

## Dispositif de médiation sur le réseau de transports en commun TADAO



Comment contribuer à l'attractivité du réseau TADAO et au décroisement des quartiers grâce à l'accompagnement des habitants à la mobilité ?

Début du projet : septembre 2019

# CONTEXTE

Tadao est une filiale du groupe Transdev, opérateur et intégrateur de solutions de mobilité dans 17 pays. Transdev accompagne les collectivités territoriales et les entreprises dans la mise en place de solutions de transport public multimodales, s'inscrivant dans le respect de l'environnement, la transition énergétique et la mobilité pour tous.

Après une procédure d'appel d'offres, le Syndicat Mixte des Transports Artois-Gohelle a confié la gestion du réseau à Transdev depuis le 1er janvier 2017.

Le réseau Tadao s'étend sur un territoire de 150 communes, regroupées en 3 établissements publics de coopération intercommunale (Communauté d'Agglomération Lens-Liévin/Communauté d'Agglomération Hénin-Carvin/Communauté d'Agglomération Béthune Bruay Artois Lys Romane) et représente, en termes de population, le 6<sup>ème</sup> périmètre de transport urbain au niveau national.

En septembre 2019, Transdev a confié à Citéo le dispositif de médiation, pour accompagner la mise en oeuvre des grandes orientations stratégiques et objectifs, au service des usagers du réseau de transports en commun (bus, BHNS).



# ENJEUX

Conscient que la mobilité et l'intermodalité ne sont pas innées mais s'apprennent, il est essentiel d'accompagner, d'informer et de sensibiliser tout type de public, pour le mieux-vivre et agir ensemble sur les lignes de transport en commun.

C'est pourquoi, en plus d'une communication large sur l'offre, le fonctionnement et la tarification des transports en commun, un travail de fond et régulier sur les comportements et les représentations doit être mené, principalement à destination des publics les plus isolés.

L'enjeu pour Tadao est de favoriser la mobilité pour tous, pour permettre aux habitants de devenir acteurs de l'attractivité de leur territoire.

L'objectif est double :

- Accroître la connaissance et l'attractivité du réseau Tadao
- Proposer des accompagnements personnalisés pour lever les freins à la mobilité.



# NOTRE RÉPONSE

Pour répondre à ce double objectif ambitieux, nous déployons une équipe de 4 médiateurs sur l'ensemble du réseau Tadao en accompagnement des services.

Les médiateurs informent, rassurent et lèvent les freins à la mobilité lors de présentations sur les services de Tadao auprès d'acteurs ciblés : établissements scolaires, structures de réinsertion ou médico-sociales, service public de l'emploi, etc.

## Les médiateurs sur le réseau Tadao ont 5 priorités majeures :

### Accueil, information et assistance aux voyageurs :

- Accueillir, informer et orienter les clients/usagers
- Adopter une posture proactive pour anticiper et répondre aux besoins des clients/usagers
- Qualifier et remonter tous les dysfonctionnements constatés
- Accompagner les personnes les plus fragiles

### Sécurisation et humanisation :

- Assurer une présence active, rassurante et dissuasive
- Faire le relais aux acteurs compétents
- Signaler les faits d'incivilité, d'insécurité et de menaces

### Lutte contre les incivilités et la fraude :

- Veiller au respect du règlement d'exploitation du réseau
- Accompagner au changement de comportements incivils, dont incitation à la détention/validation des titres de transport

### Conseil en mobilité :

- Ecouter et diagnostiquer les besoins exprimés par le public en matière de transport, de tarifs...
- Sensibiliser les habitants des quartiers prioritaires et les demandeurs d'emploi
- Accompagner individuellement les personnes les plus éloignées de la mobilité

### Prévention et gestion des conflits :

- Anticiper les tensions via la gestion des flux aux quais
- Désamorcer les tensions pour éviter l'escalade conflictuelle
- Porter assistance aux voyageurs suite à un incident

Nous nous appuyons sur nos expertises « transports et mobilités » pour accompagner, assister, sensibiliser, les usagers/voyageurs dans une logique de facilitation (faciliter le parcours voyageur, faciliter l'achat d'un titre de transport, etc...) et d'accompagnement à la conduite du changement (adopter les bons réflexes, favoriser l'utilisation des transports en commun plutôt que la voiture).

Notre équipe de médiateurs s'appuie sur une palette d'outils de communication et techniques de gestion de conflits qui permettent d'aller vers des publics diversifiés.



# NOS RÉSULTATS

33

actions de prévention  
visibles et efficaces auprès  
des partenaires clés du  
territoire

2 392

interventions de lutte  
contre les incivilités et  
fraudes

104 584

contacts pour  
l'information et  
l'assistance aux  
voyageurs

8 377

interventions de  
sécurisation et  
humanisation du réseau

10

journées « projets » pour  
préparer des actions  
mobilité

*\*Du 24 juin 2021 au 30 juin 2022*

*Citéo nous a amené de la modernité, de la rigueur et un savoir-faire dans la gestion au quotidien de la médiation avec en prime de la transparence.*

Saïd Hrir, Coordinateur médiation chez Tadao

*Les médiateurs sociaux conduisent des actions de prévention connues et reconnues sur l'ensemble du territoire par les acteurs. Ils bénéficient d'un accompagnement de qualité.*

Evelyne Glapa et Mickael Derroncourt, Délégués du préfet en sous-préfecture de Lens



Sheerazade WABLE

Cheffe de projets  
06 32 87 00 18  
s.wable@citeo.org

accueil@citeo.org  
03 28 38 97 71  
www.citeo.org

  @Citéomédiation