



Communiqué de presse

Citéo perd le marché Transpole de la médiation et remporte celui des welcomers.

Citéo est un groupe associatif d'entrepreneuriat social dont le métier est d'apporter des services de médiation à la collectivité, avec des emplois durables de proximité. Citéo intervient dans 6 grands secteurs d'activité sur la MEL, les Hauts-de-France et en Ile-de-France : médiation urbaine, médiation chantier, médiation énergie, médiation à l'école, médiation à l'hôpital, médiation transport/mobilité. Ce dernier secteur sur le réseau Transpole représentait encore jusque fin mars 2018, plus de 80 % des activités de Citéo.

En effet, Citéo (ADEMN) est né en 1998 de la volonté de la Métropole Européenne de Lille et de Keolis/Transpole de créer des emplois, pour des jeunes du territoire, sur des activités socialement utiles, et dont la performance économique devait être démontrée à la fin de l'aide de l'Etat (Programme Nouveaux Services Emplois Jeunes).

Depuis 20 ans, la médiation est le cœur d'activités de Citéo et plus de 1500 personnes ont été salariées. Elles ont été professionnalisées et qualifiées, voire diplômées en médiation sociale et plusieurs médiateurs ont évolué vers des postes d'encadrement. Citéo s'est engagé avec France Médiation dans la certification métier avec l'AFNOR pour que le secteur soit reconnu à part entière au niveau national.

Renouvellement de la DSP des transports en commun de la MEL

Lors du conseil communautaire du 15-12-2017, la MEL a choisi Keolis Lille pour le renouvellement de la concession du service public des transports urbains des personnes de la Métropole Européenne de Lille, et ce pour 7 ans. Keolis Lille a prolongé de 3 mois son contrat avec Citéo, sur des prestations de médiation, jusqu'au 31 mars 2018. Une réduction des effectifs à 220 médiateurs au lieu des 272 dans le contrat précédent, était déjà imposée : cette réduction avait pu être anticipée par CITEO sur l'année 2017, par baisse des recrutements, non remplacement des personnels absents et des départs.

En lien avec la MEL, Keolis Lille a formalisé le cahier des charges de ses marchés de sous-traitance, pour les prestations concernant « l'humanisation et la sécurisation du réseau, pour améliorer le sentiment de sécurité et le bien-être des voyageurs ». Keolis Lille, entreprise privée, a choisi les opérateurs destinataires de ses dossiers de consultation sur 3 prestations : Médiation, Welcomer, Sécurisation.

Lot n°2 Welcomer

Le 28 février 2018, Keolis Lille a informé la Direction de Citéo que son offre était retenue sur le marché welcomer et refusée sur le marché de la médiation, pour une mise en œuvre effective au 1^{er} avril 2018.

Nouvelle organisation

Avec ses partenaires sociaux, la direction de Citéo a une priorité absolue : éviter la casse sociale dans des délais extrêmement contraints. Elle a demandé à la MEL et à Keolis Lille de l'accompagner pour sécuriser les parcours professionnels au maximum et de ne pas réduire à néant 20 ans de collaboration et d'expertise construites ensemble en médiation sociale.

Par ailleurs, Citéo a rencontré Vitamine T, groupe d'entreprises d'insertion, à qui Keolis Lille a confié le marché de la médiation, pour mettre en place une reprise des personnels. Leur filiale en sécurité privée a également été sollicitée.

L'urgence absolue est désormais de préserver l'avenir professionnel et personnel de près de 150 collaborateurs de Citéo concernés par la perte de ce marché.

L'enjeu pour Citéo est aussi de réussir à rebondir, pour que la médiation sociale soit réellement reconnue comme un métier professionnel, durable et d'avenir, tant avec ses clients actuels qui lui font confiance qu'avec ses futurs donneurs d'ordre et partenaires.

Contacts presse

Claire Lecomte

Responsable Marketing et communication

03 28 38 97 71

c.lecomte@citeo.org