



CASO STUDIO

Il gruppo SNCF rafforza la sicurezza del personale e dei passeggeri grazie alle tecnologie Axon



SINTESI

Il gruppo SNCF, uno dei major player del comparto dei trasporti francese, deve garantire la sicurezza dei suoi clienti, dei suoi dipendenti e delle sue proprietà.

Per far fronte all'aumento della criminalità nelle stazioni e agli atti di violenza nei confronti del personale, due dipartimenti della SNCF - SNCF Voyageurs e SNCF Railway Security - hanno adottato Axon Body 2, telecamere indossabili, e Axon Evidence, la soluzione di gestione delle prove digitali basata su cloud. Grazie alle telecamere indossabili Axon e ad Axon Evidence, il gruppo SNCF ha garantito condizioni di maggiore sicurezza per i propri agenti, per gli operatori ferroviari e per il pubblico.

SNCF ha osservato una diminuzione delle aggressioni del 47% e guadagni finanziari grazie alla riduzione delle interruzioni del lavoro e al miglioramento della formazione.

IL PERSONALE SNCF DEVE FAR FRONTE ALL'AUMENTO DELLA VIOLENZA

SNCF Voyageurs ha 68.000 dipendenti; alcuni di loro, come i controllori dei treni o il personale di stazione incaricato di accogliere i passeggeri, subiscono spesso violenze fisiche o verbali.



1000
INFORTUNI NEL 2019



650
CONGEDI PER MALATTIA



77 giorni
IN MEDIA PER CONGEDO



-245
DIPENDENTI A TEMPO PIENO



7.3 MILIONI DI EURO
PERDITA IN STIPENDI

Ipotesi - lo stipendio medio di un impiegato SNCF è di 30.000 all'anno; quindi, l'assenza di 245 impiegati a tempo pieno all'anno equivarrebbe a una perdita di circa *7,3 milioni di euro all'anno

SNCF Railway Security ha 2.800 dipendenti, ma si occupa di oltre 130.000 incidenti relativi alla sicurezza ogni anno – una media di 46 incidenti per dipendente

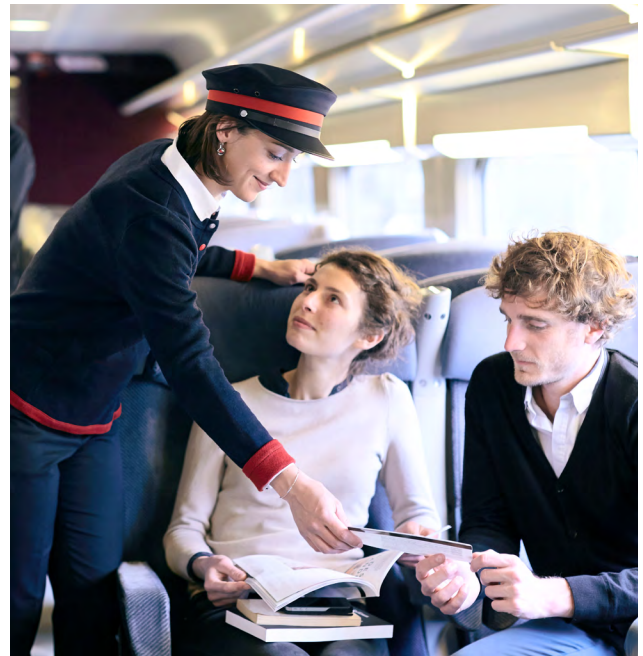
I dipendenti della SNCF controllano le linee ferroviarie e prevenendo danni e furti.

“I controllori sono impegnati a far rispettare le regole, compito che, a volte, scatena reazioni violente. Gli atti di inciviltà contro di loro sono un vero problema in termini di sicurezza del personale”, spiega Valérie Boismartel, Responsabile dei Progetti di Medicina del Lavoro e Sicurezza presso SNCF Voyageurs. “Così, oltre alle azioni che stiamo già intraprendendo, abbiamo voluto andare oltre nella prevenzione delle aggressioni sia al nostro personale giurato sia a quello volontario.”

Per aumentare la sicurezza del proprio personale, SNCF Railway Security nel gennaio 2020 ha iniziato a sperimentare le Axon Body 2, distribuendo 157 telecamere indossabili in 49 sue strutture. Nel frattempo, SNCF Voyageurs prevede di utilizzare circa 650 Axon Body 2 in tutto il paese entro la fine del 2021.

