

2008

Rapport annuel



**B HOLDING**
Corporate Security Service

Cellule Prévention & Sécurité Sociétale

Rapport annuel 2008

Cellule Prévention & Sécurité Sociétale

Le présent rapport annuel décrit succinctement le contexte stratégique et social qui a contribué à la création de la Cellule au sein du Corporate Security Service (désormais dénommé CSS). Il fournit ensuite un aperçu des missions fixées dans le Contrat de gestion et le Plan Stratégique du CSS, qui sont d'application à la Cellule. La troisième partie de ce plan annuel décrit, par le biais de 'fiches de projet', les missions qui ont été entamées et/ou terminées durant la période du 1^{er} septembre 2008 au 31 décembre 2008.

Cellule Prévention et Sécurité Sociétale

Alison Becker

Hélène Hoven

Evi Meirsmann

Annelies Sonval

Hanne-Lore Van Hulle

Mégan Zangerle

Gunther Symons - coördinator

I. LE CONTEXTE STRATEGIQUE & SOCIÉTAL

1. LE CONTEXTE SOCIAL

La description du contexte sociétal qui a contribué à l'adaptation de l'organisation du CSS aux conditions requises pour une approche intégrale et intégrée de l'insécurité, se limite à un certain nombre de "slogans". La création de la cellule Prévention & Sécurité Sociétale au sein du CSS est l'une des conditions qui doit permettre la mise en place d'une politique de sécurité intégrale.

Slogans du contexte sociétal :

- attention renforcée à tous les niveaux pour la problématique de la criminalité et de l'insécurité;
- individualisation accrue et fragmentation de la société;
- évolution de la "lutte contre la criminalité" vers une approche intégrale et intégrée : approche au sein de tous les maillons de la chaîne de sécurité en collaboration avec tous les partenaires concernés possibles, qu'il s'agisse de partenaires professionnels ou du "citoyen".

2. LE CONTEXTE STRATÉGIQUE

Le contexte sociétal a été partiellement transposé en contexte stratégique. Plus particulièrement, un certain nombre de documents stratégiques sont à la base de la structure et de la substance de la Cellule :

- Contrat de gestion Etat – SNCB-Holding 2008-2012

- Plan Stratégique Corporate Security Service 2008-2010

Le Contrat de gestion Etat – SNCB-Holding a confié la deuxième mission de service public, à savoir la sécurité des voyageurs et du personnel, ainsi que la sécurisation, au CSS de la SNCB-Holding. Le CSS a choisi d'aborder cette mission de service public et la problématique de la sécurité sociale dans les transports en commun de manière intégrale et intégrée. Cette approche intégrale et intégrée¹ s'articule autour de deux notions centrales : les "partenariats" et la "chaîne de sécurité" : en d'autres

¹ La Note-Cadre de Sécurité Intégrale de 2004 définit la sécurité intégrale comme suit : "L'idée fondamentale en l'espèce est l'attention permanente tant pour la prévention et la répression que pour le suivi des auteurs et des victimes. Ce concept de sécurité intégrale peut ensuite générer une approche intégrée. L'approche intégrée est la collaboration nécessaire de tous les acteurs concernés pour parvenir à une solution commune de la problématique".

termes, il s'agit de collaborer avec tous les partenaires concernés possibles et d'agir au sein de tous les maillons de la chaîne de sécurité. Pour le CSS, l'évolution vers une approche intégrale et intégrée impliquait une redéfinition de sa politique et de sa stratégie, qui a été développée plus concrètement dans le Plan Stratégique 2008-2010.

Dans le Plan Stratégique 2008-2010, le CSS précise la manière dont il abordera de manière intégrale et intégrée la deuxième mission de service public définie dans le Contrat de gestion.

En premier lieu, le CSS s'est fixé pour objectif à long terme (vision) : *"Dans le contexte social des transports en commun, le Groupe SNCB entend jouer un rôle de premier plan en garantissant la sécurité du transport des voyageurs et des marchandises et en contribuant au renforcement du sentiment de sécurité en particulier."*

La mission du CSS est ensuite décrite comme suit :

- *anticiper les attentes, préoccupations et le sentiment d'insécurité des voyageurs et du personnel;*
- *développer des partenariats internes et externes avec tous les acteurs au sein de la chaîne de sécurité;*
- *développer le CSS de manière à garantir, avec les moyens disponibles, une accessibilité et une présence maximales sur le terrain.*

La création de la Cellule cadre également avec 2 des 3 objectifs stratégiques qui ont été définis afin de pouvoir réaliser la mission :

Premier objectif :

- *renforcer la sécurité du personnel, des voyageurs et des clients;*
- *renforcer leur sentiment de sécurité et/ou réduire leur sentiment d'insécurité dans les trains, les gares, les points d'arrêt et sur le domaine des chemins de fer, en ce compris les parkings voitures et dépôts pour vélos;*

Deuxième objectif :

- *garantir le processus de production du Groupe SNCB, accroître les recettes du Groupe SNCB et réduire les préjudices pour le Groupe SNCB;*
- *protéger et sécuriser les installations fixes, le matériel roulant et les parkings pour voitures et pour vélos.*

La création d'une Cellule Prévention & Sécurité Sociétale cadre avec l'approche intégrale et intégrée de la problématique de la sécurité sociale dans les transports en commun, adoptée par le CSS. Pour cette raison, la notion de Sécurité Sociétale a également été ajoutée à la Cellule Prévention, là où le Contrat de gestion parle avant tout de recrutement de fonctionnaires de prévention qui auront la charge à plein temps de cette problématique sur le plan national et régional.

Les conseillers de la Cellule recherchent, d'une part, des solutions à un certain nombre de phénomènes d'insécurité au sein des maillons prévention et pro-action, mais recherchent aussi des solutions au sein de tous les maillons de la chaîne de sécurité avec tous les partenaires concernés en vue de renforcer la sécurité et d'améliorer la qualité de vie aux abords des gares.

C'est pourquoi les missions de ce groupe de fonctionnaires de prévention ont été définies plus largement que la "Prévention" pure et simple. Par conséquent, la notion de 'Sécurité Sociétale' a été ajoutée à la dénomination de la Cellule Prévention.

Cette Cellule a réellement démarré au 1er septembre 2008 avec 7 conseillers dont un assurant le rôle de coordinateur.

Le défi majeur pour la période de septembre à fin 2008 a été de donner une forme et une substance au groupe des 7 "fonctionnaires de prévention" au sein du CSS et dans les limites des objectifs stratégiques fixés par ce service.

