dans les entreprises de transport public urbain à Sofia**, signé par le Maire de Sofia, Yordanka Fandakova, et la présidente de la FTTUB, Ekaterina Yordanova.

Les objectifs de la table ronde étaient :

- sensibiliser les employés quant à l'importance du problème
- encourager les femmes à signaler les cas de violence
- élaborer des actions préventives

À l'issue de la présentation des problèmes et des discussions qui se sont tenues lors de la table ronde, les partenaires sociaux ont décidé de soutenir les actions suivantes :

- collecter des informations sur les cas de violence à l'encontre des femmes
- analyser les données
- organiser des campagnes
- formuler des recommandations relatives à des mesures préventives pour l'élimination de la violence à l'encontre des femmes



Mise en œuvre dans l'entreprise :

La première étape a été de collecter des informations sur les cas de violence et la nature de la violence dont sont victimes les femmes dans leur travail. Un questionnaire anonyme a été mis au point et distribué par l'équipe de la FTTUB et les dirigeants de ses syndicats affiliés dans toutes les structures et unités des entreprises de transport public urbain à Sofia. Sur les sites visés, des boîtes spéciales ont été installées pour récolter les questionnaires complétés et d'autres signalements de cas de violence. Ces boîtes portaient une étiquette avec les inscriptions suivantes : « *IL EXISTE QUELQU'UN À QUI PARLER* » et « *Les femmes ensemble contre la violence au travail* ». Ces étiquettes ont été spécialement conçues pour attirer au maximum l'attention des travailleuses.

Les questionnaires ont été collectés, puis analysés sur une période de six mois. Les résultats et les conclusions de l'analyse ont été publiés sur le site Internet de la FTTUB et un bulletin d'information spécialement dédié à ce problème a été distribué à tous les travailleurs. Le 25 novembre 2010, les résultats ont été présentés à la Commission des transports du Conseil municipal de Sofia, aux PDG des entreprises de transport urbain à Sofia et aux dirigeants des syndicats locaux. Ils ont donc été sensibilisés au problème et convaincus de la nécessité de prendre des mesures préventives.

Facteurs de réussite – résultats – évaluation, commentaires :

Sur la base du sondage, les Recommandations suivantes **sur la prévention et l'élimination de la violence contre les femmes au travail** ont été présentées et remises à la direction des entreprises.

- créer et alimenter une base de données sur toutes les formes de violence contre les femmes sur le lieu de travail
- définir des procédures claires qu'il convient de suivre en cas de violence
- mettre au point des projets et des programmes de formation
- organiser une campagne commune, comme une campagne « tolérance zéro », etc.
- discuter du problème avec les partenaires sociaux et chercher des solutions communes
- étudier et mettre en œuvre des « bonnes pratiques » pour lutter contre la violence

En 2010, la FTTUB a proposé d'introduire un **chapitre sur « la prévention de la violence sur le lieu de travail »** dans l'Accord collectif sectoriel / conclu en avril 2010/. Les principaux articles sont :

1. L'employeur et les syndicats devront prendre des mesures efficaces pour protéger les travailleurs contre toutes les formes de maltraitance physique et psychosociale et garantir des conditions de travail qui contribuent à la prévention

du stress chronique lié au travail, des incapacités physiques et mentales chez les travailleurs.

2. L'employeur est obligé d'adopter une politique de tolérance zéro contre la discrimination et la violence sur le lieu de travail sous ses diverses formes (physique, mentale et sexuelle).
3. Les parties devront élaborer des projets de formation pour sensibiliser les directeurs et les employés, afin qu'ils soient à même d'identifier les signes de maltraitance et de violence sur le lieu de travail, et prendre des mesures préventives ou correctives. Ces mesures devront s'appliquer en cas de violence de la part de tiers.
4. L'Employeur devra mettre au point des procédures à suivre en cas de violence, qui devront inclure : une enquête interne immédiate et juste ; des statistiques ; un suivi ; des mesures disciplinaires adéquates contre les auteurs dans le cas où il s'agirait d'employés du même établissement ; un suivi médical – soutien à la victime / soutien financier, psychologique et de réintégration.

En mai 2010, le Maire de Sofia a lancé et soutenu une formation d'autodéfense pour les femmes, afin de leur permettre de réagir de manière adéquate en cas d'attaque. Les formateurs étaient des experts de la sécurité et de l'autodéfense, de la psychologie et du droit. Au cours de la formation, la violence a été abordée sous deux aspects : lorsque l'assaillant est un étranger et lorsqu'il/elle est une personne familière. La formation, composée de cours théoriques et d'exercices, a duré trois mois. Même si au début du projet, les femmes se montraient très sceptiques et s'il a été difficile de former un groupe pour la formation, à la fin, elles ont admis que la formation d'autodéfense avait permis à toutes les participantes de se remettre

en forme physique, de gagner en confiance et de se sentir plus en sécurité.

Au cours de cette campagne à long terme, la FTTUB a invité et encouragé les hommes à participer à toutes les activités. Le niveau de participation et d'implication des hommes a été étonnamment élevé. Ils ont affirmé que tout ce qui était fait pour les femmes était au final bénéfique pour tout le monde, et non pas uniquement pour les femmes.

En juillet 2012, la FTTUB a organisé une table ronde avec les organismes de prise de décision des entreprises de transport public urbain de la capitale lors de laquelle le lancement de la campagne « tolérance zéro » a fait l'objet de discussions.

Le 7 juillet, la FTTUB a signé un « Accord sur la prévention du harcèlement et de la violence au travail à l'encontre des femmes dans les transports ferroviaires de passagers » avec l'opérateur ferroviaire national bulgare « BDZ – transport de passagers ».

