

Portrait de Karim, médiateur transports à Terre de Provence

Afin de veiller à la sécurité des élèves, un agent de médiation intervient quotidiennement dans les bus scolaires. Un rôle à multiples facettes...

Pouvez-vous nous expliquer en quoi consiste votre rôle de contrôleur-médiateur ?

Mon rôle consiste à veiller au respect des règles par les passagers et le chauffeur ; une fois que les passagers sont installés, après le contrôle des titres de transport, je rappelle les règles de sécurité et veille à leur application tout au long du trajet. Ma présence permet aussi de veiller au respect des consignes assignées au chauffeur : respect des arrêts et des horaires, politesse et courtoisie envers les passagers, affichage (girouette) à l'arrière et à l'avant du car pour indiquer le nom de la ligne et permettre l'orientation des élèves/voyageurs.

Grâce au système billettique je peux suivre le trajet en temps réel, vérifier et justifier les retards éventuels.

J'interviens aussi en tant que médiateur : j'essaie de résoudre les différends, de favoriser la communication et d'encourager le respect mutuel entre chacun (élèves, élèves et chauffeurs, chauffeurs et parents). En veillant à ce que chacun se sente écouté et compris, je contribue à garantir un voyage agréable et sécurisé pour les voyageurs.

Ma présence au sein des bus me permet aussi de collecter les besoins des voyageurs notamment pour les transports réguliers (agglomération navette, navette intercommunale) : nouvel arrêt, arrêt intermédiaire.

Quelles sont les principales règles de sécurité auxquelles vous veillez ?

Les premières règles sont bien évidemment d'attacher la ceinture de sécurité pendant tout le trajet jusqu'à l'arrêt du car et de ne pas déranger le conducteur, sauf en cas d'urgence. Mais d'autres règles sont aussi importantes : le placement des sacs, cartables sous les sièges ou dans les porte-bagages ; le respect du matériel, l'utilisation du téléphone portable uniquement pour écouter de la musique avec des écouteurs ou envoyer des SMS etc.

En cas de contrôle de gendarmerie, le non-port de la ceinture de sécurité dans un transport en commun constitue une infraction passible d'une amende de 135 €, conformément à l'article R412-1 du code de la route. Les parents devront s'acquitter de cette somme.

Mon rôle consiste aussi à m'assurer que les règles de sécurité sont bien respectées aux abords des cars : ne pas se pousser, se bousculer devant l'arrêt et en montant dans le car, rester en retrait du car tant qu'il ne s'est pas arrêté, attendre que le car soit parti avant de traverser, toujours traverser à l'arrière du véhicule.

L'aide des parents est à ce titre indispensable : il est important qu'ils se positionnent du bon côté de la chaussée pour ne pas inciter à des traversées dangereuses. Cela est également vrai pour les règles de politesse ou le respect des horaires : les enfants doivent être déposés 5 minutes avant l'heure de départ car les petites attentes cumulées lors de chaque arrêt peuvent engendrer un retard important.

Quels types de situations ou de problèmes rencontrez-vous lors de vos interventions ?

Les élèves oublient ou perdent souvent leurs cartes et certains essaient malheureusement de « resquiller » en échangeant leur carte à travers la fenêtre ou dans le rang.



Ce comportement est inutile puisque les badges sont nominatifs et les montées enregistrées à l'aide du lecteur installé dans chaque véhicule.

Des sanctions sont prévues mais nous favorisons avant tout la prévention avec trois rappels préalables.

En cas de perte, de détérioration, de vol de la carte, une demande de duplicata pour un montant de 10€ doit être faite auprès du service transport de Terre de Provence Agglomération à Eyragues sur rendez-vous (contact au 04 32 61 06 14).

Le non port de la ceinture est également courant aussi bien chez les scolaires que chez les voyageurs réguliers.

Je dois aussi gérer parfois des situations de tension : bagarres, pleurs et inquiétude des tout petits ou des collégiens.

Comment gérez-vous les conflits entre les élèves à bord du car scolaire ?

J'observe les comportements et je jauge le climat. En cas de situation conflictuelle je mets tout en œuvre pour réinstaurer le dialogue ; je m'installe par exemple au milieu du groupe.

Quelles qualités sont essentielles pour réussir dans votre rôle ?

Il est indispensable de faire preuve de patience et de pédagogie avec tous les acteurs du transport, mais aussi de s'adapter car ce travail s'effectue avec des publics très différents (jeunes enfants pour le transport de classe de maternelle, adolescents, jeunes-adultes, et personnes âgées).