II. LES MISSIONS

Les missions de la Cellule Prévention & Sécurité Sociétale sont définies comme suit :

MISSION 1 : "Le CSS recrutera des fonctionnaires de prévention qui auront la charge à temps plein de cette problématique sur le plan national et régional" : *Contrat de gestion – art. 25 & Plan Stratégique CSS.*

La création de la Cellule Prévention et Sécurité Sociétale s'intègre dans la seconde mission de service public imposée par l'Etat à la SNCB-Holding via le Contrat de gestion 2008-2012. Ce contrat de gestion stipule explicitement que "le CSS recrutera des fonctionnaires de prévention qui auront la charge à temps plein de cette problématique sur le plan national et régional" .

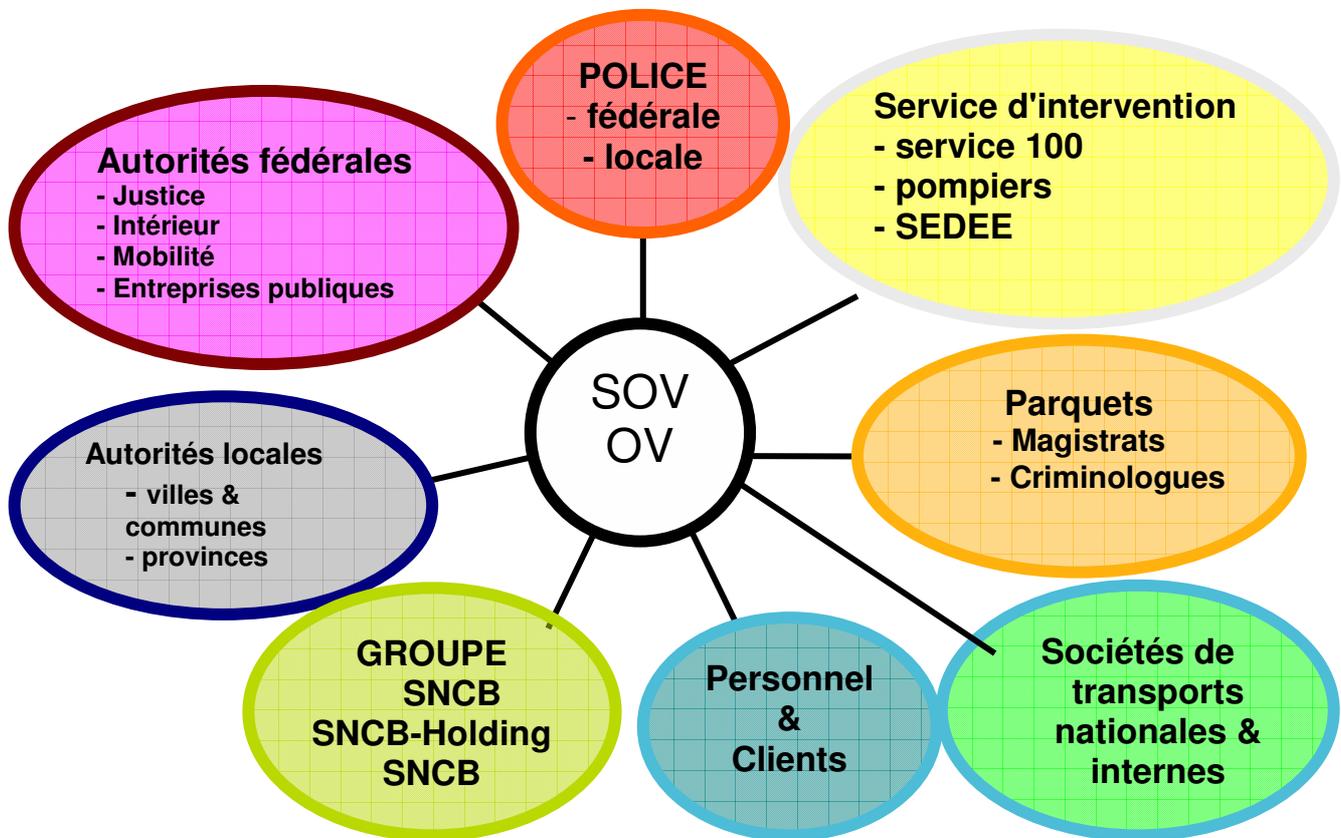
Notre première mission a été de préciser, à partir de ce cadre stratégique, les tâches, la structure et les missions de la Cellule. A cet égard, nous avons dû tenir compte d'un certain nombre d'éléments :

- nous avons commencé avec une équipe composée presque entièrement de nouveaux collaborateurs qui ont été recrutés dans le grade de conseiller auprès de la SNCB-Holding. L'organisation et son environnement étaient totalement neufs pour eux;
- le démarrage de la Cellule a coïncidé avec une réorganisation plutôt radicale du CSS (H-CS2) et le passage de cette organisation d'une division à un service;
- La Cellule Prévention & Sécurité Sociétale a été créée au sein d'une organisation modernisée (le service H-CS2). A ce moment-là, cette Cellule n'avait pas encore connu d'organisation comparable.

MISSION 2 : "Le développement de partenariats profitant à la sécurité" : *Contrat de gestion – art. 25 & Plan Stratégique CSS.*

Une politique de sécurité intégrée ne peut être menée que sur la base d'une concertation structurelle et du développement de partenariats. Un choix raisonné de partenaires tant internes qu'externes et tant nationaux qu'internationaux, est essentiel pour développer une collaboration efficace et de longue durée. C'est pourquoi nous opérons une distinction entre :

- les partenaires avec lesquels le CSS conclut un accord de collaboration en matière de sécurité et de qualité de vie des abords des gares;
- les partenaires 'internationaux' avec lesquels le CSS conclut un accord de collaboration relatif à un problème spécifique lié à la sécurité et/ou à la qualité de vie;
- les partenaires 'stratégiques' que nous retrouvons tant au sein du service CSS et du Groupe SNCB qu'à l'extérieur, et avec lesquels la collaboration n'a pas toujours été formalisée ou structurée, mais est bel et bien nécessaire dans le cadre d'une approche intégrale et intégrée.



MISSION 3 : La rédaction et le suivi d'un plan de prévention national : *Plan Stratégique CSS*

L'approche de la Cellule Prévention & Sécurité Sociétale au niveau national est principalement axée sur les phénomènes. A ce niveau, nous développerons surtout le maillon 'prévention' dans la chaîne de sécurité. Nous procéderons comme suit : chaque conseiller gèrera un dossier dans lequel il effectuera une analyse des phénomènes, fixera les objectifs et priorités et, enfin, formulera une approche. De plus, nous ébaucherons aussi des projets de prévention sur le plan national.