Personne de contact :

Daniela Zlatkova
Secrétaire exécutive
Fédération des organisations syndicales du personnel des transports en Bulgarie
106, Maria Louisa Blvd
Sofia, 1233
Téléphone : + 359 931 6001
Téléphone : + 359 887 888032
Courriel : d.zlatkova@stsb.bg
www.stsb.bg



INCIVILITES

SNCF France

En juillet 2011, le Président de SNCF a décidé de se saisir du sujet « incivilités » et de mettre en œuvre une étude approfondie au cours du 2ème semestre 2011: rencontre agents sur le terrain, étude des principaux mécanismes à l'origine des incivilités, restitution devant les managers. Ce rapport est complété par une mission indépendante de 6 mois: premier état des lieux du « phénomène incivilité » et préfiguration d'une entité spécifique dédiée aux incivilités. Le 6 décembre 2011, lors d'une table ronde avec les partenaires sociaux, consacrée aux incivilités, l'idée de la mise en place d'un numéro d'appel a été évoquée. Enfin, le 24 septembre 2012 le Président de SNCF a annoncé la mise en place d'une Direction Déléguée à la prévention et à la gestion des incivilités en charge de mettre en œuvre des actions concrètes.

Objectifs de l'initiative/activité :

Création du numéro d'appel 30 90 90 (01 53 25 90 90) et mise en place d'une adresse-mail incivilités@sncf.fr



Description de l'initiative :

Ces deux points de remontées d'informations ont pour vocation à libérer la parole de nos agents sur le sujet. Cette ligne d'écoute interne (qui n'est pas une ligne d'urgence ou une ligne d'assistance psychologique) a essentiellement pour objectif de recenser des difficultés processuelles, des problématiques dans les relations en front office et enfin de libérer la parole des agents. Les agents ou managers en contact avec les clients font remonter par cette ligne d'écoute leur perception des incivilités vécues au quotidien.

Mise en œuvre dans l'entreprise :

La ligne d'écoute et l'adresse mail sont un moyen pour la Direction Déléguée à la Prévention et à la Gestion des Incivilités (ligne tenue par une équipe de 5 personnes) d'obtenir grâce à une fiche de signalement (une trame pour uniformiser la procédure) des informations primordiales et précieuses pour la prévention et la gestion des incivilités.

Facteurs de réussite – résultats – évaluation, commentaires :

Une disponibilité de la ligne d'écoute aux heures de bureau et au cours des jours de semaine (il ne s'agit pas d'une ligne d'astreinte).

Un accompagnement et un travail inter-métier total pour ne pas laisser de ligne métier de côté (commercial, traction, etc.)
Un support par la communication au niveau national et régional pour faire connaître et expliquer cette démarche.

Une écoute et une forte empathie des personnes chargées de répondre aux appels.

Personne de contact :

SNCF
Direction de la Prévention et gestion des incivilités
Céline Debove
Directrice Déléguée
34, Rue du Commandant Mouchotte
75014 Paris
Téléphone : +33 1 53253133
Courriel : Celine.debove@sncf.fr

GROUPE DE TRAVAIL PARITAIRE « ANTI AGRESSION »

SNCB – Mobility Belgique

A la mi-1999, un groupe de travail paritaire anti-agression composé de représentants de l'entreprise ferroviaire et des organisations reconnues est constitué. Ce groupe de travail se réunit régulièrement pour faire l'évaluation du nombre d'agressions, de leurs causes et pour discuter des mesures anti-agression. Plusieurs initiatives pour l'accueil en cas d'agression ou la prévention de l'agression y voient le jour et sont développées en concertation avec les Organisations Reconnues. Participent également les représentants de la société pour les accompagnateurs SNCB-Mobility, les représentants du service clientèle SNCB-Mobility, les représentants du service de sécurité SNCB-Holding, les représentants du service de la médecine du travail SNCB-Holding et les représentants des Ressources Humaines de SNCB-Mobility. Régulièrement (périodes trimestrielles et annuelles) nous établissons la comparaison des « Statistiques d'agression B-MO.1 ». De quoi s'agit-il :

Agressions par catégorie

- coups et blessures
- violence légère
- menaces
- insultes

En effet, il s'agit des 4 catégories faites pour lesquelles des sanctions sont prévues dans le Code Pénal belge

Incidents phys/verbaux - Détail par mois

D'une manière générale, parmi les cas rapportés par les accompagnateurs de train, nous notons 1/3 d'agressions physiques pour 2/3 d'incidents verbaux.

Lignes à risques / Top 10

Sur base de ces données un plan d'actions peut être composé pour les lignes où le risque d'agressions est le plus important. Ce plan prévoit, par exemple le suivi des trains pendant une période par le service de sécurité de la SNCB-Holding

Agressions par type de trains

Cette information permet également de mieux orienter le plan d'actions du service de sécurité de la SNCB-Holding

Incapacités de travail

Cette donnée nous permet de connaître l'impact de l'agression sur notre personnel et de prendre les mesures qui s'imposent pour l'accompagnement de la victime lors de la reprise du travail

- **Agressions physiques: incidents/incapacité travail**
- **Agressions verbales: incidents/incapacité travail**

Il ressort clairement que souvent, quelques cas d'agression engendrent un grand nombre de jours d'incapacité de travail et ceci, tant dans le cadre des agressions physiques que verbales.

Motifs d'agression

- Infraction commerciale (absence de titre de transport ou titre de transport non valable tel que les Pass non complétés ou l'installation en 1^{er} classe avec un titre de transport de 2^e classe,...)
- Infraction à autre réglementation (interdiction de monter à bord du train alors que la procédure de départ du train est en cours, souillure ou dégradation du matériel, abus du signal d'alarme,...)
- Autres (ex : agressions gratuites, vols, assuétudes, conflits entre voyageurs,...)

