



ESTUDIO DE CASO

El grupo SNCF refuerza la seguridad de agentes y pasajeros gracias a las tecnologías de Axon



RESUMEN

El grupo SNCF, uno de los actores principales del sector del transporte en Francia, debe garantizar la seguridad de sus clientes, empleados y activos. Para hacer frente al aumento de la delincuencia en sus estaciones y a los actos de violencia contra su personal, dos departamentos de SNCF, SNCF Voyageurs y SNCF Railway Security, han adoptado las cámaras corporales Axon Body 2 y Axon Evidence, solución de gestión de pruebas digitales basada en la nube. Con las cámaras corporales Axon y Axon Evidence, el grupo SNCF ha conseguido unas condiciones más seguras para sus empleados, conductores de trenes y el público en general.

SNCF ha experimentado un descenso del 47 % en las agresiones, además de ganancias económicas gracias a la reducción de las interrupciones laborales y a la mejora de la formación.

EL PERSONAL DE SNCF SE ENFRENTA A UNA ESCALADA DE VIOLENCIA

SNCF Voyageurs cuenta con 68 000 empleados y algunos de ellos, como los conductores de trenes o el personal de las estaciones encargado de dar la bienvenida a los pasajeros, se enfrentan a menudo a abusos físicos o verbales.



1000
LESIONES EN 2019



650
DERIVARON EN BAJAS



77 días
DE MEDIA POR BAJA



-245
EMPLEADOS A TIEMPO COMPLETO



7,3 M DE EUROS
PÉRDIDAS EN SALARIOS

Supuestos: el salario medio de un empleado de SNCF es de 30 000 euros al año, por lo que la ausencia de 245 empleados a tiempo completo al año equivaldría a una pérdida de aproximadamente *7,3 millones de dólares al año*

SNCF Railway Security solo cuenta con 2800 empleados, pero se enfrenta a más de 130 000 incidentes de seguridad al año, una media de 46 por empleado.

Los empleados de SNCF vigilan las líneas de tren y evitan daños y robos.

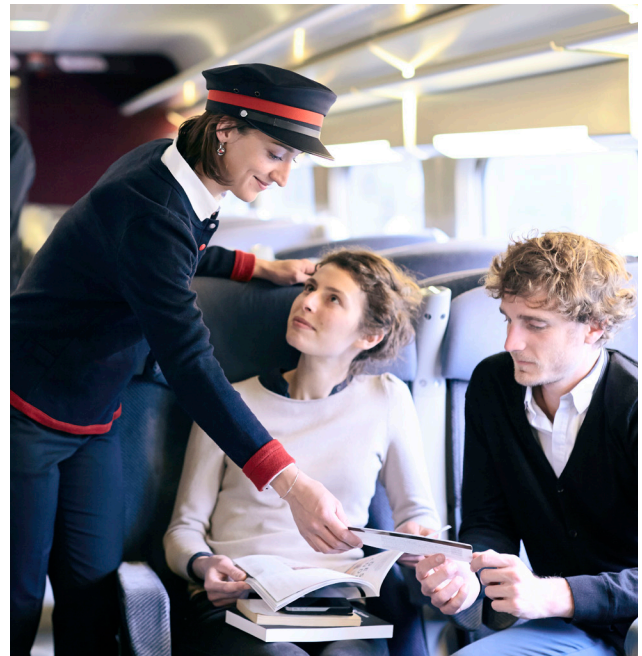
«Los agentes se esfuerzan por hacer cumplir las normas, lo que a veces provoca reacciones violentas. Los actos incívicos contra nuestros agentes son un verdadero problema para la seguridad del personal», explica Valérie Boismartel, responsable de proyectos de seguridad y salud laboral de SNCF Voyageurs. *«Así que, además de las acciones que ya estamos emprendiendo, queríamos ir más allá en la prevención de ataques a nuestros empleados con facultad para hacer cumplir la ley y voluntarios».*

Para aumentar la protección de sus agentes, SNCF Railway Security comenzó a experimentar con cámaras corporales en enero de 2020, desplegando 157 cámaras Axon Body 2 en 49 ubicaciones diferentes. Por su parte, SNCF Voyageurs tiene previsto utilizar alrededor de 650 Axon Body 2 en todo el país para finales de 2021.