MISSION 4 : Etablissement d'un plan d'action relatif aux sentiments d'insécurité : *Contrat de gestion – art. 21 & Plan Stratégique CSS.*

MISSION 5 : Rédaction d'un rapport annuel "Prévention" : *Contrat de gestion – art. 25*

MISSION 6 : Coordination et implémentation du plan de prévention au niveau régional et local : *Plan Stratégique CSS*

MISSION 7 : Exécution de projets communs : *Contrat de gestion – art. 25*

MISSION 8 : Réalisation d'une enquête annuelle "sentiment de sécurité" : *Contrat de gestion – art. 23*

MISSION 9 : Campagne de prévention et de courtoisie : *Contrat de gestion – art. 26*

MISSION 10 : On visera l'inclusion de cette problématique de la sécurité des transports en commun dans les plans zonaux de sécurité : *Contrat de gestion – art. 25*

MISSION 11 : On tentera également d'aborder la problématique de la sécurité du transport public dans le cadre de la politique des grandes villes et en particulier dans le cadre des contrats de sécurité et de prévention avec les autorités locales. *Contrat de gestion – art. 25 & Plan Stratégique CSS.*

MISSION 12 : réalisation d'analyses de phénomènes en rapport avec la problématique de sécurité sur le domaine des chemins de fer : *Plan Stratégique CSS*

III. LA METHODOLOGIE

Dans la partie IV du rapport annuel, chacune des missions énumérées est reprise dans une ou plusieurs 'fiches de projet'.

Ces fiches de projet décrivent via quels projets (SOV1-1, SOV 2-1, ...) et sous-projets éventuels les missions ont été réalisées en 2008. Un tableau récapitulatif présente l'état d'avancement au 31/12/2008 de toutes les missions, les projets et sous-projets.

IV. LES FICHES DE PROJET

Mission 1	"Le CSS recrutera des fonctionnaires de prévention qui auront la charge à temps plein de cette problématique sur le plan national et régional"																												
Source :	Contrat de gestion Etat – SNCB-Holding 2008-2012 – Art. 25																												
Projet SOV 1-1	Recrutement de "fonctionnaires de prévention"																												
Sous-projet SOV 1-1																													
DESCRIPTION																													
<p>La Cellule Prévention & Sécurité Sociétale a débuté officiellement ses activités le 1er septembre 2008 et occupait le personnel suivant :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nom</th> <th>Grade/fonction</th> <th>Période de recrutement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gunther Symons</td> <td>Conseiller/coordonateur</td> <td>03/1993</td> </tr> <tr> <td>Florence Detaille</td> <td>Conseiller</td> <td>03/2008 Jusqu'au 30/04/2009</td> </tr> <tr> <td>Alison Becker</td> <td>Conseiller</td> <td>07/2008A partir du 01/05/2009</td> </tr> <tr> <td>Evi Meirsman</td> <td>Conseiller</td> <td>10/2008</td> </tr> <tr> <td>Hélène Hoven</td> <td>Conseiller</td> <td>07/2008</td> </tr> <tr> <td>Annelies Sonval</td> <td>Conseiller</td> <td>08/2008</td> </tr> <tr> <td>Hanne-Lore Van Hulle</td> <td>Conseiller</td> <td>07/2008</td> </tr> <tr> <td>Megan Zangerle</td> <td>Conseiller</td> <td>07/2008</td> </tr> </tbody> </table> <p>La Cellule a débuté le 01/09/2009 avec 1 coordinateur (Gunther Symons) et 5 conseillers spécialité sociale & administrative (Hélène Hoven, Annelies Sonval, Florence Detaille, Hanne-Lore Van Hulle et Megan Zangerle). Evi Meirsman a rejoint la Cellule le 1er octobre 2009 en tant que 6ème conseiller.</p> <p>Hélène Hoven, Annelies Sonval, Hanne-Lore Van Hulle, Megan Zangerle et Evi Meirsman ont été engagées pour la Cellule en qualité de conseillers contractuels et sont entrées réellement en service au cours des mois de juillet et août 2008 (octobre pour Evi Meirsman). Florence Detaille a pris ses fonctions en 2008 en tant que conseiller auprès de la SNCB-Holding et fut conseiller en prévention pour le Comité PPT francophone jusqu'au 1^{er} septembre 2008. Après le 1er septembre, elle combinerait cette fonction avec les tâches de conseiller auprès de la Cellule Prévention & Sécurité Sociétale.</p> <p>Après un entretien de sélection, Gunther Symons a été désigné coordinateur. Il travaille à la SNCB (désormais SNCB-Holding) depuis le 1er mars 1993 et occupe le grade de conseiller spécialité administrative et sociale depuis le 1^{er} août 2008.</p> <p>Tous les conseillers ont une formation de Licencié en Criminologie.</p>			Nom	Grade/fonction	Période de recrutement	Gunther Symons	Conseiller/coordonateur	03/1993	Florence Detaille	Conseiller	03/2008 Jusqu'au 30/04/2009	Alison Becker	Conseiller	07/2008A partir du 01/05/2009	Evi Meirsman	Conseiller	10/2008	Hélène Hoven	Conseiller	07/2008	Annelies Sonval	Conseiller	08/2008	Hanne-Lore Van Hulle	Conseiller	07/2008	Megan Zangerle	Conseiller	07/2008
Nom	Grade/fonction	Période de recrutement																											
Gunther Symons	Conseiller/coordonateur	03/1993																											
Florence Detaille	Conseiller	03/2008 Jusqu'au 30/04/2009																											
Alison Becker	Conseiller	07/2008A partir du 01/05/2009																											
Evi Meirsman	Conseiller	10/2008																											
Hélène Hoven	Conseiller	07/2008																											
Annelies Sonval	Conseiller	08/2008																											
Hanne-Lore Van Hulle	Conseiller	07/2008																											
Megan Zangerle	Conseiller	07/2008																											
OBJECTIF GENERAL																													
Création et organisation d'une Cellule Prévention & Sécurité Sociétale au sein du Corporate Security Service.																													
RESULTATS A ESCOMPTER	INDICATEURS																												
Lancement de la Cellule le 01/09/2008	L'existence d'une Cellule Prévention & Sécurité Sociétale avec six conseillers et un seul conseiller-coordonateur.																												
DATE DE DEBUT	DATE DE FIN																												
01/07/2008	31/12/2008																												
OBJECTIFS 2009																													
Néant																													

