

# Médiation sociale dans les transports

---

## Conseil de mobilité *Mouvable*

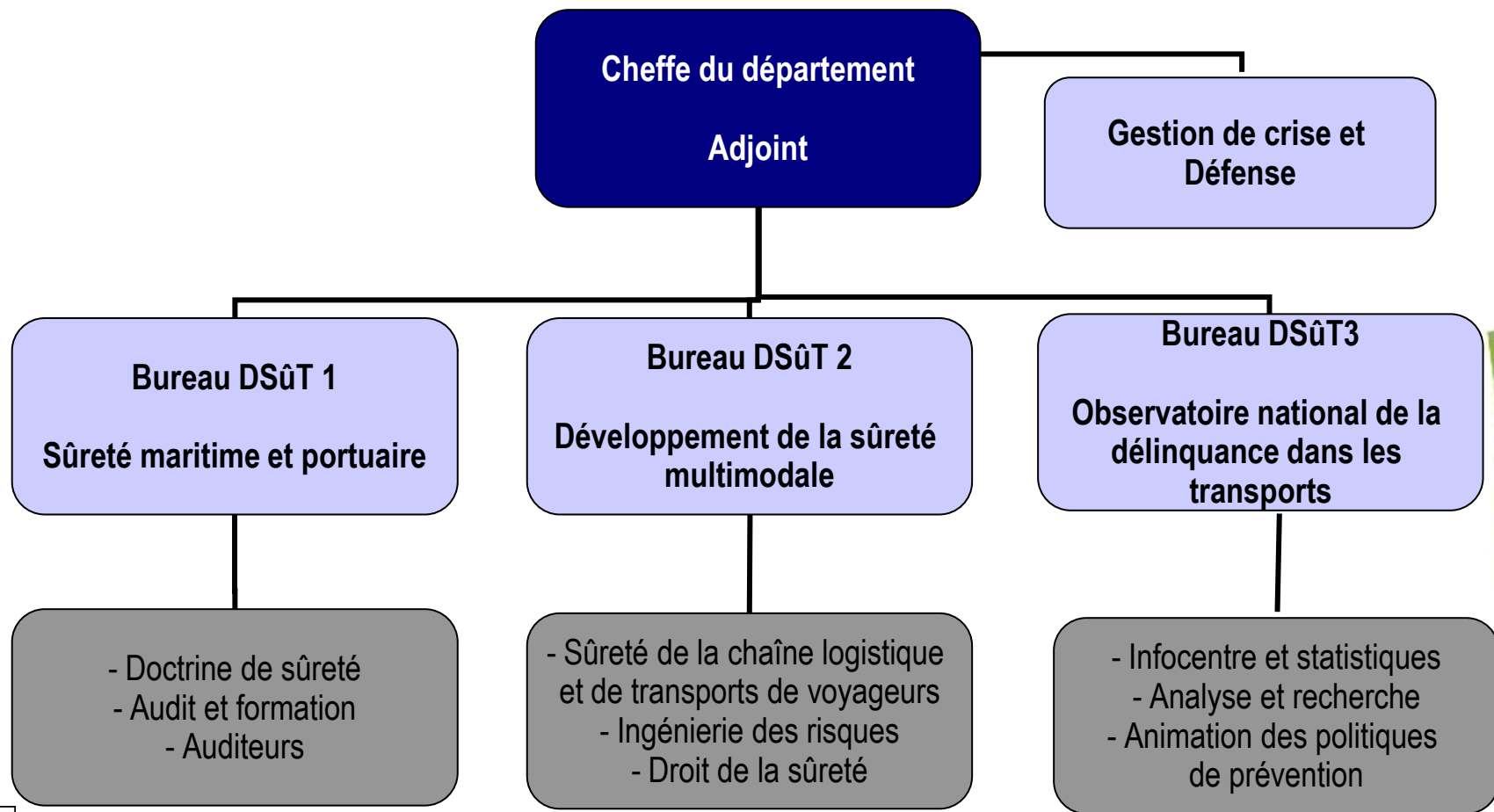
Pierre Brodin

Département de la sûreté dans les  
transports – DGITM / DST

Jeudi 28 avril 2016

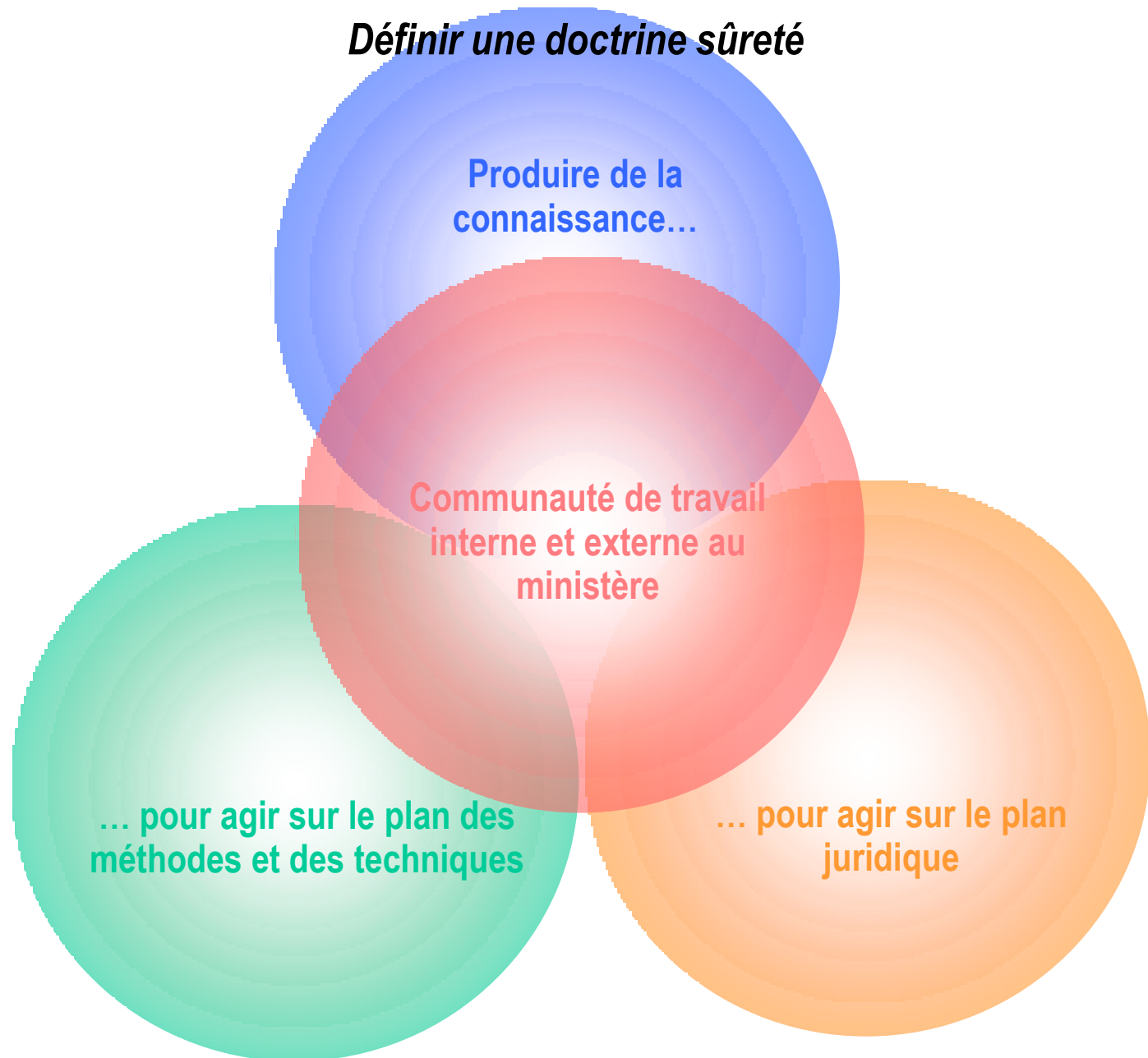


# DSûT



# Mission du DSûT

*Définir une doctrine sûreté*



# Etude « médiation sociale »

- Etude conduite par DSûT en 2014 et 2015 avec l'appui du réseau France Médiation
  - Renforcer la connaissance de ce type de prévention sociale qui permet d'agir sur la grande majorité des faits (subis et ressentis) qui parasite le transport collectif : tensions, frictions, incivilités, inquiétude...
  - Venir en appui aux acteurs du transport souhaitant mettre en place/développer un dispositif de médiation sociale
  - Mettre en œuvre la préconisation définie dans la Stratégie nationale de prévention de la délinquance (SG-CIPD) : réalisation d'un diagnostic de la médiation sociale
- Démarche collaborative : mise en place d'un comité technique national (CTN) réunissant l'ensemble des acteurs concernés : représentants des opérateurs de transport, autorités organisatrices, SG-CIPD : 5 réunions du CTN

# Objectifs de l'étude

- **Dresser un état des lieux** de la médiation sociale dans les transports
  - Réseaux de transport couverts et structures de rattachement des dispositifs
  - Liens avec le partenariat territorial, financement des dispositifs
  - Missions, activités, effectif et profil des médiateurs
- **Mesurer l'efficacité et l'impact** de cette activité
  - Tranquillité publique : évolution des atteintes, ambiance...
  - Cohésion sociale à l'échelle du territoire
