

CONCESSION
DU SERVICE PUBLIC DES TRANSPORTS
URBAINS DE PERSONNES
DE LA MÉTROPOLE EUROPÉENNE DE LILLE

DOSSIER DE CONSULTATION

Base d'annexe n°27

Médiation

SOMMAIRE

REMARQUE PREALABLE : LES ÉLÉMENTS ENCADRÉS INSCRITS EN ITALIQUE SONT À PRENDRE EN COMPTE PAR LES SOUMISSIONNAIRES POUR L'ÉLABORATION DE LEUR OFFRE.....	3
I - HISTORIQUE DE LA MEDIATION SOCIALE SUR LE RESEAU DE TRANSPORT DE LA MEL.....	3
II - LE DISPOSITIF DE MEDIATION SOCIALE ATTENDU DANS LE CADRE DE LA PRESENTE CONCESSION DE SERVICE PUBLIC.....	4
II-1 LES PRINCIPES DIRECTEURS.....	4
II-2 L'ORGANISATION SPATIALE ET TEMPORELLE.....	4
II-3 L'ORGANISATION HUMAINE.....	6
III - DELAIS ET PENALITES.....	7

REMARQUE PREALABLE : Les éléments encadrés inscrits en italique sont à prendre en compte par les soumissionnaires pour l'élaboration de leur offre.

I - HISTORIQUE DE LA MEDIATION SOCIALE SUR LE RESEAU DE TRANSPORT DE LA MEL

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. »

Elle est aujourd'hui inscrite dans le paysage des transports collectifs et concerne tous les types de transport et tous les types de réseaux.

Le dispositif de médiation sociale dans les transports de la Métropole Européenne de Lille a été mis en place dans le cadre du Contrat Local de Sécurité dans les Transports conclu en 1998. Le principal objectif visait à humaniser le réseau par une présence humaine importante et visible.

Au fil des années le dispositif de médiation a évolué avec le développement des missions confiées aux agents.

Pour l'année 2015, une moyenne de 460 agents de médiation et 20 Correspondants Réseau Educatif ont été mis à disposition par le biais de contrats de prestations de service passés entre l'exploitant du réseau et deux associations d'insertion CITEO et MEDIAPOLE.

La prestation des agents de médiation s'articulait jusque là autour d'une organisation spatiale et temporelle. Les missions principales confiées aux agents de médiation sont :

- assurer la gestion des territoires de transports par la prévention des incidents ;
- assister les personnes ;
- signaler les dysfonctionnements techniques ;
- lutter contre la fraude par l'incitation à la validation.

Ils sont présents de 6h30 à 1h00 sur le réseau de transports, avec une présence maximale de 7h00 à 23h00.

Les Correspondants Réseau Educatif, relevant du dispositif de Médiation Sociale en Milieu Scolaire, mettent en place des actions pédagogiques de prévention au sein des établissements scolaires.

II - LE DISPOSITIF DE MEDIATION SOCIALE ATTENDU DANS LE CADRE DE LA PRESENTE CONCESSION DE SERVICE PUBLIC

II-1 Les principes directeurs

L'Autorité concédante souhaite une révision du dispositif et un recentrage de l'action des agents de médiation sur les missions qui leurs sont dévolues dans un environnement de transports urbains.

Ces missions sont définies au travers d'un référentiel métier, s'articulant autour de 4 grands principes :

- veiller pour prévenir ;
- aller vers, créer du lien ;
- traiter des situations à problèmes et des incidents ;
- assurer la prise de poste, la fin de poste et remonter les informations attendues.

Dans ce cadre, les agents de médiation assurent un rôle d'accueil, d'information, d'orientation et d'assistance aux voyageurs, sans participation à des actions commerciales ou opérations promotionnelles et d'animation qui doivent être assurées par les personnels du Concessionnaire.

La participation des agents de médiation aux opérations de lutte contre la fraude doit être limitée. Ces opérations doivent être assurées au maximum par les personnels du Concessionnaire.

La MEL ne participant plus au dispositif de Médiation Sociale en Milieu Scolaire dans le cadre de la concession du service public des transports, le Concessionnaire n'intègre plus de Correspondants Réseau Educatif dans les effectifs dédiés à la médiation sociale.

La MEL souhaite favoriser l'insertion par l'emploi. A ce titre, le Concessionnaire recourt à un dispositif de médiation sociale au travers de l'intégration de personnes en difficultés, susceptibles de pouvoir se réinsérer à la société par le biais d'activités nouvelles ou de découvrir un nouveau métier liant le contact, la prévention, la connaissance du réseau et l'anticipation des situations à risque. Parallèlement, la professionnalisation devra être recherchée.

S'il choisit d'opter pour une sous-traitance, le Concessionnaire désigne librement son ou ses prestataires de service.

Le Concessionnaire veille à moderniser et renouveler l'image des agents de médiation et à communiquer sur leur rôle auprès des usagers.

II-2 L'organisation spatiale et temporelle

L'organisation du dispositif de médiation est structurée de manière à assurer la plus grande flexibilité possible des équipes sur l'ensemble du réseau de transport métropolitain, permettant ainsi de garantir une présence humaine suffisante, le signalement des faits d'insécurité et une veille sur les équipements. Le Concessionnaire propose une organisation qui tient compte des spécificités du réseau de transport métropolitain, associant transports guidés et transports non guidés.

