



**CONVENTION D'OBJECTIFS
ENTRE LA COMMUNAUTE URBAINE
MARSEILLE PROVENCE METROPOLE
ET L'ASSOCIATION DE MEDIATION SOCIALE (AMS) POUR
AMELIORER L'ATTRACTIVITE DES TRANSPORTS EN
COMMUN A MARSEILLE
PAR LE RECRUTEMENT DE MEDiateURS SOCIAUX
EN EMPLOI D'AVENIR**

Entre,

D'une part,

La Communauté urbaine Marseille Provence Métropole, Etablissement Public de Coopération Intercommunale, sise 10 place de la Joliette - Les Docks Atrium 10.7 - 13002 MARSEILLE, représentée par son Président, Monsieur Eugène CASELLI, dûment habilité par décision du Conseil de Communauté du 28 octobre 2013, ci-après dénommée « MPM »,

Et,

D'autre part,

L'association de Médiation Sociale (AMS), sise 3 avenue de la Viste 13015 MARSEILLE, représentée par son Président, Monsieur Denis BELOT, ci-après dénommée « l'association »,
Il est arrêté et convenu ce qui suit :

PREAMBULE

La mobilité des personnes sur le territoire de MPM est un enjeu fondamental de développement économique, social et culturel.

L'engorgement des réseaux de voirie et la préservation de l'environnement urbain militent pour un recours de plus en plus important aux transports en commun.

Des investissements importants ont été consacrés à l'amélioration des transports publics, en matière de désenclavement des territoires, de confort et de rapidité des véhicules, de qualité de service rendu aux usagers et de tarification adaptée aux différentes catégories d'utilisateurs. Il convient d'accroître la fréquentation de ces réseaux pour rendre les transports collectifs encore plus attractifs.

Des actions sont à mener à partir de 4 objectifs :

- 1) Améliorer l'accueil dans les transports en commun et les sites d'échange (gares, stations, arrêt de bus)
- 2) Améliorer l'information et la communication
- 3) Développer la sérénité du transport et le respect mutuel
- 4) Favoriser le mieux vivre ensemble dans les transports par la médiation sociale.

Par ailleurs, l'Etat a fortement sollicité la Communauté urbaine pour qu'elle participe au dispositif des emplois d'avenir.

Afin de mener ces actions et de bénéficier de l'aide gouvernementale, la Communauté urbaine, n'étant pas en mesure de définir avec précision l'étendue et le contenu des missions, a lancé un appel à projets qui vise à mettre en place des médiateurs sur l'ensemble du réseau notamment aux heures d'affluence et en particulier sur certains points sensibles :

- Les gares d'échange de Bougainville, La Rose et Sainte-Marguerite Dromel (35-40 000 passages / jour)
- La proximité de 15 établissements scolaires les plus sensibles desservis par la RTM
- Les lignes de transport desservant ces sites sur un périmètre défini.

A l'issue de cet appel à projet, l'association AMS qui dispose d'une grande expérience en la matière a présenté un projet répondant à l'attente de la collectivité.

Elle s'engage à mettre en place un dispositif de médiation s'appuyant sur vingt emplois d'avenir, ce qui permettra d'atteindre les objectifs précités.

Article 1 : Objet de la convention

L'objectif est d'améliorer de manière pérenne le climat général et l'ambiance des lieux d'échange et de transports, en participant au dispositif humain de sûreté existant, notamment durant les heures de grande affluence, sur les points sensibles suivants :

- Les gares d'échange de Bougainville, La Rose et Sainte-Marguerite Dromel, qui constituent des zones de fort brassage social (35-40 000 passages / jour)
- Les entrées et sorties des 15 établissements scolaires les plus sensibles desservis par la RTM
- Les lignes de transport desservant ces sites sur un périmètre défini.

Les agents de médiation seront chargés, dans le cadre d'un travail d'équipe, d' :

- Assurer une présence active, positive et visible sur la même ligne ou le même site et de tisser des liens avec les usagers réguliers pour créer un climat de convivialité tout en anticipant d'éventuels conflits entre usagers. Il s'agit bien d'aller vers le public...
- Assurer une veille au côté des services d'exploitation de la RTM et de la police, pour anticiper sur d'éventuelles incivilités ou problèmes plus graves et assister en cela les personnels et les services de sûreté du transporteur.

