

LA MEDIATION SOCIALE DANS LES TRANSPORTS PUBLICS URBAINS

***Réflexions et exemple de mise en œuvre auprès de TISSEO
Opérateur de TPU de l'agglomération toulousaine***

Novembre 2013

1. CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA MEDIATION DANS LES TRANSPORTS

1.1 CONTEXTE : LIEN SOCIAL MENACE

Le périmètre des transports publics urbains (PTU) est un espace hétérogène du point de vue social, économique et culturel. Cette hétérogénéité est la force et la faiblesse du territoire. Force dans la diversité et la richesse socio urbaine, faiblesse dans ce qu'elle trahit d'inégalité et de lien social altéré entre les populations.

La mission permanente d'un opérateur de TPU est d'assurer la mobilité et le désenclavement. La mobilité n'est pas un simple acte de déplacement d'un point A à un point B, mais une prise en charge de l'usager qui lui garantit la satisfaction de ses attentes en matière de ponctualité, d'offre commerciale, de confort, de fiabilité, d'information et de sûreté.

Créer les conditions d'un sentiment de sécurité, condition *sine qua none* d'un déplacement bien vécu, revient à maîtriser les conditions de cette prise en charge globale de l'usager. Celui-ci doit avoir confiance dans le mode de transport et sa technologie, dans les acteurs et leur capacité à favoriser le climat le plus propice au déplacement.



1.2 OBJECTIFS : SURETE CITOYENNE

- Tenir la promesse d'un réseau acteur de développement socio-économique et facteur d'insertion pour la ville et son agglomération.

L'expérience de la médiation dans les espaces de transport tentée à Clermont Ferrand, Lille ou Toulouse est riche d'enseignements :

- *Efficacité de la médiation aux lignes de contrôles métro et aux arrêts de bus et tram*
- *Renforcement du lien social entre les agents du service public et les jeunes notamment habitant en ZUS (zones urbaines sensibles)*
- *Relais effectif entre les agents d'exploitation de ces réseaux et les médiateurs*
- *Succès de l'insertion professionnelle proposée aux salariés des associations concernées*

- Persévérer dans une politique de mixité sociale par la diversité d'un recrutement des acteurs de terrain :

Cette dimension interculturelle doit continuer à être intégrée dans l'offre de service transport consistant à assurer la prise en charge globale de l'usager (accueil, transport, soutien...).

- Assurer un contrôle des espaces dédiés au transport en choisissant une réponse plus proche des territoires desservis.

Il s'agit de manager la sûreté au même titre que les risques encourus dans une relation de service interdépendante. Seule une vision diversifiée de la sûreté du réseau partagée par les acteurs des territoires desservis, garantit une démarche privilégiant la prévention.

- Faire en sorte que le service public, aujourd'hui cible emblématique des violences urbaines, « garde sa place » dans les ZUS au travers des espaces dédiés au transport.

Lorsque le service de transport public urbain est pris pour cible, cette agression est symptomatique de la dégradation de l'ambiance dans un quartier. Elle est le précurseur de tensions sociales à venir. Si sociologiquement il est reconnu que « le bus est le baromètre de la cité », il convient de prévenir toute forme de tension dans l'environnement des transports. Un quartier sans transport public est un quartier « marginalisé ». Un réseau victime d'agressions est un réseau fragilisé.

1.3 PREAMBULE A LA CONSTRUCTION D'UNE OFFRE DE MEDIATION

3

Dans le but de proposer un dispositif efficace et prévenant toutes les attentes d'un opérateur, l'association MEDSO (**M**édiation **S**ociale) se veut force de proposition dans l'élaboration de son offre technique. C'est pourquoi celle-ci repose sur un certain nombre de prérequis par hypothèse, tels que :

- L'amplitude d'ouverture du réseau,
- Le besoin de « couverture médiation » exprimé en heures et journées,
- Le besoin de médiateurs tenant compte de la formation en alternance de ces derniers
- La répartition en zones du territoire desservi.

Ce document qui puise dans l'expérience et le savoir-faire de MEDSO constitue donc une possible proposition d'intervention. Cependant celle-ci ne saurait être figée et pourra être amendée au gré des spécifications de la demande de médiation si elle devait se confirmer.