/ TELECAMERE INDOSSABILI AXON BODY 2 E SOFTWARE AXON EVIDENCE, SONO SOLUZIONI APPROVATE DA ENTRAMBE LE DIVISIONI

Dall'inizio della fase sperimentale, sono stati effettuati più di 20.000 interventi dalle squadre di sicurezza ferroviaria SNCF dotate di telecamera indossabile Axon. Le unità collegheranno le loro telecamere indossabili Axon ad Axon Evidence per gestire in modo sicuro ed efficiente le prove acquisite. Utilizzate insieme, le telecamere indossabili Axon Body 2 e il software Axon Evidence permettono di aumentare la sicurezza degli agenti, di provare i comportamenti ostili che il personale deve gestire e di ridurre la tensione in determinate situazioni.



Inoltre, la funzione di elaborazione all'interno di Axon Evidence permette la revisione del video facilitando il feedback e contribuendo a migliorare continuamente le risposte degli ufficiali.

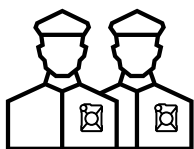
Le telecamere forniscono prove audiovisive che non esistevano in passato. L'audio ha un ruolo molto importante, poiché la registrazione degli scambi verbali tra agenti e trasgressori rappresenta un vero e proprio valore aggiunto alle indagini condotte dagli ufficiali di polizia giudiziaria

*Christophe Fois,
Capo del Dipartimento di Sicurezza ed Etica
presso SNCF Railway Security*

Hugues Vandekerckhove, esperto di sicurezza SNCF Voyageurs per il personale di terra, sottolinea i vantaggi di questa tecnologia: *“La nostra azienda era alla ricerca di dispositivi di qualità per i propri dipendenti - volevamo affidabilità, attrezzature ergonomiche e un'autonomia sufficiente per una giornata di lavoro, cioè da 8 a 12 ore”* e prosegue *“La telecamera è un deterrente. Il cliente si avvicina e appena la vede si calma”*.

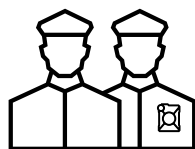
I sondaggi condotti durante questo esperimento mostrano che l'attivazione della bodycam calma la situazione nel 50-60% dei casi

Dai dati statistici confermati dai servizi di sicurezza dei trasporti pubblici britannici, consultati da Valérie Boismartel, si osserva:



MENO 47%

delle aggressioni nei confronti degli agenti che indossano la telecamera



MENO 26%

delle aggressioni nei confronti degli agenti che non la indossano ma operano accanto ad un agente che la indossa

Si osserva positivamente che da quando è stato introdotto l'uso delle telecamere in servizio il numero degli incidenti sul lavoro è rimasto stabile, nonostante un peggioramento delle condizioni di sicurezza. **Ciò si traduce in una maggiore protezione per gli agenti e un guadagno in termini finanziari dovuto alla riduzione delle interruzioni del lavoro.**

/ UNA TECNOLOGIA COLLAUDATA E SICURA PER UNA MIGLIORE COLLABORAZIONE CON LA POLIZIA

Le telecamere indossabili Axon permettono di registrare le immagini e gli scambi verbali tra agenti e trasgressori. In tal modo, quando un reato porta all'arresto, l'ufficiale di polizia giudiziaria può richiedere la registrazione dell'incidente (con un provvedimento giudiziario) per stabilire la verità dei fatti.

Secondo Christophe Fois, "Nei primi sette mesi del 2021 sono stati registrati più di 14.000 video e ci sono state solamente 250 requisizioni (430 dall'inizio della fase sperimentale nel 2020)".

Meno del 2% dei video registrati sono stati utilizzati durante un'indagine sottolineando l'importanza della tecnologia come fattore di "riduzione della tensione".

79 dei video registrati da SNCF Railway Security dall'introduzione del dispositivo, sono stati elaborati utilizzando il software dedicato Axon Evidence e utilizzati a scopo addestrativo e per migliorare la qualità degli interventi

Entrambi i Dipartimenti hanno adottato la soluzione di gestione delle prove digitali basata sul cloud Axon Evidence, al fine di archiviare, gestire centralmente e condividere in modo sicuro le prove video con gli ufficiali di polizia giudiziaria (UPG). Custodita nel Cloud Europeo, tale modello soddisfa anche i requisiti per l'archiviazione esterna delle registrazioni. I video vengono utilizzati come prove unitamente ai filmati ripresi dalle telecamere di videosorveglianza presenti nelle sedi di SNCF per avere un quadro completo degli incidenti in questione.

SNCF Voyageurs e SNCF Railway Security hanno scelto Axon a seguito di una gara d'appalto europea. **Il personale ha espresso la propria soddisfazione per le soluzioni Axon come la telecamera Axon Body 2, rivelatasi la più affidabile grazie alla facilità di installazione, all'utilizzo e alla durata delle batterie e grazie alla capacità di memorizzazione, gestione e redazione delle prove del software Axon Evidence, gli agenti sono stati in grado di migliorare il livello delle loro prestazioni.**