- Identifier les situations à risque et informer en temps réel les intervenants potentiels ainsi que les services responsables de la coordination des actions de sécurité sur tous les faits constatés (incidents, dysfonctionnement).
- Aller au-devant des usagers/clients pour les inviter au respect des règles et, le cas échéant, alerter les services compétents.
- Accueillir dès l'entrée dans le véhicule les usagers et veiller surtout à la meilleure installation pour les personnes les plus fragiles (personnes âgées, mères ou pères de familles) et les nouveaux utilisateurs...touristes notamment ...
- Informer au plus près les usagers sur les horaires, les incidents éventuels, les perturbations de service, les correspondances, les tarifs et les aides aux transports.
- Recueillir les attentes et les besoins des usagers/clients pour faire évoluer le service rendu.
- Diffuser aux usagers des documents d'information relatifs aux transports.
- Participer au recueil des informations (ambiance, tensions incidents...) et à l'analyse globale des situations faite en concertation entre les acteurs.
- Rendre compte à la RTM et à MPM de l'exécution de l'opération et proposer toute amélioration nécessaire dans le service rendu aux usagers.
- NB : Ils n'assurent pas de tâches de vérification des titres de transport.

Chaque équipe de médiateurs sera tenue de remplir, en fin de journée, une fiche d'intervention selon modèle ci-joint en annexe 1, relatant le détail de ses trajets, les événements majeurs, les actions accomplies, les incidents ou anomalies constatés. Ces fiches seront collectées par les tuteurs et serviront à rédiger le bilan trimestriel indiqué ci-dessous.

La convention détaille donc les engagements réciproques des parties et fixe les modalités de versement de la contribution de Marseille Provence Métropole à l'action.

Article 2 : Durée de la convention

La durée de la convention est fixée à un maximum de quatre ans, elle débutera à sa date de notification et s'achèvera au paiement effectif du solde de la participation financière de la troisième année par la Communauté urbaine Marseille Provence Métropole.

Article 3 : Engagements de l'association

L'association doit :

- Repérer avec MPM des candidats aux postes de médiation en faisant appel aux opérateurs : Education Nationale, PLIE, Mission locale, Pôle Emploi, Ecole de la deuxième chance, APEQ, centres sociaux.
- Recruter 20 médiateurs (trices) transports dans le cadre des « emplois d'avenir », des jeunes de 16 à 25 ans (jusqu'à 30 ans pour les jeunes reconnus travailleurs handicapés), allant du sans diplôme à bac+3 pour les jeunes sous certaines conditions, résidant dans une zone urbaine sensible, et en recherche d'emploi. Un équilibre sera recherché entre les femmes et les hommes.
- Sélectionner, dans le cadre de commissions de recrutement auxquelles participeront MPM et la RTM, des candidats de manière non discriminante : expérience dans le domaine associatif, expérience de responsabilité dans le domaine social, sportif, éducatif ou familial, forte motivation pour l'emploi de médiateur et les relations humaines.

- Mettre en place, en concertation avec la RTM, une formation adaptée au besoin de chaque médiateur et aux besoins de la mission de médiation dans le cadre d'un plan de formation : cette formation se formalisera par un certificat de qualification de technicien médiation service ou équivalent.
- Mettre en place un encadrement suffisant et une interface permanente avec la RTM.
- Mettre en place une évaluation chaque année des médiateurs transports
- L'association sera tenue de respecter les obligations en matière de publicité européenne et d'égalité Femmes / Hommes

Le profil type des médiateurs (trices) transports recherché est le suivant :

- Avoir un potentiel d'évolution vers un métier de technicien médiation service ou équivalent.
- Etre capable d'aller à la rencontre de différents publics, de créer et de maintenir une relation avec les publics.
- Pouvoir prévenir et gérer des situations conflictuelles.
- Etre capable de rendre compte de son activité dans un langage clair et posé.
- Avoir une capacité d'écoute, de relation et de recul.
- Faire preuve de sang-froid dans différentes situations et discussions.
- Faire preuve de maturité et avoir le sens des responsabilités.

