

RailFair

"parrains et marraines" en gare de Renens

Bilan après une année d'activité

Juin 2009 - Mai 2010

Prolégomènes

Depuis 2004, les Chemins de fer fédéraux (CFF) ont introduit un programme de prévention et de sécurité dénommé RailFair, avec l'objectif d'améliorer le bien-être et le sentiment de sécurité de leurs hôtes, par la mise sur pied de différents projets.

Ce programme a pour but d'augmenter le sentiment de sécurité des passagers dans et autour des gares par la présence visible de parrains et marraines volontaires bénévoles.

En janvier 2007, la Municipalité avait reçu une correspondance des CFF, qui proposait d'instaurer un tel programme en gare de Renens.

Renens est la 4^{ème} ville du Canton, sa gare prend toujours plus d'importance et son activité va encore être développée ces prochaines années. Actuellement, on compte en moyenne 23'600 voyageurs par jour en gare de Renens.

La Municipalité a décidé en date du 10 octobre 2008 d'entrer en matière concernant la proposition des CFF.

Un groupe de travail s'est alors mis en place avec des représentants des CFF, de PolOuest et de la Commune de Renens.

C'est le mercredi 3 juin 2009, suite à une conférence de presse donnée à la Gare de Renens, que les premiers parrains et marraines ont débuté leur activité.

L'annonce de l'action, le recrutement et le travail des parrains et marraines ont suscité un grand intérêt de la part de la presse de la région. 24Heures, Le Matin Bleu, 20 Minutes, Lausanne-Cité, TVRL, la Radio Suisse Romande ont consacré des articles et des reportages dont quelques extraits significatifs se trouvent en annexe du présent rapport.

Introduction

Le présent rapport fait un premier bilan de la mise en place du programme RailFair à la gare de Renens après une année. Il relate l'activité menée, donne des informations pratiques sur l'organisation mise en place et il est procédé à l'analyse de quelques données statistiques.

Globalement le bilan est très positif, les objectifs fixés sont en grande partie atteints et l'organisation mise en place fonctionne à satisfaction.

But

Lors de l'acceptation du projet par la Municipalité en octobre 2008, dans la décision, il était mentionné :

« La POL (Police de l'Ouest lausannois) considère que ce programme est pertinent et s'inscrit dans le cadre du développement des partenariats et de prévention qu'elle souhaite mettre en œuvre par le biais de sa subdivision spécialisée en la matière. Dans son analyse de la situation, la POL considère que la gare CFF constitue un des points névralgiques du District de l'Ouest lausannois. Les très nombreux passages ainsi que la présence d'un important débit de boissons alcooliques agissent comme un aimant auprès de certaines catégories de population. Le principal avantage de ce dispositif résiderait dans la présence en gare de Renens d'une structure de personnes chargées d'aller au contact de la population afin de créer un dialogue. Du fait que ces personnes sont des bénévoles, l'échange qui résulte de ce contact se révélerait sans doute moins empreint de rapports d'autorité que si c'est la police qui intervient, ce qui devrait permettre de dédramatiser certaines situations. »

Dès lors, le but était de mettre en place une structure simple, avec des personnes volontaires et motivées qui viendraient de par leur action compléter le travail important fourni par la Police, les CFF et divers partenaires sociaux. En aucun cas, les parrains et marraines ne devaient devenir des agents de sécurité. Leur rôle se caractérise par un travail de proximité et ils doivent principalement œuvrer dans le domaine de la prévention. Le travail complémentaire des différents acteurs doit participer à ce que le climat en gare de Renens soit des plus paisibles et rassurants, avec le moins d'accidents, d'incidents et d'incivilité possible.

Comité de pilotage

Le groupe de travail qui a mis en place la structure et qui s'est ensuite mué en comité de pilotage se compose comme suit :

- M. Olivier Golaz, conseiller municipal, direction Sécurité publique-Informatique Service à la population, préside les séances
- M. Christian Hautle, chef Prévention & Partenariats à PolOuest. Avec les représentants des CFF, il règle les problèmes particuliers. Il fait bénéficier le groupe de ses compétences en matière de police et de prévention. Il se charge de relever les heures effectuées sur la base des plannings et des rapports journaliers et il prend aussi les procès-verbaux des séances du groupe de suivi
- M. Jean-Paul Gremaud, représentant les CFF, responsable du projet RailFair pour la Romandie jusqu'au 30 juin 2009
- M. Jean-Paul Jungo, responsable du projet RailFair pour la Romandie, dès le 1^{er} juillet 2010

- M. Alain Kolli, collaborateur CFF RailFair
- M. François Perrin, responsable de la vente pour la gare de Renens
- M. Jean-Daniel Leyvraz, secrétaire municipal, fait principalement le lien avec la Commune et assume le secrétariat concernant le recrutement.

