

# La médiation sociale dans les transports collectifs

État des lieux, impacts et clés de réussite



**Apaisement des situations conflictuelles, diminution des actes transgressifs, meilleure qualité de service... l'action des 2000 médiateurs sociaux présents dans les transports en commun français a des impacts positifs pour les voyageurs comme pour les personnels.**

**Début 2017, le Ministère en charge des transports a rendu 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, ce « mode d'emploi » rassemble les meilleures expériences professionnelles 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.**

Bien que la médiation sociale occupe une place importante dans le paysage des transports collectifs, ses activités restent peu connues. C'est pourquoi le Ministère a mandaté France Médiation en 2014 pour :

- **Réaliser un état des lieux** des dispositifs de médiation sociale existants sur les réseaux de transports en commun (bus, tram, métro, train), sur l'ensemble du territoire national.
- **Évaluer l'impact** de ces dispositifs sur les usagers, les agents des transporteurs et sur la qualité de service.
- **Capitaliser les meilleures pratiques** et en tirer des préconisations pour la mise en œuvre de démarches de médiation sociale dans les transports en commun.

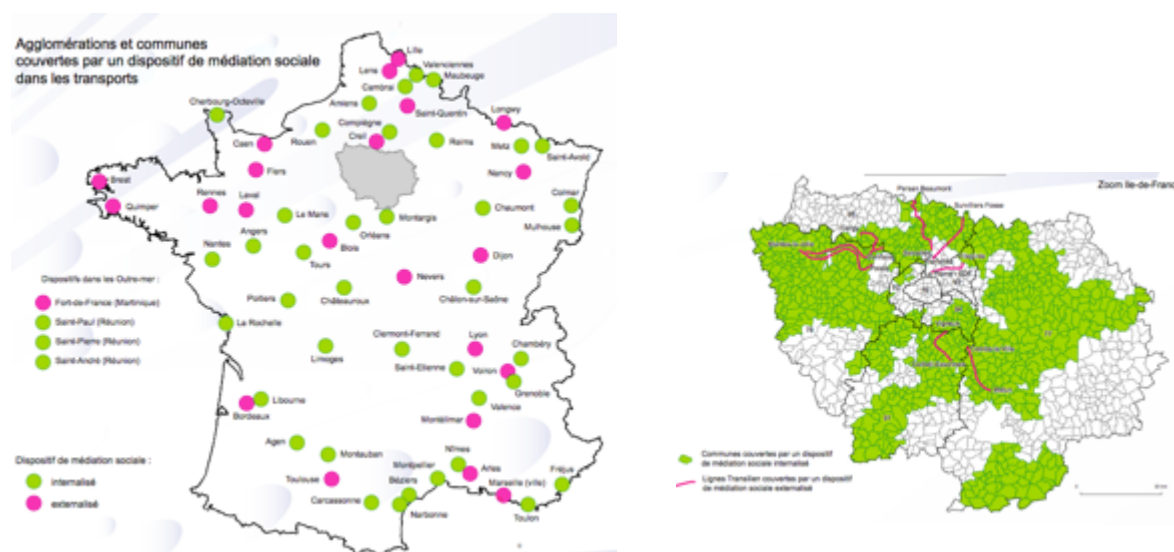
Cette étude nationale a été menée entre 2014 et 2015, en collaboration avec les représentants des autorités organisatrices et des opérateurs de transport (AGIR, FNTV, GART, KEOLIS, OPTILE, RATP, SNCF, STIF, UTP) et avec le Secrétariat général du Comité interministériel de prévention de la délinquance et de la radicalisation (SG-CIPDR).

## État des lieux

2000 médiateurs sociaux interviennent dans les transports

**Plus de 2000 médiateurs sociaux** interviennent dans les transports collectifs (bus, trams, métros, trains) : c'est ce que révélait l'état des lieux publié en septembre 2015, première phase de l'étude nationale.

La couverture des réseaux dans les grandes villes est particulièrement importante: **78% des villes de plus de 100 000 habitants ont un dispositif de médiation sociale.**



## Des missions de prévention et d'information

L'activité des médiateurs sociaux porte principalement sur des **missions de prévention, d'information et d'orientation**, permettant de contribuer à la **qualité du service** rendu aux voyageurs :

- Sensibilisation des voyageurs au respect des règles,
- Présence rassurante dans les différents lieux de transport,
- Prévention et gestion des conflits,
- Relais d'information, permettant de faire remonter des éléments d'ambiance au transporteur,

- Information, orientation, assistance aux personnes fragiles, signalement des dysfonctionnements ou des dégradations.