Résultats escomptés :

- recrutement de 20 personnes en contrat d'avenir sur 3 ans
- formation des agents
- interventions quotidiennes en équipe des agents sur les sites définis
- information des usagers
- assistance aux usagers en difficulté
- prévention d'incivilités
- signalements d'incidents.
- amélioration de la fréquentation des sites
- amélioration de la qualité de service

Moyens mis à disposition par l'association :

Sur l'ensemble des missions décrites ci-dessus, l'opérateur assurera la formation de son personnel qui se formalisera par un plan de formation qui sera soumis pour accord à la RTM et à la DHCS : la certification de qualification de technicien médiation service sera recherchée.

Pendant toute la durée de l'opération, l'opérateur sera seul responsable à l'égard des tiers, des conséquences des actes de son personnel. Il garantit l'administration contre tout recours. Il contractera, à ses frais, toutes assurances utiles, notamment pour se garantir de toute indemnité à laquelle l'exposerait l'activité entreprise au titre de ce contrat.

En cas d'interruption imprévue du programme, même partielle, l'opérateur devra aviser la Direction de l'Habitat et de la Cohésion Sociale et la RTM dans les vingt-quatre heures au plus tard, et prendre, en accord avec elles, les mesures nécessaires.

Le suivi de l'exécution de l'opération sera assuré par un groupe de travail trimestriel composé des représentants du prestataire, et de représentants de la RTM. La DHCS participera en tant que de besoin à ce groupe de travail. La fréquence de ces groupes de travail pourra être adaptée en fonction des besoins ou des difficultés éventuelles constatées.

Lors du démarrage de l'opération et lors des groupes de travail trimestriel cités ci-dessus l'association soumettra à la DHCS et à la RTM, pour accord, un planning général d'intervention pour le trimestre suivant, répondant aux orientations pratiques données par la RTM et indiquant les lignes de transport et les sites concernés, la fréquence des interventions, le rythme de travail, les horaires de services et le nombre d'agents affectés à ces interventions.

L'opérateur fournira pour validation à la RTM et à la DHCS un bilan qualitatif et quantitatif trimestriel (voir modèle en annexe 3 ci-jointe) : ce bilan sera joint à la demande de versement de l'acompte trimestriel de la participation financière.

De même, l'opérateur fournira à la date anniversaire de la convention citée ci-dessous un bilan annuel de l'opération qui servira de support à la demande de solde de la participation financière annuelle.

L'association devra disposer du personnel nécessaire et remettra trimestriellement à l'administration la liste de son personnel indiquant :

- Les nom et prénom de chaque agent
- Leur qualification
- Le type de contrat de travail

L'association fournira, à ses frais, les tenues de travail réglementaires qui devront comporter le logo de MPM et de la RTM pendant toute la durée de la mission (ce logo sera défini précisément en commun lors de la notification de la convention).

Dans les conditions prévues au Code du travail et aux conventions collectives en vigueur dans l'association, celle ci assurera la formation de son personnel qui se formalisera par le certificat de qualification de technicien médiation service ou équivalent.

Le tutorat et l'encadrement des médiateurs sont à la charge de l'association.

A partir des fiches d'intervention des médiateurs l'association rédigera trimestriellement un bilan qui sera annexé à toute demande d'acompte selon modèle joint en annexe 3 de cette convention.

L'association rédigera, à partir des rapports trimestriels de l'année, le bilan annuel selon modèle en annexe 4.

Article 4 : Engagements de la Communauté urbaine Marseille Provence Métropole

La Communauté urbaine participera au comité de pilotage et au comité technique trimestriel en tant que de besoin.

La Communauté urbaine interviendra financièrement de la manière suivante : participation financière annuelle de 489 000 euros sur 3 ans.

Le versement de la participation financière de MPM fait l'objet d'un engagement financier annuel.