2. LA REPONSE DE L'ASSOCIATION MEDSO

2.1 DEFINIR LA MISSION

2.1.1 LA STRATEGIE AFFICHEE

- Proposer à des jeunes de 21 à 26 ans (âge moyen), notamment issus de quartiers difficiles de l'agglomération concernée, une possibilité d'insertion professionnelle.
- Promouvoir et rappeler en situation les règles sociales de base qui permettent la vie en société.
- Contribuer à entretenir le lien social sur le terrain en favorisant les rencontres et la reconnaissance mutuelle entre les agents du Service Public et la population.
- Par une attitude citoyenne et responsable durant et en dehors du travail, promouvoir la mission de MEDSO et de l'opérateur de transport.



2.1.2 COMPREHENSION DE LA DEMANDE DE MEDIATION.

- Contribuer à faire respecter les règles d'utilisation et d'accès au transport public urbain.
- Pour pouvoir assurer une mission de médiation, être à l'écoute des plaintes et des problèmes des deux parties prenantes, l'opérateur et ses clients.
- Par le dialogue, la rencontre, en brisant les préjugés et les tabous, réconcilier -lorsqu'il y a lieu- l'opérateur et ses clients.
- Rassurer par une présence régulière sur le territoire d'intervention les utilisateurs et les agents de l'opérateur.
- Identifier les difficultés rencontrées par les agents et diagnostiquer les situations avec objectivité.
- Anticiper tous les comportements déviants dans les différents modes de transport et dans leur environnement immédiat.
- Dans les interventions ne jamais se substituer à l'autorité des agents de l'opérateur, mais agir en soutien avec leur accord.
- Conserver la confiance des jeunes clients par une relation de proximité avec eux et leur entourage.

2.1.3 DEUX PRINCIPES D'INTERVENTION

L'objet est donc de former et d'organiser le travail d'équipes de médiateurs dans les différents espaces dédiés au TPU (transports publics urbains)

Les principes généraux d'une intervention de MEDSO obéissent à une double nécessité :

■ Assurer la couverture géographique de la mission

Celle-ci s'adosse à la desserte du réseau métro, bus voire tramway
Définissant les différents « territoires » de médiation par mode de transports.

■ Couvrir l'amplitude horaire

Les opérations de médiations telles que définies sur une « feuille de route » s'organisent sur tout ou partie de l'amplitude horaire du réseau après la prise de service au bureau de gestion de l'association et le trajet menant les agents sur site.

Dans certaines circonstances et à la demande de l'opérateur, des actions particulières seront mises en place en dehors de ces horaires, en soirée, la nuit ou le week-end et les jours fériés. Ces réponses prendront notamment en compte les manifestations de l'agglomération concernée.

2.1.4 PROFIL DES MEDIATEURS

La fonction de médiateur doit être proposée à des individus pour lesquels elle est l'occasion de se trouver en position de relais :

- relais entre deux générations, les plus jeunes et les autres,
- relais entre les populations, celles des quartiers sensibles et les autres,
- relais entre les agents du service public et ses clients les plus récalcitrants.

Le profil recherché obéit aux critères suivants :

■ Jeune de moins de 26 ans

La tranche d'âges allant de 21 à 26 ans paraît donner de bonnes garanties quant à l'efficacité des différents relais à assurer.

■ Résidant dans un quartier sensible (critère non exclusif)

Le lieu de résidence n'est pas indifférent à la prestation attendue tant il est question de développer de la citoyenneté comme appartenance à la cité, à la collectivité locale. Ici il s'agit de citoyenneté comme participation à des « collectivités intermédiaires » celle du quartier, de la cité où le candidat peut être déjà engagé dans des associations ou des mouvements qui sont médiateurs de la vie collective.

■ Leader positif et référent dans son quartier

L'exemplarité suppose ici une « croyance en la loi » affichée. Par quoi, in fine, le service public est-il menacé ? Par une forme d'incroyance qui ferait perdre le sens de la loi et du droit. Lorsque l'on ne valide pas son titre de transport sans même avoir conscience de sa « faute », l'espace commun, le bien commun, n'existent plus. Le leader positif est celui capable de restaurer le pacte qui lie les traminots à leurs clients en dépit de leurs différences et de leur conflit.