Mission 1	"Le CSS recrutera des fonctionnaires de prévention qui auront la charge à temps plein de cette problématique sur le plan national et régional"																						
Source :	Contrat de gestion Etat – SNCB-Holding 2008-2012 – Art. 25																						
Projet SOV 1-2	Formation & perfectionnement																						
Sous-projet SOV 1-2																							
DESCRIPTION																							
<p>Avant de pouvoir travailler de manière orientée objectifs et résultats, il importe que les collaborateurs comprennent et se familiarisent avec l'environnement dans lequel leur organisation fonctionne.</p> <p>En 2008, les conseillers de la Cellule Prévention & Sécurité Sociétale ont suivi la formation et/ou les recyclages suivants :</p> <p>Formation Cours 1000-2000 + Corporate Security Service :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nom</th> <th>Grade/fonction</th> <th>Dates de formation</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Florence Detaille</td> <td>Conseiller</td> <td>07/10 – 08/10 – 13/10 – 15/10 – 6/11 – 7/11</td> </tr> <tr> <td>Evi Meirsmann</td> <td>Conseiller</td> <td>08/10 – 14/10 – 5/11 – 06/11 – 12/11 – 13/11</td> </tr> <tr> <td>Hélène Hoven</td> <td>Conseiller</td> <td>07/10 – 08/10 – 13/10 – 15/10 – 6/11 – 7/11</td> </tr> <tr> <td>Annelies Sonval</td> <td>Conseiller</td> <td>08/10 – 14/10 – 5/11 – 06/11 – 12/11 – 13/11</td> </tr> <tr> <td>Hanne-Lore Van Hulle</td> <td>Conseiller</td> <td>08/10 – 14/10 – 5/11 – 06/11 – 12/11 – 13/11</td> </tr> <tr> <td>Megan Zangerle</td> <td>Conseiller</td> <td>07/10 – 08/10 – 13/10 – 15/10 – 6/11 – 7/11</td> </tr> </tbody> </table>			Nom	Grade/fonction	Dates de formation	Florence Detaille	Conseiller	07/10 – 08/10 – 13/10 – 15/10 – 6/11 – 7/11	Evi Meirsmann	Conseiller	08/10 – 14/10 – 5/11 – 06/11 – 12/11 – 13/11	Hélène Hoven	Conseiller	07/10 – 08/10 – 13/10 – 15/10 – 6/11 – 7/11	Annelies Sonval	Conseiller	08/10 – 14/10 – 5/11 – 06/11 – 12/11 – 13/11	Hanne-Lore Van Hulle	Conseiller	08/10 – 14/10 – 5/11 – 06/11 – 12/11 – 13/11	Megan Zangerle	Conseiller	07/10 – 08/10 – 13/10 – 15/10 – 6/11 – 7/11
Nom	Grade/fonction	Dates de formation																					
Florence Detaille	Conseiller	07/10 – 08/10 – 13/10 – 15/10 – 6/11 – 7/11																					
Evi Meirsmann	Conseiller	08/10 – 14/10 – 5/11 – 06/11 – 12/11 – 13/11																					
Hélène Hoven	Conseiller	07/10 – 08/10 – 13/10 – 15/10 – 6/11 – 7/11																					
Annelies Sonval	Conseiller	08/10 – 14/10 – 5/11 – 06/11 – 12/11 – 13/11																					
Hanne-Lore Van Hulle	Conseiller	08/10 – 14/10 – 5/11 – 06/11 – 12/11 – 13/11																					
Megan Zangerle	Conseiller	07/10 – 08/10 – 13/10 – 15/10 – 6/11 – 7/11																					
OBJECTIF GENERAL																							
Création et organisation d'une Cellule Prévention & Sécurité Sociétale au sein du CSS.																							
RESULTATS A ESCOMPTER	INDICATEURS																						
Bonne connaissance de l'organisation et de son environnement	Nombre de formations significatives suivies																						
DATE DE DEBUT	DATE DE FIN																						
01/09/2008																							
OBJECTIFS 2009																							
En 2009, d'autres formations seront prévues en fonction des besoins des collaborateurs, d'une part, et du service, d'autre part.																							

Mission 1	"Le CSS recrutera des fonctionnaires de prévention qui auront la charge à temps plein de cette problématique sur le plan national et régional"	
Source :	Contrat de gestion Etat – SNCB-Holding 2008-2012 – Art. 25	
Projet SOV 1-3	Développement de l'organisation	
Sous-projet SOV 1-3	Vision – Mission - Valeurs	
DESCRIPTION		
<i>"La vision sans action est une rêverie. L'action sans vision est un cauchemar."</i>		
<p>Etant donné que la Cellule a entamé ses activités essentiellement avec de nouveaux collaborateurs, il était indispensable dans un premier temps de réfléchir conjointement à la façon dont nous allions travailler de manière orientée objectifs et résultats. Dès lors, nous nous sommes fixé un objectif à long terme (la vision), avons défini notre raison d'être dans une mission et fixé les valeurs qui constituent le fil conducteur dans la réflexion et les actes des conseillers de la Cellule.</p>		
<p style="text-align: center;"><u>Mission</u></p> <p>Notre objectif principal est d'optimiser la qualité de vie et la sécurité de l'environnement ferroviaire. A cette fin, nous devons ramener l'insécurité et le sentiment d'insécurité à un niveau acceptable afin de contribuer à la satisfaction maximale du citoyen dans la société.</p>		
<p style="text-align: center;"><u>Vision</u></p> <p>Pour assurer notre mission, nous travaillons de manière intégrale et intégrée, en plaçant la collaboration avec les partenaires internes et externes, ainsi qu'une bonne visualisation et analyse, au centre de nos préoccupations. Et ce aussi bien au niveau territorial / national que de manière axée sur les phénomènes / spécialisée.</p>		
<p style="text-align: center;"><u>Valeurs</u></p> <p>Avec une équipe enthousiaste et motivée, nous visons, sur la base d'une politique de prévention ciblée, le renforcement de la sécurité objective et des sentiments de sécurité subjectifs des clients et du personnel dans les gares, les trains et aux abords des gares. Pour garantir le succès et la qualité de notre mission, il est primordial que tous les membres de notre équipe pensent et agissent dans le même sens. Cela passe inévitablement par une étroite collaboration et une bonne structure de concertation. Les valeurs que nous postulons en tant que Cellule, et qui font office de fil conducteur dans nos actes et nos réflexions, sont : flexibilité, ouverture d'esprit, coordination, collaboration, qualité, uniformité, efficacité, spécialisation, indépendance, communication, transparence.</p>		
OBJECTIF GENERAL		
"Lead to superior performance" via un développement de l'organisation bien conçu et de qualité		
RESULTATS A ESCOMPTER	INDICATEURS	
"superior performance"	L'existence d'une définition de la mission ("mission statement") pour la Cellule Prévention & Sécurité Sociétale	
DATE DE DEBUT	DATE DE FIN	
01/09/2008	31/12/2008	
OBJECTIFS 2009		
Adaptation de cette définition de la mission au fonctionnement et aux activités de la Cellule.		