Article 5 : Montant et conditions de paiement

Les crédits nécessaires sont inscrits au budget de la Communauté urbaine sous-politique Nature 6574 Fonction C210 BA Transport. Le montant de la participation financière qui s'élève à 489 000 euros la première année sera crédité au compte de l'association selon les

procédures comptables en vigueur après signature de la convention dans les conditions suivantes :

Pour la première année :

- 25 % dès transmission par l'association de l'attestation de démarrage de l'action,
- 25 % à l'issue des 2^e et 3^e trimestres d'exécution sur remise du bilan trimestriel (voir modèle joint en annexe 3)
- Le solde à l'issue d'un an d'exécution sur remise du bilan annuel (voir modèle en annexe 4)

Les comptes certifiés de l'association, les rapports généraux et spéciaux du commissaire aux comptes, ainsi que le rapport annuel relatif à l'exécution des missions subventionnées seront transmis avant la fin du mois de mai suivant la fin de l'exercice comptable considéré à MPM.

Pour la deuxième et la troisième année :

- 25 % à l'issue de chaque trimestre d'exécution sur remise des bilans trimestriels
- Les soldes annuels à l'issue de la deuxième et la troisième année d'exécution sur remise des bilans annuels

Ces bilans seront certifiés par le Président et le Trésorier de l'association.

La Communauté urbaine peut suspendre ou diminuer le montant des acomptes et versements, remettre en cause le montant de la participation financière ou exiger le reversement de tout ou partie de celle-ci, en cas de non-exécution, de retard significatif ou de modification substantielle des conditions d'exécution de la convention par l'association.

Article 6 : Evaluation de la réalisation de l'objectif ou des actions

Un contrôle, éventuellement sur place, pourra être réalisé par l'administration, avec pour objet, d'évaluer les conditions de réalisation de l'objectif ou des actions auxquelles la Communauté urbaine a apporté son concours, d'un point de vue qualitatif et quantitatif.

Article 7 : Résiliation

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties, des engagements respectifs inscrits dans la présente convention, celle-ci pourra être résiliée de plein droit par l'une ou l'autre des parties à l'expiration d'un délai de trois mois suivant l'envoi d'une lettre recommandée avec l'accusé de réception valant mise en demeure.

Fait à Marseille, le

Pour la Communauté urbaine
Marseille Provence Métropole
Le Président

Pour l'association Médiation Sociale (AMS)
Le Président

Eugène CASELLI

Denis BELOT

ANNEXE I

Modèle de fiche type de compte rendu journalier médiation transport :

Nom des médiateurs : M.

Ligne de transport / site d'intervention:

Temps d'intervention: Le //..... De H à H

A. Accueil :

Accueil du public : nombre de personnes accueillies

Aide à l'installation : Personnes âgées : Personnes handicapées :
Nouveaux utilisateurs : Mères et Pères de familles :
Autres :

B. Nombre d'informations données :

- tarifs :

- horaires :

- correspondances :

- aides aux transports :

- Incidents éventuels :

C. Actions de prévention incivilités :

.....
.....
.....
.....
.....

D. Actions d'assistance apportées :

-Aux agents RTM :.....
.....

-Aux services de sécurité :
.....

-Aux usagers :.....
.....

Visa du tuteur :

Signature du médiateur responsable:

ANNEXE II

MODELE DE PLANNING GENERAL D'INTERVENTION

PERIODE	Du..... Au.....
OPERATEUR	
OPERATION	

I Recrutement des médiateurs :

Dates prévisionnelles de recrutement	Nombre de médiateurs	Dont ZUS	Dont femmes	Origine prescription	CDD	CDI

II Formation des médiateurs :

Dates de recrutement	Nombre de médiateurs	Dont niveau inférieur à V	Dont niveau V	Dont niveau IV et plus	Dates de formations	Nature formations

III Heures d'activités médiateurs prévues sur la période : (1 ETP sur un an = 1607 heures)