Agressions par heure

Cette information permet également de mieux orienter le plan d'actions du service de sécurité de la SNCB-Holding

Le masterplan anti-agression du Groupe SNCB :

En 2007, la SNCB a élaboré un plan anti-agression : le « Masterplan » qui est évalué lors de chaque réunion du groupe de travail paritaire. Ce plan comportait à l'origine 44 mesures tant préventives que proactives, répressives ou curatives et s'adressait exclusivement à la lutte contre les agressions commises à l'encontre du personnel d'accompagnement des trains. Ce plan, dynamique, a évolué et compte actuellement 55 mesures dont certaines concernent également la lutte contre les agressions commises contre le personnel des gares (guichetiers et sous-chefs quai) ; un certain nombre de ces actions sont déjà complètement réalisées tandis que la majorité sont toujours en cours et nécessitent un suivi continu. Par ailleurs, ce masterplan décrit également la méthode d'évaluation des lignes et trains selon un 'risk rating aggression' (dont le suivi est assuré exclusivement dans le cadre du plan d'actions opérationnel du service de sécurité de la SNCB-Holding) et un 'risk rating commercial' (qui, en fonction de son importance, donne lieu à un suivi sur le plan opérationnel soit par le service de sécurité de la SNCB-Holding, soit par les Ticket Control Teams de SNCB Mobility).

Personne de contact :

Christine Isaac
Conseiller Principal Adjoint
B-MO.13 Work environment and support
B-VN.13 – section 13/5 Bâtiment Atrium – 5^e étage
Avenue de la Porte de Hal
40 1060 Bruxelles s.13/7
Téléphone : +32 2 5282066 Courriel : christine.isaac@b-rail.be



PUBLIC ET MÉDIAS

PROJET SCOLAIRE ÉDUCATIF SUR LE COMPORTEMENT DANS LES TRANSPORTS EN COMMUN

SNCB-Holding
Belgique

Objectifs de l'initiative/activité :

Nous voulons toucher le public des jeunes, sans les stigmatiser, en nous focalisant sur une sensibilisation générale et pas uniquement sur des incidents.

Le but est de permettre aux jeunes de participer activement dans la gare et ses alentours, sans provoquer de désagréments ou commettre d'infractions.

- Apprendre à connaître la gare et ses acteurs
- Apprendre à connaître le code de conduite
- Indiquer les comportements à risque
- Rendre le personnel plus accessible
- Faire connaître plus largement le numéro d'urgence

Description de l'initiative :

La présence d'adolescents dans les trains et les gares pose parfois des problèmes. C'est pour cette raison que le Corporate Security Service a mis au point un projet sur mesure qui permet d'approcher les jeunes à deux niveaux :

- Le niveau proactif : à destination des jeunes qui ne sont pas encore clients
- Le niveau préventif : à destination des jeunes qui prennent déjà le train

Les groupes cibles sont les élèves âgés de 10 à 13 ans.



Le projet éducatif se compose de plusieurs modules qui peuvent être combinés en fonction du temps et des besoins de sensibilisation.

Module 1 : il s'agit d'un film de prévention servant d'introduction.

Module 2 : il s'agit d'une leçon qui peut être donnée par un enseignant de l'école ou par un membre du Corporate Security Service. Au cours de cette leçon, nous abordons de plus près les problématiques liées aux transports en commun, comme les graffitis, le vandalisme, les pickpockets, les nuisances, le trafic illégal et les agressions. Afin de rendre cette leçon théorique plus interactive, nous utilisons des images et organisons un quiz.

Les messages que nous voulons transmettre sont :

- Les différents acteurs dans les gares et les trains
- Les comportements acceptables
- Les dangers
- Le numéro d'urgence
- Les responsabilités et les contributions à la sécurité et au sentiment de sécurité
- L'utilité de signaler les incidents et la valeur et les limites du système de caméras de surveillance.

Module 3 : il s'agit d'un jeu servant d'outil d'évaluation. Les élèves peuvent jouer le rôle d'un agent de sécurité dans une gare où surviennent différentes situations en matière de sécurité.

Mise en œuvre dans l'entreprise :

Le projet commencera en 2013. Trente écoles belges seront choisies pour y participer au cours de la première année. Les écoles situées à proximité des voies de chemin de fer ou des gares auront la priorité car elles sont plus sujettes aux risques liés aux transports en commun.

Personne de contact :

Hendrik Vanderkimpfen
Head of the Corporate Security Service
SNCB-Holding
Rue de France 52-54
1060 Brussels
Courriel : corporatesecurityservice@b-holding.be

INFORMER LES CITOYENS SUR LA VIOLENCE DANS LE SECTEUR PUBLIC

**Chemins de fer néerlandais – Nederlandse Spoorwegen (NS)
Pays-Bas**

Objectifs de l'initiative/activité :

Éducation dans les écoles, les clubs sportifs et les prisons : l'objectif de cette initiative est de sensibiliser les jeunes aux conséquences de leur comportement. Le gouvernement des Pays-Bas a produit des courts métrages qui sont montrés dans les écoles et les prisons dans le but de susciter le respect pour les travailleurs des secteurs publics.

Description de l'initiative :

Les films sont produits de manière interactive et sont destinés à différentes tranches d'âges. Les jeunes gens sont confrontés à des situations face auxquelles ils doivent réagir.

- *Moon-Dog* est un programme éducatif réalisé par des passagers des chemins de fer néerlandais à l'attention des enfants des écoles secondaires dans la tranche d'âge 13-17. Il leur montre les effets des comportements de groupes et des agressions par des groupes sur les employés et leurs familles.
- *Knalrood* est un programme éducatif réalisé par des passagers des chemins de fer néerlandais à l'attention des enfants des écoles primaires dans la tranche d'âge 10-13.

Son objectif est de montrer aux enfants qu'il est dangereux de jouer autour des installations des chemins de fer. Deux conducteurs de trains visitent les écoles primaires et y racontent les histoires et expériences qu'ils ont vécues et montrent le film « knalrood ».

Mise en œuvre dans l'entreprise :

Depuis 1995, deux contrôleurs en uniforme visitent les classes des écoles secondaires et parlent d'agressions, de comportements de groupes et de respect d'autrui en montrant le film « Moon-dog ». Ils visitent également les prisons et les clubs sportifs. Ils discutent avec les jeunes au sujet des conséquences d'agressions et de comportements de groupe inadéquats. Les sessions durent 2 heures et montrent sur un mode interactif les conséquences de ces actes non seulement pour les victimes et les familles et amis des victimes mais également pour les agresseurs. Les éléments importants de ce programme sont notamment les expériences personnelles des contrôleurs qui ont été eux-mêmes victimes d'agressions.