Mission 1	“Le CSS recrutera des fonctionnaires de prévention qui auront la charge à temps plein de cette problématique sur le plan national et régional”														
Source :	Contrat de gestion Etat – SNCB-Holding 2008-2012 – Art. 25														
Projet SOV 1-3	Développement de l'organisation														
Sous-projet SOC 1-3	Stratégie														
DESCRIPTION															
<p>La formulation de notre mission et de notre vision était une première étape et une bonne occasion de réfléchir à la manière de mettre en oeuvre les missions fixées dans le Contrat de gestion et le Plan stratégique, et à la manière d'organiser notre Cellule à cette fin.</p> <p>Les missions de la Cellule portent sur deux domaines : 'Prévention' et 'Sécurité Sociétale'. Au sein du domaine 'Prévention', la Cellule développerait des projets de prévention au niveau national autour d'un certain nombre de phénomènes. En ce qui concerne le domaine 'Sécurité Sociétale', l'accent sera mis sur la collaboration locale avec des partenaires à l'intérieur de tous les maillons de la chaîne de sécurité. C'est la raison pour laquelle nous avons procédé à une répartition tant 'territoriale' (action locale axée sur la zone) que 'matérielle' (axée sur les phénomènes).</p> <p>1. Action locale axée sur la zone</p> <p>Chaque conseiller se voit attribuer une zone dans laquelle il conclut des accords de collaboration avec les partenaires locaux. Localement, ce sont eux les partenaires et les interlocuteurs pour tous les acteurs de la chaîne de sécurité et en ce qui concerne la gare et le quartier de la gare. Avec les zones de police locale, ils concluent des partenariats en vue d'une collaboration plus efficace et plus transparente.</p> <p>Lors de la délimitation des champs d'action, il a été tenu compte de l'organisation territoriale du groupe SNCB, notamment les districts, et de l'organisation des partenaires externes : la province, les 27 arrondissements judiciaires et les zones de police. Voici un récapitulatif des conseillers et de leur champ d'action :</p> <table border="0"> <tr> <td>Nom</td> <td>Zone (arrondissement judiciaire)</td> </tr> <tr> <td>Florence Detaille</td> <td><i>Liège, Huy, Eupen, Verviers, Namur, Dinant, Arlon, Marche-en-Famenne, Neufchâteau</i></td> </tr> <tr> <td>Evi Meirsman</td> <td><i>Malines, Termonde (partie), Audenaerde, Région de Bruxelles-Capitale (Beersel, Hoeilaart, Hal & Leeuw-Saint-Pierre)</i></td> </tr> <tr> <td>Hélène Hoven</td> <td><i>Charleroi, Mos, Tournai</i></td> </tr> <tr> <td>Annelies Sonval</td> <td><i>Louvain, Anvers, Turnhout, Hasselt et Tongres</i></td> </tr> <tr> <td>Hanne-Lore Van Hulle</td> <td><i>Bruges, Gand, Ypres, Furnes, Courtrai, Termonde (partie)</i></td> </tr> <tr> <td>Megan Zangerle</td> <td><i>Région de Bruxelles-Capitale, Nivelles</i></td> </tr> </table>		Nom	Zone (arrondissement judiciaire)	Florence Detaille	<i>Liège, Huy, Eupen, Verviers, Namur, Dinant, Arlon, Marche-en-Famenne, Neufchâteau</i>	Evi Meirsman	<i>Malines, Termonde (partie), Audenaerde, Région de Bruxelles-Capitale (Beersel, Hoeilaart, Hal & Leeuw-Saint-Pierre)</i>	Hélène Hoven	<i>Charleroi, Mos, Tournai</i>	Annelies Sonval	<i>Louvain, Anvers, Turnhout, Hasselt et Tongres</i>	Hanne-Lore Van Hulle	<i>Bruges, Gand, Ypres, Furnes, Courtrai, Termonde (partie)</i>	Megan Zangerle	<i>Région de Bruxelles-Capitale, Nivelles</i>
Nom	Zone (arrondissement judiciaire)														
Florence Detaille	<i>Liège, Huy, Eupen, Verviers, Namur, Dinant, Arlon, Marche-en-Famenne, Neufchâteau</i>														
Evi Meirsman	<i>Malines, Termonde (partie), Audenaerde, Région de Bruxelles-Capitale (Beersel, Hoeilaart, Hal & Leeuw-Saint-Pierre)</i>														
Hélène Hoven	<i>Charleroi, Mos, Tournai</i>														
Annelies Sonval	<i>Louvain, Anvers, Turnhout, Hasselt et Tongres</i>														
Hanne-Lore Van Hulle	<i>Bruges, Gand, Ypres, Furnes, Courtrai, Termonde (partie)</i>														
Megan Zangerle	<i>Région de Bruxelles-Capitale, Nivelles</i>														

2. Action nationale – axée sur les phénomènes

A ce niveau, nous développerons surtout le maillon 'prévention' dans la chaîne de sécurité. Nous procéderons comme suit : chaque conseiller gèrera un dossier dans lequel il effectuera une analyse des phénomènes, fixera les objectifs et priorités et, enfin, formulera une approche. De plus, nous ébaucherons aussi des projets de prévention sur le plan national.

Nom	Phénomène
Florence Detaille	<i>Phénomène en rapport avec les chemins de fer : circulation illégale, suicide, phénomènes nouveaux tels que trainsurfing, trainhopping, ...</i>
Evi Meirsmann	<i>Groupe cible jeunes/écoliers</i>
Hélène Hoven	<i>Agression</i>
Annelies Sonval	<i>Vandalisme et graffiti</i>
Hanne-Lore Van Hulle	<i>Vol à la tire, vol de vélos, vol dans des véhicules</i>
Megan Zangerle	<i>Personnes en errance : illégaux, sans-abris et sans domicile fixe, ...</i>

OBJECTIF GENERAL

"Lead to superior performance" via un développement de l'organisation bien conçu et de qualité

RESULTATS A ESCOMPTER

La réalisation d'une répartition territoriale et matérielle entre les six conseillers de la Cellule

INDICATEURS

- L'existence d'une répartition 'territoriale' et 'matérielle' entre les conseillers de la Cellule

DATE DE DEBUT

01/09/2008

DATE DE FIN

31/12/2008

OBJECTIFS 2009

Adaptation de cette définition de la mission au fonctionnement et aux activités de la Cellule.

