



strd

SOCIÉTÉ DES TRANSPORTS DE LA RÉGION DIJONNAISE



PROTOCOLE D'ACCORD N° 2003/02

RELATIF A LA SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS

Conclu entre :

La **SOCIÉTÉ DES TRANSPORTS DE LA RÉGION DIJONNAISE**, désignée par le sigle STRD, représentée par son Directeur, Monsieur Michel PERRAUD,

d'une part,

AD Le syndicat **F.O.**, représenté par Monsieur Alain DUFOUR,

AS Le syndicat **C.G.T.**, représenté par Monsieur François CORNETET,

Le syndicat **C.F.T.C.**, représenté par Monsieur Christian GENIE,

Le syndicat **C.F.D.T.**, représenté par Monsieur Olivier SOREZ,

Le **C.H.S.C.T.**, représenté par Monsieur Joaquim BISPO,

d'autre part.

Siège Social : 40, rue de Longvic - B.P. 104 - 21302 CHENOVE CEDEX
Tél. : 03 80 58 39 39 - Fax : Administration 03 80 58 39 30 - Fax : Ateliers 03 80 58 39 32

R.C.S. DIJON 64 B 94 - N° SIRET 016 450 942 00012 - APE 602 A - SOCIÉTÉ ANONYME AU CAPITAL DE 46 200 €

Société de Keolis

SOMMAIRE

PREAMBULE

ARTICLE 1. - L'ORGANISATION SECURITE

- 1.1 - Le CHSCT
- 1.2 - La Commission de Suivi
- 1.3 - Les groupes de travail

ARTICLE 2. - LES MESURES DE PREVENTION

- 2.1 - Partenariat avec l'environnement
- 2.2 - L'organisation Environnement/Sécurité
- 2.3 - La formation des salariés
- 2.4 - Les mesures d'ordre technique

AD
O.S.

ARTICLE 3. - LES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT

- 3.1 - Accompagnement du salarié
- 3.2 - La communication en cas d'agression

ARTICLE 4. - INFORMATION SUR LA COMMISSION PARITAIRE DE SUIVI

ARTICLE 5. - DATE D'EFFET DE L'ACCORD

33 CG

P R E A M B U L E

Un premier accord sur la sécurité des personnes et des biens a été signé entre la direction et les partenaires sociaux de la STRD en octobre 1998.

Cet accord présentait les principes et les orientations de la politique environnement/sécurité mise en œuvre.

Ainsi, un certain nombre d'actions ont été mises en œuvre depuis 1998 dont principalement :

- La mise en place d'une organisation sécurité avec la création d'un service Environnement/Sécurité et d'une Commission Sécurité,
- Le recrutement de 16 agents d'ambiance,
- L'équipement progressif des bus en vidéosurveillance et la mise en place du système de localisation des véhicules par GPS,
- Le développement d'actions de prévention et de partenariat, ...

L'ensemble de cette politique a contribué à la diminution sensible du nombre d'incidents, observée entre 1997 et 2002.

Néanmoins, les actes d'incivilités, d'agressions et de vandalisme et autres manifestations de violence sur le réseau sont toujours présents et le coût des actes d'insécurité reste important.

Il convient de tout mettre en œuvre pour faire diminuer le sentiment d'insécurité parmi le personnel et les clients.

Aussi, les partenaires sociaux, dans l'esprit de l'accord national signé en juin 2002, ont souhaité actualiser l'accord sécurité de 1998. Ce nouvel accord marque un renforcement de la politique environnement/sécurité à la STRD.

Sa signature montre une volonté commune de la Direction et des Organisations Syndicales d'agir pour la qualité du service public et sa continuité territoriale, dans un climat de sécurité pour les voyageurs et le personnel de l'entreprise.

Le présent accord annule et remplace les dispositions de l'accord 98/09 du 19/10/98 relatif à la sécurité des personnes et des biens.

