

# La médiation sociale dans les transports collectifs terrestres

## État des lieux en 2014



Ministère  
de l'Écologie,  
du Développement  
durable  
et de l'Énergie

## Contexte

La médiation sociale se définit comme “un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l’organisation d’échanges entre les personnes ou les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose”<sup>1</sup>.

La médiation sociale est aujourd’hui inscrite durablement dans le paysage des transports collectifs. Elle concerne tous les types de transport et tous les types de réseaux, urbains comme interurbains. Toutefois, la connaissance des formes que peut prendre cette activité reste incomplète.

C’est la raison pour laquelle le ministère chargé des Transports a engagé en 2014 une étude sur la médiation sociale dans les transports collectifs terrestres et a mandaté l’association France Médiation<sup>2</sup> pour l’assister dans ce projet.

---

<sup>1</sup> Définition adoptée par 43 experts de 12 pays européens lors du séminaire de Créteil organisé en 2000 par la Délégation interministérielle à la ville avec le soutien de la Commission européenne.

<sup>2</sup> France Médiation, réseau d’acteurs de la médiation sociale, a pour objet de fédérer et de représenter l’ensemble des dispositifs de médiation sociale.

## Objectifs de l'étude et méthodologie de l'enquête

### L'étude a pour objectifs :

- 】de dresser un état des lieux de la médiation sociale dans les transports publics français (phase 1) ;
- 】de mesurer l'efficacité et l'impact de cette activité (phase 2) ;
- 】d'apporter un appui méthodologique aux acteurs de terrain souhaitant mettre en place ou développer un dispositif de médiation sociale (phase 3).

La présente synthèse vise à présenter les principaux enseignements de l'état des lieux de la médiation sociale dans les transports collectifs.

Cet état des lieux a été réalisé en collaboration avec les principaux partenaires concernés réunis autour d'un comité technique national chargé du suivi de l'étude. Celui-ci est composé de représentants des autorités organisatrices de transport, des entreprises de transport (AGIR, FNTV, GART, Keolis, OPTILE, RATP, SNCF, STIF, Transdev, UTP) et du Secrétariat général du Comité interministériel de prévention de la délinquance (SG-CIPD).

### Plusieurs outils d'enquête ont été mis en œuvre

**Une enquête par questionnaire** menée entre avril et août 2014 auprès des opérateurs de médiation sociale dans les transports en commun, relayée par les membres du comité sur l'ensemble du territoire. 98 réponses au questionnaire ont ainsi contribué à l'élaboration du rapport.

**Une enquête téléphonique** auprès de l'ensemble des communes de plus de 30 000 habitants (hors Île-de-France).

**Des entretiens.**

**Une étude documentaire.**

## Les transports publics, premier secteur de mise en œuvre

Les transports publics ont été l'un des premiers secteurs d'apparition de la médiation sociale à la fin des années 80. Le développement de cette activité répondait autant à la volonté de lutter contre l'insécurité qu'à celle de mettre en place des dispositifs d'insertion de chômeurs puis, dans le cadre du programme «Nouveaux services-emplois jeunes», de jeunes en difficultés. Un rapport du ministère de l'équipement, des transports et du logement<sup>3</sup> témoigne en 1999 de la volonté de comprendre et de structurer ce nouveau métier.

Un mouvement de clarification des missions et de professionnalisation des médiateurs a pu être observé dans les années 2000 et l'«agent de médiation dans l'environnement des transports publics urbains» est aujourd'hui un métier inscrit au répertoire national des certifications professionnelles (RNCP).

Les transports publics ont été un espace privilégié de développement des activités de médiation sociale, d'abord dans les grandes agglomérations (Paris, Lille, Marseille, Lyon) puis, progressivement, dans des agglomérations de taille moyenne. Ces initiatives locales s'inscrivent dans une évolution des pratiques des acteurs du transport autour de deux grandes tendances :

- la redéfinition de politiques globales de sûreté en réponse à des problématiques liées au délitement du lien social ;
- la volonté d'améliorer l'intégration des réseaux de transport au sein des territoires, en lien avec les acteurs publics et les associations locales.

