
Décision du Défenseur des droits n°2021-154

Le Défenseur des droits,

Vu l'article 71-1 de la Constitution du 4 octobre 1958 ;

Vu la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011 relative au Défenseur des droits ;

Vu le décret n° 2011-904 du 29 juillet 2011 relatif à la procédure applicable devant le Défenseur des droits ;

Vu les articles 9, 16 et 20 du décret n° 2016-1495 du 4 novembre 2016 portant code de déontologie des agents des services internes de sécurité de la SNCF et de la Régie autonome des transports parisiens ;

Vu la directive relative à l'organisation de la cynophilie à la surveillance générale interne à la SNCF ;

Après avoir été saisi de la réclamation de M. X qui se plaint d'avoir été contrôlé et verbalisé par des agents de la SNCF le 7 septembre 2016 à la gare de M et d'avoir été bousculé par l'un des agents ainsi que par le chien d'un conducteur de train de la SNCF arrivé au cours de l'intervention, ce qui lui a occasionné des griffures dans le dos et des accrocs sur ses vêtements.

Après avoir pris connaissance des pièces transmises par M. X à l'appui de sa saisine ;

Après avoir pris connaissance des documents adressés par la SNCF sur les circonstances du contrôle et de la verbalisation de M. X ;

Après l'envoi d'une note récapitulative aux agents de la SNCF mis en cause par M. X ;

Après avoir pris connaissance des observations écrites en réponse à la note récapitulative adressées par le directeur de la direction de la sûreté de la SNCF ;

Après consultation du collège compétent en matière de déontologie dans le domaine de la sécurité.

- Constate, au regard des articles 9 et 16 du décret n° 2016-1495 du 4 novembre 2016 portant code de déontologie des agents des services internes de sécurité de la SNCF et de la Régie autonome des transports parisiens, un manquement de la part de Mme

Y pour ne pas avoir mentionné l'intervention du chien lors du contrôle et de la verbalisation de M. X ni précisé le déroulement des faits, le comportement de M. X ou les difficultés rencontrées.

- Constate, au regard des articles 9 et 16 du décret précité, un manquement de M. Z, en raison du manque de précision de ses écrits, celui-ci n'ayant décrit ni le comportement de M. X lors du contrôle et de la verbalisation, ni l'intervention de son chien, la qualifiant seulement de proportionnée ;
 - Constate, au regard de la directive relative à l'organisation de la cynophilie à la surveillance générale interne à la SNCF, un manquement de la part de M. Z pour ne pas avoir établi de fiche incident ou de rapport circonstancié à la suite de cette intervention ;
 - Constate que le contact entre M. X et le chien n'a été révélé qu'au cours des investigations réalisées par le Défenseur des droits ;
 - Considère qu'en l'absence d'information sur ce contact et sur les circonstances précises dans lesquelles il s'est produit, dans ses écrits professionnels, M. Z n'a pas justifié de la nécessité de l'usage de son chien, en violation des articles 9 et 16 du décret n° 2016-1495 du 4 novembre 2016 portant code de déontologie des agents des services internes de sécurité de la SNCF et de la Régie autonome des transports parisiens ;
- Recommande que soient rappelés à M. Z et Mme Y les termes des articles 9 et 16 du décret n° 2016-1495 du 4 novembre 2016 portant code de déontologie des agents des services internes de sécurité de la SNCF et de la Régie autonome des transports parisiens,
- Recommande que soient rappelés à M. Z les termes de la directive relative à l'organisation de la cynophilie à la surveillance générale et en particulier les dispositions relatives à la maîtrise de l'animal, aux conditions de son intervention et aux écrits qui doivent être transmis en cas d'incident ;

Conformément à l'article 25 de la loi organique n° 2011-333 du 29 mars 2011, le Défenseur des droits adresse cette décision à la **direction de la SNCF**, qui dispose d'un délai de deux mois pour faire connaître les suites qu'il donnera à ces recommandations.

La Défenseure des droits

Claire HÉDON

I Faits et procédure

Monsieur X a été contrôlé par des agents de la SNCF le 7 septembre 2016 à la gare de M. Il explique avoir été bousculé par l'un des agents ainsi que par le chien d'un conducteur de train de la SNCF arrivé au cours de l'intervention, ce qui lui a occasionné des griffures dans le dos et des accrocs sur ses vêtements. Un procès-verbal de contravention a été remis à M. X pour « franchissement irrégulier des lignes de contrôle SNCF avec un titre valable ».