AD
OS

43 CO

ARTICLE 1. - L'ORGANISATION SECURITE

1.1 - LE CHSCT

La finalité et la vocation du CHSCT le placent au cœur du dispositif d'information, d'échanges et de concertation avec les salariés sur les problèmes de sécurité. Son rôle en la matière est donc renforcé. Dans cette optique, le CHSCT intervient pour :

- Examiner l'information régulière sur les questions de sécurité concernant tant les voyageurs que les salariés, en relation avec le responsable Médiation/Prévention. Le CHSCT sera informé des démarches effectuées dans le cadre des Contrats Locaux de Sécurité.
- Contribuer à une meilleure connaissance des problèmes d'insécurité en général et dans l'entreprise qu'il s'agisse des actions de prévention ou des mesures d'accompagnement.

Le CHSCT se réunit au minimum une fois par trimestre ou à la suite de tout accident ou agression ayant entraîné des conséquences physiques ou psychiques sérieuses pour les salariés.

Ces dispositions ne sauraient en aucune manière restreindre ou faire obstacle à l'application des dispositions de l'article 236.2.1 du code du travail.

1.2 - LA COMMISSION DE SUIVI

Une Commission de Suivi composée du Directeur et des Chefs de Service de la STRD, des Représentants Syndicaux, des membres du CHSCT, du Secrétaire du CE, de membres de la Maîtrise, et du personnel de Conduite, se réunit tous les semestres. Une fois par an, la Commission invite en tant que de besoin des représentants de l'Autorité Organisatrice, de la Police, de la Justice, des experts ou encore des personnes désignées par la STRD.

La Commission de suivi a pour vocation :

- L'étude des évolutions des données qualitatives et quantitatives des actes d'agressions et de vandalisme (états statistiques, suivi des personnes agressées et des dossiers juridiques...),
- Les préconisations d'actions (formation, équipements de sécurité...) dans le cadre de la politique Sécurité définie en collaboration avec le Comité de Direction,
- Le suivi des actions mises en œuvre dans le cadre des Contrats Locaux de Sécurité avec les services de police, les instances judiciaires, et l'Inspecteur du travail le cas échéant.
- Chaque membre de la commission a pour mission de communiquer à l'intérieur de l'entreprise les informations transmises lors des commissions.

1.3 - GROUPES DE TRAVAIL

Des groupes de travail peuvent être créés afin de travailler sur un problème ou un projet propre à la politique sécurité ou mettre en œuvre des décisions prises par l'entreprise dans ce domaine. Ces groupes sont composés de membres du CHCST ainsi que de personnes volontaires parmi l'ensemble du personnel de l'entreprise.

ARTICLE 2. - LES MESURES DE PREVENTION

Dans le cadre de sa mission de service public, la STRD est un acteur dynamique des politiques sociales et de tranquillité publique menées par les collectivités. A ce titre, elle se doit de développer une stratégie adaptée tant en interne qu'en externe, en privilégiant la proximité, le dialogue et l'insertion.

2.1 - LES PARTENARIATS AVEC L'ENVIRONNEMENT

La STRD n'a pas vocation à se substituer aux professionnels de la sécurité publique ou de l'action sociale. Elle n'a ni les prérogatives ni les moyens d'apporter, seule, les réponses à l'ensemble des problèmes liés à la sécurité dans les transports. Elle s'adresse donc à l'ensemble des responsables en matière de sécurité publique, qu'il s'agisse de l'Etat ou des collectivités locales, pour intensifier et coordonner les politiques sur le terrain : Education, Associations, Police, Justice.

2.1.1 - *Collaborations avec les communes, le milieu scolaire et associatif*

Dans le cadre des dispositifs de coordination tels que les Conseils Locaux de Sécurité et Prévention (CLSPD), l'entreprise est en liaison avec les différentes organisations qui traitent des problèmes de sécurité et mettent en œuvre des actions de prévention et d'animation dans les quartiers concernés.

Ainsi, l'entreprise participe aux réunions périodiques organisées dans les quartiers dijonnais et dans les communes de l'agglomération, au cours desquelles sont exposées les difficultés rencontrées, les incidents relevés par tous les acteurs et les réponses qui peuvent y être apportées.

L'entreprise veillera à informer les Représentants du Personnel des démarches effectuées, de leur suivi et des décisions prises.

Par ailleurs, des interventions dans les établissements scolaires prioritaires sont organisés par l'entreprise dans le cadre d'un programme annuel de prévention scolaire. Elles sont destinées à sensibiliser les jeunes au fonctionnement et au respect du service de transport public par une présentation de l'entreprise, des métiers et des enjeux du transport dans la vie de la cité, à l'aide d'outils pédagogiques adaptés. Ces actions seront progressivement renforcées.