Le nombre de dispositifs de médiation a progressé à partir de 1997, sous l'impulsion des pouvoirs publics avec d'une part, la mise en place de politiques d'aide à l'emploi et d'autre part, la création des contrats locaux de sécurité à l'échelle des villes ou des agglomérations.

Quinze ans après le rapport sur la médiation sociale dans les transports du ministère de l'équipement, les médiateurs sociaux sont devenus des acteurs incontournables de la prévention de la délinquance dans les transports publics.

<sup>3</sup> Agents d'ambiance dans les transports publics urbains : pratiques, effets et enjeux d'un métier en émergence, PAQUIET P., BOURGEOIS F., Rapport du Ministère de l'équipement, du transport et du logement, Direction de la recherche et des affaires scientifiques et techniques, programme de recherche et d'innovation dans les transports terrestres, Lyon : économie et humanisme, octobre 1999, 162 p.

## Une couverture hétérogène selon le type et la taille du réseau de transport

**La couverture des actions de médiation sociale sur les réseaux de transport urbain<sup>4</sup> est aujourd'hui particulièrement importante dans les villes de plus de 100 000 habitants** : 78 % d'entre elles bénéficient d'un dispositif. Cette activité est également déployée dans 45 % des villes de 30 000 à 100 000 habitants (carte n°1).

En Île-de-France, la SNCF et certaines entreprises membres de l'association OPTILE<sup>5</sup> mettent en œuvre des dispositifs de médiation sociale. Selon les informations fournies par le STIF<sup>6</sup>, autorité organisatrice des transports en Île-de-France, des médiateurs sont déployés dans 57 % des villes que compte la région.

**Le développement de la médiation sociale est plus disparate sur les réseaux interurbains.**

La SNCF a mis en place des actions de médiation sur les réseaux TER dans six régions françaises : Bourgogne, Languedoc-Roussillon, Lorraine, Picardie, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Rhône-Alpes. Des actions sont à l'étude dans les TER des régions Midi-Pyrénées et Nord-Pas-de-Calais.

Les réseaux interurbains départementaux ont également développé la médiation sociale sur leurs lignes, notamment pour l'accompagnement des jeunes dans les transports scolaires. De telles actions ont été identifiées dans huit départements : Ardennes, Bouches-du-Rhône, Gard, Loir-et-Cher, Loire, Nord, Rhône et Var.

## Des dispositifs majoritairement internalisés

**La majorité des dispositifs de médiation sociale (66 %) est gérée par les réseaux de transport.** Dans ce cas de figure, les médiateurs sont, la plupart du temps, directement recrutés par l'opérateur de transport (90 % des cas) et très rarement par l'autorité organisatrice (10 % des cas).

**A l'opposé, 34 % des réseaux ont fait le choix d'externaliser les services de médiation.** La gestion administrative et opérationnelle des médiateurs est généralement confiée à des associations loi 1901 dont l'objet social varie en fonction des territoires (des associations expertes en médiation sociale à des structures d'insertion professionnelle, en passant par des organisations de prévention spécialisée).

<sup>4</sup> Dont le réseau francilien.

<sup>5</sup> Organisation professionnelle des transports d'Île-de-France.

<sup>6</sup> Syndicat des transports d'Île-de-France.

Au-delà de ces grandes tendances, les modes de gestion varient de manière significative selon les types de réseaux et leur mode d'organisation.

Les réseaux régionaux TER sont exclusivement gérés par des structures externes, ceci s'expliquant par la présence d'un opérateur unique, la SNCF, dont la politique est de contractualiser au niveau local avec des prestataires de médiation sociale.

A l'inverse, 96 % des dispositifs en Île-de-France sont internalisés ; en effet, le STIF, seul financeur des postes de médiateurs, a fait le choix de l'internalisation dans les années 90.

