



Sécurité, cheval de bataille à la SNCB



La SNCB est confrontée chaque jour davantage au problème de l'insécurité. Le nombre de cas d'agressions a augmenté entre 1998 et 2000. Mais début 2002, une baisse du phénomène a été observée.

La politique de sécurité menée par la SNCB semble donc porter ses fruits. Voici un aperçu des mesures déjà prises et de celles encore à prendre.

B-Security: veiller à la sécurité des clients et du personnel

L'effectif de B-Security, le service interne de gardiennage, est passé de 158 à 300 hommes. Il existe donc à présent 5 nouvelles brigades, en plus des 13 déjà effectives.

Fin octobre 2001, une brigade de train composée de 15 collaborateurs a été créée. Leur présence dans les

trains est préventive: au cours du dernier semestre 2001, la brigade est intervenue à 11 reprises pour des cas d'agression et 77 fois pour des litiges commerciaux dans les 711 trains contrôlés.

Le Central d'appel de B-Security, accessible 24h/24 au personnel en difficulté, est, depuis 1999, de plus en plus connu. Le nombre d'appels croît proportionnellement. En 2001, 10.853 appels avaient été enregistrés: 4.567 émanant du personnel de train et 4.009 du personnel du mouvement. B-Security (6.290 fois), la police fédérale des chemins de fer (1.744 fois) ou un autre service, par exemple, le service 100 (2.819 fois) se sont rendus sur les lieux. De nouveaux outils ont également

fait leur apparition, comme le nouveau uniforme fonctionnel (juin 2002) et les véhicules 4x4 destinés aux interventions sur le terrain.

Accompagnateurs de train: prévention et accueil

En 2001, 200 accompagnateurs de train ont été recrutés afin de renforcer l'effectif de quelque 2.900 agents.

Depuis le 1er février 2002, dix brigades de contrôle spéciales composées chacune de 4 accompagnateurs de train en uniforme assurent un contrôle renforcé aux abords de Bruxelles. 65 % des cas d'agression se produisent en effet dans un rayon de 30 km autour de Bruxelles. Entre février et avril, plus de 500.000 voyageurs ont été contrôlés dans 3.500 trains. 2 % des voyageurs n'étaient pas (tout à fait) en règle. Depuis la création des brigades de contrôle, la brigade anti-fraude, composée d'une cinquantaine d'accompagnateurs de train en civil, peut se consacrer davantage à d'autres grandes villes et aux trains à risques.

Par ailleurs, le service de psychologie appliquée organise un cours "Gestion des comportements agressifs" à l'intention du personnel d'encadrement pour l'accueil des collègues suite à une expérience traumatique et il se charge également lui-même de l'accueil.

Les autres mesures prises sont par exemple: les conditions d'utilisation identiques pour toutes les formules Pass, la Key Card pour les trajets de courte distance, la campagne de courtoisie de mai 2002 (voir notre

article en page 8), l'assouplissement des mesures en faveur des personnes qui oublient ou perdent leur abonnement et le durcissement de la procédure de recouvrement pour les vrais fraudeurs, etc.

Le personnel de vente

Le CA Voyageurs International a pris des mesures d'organisation afin de réduire au minimum les manipulations d'argent par les agents du guichet et de diminuer les risques de cambriolage:

- l'installation d'un système de paiement électronique dans tous les points de vente;
- l'extension du paiement différé pour les cartes train;
- des guichets de vente automatiques pour les billets de train (déjà dans 70 gares);
- la fermeture de guichets dans les petites gares aux heures de moindre affluence;
- de nouveaux Travel Centres à guichets "ouverts" assurent un contact plus direct et moins d'agressions verbales;
- l'enlèvement des fonds par des tiers.

MALAGA

MALAGA (Moyens d'acquisitions Locales, d'Acheminement et de Gestion d'Alarme) se charge des moyens d'enregistrements locaux de la logistique, du transport et de la gestion de systèmes d'alarme et coûte 30 millions d'euros. Les principales phases de MALAGA sont:

- établir un réseau de systèmes techniques d'alarme afin de surveiller à distance l'ensemble des



installations ferroviaires (gares, parkings, quais, etc);

- créer dès 2003, cinq centres de surveillance régionaux disposant de personnel de B-Security spécialement formé à cet égard et qui permettront de surveiller à l'écran toutes les installations d'alarme de plusieurs centaines de gares et d'intervenir efficacement à l'aide de moyens de télécommunication et informatiques;
- installer des caméras de surveillance dans une centaine de gares voyageurs en 2003;
- installer des valises intelligentes dans les gares pour 2003;
- placer de nouveaux systèmes de sécurité pour les guichets et pour le stockage des fonds dans environ 250 gares pour fin 2003.

Les technologies digitales les plus récentes sont utilisées pour tous les projets.