Cette démarche de prévention en milieu éducatif et associatif nécessite la participation de salariés volontaires. Les interventions ont lieu sur la base du volontariat et pendant le temps de travail, à condition que l'absence du personnel n'ait pas pour conséquence une désorganisation du service.

AD
OS

JB . CG

58

Les agents d'ambiance participent de manière systématique à ces interventions dans le cadre de leur mission.

2.1.2 - Actions d'insertion professionnelle

La S.T.R.D., consciente de son rôle social, s'efforce pour les actions de recrutement de personnel de conduite ou d'agents d'ambiance de prendre en compte l'insertion des publics en difficulté (demandeurs d'emploi de longue durée, bénéficiaires du RMI, jeunes sans qualifications...).

2.1.3 - Coopération de l'entreprise avec les acteurs publics locaux

Les mesures de prévention précitées ne trouvent leur efficacité que si les acteurs publics locaux s'engagent avec la STRD dans une démarche commune de lutte contre la violence dans les transports publics urbains.

Des relations régulières avec l'autorité organisatrice, les collectivités locales, les forces de police et de gendarmerie, la justice, l'inspection du travail des transports, les associations de quartiers... et une information complète de ceux-ci sur les difficultés rencontrées, permettent de mettre en œuvre des mesures efficaces, tant dans le domaine préventif que répressif. Ces relations doivent être consolidées là où elles sont déjà bien développées et renforcées ailleurs.

AD
OS

2.1.4 - Rapprochement avec les autorités de Police et de Gendarmerie

La coopération avec les services de Police et de Gendarmerie, à qui incombent les missions de sécurité publique, est opérationnelle depuis plusieurs années.

Cet étroit partenariat permet notamment l'organisation d'opérations communes sur le terrain, de faciliter les procédures de dépôt de plainte et d'optimiser les actions d'intervention lors des appels d'urgence. Un contact quotidien est établi entre le responsable du pôle Environnement/Sécurité et les services de Police afin d'échanger sur le climat des différents quartiers et de coordonner la présence des agents sur le terrain.

2.1.5 - Rapprochement avec la Justice

Le partenariat avec la Justice doit être développé sur des thèmes de travail tels que la simplification des procédures de dépôts de plainte, le suivi des dossiers juridiques et la lutte contre la récidive, en favorisant par exemple l'accueil de mineurs devant effectuer des mesures de réparation pénale ou autres formes de réponses éducatives.

2.2 - L'ORGANISATION ENVIRONNEMENT / SECURITE

Pour permettre le développement des actions permanentes et régulières de sécurisation du réseau, l'entreprise a mis en place une organisation environnement/sécurité.

Depuis 1998, un certain nombre de métiers ont été créés dans le cadre de cette organisation environnement/sécurité. Leurs missions sont adaptées au fur et à mesure de l'évolution des besoins et des actions à mettre en œuvre.

SB CG

6

2.2.1- Le responsable Médiation/Prévention

Il élabore la politique sécurité en lien avec la collectivité et Keolis. A ce titre, il est correspondant régional pour l'Institut Kéolis Environnement Sécurité (IKES) et peut faire profiter l'entreprise des expériences réussies des autres filiales.

Il établit et fait vivre les réseaux de partenaires tant institutionnels qu'associatifs notamment dans les quartiers, en collaboration avec le pôle environnement/sécurité.

Il rencontre chaque semaine le secrétaire du CHSCT pour faire le point sur les faits d'insécurité relevés sur le réseau et discuter des orientations et des actions à venir.

2.2.2 - Le responsable du pôle Environnement/Sécurité

Sous la responsabilité hiérarchique du directeur d'Exploitation et en liaison avec le responsable Médiation/Prévention, son rôle consiste à coordonner les actions de sécurisation sur le terrain. A ce titre, il est en liaison directe avec les services de Police ou de Gendarmerie et les autres intervenants opérationnels. Il organise avec le maximum d'efficacité le travail des équipes de vérificateurs et d'agents d'ambiance en fonction des priorités retenues. Il facilite la formation et l'amélioration des compétences de ses équipes.