Le film « Moon dog » a été nommé au festival du film national « Keying into the Brain » [Comprendre le cerveau] en 2007 et a remporté la palme d'or à Cruesseot.

Facteurs de réussite – résultats – évaluation, commentaires :

Les réactions positives des jeunes gens mettent en évidence l'effet pédagogique de ces vidéos. Il semble bien qu'il y ait moins d'incidents dans les régions où les films ont été montrés. Ce programme est en cours depuis 1995.

Personne de contact :

Peter Heuts
Téléphone : +31 886712331
Courriel : peter.heuts@ns.nl
www.luisteris.com



PROJET « FAIRPLAYER »

Deutsche Bahn AG / Fondation « Forum allemand de prévention criminelle » (Deutsches Forum für Kriminalprävention) et Université libre (Freie Universität) de Berlin.

Allemagne

Objectifs de l'initiative/activité :

- Réduction et prévention du harcèlement et de la violence à l'école ;
- Promotion des compétences sociales et du courage civique ;
- Relations plus saines ;
- Faire preuve de tolérance ;
- Prise de responsabilité ;
- Promotion d'une ambiance de classe de façon générale.

Description de l'initiative :

Constater, intervenir et prendre ses responsabilités; telle est le message que le programme « fairplayer » voudrait faire passer. Le but est de sensibiliser les élèves aux différentes formes de violence et de harcèlement et de leur montrer comment prévenir de telles situations de conflit. « Fairplayer » est intégré à l'enseignement au collège (secondaire inférieur) pour une période de 3 à 5 mois. Caractéristique de l'approche : Outre le thème du harcèlement, la promotion des compétences sociales est mise en avant.

La mise en œuvre du programme est le résultat d'une coopération entre la Deutsche Bahn AG, qui soutient le projet sur le plan financier, la fondation « Forum allemand de prévention criminelle » et l'Université libre de Berlin.

Mise en œuvre dans l'entreprise :

Une des caractéristiques de la politique de sûreté au sein du groupe tient à la prévention de la violence et du vandalisme par le biais d'un travail de prévention durable. Cela fait plusieurs années que la Direction de la sûreté au sein du groupe est responsable de tous les domaines liés à la prévention. Elle coopère étroitement avec les différents secteurs du groupe DB ainsi qu'avec son partenaire de longue date en matière de sûreté, la police fédérale, afin que la prévention ne soit pas seulement utile d'un point de vue stratégique mais également pro-active.

Dans le cadre de l'étroite collaboration qui existe avec le Forum allemand de prévention criminelle et l'Université libre de Berlin, de nouvelles stratégies et approches de prévention sont élaborées et mises en œuvre dans d'autres secteurs de la Deutsche Bahn. Le groupe cible constitué des enfants et des jeunes est ainsi au centre du travail réalisé.

Un des éléments principaux de la stratégie de prévention de la Direction de la sûreté au sein de la Deutsche Bahn est le projet « fairplayer ».

Facteurs de réussite – résultats – évaluation, commentaires :

Le projet a été lancé en 2011 et est actuellement testé et élargi à d'autres écoles. Il n'a donc pas encore été possible d'évaluer le projet. Toutefois, les premiers résultats soulignent l'efficacité de la prévention générale de la violence chez les enfants et les jeunes.

Personne de contact :

Deutsche Bahn AG
Corporate Security
Security Coordination and Principles
Manfred Renner
Potsdamer Platz 2
10785 Berlin
Téléphone : +49 30 29761465
Courriel : manfred.m.renner@deutschebahn.com



wer wegsieht, verliert sein gesicht



FILM PÉDAGOGIQUE : «10 STEPS TO RAIL COOL»

FNCTTFEL (le syndicat des services public) et CFL (les Chemins de fer luxembourgeois) Luxembourg

Objectifs de l'initiative/activité :

Les objectifs de la FNCTTFEL et des CFL sont d'améliorer la sécurité et le sentiment de sécurité dans les transports public.

Description de l'initiative :

La FNCTTFEL est représentée entre autre dans deux comités directeurs chargés de la sécurité : un émanant du Ministère en charge du développement durable et des infrastructures et un aux Chemins de fer luxembourgeois.

Le ministère, les CFL et la FNCTTFEL collaborent pour combattre la violence dans les transports publics et pour améliorer la sécurité et le sentiment de sécurité dans les trains et les bus.

Les CFL ont produit un film pédagogique qui montre les conséquences de comportements grossiers et inadmissibles et du vandalisme, de manière facilement compréhensible. Une jeune troupe de théâtre joue des scènes quotidiennes en expliquent les conséquences que les comportements décrits peuvent avoir. Ainsi, les écoliers apprennent de manière ludique quels sont les dangers pour les passagers et pour les salariés des CFL.

<http://vimeo.com/36960866>

Facteurs de réussite – résultats – évaluation, commentaires :

Au cours de ces quelques derniers mois, le travail en comité était pratiquement au point mort, mais grâce aux efforts de la FNCTTFEL, il a repris au sein des deux comités directeurs pour les transports publics (des CFL et du Ministère).



Mise en œuvre dans l'entreprise :

La compagnie des Chemins de fer luxembourgeois (CFL) et le syndicat des services publics (FNCTTFEL) travaillent de concert au sein de plusieurs organes qui traitent de la sécurité du personnel : le Conseil d'administration, le comité d'entreprise conjoint, la délégation centrale, le comité directeur chargé de la sécurité, les organes de représentation des salariés et de nombreux groupe de travail émanant des CFL.

Personne de contact :

FNCTTFEL
Georges Merenz
Member of the rail sector executive in the FNCTTFEL
Staff Representative of safety at the CFL
63, rue de Bonnevoie
L-1260 Luxembourg
Téléphone : +352 4990 4441
Courriel : georges.merenz@cfl.lu

PROGRAMME DE PRÉVENTION DANS LES CLASSES : «VOYAGEUR ET CITOYEN»

**SNCF
France**

Objectives of the initiative/activity:

Ce programme de prévention permet d'aborder les risques en milieu ferroviaire et les comportements civiques à adopter dans les transports publics.