  - Pratiques et organisations des entreprises de transport
- **Elaborer un guide méthodologique** de la médiation sociale destiné aux acteurs de terrain



# Etat des lieux

- **Méthodologie :**

- Une enquête par questionnaire
- Une enquête téléphonique
- Des entretiens
- Une étude documentaire

- **Quelques enseignements :**

- 78% des villes de plus de 100 000 habitants bénéficient d'un dispositif de médiation sociale
- Un effectif de plus de 2 000 médiateurs présents sur les réseaux
- La majorité des dispositifs est gérée par les réseaux de transport
- Les dispositifs de médiation visent principalement à lutter contre le sentiment d'insécurité et les incivilités mais aussi à lutter contre la fraude notamment en Ile-de-France
- La quasi-totalité des dispositifs sont déployés dans les moyens mobiles

# Etat des lieux

## La médiation sociale dans les transports collectifs terrestres

État des lieux en 2014



Plaquette disponible sur le site du  
ministère de l'environnement :

[www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)

Ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer

[www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)

Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Ministère  
de l'Environnement,  
de l'Énergie  
et de la Mer

# Analyse de l'impact

## ■ Méthodologie :

- Etude approfondie de 11 dispositifs
- Constitution de comités techniques locaux participant à l'élaboration et à la validation d'un référentiel commun composé d'indicateurs de mesure de l'impact
- Recueil d'informations : données statistiques existantes et entretiens individuels et collectifs