Le choix de l'externalisation peut s'expliquer par plusieurs facteurs : la volonté de ne pas s'écarter du cœur de métier, de se décharger des tâches administratives (générées en particulier par la gestion de contrats aidés), de faire des postes de médiateurs un support à l'insertion professionnelle ou encore d'inscrire les actions de médiation dans une gouvernance et des financements partagés.

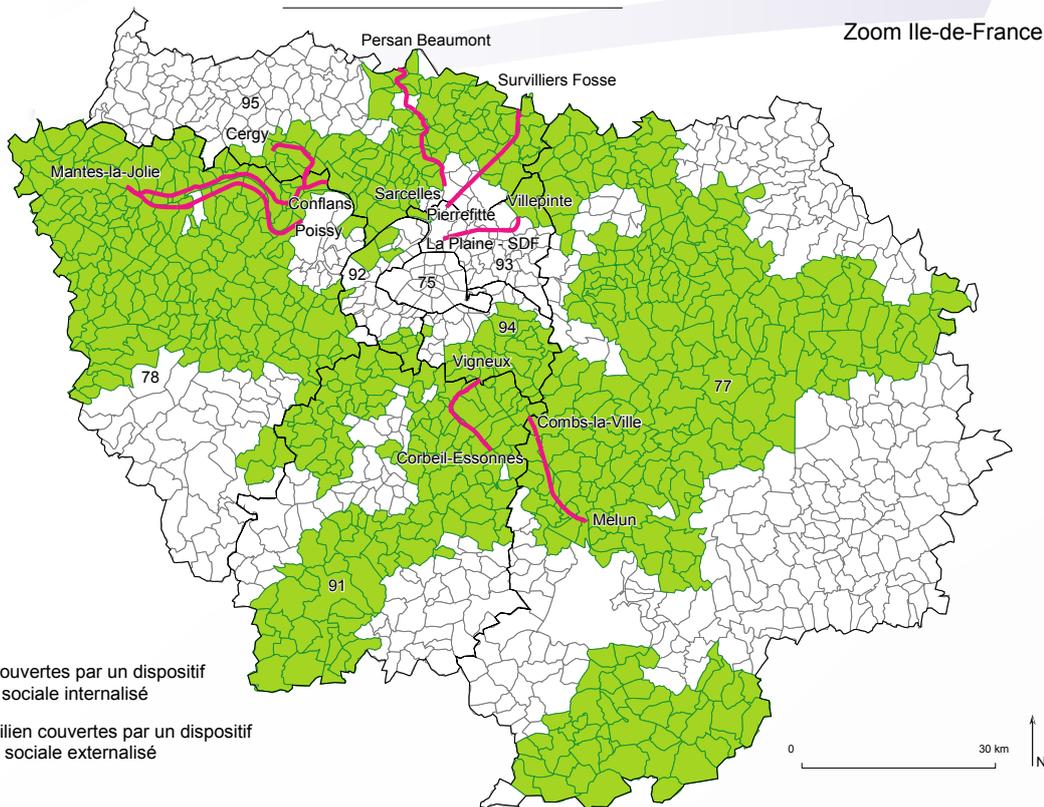
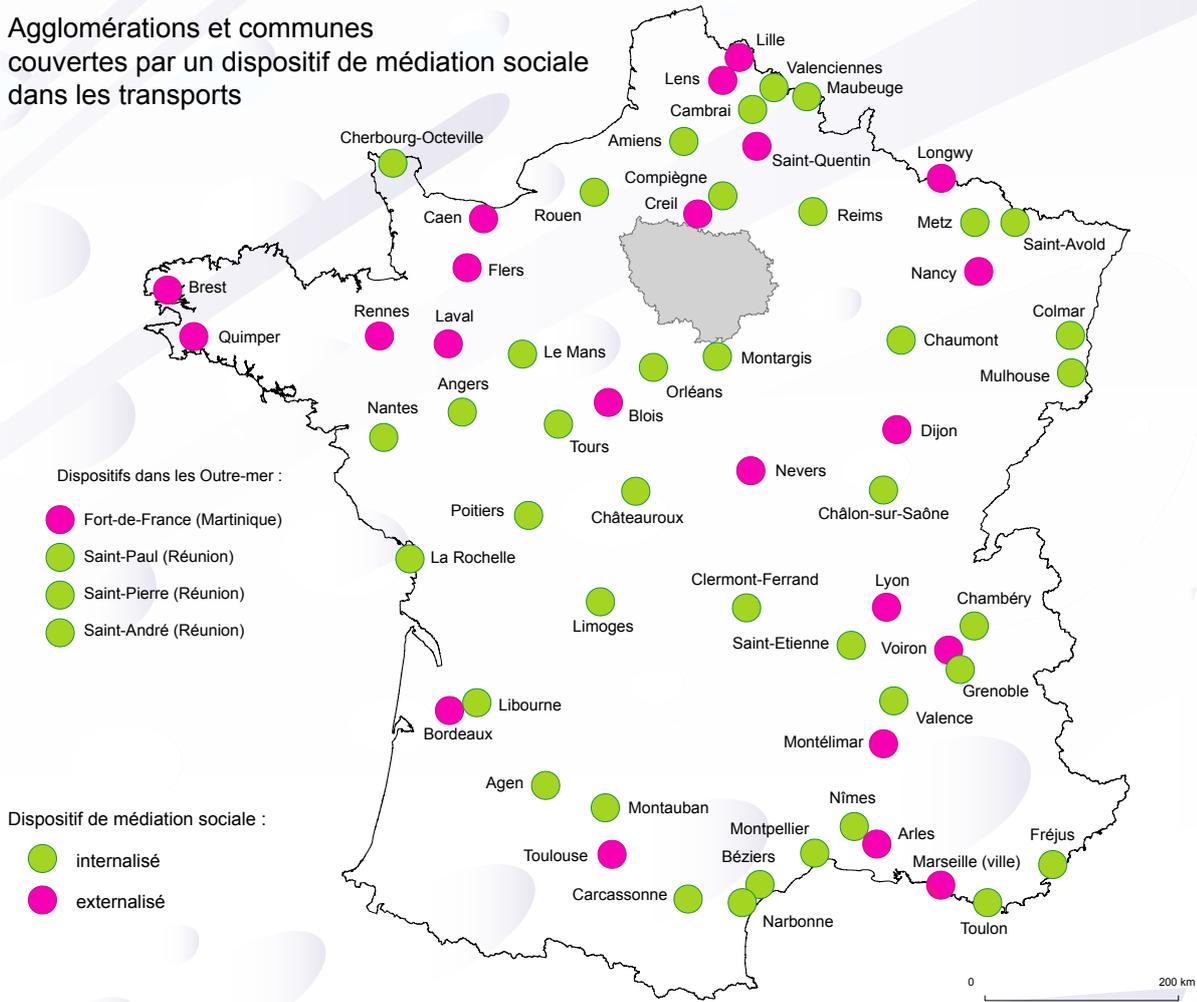
De manière générale, plus le nombre de médiateurs est important, plus l'externalisation est privilégiée par les exploitants : les dispositifs internalisés comptent en moyenne 10 médiateurs sociaux contre 34 dans les dispositifs externalisés.