Au-delà de ces critères on recherchera de l'expérience réussie dans des fonctions analogues si le candidat démontre de la motivation à s'exprimer encore dans ce domaine.

Le niveau de formation initiale, compte tenu des zones de recrutement ne sera pas concernant les médiateurs un critère majeur.

2.1.5 ELEMENTS DE MOTIVATION DES MEDIATEURS

On parlera de motivation en se posant la question de ce qui la conditionne chez ce type de public. L'expérience montre que les jeunes médiateurs sont particulièrement sensibles à :

■ La qualité de l'encadrement et du commandement

On veillera, par un recrutement et une formation adaptée, à ce que le lien hiérarchique soit le plus légitimé possible. Il conviendra que l'autorité qui s'exerce soit respectueuse des individus auxquels elle s'applique.

■ Les conditions de travail : le binôme, la tenue, les outils

La sécurité des agents doit être recherchée et préservée en toute occasion. L'organisation du travail, l'affectation des missions, doivent se faire dans le souci de ne pas exposer les agents. C'est pourquoi ces derniers travailleront systématiquement en binôme.

La tenue vestimentaire - détail sensible - doit permettre à chaque agent d'être un bon vecteur d'image de sa mission.

■ Leur avenir professionnel

La médiation est un métier. Elle contribue à l'entretien du lien social. Elle facilite l'accès au service public. Elle en sécurise l'espace. Elle en rappelle les modes d'emploi.

■ La qualité de leur formation

Elle fait partie de l'offre sociale de l'association MEDSO et vient étayer la professionnalisation de la mission. D'autre part, elle doit apporter des réponses concrètes à des questions parfois déstabilisatrices. Il convient en l'espèce d'éviter toute forme d'insatisfaction liée à des zones d'ombre ou d'incertitude quant au bien-fondé et à l'efficacité des pratiques.

2.1.6 MOYENS DE SUIVI ET DE CONTROLE DE LA PRESTATION

Le suivi de la prestation repose sur 3 éléments :

■ La feuille de route

La feuille de route est un document papier qui organise le travail des agents pour les 7 heures d'une vacation type. Elle est la réponse précise aux besoins régulièrement exprimés par l'opérateur. À ce titre, elle fixe un cadre formel à l'activité des agents, assurant ainsi les conditions d'un suivi et d'un contrôle en temps réel de leur production. Les informations suivantes figureront sur la feuille de route :

- identification des 2 agents constituant le binôme,
- numéro de téléphone dont le binôme est doté,
- Nom du binôme (ex : « média 2 ») pour l'identification lors d'appel radio
- type de missions prioritairement affectées (observation / sécurisation poste fixe ; observation / sécurisation itinérante ; renseignement accueil clientèle ; investigation sur problème signalé ; sortie de collège, etc.),
- localisation de la mission (ligne, tronçon, station, site, quartier),

- heure de début, heure de fin de la mission,
- compte rendu succinct de la mission (s'il y a lieu, bref commentaire écrit venant compléter la fiche de suivi d'activités qui sera elle systématiquement renseignée et dont les données feront l'objet d'une intégration).

La feuille de route est donc la clé de voûte de l'organisation en ce qu'elle permet d'ajuster le cœur de l'activité à la nécessité avérée d'intervenir en tel ou tel lieu du réseau pour y pratiquer, sur indication, la médiation demandée par l'opérateur.

■ La saisie des données de médiation

Le travail de médiation ne s'entend pas sans un recueil quotidien des données de médiation. Chaque binôme est à ce titre tenu de recueillir le produit de ses observations sur le terrain ainsi que la description circonstanciée des événements ou incidents vécus au cours de sa vacation. Ces données brutes peuvent être transmises en l'état à l'opérateur pour traitement. Elles peuvent faire l'objet d'un traitement par MEDSO qui alimenterait ainsi sa propre base afin de fournir mensuellement les indicateurs de suivi de l'opération.

■ La traçabilité de l'information

Au cas où l'opérateur disposerait d'un système d'information spécifique à l'exploitation des données de sûreté, on peut envisager :

- D'assurer le stockage et le suivi des données collectées par les médiateurs lors de leurs missions : ces données alimenteraient une application de consultation à la disposition du management MEDSO (responsable d'unité et des chefs de section) et de la direction de la sûreté chez l'opérateur. Ces informations seront stockées durant toute la durée de la prestation et seront parfaitement identifiées puisque associées aux feuilles de route des médiateurs (qui définissent les lieux, dates et types d'intervention)
- De suivre le travail des médiateurs au regard des objectifs fixés, qu'ils concernent un mode de transport, des arrêts, des stations, des moments particuliers de la journée, etc.

