

Charte

d'engagement pour une meilleure sécurité dans les transports publics

Dans leur mission de transport urbain de voyageurs, les directions et collaborateurs des entreprises de transports publics se préoccupent des situations d'agressivité et de violence qui existent et se développent un peu partout.

Ils tiennent à assurer la continuité de leur mission de transport dans un climat de sécurité tant pour les clients que pour le personnel et conviennent d'agir ensemble pour sensibiliser tous les acteurs de la société à cette problématique.

Ils considèrent que la sécurité des voyageurs est indissociablement liée à celle des conducteurs et du personnel de contact.

C'est pour cette raison que les entreprises signataires affirment que l'agression d'un de leurs salariés constitue un acte dirigé contre l'entreprise elle-même.

Les entreprises signataires sont solidaires de leurs collaborateurs.

Tous, directions et collaborateurs, s'engagent à développer collectivement des mesures de prévention et d'accompagnement.

A ce titre, tous s'engagent à mettre sur pied un groupe paritaire.

Celui-ci a pour but d'observer les faits d'agressivité et de violence, de les analyser et de faire des propositions à leur direction respective.

Ces propositions doivent contribuer à diminuer les risques de violence et d'agression, diminuer le sentiment d'insécurité chez la clientèle et au sein du personnel et assurer tout le soutien nécessaire aux victimes éventuelles d'agression.

Les directions des entreprises de transport public s'engagent:

- à mettre en oeuvre les mesures préventives et d'intervention nécessaires pour éviter que les cas de violence répertoriés actuellement n'augmentent et qu'ils restent sans séquelles pour les personnes impliquées;
- à prendre les mesures nécessaires pour diminuer les situations engendrant un sentiment de violence et d'agressivité pour les voyageurs comme pour le personnel;
- à assurer un suivi de tout cas d'importance selon une procédure prévoyant le soutien médical, psychologique, juridique nécessaire pour le personnel impliqué, une information au personnel se basant sur les faits et un bilan pour en tirer toutes les conséquences.

Les organisations syndicales représentatives du personnel s'engagent:

- à défendre auprès du personnel la meilleure qualité de service rendu à la clientèle possible, sans laquelle l'agressivité de certains clients ne saurait être maîtrisée;
- à soutenir les actions de formation appropriée permettant une amélioration de la gestion des conflits par le personnel de contact.
Ce renfort peut être déterminant pour éviter de s'inscrire dans des spirales d'agressivité et de violence préjudiciables au personnel lui-même.

Les signataires s'engagent à mener une réflexion ayant pour objectif principal de modifier la législation (en associant les pouvoirs politiques) pour renforcer le respect de l'intégrité morale et physique du personnel des transports publics.

Les signataires conviennent enfin de confronter au moins une fois l'an leurs approches, expériences et résultats en matière de prévention de l'insécurité.

Fribourg, le 16 novembre 2000

Lieu et date:

Entreprise:

Signataire de l'entreprise:
(Nom, prénom, fonction)

Signataire du représentant du personnel:
(Nom, prénom, fonction)

.....

.....

.....

.....

Signature:

Signature: