

Articuler le travail social et l'école : l'expérience des médiateurs dans les transports scolaires de Vernier (GE)

*Dossier préparé par Yann Boggio, secrétaire général FASe
Bénédicte Savary, chargée de communication FASe*

Avril 2014

Avertissement : Le contenu des «dossiers du mois» de l'ARTIAS n'engage que leurs auteur-es

R E S U M E

Pour lutter contre les incivilités dans les transports scolaires, la ville de Vernier, le cycle d'orientation du Renard (Vernier/GE) et la Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle (FASe) ont engagé de jeunes moniteurs formés à la médiation des conflits pour accompagner les trajets. Le succès du dispositif dépasse largement le cadre des bus. Plébiscité par les élèves, les parents et les professeurs, le dispositif a amélioré les conditions d'enseignement tout en rapprochant l'école et le travail social.

Passage obligé pour les jeunes de Vernier-Village fréquentant le cycle d'orientation du Renard au Lignon, les trajets en bus scolaires ne durent qu'une vingtaine de minutes. Mais lorsque deux cent adolescents de douze à dix-huit ans se retrouvent quatre fois par jour dans un véhicule sans présence adulte hormis celle du chauffeur, on peut s'attendre à des débordements. Jusqu'en 2004, les incivilités avaient pris une telle ampleur qu'elles empoisonnaient le climat de l'école. Les élèves arrivaient très agités en classe, voire traumatisés par les brimades infligées par quelques trublions. Les querelles nées dans les bus perturbaient les enseignements et se poursuivaient dans les quartiers.

Les bus scolaires étaient devenus un foyer d'agressivité qui préoccupait les collaborateurs du Renard et les travailleurs sociaux de Vernier, confrontés à des comportements de plus en plus ingérables dans les lieux fréquentés par les jeunes.

C'était avant l'arrivée du projet « Zorro », projet affectueusement nommé en référence au mot espagnol signifiant « renard ». Dès 2003, face à des incidents ayant gravement porté atteinte à l'intégrité de certains élèves, un groupe de réflexion se mit en quête de solutions. Conseillers sociaux du Renard, animateurs socioculturels de la Maison de quartier de Vernier-Village « l'Alibi », travailleurs sociaux hors murs de la Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle (FASe) et travailleurs sociaux de Vernier, il s'agissait de renforcer le travail en réseau pour élaborer une stratégie commune contre les incivilités. Sur un territoire marqué par d'importantes difficultés socioéconomiques¹, le pari était de répondre à la violence sans exclure d'emblée les auteurs de trouble, mais en « créant des lieux de parole et d'échange pour désamorcer les tensions »². Les auteurs du projet souhaitaient rendre plus visible une « présence harmonieuse et continue » des adultes, quelle que soit leur fonction éducative, afin de restaurer avec les jeunes un lien de confiance propice à l'apprentissage du respect. La cohérence des interventions fut reconnue primordiale. Un volet du plan d'action concernait tout particulièrement les bus scolaires, désignés comme une des sources du malaise.

1. Agir par la présence

Baptisée « Vivre mon école, Vivre dans ma commune », la démarche visait logiquement à resserrer les liens entre les professionnels via la mise en place d'un « réseau jeunesse » sur la commune de Vernier. Une plate-forme réunissant les enseignants du primaire et du secondaire devait en outre assurer une meilleure transition des élèves perturbés par le passage d'un niveau à l'autre (aujourd'hui 8P/9P). Un projet pilote a été lancé en 2004 grâce à un partenariat entre le Département de l'instruction publique, de la culture et du sport (DIP), le collège du Renard, la FASE et la ville de Vernier, à l'instigation du conseiller administratif Thierry Apothéoz, en charge de la cohésion sociale et de la jeunesse. Il a bénéficié d'un financement tripartite Canton-FASe-commune.

Un dispositif relativement simple a été choisi pour lutter contre les incivilités dans les transports scolaires : six jeunes adultes rémunérés par la FASE se relaient pour assurer par groupes de deux une présence bienveillante dans les véhicules. La

¹ Le cycle d'orientation du Renard a été intégré au Réseau d'enseignement prioritaire en 2011 (REP).

