

5

ateliers d'apprentissage
de la mobilité mis en place

47

personnes bénéficiaires

En juin 2023, un travail collaboratif a été entrepris entre la Direction des Lignes Limousin Périgord Sud de SNCF Voyageurs TER Nouvelle-Aquitaine et l'association Le Roc implantée en Corrèze. Cette structure gère notamment un dispositif d'Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile (HUDA) pour 45 personnes. L'objectif est de proposer un accompagnement adapté aux demandeurs d'asile pour leurs déplacements en train. Les enjeux sont multiples : lever les freins à la mobilité en train, limiter le stress lié au voyage, apprendre à s'orienter en gare, profiter des meilleures tarifications, faciliter les relations avec les vendeurs et les contrôleurs, acquérir de l'autonomie lors des déplacements, etc...

De nombreux partenariats pour favoriser la médiation dans les territoires

Soucieuse de renforcer son image d'**acteur engagé sur son territoire**, SNCF Nouvelle-Aquitaine s'engage dans la dynamique de médiation et se positionne comme partenaire des structures qui facilite l'**accès aux services publics pour tous**, renforce le lien social dans l'espace public, crée des emplois, favorise l'insertion professionnelle des jeunes en leur offrant l'opportunité d'un parcours de qualification. C'est la raison pour laquelle, SNCF Nouvelle-Aquitaine a décidé d'être partenaire de 23 France Services et du PIMMS Médiation de Cenon.

À travers ces partenariats, SNCF Nouvelle-Aquitaine entend répondre à des objectifs ambitieux d'engagement sociétal contribuant à faire de SNCF une entreprise exemplaire et responsable. Les accueils réalisés et les informations fournies dans les points de rencontre permettent à SNCF Nouvelle-Aquitaine, d'adapter ses services à la population vivant dans le territoire, de se rapprocher de sa clientèle en offrant des services de proximité et en étant à l'écoute de ses attentes et de ses spécificités, de renforcer les contacts et le lien social et de prévenir ainsi certaines formes d'incivilités.

Exemple du PIMMS Médiation de Cenon

Le PIMMS Médiation réalise des interventions autour d'une activité de médiation terrain en gare(s) et à bord de certains trains. Il s'agit d'actions de médiation, de prévention et de l'humanisation de la gare et des trains visant à créer du lien, éviter les incidents d'ambiance, à faire respecter le règlement d'usage du réseau (rappel à la règle, médiation à l'encontre des contrevenants) et à réduire la fraude notamment sur les périodes les plus sensibles (fin de journée - début de soirée, vacances scolaires...).



14213

actions menées auprès
des voyageurs TER
dans les gares et les trains
entre Bordeaux, Libourne et Castillon-La-Bataille

3

médiateurs Transport dédiés
à temps plein sur cette mission