



## ÉTUDE DE CAS

# Les sociétés du groupe SNCF renforcent la sécurité des agents et des voyageurs grâce aux technologies d'Axon



## RÉSUMÉ

Acteur majeur du transport en France, la SNCF se doit de veiller à la sécurité de ses clients, de ses agents et de son patrimoine. Afin de prendre en compte aussi bien les phénomènes de délinquance et les incivilités dans ses emprises ainsi que les actes de violences perpétrés contre son personnel, SNCF Voyageurs et la Sûreté ferroviaire (Service Interne de Sécurité de la SNCF) ont adopté les caméras-piétons Axon Body 2 et la solution de gestion de preuves numériques Axon Evidence. Avec les caméras-piétons Axon Body et Axon Evidence, le groupe SNCF a mis en place des conditions plus sûres pour ses agents, les opérateurs de train et le public. Cela a occasionné une baisse de 47% des agressions, mais aussi des gains financiers dus à la réduction des arrêts de travail et une amélioration de la formation.

## LES PERSONNELS DE LA SNCF FACE À L'ESCALADE DE LA VIOLENCE

SNCF Voyageurs compte 68 000 salariés dont certains sont en contact avec la clientèle, comme les contrôleurs à bord des trains ou le personnel en gare, chargés de l'accueil des voyageurs, sont souvent confrontés à des atteintes physiques ou verbales.



**1000**  
ACCIDENTS EN 2019



**650**  
ARRÊTS MALADIE



**77 days**  
DURÉE MOYENNE PAR ARRÊTS



**-245**  
AGENTS ABSENTS



**7.3 MILLIONS €**  
PERTE

estimation basée sur un salaire moyen de 30K par an. Par conséquent, l'absence de 245 équivalents temps plein représente une perte d'environ 7.3 million d'euros par an.

## **Le département de la sécurité ferroviaire compte 2800 agents qui doivent gérer plus de 130 000 incidents de sécurité par an, soit une moyenne de 46 par employé.**

Ces agents veillent à la sécurité des personnes et des biens dans les emprises ferroviaires, sécurisent les trains et les gares et assurent la surveillance des lignes.

*“Les agents SNCF Voyageurs s’attachent à faire respecter les règles, ce qui suscite parfois des réactions violentes. Les actes d’incivilités à l’encontre de nos agents sont un vrai enjeu en matière de sécurité du personnel”,* explique Valérie Boismartel, la cheffe de projets Santé Sécurité au Travail de SNCF Voyageurs. *“Nous voulions donc, en complément des actions que nous conduisons déjà, aller plus loin dans la prévention des atteintes envers nos collaborateurs assermentés et volontaires.”*

Afin d’augmenter la protection de ses agents, la Sûreté Ferroviaire a débuté l’expérimentation de la caméra-piéton en janvier 2020 en déployant 157 caméras Axon Body 2 sur 49 sites (décret du 23 décembre 2016). SNCF Voyageurs, quant à elle, devrait utiliser environ 650 caméras du même type sur tout le territoire national d’ici la fin de l’année 2021 (décret du 30 avril 2021).

### **/ LES CAMÉRAS-PIÉTONS AXON BODY 2 ET LE LOGICIEL AXON EVIDENCE, UN DISPOSITIF PLÉBISCITÉ PAR LES DEUX SOCIÉTÉS**

Depuis le début de cette expérimentation, ce sont plus de 20 000 missions qui ont été réalisées par les équipes de la Sûreté Ferroviaire dotées de caméras-piétons. Chaque équipe transfère les vidéos des caméras Axon Body dans le logiciel Axon Evidence pour gérer en toute sécurité les preuves enregistrées.



Les caméras-piétons Axon Body 2 et le logiciel Axon Evidence permettent d’améliorer la sécurité des agents, d’attester des comportements hostiles auxquels ils sont confrontés et d’apaiser certaines situations.

En outre, ce logiciel, doté d’une fonction d’anonymisation, facilite la mise en œuvre de retours sur expérience dans un souci d’amélioration continue des gestes métier.