IV Mise en place de l'accompagnement

Lignes ou sites concernés	Nombre de trajets accompagnés		Nombre de passagers concernés approximatif		Nombre de médiateurs affectés	
	Prévus	Réalisés	Prévus	Présents Transportés	Prévus	Présents En poste

V Impact de l'accompagnement :

Lignes ou sites concernés	Nombre de personnes accueillies	Nombre d'accueils nouveaux usagers	Nombre d'informations horaires correspondances.	Nombre d'actions de prévention d'incivilité	Nombre d'actions d'assistance

ANNEXE III

MODELE DE BILAN TRIMESTRIEL Qualitatif et Quantitatif

PERIODE	Du..... Au.....
PRESTATAIRE	
OPERATION	

Préambule :

La rédaction du bilan est l'occasion, pour l'opérateur, de mettre en avant ses compétences, son savoir faire et sa motivation.

TRAME DU BILAN : CONDITIONS DE REALISATION DE L'OPERATION

A - Synthèse qualitative de l'opération

B - Indicateurs de réalisation et de résultats associés à la mise en œuvre de l'opération

C - Liste des pièces justificatives à la disposition de l'organisme bénéficiaire

DETAIL

A Synthèse qualitative de l'opération :

Décrire les actions réalisées, en référence au programme de l'opération (descriptif) et aux décisions du groupe de travail trimestriel prévu au cahier des charges.

B Indicateurs de résultats et d'impact associés à l'opération

B 1 Indicateurs trimestriels de résultats :

Nombre de médiateurs		Dont femmes		CDI		CDD	
Prévus	Effectifs	Prévus	Effectifs	Prévus	Réalisés	Prévus	Réalisés

Lignes/sites concernés	Nombre de trajets accompagnés		Nombre de passagers concernés approximatif		Nombre de médiateurs affectés	
	Prévus	Réalisés	Prévus	Présents	Prévus	Présents

B.2 Indicateurs trimestriels d'impact :

Lignes/sites concernées	Nombre de personnes accueillies	Nombre d'accueils nouveaux usagers	Nombre d'informations horaires correspondances.	Nombre d'actions de prévention d'incivilité	Nombre d'actions d'assistance

C Pièces justificatives à fournir lors du bilan trimestriel :

- contrats de travail des médiateurs recrutés dans la période
- fiche de poste des médiateurs recrutés dans la période

ANNEXE IV

MODELE DE BILAN ANNUEL Qualitatif et Quantitatif

PERIODE	Du..... Au.....
PRESTATAIRE	
OPERATION	

Préambule :

La rédaction du bilan est l'occasion, pour l'opérateur, de mettre en avant ses compétences, son savoir faire et sa motivation.

TRAME DU BILAN : CONDITIONS DE REALISATION DE L'OPERATION

A - Synthèse qualitative de l'opération

B - Indicateurs de réalisation et de résultats associés à la mise en œuvre de l'opération

C - Liste des pièces justificatives à la disposition de l'organisme bénéficiaire

DETAIL

A Synthèse qualitative de l'opération :

Décrire les actions réalisées, en référence au programme de l'opération (descriptif technique de l'offre).

B Indicateurs de résultats et d'impact associés à l'opération

B 1 Indicateurs annuels de résultats :

Nombre de médiateurs		Dont femmes		CDI		CDD	
Prévus	En poste	Prévus	En poste	Prévus	Réalisés	Prévus	Réalisés

Nombre d'heures d'activité médiateurs réalisé : (1 ETP = 1607 heures)

Lignes et sites concernés	Nombre de trajets accompagnés		Nombre de passagers concernés approximatif		Nombre de médiateurs affectés	
	Prévus	Réalisés	Prévus	Transportés	Prévus	Réels

B.2 Indicateurs annuels d'impact :

Lignes et sites concernés	Nombre de personnes accueillies	Nombre d'accueils nouveaux usagers	Nombre d'informations horaires correspondances.	Nombre d'actions de prévention réalisé	Nombre d'actions d'assistance réalisé

C Pièces justificatives à fournir lors du bilan annuel :

- contrats de travail des médiateurs
- fiches de paies
- fiche de poste des médiateurs
- attestations de formation