



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 14ème législature

### RFF et SNCF

Question écrite n° 77748

#### Texte de la question

M. Laurent Degallaix attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès de la ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie, chargé des transports, de la mer et de la pêche sur la situation des agents de la société nationale des chemins de fer français. Samedi 21 mars en gare de Valenciennes, un agent de la SNCF était violemment agressé par trois individus, sans raison apparente. Les jeunes agresseurs, ivres, ont fait l'apologie du terrorisme au sein même de la gare. Cet acte pose la question de la sécurité des agents de la SNCF. Il s'interroge sur la situation des agents de la SNCF en matière de sécurité et sur les dispositions qu'il compte prendre pour mettre fin à ces actes inacceptables.

#### Texte de la réponse

La sûreté au quotidien dans les transports est une priorité du Gouvernement qui implique la mobilisation et la coordination de tous les acteurs concernés afin de garantir la protection des voyageurs, des agents et des biens. Pour lutter contre les diverses formes de délinquance, de nombreuses mesures ont été déployées. Certaines relèvent de la « prévention situationnelle » et concernent l'aménagement des espaces pour les rendre plus agréables et plus sûrs. D'autres sont d'ordre technique comme le déploiement important de la vidéo-protection, ou encore d'ordre humain avec la présence visible de personnels de l'entreprise et notamment les agents de la sûreté ferroviaire (SUGE). Selon les lieux, des forces de sécurité sont présentes pour assurer des patrouilles et rassurer les voyageurs. Enfin, dans d'autres lieux, des médiateurs sont chargés d'assurer une présence, d'aller à la rencontre des personnes et de contribuer à apaiser les situations conflictuelles. Elle mène également un travail en amont en allant à la rencontre des jeunes dans les établissements scolaires afin de les sensibiliser aux bons comportements à adopter dans les espaces de transport. Pour aider ses agents qui peuvent être des victimes potentielles d'actes de violence, la SNCF développe des formations à la gestion des situations conflictuelles et du stress ainsi que des formations centrées sur la relation interpersonnelle pour réfléchir à certaines postures de services. Des actions sont également réalisées a posteriori par un accompagnement de l'agent dès la survenue d'un événement (consultation médicale, dépôt de plainte, retour au domicile et création d'une fiche de signalement) et un suivi des dossiers de plaintes (instruction par les services de police et suivi de la procédure judiciaire). Enfin, la SNCF met à disposition de ses agents ayant été confrontés à un événement professionnel stressant et/ou traumatisant, un numéro vert d'assistance psychologique tenu par des psychologues cliniciens. Les agents peuvent ainsi bénéficier d'un premier entretien téléphonique et prendre rendez-vous pour un entretien individuel. En cas d'évènement dont l'impact serait collectif, une prise en charge de l'ensemble des personnels concernés est proposée sur le lieu de travail sous forme de groupe de parole et/ou d'entretiens individuels. La SNCF procure, en cas de besoin, un soutien juridique à ses agents. Par ailleurs, les dispositions de la loi du 22 mars 2016 relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports collectifs de voyageurs visent à renforcer la sûreté de tous dans les transports collectifs de voyageurs en élargissant notamment les capacités d'action des agents des services internes de sécurité de la SNCF. Ces agents sont désormais autorisés à procéder à l'inspection visuelle des bagages et, avec le consentement de leur propriétaire, à leur

fouille ainsi qu'à des palpations de sécurité lorsque les circonstances le commandent et conformément aux dispositions légales et réglementaires. En outre, afin de renforcer l'efficacité des opérations de constatation d'infractions, les possibilités pour ces agents d'exercer leurs missions en tenue civile ont été étendues.

## Données clés

**Auteur :** [M. Laurent Degallaix](#)

**Circonscription :** Nord (21<sup>e</sup> circonscription) - Union des démocrates et indépendants

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 77748

**Rubrique :** Transports ferroviaires

**Ministère interrogé :** Transports, mer et pêche

**Ministère attributaire :** Transports, mer et pêche

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [7 avril 2015](#), page 2634

**Réponse publiée au JO le :** [16 mai 2017](#), page 3671