Dès lors, le positionnement des agents de médiation est déterminé, en priorité, par rapport aux lieux pour lesquels des besoins ont été identifiés.

Leur posture peut être fixe continue, fixe temporaire ou itinérante.

La présence fixe continue concerne :

- les pôles d'échanges (station ou point d'arrêt regroupant au moins 2 modes de transport et constituant un point stratégique du réseau) ;
- les points d'arrêt situés à proximité d'établissements scolaires identifiés comme générateurs de troubles ou de flux ;
- les lignes ou services de bus pour lesquels des faits d'ambiance sont identifiés ;
- l'accompagnement systématique des lignes de bus de nuit.

La présence fixe temporaire est définie dans les stations ou points d'arrêt identifiés comme concentrant un nombre important de signalements d'ambiance, dont les seuils seront définis par le Concessionnaire, sur une période donnée. Cette présence est maintenue aussi longtemps que les faits générateurs existent.

Enfin, les équipes itinérantes circulent dans les véhicules et dans les stations, et permettent d'assurer une visibilité sur l'ensemble des modes du réseau de transport.

Les agents de médiation sont présents sur le réseau de transports en commun de 7h00 à 19h00. En dehors de cette plage horaire, le Concessionnaire déploie un dispositif de sécurisation dont les modalités sont précisées en annexe 26 « Sécurisation – Lutte contre la fraude – Prévention de la délinquance » du présent contrat.

Au-delà de ces dispositions, le Concessionnaire veille à mettre en place une réelle complémentarité entre le dispositif de médiation et les services de sûreté mis en œuvre sur le réseau. Dans tous les cas, le Concessionnaire est force de proposition auprès de l'Autorité concédante afin de renforcer la sécurité sur le réseau de transports.

Il est également précisé que la mise en place du contrôle d'accès dans les stations de métro ne dispense pas le Concessionnaire d'y assurer une présence humaine au sens large, notamment d'agents de médiation, et en particulier par la présence d'équipes à bord des véhicules.

La répartition sur le réseau de transport métropolitain des agents de médiation est différenciée au cours d'une journée d'exploitation. Elle est maximale en heures de pointe et allégée en heures creuses. Des renforts de présence sont mis en place en cas d'évènements particuliers (braderie, fête de la musique, stade Pierre Mauroy, ...).

Les agents de médiation sont également présents aux heures d'entrée et de sortie d'établissements scolaires présentant des problématiques particulières en matière de trouble à la tranquillité ou de gestion des flux.

II-3 L'organisation humaine

Les moyens en personnels sont définis par le Concessionnaire qui vise à couvrir les besoins ci-dessus définis.

A ce titre, les soumissionnaires proposent une organisation permettant d'atteindre les objectifs définis par l'Autorité concédante. Elle est déclinée sous forme d'un schéma organisationnel présentant d'une part, les rôles et postures des agents de médiation par semaine-type et d'autre part, le nombre d'équivalents temps plein nécessaire par semaine-type et par an.

Ainsi, les soumissionnaires proposent les indicateurs mensuels qu'ils comptent mettre en œuvre et dont ils assureront le contrôle. Ces indicateurs devront être assortis d'objectifs à atteindre.

Le Concessionnaire s'engage à respecter les objectifs fixés. S'ils ne sont pas respectés, l'Autorité concédante mettra en œuvre des pénalités tels que définies au chapitre 3 de la présente annexe.

De plus, le Concessionnaire s'assure de la qualité de l'image donnée par les agents de médiation. Une attention particulière est demandée pour les critères de présence, de respect du rôle et de posture.

Les indicateurs sont transmis à l'Autorité concédante mensuellement au plus tard le 20 du mois M+1.

Le Concessionnaire procède à une analyse de ces indicateurs qui est transmise trimestriellement au plus tard le 20 du mois suivant le trimestre considéré.

Le Concessionnaire propose des modèles de ces documents au plus tard trois mois après la date de prise d'effet de l'exploitation. Ces modèles seront intégrés en annexe 3 « Informations de l'Autorité concédante » après validation de l'Autorité concédante.

III - DELAIS ET PENALITES

Conformément aux dispositions reprises à l'article V-5 du contrat de concession, l'Autorité concédante met en œuvre des pénalités en cas de non respect des obligations décrites ci-dessous :

- Au plus tard 3 mois après la prise d'effet de l'exploitation, proposition d'indicateurs de qualité d'image donnée par les agents de médiation et établissement des modèles de rapports mensuels et d'analyses trimestrielles de ces indicateurs.

→ **10 P par jour calendaire de retard.**

- Au plus tard le 20 du mois M+1, résultats des indicateurs de qualité d'image donnée par les agents de médiation

→ **5P par jour calendaire de retard.**

- Au plus tard le 20 du mois suivant le trimestre considéré, analyse des indicateurs de qualité d'image donnée par les agents de médiation

→ **5P par jour calendaire de retard.**

- Non respect des objectifs fixés par indicateurs mensuels de qualité

→ **Le nombre de pénalités sera fixé par l'Autorité concédante au moment de la validation des indicateurs proposés par le Concessionnaire**