## ■ Quelques enseignements :

- Une diminution des actes transgressifs : nuisances sonores, consommation de tabac, d'alcool, vandalisme, fraude...
- Un apaisement des situations tendues ou conflictuelles
- Une présence humaine rassurante pour les voyageurs et les personnels
- Une contribution à la qualité et à l'efficacité du service de transport
- Une plus grande intégration territoriale de l'entreprise de transport



# Principaux apports

La médiation sociale  
dans les transports collectifs  
terrestres  
Principaux apports



Ministère de l'Environnement, de l'Énergie et de la Mer  
[www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)



Plaquette disponible sur le site du  
ministère de l'environnement :

[www.developpement-durable.gouv.fr](http://www.developpement-durable.gouv.fr)



# Guide méthodologique

- **Méthodologie :**
  - Travail réalisé en coopération avec les membres du comité technique national et les acteurs locaux
- **Organisation du guide :**
  - 3 parties couvrant le champ de la médiation sociale : stratégie et gouvernance du dispositif, recrutement et professionnalisation, gestion et coordination de l'activité
  - 10 clés de réussite présentées de manière pédagogique : pour quoi ? (enjeux), pour qui ? (acteurs impliqués ou concernés), comment ? (étapes de la démarche et outils préconisés pour l'action)
  - 25 expériences locales pour être au plus près des questionnements pratiques : points de vigilance, questions à traiter, conseils spécifiques, contacts...

*Disponible prochainement sur le site du ministère de l'environnement*

# Questions ?



Ministère  
de l'Environnement,  
de l'Énergie  
et de la Mer

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