L'objectif est double :

- prévenir les accidents individuels de personnes dans les emprises ferroviaires,
- aider les jeunes à acquérir une attitude citoyenne pour limiter les incivilités.

Description of the initiative :

Depuis plus de 20 ans, SNCF mène des actions de sensibilisation auprès des jeunes pour prévenir les risques d'accident et inciter aux bons comportements.

En 2006, SNCF a signé une **convention de partenariat avec le Ministère de l'Éducation nationale** et s'est engagé officiellement pour le « **développement de l'éducation à la sécurité et à la citoyenneté dans les transports ferroviaires** ».

Dans le cadre de cette convention, des agents SNCF volontaires interviennent **gratuitement** dans les écoles, collèges et lycées. A travers le programme pédagogique «Voyageur et citoyen», ils sensibilisent chaque année **plus de 220 000 jeunes** au **respect des autres, des biens et des règles de sécurité**.

La priorité est donnée aux établissements scolaires situés à proximité d'une emprise ferroviaire ou dans un secteur où l'on rencontre des comportements à risque.

Implementation in the company :

Le dispositif des interventions en milieu scolaire est piloté par le Pôle sociétal de la Direction du développement durable de SNCF. Il est déployé en région grâce à un réseau de 23 correspondants SNCF.

Les 450 agents SNCF volontaires qui interviennent en classe exercent des métiers très différents (contrôleurs, conducteurs de train, agents de la sûreté ferroviaire, agents des gares, agents de l'infrastructure...), et partagent leur expérience avec les élèves, ce qui permet d'ancrer le discours de prévention dans le réel.

La notion de volontariat implique que ces agents interviennent sur leur temps de travail. Ils ont suivi une formation préalable qui leur explique comment utiliser les outils pédagogiques, animer une séance en classe, et qui leur permet de mieux comprendre les cibles auxquelles ils s'adressent.

Success factors – results – evaluation, comments:

Une nouvelle édition du programme «Voyageur et citoyen» a été lancée à la rentrée de septembre 2011. Grâce à des mises en situation concrètes (aux abords des voies, sur un quai, dans un train...) et à des outils interactifs, les jeunes deviennent acteurs de ces situations et peuvent mesurer les conséquences de leurs actes. Les mécaniques sont adaptées à chaque tranche et l'agent peut compléter son discours par des animations scientifiques, des diaporamas et des interviews d'agents SNCF.

Une étude de satisfaction auprès des enseignants a révélé un taux de satisfaction globale de 96%* pour cette nouvelle version du programme de sensibilisation.

Personne de contact :

SNCF
Clémence BECK
Head of Education
Téléphone : +33 153 257905
Courriel : clemence.beck@sncf.fr

(* chiffre au 26/10/12)



CONFÉRENCE SUR LA SÛRETÉ DANS LE SECTEUR DU RAIL

Deutsche Bahn AG / Police fédérale allemande
Allemagne

Objectifs de l'initiative/activité :

Prise de responsabilité collective dans tous les aspects de sûreté au sein des transports publics !

Description de l'initiative :

La conférence sur la sûreté dans le secteur du rail se tient une fois par an au sein de la DB Akademie à la gare (Kaiserbahnhof) de Potsdam. Elle est organisée conjointement par la Direction de la sûreté du groupe Deutsche Bahn et par la police fédérale. Des experts et décideurs renommés issus des services de sécurité fédéral et fédérés, du monde économique, de l'industrie et d'autres institutions y participent. L'idée de base de cet échange est que les objectifs en matière de sûreté dans les transports publics ne pourront être atteints que par le biais d'une approche concertée. La police fédérale et la Deutsche Bahn intègrent les résultats de cette conférence dans leurs politiques de sûreté.

Depuis 2011, une réunion interne au secteur ferroviaire, intitulée « International Security Meeting » est organisée en marge de la Conférence sur la sûreté dans le secteur du rail. Y participent les responsables de la sûreté de toutes les entreprises de la Deutsche Bahn. Le but de cette rencontre est de renforcer le réseau de sûreté au sein du groupe, d'échanger des expériences tirées de la pratique et de concevoir des stratégies communes.

Mise en œuvre dans l'entreprise :

Depuis 2008, la Conférence sur la sûreté dans le secteur du rail se tient une fois par an. Elle est organisée à l'initiative du responsable de la sûreté au sein du groupe Deutsche Bahn AG et du Président de la Préfecture fédérale de police. Peu de temps après la tenue d'une Conférence sur la sûreté, les principaux responsables de la Direction de la sûreté du groupe DB et l'organe décisionnel de la Préfecture fédérale de police déterminent déjà le thème de la Conférence suivante. Chaque année, un sujet allant au-delà du thème général de la sûreté dans le secteur du rail est choisi. En 2012, il s'agissait de « Bien(s) en sûreté » (« Die Wa(h)re Sicherheit »).

Les conclusions et résultats principaux sont intégrés au concept de sûreté des deux partenaires.

Facteurs de réussite – résultats – évaluation, commentaires :

L'échange d'expériences au sein d'un réseau de sûreté apporte quelque chose à tous les participants à la Conférence. Grâce aux rencontres de suivi et aux efforts d'approfondissement, des synergies utiles pour tous peuvent être dégagées.

Personne de contact :

Deutsche Bahn AG
Corporate Security
Security Coordination and Principles
Armin Kindler
Potsdamer Platz 2
10785 Berlin
Téléphone : +49 30 29761464
Courriel : Armin.Kindler@deutschebahn.com



SOKO BAHN – FICHES D'INFORMATION. INFORMATIONS POUR LES JOURNALISTES

Deutsche Bahn AG Allemagne

Objectifs de l'initiative/activité :

- Fournir aux médias de manière proactive des informations en matière de sûreté afin de mettre cette question sous un jour positif et de présenter clairement les mesures et résultats de la Deutsche Bahn en matière de sûreté.
- Effet préventif de la communication : intimidation potentielle des délinquants.

