



STOP aux agressions envers les personnes au service des voyageurs

13 agressions par jour en moyenne en 2021 envers le personnel de la SNCB, de la STIB, du TEC et de De Lijn. Le vivre ensemble aussi sous pression dans les transports en commun.

Jeudi 17 février 2022 - 4.787 : c'est le nombre d'agressions à l'encontre des collaborateurs du secteur des transports en commun en 2021. Ce chiffre est en augmentation (+ 23% par rapport à 2020) et préoccupe la SNCB, la STIB, le TEC et De Lijn. Chaque jour, le personnel des transports en commun subit des agressions tant verbales que physiques. En 2021, on a constaté en moyenne près de 13 agressions par jour. Ces violences ont un impact psychologique conséquent et engendrent de nombreuses incapacités de travail. Ensemble, les CEO et le personnel des 4 sociétés de transport en commun ainsi que les 4 Ministres de la Mobilité disent STOP et lancent un appel au respect.

Chaque agression est une agression de trop. En 2021, on compte 4.787* agressions sur les membres du personnel du secteur des transports en commun : inacceptable. Pas une journée ne passe sans qu'un agent ne soit agressé : on compte en moyenne près de 13 agressions par jour. Tant les accompagnateurs de train, les conducteurs de bus, tram et métro, les agents de sécurité, les personnes qui informent les voyageurs ou les collaborateurs des guichets sont concernés. Ces personnes sont en contact avec la clientèle pour les mener à bon port, veiller à leur sécurité et les informer.

Les chiffres sont inquiétants : on constate en moyenne 25% d'agressions physiques, avec coups et blessures et violence, et 75% d'agressions verbales, avec menaces et insultes, allant même jusqu'à 4 agressions d'ordre physique sur 10 pour le personnel de la SNCB.

Les plus grandes causes d'agressions font suite à des discussions avec les voyageurs qui ne disposent pas de titre de transport valide ou sont liées au non-respect des mesures sanitaires. On retrouve également des infractions aux règlements internes, des agressions gratuites ou des personnes qui ont un comportement perturbateur.

Des conséquences pour la mobilité et le personnel

En 2021, ces faits ont causé au total près de 440 accidents du travail pour les 4 entreprises. Cette violence génère de nombreuses incapacités de travail et a donc un impact sur la disponibilité du personnel et, par conséquent, sur le service des trains, métros, trams et bus. En 2021, on compte 11.433 jours d'incapacité de travail pour les agressions physiques et verbales pour l'ensemble des collaborateurs du secteur des transports en commun.

Ensemble, les CEO des 4 sociétés de transport, Sophie Dutordoir (SNCB), Brieuc de Meeûs (STIB), Vincent Peremans (TEC) et Ann Schoubs (De Lijn) et leurs Ministres respectifs, Georges Gilkinet, Elke Van den Brandt, Philippe Henry et Lydia Peeters condamnent fermement tout acte d'agression. Si 25% des agressions touchent l'intégrité physique des collaborateurs, 100% ont un impact psychologique.

Les 4 sociétés de transport proposent dès lors systématiquement un soutien psychologique à la suite d'une agression. De nombreux collaborateurs qui reprennent le service suite à une agression témoignent aussi de la difficulté de reprendre le chemin du travail mais se sentent surtout solidaires envers les autres voyageurs pour lesquels ils donnent de leur passion et de leur temps.

Des conséquences pour les agresseurs

Les 4 opérateurs insistent auprès de la justice pour que tout acte d'agression soit poursuivi et pour qu'une tolérance zéro soit appliquée. Pour chaque agression, ils proposent une assistance juridique aux collaborateurs, sur la base des éléments du dossier, notamment pour les soutenir dans leur dépôt de plainte. Les entreprises ouvrent également un dossier en leur nom propre si elles ont subi un dommage, le plus souvent consécutif à une perturbation du trafic des transports en commun.

Les agressions génèrent beaucoup de procédures juridiques au sein des entreprises, avec de nombreux dossiers de litige en cours au civil et au pénal. Des dossiers avec jugements pénaux peuvent se clôturer sur des peines de prison, tant fermes qu'avec sursis. Les agresseurs encourent aussi des sanctions financières ou des peines de travaux d'intérêt général : ils s'exposent donc à des condamnations majeures lorsque les dossiers sont portés devant le tribunal pénal. Les agressions à l'encontre du personnel des services publics sont aussi considérées comme une circonstance aggravante, avec un doublement de la sanction.

