

## EXTRAIT DES REGISTRES DES DELIBERATIONS DU BUREAU DE LA METROPOLE D'AIX- MARSEILLE-PROVENCE-METROPOLE

**Séance du 30 juin 2016**

Monsieur Jean-Claude GAUDIN, Président de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence, a ouvert la séance à laquelle ont été présents 33 membres.

**Etaient présents Mesdames et Messieurs :**

Béatrice ALIPHAT - Martial ALVAREZ - Christophe AMALRIC - Sylvia BARTHELEMY - François BERNARDINI - Roland BLUM - Patrick BORE - Gérard BRAMOULLE - Gaby CHARROUX - Frédéric COLLART - Georges CRISTIANI - Arlette FRUCTUS - Daniel GAGNON - Alexandre GALLESE - Danièle GARCIA - Jean-Claude GAUDIN - Gérard GAZAY - Roland GIBERTI - Nicolas ISNARD - Bernard JACQUIER - Maryse JOISSAINS MASINI - Eric LE DISSES - Richard MALLIE - Danielle MILON - Jean MONTAGNAC - Pascal MONTECOT - Roland MOUREN - Henri PONS - Georges ROSSO - Michel ROUX - Jean-Pierre SERRUS - Guy TEISSIER - Martine VASSAL.

**Etaient absents et excusés Mesdames et Messieurs :**

Martine CESARI - Eric DIARD.

Monsieur le Président a proposé au Bureau de la Métropole d'accepter les conclusions exposées ci-après et de les convertir en délibération.

**DEVT 005-392/16/BM**

**■ Attribution d'une subvention à l'Association de Médiation Sociale pour l'emploi de médiateurs sociaux destinés à améliorer l'attractivité des transports en commun de Marseille**

**MET 16/532/BM**

Monsieur le Président de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence sur proposition du Commissaire Rapporteur soumet au Bureau de la Métropole le rapport suivant :

Par délibération du 25 octobre 2013, le Conseil de la Communauté urbaine Marseille Provence Métropole a accordé une participation financière annuelle de 489 000 euros sur une période de trois ans à l'Association de Médiation Sociale (AMS) pour la mise en place d'un dispositif de médiation dans les transports publics de Marseille. Ce dispositif s'appuie sur l'emploi de vingt médiateurs en emplois d'avenir.

Les actions sont menées à partir de quatre objectifs :

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

Elles se déroulent sur des secteurs 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.

**Signé le 30 Juin 2016**  
**Reçu au Contrôle de légalité le 5 Juillet 2016**

La mission confiée à l'Association de Médiation Sociale a démarré par le recrutement des vingt médiateurs, deux coordonnateurs et un chef de projet et l'organisation des différentes phases de mise en place de décembre 2013 à mars 2014.

En avril 2014, a eu lieu la formation à la prise de poste et le 28 avril a commencé la mise en place opérationnelle dans le voisinage de 15 collèges et auprès de plusieurs lignes de bus, et gares d'échanges pour :

- gérer les conflits de basse intensité,
- réguler les tensions par une intervention directe,
- prévenir les situations à risque,
- contribuer au respect du règlement d'exploitation
- faire remonter les dysfonctionnements aux professionnels spécialisés,
- contribuer à la mise en lien entre les différents intervenants.

Plus de 23 000 interventions de médiation ont été assurées en 2015 :

- accueil, information, orientation sur les horaires, les incidents éventuels, les perturbations de service, les tarifs ...
- assistance à la personne : secours, détresse sociale ... et aide aux usagers pour les bagages, poussettes, colis ...
- rappel aux règles : musique, alcool, cigarettes.

Les médiateurs ont passé 72% de leur temps de travail dans les pôles et gares d'échange : Bougainville, Dromel, La Rose, le Centre Bourse, le Rond-Point du Prado, les Caillols, Malpassé ; et les 28% restants, dans les bus, sur décision des chefs de ligne, dans les lignes desservant les collèges.

Une centaine « d'évènements notables » a fait l'objet d'une description détaillée et montre tout l'intérêt de cette présence dans l'espace public. Les médiateurs ont aussi contribué à l'information sur les travaux modifiant temporairement le réseau.

