



La SNCF durcit le ton contre les incivilités

Guillaume Pépy, PDG de la SNCF, a exposé un plan d'actions d'envergure pour prévenir et traiter les phénomènes d'incivilités et de malveillance.

Quatre millions de voyageurs par jour, plus d'un milliard de personnes chaque année dans les gares... des flux colossaux et un problème d'une ampleur inquiétante à régler pour la SNCF: les faits d'incivilité et de malveillance en augmentation de 25 % en 2012. Papiers jetés par terre, crachats, cigarettes dans les trains, conversations bruyantes, brutalités verbales... tous ces comportements quotidiens sont autant d'incivilités durement ressenties par chacun. Les enquêtes de société menées à l'initiative de la SNCF, dans l'ensemble de l'entreprise, ont mis en lumière ces comportements insupportables. Grâce aux témoignages recueillis sur le terrain auprès des clients et des agents, la SNCF a identifié plusieurs leviers d'action.

- diagnostiquer les situations sources d'incivilité en étant à l'écoute des voyageurs et des agents,
- mettre en place des actions locales ciblées et adaptées afin de répondre au mieux aux réalités des situations diagnostiquées sur chaque ligne,
- former les agents à la gestion des situations difficiles,
- lancer des campagnes d'information innovantes et pédagogiques pour mieux expliquer les règles,
- développer des échanges extérieurs notamment avec les filiales du groupe, les pouvoirs publics et les autres entreprises en vue de partager les bonnes pratiques.

Depuis plusieurs mois, un engagement et un travail de fond ont d'ores et déjà été amorcés. Cette démarche passe par l'amélioration de la relation clients



et de la qualité de vie au travail. Ce sont deux conditions sine qua non pour permettre à chacun de voyager et travailler dans des conditions agréables à bord des trains et dans les gares.

La SNCF a souhaité pérenniser son engagement en créant le 24 septembre 2012 une structure dédiée, dirigée par Céline Debove-Postel, Directrice

IL N'Y A PAS
DE PETIT PAPIER PAR TERRE
DE PETITE CLOPE SUR LE SOL
DE PETITS PIEDS SUR LES SIÈGES
DE PETIT AGACEMENT
DE PETIT SOUPIR
DE PETITE SONNERIE DE PORTABLE
DE PETIT HAUSSEMENT D'ÉPAULES
DE PETIT ÉNERVEMENT
DE PETITE INSULTE
IL N'Y A PAS DE PETITE INCIVILITÉ.
AGISSONS ENSEMBLE. TOUTES NOS ACTIONS SUR SNCF.COM



Déléguée à la Prévention et à la Gestion des incivilités. Épaulée par un réseau d'acteurs implantés localement, elle animera et coordonnera sur le plan national des actions ciblées et en s'appuyant sur les actions déjà amorcées dans certaines régions. Par exemple, le développement de la médiation sociale et une sensibilisation des pouvoirs publics et des autorités judiciaires sur la question des brutalités verbales constitueront des axes de travail.

Pas de petites incivilités...

Cet engagement d'entreprise s'accompagne d'actions auprès des voyageurs. Ainsi, au printemps 2012, des opérations événementielles ont été réalisées dans les gares de

INCIVILO-TEST

Découvrez quel civil / incivil se cache en vous.

COMMENCEZ LE TEST





Actualités

Marseille et Lyon sur le thème « Il n'y a pas de petite incivilité ». Une cigarette et un chewing-gum géants ont été installés en complément d'un dispositif d'affichage, suscitant réactions de voyageurs et d'agents. Plus que la nature d'une incivilité, ces sculptures incarnaient la répétition. En effet, des milliers de chewing-gum et mégots sont jetés chaque jour. Du 22 novembre au 5 décembre 2012, la SNCF a relancé la

campagne avec un événement en gare de Lyon à Paris.