Description de l'initiative :

L'unité de communication et la Direction de la sûreté de la Deutsche Bahn préparent ensemble et à intervalles réguliers des documents pour les journalistes. Le catalogue d'information et les fiches thématiques en sont des exemples. Le but est, d'une part, de fournir des informations aux médias et, d'autre part, de relater des histoires mettant la sûreté sous un jour positif (bien entendu, uniquement lorsque la sûreté objective est elle-même positive).

Mise en œuvre dans l'entreprise :

Les contributions pertinentes du point de vue de la sûreté sont transmises par la Direction de la sûreté à l'unité chargée de la communication au sein du groupe DB.

Concernant ces contributions et contenus, les responsables de la Direction de la sûreté et de l'unité de communication sont compétents en matière de conformité, de protection des données, de droit et de sûreté au sein du groupe.

Facteurs de réussite – résultats – évaluation, commentaires :

Une étroite collaboration, l'échange permanent de contenus et l'engagement proactif vis-à-vis des médias ont un effet positif sur la sûreté.

Personne de contact :

Deutsche Bahn AG
Corporate Security
Security Coordination and Principles
Tanja Anderson
Potsdamer Platz 2
10785 Berlin
Téléphone : +49 30 29761639
Courriel : tanja.anderson@deutschebahn.com



BAROMÈTRE LE SENTIMENT D'INSÉCURITÉ ET LES COMPORTEMENTS DE VIGILANCE DES CLIENTS ET NON-CLIENTS DANS LES ESPACES DE SNCF

SNCF
France

Objectifs de l'initiative/activité :

Produisant un milliard de voyages par an, SNCF connaît les mêmes problèmes de sûreté que la société française. Entièrement ouverts sur la société, les espaces de SNCF en sont largement le reflet. Les gares et les trains sont des lieux de rencontres où se côtoient des voyageurs, des accompagnants, des consommateurs d'origines sociales et culturelles diverses. Ces lieux connaissent les frictions de toutes sortes inhérentes à la vie en commun. L'émergence de la délinquance dans la société se traduit pour SNCF par des transgressions des règles d'usages des lieux, d'atteintes aux biens et aux personnes et de comportements incivils. En dégradant le climat de confiance dans les espaces de SNCF, ces incidents de sûreté ont une portée plus globale, et il est nécessaire de prendre en considération l'impact de ces faits et le ressenti qu'ils suscitent. L'insécurité peut ainsi être à l'origine de comportements d'évitement, et elle pourrait avoir un impact économique en termes de perte de clientèle ou de manque à gagner.

Pour prévenir et diminuer les phénomènes de délinquance, SNCF déploie un ensemble de réponses humaines et techniques. Les enjeux de la Direction de la sûreté de SNCF consistent à concilier sûreté et service:

- connaître et comprendre quantitativement et qualitativement de ces phénomènes de délinquance
- maintenir l'efficacité de la production de l'entreprise
- contribuer à assurer la confiance des clients, des agents et de l'opinion publique, notamment en termes de qualité de service et qui repose entre autre sur la « sérénité » du transport.

Description de l'initiative :

Le « Baromètre de mesure du sentiment d'insécurité et les comportements de vigilance des clients et non clients dans les espaces de SNCF » a pour objectif de mesurer quantitativement le ressenti des clients et proposer des pistes de leviers de réflexion et d'action. Deux enquêtes quantitatives en ligne ont été réalisées en 2008 et 2010. Les répondants ont été recrutés par panel d'internautes (clients et non-clients), le questionnaire dure environ 10 minutes. Les questions portent sur les items du choix modal des transporteurs, de la fréquence et du degré du sentiment d'insécurité dans les gares et dans les trains, de la perception sociale du risque d'être victime, de la perception sociale du risque de la gravité, des comportements de vigilance et d'évitement et du degré d'insécurité en fonction d'une liste de situations.

Mise en œuvre dans l'entreprise

Depuis 1998, la base de données CEZAR (CEZAR: Connaître l'Évolution des Zones à Risque) est alimentée quotidiennement

par le personnel de la sûreté. D'autre part, SNCF dispose d'un réseau interne d'experts sûreté que ce soit au niveau central, régional et local. La sûreté est donc le plus petit dénominateur commun des différentes fonctions de l'entreprise. En sachant qu'une seule statistique de la délinquance (mesure d'infractions) n'offre qu'une vision non exhaustive et un éclairage très partiel des réalités quotidiennes éprouvées par les voyageurs au regard de leur tranquillité, l'Observatoire de la sûreté en partenariat avec les transporteurs a lancé en 2008 une étude barométrique pour mesurer le sentiment d'insécurité des clients et des non-clients.

Facteurs de réussite – résultats – évaluation, commentaires :

SNCF a tiré des enseignements primordiaux sur la compréhension du construit social de ce phénomène, la perception des clients et non-clients (différente de celles des experts). En voici quelques exemples :

- Le sentiment d'insécurité est plus fort en gare qu'à bord des trains
- Sans être en insécurité, de nombreux clients font preuve de vigilance
- Les clients perçoivent surtout des risques sans incidence physique, les non-clients les imaginent plus fréquents
- Des situations plus ou moins anxiogènes provoquant une intensité de sentiment d'insécurité variable : la maîtrise ou les signes d'abandon du territoire (la propreté, les odeurs, la luminosité, l'état des équipements gares et des trains) ; le contexte de voyage: (l'isolement, le soir, présence de personnes indésirables, présence de personnel de sécurité, de vidéo protection...)

Ces résultats témoignent surtout de l'absence de liaison directe entre délinquance et sentiment d'insécurité et démontrent que les stratégies classiques de sécurisation dans l'espace des transports en commun méritent d'être repensées : des actions de lutte contre les actes de délinquance qui peuvent s'avérer inadéquates pour faire baisser le sentiment d'insécurité.

Les résultats du baromètre permettent une approche du sentiment d'insécurité sous l'angle de la confiance et interpellent de nombreux acteurs SNCF mais aussi des partenaires institutionnels.