2.1.7 ORGANISATION GENERALE ET PROPOSITION D'ORGANIGRAMME

Comme nous l'avons exposé plus haut, l'association MEDSO a souhaité construire une solution optimale basée notamment :

- Sur son expérience, celle de ses consultants et de ses médiateurs dans des opérations de nature similaire, c'est-à-dire dans l'organisation, la formation et le suivi d'équipes de médiateurs intervenant pour des opérateurs publics et privés (Bailleurs sociaux, collectivité territoriale, réseaux de transports publics urbains)
- Sur les moyens que l'association peut mettre à disposition pour assurer l'organisation pratique de la prestation et le reporting vers l'opérateur selon les modalités demandées au cahier des charges.

MEDSO s'engage par ailleurs à stabiliser l'organigramme : toute modification devra être motivée par des raisons fondamentales, et la direction de la Sécurité de l'opérateur devra en être informée au préalable.

■ **Le responsable du projet**

- Le bureau de l'association assure du point de vue de MEDSO la supervision générale du projet, le suivi du contrat le liant à l'opérateur et la relation clientèle.
- Le responsable du projet intervient, lors de la phase d'initialisation du projet, dans la définition des principes généraux, puis en tant que chef de projet/tuteur des opérations. Notamment pour les phases de :
 - Constitution de l'équipe de médiateurs et d'encadrants (recrutement et formation en alternance et permanente),
 - Coordination de l'équipe d'encadrants opérationnels (chef d'unité, chefs d'équipe),
 - Organisation du travail en contribuant à asseoir la méthode de la feuille de route et des relevés des données de médiation,
 - Evaluation permanente de la prestation,
 - Prise en charge des agents victimes d'agression sur le principe des 10 années d'expérience analogue pour TISSEO à Toulouse
 - Interface hebdomadaire avec l'opérateur durant les 3 premiers mois de la prestation puis par quinzaine afin de limiter les coûts de déplacement.
- Le responsable administratif a la charge du bon déroulement de la prestation dans son ensemble. Il est assisté dans cette mission par un cabinet de conseil en droit du travail et d'expertise comptable. Une fois le projet lancé, il participe à l'interface avec l'opérateur dans le cadre du suivi régulier du marché.

■ **Le responsable d'unité**

Il est plus particulièrement chargé du suivi des présences et des absences, pourvoyant au remplacement de ces dernières.

Il assure avec le chef de projet:

- une gestion prévisionnelle et dynamique des plannings,
- un suivi de la formation en alternance des agents et organise le contrôle de connaissances au quotidien,
- l'interface quotidienne avec l'opérateur.

Il est le responsable opérationnel des actions de médiation sur le terrain et un interlocuteur permanent pour l'opérateur. Il est attentif aux indicateurs de la sûreté à partir desquels il organise le travail des médiateurs. Il oriente les missions sur le terrain en contribuant à l'élaboration de la feuille de route de

chaque binôme de médiateurs. Il en contrôle la production. Il suit et évalue le travail des quatre chefs d'équipe.

■ Le chef d'équipe

Il est le référent « terrain » des binômes engagés.

Sa disponibilité est maximum durant les sept heures de son service. L'essentiel de sa tâche consiste à accompagner et encadrer physiquement les agents. Lorsqu'il n'est pas au contact direct, la relation téléphonique est permanente. Il assure les fonctions de soutien technique et moral, d'exemple par son comportement et de contrôle de la production des binômes.

Son rôle est d'autant plus important qu'il est le relais obligatoire de toute information ou consigne depuis ou vers les médiateurs. À ce titre, les médiateurs auront pour consigne stricte :

- De n'obéir qu'aux consignes émanant de leur chef d'équipe (les consignes directes émanant des autres membres des équipes, ou du personnel de l'opérateur sont donc contre indiquées),
- De ne modifier l'organisation prévue par leur feuille de route que sous réserve d'un accord du chef d'équipe,
- Plus globalement, de rentrer en contact avec le chef d'équipe pour signaler toute situation susceptible d'avoir une influence sur l'organisation de la mission.