Dans un premier temps, avant juin 2009, le groupe de travail a mis en place le concept, défini les attentes, fixé les heures souhaitées de présence à la gare, mis les annonces de recrutement, procédé aux auditions et décidé des personnes retenues.

Depuis juin 2009, le comité de pilotage se réunit une fois tous les mois et demi. Il fait le bilan de la période écoulée, évoque les problèmes et questions en suspens, trouve les améliorations nécessaires et prend les mesures indispensables au bon fonctionnement du groupe de parrains/marraines. Ces derniers sont reçus à l'issue de chaque séance.

Parrains, marraines

Sur la période considérée, 17 parrains et marraines ont été actifs à la gare de Renens, six ont arrêté pour diverses raisons et actuellement l'effectif est de 11 personnes. Il faut préciser ici qu'ils sont tous volontaires.

Avant de commencer leur activité, toutes les personnes ont été entendues par une délégation du comité de pilotage et leur candidature a été examinée en conséquence. Si on prend en compte les personnes dont la candidature n'a pas été retenue, ce sont, durant une année, environ 25 à 30 personnes qui se sont intéressées à la mission proposée.

Dans le cadre de cette activité bénévole, les CFF assument, en cas d'accidents, la franchise de l'assurance. En matière de responsabilité civile, les parrains/marraines sont couverts pour des dégâts causés involontairement et pour tous les dégâts et dommages causés à leur équipement, lunettes, vêtements, etc.

En cas d'accident de personne, d'agression ou d'autres événements choquants, une prise en charge psychologique serait assurée par les CFF. D'autre part, un soutien peut aussi être mis en place lors d'une plainte ou autres démarches similaires.

Chaque parrain/marraine a reçu 5 jours de formation; 3 jours de cours sur la confiance en soi et la gestion des conflits, cours donnés par la Croix Rouge Vaudoise et 2 jours sur le domaine ferroviaire avec les partenaires rencontrés sur le terrain (Police, PolFer, etc).

Trois formations se sont déroulées jusqu'à présent, en avril et octobre 2009 et en janvier 2010.

Tous les parrains et marraines ont également suivi un cours de rafraîchissement, qui aura dorénavant lieu tous les deux ans. En cas de demande de leur part, il est possible de mettre sur place un cours de rafraîchissement par année.

Pour ceux qui le désirent, ils peuvent aussi suivre un cours de premiers secours de deux jours.

Tous les mois et demi, le comité de pilotage rencontre l'ensemble des parrains et marraines. Sept séances se sont déroulées durant l'année écoulée.

Ces rencontres sont l'occasion de faire un débriefing, de régler des problèmes d'organisation et d'avoir de nombreux échanges qui permettent d'améliorer le fonctionnement du groupe en en discutant avec les représentants de la Ville de Renens, de la PoOuest, et des CFF.

En fin d'année 2009, il a été organisé un repas réunissant les membres du comité de suivi et les parrains/marraines. Cette soirée a permis de nombreux échanges informels et a été surtout l'occasion de remercier celles et ceux qui avaient œuvré bénévolement à la gare dans le cadre de la mission qui leur est dévolue.