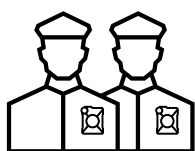
**Les caméras fournissent des preuves audiovisuelles qui n’existaient pas par le passé. Le son joue un rôle très important, car l’enregistrement des échanges entre les agents et les mis en cause apporte une réelle plus-value pour les enquêtes des officiers de police judiciaire (OPJ).**

*Christophe Fois,  
Responsable du département Sécurité Métier  
Déontologie de la Sûreté Ferroviaire*

Hugues Vandekerckhove, Expert Sûreté Métier des agents au sol pour SNCF Voyageurs, souligne les avantages d’un tel équipement: *“Notre entreprise recherche un matériel de qualité pour ses salariés – nous voulions de la fiabilité, un matériel ergonomique et une autonomie suffisante pour une journée de service, soit de 8 à 12 heures”. Il continue: “La caméra est dissuasive. Le client vient vers vous et, dès qu’il voit la caméra, il se calme”.*

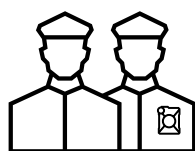
## Les sondages réalisés au cours de cette expérimentation démontrent que le déclenchement de la caméra apaise la situation dans 50 à 60% des cas.

Une statistique confirmée par les services de sécurité des transports publics britanniques, consultés par Valérie Boismartel, et pour lesquels:



**BAISSE DE 47%**

des agressions sur les agents porteurs



**BAISSE DE 26%**

des agressions sur les agents non porteurs travaillant à proximité d'un agent porteur

Point positif à la Sûreté Ferroviaire, le nombre d'accidents de travail est resté stable depuis la mise en service des caméras malgré une évolution défavorable du climat sûreté. **Le gain est donc à la fois humain, avec une meilleure protection des agents, et financier, au travers de la limitation des arrêts de travail.**

### UNE TECHNOLOGIE ÉPROUVÉE ET SÉCURISÉE POUR UNE MEILLEURE COLLABORATION AVEC LA POLICE

Concrètement, les caméras-piétons permettent de capter les images et les échanges verbaux entre les agents et les auteurs d'infractions ou d'incivilités. De ce fait, en cas d'infraction délictuelle nécessitant l'interpellation de l'auteur, l'officier de police judiciaire pourra demander la transmission des enregistrements sous couvert d'une réquisition judiciaire, pour concourir à la manifestation de la vérité.

Selon Christophe Fois: "Plus de 14 000 vidéos ont été filmées sur les 7 premiers mois de 2021 et ont donné lieu à 250 réquisitions (430 depuis le début de l'expérimentation en 2020) ce qui représente moins de 2 % des vidéos."

Un point très positif qui met en avant l'efficacité du dispositif pour éviter l'escalade des situations.

**Par ailleurs, 79 vidéos captées par les équipes de Sûreté Ferroviaire ont fait l'objet d'une anonymisation (visage floutés et voix maquillées). Elles ont été utilisées à des fins pédagogiques afin d'améliorer la qualité des interventions.**

Les deux entités ont adopté la solution cloud Axon Evidence, pour stocker les vidéos prises par les caméras, les télécharger et ainsi faciliter leur exploitation de manière sécurisée et centralisée par un officier de police judiciaire (OPJ). Reposant sur un cloud européen, cette solution répond également aux exigences de stockage externe des enregistrements. Ces vidéos servent de preuve en complément de celles réalisées par la vidéo-protection présente dans les emprises SNCF.

Le choix de SNCF Voyageurs et de la Sûreté Ferroviaire s'est porté sur Axon après un appel d'offre européen. **La caméra Axon Body 2 s'est avérée la plus fiable et elle a satisfait les agents par sa facilité d'utilisation, la capacité de sa batterie et son logiciel de stockage. De plus, le système de gestion des preuves et la fonctionnalité d'anonymisation leur permet de mieux se former et donc d'être plus efficace.**