



## PRÉSENCE ET DIALOGUE UN REMPART CONTRE LES INCIVILITÉS

**Bienveillance.** En plus de rassurer les voyageurs, d'informer et de désamorcer les conflits, les médiateurs de la ligne K de Transilien jouent un rôle social qui prouve que le contact humain est essentiel pour un vivre ensemble harmonieux.

**À** la demande du Stif, une équipe de médiateurs a vu le jour le 3 août 2015 à Crépy-en-Valois, sur la ligne K de Transilien. L'objectif affiché était de diminuer le nombre d'incivilités à bord des trains et de procurer un sentiment de sécurité aux voyageurs. Six hommes et femmes, aux divers profils, ont été recrutés par le biais d'une annonce publiée par Pôle emploi. Ils sont employés par l'association Promevil, qui contractualise les prestations fournies à SNCF. «*Afin de nous professionnaliser dans la médiation, nous avons participé à huit modules de formation, durant un à deux jours échelonnés sur les premiers mois, rappelle Véronique Hetrus, chef de l'équipe. Cela nous a permis d'acquérir les techniques nécessaires pour assurer notre mission.*

### Un respect réciproque

En gare et à bord des trains, les médiateurs participent à la prise en charge des voyageurs en cas de situation perturbée. Au quotidien, après avoir signalé leur présence aux conducteurs, ils montent dans les trains, en deux équipes de trois par voiture. «*Nous saluons les voyageurs, leur donnons des informations, demandons d'enlever les pieds des banquettes... Surtout, nous désamorçons d'éventuels conflits. Cela peut être en restant auprès de jeunes dont nous sentons qu'ils s'apprennent à fumer un joint. Dans l'ensemble, les gens*

*nous respectent et sont rarement agressifs.*» Autrefois assistante de direction, Véronique Hetrus prend très à cœur son travail. «*Ce n'était pas gagné mais désormais les voyageurs nous apprécient beaucoup. Certains nous racontent leurs tracas de tous les jours. Ils savent que nous pouvons déclencher une alerte instantanée par mobile auprès de SNCF pour signaler les problèmes rencontrés à bord des trains.*

### Des attentions au quotidien

Comme les autres membres de l'équipe, Véronique Hetrus retient de ses journées de multiples anecdotes. «*Certaines personnes nous tricotent des écharpes, d'autres nous donnent des bonbons. Nous avons eu affaire récemment à cinq voyageurs sans billets. Nous les avons prévenus qu'en cas de contrôle ils risquaient une amende et leur avons expliqué que, pour leurs déplacements, ils gagneraient à acheter un abonnement. Le lendemain, non seulement ils l'avaient acheté mais, en plus, ils nous offraient des pains au chocolat pour nous remercier.*

Brian Gaynecoetche, qui a rejoint l'équipe le 18 janvier, n'a pas tardé à adopter son point de vue : «*J'étais technicien de maintenance, mais mon nouveau travail me plaît bien davantage. Je rencontre des gens très sympathiques et je me sens bien plus utile en aidant les autres qu'en travaillant dans une usine.*» S. B.



En plus de ses interactions avec les voyageurs, l'équipe vérifie les éventuels dysfonctionnements ou dégradations afin d'améliorer la qualité de service.

REPORTAGE PHOTO : P. FRAISSEIX