

Les «grands frères» et la sécurité dans les trains

Depuis quelque temps, un nouveau terme fait partie du paysage ferroviaire des CFF. Les deux mots «grands frères», car c'est d'eux qu'il s'agit, sont devenus depuis à peine plus d'une année le synonyme du dialogue à l'intérieur des trains. Il n'est certainement pas utile de rappeler ici plus en détail l'évolution de la société des pays occidentaux dont la Suisse fait partie. Les comportements deviennent plus hostiles, ce qui se révèle par des attitudes agressives. Les actes de vandalisme ont augmenté. Pour les CFF, ils se concrétisent sous la forme de graffitis, d'altération du matériel, de bris d'objets. Et surtout, par des attitudes ou comportements, qui sont interprétés comme éléments d'insécurité par une partie des utilisateurs des transports publics.

On a tôt fait de remarquer que la prévention était certainement l'un des moyens appropriés pour donner la parade au sentiment d'insécurité ressenti dans les trains et dans les gares. La prévention à visage humain a été introduite en décembre 2003. Les CFF ont engagé six personnes appelées «grands frères». Leur mission consiste à établir un dialogue avec la population, généralement jeune, utilisant le train. En utilisant un langage propre à la nouvelle génération, sans uniforme, les «grands frères» jouent les médiateurs. D'eux, les jeunes voyageurs acceptent une remarque quant aux souliers posés sur les sièges, ou un mégot allumé dans un compartiment non fumeurs.

Les «grands frères» ont fait leur première apparition en Suisse dans la région du Nord vaudois. L'entreprise Car postal avait chargé Mehdi Messadi de lancer un essai dans certaines courses de la région. La jeunesse, par trop turbulente, commençait à poser problème. Mehdi Messadi est un médiateur des rues qui possède une large expérience acquise dans les banlieues françaises. Il a exercé toute sa diplomatie et sa patience dans ces contextes urbains au climat tendu, aux problèmes sociaux difficiles à résoudre.

Les «grands frères» ont reçu une formation spécifique, tant dans l'approche des jeunes que dans l'exploitation ferroviaire. Souvent, ils parlent plusieurs langues, ce qui augmente encore leur crédibilité vis-à-vis de jeunes de différentes provenances. Au début, les CFF voulaient tout d'abord tester par un essai la présence de ces «grands frères» dans les trains. Ils ont accompagné des convois régionaux entre Yverdon et Fribourg, entre Payerne et Lausanne et entre Fribourg et Romont. La présence des «grands frères» a très tôt été bien acceptée, par les jeunes voyageurs d'une part, par les autres voyageurs également car ils ont vite réalisé le travail de prévention réalisé.

Die «Grossen Brüder» und die Sicherheit in den Zügen

Seit einiger Zeit testen die SBB mit der Aktion «grands frères» (Grosse Brüder) eine Präventionsmethode gegen Vandalismus und Gewalt in den Zügen. Die «grands frères» sind ausgebildete und bezahlte Mediatoren, deren Aufgabe darin besteht, den persönlichen Kontakt zu Jugendlichen herzustellen, die Reisenden zu sensibilisieren und konfliktträchtige Situationen zu entschärfen. Die Notwendigkeit dieser Massnahme ergibt sich aus der gesellschaftlichen Entwicklung der westlichen Länder, zu denen auch die Schweiz gehört: Die Verhaltensformen werden feindlicher, was in aggressivem Gebaren zum Ausdruck kommt. Vandalenakte nehmen zu; für die SBB treten diese namentlich in Form von Graffitis, Materialbeschädigung und zerstörten Gegenständen in Erscheinung. Und vor allem manifestieren sich die destruktiven Tendenzen auch in Haltungen und Verhaltensweisen, die von einem Teil der Benutzerinnen und Benutzer der öffentlichen Verkehrsmittel als Unsicherheitsfaktoren empfunden werden.

93

Prévenir au lieu de guérir

L'action des «grands frères» est l'une des mesures que les CFF ont lancées afin de maintenir le climat de sécurité dans les trains. Parmi les autres actions décidées par les CFF figure la campagne de prévention «Fair play, c'est sûr», concrétisée sous la forme d'un train-écoles circulant sur le réseau et faisant arrêt dans diverses gares afin d'accueillir les classes des jeunes de 12 à 18 ans. Les classes y suivent un programme montrant les différents dangers du chemin de fer, mais aussi le comportement que l'on se doit dans les transports publics.

Un autre pan de la prévention est réalisé à l'aide des caméras vidéo installées dans les voitures. Après un test positif réalisé sur diverses lignes de Suisse romande, les CFF ont décidé d'équiper quelque 250 voitures en service dans le trafic régional. On a remarqué une réduction jusqu'à 80 pour cent des déprédations dans ces voitures munies d'un pictogramme indiquant la présence des caméras. Enfin, la Polfer ou police ferroviaire, joue également un rôle de prévention, mais aussi de présence dans les trains, dans les gares et dans les diverses installations ferroviaires. Ce corps travaille en étroite collaboration avec les gendarmeries cantonales.

Après avoir opéré pendant trois mois sur le secteur de Payerne–Fribourg, les «grands frères» ont marqué de leur présence les trains régionaux du Bas-Valais jusqu'à Sion. Afin de compléter ces expériences et pour obtenir un échantillonnage représentatif sur l'acceptation de la présence des «grands frères», les médiateurs du rail ont exercé leur art également sur la ligne Lausanne–Genève.

Au tour des «grandes sœurs»

Au cours des mois, l'idée de la médiation dans les trains a germé. Une année après l'introduction des «grands frères», le canton de Vaud et les CFF pouvaient annoncer l'agrandissement de la famille avec la venue de 16 jeunes personnes sans emploi, dont 4 «grandes sœurs». Ces personnes sont âgées entre 20 et 35 ans. Elles ont acquis une formation spécifique et viennent renforcer les rangs des «grands frères» professionnels actifs en Suisse romande. Leur tâche consiste à être présents et visibles (grâce à leur badge) dans les trains régionaux pour désamorcer les situations conflictuelles, sensibiliser la clientèle – en particulier les jeunes – à un comportement responsable dans les trains et à donner des renseignements simples aux voyageurs.

L'idée d'accompagner certains trains par des médiateurs a entre-temps fait son chemin. Le canton de Glaris a lui aussi recruté des jeunes entre 20 et 30 ans. Depuis fin août de l'année passée, huit «assistants de prévention» sont chargés de désamorcer des situations conflictuelles, de sensibiliser la clientèle, jeune en particulier, à un comportement responsable dans les trains. Par le biais de son office de l'emploi, le canton de Glaris a engagé ces «assistants» pour accompagner les trains de 6h à 23h entre Ziegelbrücke et Linthal et entre Rapperswil et Weesen. Ils ont acquis leur formation financée par les CFF auprès d'un institut spécialisé. Tout laisse supposer que ces œuvres pionnières fassent école et que d'autres régions introduisent également le système de «grands frères» dans leurs trains régionaux.