Avec près de mille interventions sur les problèmes d'attitude, les médiateurs ont directement agi sur le confort et la tranquillité des usagers et l'apaisement des relations interpersonnelles.

Pour la très grande majorité des médiateurs, ce poste correspond à un premier emploi, ce qui exige de la part de l'association un suivi très important. Une formation à la médiation leur est dispensée, à raison de 420 heures pendant 12 semaines pour obtenir le niveau de Technicien Médiation Service la première année, elle est suivie d'une formation professionnelle propre au parcours personnel du jeune la deuxième année, notamment celle de conducteur de transport routier.

En 2015, les objectifs fixés par l'EPCI en articulation avec la RTM ont été atteints : les médiateurs sont désormais des acteurs à part entière du service rendu aux usagers, et leurs interventions concernant les incivilités, participent à l'apaisement des relations entre les usagers, ou entre les usagers et le personnel de la RTM.

Et un autre objectif a été atteint, des jeunes par ce premier emploi ont poursuivi un parcours d'insertion et de qualification professionnelle.

Au vu de ce bilan positif, il est proposé d'attribuer la subvention de 489 000 euros pour l'année 2016.

La convention n° 14/1007 entre AMS et la Communauté urbaine validée par le Bureau de la Communauté du 25 octobre 2013 a fixé les modalités de versement de cette participation financière.

Telles sont les raisons qui nous incitent à proposer au Bureau de la Métropole de prendre la délibération ci-après :

**Le Bureau de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence,**

**Vu**

- Le Code Général des Collectivités Territoriales ;

**Signé le 30 Juin 2016**  
**Reçu au Contrôle de légalité le 5 Juillet 2016**

- La loi n°2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles ;
- La loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République ;
- La loi n°82-1153 du 30 décembre 1982 d'orientation sur les transports intérieurs ;
- La loi n°2000-321 du 12 avril 2000 relative aux droits des citoyens dans leurs relations avec les administrations ;
- Le Plan de Déplacements Urbains de la Communauté urbaine Marseille Provence Métropole ;
- La délibération DTUP 019-648/13/CC du Conseil de Communauté du 31 octobre 2013 approuvant le dispositif visant à améliorer l'attractivité des transports en commun à Marseille à l'issue de l'appel à projets portant sur le recrutement de médiateurs sociaux en emploi d'avenir et approuvant la convention ;
- La convention n°14/1007 entre AMS et la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole signée le 20 décembre 2013 ;
- La délibération N°HN 009-011/16/CM du 17 mars 2016 portant délégations du Conseil au Bureau de la Métropole;
- La lettre de saisine du Président de la Métropole ;
- L'avis du Conseil de Territoire Marseille Provence du 24 juin 2016 ;

**Oùï le rapport ci-dessus,**

**Considérant**

- L'intérêt d'améliorer l'attractivité des transports en commun de Marseille ;

**Délibère**

**Article 1 :**

Est attribuée une subvention annuelle de 489 000 euros à l'Association de Médiation sociale (AMS) pour l'amélioration de l'attractivité des transports en commun par le recrutement de médiateurs sociaux en emploi d'avenir.

**Article 2 :**

Les crédits nécessaires sont inscrits au budget annexe Transport 2016 et suivants de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence - Sous-politique C210 - Nature 6574 – Fonction 65.

**Article 3 :**

Monsieur le Président de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence ou son représentant est autorisé à solliciter des aides financières auprès de l'Europe, de l'Etat, du Conseil Régional Provence-Alpes-Côte d'Azur, du Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône ainsi qu'auprès de tout organisme susceptible d'apporter sa contribution pour la réalisation de cette opération.

Cette proposition mise aux voix est adoptée à l'unanimité des membres présents et représentés.

Certifié Conforme,  
La Vice-Présidente Déléguée  
Habitat, Logement et Politique de la Ville

Arlette FRUCTUS

**Signé le 30 Juin 2016**  
**Reçu au Contrôle de légalité le 5 Juillet 2016**

Métropole d'Aix-Marseille-Provence  
DEVT 005-392/16/BM

**Signé le 30 Juin 2016**  
**Reçu au Contrôle de légalité le 5 Juillet 2016**