

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



SNCF VOYAGEURS
COMMUNIQUÉ – SAINT-DENIS, LE 04 NOVEMBRE 2022

« VOUS TROUVEZ ÇA VIOLENT ? NOUS AUSSI. » : SNCF VOYAGEURS APPELLE AU RESPECT ENVERS SES AGENTS

SNCF Voyageurs lance une campagne choc inédite pour appeler au respect dans les trains et en gare, alors que ses agents sont victimes en moyenne de 14 actes de violences verbales ou physiques chaque jour.

En 2021, ils ont ainsi subi 5 330 actes de violence verbales ou physiques (injures, outrages, menaces, violences physiques, ...), soit 14 actes chaque jour, dont 900 ont donné lieu à une déclaration d'accident de travail (avec ou sans arrêt de travail). Plus inquiétant, à mi-année, ce phénomène est à date en 2022 en hausse de 9% par rapport à 2021.

« Les violences verbales ou physiques envers nos agents en relation avec les clients sont un véritable fléau. Elles touchent tout le monde : hommes ou femmes, dans toutes les régions, dans les trains comme dans les espaces de vente ou en ligne. Chaque dérapage, chaque insulte, chaque violence est un outrage de trop que nous ne pouvons pas accepter », indiquent Patrick Auvrèle, Directeur Sécurité de SNCF Voyageurs et Valérie Boismartel, Responsable de la Sûreté.

SNCF Voyageurs prend ce défi très au sérieux et met en œuvre une série d'actions concrètes pour les prévenir et y remédier :

- Tous les agents et managers sont systématiquement formés aux enjeux de sûreté est systématiquement intégrée à la formation de tous les agents et managers, pour leur apprendre à prévenir ces situations et savoir les gérer au mieux en se protégeant, ou pour accompagner les salariés victimes.
- Chaque agent en relation avec les clients est équipé d'une application d'alerte en cas d'extrême urgence, disposant ainsi d'un moyen d'alerte selon plusieurs modes de déclenchement et en toute discrétion.
- Des caméras piétons sont en cours de déploiement auprès de tout agent assermenté et volontaire. Après une phase d'expérimentation réussie menée en 2020 et 2021, ce sont plus de 1 800 caméras qui sont déployées, avec une intensification à venir en 2023. Les agents qui l'utilisent et les clients soulignent qu'au-delà de l'effet dissuasif lié au simple port de la caméra, le déclenchement d'un enregistrement permet d'apaiser la grande majorité des situations et de revenir à des échanges plus sereins et à un voyage apaisé. Par ailleurs, en cas de dépôt de plainte, l'enregistrement permet d'identifier les auteurs du fait et de faciliter l'enquête de police.
- D'autres actions sont menées pour renforcer l'analyse de ces violences et le partage d'informations et d'initiatives : organisation de forums Sûreté régulièrement sur tout le territoire pour partager ces enjeux avec les agents, réalisation de diagnostics sûreté sur certains sites prioritaires en lien avec les acteurs locaux (mairies, associations, préfectures, etc.) et sociaux ; systématisation des retours d'expérience internes pour améliorer le dispositif.

Les outrages aux agents sont passibles d'une peine de 6 mois d'emprisonnement et de 7 500€ d'amende.

UNE CAMPAGNE POUR INTERPELLER, DÉNONCER, ET PRÉVENIR

La campagne présentée ce jour s'inscrit dans cette mobilisation générale. Avec un message simple et « choc », elle a pour triple objectif : interpellé sur ce phénomène, dénoncer la gravité de ces violences et prévenir des sanctions encourues. C'est à la fois un témoignage de solidarité envers les agents qui sont confrontés à ces actes et un appel à tous à se respecter.

« Notre choix a été d'aller à l'essentiel avec une campagne qui parle vrai en s'appuyant sur des violences verbales réellement subies par nos agents, et en utilisant ainsi l'effet miroir de la violence vécue pour sensibiliser », indique Olivier Reinsbach, Directeur de la Communication de SNCF Voyageurs. Elle a été élaborée en recueillant les avis et témoignages d'une quarantaine d'agents en relation avec les clients.

Le dispositif conçu par l'agence ROSA PARIS repose sur une diffusion sur les affichages digitaux dans les principales grandes gares et sur les réseaux sociaux afin d'interpeller et sensibiliser chacun sur ce fléau.

« ME FAIS PAS CH*, C***** »**
Adressé à un membre des équipes SNCF VOYAGEURS

VOUS TROUVEZ ÇA VIOLENT ? NOUS AUSSI. EN GARE ET À BORD DES TRAINS, RESPECTONS-NOUS.

ARTL2242-7du code des transports : un outrage à l'égard d'un agent est puni de 6 mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende.

« TON TAF C'EST DE LA M** ! »**
Adressé à un membre des équipes SNCF VOYAGEURS

VOUS TROUVEZ ÇA VIOLENT ? NOUS AUSSI. EN GARE ET À BORD DES TRAINS, RESPECTONS-NOUS.

ARTL2242-7du code des transports : un outrage à l'égard d'un agent est puni de 6 mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende.

« ON VA SE REVOIR, F* D* **** »**
Adressé à un membre des équipes SNCF VOYAGEURS

VOUS TROUVEZ ÇA VIOLENT ? NOUS AUSSI. EN GARE ET À BORD DES TRAINS, RESPECTONS-NOUS.

ARTL2242-7du code des transports : un outrage à l'égard d'un agent est puni de 6 mois d'emprisonnement et de 7 500 € d'amende.

CREDITS CAMPAGNE :

SNCF VOYAGEURS

Patric AUVRELE : Directeur Sécurité Voyageurs

Valérie BOISMARTEL : Responsable de la Sureté SNCF Voyageurs

Olivier REINSBACH : Directeur de la Communication SNCF voyageurs

Béatrice GODINEAU : Directrice de la marque et de la prospective SNCF Voyageurs

Lisa MANGIN : Cheffe de campagne SNCF Voyageurs
François VOGEL : Directeur du digital SNCF Voyageurs

AGENCE ROSA PARIS

Co-fondateurs : Jean-Patrick Chiquiar, Gilles Fichteberg et Jean-François Sacco

Vice-présidente : Delphine Drutel

Directeur conseil : Camille Courant

Chef de publicité : Briac Mauny

Social media : Julie Gueulet

Directeurs de création : Julien Saurin, Nicolas Gadesaude

Créatifs : William Verdel & Sebastien Mertens

À propos de SNCF Voyageurs

SNCF Voyageurs est la société du groupe SNCF dédiée au transport ferroviaire de voyageurs. Elle propose des solutions de mobilité partagée et de porte à porte afin de répondre aux besoins des voyageurs en termes d'offre, de coût, de qualité de service et de respect de l'environnement. Elle opère aussi bien pour la mobilité du quotidien que pour les longues distances, en France et en Europe, avec : Transilien en Ile-de-France ; TER dans les régions ; et TGV-Intercités (TGV INOUI, OUIGO, Intercités, Eurostar, Thalys, TGV Lyria, ...). Son agence en ligne SNCF Connect est aujourd'hui le premier site marchand français. SNCF Voyageurs transporte chaque jour environ 5 millions de voyageurs. Créée depuis le 1^{er} janvier 2020, SNCF Voyageurs est une société anonyme 100% publique, intégralement détenue par le groupe SNCF.

CONTACT PRESSE SNCF VOYAGEURS :

Aymeric Chassaing – 06 01 92 26 08 – aymeric.chassaing@sncf.fr