M. X conteste sa verbalisation, réfutant avoir franchi irrégulièrement les barrières d'accès aux quais.

Après avoir été verbalisé, M. X explique s'être immédiatement rendu au guichet de la gare pour faire contrôler son pass. Il joint à sa réclamation une photo qu'il dit être la page du logiciel. Il apparaît que le pass contrôlé a été validé à M le 7 septembre 2016 à 13 heures 13, 18 heures 16 et 18 heures 29. Sur cette photo, n'apparaissent ni le numéro du pass, ni le nom de son titulaire.

Il a fait valoir ces éléments lors de la contestation de sa contravention auprès de la SNCF. Le pôle appui juridique de la SNCF a rejeté sa demande par courrier daté du 2 novembre 2016 lui confirmant « après vérification, l'entière régularité de la procédure ».

M. X joint également à sa réclamation la fiche de registre établie au poste de police municipale de la gare SNCF où il s'est présenté après les faits. La policière qui l'a reçu fait état dans cette fiche de multiples accrocs sur le jean et le t-shirt de M. X ainsi que de griffures dans le dos.

Elle ajoute que M. X a présenté la contravention qui venait d'être dressée et que :

« M. X indique ne pas avoir signé car il conteste formellement les faits. A l'issue il [...] indique également s'être rendu auprès du guichetier afin que celui-ci atteste la validité de son titre de transport. M. X a alors pris une photo du logiciel (qu'il nous montre) prouvant qu'il avait bien validé ce jour à 13h13, 18h16 et 18h29 son pass au niveau des barrières ».

Elle précise enfin que M. X « pense qu'il s'agit d'un contrôle au faciès car il a des origines arabes » et dit « avoir été humilié ».

M. X a joint à l'appui de sa réclamation un certificat médical daté du 15 septembre 2016 faisant état de la présence de griffures « au niveau de la région latérale droite lombaire ainsi qu'au niveau de la partie supérieure de la cuisse droite » et mentionnant cinq jours d'incapacité totale de travail.

Le Défenseur des droits a sollicité et obtenu de la SNCF la réglementation interne concernant la cynophilie.

A la demande du Défenseur des droits, la SNCF a également transmis la main courante informatisée établie pour le mercredi 7 septembre 2016 de 12 heures 17 à 12 heures 18 concernant l'équipe d'agents ayant procédé au contrôle et à la verbalisation du réclamant. S'agissant de cette intervention il est rapporté, à 18 heures 28 « franchissement irrégulier des lignes de contrôle SNCF avec titre valable (CAB) », mention faite par Madame Y.

Le conducteur du chien, M. Z a fait la mention suivante :

« entre 18h15 et 18h30 l'équipe de magenta contrôle un individu qui a sauté les CAB, ce dernier se trouvant très proche des voies, présentant un risque pour sa sécurité. Je lui demande donc de se décaler vers les panneaux publicitaires en milieu de quai, ce dernier n'obtempère à aucune injonction de ma part ainsi que celle de l'équipe. Il devient alors virulent et nous outrage copieusement, je décide donc pour sa sécurité et la nôtre d'intervenir avec mon chien proportionnellement, afin d'éviter tous risques. L'individu finit par se mettre dos au panneau publicitaire pour la fin de la verbalisation ».

Les agents du Défenseur des droits ont entendu M. X. Lors de son audition, ce dernier a expliqué que les agents avaient été incorrects et irrespectueux à son égard, notamment en le tutoyant. Il affirme être resté courtois et avoir seulement argumenté pour contester sa verbalisation.

Il ajoute qu'il pense avoir fait l'objet d'un contrôle au faciès car il était avec un ami « plus clair de peau que [lui] qui était en infraction mais n'a pas été verbalisé ».

Il a été demandé au réclamant de communiquer le témoignage de cet ami ou ses coordonnées, mais le Défenseur des droits n'a pas reçu de réponse de la part du réclamant sur ce point.

Lors de son audition, M. X a indiqué ne pas avoir pris de photos mais que la fonctionnaire de la police municipale de M en avait. Il a précisé que cette dernière lui avait cependant expliqué ne pas avoir été autorisée à les joindre à la fiche de registre établie concernant ces faits.

A la suite de cette audition, le Défenseur des droits a donc sollicité et obtenu du maire de M l'envoi de la photo prise par cette policière. Sur cette photo, on distingue ce qui pourrait être une griffure dans le dos de la personne photographiée, en bas à droite.