AV
OS

2.2.3 - Les agents de maîtrise Environnement/Sécurité

Sous la responsabilité hiérarchique du responsable du pôle Environnement/Sécurité, ils organisent et encadrent les interventions des agents d'ambiance et des agents vérificateurs de perception.

Ils encadrent leurs équipes et les animent par l'information, l'évaluation, l'écoute et le traitement des remarques. Ainsi, périodiquement, ils organisent des groupes d'analyse des pratiques destinés à améliorer l'efficacité du travail.

2.2.4 - Les agents d'ambiance

Ils assurent une présence et une proximité dans les lieux du transport afin de faire connaître et respecter les règles par le dialogue et la médiation. Ils participent, par leur visibilité, à la sécurisation des clients et des conducteurs. Ils contribuent à la convivialité des transports urbains. Ils agissent aussi en prévention des situations génératrices de tension.

Ils partagent leur activité entre l'accompagnement dans les bus et une présence dans les quartiers prioritaires, en liaison avec les autres acteurs intervenant dans les secteurs sensibles (médiateurs des communes et organismes HLM, adjoints de sécurité de la Police Nationale, associations, éducateurs, ...). Ils participent de manière systématique aux interventions en milieu scolaire.

JB CG

7

2.3 - LA FORMATION DES SALARIES

La complexité des phénomènes d'insécurité et d'agression à l'égard des voyageurs et des salariés donne un rôle de tout premier plan à la formation du personnel de l'entreprise : elle permet à tous les salariés d'adopter la meilleure attitude possible devant différentes formes de provocation et devant un acte d'agression commis à son encontre ou sur un voyageur. Le rôle de l'encadrement dans cette politique de formation et d'information est essentiel.

Les modalités de formation (thèmes, fréquences, publics concernés) seront mises en œuvre après consultation des instances représentatives compétentes du personnel et inscrites au plan de formation de l'entreprise.

Les plans de formation continue mis en œuvre depuis quelques années comprennent des stages spécifiques adaptés à chaque catégorie de personnel concernée par les phénomènes d'insécurité :

- Pour les conducteurs : les principaux stages dispensés dans ce domaine sont la "gestion des situations conflictuelles" et la "connaissance du stress" ;
- Pour l'encadrement, et sur ce sujet, les thèmes de stage concernent, par exemple, le soutien aux agents en cas d'incidents,
- Pour les vérificateurs, les stages portent sur l'aspect légal et comportemental.
- Pour les agents d'ambiance, une formation initiale par alternance et débouchant par l'obtention du CFP "AMIS" est délivrée. Elle permet une professionnalisation complète sur le métier.

Les agents d'ambiance et les vérificateurs de perception sont régulièrement suivis sur leurs pratiques au quotidien avec des sessions d'analyse des pratiques.

2.4 – LES MESURES D'ORDRE TECHNIQUE

2.4.1. Les équipements

Des adaptations sur le matériel roulant ont déjà été effectuées : boutons d'appel d'urgence, caisses conducteurs, réarmement progressif des portes depuis le poste de conduite, vidéosurveillance des locaux du centre-ville et de l'Espace-Bus...

Des investissements plus conséquents ont aussi été mis en œuvre dans le cadre du Contrat Local de Sécurité dans les Transports (CLST) : installation d'un système de localisation des bus par GPS, vidéosurveillance. Dans les années à venir, la vidéosurveillance va être étendue, l'objectif de l'Autorité Organisatrice étant que l'ensemble du parc soit équipé à l'horizon 2005.

2.4.2. Plans de retrait sectorisés

Les partenaires sociaux tiennent à souligner l'importance de la continuité du service public et conviennent que l'arrêt du réseau n'est pas une solution adaptée sauf cas très exceptionnel.

AD
OS

SB
CG

Néanmoins, selon les circonstances, lors d'événements graves, la Direction, en concertation avec le CHSCT peut décider de modifier temporairement la desserte d'un quartier, pour éviter toute provocation.

Afin de ne pas trop pénaliser la clientèle du quartier concerné, cette décision doit s'appliquer dans un cadre prédéterminé afin de permettre aux personnes concernées, notamment les Délégués Syndicaux, de savoir ce qui va être fait, de prendre les décisions rapidement et d'informer correctement les clients.

