

III. LE RÉFÉRENTIEL MÉTIER TRANSPORT

LES 5 MISSIONS DES MÉDIATEURS DE PROMEVIL DANS LES TRAINS ET GARES

MISSION 1 : **PRÉVENIR**

- Observer, veiller
- Dissuader
- Améliorer le dialogue SNCF / Usagers / et Usagers / Usagers
- Alerter les autres acteurs (SUGE, ECT, MECANOS, AGENT d'ACCUEIL....)

MISSION 2 : **AMÉLIORER LE CADRE DE VIE DANS L'ESPACE FERROVIAIRE**

- Relayer l'information de la SNCF auprès des usagers
- Participer, organiser des événements (interventions en milieu scolaire, initiatives à finalités préventives)
- Assurer une aide pratique aux usagers et, au besoin, aux acteurs de l'espace ferroviaire

MISSION 3 : **ÉDUIQUER AUX RÈGLES DE VIE CITOYENNE ET AU RESPECT DES ÉQUIPEMENTS DE LA SNCF**

- Rappeler constamment les règles
- Expliquer l'intérêt et l'utilité de se conformer aux règles
- Accompagner les acteurs du système ferroviaire

MISSION 4 : **GÉRER LES CONFLITS**

- Faciliter les relations entre les usagers et les acteurs de l'espace ferroviaire
- Établir une relation de dialogue entre usagers en conflits et usagers / SCNF
- Passer le relais aux acteurs compétents en cas de nécessité

MISSION 5 : **RÉSOUTRE AU MIEUX LES INCIDENTS**

- Participer à protéger les personnes et les biens
- Participer à rétablir la situation normale
- Faire un reporting et une analyse des situations d'incidents