Le Défenseur des droits a ensuite demandé à la SNCF l'identité des agents présents lors de la verbalisation de M. X puis a convoqué l'agent qui a rédigé la main courante, également cheffe de mission, Mme Y, ainsi que le conducteur du chien, M. Z.

Lors de son audition, Mme Y a déclaré « je me souviens en arrivant avoir vu M. X franchir irrégulièrement les portiques ». Elle explique que M. X était mécontent d'être contrôlé et en a demandé la cause. Elle lui a répondu qu'il avait franchi irrégulièrement les portiques et précise que vérification faite avec la machine, le pass de M. X était valide, mais n'avait effectivement pas été validé. Interrogée sur la récurrence de ce type de comportements, Mme Y a indiqué que c'était assez fréquent et que les individus expliquent parfois lorsqu'ils sont verbalisés qu'ils ont sauté les portiques pour s'amuser ou aller plus vite pour ne pas manquer leur train.

Elle a également précisé que peu de temps après le contrôle, l'un de leurs collègues du guichet les avaient appelés « pour [leur] dire qu'un individu énervé était là, se plaignant de sa verbalisation ».

S'agissant de l'ami de M. X, elle confirme qu'un autre homme a franchi irrégulièrement les portiques en même temps que M. X, mais qu'il a fait demi-tour. La mission de son équipe ce jour-là étant la verbalisation des fumeurs dans les trains, elle n'a pas jugé utile de le rattraper.

Lors de son audition du 25 avril 2018, le conducteur du chien, M. Z, a également expliqué qu'il s'agissait d'une opération « train fumeurs » ce jour-là. Il explique qu'un équipage de la SUGE a décidé de contrôler M. X l'ayant vu sauter les portiques, que le ton est monté au cours du contrôle et qu'il a décidé d'intervenir avec son chien afin de protéger les agents. Il ajoute que

M. X s'est rapproché de lui et que c'est alors que son chien s'est mis « en opposition, c'est-à-dire qu'il a repoussé l'individu avec ses pattes avant ».

Interrogé sur les conséquences de cette action pour M. X, le conducteur du chien a répondu qu'il ne s'agissait pas pour lui d'une intervention blessante et qu'il n'avait remarqué aucune trace ni blessure sur le réclamant, ajoutant que pour lui les blessures constatées sur M. X n'avaient aucun rapport avec l'intervention de son chien.

A la suite de ces auditions, le Défenseur des droits a de nouveau écrit à la SNCF afin de solliciter des documents complémentaires mentionnés lors des auditions et de savoir si la photo envoyée par M. X correspondait ou non à l'écran du lecteur permettant de contrôler les heures de validation d'un pass. La SNCF a répondu par l'affirmative tout en précisant qu'il n'était pas possible de savoir s'il s'agissait ou non du pass de M. X.

A la demande du Défenseur des droits, la SNCF a également indiqué qu'aucun écrit n'avait été établi par l'agent présent au guichet lorsque M. X était venu faire contrôler son pass.

II Analyse

II-1) S'agissant du motif de contrôle de M. X et du comportement des agents

M. X se plaint d'avoir fait l'objet d'un contrôle discriminatoire. L'agent qui l'a contrôlé affirme l'avoir vu sauter les portiques d'accès aux quais et ainsi l'avoir contrôlé pour ce motif. M. X le conteste. Aucun élément matériel ni aucun témoignage ne permettant de confirmer ou d'infirmer les déclarations de cet agent ou de M. X, le Défenseur des droits ne peut se prononcer sur ce point.

II- 2) Le manque de précision des écrits établis concernant l'intervention

La main courante rédigée par Mme Y, qui a verbalisé M. X, ne fait aucune mention de l'intervention du chien. Elle ne mentionne ni la menace, ni les moyens qui auraient été employés pour la faire cesser.

Lors de son audition, Mme Y a expliqué qu'elle était légèrement en retrait au moment de l'intervention du chien car elle établissait la verbalisation. Elle dit avoir entendu à plusieurs reprises « Monsieur écartez-vous des voies » et avoir vu un mouvement vers le milieu du quai mais ne pas avoir vu ce qui se passait car elle était en train d'écrire et se dépêchait pour que le réclamant puisse monter dans le train. Elle a également déclaré que M. X était parti sans se plaindre.

Elle a à nouveau expliqué dans la réponse écrite adressée au Défenseur des droits à la note récapitulative qu'elle n'avait pas mentionné cette intervention ne pouvant la décrire précisément.