## *Une inscription des dispositifs dans le partenariat territorial*

La médiation sociale repose sur la mobilisation des acteurs et relais existants sur les territoires couverts par un réseau de transport. Ainsi, les résultats de l'enquête révèlent que **les opérateurs de médiation sont souvent associés aux partenariats locaux de sécurité et de prévention de la délinquance** : 58 % participent à un contrat local de sécurité (ou une stratégie territoriale de sécurité et de prévention de la délinquance), qu'il soit spécifique aux transports ou qu'il comporte seulement un volet transport, et 26 % s'inscrivent dans une cellule de coordination opérationnelle de partenariat mise en place dans les zones de sécurité prioritaires. Ils sont associés dans 21 % des cas aux contrats de ville. Enfin, 30 % des opérateurs de médiation sociale ne s'inscrivent dans aucune de ces instances territoriales.

Carte n°1

Agglomérations et communes couvertes par un dispositif de médiation sociale dans les transports



© DGITM/DST/DS0T3 - FF 2014

## Des missions centrées sur la prévention des incivilités et du sentiment d'insécurité

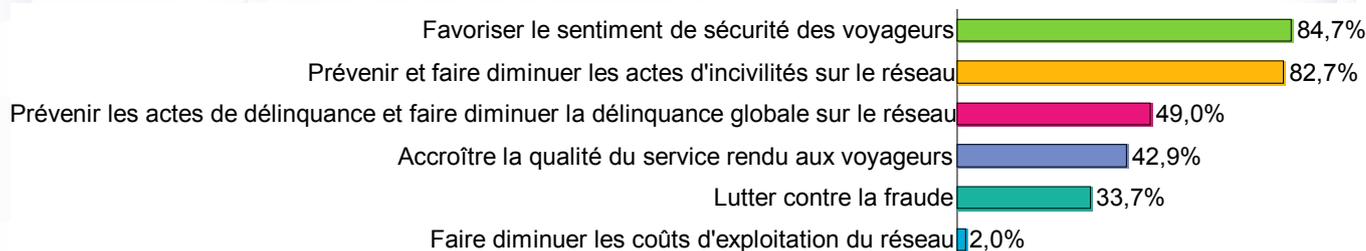
**Les dispositifs de médiation sociale répondent à deux préoccupations principales, citées par plus de 80 % des opérateurs de médiation : favoriser le sentiment de sécurité et faire diminuer les incivilités.**

La prévention des actes de délinquance et l'amélioration du service rendu aux voyageurs apparaissent comme des objectifs secondaires, perçus comme une contribution à l'activité des autres professionnels (graphique n°1).

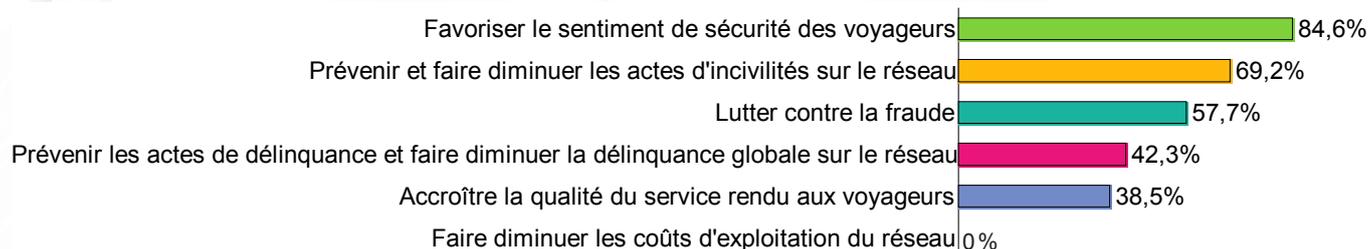
En revanche, il existe une spécificité pour les réseaux de transport d'Île-de-France où les opérateurs placent la lutte contre la fraude en troisième position (graphique n°2).

**Note :** les graphiques n°1 et n°2 présentent les objectifs des dispositifs par ordre de nombre de citations, sachant qu'il a été demandé aux opérateurs de médiation sociale de sélectionner dans une liste les 3 principaux objectifs de leur dispositif. Ainsi, pour l'ensemble des dispositifs (graphique n°1), le sentiment de sécurité des voyageurs est un objectif principal pour 84,7 % des dispositifs, alors que la diminution des coûts d'exploitation n'est citée comme un objectif principal que pour 2 % des dispositifs.

