

The background image shows a train station platform. A woman in a blue jacket and glasses is shaking hands with a BLS security guard in a dark uniform. Another security guard stands behind him. A train is visible on the left, and a recycling bin is on the right.

La sécurité relève du service à la clientèle: comment le BLS allie sécurité, présence et proximité avec les clients

Colloque «La mobilité et les transports publics de demain»
Anja Riedle, responsable Mobilité des voyageurs du BLS

—○ Pourquoi la sécurité est-elle un besoin central de la clientèle aujourd'hui?

Contrôleurs CFF

Dix agressions par jour, et la Suisse romande en première ligne

Les contrôles de billets virent de plus en plus au pugilat. Un plan de sécurité est au menu du Conseil des États.

Les conducteurs dénoncent la violence qu'ils subissent dans les transports publics

Le Syndicat du personnel des transports (SEV) lance une campagne contre la violence envers ses collaborateurs. Il rappelle que ces délits sont poursuivis d'office

La violence augmente dans les bus et les trains

Les transports publics suisses doivent être davantage sécurisés

Les altercations et actes de violence sont monnaie courante dans les transports publics suisses. Les Vert-e-s exigent une approche plus sévère de la Confédération. Les CFF, les corps de police et les Ministères publics sont trop laxistes face aux incidents à leurs yeux.

Une pétition en France demande des wagons sans hommes

Ce que font les CFF pour la sécurité de leurs passagères

Après l'agression d'une femme en France, une pétition demande plus de sécurité dans les transports publics. En Suisse, les CFF ne voient actuellement pas la nécessité d'aménager des compartiments réservés aux femmes.



Comment la présence impacte la sécurité et le respect des règles en matière de billets

La présence renforce la perception de sécurité

- La clientèle se sent plus à l'aise quand le personnel est visible

La présence augmente le respect des règles en matière de billets

- Davantage de contrôles = moins de RogF (voyages sans titre de transport valable)

La présence n'est efficace que si celle-ci est ciblée

- Une gestion fondée sur les données permet de prévoir les effets





Modèle de gouvernance SPO*: Présence là où elle fait la différence

La présence visible crée la sécurité

- Les clientes et clients perçoivent la sécurité quand le personnel est présent

Le modèle de gouvernance SPO garantit une présence efficace

- La présence est établie à travers toutes les lignes et moments de la journée

L'outil SPO montre les lacunes dans la présence

- Le personnel voit de suite où la présence manque et peut l'instaurer de manière ciblée

*SPO = contrôles sporadiques des titres de transport





○ Notre service de sécurité: Professionnel et proche de la clientèle

Sécurité professionnelle

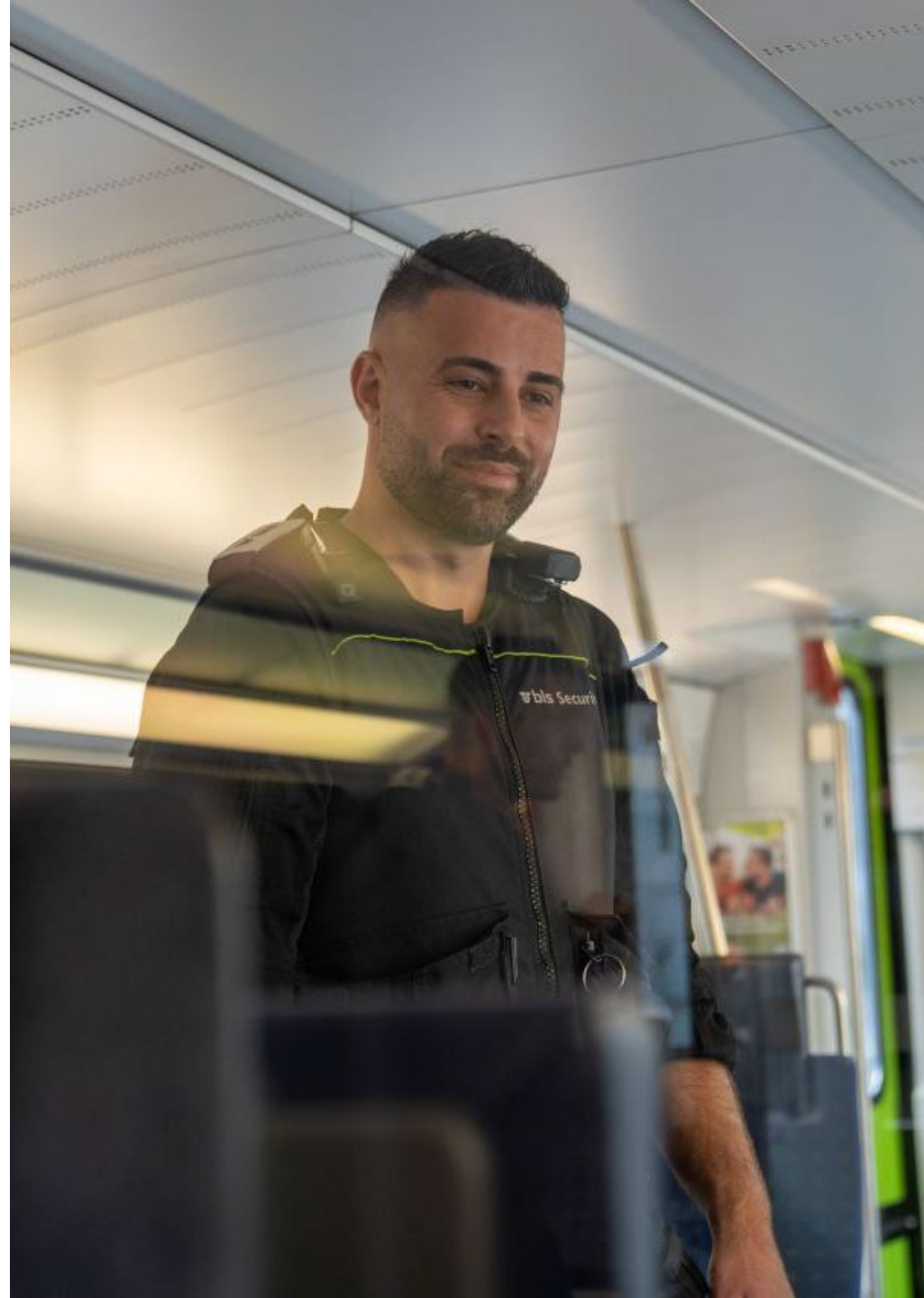
- Parfaitement formé et prêt à maîtriser les situations critiques

Proximité clientèle au quotidien

- A l'écoute et prêt à aider lors des contacts directs avec les clientes et clients

Partie du personnel de train

- Procédures communes et présence coordonnée





Une intervention ciblée là où la situation l'exige

Présence axée sur les risques

- Notre service de sécurité intervient là où une attention particulière est requise

Complément de la présence SPO

- C'est la combinaison d'une présence à grande échelle (SPO) et d'une intervention ciblée qui se révèle la plus efficace.

Services en réseau

- Le service de sécurité intervient de manière ciblée en soutien au personnel d'accompagnement et au SPO, en fonction des besoins.





La sécurité se constitue dans le système – et est perçue comme un service

Une forte présence sur l'ensemble du réseau

- L'outil SPO assure une présence visible du personnel BLS pour l'ensemble de la clientèle

Présence ciblée là où elle est nécessaire

- Le service de sécurité renforce son efficacité dans les situations plus critiques

La sécurité et le service vont de pair

- L'accompagnement de voyage, le SPO et le service de sécurité œuvrent ensemble pour garantir la sécurité et la confiance dans les transports publics.



