

Communiqué de presse

Bruxelles, le 12 novembre 2018

Une campagne de la SNCB appelle à mettre fin aux agressions envers ses collaborateurs

Soyez solidaires et témoignez votre soutien : #StopAgressionsSNCB

Les collaborateurs de la SNCB dans les trains et les gares sont depuis 2017 de plus en plus souvent victimes d'agressions. Après une baisse d'un tiers ces dernières années, le nombre de cas d'agression est de nouveau en augmentation depuis 2017. La SNCB veut que cela cesse et lance une campagne appelant ses voyageurs à dire stop aux agressions envers les accompagnateurs de trains et les collaborateurs dans les gares. Parce qu'il est inacceptable que les collaborateurs qui travaillent chaque jour avec engagement pour assurer la sécurité, l'accompagnement, l'accueil et la communication aux voyageurs soient victimes d'agressions.

Sophie Dutordoir, CEO SNCB : *Toute forme d'agression, verbale ou physique, à l'encontre de nos collaborateurs dans les gares et les trains est totalement inacceptable. Ils sont là pour aider et guider les voyageurs, pas pour être victimes d'agression. Leur travail mérite le respect. Avec cette campagne, nous nous adressons aussi à tous les voyageurs : soyez solidaires, soutenez nos accompagnateurs de train et nos collaborateurs dans les gares.*

Des agressions à nouveau en augmentation

Le fait que cette campagne ait lieu maintenant n'est pas un hasard. Après une diminution d'un tiers depuis 2012, **le nombre d'agressions à l'encontre du personnel de train et de gare a de nouveau augmenté en 2017, pour la première fois en cinq ans.** En 2017, nous avons comptabilisé 1.200 déclarations d'agression, soit une augmentation de 11 % par rapport à 2016. La SNCB veut à nouveau inverser la tendance pour retrouver et renforcer la baisse constatée avant 2017.

Bien que nos 2.500 accompagnateurs de train soient l'un des principaux interlocuteurs de nos voyageurs et leur apportent un service essentiel, ils sont les cibles les plus fréquentes des agressions. Neuf agressions sur dix sont dirigées contre eux.

Il s'agit généralement de violences verbales, mais **quatre cas d'agression sur dix aboutissent à des violences physiques**, qui s'accompagnent ou non de coups et blessures. Ces violences ont un impact énorme sur les accompagnateurs de train et les collaborateurs dans les gares. En 2017, les agressions ont entraîné près **de 3.000 jours d'absentéisme.**

La campagne en appelle au soutien des voyageurs

La SNCB veut que ces agressions cessent. Elle lance aujourd'hui une campagne de sensibilisation des voyageurs, appelant aussi à leur soutien envers les accompagnateurs de train et le personnel dans les gares. Le personnel reçoit déjà le respect qu'il mérite de la plupart des voyageurs. Un certain nombre de voyageurs vont cependant trop loin et font usage de violence verbale ou physique.

Dans la campagne, diffusée dans les trains, les gares et en ligne, on peut voir tant des accompagnateurs de train que du personnel de gare. En les montrant de près, leur regard droit dans la caméra, la SNCB veut demander le respect des voyageurs envers ses collaborateurs. La vitre brisée derrière laquelle ils se trouvent sur les affiches de la campagne symbolise cette violence et l'impact qu'elle a sur la personne.

Nous appelons aujourd'hui les voyageurs à réparer cette vitre brisée, ensemble avec la SNCB. Un grand écran interactif circulera ces prochains jours dans cinq gares (Bruxelles-Nord, Liège-Guillemins, Gand-Saint-Pierre, Charleroi-Sud et Anvers-Central). Chaque voyageur pourra y exprimer un « stop aux agressions » en apposant sa main sur l'écran, ce qui aura pour effet de réparer la vitre brisée. Chaque voyageur est aussi invité à partager ce geste sur les réseaux sociaux, par exemple avec un selfie accompagné du hashtag #stopagressionsSNCB. En utilisant ce hashtag, la SNCB veut poursuivre l'action de solidarité qui a été lancée il y a deux mois par les accompagnateurs de train.