Des plans de retrait sectorisés sont en cours d'élaboration et de validation. Ils présentent les déviations à mettre en place. Ils ne constituent en rien une procédure à appliquer systématiquement.

ARTICLE 3. - LES MESURES D'ACCOMPAGNEMENT DU SALARIE AGRESSE PENDANT SON TRAVAIL.

3.1 - ACCOMPAGNEMENT DU SALARIE

3.1.1 - Organiser l'aide immédiate nécessaire à la victime (soutien médical, dépôt de plainte)

La victime d'agression est immédiatement soutenue par un agent de l'encadrement, qui aura à charge de demander les moyens d'urgence adaptés à la situation si cela n'a pas été fait préalablement à son intervention, puis de l'accompagner auprès des services médicaux le cas échéant.

L'agent de maîtrise accompagne également la victime pour effectuer un dépôt de plainte.

L'agent de maîtrise a pour mission de contacter ou de faire contacter la famille après en avoir obtenu l'accord auprès de la victime et de lui faciliter le retour au domicile.

Chaque fois que cela sera possible l'agent de maîtrise qui assistera le salarié sera son responsable hiérarchique.

3.1.2 - Apporter un soutien psychologique

La victime peut, si elle le souhaite, bénéficier d'un accompagnement psychologique dispensé par un psychothérapeute. Ce soutien prend la forme d'entretiens individuels basé sur l'écoute, permettant à la victime d'une agression de retrouver son équilibre personnel et de favoriser le retour au travail dans les meilleures conditions.

Si le salarié le souhaite, il peut solliciter une rencontre avec le médecin du travail.

Le soutien psychologique avec un psychothérapeute choisi par l'entreprise, est proposé et pris en charge par la S.T.R.D. Compte tenu des avis des professionnels en la matière, quatre séances avec un psychothérapeute doivent permettre une amélioration du vécu de l'agression. Si ces quatre séances ne permettent pas à la personne agressée de retrouver son équilibre, la question relèverait d'un traitement plus long prescrit par le corps médical. Le salarié concerné pourra se rapprocher de son médecin. Il pourra éventuellement être conseillé ou orienté par le psychothérapeute vers un spécialiste.

AD
OS

JD CG

9

Dans des cas exceptionnels et dûment justifiés, et sous réserve de l'accord de l'entreprise, le salarié pourra proposer d'être suivi par une autre personne, issu du corps médical.

Le retour à l'activité de la victime suppose une prise en charge par le responsable hiérarchique qui aura pour mission de mettre en confiance le salarié et lui permettre ainsi une reprise normale de l'activité.

3.1.3 - Assurer un accompagnement juridique systématique

La S.T.R.D. assure l'assistance juridique nécessaire consécutive à l'agression corporelle. Un avocat mandaté par l'entreprise est chargé de la défense des intérêts de l'agent et de la S.T.R.D. Dans des cas exceptionnels et dûment justifiés, et sous réserve de l'accord de l'entreprise, le salarié pourra proposer un autre avocat.

3.1.4 - Prendre en compte la situation économique de la personne agressée

L'entreprise peut aider financièrement le salarié par :

- la prise en charge du vol avéré de la recette survenant lors de l'agression (espèces, titres),
- la prise en charge des frais occasionnés après agression, par la confection du duplicata des papiers personnels (permis de conduire, carte d'identité ...), par le remplacement des effets personnels détériorés (déduction faite des remboursements des assurances individuelles).

Cette disposition est soumise à la conduite d'une enquête interne conduite par l'entreprise et à la décision du directeur qui, en cas de litige, informe le CHSCT.

- Le remboursement au salarié des frais médicaux et chirurgicaux liés aux conséquences de l'agression, pour le montant restant à la charge du salarié après remboursement par la Sécurité sociale et la mutuelle.
- La prise en charge à titre d'avance et après premier commandement par voie d'huissier et prononciation de l'insolvabilité du tiers, des dommages et intérêts attribués par la juridiction et non recouverts par le salarié, dans la limite d'une fois le plafond mensuel de la Sécurité sociale (soit 2 432 euros au 1^{er} janvier 2003).