Mission 1	"Le CSS recrutera des fonctionnaires de prévention qui auront la charge à temps plein de cette problématique sur le plan national et régional"				
Source :	Contrat de gestion Etat – SNCB-Holding 2008-2012 – Art. 25				
Projet SOV 1-4	Networking – Benchmarking				
Sous-projet SOV 1-4					
DESCRIPTION					
<i>"Qui connaît son ennemi comme il se connaît, en cent combats ne sera point défait".</i> (Sun Tza : général chinois).					
Dans cette rubrique, vous trouverez un aperçu des colloques, journées d'étude et autres activités similaires auxquels les conseillers de la Cellule ont participé.					
Activité	Organisateur	Lieu	Conseiller(s)	Date	
Focus sur la Sécurité Sociale	Pinpoint	La Haye	G. Symons	11/09/2008	
Gestion des espaces publics	Centrum Politiestudies	Malines	G. Symons	19/09/2008	
Présentation Moniteur de sécurité De Lijn De Lijn		Anvers	E. Meirsmen G. Symons H-L Van Hulle M. Zangerle E. Meirsmen A.Sonval	24/11/2008	
OBJECTIF GENERAL					
Comparer – analyser – améliorer : "Lead to superior performance"					
RESULTATS A ESCOMPTER "superior performance"	INDICATEURS Nombre d'activités				
DATE DE DEBUT 01/09/2008	DATE DE FIN				
OBJECTIFS 2009					
Extension de ce projet					

Mission 2	"Le développement de partenariats profitant à la sécurité"
Source :	Contrat de gestion Etat – SNCB-Holding 2008-2012 – Art. 25 – Plan stratégique CSS
Projet SOV 2-1	Partenariats locaux
Sous-projet SOV 2-1	Stratégie
DESCRIPTION	
<p>Avant le lancement de la Cellule au 01/09/2008, le CSS de la SNCB-Holding avait signé cinq protocoles d'accord avec les villes et communes suivantes : Turnhout, Vilvorde, Peruwelz, Huy et Verviers. Dans le cadre d'une approche plus intégrale et intégrée, nous avons décidé de redéfinir ces accords, tant sur le fond que sur la forme et sur le plan stratégique également. Une bonne politique de sécurité intégrale et intégrée doit satisfaire à un certain nombre de conditions-cadres : intervention dans tous les maillons de la chaîne de sécurité, partenariat, politique à facettes, travail en régie, actions axées sur les problèmes et contrôle.</p> <p>Dans notre projet de partenariat "nouvelle formule", nous avons tenté de tenir compte de ces conditions-cadres.</p> <p>Dans le cadre de notre approche modernisée, nous avons trouvé que le terme "accord de collaboration" était plus approprié que le terme "protocole d'accord" qui nous paraissait désuet, formaliste et trop contraignant.</p> <p>Le partenariat relatif à la sécurité dans et aux abords des gares est formalisé et légitimé par le biais d'un accord de collaboration. Ces accords de collaboration constituent la base de la collaboration avec les partenaires au niveau local. Un accord de collaboration vise la réalisation des objectifs stratégiques, à savoir le renforcement de la sécurité, l'amélioration de la qualité de vie et l'augmentation du sentiment de sécurité dans les gares et aux abords des gares.</p> <p>La mise en place d'un accord de collaboration se déroule suivant plusieurs phases. Il y a tout d'abord une réunion exploratoire entre le conseiller et les personnalités-clés telles que le bourgmestre et le chef de corps, au cours de laquelle une collaboration est proposée. Après une réunion d'orientation (concertation) avec tous les partenaires, une déclaration d'intention est signée. Cette déclaration d'intention fixe la méthode de collaboration en matière de sécurité aux abords de la gare. Elle légitime l'accord de collaboration, énumère les conditions, mentionne qui sont les partenaires, quel est leur point de vue et de quelle manière ils sont susceptibles d'apporter une contribution. Une approche intégrale et intégrée requiert une collaboration avec différents partenaires. Au sein de chaque ville/commune, il est examiné qui est invité à prendre part à la collaboration. Tous les partenaires sont repris dans l'accord de collaboration.</p> <p>Les partenaires qui signent la déclaration d'intention sont, d'une part, les partenaires structurels et, d'autre part, les partenaires thématiques. Pour chaque accord de collaboration "abords de gare" conclu en Belgique, les partenaires structurels sont toujours les mêmes acteurs, à savoir le bourgmestre, le chef de corps de la police locale, le directeur-coordonateur de la police fédérale, le procureur du Roi et le chef de service du CSS. De plus, des partenaires thématiques, tels que la direction d'hôpitaux psychiatriques, les autres sociétés de transport en commun, la police des chemins de fer, etc., peuvent aussi signer la déclaration d'intention. L'identité des partenaires thématiques impliqués dans l'accord de collaboration dépend de la problématique locale et est discutée avec les partenaires structurels.</p> <p>Après la signature de la déclaration d'intention, tous les partenaires échangent des données concernant les abords de la gare. Cela permet de disposer d'informations considérées sous des angles différents et de dresser une analyse lors de laquelle les problèmes sont examinés à partir de plusieurs perspectives. Cette analyse de la sécurité locale donne une image des faits de criminalité, des nuisances et de la qualité de vie aux abords de la gare. De plus, l'analyse nous permet de déterminer les risques et lieux à risques liés aux abords de la gare. Sur la base de cette</p>	

analyse, l'on décide d'établir un plan de maintien ou un plan d'action intégral.

Il est opté en faveur d'un **plan de maintien** s'il n'est pas question d'un problème général d'insécurité et/ou si un certain nombre de problèmes mineurs, temporaires et/ou liés au temps ont été signalés aux abords de la gare. Pour éviter l'escalade de ces problèmes, ainsi que des nuisances plus importantes et une diminution de la qualité de vie, les partenaires établissent un plan de maintien. A cet égard, les partenaires formulent des mesures en vue de maîtriser la situation générale aux abords de la gare. De plus, des points d'action spécifiques sont élaborés afin d'aborder les problèmes temporaires et/ou liés au temps.

Les partenaires établissent un **plan d'action intégral** s'il est question d'un problème général d'insécurité. Ce plan contient toutes les mesures nécessaires pour aborder les problèmes mis en évidence par l'analyse. Ces problèmes sont plus importants, plus longs, de nature structurelle et engendrent de nombreuses nuisances. Ils rendent les abords de la gare moins agréables, et les clients et riverains ne s'y sentent pas en sécurité. Un plan d'action intégral requiert une collaboration intensive et des mesures radicales, et vise à renforcer la qualité de vie aux abords de la gare.

