



The Voice  
of European  
Railways

# Promotion de la sécurité et du sentiment de sécurité face à la violence de tiers dans le secteur ferroviaire européen

## Recommandations des partenaires sociaux européens du secteur ferroviaire

### 1. ORIGINE DES RECOMMANDATIONS ET OBJECTIFS DES PARTENAIRES SOCIAUX

La sécurité des salariés et des voyageurs des chemins de fer en Europe est d'une importance essentielle pour les partenaires sociaux européens et leurs entreprises et syndicats affiliés. Bien que le transport ferroviaire de voyageurs est sûr dans l'ensemble, les partenaires sociaux sont particulièrement préoccupés par la violence de tiers vis-à-vis de leurs salariés assurant le transport ferroviaire de voyageurs. Nous définissons comme violence de tiers « tout incident au cours duquel des membres du personnel sont victimes d'insultes, de menaces ou d'agressions physiques dans des circonstances liées à leur travail et impliquant une remise en cause explicite ou implicite de leur sécurité, de leur bien-être ou de leur santé »<sup>1</sup>. Les incidents liés à la violence de tiers ont des conséquences d'ordre physique, social et économique sur les salariés et les partenaires sociaux. Il peut s'agir de lésions physiques, de détresse psychique, de peur et du sentiment d'insécurité,

d'absentéisme et de comportement d'évitement, de journées de travail perdues et de congés de maladie, de licenciement, de pensions pour les salariés et d'image négative du prestataire de service en raison de retards ou d'annulations de trains et autres conséquences. Conformément au droit de l'UE et au droit national, l'obligation de protéger la santé et la sécurité du salarié dans un contexte professionnel incombe à l'employeur.<sup>2</sup> Mais les salariés doivent autant que possible se comporter de manière à protéger leur santé et leur sécurité. Les partenaires sociaux européens aspirent à mettre en place une culture d'entreprise basée sur la coopération afin de prendre des mesures permettant de prévenir la violence de tiers et de gérer les conséquences de la violence de tiers, particulièrement vis-à-vis face des employés du rail. Les partenaires sociaux européens soulignent qu'une approche commune donnera les meilleurs résultats.

<sup>1</sup> Agence européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail (OSHA) : Observatoire européen des Risques. Workplace violence and harassment: A European Picture. Luxembourg, 2010. P. 16.

<sup>2</sup> Dialogue social européen : Accord cadre sur le harcèlement et la violence au travail. 2007. P. 1.

## 2. OBJECTIFS DES RECOMMANDATIONS COMMUNES

Par le biais de ces recommandations communes, les partenaires sociaux du secteur ferroviaire européen ont pour objectif :

- d'aider leurs membres – entreprises et syndicats affiliés – à prendre les mesures qui aideront à accroître la sécurité et le sentiment de sécurité des salariés et des voyageurs face à la violence de tiers ;
- de contribuer à améliorer les conditions de travail dans le transport ferroviaire de voyageurs ;
- d'amorcer des stratégies visant à prévenir et à traiter la violence de tiers au travail via des mesures pratiques de communication, de prévention, d'intervention et de suivi.

## 3. RECOMMANDATIONS D' ACTIONS POUR LES PARTENAIRES SOCIAUX

Des mesures de communication, de prévention, d'intervention et de suivi devraient être adaptées aux différents domaines d'activités et secteurs de l'entreprise. En l'occurrence, c'est une approche globale et commune qui donnera les meilleurs résultats. Les partenaires sociaux européens recommandent par conséquent l'adoption d'une politique durable comprenant des mesures dans les domaines suivants :

### • Sensibilisation

Il est possible d'atténuer la violence de tiers en sensibilisant les employeurs, les travailleurs, les clients et les voyageurs à cette problématique. C'est pourquoi les partenaires sociaux au niveau de l'entreprise ou de la branche devraient dégager une approche commune pour s'attaquer à ce problème. Ils devraient concevoir des stratégies de communication et de prévention communes, y compris des campagnes de « tolérance zéro » et assurer un accompagnement et une formation appropriés des salariés, des mesures de prévention pour le public ainsi qu'une description des incidents à signaler. Ces descriptions devraient être formulées selon un schéma qui permette une classification des actes de violence dans une base de données informatisée.

### • Création d'une entité spécialisée

Il convient de créer, au sein des entreprises, une entité chargée d'analyser et de mettre en œuvre les mesures décidées d'un commun accord. Dans tous les cas, l'entité désignée devrait collaborer de manière étroite avec les départements de la

sécurité et des ressources humaines et les secteurs d'entreprise impactés. Les incidents liés à la violence de tiers devraient être enregistrés dans les limites de la portée de la loi en vigueur et selon les mesures adéquates, et analysés par le biais de mesures appropriées. Cette entité peut aussi être le point de contact en cas d'incidents ou de questions.

### • Compte rendu, enregistrement et analyse

Tous les incidents clairement définis comme devant être signalés (y compris les insultes et menaces), devraient être enregistrés de manière systématique et appropriée et évalués. Des mesures nécessaires devraient être élaborées et mises en œuvre. Toutes les parties prenantes devraient être informées de cette procédure. Il convient d'encourager les salariés à signaler des tous les incidents et à suggérer si possible des mesures d'amélioration.

Une typologie européenne des incidents qui doit faire l'objet d'un compte rendu aiderait à harmoniser la compréhension de la violence de tiers au niveau européen et devrait être établie.