Dans cette limite, la STRD prendra en charge les dommages et intérêts correspondants à des préjudices exceptés ceux déjà par l'entreprise au titre des trois premiers points ci-dessus (ex: frais médicaux non remboursés par la Sécurité Sociale et les mutuelles, frais d'assistance juridique ...), ceci pour la partie des dommages et intérêts explicitement décrite dans le jugement comme attribuée au titre des dites dispositions. Au cas où la décision de justice ne préciserait pas l'objet des dommages et intérêts, l'employeur prendra en charge la totalité des dommages et intérêts dans la limite précisée ci-dessus.

AD
OS

AB CG

A la condition que le salarié ou ses ayants droits aient déposé plainte, et dans les limites fixées ci-dessus, la prise en charge des dommages et intérêts par l'entreprise sera faite :

- soit à titre d'avance dans l'attente du remboursement par le fonds de garantie d'indemnisation des victimes,
- soit à défaut d'accessibilité au dit fonds dûment constaté.

La prise en charge étant attribuée à titre d'avance, le salarié s'engage à rembourser à l'entreprise les sommes qu'il pourrait percevoir par la suite.

- le maintien de la rémunération pendant la durée de l'arrêt de travail, sur la base de la rémunération mensuelle moyenne perçue sur les douze derniers mois précédant l'arrêt de travail.

3.1.5 - Rappel des garanties actuelles de prévoyance

Un accord de prévoyance a été signé entre les parties le 27 décembre 2002. Cet accord, accompagné d'un nouveau contrat avec la CARCEPT Prévoyance, financé de manière tripartite, améliore le système social de prévoyance pour les salariés. En cas d'agression commise par un tiers étranger à l'entreprise pour un motif lié à la fonction de l'assuré, il couvre les conséquences suivantes:

- Le décès,
- L'incapacité temporaire (arrêt de travail au-delà du 180^{ème} jour),
- L'invalidité,
- L'inaptitude à la conduite.

L'accord N°2002/06 du 27 décembre 2002, détaille notamment pour chacune de ces garanties les conditions d'attribution.

3.2.- LA COMMUNICATION EN CAS D'AGRESSION

- En interne, l'affichage des relevés d'incidents et de statistiques est systématique. Le secrétaire du CHSCT reçoit par fax le rapport sécurité quotidien et hebdomadaire.
- En cas d'agression ou d'incident grave touchant à la sécurité, outre la hiérarchie, le secrétaire du CHSCT est immédiatement informé par le PC. Celui-ci prend contact avec le cadre de permanence ou le directeur, de façon à définir, en concertation et avec le recul nécessaire, les différentes actions à mener.
- Les agressions corporelles sur agent donnent lieu à la rédaction et à l'affichage d'une information. La personne agressée désirant préserver son anonymat, sera respectée dans son choix.

Un répondeur téléphonique est proposé par l'entreprise pour permettre à la personne concernée de gérer la réception des appels à son domicile.

- En externe, la communication est assurée par la Direction à l'égard du grand public (notamment par voie de presse). Elle doit être adaptée, afin d'éviter une interprétation subjective et éviter les risques de propagation de rumeurs.

ARTICLE 4. - INFORMATION SUR LA COMMISSION NATIONALE PARITAIRE DE SUIVI

L'accord-cadre de branche du 29 juin 1995 a institué une commission nationale paritaire de suivi des problèmes de sécurité. La S.T.R.D. diffusera le présent accord à cette commission de suivi des problèmes de sécurité.

ARTICLE 5. - DATE D'EFFET DE L'ACCORD

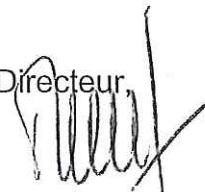
Les dispositions du présent accord prennent effet à compter du 1^{er} octobre 2003.

Les dispositions prévues au titre de l'article 3.1.4 du présent accord entre en vigueur avec effet rétroactif au titre de l'accord national sécurité du 11 juin 2002.

AD
OS
CG


A CHENOVE, le 24 octobre 2003

Le Directeur



Michel PERRAUD.

Le Délégué Syndical FO,



Alain DUFOUR

Le Délégué Syndical CGT,

François CORNETET

Le Délégué Syndical CFTC,

Christian GÉNIE



Le Secrétaire du CHSCT



Joaquim BISPO

Le Délégué Syndical CFDT,

Olivier SOREZ