Aucun autre document ne faisant mention de l'intervention du chien n'a été transmis au Défenseur des droits en dehors de la main courante rédigée par le conducteur du chien.

Or, la fiche réflexe méthodologie pratique professionnelle établie par la SNCF demande aux agents dans la partie °rendre compte° une « retranscription fidèle et factuelle de l'intervention dans MCI ainsi que dans les pièces administratives générées ».

Dès lors, le Défenseur des droits **relève un manquement de la part de Mme Y pour ne pas avoir mentionné l'intervention du chien lors du contrôle et de la verbalisation de M. X et**

ne pas avoir précisé le déroulement des faits, le comportement de M. X ou les difficultés rencontrées.

Le fait que le réclamant soit parti, selon Mme Y, sans se plaindre, ou qu'elle ne puisse pas décrire précisément le déroulement de l'intervention, ne la dispensait pas de décrire le déroulement du contrôle et de préciser les difficultés rencontrées et l'intervention du conducteur de chien et de son animal.

S'agissant du conducteur du chien, M. Z, **le Défenseur des droits retient également un manquement en raison du manque de précision de ses écrits**, celui-ci n'ayant précisé ni les gestes ou le comportement de M. X lors du contrôle et de la verbalisation, ni l'intervention de son chien, la qualifiant seulement de proportionnée.

Le Défenseur des droits recommande que soient rappelés à Mme Y et à M. Z les termes de l'article 20 du décret n° 2016-1495 du 4 novembre 2016.

II-3) S'agissant de l'intervention du chien

L'article 9 du décret n° 2016-1495 du 4 novembre 2016 portant code de déontologie des agents des services internes de sécurité de la SNCF et de la Régie autonome des transports parisiens dispose : « L'agent des services internes de sécurité s'efforce d'agir avec discernement, de manière opportune et adaptée ».

L'article 16 alinéa 1 du même texte dispose que « l'agent des services internes de sécurité n'emploie la force que dans le cadre fixé par la loi, seulement en cas de nécessité et de façon proportionnée au but à atteindre ou à la gravité de la menace ».

L'article 20 du même texte dispose que « l'agent des services internes de sécurité exécute loyalement et fidèlement les consignes qui lui ont été données par sa hiérarchie. Il rend compte aux agents chargés de son encadrement de l'exécution des missions qu'il a reçues ou, éventuellement, des raisons qui ont rendu leur exécution impossible ».

La directive relative à l'organisation de la cynophilie à la surveillance générale définit le cadre légal de l'intervention du chien :

« En cas de légitime défense de lui-même ou d'autrui, lorsque la menace est telle qu'il n'a plus d'autres moyens d'y faire face, le conducteur du chien peut ordonner l'intervention de son animal.

Il peut commander son chien dans le but d'interpeller l'auteur d'un crime ou d'un délit flagrant puni d'une peine d'emprisonnement, étant entendu que cette action doit être nécessaire et proportionnée à la réaction à laquelle elle s'oppose. [...] ».

Concernant les incidents du fait du chien, il est prévu :

« en cas d'incident du fait du chien au cours d'une mission, le poste de commandement national sûreté (PCNS) doit être avisé. Celui-ci établit une fiche incident. La main courante de l'équipe doit faire mention de l'évènement et un rapport circonstancié, rédigé par le conducteur du chien, est transmis à la direction juridique territoriale compétente à la direction de la sûreté ».

En l'espèce, M. X affirme que le chien qui accompagnait l'un des agents présents lors de son contrôle lui a sauté dessus à deux reprises, lui occasionnant plusieurs griffures et des accrocs sur ses vêtements.

Immédiatement après son contrôle, M. X s'est présenté au poste de police municipale afin de signaler les faits dont il venait d'être victime.

La policière qui l'a reçu a mentionné les accrocs sur ses vêtements et pris une photo de son dos.

Le conducteur du chien, M. Z, a seulement indiqué concernant cette intervention « je décide donc, pour sa sécurité et la nôtre d'intervenir avec mon chien proportionnellement, afin d'éviter tous risques ».

La main courante des agents ayant procédé au contrôle et à la verbalisation de M. X ne mentionne pas l'intervention du chien, qui n'a été confirmée qu'à la suite des investigations du Défenseur des droits.

Par ailleurs, les écrits réalisés par les agents ne mentionnent à aucun moment que le réclamant aurait exercé des violences ou tenté d'exercer des violences à leur rencontre.

