

Gilets verts dans les transports : qui sont-ils ?

Vous les avez sûrement déjà croisés à Dijon dans les transports en commun : qui sont ces personnes en gilet vert ? Depuis 2011, Keolis et la SNCF Bourgogne-Franche-Comté, partenaires du PIMMS de Dijon, ont mis en place une mission de médiation transport à destination de tous les usagers des réseaux de transport urbain.

Accompagnement dans les transports

Les personnes en gilet vert dans les transports sont des médiateurs sociaux, leur rôle : rétablir le lien social entre les usagers des transports et les entreprises partenaires en facilitant l'échange et le dialogue. Cela passe principalement par de l'accompagnement aux voyageurs dans leur trajet pour améliorer leurs conditions de voyage. Mandatés par **Divia (Keolis Dijon Mobilités)** et la **SNCF TER Bourgogne-Franche-Comté**, les médiateurs interviennent directement dans les transports en commun, ainsi qu'aux arrêts, à quai et en gare. Les médiateurs sont également présents en appui aux agents Divia aux événements ponctuels de la Ville de Dijon comme la Fête de la Musique, la Journée des Aînés, Festival VYV Solidarités, etc....

Informier et sensibiliser

À travers la prévention et la sensibilisation, les médiateurs agissent pour le « Mieux vivre à bord », leur rôle : informer et responsabiliser les usagers, les sensibiliser au partage de l'espace public et aux règles de fonctionnement des réseaux de transport... Ils interviennent sur plusieurs missions comme l'orientation, l'information et le conseil aux clients, l'incitation à la validation, la gestion des conflits, etc...

Deux types d'intervention : soit **le médiateur va vers l'utilisateur**, soit **l'utilisateur vient solliciter le médiateur** pour une aide et/ou un accompagnement. Relationnel, communication et contact client sont des éléments indispensables pour les médiateurs transport.

Quelques chiffres en 2018

45 329 interventions dans les transports Divia et **1 621** dans les trains
376 bus class' et **304** trains accompagnés

Pour information, le PIMMS de Dijon recrute actuellement des médiateurs transport.

À propos du PIMMS de Dijon

Association de médiation sociale créée en 2000 sur le bassin dijonnais, le PIMMS de Dijon fait partie de l'Union Nationale des PIMMS et compte actuellement six partenaires : EDF, ENEDIS, Keolis Dijon Mobilités acteur du réseau Divia, La Poste, SNCF TER Bourgogne-Franche-Comté et SUEZ. Tiers facilitateur entre les entreprises et les usagers, le PIMMS de Dijon œuvre avec ses partenaires sur plusieurs missions : accompagnement aux démarches administratives, médiation sur impayés d'énergie, médiation en bureaux de poste, médiation transport, dispositif « Bien vivre dans son logement »...

Contact communication

communication.dijon@pimms.org - 03 45 21 83 05