L'écran interactif sera installé de 7h30 à 18h30 dans les gares et durant les périodes suivantes :

- Bruxelles-Nord : lundi 12 et mardi 13 novembre 2018
- Liège-Guillemins : lundi 19 novembre 2018
- Gand-Saint-Pierre : mercredi 21 novembre 2018
- Charleroi-Sud : vendredi 23 novembre
- Anvers-Central : lundi 26 novembre 2018

Les voyageurs peuvent aussi manifester leur respect via le journal 'Metro'. Du 14 novembre au 21 novembre 2018, la rubrique 'Kiss & Ride' change de nom et devient 'Respect & ride'. Des mots de sympathie envers le personnel que le journal recevra pendant les prochains jours y seront publiés.

Diminuer le nombre de voyageurs sans titre de transport valide

La campagne fait partie d'une politique plus large de la SNCB pour faire cesser les agressions, constituée de mesures préventives et répressives qui doivent régler le problème à la source. La cause principale des agressions envers les accompagnateurs de train sont des discussions avec des voyageurs qui, par exemple, ne disposent pas d'un titre de transport valable.

En 2017, la SNCB a constaté que près de 400.000 voyageurs n'étaient pas en possession d'un titre de transport valable. En regard du nombre total de voyageurs, il s'agit d'un nombre très limité, mais les discussions qui en découlent conduisent encore trop souvent à une agression.

Afin de permettre aux voyageurs d'acheter leurs billets n'importe où et à toute heure et d'être ainsi toujours en règle avant de monter dans le train, **la SNCB veut aussi stimuler l'achat de billets en ligne**. Depuis peu, l'achat de billets de train sur le site Internet de la SNCB ou via l'app s'est encore simplifié. Le module d'achat sur le nouveau site Internet est plus convivial et les options de paiement via l'app SNCB sont encore plus nombreuses, avec l'intégration de Bancontact et PayPal.

Par ailleurs, depuis le 1^{er} novembre 2018, **la SNCB peut verbaliser les fraudeurs plus efficacement grâce au système d'amendes administratives**, ce qui doit diminuer le sentiment d'impunité et avoir un effet dissuasif. Les accompagnateurs de train rédigent eux-mêmes les amendes dont les montants peuvent atteindre 500 €. En cas de non-paiement, la SNCB peut exiger ce montant via un huissier de justice. En cas de récidives, les amendes augmentent et le tribunal intervient.

Un Masterplan anti-agressions renforcé

Depuis 2007, la SNCB dispose d'un **masterplan global avec plus de cinquante mesures anti-agression**.

Parmi celles-ci : des formations sans cesse améliorées pour permettre à nos accompagnateurs de train d'identifier le plus rapidement possible et mieux gérer toute forme de conflit potentiel, une collaboration plus étroite avec la police et les tribunaux et l'augmentation des caméras de surveillance dans les trains et les gares. Nous disposons aujourd'hui de 10.000 caméras et ce nombre augmentera encore dans les prochaines années. Les images de surveillance sont monitorées 24h sur 24 et 7 jours sur 7 par les services de sécurité de la SNCB et par la police fédérale des chemins de fer.

Ces derniers mois, ce Master plan a encore été **renforcé par une série d'actions concrètes**. Plus de 150 équipes Securail supplémentaires par mois sont présentes dans les derniers trains de la journée (entre 18 heures et 2 heures du matin). Comme toujours, nous avons étroitement collaboré avec la Police fédérale des chemins de fer à cet égard afin que davantage de trains puissent être suivis de près. Ensemble, des actions de contrôle ciblées et à grande échelle sont également mises en place.

Service de presse (Vincent Bayer & Elisa Roux)

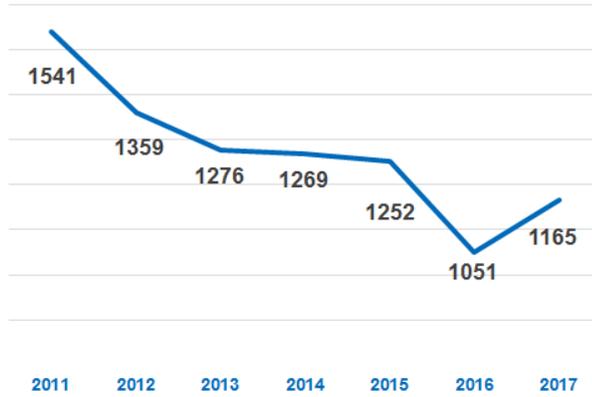
+32 490 13 50 01 / +32 2 528 23 14

presse@sncb.be

www.sncb.be

Annexe :

Total nombre d'agressions



Total nombre d'agressions 2017 - par type