Lors de son audition par les agents du Défenseur des droits, le conducteur du chien, M. Z, a déclaré qu'à la fin de l'intervention, M. X ne présentait aucune trace de l'intervention du chien et qu'il ne s'était pas plaint. Il a confirmé que son chien avait touché le réclamant une fois et non deux contrairement à ses déclarations. Il a expliqué que le chien s'était dressé sur ses pattes arrière et avait repoussé le réclamant avec ses pattes avant.

Interrogé sur l'ordre qu'il lui avait donné, le conducteur de chien a répondu que le chien avait agi de lui-même étant dressé pour préserver son intégrité physique et celle de ses collègues.

La directive relative à la cynophilie transmise par la SNCF prévoit qu'en cas de légitime défense « le conducteur du chien peut ordonner l'intervention de son animal ».

Le directeur de la direction de la sûreté de la SNCF a répondu sur ce point à la note récapitulative qui lui a été adressée à l'attention de M. Z et de Mme Y. Il écrit que M. Z « tient à insister sur le fait que son chien n'a pas sauté sur le réclamant, mais s'est dressé sur ses pattes arrière et s'est mis en position, c'est-à-dire qu'il a repoussé l'individu avec ces pattes avant, ce qui lui paraît totalement différent en termes de maîtrise ».

Il ajoute que M. Z avait enjoint au réclamant de ne pas faire de gestes brusques et de ne pas crier trop fort pour ne pas exciter le chien, et que M. X s'approchant a déclenché l'intervention du chien. Le Défenseur des droits relève donc que cette intervention a été une réaction de l'animal au comportement de M. X et non le résultat d'une décision du conducteur du chien prise avec discernement au regard de la situation.

Le directeur de la sûreté de la SNCF ajoute que ce comportement est enseigné au chien « pour tenir à distance les individus qui, en s'approchant trop près, pourraient porter atteinte à l'intégrité du conducteur ou des personnes dont il assure la protection ». Il indique également :

« Maxime Z entend également réaffirmer que l'intervention de son chien a bien été nécessaire et proportionnée, ce dernier ayant été utilisé comme moyen de dissuasion [...] pour faire redescendre l'individu et ainsi assurer la sécurité de ce dernier qui se trouvait très proche des voies et pouvait à tout moment chuter, compte tenu de l'état de virulence dans lequel il se trouvait ».

Ces explications semblent en contradiction avec celles apportées précédemment selon lesquelles l'intervention du chien était une réaction de protection vis-à-vis de son maître au regard du comportement agité du réclamant.

Eu égard à l'imprécision des écrits établis par Madame X et Monsieur Z après les faits, le Défenseur des droits ne peut déterminer avec précision quel était le comportement de M. X et s'il était susceptible de constituer une « menace [...] telle qu'il n'y [avait] plus d'autres moyens d'y faire face », comme le prévoit la directive.

En l'absence d'information sur ce contact et sur les circonstances précises dans lesquelles il s'est produit, dans ses écrits professionnels, M. Z n'a pas justifié de la nécessité de l'usage de son chien, en violation des articles 9 et 16 du décret n° 2016-1495 du 4 novembre 2016 portant code de déontologie des agents des services internes de sécurité de la SNCF et de la Régie autonome des transports parisiens.

Il constate un manquement aux articles 9 et 16 du décret précité.

Il recommande un rappel de ces textes à M. Z.

Par ailleurs, M. Z n'a mentionné cet incident ni dans sa main courante ni dans aucun rapport écrit distinct. Or, cet événement aurait dû faire l'objet d'une fiche incident et d'un rapport circonstancié, écrits prévus par la directive relative à l'organisation de la cynophilie à la surveillance générale.

Sur ce point, M. Z fait valoir que ces documents ne sont exigés qu'en cas « d'incident du fait du chien », c'est-à-dire lorsque le chien vient frapper avec sa muselière ou mordre, ce qui n'a pas eu lieu en l'espèce, le chien ayant « seulement posé ses pattes [sur le réclamant] pour l'empêcher d'avancer » ajoutant que ce dernier ne s'est plaint d'aucune blessure.

Cependant, le Défenseur des droits relève que l'intervention d'un chien peut causer des blessures en dehors de morsures ou du fait d'avoir frappé un individu avec sa gueule muselée.

Il considère donc que **cet incident aurait dû faire l'objet d'une fiche incident et d'un rapport circonstancié et relève un manquement de M. Z pour ne pas l'avoir établi.**

Il recommande un rappel des termes de la directive sur ce point à M. Z.