### • Gestion de la sécurité et moyens techniques

La gestion de la sécurité allie des mesures techniques à des mesures relatives au personnel. Un facteur très important consiste en une mise à disposition, dans les trains et les gares, d'un personnel de sécurité, actif et présent, ayant reçu la formation adéquate et adaptée aux risques ferroviaires, ainsi que, selon les pays, la présence de la police. Les mesures préventives peuvent être aussi des procé-

dures et/ou installations spécifiques concernant la vente de billets, l'accès aux trains, des dispositions prises dans l'aménagement des gares, la vidéosurveillance etc. Les systèmes de vidéosurveillance peuvent permettre de prévenir, d'identifier et donc de poursuivre les auteurs d'incidents et de délits.

- **Formation et sensibilisation préventives du personnel**

La formation prépare les salariés en contact possible avec les clients et leur management aux situations de violence de tiers et leur apprend à prévenir au mieux les conséquences et à y faire face. L'entreprise doit offrir à ces salariés et à leurs dirigeants, des formations appropriées dans tous les domaines nécessaires comme la décrispation, l'identification de situations potentiellement violentes, etc.

- **Suivi**

Il faut prévoir des procédures appropriées et transparentes de soutien aux salariés victimes de violence de tiers. Selon les circonstances, ces procédures pourraient comprendre un soutien médical (y compris psychologique), juridique, pratique et/ou financier.

- **Partenariats juridiques et pour le maintien de l'ordre public**

Une coopération entre les entreprises ferroviaires, la police et les autorités améliore la capacité générale à assurer la sécurité. Les partenaires sociaux soulignent en outre qu'il est important de collaborer avec d'autres partenaires appropriés au niveau national ou local en vue d'identifier et de prévenir la violence de tiers par une approche cohérente.

- **Mise en œuvre de bonnes pratiques**

Il existe déjà des exemples de bonnes pratiques en matière de prévention, de gestion et de suivi de la violence de tiers vis-à-vis de salariés des entreprises ferroviaires en Europe. Il faut prévoir ces mesures et en valider l'application en tenant compte de la taille et du type de l'entreprise. Le guide « Promotion de la sécurité et du sentiment de sécurité face à la violence de tiers dans le secteur ferroviaire européen » comporte de bonnes pratiques en la matière.<sup>3</sup>

- **Dialogue avec le monde politique, d'autres parties prenantes et les partenaires sociaux / civil and social dialogue**

Les demandes formulées par les entreprises de transport ferroviaire, les représentants des salariés et les syndicats auprès des politiques et d'autres parties prenantes possibles devraient être portées à la connaissance des représentants politiques nationaux et européens.

- **Attribution de contrat de service public pour les services de transport ferroviaire de voyageurs**

Pour l'attribution de contrat de service public pour les services de transport ferroviaire de voyageurs, un volet sécurité des salariés et des voyageurs devrait être présenté et pris en compte lors de la procédure d'attribution de contrats.

- **Conclure un accord entre partenaires sociaux**

La conclusion d'accords entre les partenaires sociaux est jugée utile à différents niveaux (niveau de l'entreprise et/ou de la branche, etc.). Les suggestions avancées par les salariés pour améliorer des points faibles en matière de sécurité au travail devraient être analysées et, être mises à profit si elles s'avèrent faisables.

- **Évaluation régulière de l'efficacité des mesures prises**

Les partenaires sociaux européens recommandent l'évaluation régulière des mesures prises au niveau national et européen (p.ex. une fois par an). Il convient aussi de tenir compte de l'expérience et des évolutions connexes de la législation et de la technologie pour fournir de meilleures solutions. Les résultats doivent être évalués et un accord doit être dégagé sur la façon d'améliorer les mesures. Les résultats de l'évaluation peuvent alimenter de nouveaux accords.

Version définitive 5.11.2012

<sup>3</sup> CER, ETF, EVA: « Promotion de la sécurité et du sentiment de sécurité face à la violence de tiers dans le secteur ferroviaire européen. Guide de bonnes pratiques ». Berlin 2012.

# Promotion de la sécurité et du sentiment de sécurité face à la violence de tiers dans le secteur ferroviaire européen

## Recommandations des partenaires sociaux européens du secteur ferroviaire

signed in Brussels on 5 December 2012



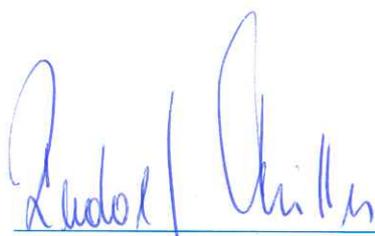
**Communauté Européenne du Rail et des Compagnies d'Infrastructure (CER)**

**Dr. Libor Lochman**  
Directeur Exécutif



**Fédération européenne des travailleurs des transports (ETF)**

**Sabine Trier**  
Secrétaire Général Adjoint



**Communauté Européenne du Rail et des Compagnies d'Infrastructure (CER)**

**Dr. Rudolf Müller**  
Président du Comité européen de dialogue social chemins de fer  
Directeur des ressources humaines de DB Schenker Rail Deutschland AG



**Fédération européenne des travailleurs des transports (ETF)**

**Guy Greivelding**  
Président de la section « Chemins de fer » de l'ETF  
Président de la FNCTTFEL, Luxembourg

### **CER**

Avenue des Arts, 53  
1000 Brussels  
Belgium  
Tel : +32 2 213 08 70  
Fax : +32 2 512 53 31  
e-mail : [contact@cer.be](mailto:contact@cer.be)  
web : [www.cer.be](http://www.cer.be)

### **ETF**

Galerie Agora  
Rue du Marché aux Herbes 105, Boîte 11  
1000 Brussels  
Belgium  
Tel: +32 2 285 46 60  
Fax: +32 2 280 08 17  
e-mail : [etf@etf-europe.org](mailto:etf@etf-europe.org)  
web : [www.etf-europe.org](http://www.etf-europe.org)