Personne de contact :

Michèle Fort
SNCF

Courriel : michele.fort@sncf.fr

Winnie Rochemaix
SNCF

Courriel : winnie.rochemaix@sncf.fr

CHECK-LIST – CAMPAGNE «SE DÉPLACER EN TOUTE SÉCURITÉ»

1. Organisation, leadership et responsabilité					
Aspects importants	Oui	Non	Mesures à prendre ?	Commentaires	Source
Examen des domaines de compétences des différents directeurs ainsi que de l'aspect d'évaluation des risques					
Ce domaine de compétences est-il bien défini ?					
Est-il appliqué et respecté ?					
Est-il mis à jour régulièrement ?					
Connaissez-vous le spécialiste de la santé et de la sécurité au travail et le médecin de l'entreprise ?					
Recourez-vous aux services des ces experts ?					
Des responsables de la sécurité ont-ils été engagés pour ces domaines de compétences respectifs ?					
Ces derniers ont-ils reçu la formation ad hoc et sont-ils capables d'assumer leurs responsabilités ?					
Êtes-vous régulièrement informés des résultats des réunions du comité de sécurité et hygiène ?					
Le nombre de collègues ayant reçu la formation de secouriste est-il suffisant ?					
Engagés ?					
Adéquatement formé ?					
Des salariés ont-ils reçu une telle formation ?					
Les salariés sont-ils informés de la possibilité de bénéficier d'un examen médical dans le cadre de leur emploi ?					
Les salariés sont-ils informés des dispositions prévues dans l'accord « Sicher unterwegs » [Se déplacer en toute sécurité] ?					
Ces informations sont-elles affichées sur les différents tableaux d'affichage et sont-elles régulièrement mises à jour ?					

2. Instruction, formation en cours d'emploi, sélection des dispositions de formation					
Aspects importants	Oui	Non	Mesures à prendre ?	Commentaires	Source
Le salarié a-t-il été informé de la manière dont le travail est organisé et de la structure hiérarchique (structures de reporting) ?					
La formation en cours d'emploi aborde-t-elle également l'aspect des risques pour la santé et la sécurité ?					
Les salariés nouvellement engagés reçoivent-ils les informations au sujet des personnes de contact importantes ?					
Des visites du site sont-elles organisées ?					
Des sessions de formation in situ sont-elles organisées régulièrement (au moins une fois l'an) ?					
Des listes des personnes ayant participé à de telles sessions sont-elles établies ?					
Des cours de formation à la sécurité					
sont prévus					
ont eu lieu					
Les participants à des cours de formation sont sélectionnés en fonction ...					
de l'exposition aux risques					
des situations de travail de routine					
de la volonté et des capacités des candidats					
La formation est en adéquation avec le domaine d'activités et des tâches prévues.					
La formation est efficace lorsqu'elle doit être appliquée dans la pratique					
La formation reste pertinente et efficace, même lorsque les salariés changent de fonction					

La formation n'augmente pas les risques encourus par les participants					
Aspects importants					
Les mesures peuvent être mises en œuvre sans porter préjudice aux opérations de routine					
Les besoins en temps, en argent et en ressources humaines sont bien définis et peuvent être couverts. Les effets à long terme sont également bien définis.					
Des sessions spéciales de formation sont-elles organisées lorsque de nouvelles procédures de travail sont introduites ou après des incidents particuliers (tels que des agressions) ?					
Les sessions de formation sont-elles utilisées dans le but de bien illustrer la structure de direction et de motiver le personnel ?					
Les sujets traités durant les sessions de formation et les cours sont-ils mis en pratique ?					

3. Mesures prises pendant et après des incidents de type agression

Aspects importants	Oui	Non	Mesures à prendre ?	Commentaires	Source
	L'évaluation des risques tient-elle compte des facteurs spécifiques (par exemple où et à quelles heures les incidents ont-ils eu lieu ou sont-ils plus susceptibles d'avoir lieu, facteurs organisationnels) ?				
A-t-on vérifié si des appareils capables de dissuader la violence (beepers, téléphones mobiles d'urgence, etc.) peuvent être utiles dans certaines situations ?					
Des mesures préventives sont-elles prévues pour aider les salariés à éviter ou à maîtriser les situations de violence ?					

Les salariés ont-ils été informés de la manière de se comporter lorsqu'ils sont victimes d'une agression ?					
Informez-vous les travailleurs sur ce qu'il y a lieu de faire en cas d'urgence ?					
Les travailleurs sont-ils informés de la procédure de reporting et à qui faire rapport ?					
Les salariés sont-ils informés des directives de l'entreprise en ce qui concerne la campagne « Sicher unterwegs » [Se déplacer en toute sécurité] ?					
Les organes internes et externes responsables de la santé et de la sécurité sont-ils consultés ? Y a-t-il coopération avec ces organes ?					
En cas d'agression, des soins initiaux sont-ils prévus ?					
Est-il prévu d'apporter à la victime un soutien psychologique et/ou médical immédiat ?					
Une assistance est-elle prévue au bénéfice de la victime en cas de procédures administratives ou juridiques ?					
Les directeurs font-ils preuve d'empathie à l'égard des victimes ? Soutiennent-ils les victimes ?					
A la suite d'un incident, procède-t-on à une nouvelle estimation des risques ? Si nécessaire, de nouvelles mesures sont-elles prises et intégrées dans la procédure ?					
Les autres salariés sont-ils mis au courant de l'incident d'une manière appropriée ?					
Tout incident fait-il l'objet d'un rapport qui est conservé (archives) ?					