Dans une phase ultérieure, le plan de maintien ou le plan d'action intégral est mis en oeuvre sur le terrain. Les partenaires fixent ensemble la transposition des objectifs stratégiques en objectifs opérationnels et actions concrètes.

Chaque année, la mise en oeuvre de l'accord de collaboration est évaluée. Cela requiert une nouvelle analyse des rapports, infractions, constats et appels auprès de chaque partenaire. Le plan de maintien ou plan d'action intégral peut être actualisé et adapté aux nouveaux besoins. A l'issue de l'évaluation, les partenaires déterminent s'ils poursuivent le plan choisi ou passent à l'autre plan.

OBJECTIF GENERAL

Renforcer la sécurité & améliorer la qualité de vie dans les gares et aux abords des gares via une collaboration avec les partenaires locaux concernés.

RESULTATS A ESCOMPTER

- La réalisation d'un modèle de collaboration

INDICATEURS

- L'existence d'un modèle de collaboration élaboré

DATE DE DEBUT

01/09/2008

DATE DE FIN

OBJECTIFS 2009

- Interpellation de partenaires locaux avec une proposition de collaboration;
- Rédaction d'un texte et d'une déclaration d'intention;
- Etablissement d'un modèle de plan de maintien et d'un plan d'action intégral;
- Proposition d'un modèle de collaboration aux partenaires concernés;
- Signature d'accords de collaboration avec 30 villes et communes d'ici fin 2009

Mission 2	"Le développement de partenariats profitant à la sécurité"	
Source :	Contrat de gestion Etat – SNCB-Holding 2008-2012 – Art. 25 – Plan stratégique CSS	
Projet SOV 2-2	Accords de collaboration internationaux	
Sous-projet SOV 2-2	Charte européenne 'Solidarité sociale'	
DESCRIPTION		
<p>Le 29 octobre 2008, un contrat de collaboration concernant la problématique des personnes en errance a été signé à Rome entre la SNCB-Holding (Belgique), la SNCF (France), les FS (Italie) et les CFL (Luxembourg). Les partenaires signataires s'engagent, en ce qui concerne la problématique de la présence de 'personnes en errance' dans les gares, à développer des 'initiatives sociales' en collaboration avec les partenaires locaux concernés.</p> <p>La charte a été signée par M. Hendrik Vanderkimpen, chef de service du CSS qui, tout comme le coordinateur de la Cellule, M. Gunther Symons, fait partie du comité de direction (CODIR) qui a été créé au sein de la Charte. La Cellule assurera désormais le suivi de la Charte.</p>		
OBJECTIF GENERAL		
Renforcement de la sécurité & amélioration de la qualité de vie dans les gares et aux abords des gares.		
RESULTATS A ESCOMPTER	INDICATEURS	
L'existence d'accords de collaboration en matière de prévention et de sécurité sociale avec des partenaires étrangers.	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre d'accords de collaboration avec des partenaires étrangers; - Nombre de projets qui découlent des accords et sont réalisés au niveau national 	
DATE DE DEBUT	DATE DE FIN	
01/10/2008		
OBJECTIFS 2009		
<ul style="list-style-type: none"> - Opérationnalisation des accords existants; - Recherche de nouveaux partenaires pour les accords existants; - Pour chaque phénomène traité par la Cellule, examen de la nécessité d'accords transfrontaliers. 		

Mission 2	"Le développement de partenariats profitant à la sécurité"
Source :	Contrat de gestion Etat – SNCB-Holding 2008-2012 – Art. 25 – Plan stratégique CSS
Projet SOV 2-3	Partenaires stratégiques
Sous-projet SOV 2-3	
DESCRIPTION	
<p>Les partenaires stratégiques sont des partenaires qui contribuent en fait indirectement à la réalisation de nos objectifs principaux, à savoir la garantie de la sécurité du personnel et des voyageurs. Ce type de partenariat n'est pas toujours formalisé par le biais d'un protocole d'accord, d'une convention ou d'un accord de collaboration, et n'est pas non plus nécessairement structuré.</p> <p>Dans un premier temps, nous classons ces 'partenaires stratégiques' dans trois grands groupes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - partenaires internes (au sein du CSS : Opérations, Security Management, ...); - partenaires intra-Groupe SNCB (au sein de la SNCB-Holding (Stations, directeurs de district, ...), d'Infrabel (Cellule Suicide sur les voies, ...) et de la SNCB (managers de région, Cellule Post-Agression, ...)); - partenaires extérieurs (SPF Intérieur, AVCB, provinces, De Lijn, STIB, TEC, services de prévention, ...) → tous les partenaires 'externes' possibles, à l'exception de ceux qui sont impliqués dans le cadre de notre collaboration locale. <p>Vous trouverez ci-après un récapitulatif des partenaires que nous avons rencontrés en 2008 afin de présenter notre Cellule et de discuter d'une éventuelle collaboration.</p> <p><u>Partenaires internes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 27/10/2008: réunion CSS; - 3/12/2008: réunion Cellule Security Management <p><u>Intra Groupe SNCB</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 21/10/2008 et 15/12/2008 : réunion de district District NO (responsables Groupe SNCB au niveau du district). <p><u>Partenaires extérieurs</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 12/11/2008: Commission provinciale de Prévention de la Criminalité Flandre Occidentale; - 2/12/2008: Police locale Tirlémont, présentation de la Cellule lors de la formation permanente; - 18/12/2008: SPF Intérieur – Service Politique de Sécurité Intégrale Locale : rencontre entre la Cellule et l'ensemble de la direction SLIV du SPF Intérieur; - 22/12/2008: Concertation avec le Chef de corps de l'arrondissement judiciaire de Termonde. 	
OBJECTIF GENERAL	
Renforcement de la sécurité & amélioration de la qualité de vie dans les gares et aux abords des gares.	
RESULTATS A ESCOMPTER	INDICATEURS
L'existence d'une collaboration non formalisée dans le domaine de la prévention et de la sécurité sociale avec divers partenaires.	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de partenaires stratégiques; - Nombre de rencontres/an.
DATE DE DEBUT	DATE DE FIN
01/10/2008	
OBJECTIFS 2009	
<ul style="list-style-type: none"> - Poursuite de l'extension du réseau; - Continuation des partenariats existants. 	