✓ LAS CÁMARAS CORPORALES AXON BODY 2 Y EL SOFTWARE AXON EVIDENCE, SOLUCIONES APROBADAS POR AMBAS DIVISIONES

Desde el inicio de este experimento, los equipos de seguridad ferroviaria de SNCF han realizado más de 20 000 intervenciones equipados con cámaras corporales Axon. Ambas unidades conectarán sus cámaras corporales Axon a Axon Evidence para gestionar de forma segura y eficiente las pruebas recogidas. Las cámaras corporales Axon Body 2 y el software Axon Evidence permiten mejorar la seguridad de los agentes, atestiguar los comportamientos hostiles a los que se enfrentan y desescalar determinadas situaciones.

Además, la función de edición de Axon Evidence permite la revisión del vídeo proporcionando



información y ayudando a mejorar continuamente las reacciones de los agentes.

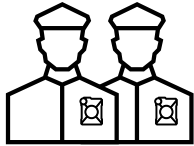
Las cámaras proporcionan pruebas audiovisuales de las que no se disponía antes. El sonido desempeña un papel crucial, ya que la grabación de los intercambios entre los agentes y los acusados aporta un verdadero valor añadido en lo que respecta a las investigaciones realizadas por los agentes judiciales (OPJ).

Christophe Fois, Jefe del Departamento de Seguridad y Ética de SNCF Railway Security

Hugues Vandekerckhove, experto en seguridad para el personal de tierra de SNCF Voyageurs, subraya las ventajas de contar con esta tecnología: *«Nuestra empresa buscaba equipos de calidad para sus empleados: queríamos fiabilidad, equipos ergonómicos y autonomía suficiente para una jornada de trabajo, es decir, de 8 a 12 horas».* Continúa: *«La cámara es un elemento disuasorio. El cliente viene hacia ti y, en cuanto ve la cámara, se calma».*

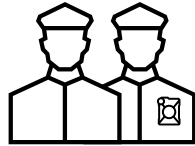
Las encuestas realizadas durante este experimento muestran que la activación de la cámara calma la situación en el 50-60 % de los casos.

Una estadística confirmada por los servicios de seguridad del transporte público británico, consultada por Valérie Boismartel, indica:



47 % DE DESCENSO

en las agresiones a los agentes de transporte



26 % DE DESCENSO

en las agresiones a agentes no equipados que trabajan cerca de un trabajador equipado

Como dato positivo, el número de accidentes laborales se ha mantenido estable desde la puesta en servicio de las cámaras, a pesar de un cambio desfavorable en el entorno de seguridad. **Esto significa una mejor protección para los agentes y ganancias financieras debido a la reducción de las interrupciones laborales.**

/ TECNOLOGÍA PROBADA Y SEGURA PARA UNA MEJOR COLABORACIÓN CON LA POLICÍA

Las cámaras corporales Axon permiten captar las imágenes y los intercambios verbales entre los trabajadores y los agresores, de modo que, cuando una infracción penal da lugar a una detención, el funcionario de la policía judicial puede solicitar la grabación del incidente (con una citación judicial) para ayudar a establecer la verdad.

Según Christophe Fois, «*En los primeros siete meses de 2021 se filmaron más de 14 000 vídeos, lo que supuso solo 250 peticiones de grabaciones (430 desde el inicio del experimento en 2020)*».

Menos del 2 % de los vídeos grabados habían sido utilizados en una investigación, lo cual enfatiza el factor de desescalada.

79 de los vídeos grabados por SNCF Railway Security desde el despliegue han sido editados utilizando el software de edición de Axon Evidence, para utilizarlos con fines educativos y mejorar la calidad de las intervenciones.

Ambas entidades han adoptado la solución de gestión de pruebas digitales basada en la nube Axon Evidence con el fin de almacenar, gestionar de forma centralizada y compartir de forma segura las pruebas de vídeo con los agentes judiciales (OPJ). Esta solución, alojada en la nube europea, también cumple con los requisitos de grabación del almacenamiento externo. Estos vídeos se utilizan como prueba junto con las imágenes captadas por las cámaras de videovigilancia presentes en las instalaciones de SNCF para obtener una imagen completa de los incidentes en cuestión.

SNCF Voyageurs y SNCF Railway Security eligieron a Axon tras una licitación europea. **Los trabajadores se han mostrado satisfechos con las soluciones de Axon, ya que la cámara Axon Body 2 resultó ser la más fiable gracias a su facilidad de uso, la duración de la batería y la capacidad de almacenamiento, así como al software de gestión y edición de pruebas de Axon Evidence, con el que pudieron mejorar su nivel de rendimiento.**