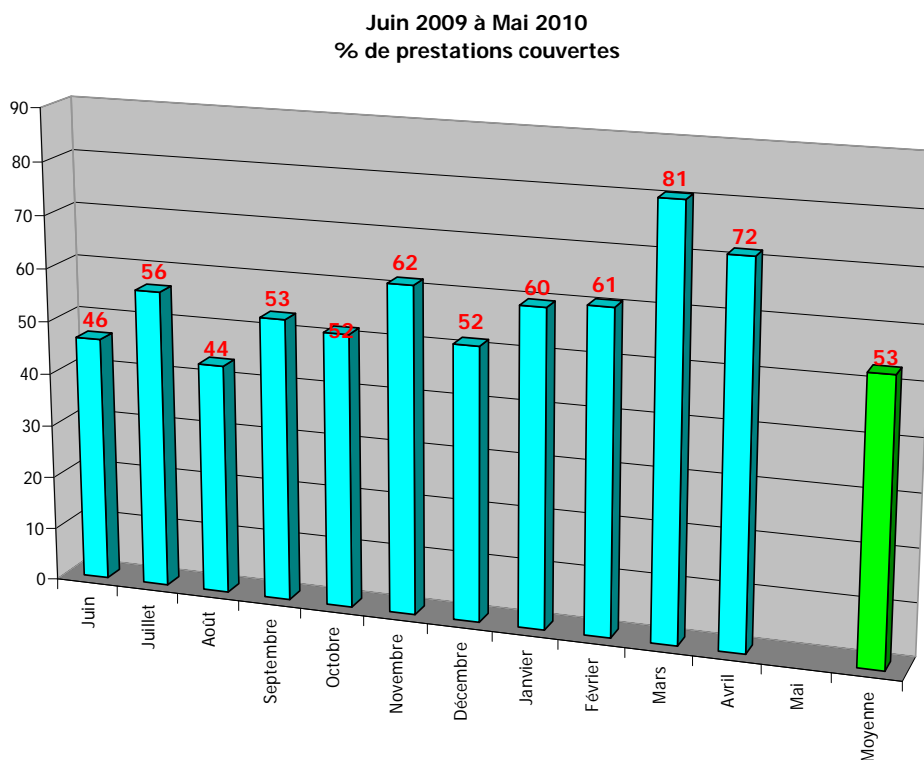
Les parrains/marraines ont participé à la journée de la prévention mise en place par le Préfet, en tenant un stand en ville de Renens.

Ils ont aussi la possibilité de participer à la journée organisée chaque année par les CFF, journée de remerciement réunissant tous les acteurs de la prévention RailFair de Suisse. La prochaine se déroulera le 28 octobre 2010 à Liestal.

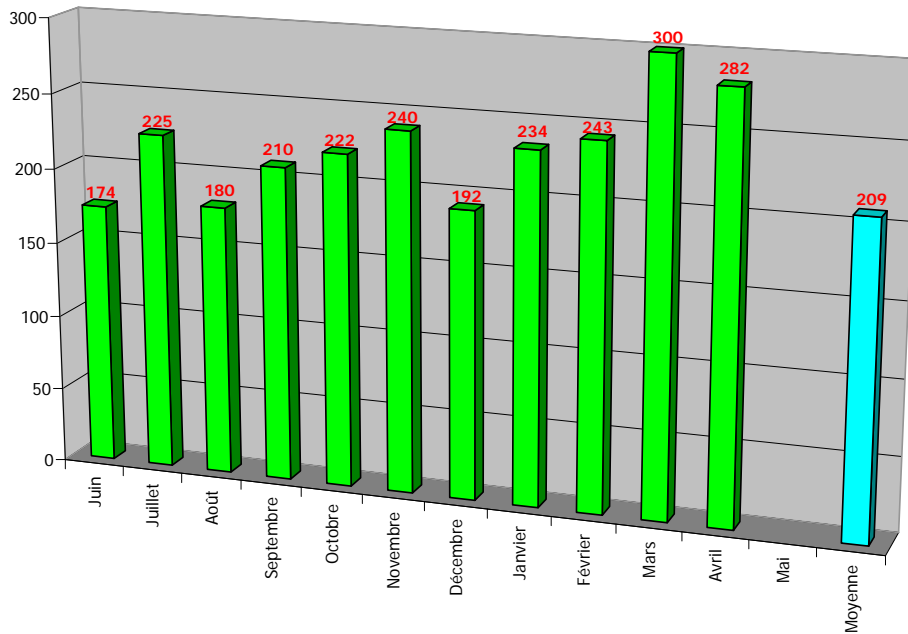
Pour terminer ce chapitre, il faut encore ajouter qu'ils bénéficient pour chaque tranche de 10 heures d'activités soit de bons d'achats, de chèques Reka Rail, ou de cartes journalières CFF.

Analyse des prestations

La présence des parrains et marraines en gare de Renens est prévue de 16h00 à 22h00. Ceci représente un nombre d'heures important de présence. Durant l'année écoulée, cette tranche horaire a été couverte à 53%. Le tableau ci-dessous donne le détail mois par mois. Le deuxième tableau donne, par mois, le nombre d'heures effectuées.