Les seules exceptions tolérées concerneront des cas de force majeure, mais les médiateurs devront quoi qu'il arrive, contacter le chef d'équipe le plus rapidement possible pour valider la marche à suivre.

Plusieurs instances de régulation permettent une circulation de l'information et une animation des équipes.

2.2 PLAN D'ACTION POUR LA MISE EN OEUVRE

Nous décrivons ici la procédure que nous nous proposons de mettre en œuvre en fonction des objectifs et du calendrier de l'opérateur.

■ Élaboration du cahier des charges recrutement

Un cahier des charges présidant au recrutement complémentaire des agents de médiation et de leur encadrement sera soumis à l'appréciation du commanditaire.

■ Lancement du recrutement

Si nécessaire, le recrutement des agents se fera en liaison étroite avec les services de l'État que sont Pôle Emploi, les Missions Locales ainsi que les associations telles que l'AFEV, chargés par les pouvoirs publics de la promotion et de l'accompagnement du dispositif « Plan Espoir Banlieue ».

Ces recrutements se font dans la prise en compte de l'environnement urbain des stations de métro et des arrêts problématiques de bus et de tramway du réseau concerné.

Chaque recrutement fera l'objet d'une présélection sur dossier et d'un entretien avec un psychosociologue visant à apprécier le niveau de compétences spécifiques mobilisables sur le poste, notamment la fiabilité, la régularité, et l'adhésion aux principes de la mission. Les candidatures retenues pourraient être soumises au commanditaire.

■ Étude des besoins en matière de médiation

Sur quelle réalité chiffrée le besoin de médiation s'apprécie-t-il dans le cahier des charges? Quels sont les chiffres de la fraude par ligne, par titre, par catégorie socioprofessionnelle ? Quelles sont les données d'incident disponibles permettant d'appréhender le niveau de sûreté sur les territoires du métro (dédiés et contigus), du bus, du tramway ?

La réponse à ces questions sur la base des informations détenues par l'opérateur permettra à MEDSO la compréhension d'une situation. **La connaissance de l'incivilité (dont la fraude) par mode de transport, arrêts, stations, établissements scolaires, etc., est indispensable à la mise en œuvre de la mission.** La rencontre avec l'encadrement de la direction de la Sûreté facilitera la compréhension des attentes spécifiques de l'opérateur en la matière.

Ce travail préparatoire à l'installation des équipes se veut à l'image de la collaboration souhaitée entre MEDSO et l'opérateur sur ce dossier.

2.3 FORMATION DES MEDIATEURS

La formation proposée ici dessous est le produit de deux expériences toulousaines:

- La première menée durant cinq années au sein de l'association Vivre en Ville au bénéfice de la SEMVAT, ayant consisté à assurer la formation d'une cinquantaine de médiateurs
- la deuxième, en cours, correspondant à la démarche originale de certification associant le GRETA Toulouse et MEDSO pour la formation en alternance des 57 médiateurs sous contrat de professionnalisation dans le cadre du projet Tisséo.

Cette formation sera assurée par le GRETA et Georges Mas, psychosociologue, consultant MEDSO et formateur, spécialisé dans les questions de sûreté appliquées aux transports urbains. Ces différents modules de formation ont été étalonnés par ce consultant auprès des publics pressentis pour ce type de mission. Les particularités sociales, culturelles, les niveaux d'éducation ont notamment été pris en compte dans l'élaboration des contenus et des techniques pédagogiques.

« De la médiation sociale urbaine à l'agent de médiation dans un environnement transport »

Le Greta Toulouse est engagé depuis plus de deux ans sur la conduite d'actions d'audit, de conseil, d'études sur la question de la médiation sociale. En collaboration avec le CAFOC de Toulouse, Centre Académique de Formation Continue, le Greta Toulouse a mené un travail d'élaboration d'un cadre de référence concernant la médiation sociale pour le compte de la Mission de Développement Social (MDS) de la mairie de Toulouse. Ces travaux se prolongent actuellement par l'élaboration d'un référentiel de la fonction de médiateur, et ce appliqué à différents environnements.

