

SNCF Voyageurs interpelle chacun sur le fléau des atteintes et outrages envers ses agents

Le 24 juin 2024

A l'approche de la saison estivale, SNCF Voyageurs lance une campagne choc de sensibilisation à l'importance du respect dans les trains et dans les gares. Elle dénonce les atteintes et outrages envers ses agents, devenues une des premières causes d'accidentalité au travail.

« 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.

ART.L2242-7 du code des transports : un outrage à l'égard
d'un agent est puni de 6 mois d'emprisonnement
et de 7 500 € d'amende.



SNCF
VOYAGEURS

En 2023, les agents SNCF Voyageurs en contact avec les clients ont subi plus de 6 000 actes de violence verbale ou physique (injures, outrages, menaces, violences physiques, ...), soit 16 chaque jour en moyenne. 433 ont entraîné un accident du travail avec arrêt de travail, un chiffre en hausse de 8% en un an. Cette tendance préoccupante est similaire sur le premier semestre 2024.

« Les atteintes et outrages aux agents sont devenus une des premières causes d'accident du travail chez SNCF Voyageurs : c'est insupportable ! Rien ne justifie qu'on puisse s'en prendre avec violence, physiquement ou verbalement, à un agent qui ne fait que son travail. Cela touche tout le monde : hommes ou femmes, dans toutes les régions, dans les trains comme dans les espaces de vente ou en ligne », indique Patrick Auvrère, Directeur Sécurité de SNCF Voyageurs.

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

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, 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 : 2 900 caméras équipent déjà des agents, elles seront 5 500 d'ici la fin 2024. 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.
- 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.

UNE CAMPAGNE POUR INTERPELLER, DÉNONCER, ET PRÉVENIR

Avec un message simple et « choc » qui a déjà fait ses preuves lors d'une première diffusion fin 2022, cette campagne porte un 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 du réel 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.

**« TON TAF
C'EST DE LA
M**** ! »**

Adressé à un membre des
équipes SNCF VOYAGEURS

**« ON VA
SE REVOIR,
F*** DE
***** »**

Adressé à un membre des
équipes SNCF VOYAGEURS