

APPUI AUX ACCUEILS EMBARQUEMENT



Cette prestation vise à prévenir la commission d'infractions ou d'actes d'incivilité.

Contenu de la prestation :

Cette prestation comprend les actions suivantes :

- Être présent sur le quai, à proximité des agents effectuant un accueil embarquement,
- Réguler si besoin les situations conflictuelles entre les agents et la clientèle,
- Exercer une vigilance renforcée pour les bagages abandonnés dans la rame et sur le quai,
- Inciter les voyageurs à l'étiquetage de leurs bagages,
- Rappeler des règles aux auteurs d'incivilités,
- Constater par procès-verbal les infractions à la Police du transport ferroviaire,
- Procéder à l'injonction de sortir du train et/ou des emprises et à l'interdiction d'accéder au train,
- Interpeller les auteurs de délits et crimes de droit commun et à la police du transport ferroviaire et les remettre aux autorités de Police.

La prestation sera mise en place pour un point d'accueil embarquement donné (tête de quai par exemple). Lorsque l'accès à un train comportera plusieurs points d'accueil embarquement (ex : tête de quai + passage souterrain), il sera nécessaire - d'entente avec le client - d'avoir recours à autant de prestations que de points d'accueil embarquement.

Conditions de réalisations de la prestation :

Elle débute avant que le service commercial soit engagé : l'équipe du service interne de sécurité de SNCF est mise à disposition avant que le train soit affiché et accessible aux voyageurs.

La prestation prend la forme de la présence d'une équipe du service interne de sécurité de SNCF attentive, vigilante et bienveillante à proximité du personnel de l'EF cliente accueillant les voyageurs sur le quai du train concerné par l'opération d'accueil.

Cadre légal et réglementaire :

- Code pénal
- Code de procédure pénale
- Code des Transports
- Décret du 05 mai 2016 et arrêté gare

Déontologie :

Les agents de la Surveillance Générale sont soumis au respect du code de déontologie de l'agent de la sûreté ferroviaire

Conditions d'exercice des missions :

- Les agents de la Sûreté Ferroviaire assureront la mission en tenue d'uniforme et armés¹ avec les différents agrès fournis par le service.
- L'équipe du Service Interne de Sécurité peut être renforcée par la présence d'un maître-chien et d'un chien

¹ Certaines missions peuvent être exercées à titre dérogatoire en tenue civile, conformément au Décret n°2007-1322, modifié par le Décret 2016-1281

Condition de suspension de la prestation :

Dévoitement par le PCNS en cas de nécessité opérationnelle

Conditions préalables pour la réalisation de la prestation :

- Disposer de procès-verbaux répondant aux prescriptions de l'arrêté du 01 octobre 1986 du ministère de la Justice
- Être désigné pour constater les infractions à la Police du transport ferroviaire pour le compte de l'EF, pour procéder à des interdictions d'accéder au train ou des injonctions de sortie des emprises

Contribution à l'offre de service :

- Conseiller et renseigner les clients
 - La composition des équipes de la sûreté ferroviaire peut inclure un ou plusieurs agents parlant une ou plusieurs langues étrangères. Cette disposition n'est pas contractuelle et dépend de l'utilisation du personnel qui relève de la DZS compétente. Les agents parlant une langue étrangère sont identifiables.
 - Lecture du Titre de Transport non dématérialisé et information à la clientèle (date et parcours) sans possibilité de pouvoir se substituer aux personnels de l'EF désignés pour ces opérations
 - Orientation de la clientèle
- Participer à la régularité au départ des trains
 - Relever les dysfonctionnements matériels et les signaler au personnel et/ou au service compétent, dans la mesure des compétences des agents de la Sûreté Ferroviaire