

Médiation sociale dans les transports : un guide recense les meilleures pratiques



Le ministère de l'Environnement, en charge des transports, vient de rendre public un "Guide de la médiation sociale dans les transports collectifs terrestres", troisième volet d'une étude nationale menée avec le réseau France Médiation.

Conçu comme un outil d'aide à la décision, le Guide de la médiation sociale dans les transports collectifs terrestres rassemble les meilleures expériences locales menées sur les réseaux de transport en France. Il a vocation à accompagner les autorités organisatrices et les entreprises de transport qui souhaitent mettre en place un dispositif de médiation sociale ou améliorer une structure déjà existante.

Acteurs de la prévention de la délinquance dans les transports publics, les médiateurs sociaux évoluent dans une ombre relative. Avec des missions centrées sur la prévention des incivilités et du sentiment d'insécurité, leur nombre a pourtant considérablement grimpé dans les réseaux de transport urbain des villes de plus de 100.000 habitants mais aussi des plus petites. Recrutés majoritairement par l'opérateur de transport, plus rarement par l'autorité organisatrice, ils sont plus de 2.000 agents à exercer cette activité, qui reste pourtant peu connue. Ce chiffre, issu d'un premier état des lieux publié à la fin 2015, est à mettre en rapport avec les 12.000 médiateurs sociaux recensés tous secteurs confondus.

Le troisième volet

Diminution des actes transgressifs commis sur les réseaux, apaisement des situations tendues, contribution à la qualité et à l'efficacité du service, intégration territoriale de l'entreprise de transport... Les apports de l'activité sont multiples. Ils ont d'ailleurs fait l'objet d'une seconde phase d'étude et d'un document publié en mars 2016.

Le nouveau guide fraîchement publié et réalisé par le réseau France Médiation est donc le troisième volet de cette étude menée sur plusieurs années et qui associe plusieurs partenaires. Un comité technique national a été en effet mis en place pour suivre et nourrir ces travaux. Il est composé de représentants des autorités organisatrices de transport et d'opérateurs - Agir, Fédération nationale des transports de voyageurs (FNTV), Groupement des autorités responsables de transport (Gart), Keolis, Optile, RATP, SNCF, Syndicat des transports d'Ile-de-France (Stif), Union des transports publics et ferroviaires (UTP).

Dix clés de réussite

La dimension méthodologique de ce guide en fait un précieux outil d'aide à la décision, rassemblant les meilleures expériences locales menées dans des réseaux de transport. Le but de l'ouvrage ? "Il vise à accompagner les autorités organisatrices, les opérateurs et leurs personnels, dans la mise en place et l'organisation de dispositifs adaptés" et détaille "les meilleures pratiques professionnelles observées dans les transports en France", souligne en préface Thierry Guimbaud, directeur et commissaire délégué aux transports terrestres à la direction des services de transport, rattachée au ministère de l'Environnement. Et s'ils en ont déjà ? L'outil aidera alors à "améliorer l'activité existante". Quels réseaux sont concernés ? "Tous les types de transport et tous les types de réseaux, urbains comme interurbains", poursuit ce guide. Il livre "dix clés de réussite" réparties en trois modules correspondant aux étapes de la démarche. Stratégie et gouvernance du dispositif, mise en place d'une politique de recrutement et de

professionnalisation, gestion et coordination de l'activité... La pédagogie est de mise, les étapes de la démarche et outils préconisés sont clairement exposés et illustrés par des expériences locales.

Bonnes pratiques locales

Par exemple au Mans, la société d'économie mixte qui est en charge de l'exploitation du réseau de transport (Setram), constatant des incivilités suite à l'arrivée du tramway, puis des difficultés "ne relevant pas de faits graves, mais qui étaient source d'un sentiment d'insécurité", a mobilisé dix médiateurs de la ville. Un bilan a statué sur leur efficacité, tout en pointant les limites de cette intervention : "C'est sur la base de ce nouveau diagnostic que Le Mans Métropole a pris la décision de créer un service de médiation au sein du réseau, avec six médiateurs et un encadrant recrutés. Leur périmètre d'intervention a été centré sur des secteurs prioritaires et en horaires de soirée et de fin de semaine". En Lorraine, c'est sur la base de constats internes puis d'échanges avec les collectivités que la SNCF a identifié six lignes TER et six gares prioritaires où un dispositif de médiation est aujourd'hui assuré par le biais d'une association et structure d'insertion, Réciprocité.

Autre exemple : un dispositif de médiation sociale résultant directement, dans le cas de la Métropole Européenne de Lille, d'une commande publique de l'autorité organisatrice. "Ses objectifs stratégiques, moyens financiers dédiés et le mode de portage des emplois sont inscrits dans le contrat de DSP des transports en commun de la métropole, ainsi que dans le contrat local de sécurité (CLS) spécifique aux transports. Le dispositif est porté par deux prestataires spécialisés en médiation sociale, les associations Citéo et Médiapole, qui emploient près de 420 médiateurs".

Enfin, relevons à Toulouse l'initiative de formation certifiante au métier de médiateur social dans les transports, créée par l'association Medso (réseau Tisséo).