Le Greta Toulouse est partenaire de Tisséo depuis de nombreuses années, pour la formation mais aussi pour des études menées sur le terrain, en particulier pour développer des outils pour la formation générale, la maintenance, qu'il s'agisse de l'électronique embarquée ou plus récemment de la maintenance préventive et curative pour le métro.

Depuis quelques mois, le Greta Toulouse a participé aux groupes de travail en partenariat avec Georges Mas Consultant et a donc accompagné la réflexion engagée par Tisséo au niveau de la mise en place d'une nouvelle fonction **d'agent de médiation option «TPU »**.

Le projet est de pouvoir à terme mettre à la disposition de Tisséo et désormais de la RTM, une prestation concernant la sécurité de l'environnement transport. A une approche strictement sécuritaire, il s'agit de substituer une approche plus différenciée intégrant une dimension **médiation**. Les compétences requises ici, relèvent de notre point de vue, de métiers émergents pour lesquels nous avons, depuis plusieurs mois, travaillé sur le référentiel de compétences **« Agent de Médiation d'Environnement de Transport »** et développé une capacité à intervenir.

La collaboration avec la CAFOC de Toulouse trouve ainsi son prolongement dans deux directions :

- **L'ingénierie de la formation des médiateurs** : selon trois phases
 - Une phase de sensibilisation
 - Une phase de pré qualification visant à réunir les prérequis à un premier exercice du métier d'agent de médiation
 - Une phase de professionnalisation conduisant à un titre
- **La mise en place d'une nouvelle certification** : Il s'agit de mettre en place, comme première étape, une certification rectorale pour ensuite déposer à la Commission Nationale de Certification Professionnelle (**CNCP**), un nouveau titre d'agent de médiation des espaces de transport, qui sera inscrit au répertoire national de certification professionnel (**RNCP**)

1. Ingénierie de formation :

- **Phase de sensibilisation** : Le Greta Toulouse est prestataire pour le plan Espoir Banlieues et assure le suivi des contrats d'autonomie pour les jeunes de moins de 26 ans. Il est à même de proposer des candidats pour les postes à pourvoir dans les prochains mois ; cette démarche entre en cohérence avec l'engagement citoyen des entreprises de transport privilégiant la médiation. Nous avons déjà travaillé auprès des jeunes que nous suivons à un repérage des profils adaptés et à une sensibilisation au futur métier.
- **Phase de pré-qualification** : Il convient de ne pas s'arrêter à l'identification de prérequis traditionnels ; en effet, la représentation de ce métier peut être marquée par un certain nombre d'a priori. Il convient donc avant la mise en place d'une formation en alternance conduisant au titre, de travailler à la construction d'une identité

professionnelle. Le Greta Toulouse est prêt à engager cette phase dès que la réponse au présent appel d'offre sera connue.

- **Phase de professionnalisation** : Le travail sur le référentiel métier décrivant les activités et sur le référentiel de compétences est engagé dans une perspective, quel que soit l'issue de l'appel d'offre, de promotion d'une offre de formation en alternance en direction des entreprises. Le référentiel de formation est également en cours d'élaboration de manière à pouvoir rapidement répondre aux besoins pour lesquels nous serons sollicités
2. **La démarche de certification** : Pour parvenir à l'inscription du titre **d'agent de médiation des espaces de transport** au RNCP, il est nécessaire de former 3 promotions d'agents et d'en assurer l'insertion professionnelle. Pour les premières formations, il sera délivré aux salariés, une certification rectorale validant leur parcours et leurs compétences.

En conclusion : Au-delà de l'expertise que nous avons développée en collaboration avec Georges Mas Consultant, le CAFOC et nos clients, sur le champ de la médiation, nous disposons d'un atout important pour la phase qui précèdera la mise en place du dispositif de formation : notre aide au recrutement.

2.4 ORGANISATION ET MANAGEMENT DES EQUIPES AU QUOTIDIEN

2.4.1 ANIMATION INTERNE

■ Le briefing

Les deux prises de service du matin et de l'après-midi donnent lieu à un briefing. Il est assuré dans la salle de prise de service par le chef de section qui, à la remise des feuilles de route à chaque binôme, explicite et commente les missions du jour. Il fait part à cette occasion de l'actualité du réseau : faits marquants sur les lignes, incidents, projets impliquant directement les agents, etc.

