

La problématique "agressions":

La SNCB aux côtés de son personnel

Besoin du support des Autorités et de la Justice

La problématique des agressions est, hélas, un phénomène de société largement répandu et la SNCB n'est pas épargnée. La clientèle et le personnel en sont les principales victimes: pour la clientèle, il s'agit principalement d'un problème de vols (pickpockets) ; le personnel des trains et des gares est quant à lui parfois confronté à de graves situations d'agression verbale ou physique. La direction de la SNCB, en concertation avec son personnel, continue à chercher des réponses et à développer des solutions efficaces, mais pour ce faire, demande aussi explicitement le support des Autorités. Un groupe de travail mixte a été mis sur pied récemment et une première étape vient d'être franchie.

La problématique des agressions n'est pas nouvelle. Un groupe de travail paritaire composé des différents représentants concernés s'est régulièrement penché sur le sujet au cours de ces dernières années. De ce travail, découle une série de mesures telles que la mise en place d'un central d'appels. Une étape importante : le personnel en difficultés peut joindre ce central 24 heures sur 24 et appeler à l'aide. Une attention particulière a aussi été accordée à la prévention, sous la forme de formations ou l'anticipation de situations difficiles pouvant être la cause d'une agression. La collaboration entre le récent service interne de gardiennage de la SNCB, B-Security, et les autres services de police, principalement la Police des Chemins de Fer (organe de la Police Fédérale) est également primordiale.

Donner un sentiment de sécurité à la clientèle

Les endroits très fréquentés attirent aussi des individus mal intentionnés. Les services de police et B-Security tentent d'enrayer les pickpockets par une méthode essentiellement préventive, en garantissant par exemple une présence visible en gare. Les accompagnateurs de train savent aussi très bien que leur passage dans le train constitue un facteur sécurisant pour la clientèle. On évite aussi le sentiment d'insécurité en diminuant la longueur des trains en heures creuses. De cette manière, les voyageurs se retrouvent le moins possible isolés et le contrôle social est plus facile. En cas de rénovation ou de construction de nouvelles structures d'accueil, une attention toute particulière est également accordée à la sécurité dès la phase conceptuelle. La concertation quotidienne entre B-Security (SNCB) et la Police des Chemins de Fer garantit une intervention rapide en cas de problème. D'ici 2009, 1500 caméras installées dans les moyennes et grandes gares ainsi que dans plusieurs points d'arrêt permettront un contrôle supplémentaire à distance.

Aggressions contre le personnel: une série de mesures

En 2003, le nombre de cas d'agression contre le personnel de train et de gare (dont les membres de B-Security) n'a pas connu une évolution favorable. Même si l'on sait que sur une année environ 1 100 000 trains de voyageurs circulent en Belgique, les 181 cas d'agression physique à l'encontre des accompagnateurs de train (71 en 2002) sont 181 cas de trop. Le personnel de gare (y compris les agents de B-Security) a, lui, été victime d'agression physique

34 fois en 2003 (31 en 2002). Les plaintes pour agression verbale ont diminué légèrement (422 contre 433 en 2002). Le nombre de jours d'absence suite à une agression reste stable (1460 contre 1447 en 2003).

La SNCB se consacre en premier lieu à des **mesures préventives** visant à réduire le phénomène. Depuis la mise en œuvre de la réforme des polices en 1999, la Police des Chemins de Fer (qui fait dorénavant partie de la police fédérale) et B-Security (service interne de gardiennage de la SNCB) collaborent étroitement. Ils se concertent quotidiennement, leurs interventions sont coordonnées et visent à prévenir les agressions ou à couper le mal à la racine. La prévention constitue le fil rouge de nombreuses autres mesures. Une meilleure adaptation de la longueur des trains en fonction de leur occupation, le plan d'action Trains non fumeurs, les campagnes de sensibilisation proactives en sont seulement quelques exemples.

Etant donné que le défaut de titre de transport valide constitue la principale cause des situations qui dégénèrent, la SNCB veille à ce **que ses clients puissent se doter d'un billet plus aisément** (gamme de prix simplifiée, élargissement des canaux de vente,...). Un **contrôle** systématique, combiné à des actions de contrôle plus spécifiques, contribuent à décourager la fraude. Les accompagnateurs de train bénéficient pour ce faire du soutien d'équipes spéciales de collègues accompagnateurs de train, de la brigade Trains de B-Security et de la Police des Chemins de Fer.

Il est aussi important que les membres du personnel ressentent qu'**ils ne sont pas seuls**. Des moyens techniques (central d'appel, gsm, caméras de surveillance,...) et des formations (cours « Gérer un situation d'agression », coaching,...) offrent un soutien adéquat. Un programme a aussi été développé afin d'assurer le soutien adéquat des membres du personnel qui ont subi une expérience traumatisante, par un collègue (buddy) en première instance, complété ensuite éventuellement par une assistance professionnelle plus spécialisée. Dans des cas comme ceux-là, la Direction encouragera le membre du personnel à déposer plainte contre ses agresseurs, offrira une assistance juridique et se constituera également systématiquement partie civile. En donnant aussi assez bien d'écho aux condamnations, la SNCB entend renforcer l'effet dissuasif.

Support nécessaire des autorités

La SNCB insiste depuis de nombreuses années auprès des responsables politiques afin qu'une attention plus ciblée soit accordée à cette problématique. Les bourgmestres et polices locales ont été approchés de manière continue afin qu'ils accordent la priorité nécessaire aux appels à l'aide. La SNCB a plaidé avec insistance auprès des parquets à propos de la nécessité de poursuites à l'encontre des resquilleurs et de peines sévères et dissuasives pour les agresseurs. Deux propositions de loi récentes traitent du même sujet.

Quelques semaines avant le décès tragique d'un membre de B-Security, la SNCB adressait encore un courrier à l'autorité de tutelle dans lequel elle insistait sur la nécessité de mesures supplémentaires. Elle proposait également la création d'un groupe de travail. La SNCB y abordait la question de l'extension des compétences des services de sécurité des entreprises de transport public (compétence de constat, demande d'identité, équipement

supplémentaire,...), la nécessité d'accorder plus d'attention à la petite criminalité, au vandalisme, aux agressions sur le domaine ferroviaire et la sensibilisation des autorités et polices locales. La compensation financière d'un (nouvel) élargissement du cadre de B-Security et des autres mesures figurait également sur la liste des desideratas.

Les propositions qui ont été avalisées par le Conseil des Ministres du 30 avril dernier vont dans ce sens.