**Graphique n°1 : Principaux objectifs des dispositifs de médiation sociale (dispositifs nationaux)**



**Graphique n°2 : Principaux objectifs des dispositifs de médiation sociale (dispositifs franciliens)**



**L'activité des médiateurs sociaux porte principalement sur des missions d'ambiance** : sensibilisation des voyageurs au respect des règles, présence rassurante dans les différents lieux de transport, prévention et gestion des conflits (graphique n°3).

**Note** : le graphique n°3 présente les activités des médiateurs par ordre d'importance, sachant qu'il a été demandé aux opérateurs de médiation sociale de qualifier l'importance de chacune des activités proposées sur l'échelle suivante : inexistante ; peu importante ; assez importante ; très importante.

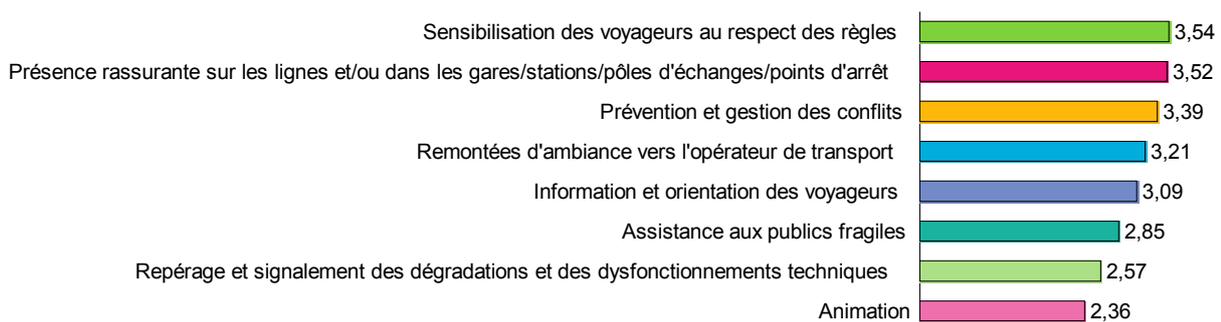
## Des dispositifs essentiellement déployés dans les véhicules de transport

**Les dispositifs fonctionnent le plus souvent du lundi au samedi (36 %) ou 7 jours sur 7 (34 %).** Seuls 29 % des dispositifs ne sont actifs que du lundi au vendredi. 92 % d'entre eux fonctionnent toute l'année, à l'exception notable des réseaux interurbains départementaux et régionaux qui s'arrêtent plus souvent en période de vacances scolaires.

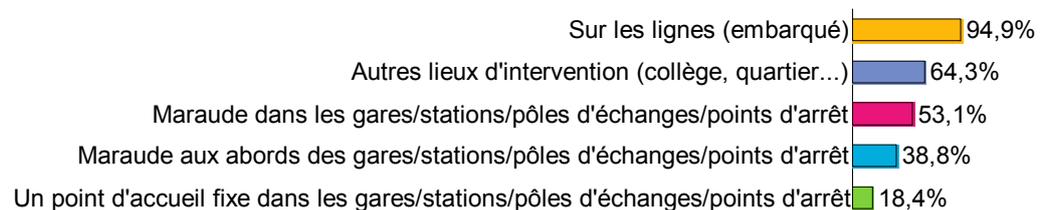
**La quasi-totalité des dispositifs sont déployés dans les moyens mobiles des opérateurs** (trains, métros, bus, tramways...), mais d'autres espaces sont concernés par l'intervention des médiateurs à l'instar des établissements scolaires, des quartiers et des emprises de transport : gares, stations, pôles d'échanges et points d'arrêt (graphique n°4).

**Note** : le graphique n°4 présente les espaces d'intervention des médiateurs par ordre de nombre de citations, sachant qu'il a été demandé aux opérateurs de médiation sociale de sélectionner dans une liste les 3 principaux espaces.

