

Kéolis crée une chaîne d'apaisement



Pour faire face aux agressions dont ses conducteurs font l'objet, la société de transports urbains, STAR, en liaison avec son Autorité Organisatrice ACCM, a déployé toute une chaîne d'apaisement qui touche la clientèle scolaire urbaine mais aussi interurbaine.. Avec une action originale : l'implication dans une pièce de théâtre "citoyenne".

"Caillassages, insultes, incivilités, actes de vandalisme sont le lot quotidien de nos conducteurs", déplore Bernadette Gascaró, directrice de STAR et Kéolis Camargue. "La problématique est arrivée à un paroxysme après l'agression d'un conducteur qui a provoqué un an d'arrêt maladie et la perte de 1/10 de vue à un oeil. C'est à ce moment là que nous avons décidé de réagir et de mettre en

place un plan d'actions de prévention." Il s'agit de créer une véritable chaîne d'apaisement impliquant de nombreux partenaires (Mairie d'Arles et Communauté d'agglomérations Arles Crau Camargue Montagnette, Police et Justice, Education Nationale et associations). Cette chaîne se décline en trois volets : prévention, médiation et répression.

Prévention, médiation, répression

Dans le premier volet, des actions sont évidemment menées en interne : information avec l'enregistrement de tous les incidents, création d'un Observatoire des incidents et formation des conducteurs aux bases de la communication, à la préparation aux échanges et à la confrontation avec un public en précarité. La prévention implique aussi des actions en externe : rencontres entre les jeunes et l'entreprise, table ronde sécurité avec les partenaires, et théâtre "citoyen", action sans doute la plus originale sur laquelle nous reviendrons un peu plus loin.

Le deuxième volet est décliné par la présence des médiateurs de l'Addap13 (Association pour le développement des actions de prévention) dans les bus et les cars. Enfin la répression est aussi renforcée (poste de contrôleur supplémentaire, politique contre la fraude, gestion des dossiers en liaison avec la police et la justice...).

Mission "Fée Bus"

L'action la plus originale de ce plan ambitieux est sans aucun doute la mise en place d'une pièce de théâtre pour sensibiliser les jeunes aux problèmes d'incivilités et de violences dans les transports. Conçue et réalisée par l'association "Paroles de femmes", cette pièce est un "miroir" du réel. "Mission fée bus", tel est son titre, a pour décor un bus de la ville. Basée sur des faits avérés, elle a été créée à partir de témoignages recueillis sur le terrain.