Une loi de 2018 a facilité le système des amendes administratives pour non-possession d'un titre de transport. Depuis plusieurs années, plusieurs catégories de personnel au sein des 4 opérateurs de transport peuvent rédiger les amendes et les entreprises peuvent exiger les montants dus par huissier de justice, une manière complémentaire de dissuader les fraudeurs et de diminuer leur sentiment d'impunité.



Le vivre ensemble sous pression

La crise sanitaire polarise la société et met le vivre ensemble sous pression : les 4 sociétés de transport constatent aussi, à l'instar de nombreux autres secteurs économiques, des témoignages du sentiment d'insécurité des voyageurs. Diverses situations de tensions entre voyageurs, notamment liées au respect des mesures sanitaires, des vols, du vandalisme, des

nuisances, des provocations ou du harcèlement sont rapportées et les sociétés de transport s'activent au quotidien pour lutter contre ce sentiment d'insécurité, en collaboration avec les services de sécurité concernés.

Mettre tout en œuvre pour diminuer ces chiffres

La SNCB, la STIB, le TEC et De Lijn déploient toute une série de mesures pour diminuer ce chiffre d'agressions et ramener la solidarité au centre du jeu. Ensemble, les 4 sociétés lancent un appel au respect aux citoyens.

- Toutes ont entrepris des projets pour faciliter l'achat de tickets et offrir plus d'options de paiements, notamment en ligne. Acheter un billet n'a jamais été aussi simple depuis l'intégration des nouveaux modes de paiement et permet au voyageur de se mettre en règle facilement pour acheter son titre de transport.
- Les différents opérateurs ont aussi mis en place des programmes de formation pour leurs collaborateurs au contact de la clientèle. Leur but : réagir de manière adéquate et prévenir l'aggravation des situations de conflit. Ces formations permettent de reconnaître plus vite l'agressivité ou les actes de malveillance à leur rencontre ou à l'encontre des clients et de mieux garder le contrôle d'une situation. Elles développent aussi mieux l'approche client.
- Les 4 opérateurs travaillent également au renforcement des équipes de sécurité via des recrutements. Leur présence, également tard le soir et dans la nuit, sécurise les trajets de tous les voyageurs et du personnel.
- En collaboration avec les services de police, les services de contrôle et de sécurité mènent aussi des actions de contrôle ciblées à grande échelle.
- La couverture des zones avec surveillance caméra s'est aussi élargie pour tous les opérateurs avec la possibilité dans de nombreux cas de mener des patrouilles virtuelles.
- Enfin, les opérateurs mènent aussi régulièrement des campagnes qui interpellent le citoyen et incitent à manifester une solidarité et un respect envers les autres voyageurs et le personnel des transports en commun.
- Plusieurs opérateurs disposent aussi de numéros gratuits pour les voyageurs et le personnel. Ces appels reportent toute situation d'insécurité pour dispatcher des équipes en temps réel. D'ici un an, la SNCB disposera par exemple d'un nouveau système d'alerte discret via Whatsapp. Ce système permettra au voyageur, en complément du bouton d'assistance dans les trains qui avertit l'accompagnateur, de contacter le service de sécurité.

Les 4 sociétés de transport en commun, soutenues par leurs Ministres respectifs, prennent la sécurité de leurs clients et de leurs collaborateurs très au sérieux. Ce nouvel appel au respect est plus que jamais nécessaire.

**Ce chiffre est un total du nombre d'agressions des 4 sociétés de transport (SNCB, STIB, TEC, DE LIJN).*

Sophie Dutordoir, CEO de la SNCB : *« Les membres du personnel de la SNCB et des transports publics sont 365 jours par an au service des voyageurs. Ils veillent à leur sécurité, à les accompagner et à les informer. Avec mes collègues des transports en commun, nous faisons un appel au respect et condamnons fermement chaque agression à leur égard. Pour chaque agression, la SNCB dépose plainte et se constitue partie civile. Par l'intermédiaire du Collègue des Procureurs généraux, la SNCB a insisté auprès de la justice pour que tout acte d'agression soit poursuivi et qu'une tolérance zéro soit appliquée. Toute forme d'agression envers le personnel ou envers nos voyageurs est inacceptable : les transports sont des lieux de vie et d'échanges où chacun et chacune doit se sentir bien. »*

Briec de Meeûs, CEO de la STIB : *« La STIB consacre énormément de temps et de moyens au soutien de ses collaborateurs victimes d'agressions. En 2021, près de 300 collègues ont bénéficié d'un accompagnement dans le cadre d'une agression et plus de 500 entretiens de suivis ont été menés. Ces collègues, ce sont des pères et des mères de famille, des fils et des filles... Ils sont là pour nous, en toutes circonstances, ils ne s'arrêtent jamais, pas même en période de pandémie. Ils méritent le respect, pas les coups, des remerciements, pas des insultes. Une telle agressivité est révoltante et profondément injuste. Nous veillerons à ce que les auteurs répondent de leurs actes. »*