### Un cadre professionnel reconnu

Le cadre professionnel des médiateurs sociaux se fonde sur l'impartialité, l'absence de pouvoir de sanction et une démarche de sensibilisation des personnes au respect des principes du vivre-ensemble. Ce cadre est précisé dans la **norme volontaire** AFNOR de la médiation sociale, publiée en décembre 2016.

 La norme métier de la médiation sociale AFNOR XP X60-600  
<http://www.francemediation.fr/orki/view/452/la-norme.html>

### Principaux impacts

Le second volet de l'étude s'est appuyé sur l'analyse approfondie de 11 dispositifs, portés:

- Par des associations : Citéo et Médiapole à Lille (réseau Transpole), Réciprocité en Lorraine (réseaux SNCF TER), Promévil en Ile-de-France (réseau SNCF Transilien), le PIMMS à Dijon (réseau Divia et SNCF TER), Medialys à Lyon (réseau TCL), Medso à Toulouse (réseau Tisséo).
- Ou par des entreprises de transport ou des AOT : entreprises CIF et SQYBUS (réseaux franciliens), entreprise SEMITAN à Nantes (réseau TAN), AOT Saint-Etienne Métropole (réseau STAS), entreprises de transport interurbain des Bouches-du-Rhône (réseau CAR13).



Il a permis d'identifier les **principaux apports** des actions de médiation sociale :

- Une diminution des actes transgressifs** commis sur les réseaux (nuisances sonores, consommation d'alcool, de tabac ou de cannabis, vandalisme, fraude, incivilités) ainsi que des phénomènes de chahut dans les véhicules de transport et des appropriations négatives des espaces (squats, regroupements gênants).

- **L'apaisement des situations tendues ou conflictuelles** : gestion de conflits (entre voyageurs ou entre personnels de l'entreprise et voyageurs), gestion des situations potentiellement sources de tensions (files d'attente devant les distributeurs de titres de transport, services dégradés).  
De manière générale, l'intervention des médiateurs est perçue par les entreprises de transport comme moins conflictuelle que celle d'autres agents ou prestataires, en raison de leur position de tiers, de leur disponibilité et de leur expertise dans la gestion des conflits.
- **Une présence humaine rassurante pour les voyageurs et les professionnels** : présence dans les endroits insécurisants, augmentation de la visibilité de l'entreprise vis à vis des usagers, gestion des incivilités fondée sur le dialogue et non sur la contrainte, orientation et assistance des usagers, signalement des dégradations et des dysfonctionnements, augmentation du sentiment de sécurité des personnels (en particulier ceux des bus et des TER de la SNCF).
- **Une contribution à la qualité et à l'efficacité du service de transport** : meilleure prise en compte des voyageurs dans leurs parcours sur les réseaux (orientation, écoute, assistance aux personnes vulnérables, repérage des situations socialement préoccupantes), prévention des dysfonctionnements et des accidents, accompagnement des voyageurs dans la mutation des services.
- **Une plus grande intégration territoriale de l'entreprise de transport** : nouveaux partenariats de l'entreprise avec les acteurs du territoire, meilleure image de l'entreprise auprès des usagers.

## Mettre en place un dispositif de médiation sociale : clés de réussite

Élaboré sur la base des enseignements de l'étude grâce au concours de l'ensemble des partenaires nationaux et locaux, le guide est un outil d'aide à la décision. Il rassemble les **meilleures expériences professionnelles** menées sur les systèmes de transport en France.

Le guide est composé de **10 clés de réussite** qui permettent d'accompagner les acteurs à chaque étape de la mise en place d'un dispositif :

- Définir la **stratégie** et la **gouvernance** du dispositif : A quels besoins la médiation sociale peut-elle répondre ? Quelles doivent être les missions du dispositif ? Quelle complémentarité avec les autres interventions déployées sur le réseau ? Quels partenaires associer ?
- Mettre en place une politique de **recrutement** et de **professionnalisation** : Comment recruter des profils adaptés aux exigences du poste ? Améliorer la qualité du service rendu ? Optimiser la gestion des ressources humaines ?
- **Gérer** et **coordonner l'activité** : Comment ajuster le dispositif aux problèmes rencontrés ? Encadrer l'action des médiateurs de manière réactive ? Améliorer la connaissance des faits de sûreté, des usages et de l'ambiance sur le réseau ? Communiquer sur le sens des actions de médiation ?

Ces clés de réussite sont présentées de manière pédagogique et illustrées par 25 expériences locales pour répondre de manière concrète aux questionnements des acteurs.



Retrouvez l'étude sur le site du Ministère de l'Écologie

<http://www.developpement-durable.gouv.fr/La-mediation-sociale-dans-les,44797.html>

Et celui de France Médiation

<http://www.francemediation.fr/orki/view/451/transports.html>