Mission 3	"La rédaction et le suivi d'un plan de prévention national"
Source :	Plan Stratégique CSS
Projet SOV 3-1	Prévention
Sous-projet SOV 3-1	Stratégie
DESCRIPTION	
<p>Dans un sous-projet précédent, nous avons décrit la manière dont nous avons donné corps au projet 'accords de collaboration locaux'. Dans ce sous-projet, nous décrivons le cadre dans lequel nous exécuterons notre seconde mission principale, à savoir la Prévention.</p>	
<p>1. La prévention comme élément essentiel de la chaîne de sécurité</p> <p>Outre la répression, la prévention est clairement un élément essentiel de la politique de sécurité. L'enjeu de la prévention est de réduire le recours aux moyens pénaux et de diminuer ainsi la pression sur la chaîne pénale. Pour faire de la prévention un élément explicite de la chaîne de sécurité, la Cellule Prévention et Sécurité Sociétale soulignera les possibilités dont disposent nos partenaires à cette fin sur leur propre terrain stratégique.</p> <p>De plus, la prévention relève de la responsabilité de l'ensemble de la société, et non pas des autorités uniquement. La Cellule Prévention et Sécurité Sociétale aidera et incitera les villes et communes, les partenaires au sein du Groupe SNCB et les organisations sociales à prendre des mesures préventives.</p>	
<p>2. Types de prévention</p> <p>Par ce contexte théorique, nous voulons démontrer que lorsque l'on fait de la prévention, il faut tenir compte du fait qu'il existe plusieurs types de prévention, chacune avec son propre angle de vue et sa propre approche. Certaines stratégies de prévention donneront plus rapidement des résultats que d'autres. Toutefois, il est primordial d'employer toutes les stratégies et de ne pas se concentrer uniquement sur celles qui offrent des résultats rapidement, étant donné qu'elles sont souvent de nature temporaire.</p> <p>Types de prévention :</p> <ul style="list-style-type: none"> - prévention axée sur le groupe cible; - prévention axée sur l'objectif; - prévention axée sur les processus à influencer. 	
<p>3. La roue de prévention</p> <p>La roue de prévention est à la base de l'établissement et de la mise en oeuvre d'une politique de prévention. La roue de prévention permet de recenser tous les facteurs liés à la prévention, ce qui est essentiel pour la réalisation d'une sécurité objective et subjective.</p> <p>La roue de prévention est constituée de quatre éléments principaux. Ces éléments sont indissociables les uns des autres. Si l'on travaille sur tous ces plans, l'on sera en mesure de mener une politique de prévention intégrale et intégrée. Les quatre éléments principaux sont : la stratégie de sécurisation, l'organisation de la sécurisation, les équipements et la culture de sécurisation.</p>	

La roue de prévention



4. Nos objectifs

- Elargissement du savoir-faire;
- Visualisation;
- Définition d'une stratégie sur la base de l'analyse des résultats;
- Développement des instruments;
- Développement de projets pour certains groupes cibles;
- Collaboration avec des partenaires internes et externes de manière intégrale et intégrée;
- Implémentation de projets nationaux au niveau local.

OBJECTIF GENERAL

Mise en place, promotion et gestion d'une politique de prévention intégrale et intégrée

RESULTATS A ESCOMPTER

- La réalisation d'un cadre stratégique pour la prévention

INDICATEURS

- L'existence d'un cadre stratégique pour la prévention

DATE DE DEBUT

01/09/2008

DATE DE FIN

OBJECTIFS 2009

- Enrichissement de la politique de prévention;
- Elaboration de projets de prévention concrets

Mission 3	"La rédaction et le suivi d'un plan de prévention national"	
Source :	Plan Stratégique CSS	
Projet SOV 3-1	Prévention	
Sous-projet SOV 3-1	Rédaction d'un plan stratégique prévention	
DESCRIPTION		
<p>Un premier projet de plan stratégique prévention & sécurité sociétale a été proposé par la Cellule en 2008. Ce plan stratégique esquisse la manière dont nous mettrons en oeuvre les missions fixées dans le Contrat de gestion et organiserons la Cellule à cette fin.</p> <p>En 2009, sur la base de ce plan stratégique, un plan de prévention national sera établi, comme prévu dans le Plan Stratégique du CSS.</p>		
OBJECTIF GENERAL		
Mise en place, promotion et gestion d'une politique de prévention intégrale et intégrée		
RESULTATS A ESCOMPTER	INDICATEURS	
- La réalisation d'un plan stratégique Prévention et Sécurité Sociétale	- L'existence d'un plan stratégique Prévention et Sécurité Sociétale	
DATE DE DEBUT	DATE DE FIN	
01/09/2008	31/12/2008	
OBJECTIFS 2009		
<ul style="list-style-type: none"> - Mise à jour du plan stratégique sur la base de nouvelles informations et d'expériences; - Elaboration d'un plan de prévention national. 		

Mission		Source	Projet		Sous-projet	Début	Situation au 31/12/2008
1	Le CSS engagera des fonctionnaires de prévention ...	CG art. 25	SOV1-1	Recrutement de fonctionnaires de prévention		2008	Terminé
			SOV1-2	Formation & Perfectionnement		2008	En cours
			SOV1-3	Développement de l'organisation	Vision – Mission - Valeurs	2008	Terminé
					Stratégie	2008	Terminé
SOV1-4	Networking - Benchmarking		2008	En cours			
2	Le développement de partenariats	CG art. 25 & PS	SOV2-1	Partenariats locaux	Stratégie	2008	En cours
			SOV2-2	Accords de collaboration internationaux	Charte européenne 'Solidarité sociale'	2008	En cours
			SOV2-3	Partenaires stratégiques		2008	En cours
3	Rédaction & suivi du plan de prévention	PS	SOV3-1	Prévention	Stratégie	2008	Terminé
					Rédaction plan stratégique	2008	En cours
4	Etablissement d'un plan d'action relatif aux sentiments d'insécurité	CG art. 21 & PS	SOV4-1			2009	A entreprendre
5	Etablissement Plan annuel Prévention	CG art. 25	SOV5-1				
6	Coordination & implémentation du plan de prévention au niveau régional et local	PS	SOV6-1			2009	A entreprendre
7	Mise en oeuvre de projets communs	CG art. 25	SOV7-1			2009	A entreprendre
8	Réalisation d'une enquête annuelle "sentiment de sécurité"	CG art. 23	SOV8-1			2009	A entreprendre
9	Campagne de prévention & de courtoisie	CG art. 26	SOV9-1			2009	A entreprendre
10	Intégration de la problématique de sécurité transports commun dans les plans zonaux de sécurité	CG art. 25	SOV10-1			2009	A entreprendre
11	Approche de la problématique de sécurité transports en commun dans le cadre de la stratégie des grandes villes et de contrats de prévention et de sécurité	CG art.25 & PS	SOV11-1			2009	A entreprendre
12	Réalisation d'analyses de phénomènes	PS	SOV12-1			2009	A entreprendre