Vincent Peremans, CEO du TEC : *« Il est intolérable que les collaborateurs des transports en commun subissent des agressions alors qu'ils assurent leur service aux citoyens. Nous lançons cet appel au respect dans l'espoir de réveiller les consciences, et tenons à apporter tout notre soutien à nos collaborateurs. Nous continuerons à œuvrer pour qu'ils n'aient plus à subir ni à craindre ces agressions. »*

Ann Schoubs, CEO De Lijn : *« Au début de la pandémie, nos collaborateurs ont reçu de nombreux éloges pour avoir continué à circuler même dans des moments difficiles, pour avoir continué à remplir leur rôle social pour tous ceux qui en avaient réellement besoin. Cela contraste fortement avec les agressions verbales et physiques auxquelles nos collaborateurs sont régulièrement confrontés dans l'exercice de leur fonction. Le virus n'a pas rendu les choses plus faciles. Chaque cas d'agression est une agression de trop. Il n'existe pas de vaccin contre ce fléau, mais le respect mutuel et la compréhension de l'intégrité de chacun, tant entre les chauffeurs et les voyageurs qu'entre les voyageurs eux-mêmes, contribueront largement à rendre les transports publics agréables, sûrs et efficace pour tous. »*

Georges Gilkinet, Vice-Premier Ministre et Ministre de la Mobilité : *« La mobilité est une liberté. Pour profiter pleinement de cette liberté, chacun.e doit également se sentir en sécurité. Avec la SNCB, les autres sociétés de transport en commun et les ministres régionaux de la mobilité, j'en appelle à plus de respect, que ce soit pour les autres voyageurs ou pour les cheminot.e.s. Nous veillons ensemble à la sécurité de tou.te.s par des mesures concrètes allant de la prévention à la sensibilisation, jusqu'aux sanctions. Car l'agressivité n'a pas sa place dans les transports publics ! »*

Elke Van den Brandt, Ministre bruxelloise de la Mobilité : « *La sécurité des employé(e)s et des clients de la STIB est une priorité pour tout le gouvernement bruxellois. Nous avons augmenté les effectifs et notamment ceux et celles qui veillent à la sécurité de toutes et tous. Dans les prochaines années ces matières capteront également toute notre attention notamment pour tout ce qui concerne la prévention. »*

Philippe Henry, Ministre wallon de la Mobilité : « *Je tiens à condamner tout acte d'agression vis-à-vis des travailleurs œuvrant dans les transports en commun. Ceux-ci travaillent pour la collectivité, et nous leur devons tout notre respect. Ce message fort, porté par l'ensemble du secteur du transport public, est tout autant important pour les voyageurs : eux aussi se doivent d'être transportés en sécurité. »*

Lydia Peeters, Ministre flamande de la Mobilité : « *Bien que je déplore que cette campagne soit nécessaire, je la soutiens pleinement. Chacun doit pouvoir emprunter les transports publics en toute sécurité. Par conséquent, je dis STOP : arrêtez toute forme d'agression envers le personnel et envers d'autres voyageurs. »*



Les membres du personnel de la STIB, De Lijn, TEC et SNCB disent ensemble STOP aux 4.787 agressions en 2021.



Marianne Hiernaux

Porte-parole, SNCB

✉ marianne.hiernaux@sncb.be

📺 [sncb.be](https://www.sncb.be)



Françoise Ledune

Porte-parole, STIB

✉ francoise.ledune@stib.brussels



Stéphane Thiery

Porte-parole TEC

✉ stephane.thiery@letec.be

Service presse De Lijn

✉ pers@delijn.be

☎ +32 (0)471 20 00 22

A PROPOS DE LA SNCB

En route. Vers mieux. La SNCB, l'opérateur du transport voyageurs en Belgique, veut être le choix évident pour une mobilité confortable et durable en Belgique. Son objectif : des clients satisfaits qui considèrent le train comme une solution évidente à leurs besoins de mobilité. Employeur majeur en Belgique et acteur incontournable de la mobilité, la SNCB poursuit ses investissements pour un transport tourné vers le client, ponctuel, sûr et confortable. Les équipes de la SNCB s'activent au quotidien pour offrir convivialité et fonctionnalité dans les gares, favoriser les connexions intermodales, entretenir et renouveler les trains et amener les voyageurs de manière fiable à leur destination. Elles placent, chaque jour, le voyageur au centre de leurs préoccupations.

🌐 [sncb.be](https://www.sncb.be)

Newsroom published with Prezly: PR Software.