« SICHER UNTERWEGS » – RAPPORT D'INCIDENT

1. Nom de la victime : _____ Profession : _____

2. Adresse de la victime : _____

3. Tél. privé : _____ Tél. au travail : _____

4. Entreprise/Institution : _____

5. Département : _____

6. N° de sécurité sociale de la victime : _____

7. Date de l'incident : _____

8. Heure de l'incident : _____

9. Lieu de l'incident : _____

10. Lieu de travail (si différent) : _____

11. Type d'incident (veuillez cocher la case pertinente) :

Agression Harassement Détérioration de biens

12. Avez-vous été blessé ? Oui Non

Si oui, décrivez vos blessures et indiquez où vous vous êtes fait soigner, _____

13. La police a-t-elle été appelée ? Oui Non

14. De quelle station de police ? _____

15. La police a-t-elle établi un rapport ? Oui Non

Nombre de rapport (si connu) : _____

16. Votre supérieur hiérarchique a-t-il été informé ?

Oui Non

17. Nom de votre supérieur direct : _____

18. Quelles mesures l'entreprise a-t-elle prises ? (Veuillez cocher la case pertinente):

Plainte introduite Client interdit Soutien proposé

Les autres employés ont été informés de l'incident

Aucune Autres _____

19. Agresser (veuillez cocher la case pertinente) :

Client Visiteur Intrus Collègue

Autres (veuillez spécifier): _____

20. Nom, adresse et âge de l'agresseur (s'il est connu): _____

21. Veuillez donner une description de l'incident : _____

22. Quelles mesures ont été prises après l'incident à l'égard de l'agresseur ? (Veuillez cocher la case pertinente):

Arrestation Pas d'arrestation Avertissement

Interdiction Réprimande Autres : _____

23. Une arme a-t-elle été utilisée lors de l'incident ?

Oui Non

Si oui, quelle sorte d'arme ? _____

24. Avez-vous dû vous absenter pour incapacité en raison de cet incident ? Oui Non

Si oui, pour combien de temps ? _____

25. La violence visait-elle d'autres personnes ? (en d'autres termes, d'autres personnes ont-elles été agressées) ?

Oui Non

Si oui, quelles ont été les autres victimes ? _____

26. Étiez-vous seul(e) lorsque cet incident est survenu ?

Oui Non

27. A votre avis, cet incident est-il survenu en raison de circonstances particulières ?

Oui Non

Quelles circonstances ? _____

28. Vous et vos collègues avez-vous déjà été victimes de ce type d'incident auparavant ? Oui Non

Si oui, veuillez les décrire en détail : _____

29. Avez-vous bénéficié d'un soutien psychologique ou autre depuis cette agression ? Oui Non

Si oui, veuillez détailler : _____

30. A votre avis, comment peut-on éviter de tels incidents à l'avenir ? _____

31. Cette agression était-elle la première imputable à l'agresseur ?

Oui Non

32. Pensez-vous à des mesures particulières propices à prévenir de tels incidents ?

Oui Non

Si oui, veuillez détailler : _____

33. Des mesures correctives ont-elles été prises ?

Oui Non

Si oui, veuillez détailler : _____

34. Avez-vous entendu parler de la campagne «Sicher unterwegs» [Se déplacer en toute sécurité] menée par le syndicat EVG ?

Oui Non

35. Commentaires _____

CONTACT DÉTAILS STEERING COMMITTEE ET WORKING GROUP

Contact détails Project Steering Committee

CER

CER

Jean-Paul Preumont
Avenue des Arts, 53
1000 Brussels
Belgique
Téléphone : +32 2 5252521
Courriel : jean-paul.preumont@cer.be

Corporate Security Service SNCB-Holding

Hannelore Van Hulle
Rue de France 52-54
1060 Brussels
Belgique
Téléphone : +32 2 5259325
Courriel : hannelore.vanhulle@b-holding.be

BDZ – Passengers EOOD

Daniel Kanev
3 Ivan Vasov Street
1080 Sofia
Bulgarie
Téléphone : +359 2 9811110
Courriel : dkanev@bdz.bg

Société nationale des chemins de fer Français (SNCF)

Barbara Grau
34 rue du Commandant Mouchotte
75699 Paris Cedex 14
France
Téléphone : +33 1 53253180
Courriel : barbara.grau@sncf.fr

Deutsche Bahn AG

Anja Boecker
Potsdamer Platz 2
10785 Berlin
Allemagne
Téléphone : +49 30 29761067
Courriel : anja.boecker@deutschebahn.com

Rete Ferroviaria Italiana S.p.A.

Maria Cristina Fiorentino
Piazza della Croce Rossa 1
00161 Roma
Italie
Téléphone : +39 06 44102580
Courriel : ma.fiorentino@rfi.it

ETF

Federation of Transport Trade Unions in Bulgaria (FTTUB)

Daniela Zlatkova
106 Mariya Luiza blvd.
Sofia 1233
Bulgarie
Téléphone : +35 929318001
Courriel : d.zlatkova@stsb.bg

Secteur cheminots de la centrale générale des services publics - ACOD-CGSP

Rudy Verleysen
Fontainasplein 9-11
1000 Bruxelles
Belgique
Téléphone : +32 479 862556
Courriel : rudy.verleysen@acod-spoor.be

Eisenbahn- und Verkehrsgewerkschaft (EVG)

European Works Council DB AG
Michael Bartl
Bellevuestraße 3
10785 Berlin
Allemagne
Téléphone : +49 30 29754043
Courriel : michael.bartl@deutschebahn.com

Fédération Générale des Transports et de L'Equipment CFDT – Union Fédérale des Cheminots

et Activités Complémentaires (FGTE-CFDT UFCAC)
Rémi Aufrère
47 avenue Simon Bolivar
75019 Paris
France
Téléphone : +33 1 56415606
Courriel : aufrere@fgte-cfdt.org

Vasúti Dolgozók Szabad Szakszervezete (VDSZSZ)

Katalin Mathe
International Officer
Ajtosi Durer sor 27a
1146 Budapest
Hongrie
Téléphone : +36 703606653
Courriel : mathe.katalin@vdszsz.hu

vida

Gerhard Tauchner
Büro des Zentralbetriebsrats
Johann-Böhm-Platz 1
1020 Wien
Autriche
Téléphone : +43 1 5344479601
Courriel : gerhard.tauchner@vida.at



EVA – European Academy for Environmentally Friendly Transport gGmbH

Boyenstraße 46

10115 Berlin

Allemagne

Téléphone: +49 30 3087526

Courriel: info@eva-akademie.de

www.eva-akademie.de