**Graphique n°3 : Activités réalisées par les médiateurs, par ordre d'importance (dispositifs nationaux)**



**Graphique n°4 : Espaces d'intervention des médiateurs (dispositifs nationaux)**



## Un effectif de plus de 2000 agents de médiation sur les réseaux de transport

1 791 médiateurs sociaux et 235 encadrants, soit un total de **2 026 agents, sont dédiés à la médiation sociale dans les transports**. La plupart des médiateurs (66 %) sont rattachés à des dispositifs externalisés, gérés le plus souvent par des associations.

68 % des médiateurs sont déployés dans les réseaux urbains de province et 26 % sur les réseaux d'Île-de-France, loin devant les réseaux régionaux (3 %) et départementaux (2,3 %).

Les effectifs sont de taille très variable avec d'un côté, une large majorité des dispositifs recensés (2/3 environ) qui comptent moins de 10 médiateurs sociaux et de l'autre, les trois grands dispositifs en termes d'effectifs (les réseaux Transpole à Lille, TCL à Lyon et Transilien à Paris) qui emploient à eux seuls 766 médiateurs, soit 43 % de l'effectif national. Entre ces deux situations, il existe une trentaine de dispositifs composés de 10 à 60 médiateurs (carte n°2).

### Le profil des médiateurs

**50 % des médiateurs sont en CDI** de droit commun et 47 % en contrats aidés.

**38 % des médiateurs ont entre 30 et 45 ans** et 28 % ont entre 18 et 25 ans.

**75 % des médiateurs sont des hommes.**

**71 % des médiateurs ont un niveau de diplôme inférieur au bac** et 23 % des médiateurs ont un diplôme ou un titre professionnel spécifique à la médiation sociale.

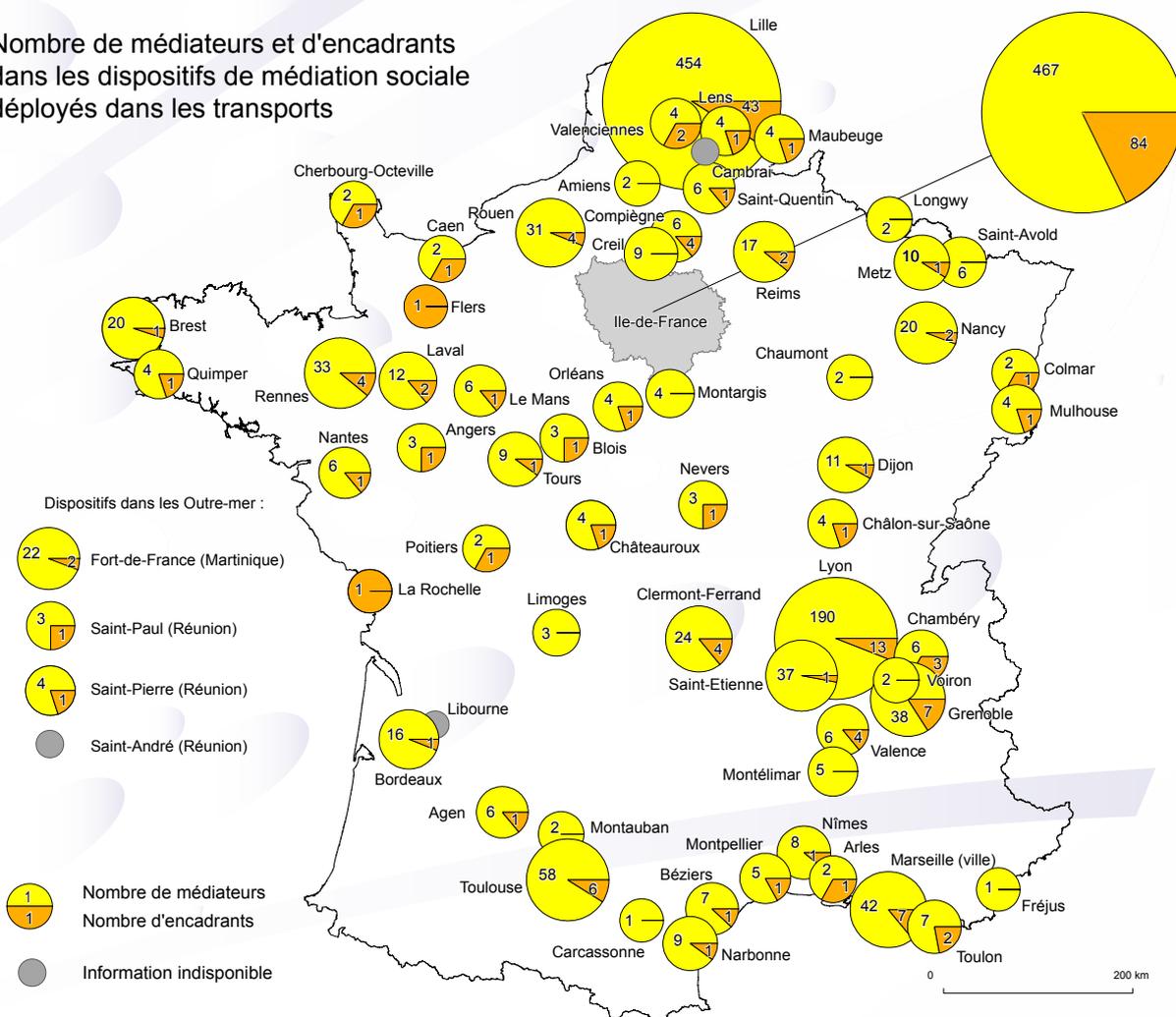
## Un budget variable selon la taille des dispositifs