L'incivilo-test pour connaître votre degré d'incivilité :

Pour savoir si vous êtes civil ou incivil lors de vos voyages en train vous pouvez le découvrir grâce au test mis en place par la SNCF :

www.sncf.com/fr/incivilotest ■

Un nouveau dispositif de spatialisation sonore à l'IRCAM

L'Institut de Recherche et Coordination Acoustique/Musique (IRCAM) a inauguré fin novembre un nouveau dispositif de spatialisation sonore multi canal qui équipe l'espace de projection.

Totalement inédit en France, cet équipement combine deux systèmes de pointe en matière de reproduction du champ sonore, la WFS (synthèse d'hologrammes sonores) et Ambisonics (immersion sonore 3D). Allant plus loin que la seule illusion sonore proposée par les systèmes de diffusion plus

traditionnels, il permet d'expérimenter le véritable son 3D. En effet, tandis que les techniques usuelles (stéréo, 5.1) s'apparentent au trompe-l'œil et ne peuvent ainsi être appréciées que depuis le centre du dispositif d'écoute, ces nouvelles méthodes ont l'ambition de reconstruire les propriétés physiques du champ sonore dans lequel les auditeurs peuvent par conséquent se déplacer en gardant une perception cohérente de la localisation des sources.

Le nouveau dispositif qui équipe l'espace de projection de l'Ircam, salle déjà unique en son genre par la variabilité de ses caractéristiques acoustiques, est constitué d'une ceinture de 264 haut-parleurs régulièrement répartis autour de la scène et du public pour la diffusion en WFS et d'un dôme de 75 haut-parleurs pour une diffusion tri-dimensionnelle en Ambisonics, soient 339 haut-parleurs. Cet équipement a bénéficié du soutien financier de la région Île-de-France, du CNRS et de l'UPMC.

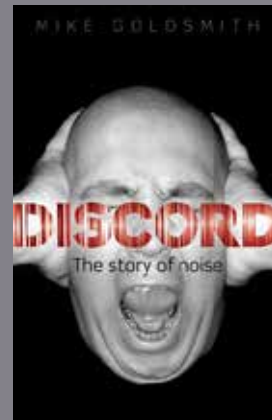


VIENT DE PARAÎTRE

Discord — The Story of Noise

Mike Goldsmith

Mike Goldsmith, auteur d'ouvrages de vulgarisation scientifique, a passé plus de vingt ans au sein du Groupe d'acoustique du Laboratoire National de Physique anglaise. Dans « Discord — The Story of Noise », il étudie comment a augmenté le niveau de bruit lié aux progrès technologiques, du cliquetis des roues sur



les pavés au son de la machinerie lourde. Il explique les mécanismes de l'audition et la façon dont le « bruit » et les sons sont traités par le cerveau. Il fournit un aperçu des causes et des solutions aux problèmes du bruit. Il offre une nouvelle perspective sur notre propre histoire, explique techniquement ce qu'est le bruit, sa nature, ses causes et ses effets en utilisant des exemples de tous les jours. Il conclut en se tournant vers l'avenir, en discutant des sources de bruit qui sont susceptibles de le dominer et comment la science peut changer la façon dont notre monde se fera entendre.

336 pages — £16.99

Éditeur : Oxford University Press

ISBN : 978-0-19-960068-7

Pour en savoir plus :

<http://mikegoldsmith.weebly.com/science-of-sound.html>

Les chercheurs de l'équipe Espaces acoustiques et cognitifs de l'Ircam, qui ont piloté le projet, ont présenté le dispositif et les modèles sur lesquels il repose, le 29 novembre dernier. Le potentiel musical ainsi que les nouvelles modalités de spatialisation utilisées étaient illustrés par des esquisses récentes, réalisées pour ce système, par des compositeurs en résidence de recherche à l'Ircam : Natasha Barrett, Rama Gottfried et par des adaptations d'œuvres plus anciennes de Jacob Druckman.

Pour en savoir plus :

www.ircam.fr ■