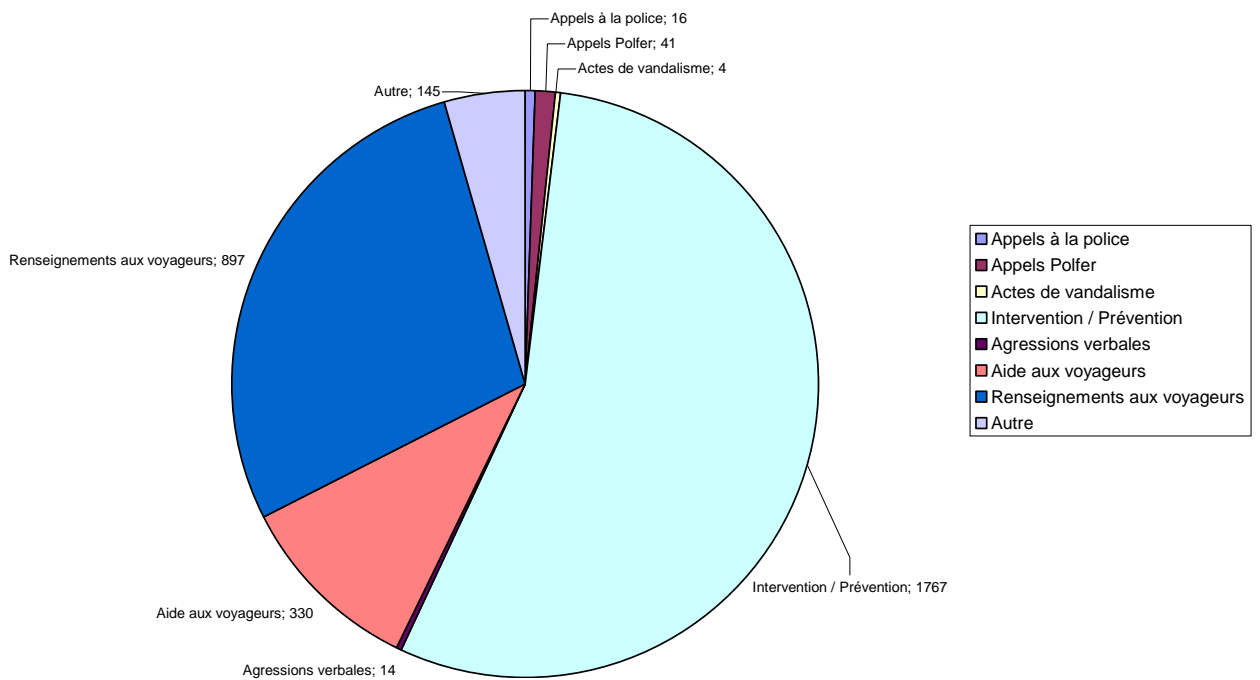


Juin 2009 à Mai 2010
Heures effectuées



Chaque parrain ou marraine, durant son activité à la gare établit un relevé de ses interventions. Le tableau ci-dessous reprend les interventions par catégories :

Parrainage de la gare de Renens VD
Relevé des interventions
03 juin 2009 - 30 avril 2010



Prévention

Les interventions qui se trouvent sous la dénomination prévention comprennent, à titre d'exemple : interventions auprès d'un groupe de jeunes qui chahutent, faire respecter l'interdiction de circuler à vélo dans la gare, calmer et orienter une personne avinée, éviter des accidents liés au voies CFF, en particulier de les traverser avec une poussette par exemple, ainsi que toute intervention en cas d'attroupement, d'une attitude inhabituelle d'un individu ou d'un groupe.

Renseignements aux voyageurs

Où se situe le centre de Renens, quelle direction prendre pour aller à Chavannes, sur quel quai le train pour Lausanne, je cherche un endroit pour manger ? Autant de questions, et beaucoup d'autres, auxquelles sont confrontés les parrains et marraines. Si ces questions leurs sont posées c'est bien parce qu'ils se déplacent sans cesse et qu'ils montrent avoir une certaine disponibilité. C'est cette disponibilité, ainsi que le fait de se retrouver très souvent aux quatre coins de la gare, qui leur permet d'observer d'autres situations justifiant une intervention.

Aide aux voyageurs

Il s'agit principalement d'aider des personnes à mobilité réduite ou des personnes avec une poussette à se déplacer, la gare de Renens n'étant actuellement pas du tout équipée en la matière, avec de nombreux escaliers et peu ou pas de rampes d'accès.

Appels PolFer (Police ferroviaire)

Les appels avec la police ferroviaire permettent de s'informer réciproquement s'il y a un problème. Des informations circulent aussi par exemple sur la présence de bandes organisées qui font la manche, en utilisant de fausses collectes.

Catégorie «autres»

Cette catégorie n'est là que pour faire figurer ce qui n'est pas identifiable d'une manière particulière.