Le briefing donne aussi aux agents la possibilité de faire remonter de l'information oralement : signalement concernant des comportements malveillants de toute nature dans le métro, le tramway ou le bus ainsi que dans leur environnement, dégradations du patrimoine de l'entreprise, signes précurseurs de tensions possibles sur différents points du réseau concerné, etc.

■ La réunion hebdomadaire d'unité

Une fois par semaine le responsable d'unité réunit ses chefs d'équipe. C'est l'occasion d'un échange régulier sur la production des binômes et les conditions d'exercice de leur mission (actualité de la sûreté, ambiance du réseau,...).

Cette réunion est ouverte aux représentants de l'opérateur désireux de bénéficier d'un retour d'information de la part de l'encadrement des médiateurs, de préciser leurs attentes voire d'initier des orientations particulières à l'activité.

■ Le débriefing post-agression

Il est confié à Georges MAS coordonnateur du projet et psychosociologue. Sur le mode d'un dispositif éprouvé au sein de Vivre en Ville et de TISSEO durant 10 ans, les victimes d'agression seront systématiquement prises en charge, écoutées à « chaud » et à « froid », ainsi qu'accompagnées dans leurs démarches auprès des autorités et des services de santé s'il y a lieu.

2.5 RELATIONS AVEC L'OPERATEUR

Les relations entre l'opérateur et MEDSO seront de deux ordres, et s'inscriront évidemment dans le cadre strict défini par le cahier des charges.

■ Programme de réunions

Hebdomadaires : La réunion hebdomadaire d'unité (voir ci-dessus)

Mensuelles : associant le responsable d'unité, le chef de projet/tuteur, les référents de l'opérateur, cette réunion permettra de faire le point sur l'activité du mois écoulé, établira le planning de travail pour le mois à venir notamment en terme de territoires à couvrir ou de type de missions à réaliser compte tenu des remontées du terrain et de la connaissance de l'environnement.

Trimestrielles : entre les responsables du projet au sein de la direction de la sûreté de l'opérateur, les représentants de la direction des achats s'il y a lieu et les représentants de MEDSO, cette réunion sera l'occasion d'évaluer la performance du système dans sa globalité, d'en mesurer la conformité aux engagements contractuels du marché, d'en commenter les principaux indicateurs et de réfléchir aux grands axes de progrès et d'amélioration de la prestation. Cette réunion trimestrielle tient lieu de comité de pilotage du projet.

2.6 MOYENS MATERIELS ET IMAGE DES MEDIEURS

■ Le bureau de gestion

L'administration, la gestion et la logistique seront regroupées dans un local dédié fourni par MEDSO.

C'est dans ce bureau de « gestion » que seront basés le responsable d'unité et les chefs d'équipe. Ils disposeront de tout l'équipement informatique et bureautique nécessaire (ordinateurs, imprimante, l'accès à l'Internet haut débit, un photocopieur, un fax, des téléphones...).

▪ Les équipements vestimentaires

Sur la base des principes énoncés plus haut, relatifs à l'importance de la tenue des médiateurs, chacun d'entre eux se verra remettre une dotation composée au minimum de :

2 polos, 2 polaires, 1 blouson et 1 parka.

La nature de ces équipements sera discutée avec l'opérateur qui devra donner son accord avant production. Ces équipements seront clairement identifiés et devront permettre de distinguer les médiateurs des autres personnels de terrain en préservant une identité visuelle.

- **La logistique**

- Radio et téléphone

MEDSO se dotera de talkie-walkie en nombre suffisant pour que chaque binôme et chaque encadrant puissent en être dotés lors de leur prise de service. Ce matériel sera configuré par les services compétents de l'opérateur.

MEDSO s'équippa également d'une flotte de téléphones portables pour que chaque binôme et chaque encadrant puissent en être dotés lors de leur prise de service.

Ainsi les communications de surface comme à l'intérieur du métro sont rendues possibles à tous moments entre les médiateurs, leur encadrement et le PC sûreté de l'opérateur auquel ils sont reliés en permanence.

- Véhicules

Deux véhicules (voiture de tourisme) siglés aux couleurs de MEDSO compléteront la logistique du projet.