**La moitié des dispositifs a un budget annuel inférieur à 175 000 €.** La diversité de taille des effectifs explique des variations importantes dans le poids financier de la médiation (allant de 6 000 € à plus de 10 400 000 €).

La moitié des dispositifs internalisés est uniquement financée par l'opérateur de transport et/ou l'autorité organisatrice, sans aide de l'État ou d'acteurs extérieurs. Ce type de financement « direct » est beaucoup plus rare pour les dispositifs externalisés (12 %). Les financements aidés de l'État, au titre de l'aide à l'emploi, concernent 47 % des dispositifs internalisés et 67 % des dispositifs externalisés. Enfin, 6 % des dispositifs font appel à des financements croisés, mutualisés par les exploitants et d'autres acteurs publics et privés.

Carte n°2

Nombre de médiateurs et d'encadrants dans les dispositifs de médiation sociale déployés dans les transports



© DGITM/DS7/DS0T3 - FF 2014

## L'évaluation de l'impact des dispositifs, principal enjeu de connaissance

Le « reporting » des activités est une pratique largement répandue : elle concerne 83 % des dispositifs recensés. Ce « reporting » est informatisé dans 74 % des cas. L'information ainsi recueillie est partagée avec les partenaires opérationnels dans 50 % des cas. En revanche, l'évaluation de l'impact des dispositifs est beaucoup moins développée : seuls 14 % des opérateurs ont déjà mis en place une démarche d'évaluation de l'utilité sociale ou économique de leurs activités. La poursuite des travaux engagés par le ministère chargé des Transports porte actuellement sur la mesure de cet impact.



**Ministère de l'écologie,  
du Développement durable  
et de l'Énergie**

Direction générale des infrastructures,  
des transports et de la mer

Direction des services de transport

Département de la sûreté  
dans les transports

Observatoire national de la délinquance  
dans les transports

Tour Séquoia - 92055 La Défense cedex  
Tél. : +33 1 40 81 21 22



Crédits photos couverture :  
Bernard Suard/MEDDE-MLETR ;  
Conseil général du Gard ; ALTM

  conception graphique A. SAMY - impression : MEDDE/MLET/SPSSI/ATL2  
imprimé sur du papier certifié écolabel européen - mai 2015