Extrait d'un article paru dans le journal communal « Carrefour infos Renens » du mois d'octobre 2009

• *Pourquoi avez-vous choisi ce travail bénévole?*

Drita et Sébastien: Tous deux nous aimons et cherchons les contacts et nous apprécions le dialogue. Nous avons été précisément intéressés par ce job car nous sommes passionnés de trains, nous aimons nous retrouver dans une gare et nous apprécions le port de l'uniforme. Nous avons tous deux une activité professionnelle et offrir bénévolement une partie de notre temps pour une passion nous semble naturel.

• *Parlez-nous de votre mission?*

Drita: Tout d'abord, on nous demande des renseignements sur les horaires des trains ou par exemple quel bus prendre! Nous aidons souvent des mamans avec des jeunes enfants et poussettes ou des personnes qui ont de lourdes valises à porter. Nous faisons aussi beaucoup de prévention, comme empêcher des enfants de rouler en trottinette sur le quai ou interdire, aux jeunes comme aux adultes, de traverser les voies. Encore vendredi dernier, j'ai dû interdire à une maman de traverser la voie 1 avec son pousse-pousse!

Sébastien: Il n'y a finalement que très peu d'interventions relatives à des incivilités. Je pense que le fait de notre présence suffit souvent à calmer le jeu! Après quelques semaines de présence sur le terrain, nous connaissons les heures où il pourrait y avoir des problèmes de sécurité, surtout à cause du nombre de voyageurs présents sur les quais en même temps. Il s'agit alors d'être très vigilant, de prévenir toute bousculade.

Agressions verbales, actes de vandalisme, appels à la police

Avant de conclure, il faut s'arrêter sur les interventions que l'on qualifiera de plus lourdes ou plus difficiles, représentées par les catégories suivantes :

Les agressions verbales et les actes de vandalisme représentent chaque fois une situation forte et lourde à gérer. Néanmoins, il faut relever qu'elles ne sont au total que de 18 sur une année et qu'elles ne représentent donc pas une habitude.

Pour ce qui est des appels à la police, 16 en une année, il s'agit d'événements pouvant être qualifiés de faits divers tels qu'ils s'en déroulent quotidiennement en ville. Il s'agit principalement de malaises, de petits accidents, d'une présence organisée de personnes faisant la manche ou, quelques rares fois, des jeunes dont l'attitude est désagréable pour les autres usagers et qui commettent parfois ce que l'on peut appeler des incivilités.

Conclusions

Les parrains et marraines forment un groupe soudé, qu'eux-mêmes appellent la « famille ». Ils ont du plaisir dans l'exercice de leur activité et en tirent une certaine fierté. Pour tous, leur motivation principale est le service au public, avec la notion d'aide. En plus, certains avouent leur passion pour les trains et les gares. A relever aussi que des parrains ont une activité professionnelle et que tous sont volontaires. Il existe une dynamique constructive dans le groupe, qui permet d'assumer des situations difficiles et de régler les problèmes pouvant survenir entre eux par la discussion et la médiation.

Un sentiment d'insécurité croissant avait participé à mettre en place cette prestation. Avec le travail important de la police, tant au niveau des contrôles, que des interventions mais surtout des prestations offertes par le groupe « partenariats et prévention » de la PolOuest, de la police ferroviaire et avec en complément l'action positive des parrains et marraines, force est de constater que très, très peu d'événements se déroulent à la gare de Renens. Les interventions sont moins nombreuses que dans d'autres gares et les problèmes rencontrés sont ceux que toute ville ou gare connaît dans son quotidien, liés à ce que des milliers de gens, de tous âges, de toutes conditions et de toutes origines se côtoient et que parfois un incident peut se produire.

Suite aux événements particuliers qui s'étaient déroulés il y a plus d'une année, les diverses actions menées par l'ensemble des partenaires a permis de calmer les divers groupes de jeunes. Les parrains/marraines, ensuite, ont réussi à éviter que ces jeunes se réapproprient la place de la Gare.

Pour terminer, nous pouvons donc sans conteste affirmer que les parrains et marraines, de par leur présence, ont stabilisé la situation à la gare et apportent un meilleur sentiment de sécurité. Ils ne rencontrent pas ou peu de graves problèmes d'insécurité, mais de petits cas d'incivilités, et leur action dans ces circonstances ne fait qu'accroître ce sentiment de sécurité.

Le comité de pilotage « RailFair »
Parrains/Marraines - Gare de Renens