² Déclaration d'intention à l'origine du projet, Xavier Matas, Isabelle Duchâble, Sandra Rossier, Seth Van Beek, Rémy Benoit, Djamel Tazamoucht, 2003

³ *Ibid.*

moyenne d'âge de ces « médiateurs » tourne autour des 25 ans. Ils bénéficient d'une formation en gestion des conflits. Leur mission consiste à repérer toute tension naissante durant le trajet et à intervenir immédiatement en rappelant calmement le règlement de l'école affiché dans le bus. Il faut parfois séparer les groupes les plus turbulents ; demander de ramasser les déchets jetés par terre ; expliquer que jouer à se bousculer dans un véhicule en mouvement, cela peut faire mal en cas de freinage brutal et faire face à l'insolence de certains jeunes. Le rôle des accompagnants n'est cependant pas de faire régner la discipline à n'importe quel prix. Ils ont pour consigne de ne jamais monter en symétrie. Les auteurs de « bêtises » sont convoqués pour un entretien dans les murs de l'école avec les deux responsables du projet, un conseiller social du Renard et un travailleur social hors-murs de la FASe. L'objectif est de réaliser à travers un questionnement pédagogique que les règles ont un sens et qu'un comportement irrespectueux n'entraîne que des ennuis, pour les autres mais aussi pour soi-même. En cas de récidive ou si les faits reprochés sont plus graves (déprédations, bagarres), c'est le doyen qui entre en scène et inflige une sanction. Là aussi, la question du sens est cruciale. L'élève qui aura sali ou abîmé le matériel roulant pourra se voir assigné à des travaux d'utilité publique au centre d'entretien de la commune. Les plus récalcitrants s'exposent à être exclus du bus, punition redoutée puisqu'elle oblige les parents à payer un abonnement pour les lignes régulières (les transports scolaires sont gratuits) et l'élève à se lever plus tôt.

2. Les bénéfices du partenariat

À presque dix ans d'intervalle, le dispositif a produit des résultats spectaculaires. Conseiller social du Renard à l'origine du projet et chargé des recadrages depuis le début, Xavier Matas a vu leur nombre diminuer de façon drastique : *« au début, il se produisait au minimum une situation critique par jour, avec une dizaine de séances de régulation par mois. À présent, j'en ai deux à quatre par mois maximum. Ça ne fume plus, ça ne vole plus. Les grands n'embêtent plus les petits qui arrivent du primaire. C'est ceux-là qu'il faut maintenant remettre à l'ordre parce qu'ils ne connaissent pas encore le système. Mais en général, tout est réglé avant les vacances d'automne. »*

Le principal bénéfice est de nature pédagogique. De l'avis unanime des professionnels qui les côtoient⁴, les élèves sont beaucoup moins angoissés, beaucoup plus détendus lorsqu'ils arrivent à l'école. Les conditions d'enseignement se sont grandement améliorées et les résultats scolaires en témoignent.

Luc Balduchelli, doyen, abonde : *« Ce projet nous a changé la vie. Une des missions de l'école, c'est d'offrir aux jeunes un espace de tranquillité où ils peuvent se construire à l'abri d'une société de plus en plus violente, qui bien souvent ne les respecte pas. Les accompagnants nous aident à atteindre cet objectif. »*

Pour Xavier Matas, *« la clé du succès, c'est la collaboration entre les trois partenaires qui soutiennent ce projet : le cycle d'orientation, la FASe et la ville de Vernier. Les véhicules sont considérés comme territoire scolaire et les accompagnants ont leur réunion au Renard. Ils font ainsi le lien entre l'école et le monde extérieur »*. Les bus fonctionnent comme des sas de décompression qui aident les jeunes à naviguer d'un monde à l'autre et les protègent de leurs démons.

⁴ Le projet « *Vivre mon école, vivre ma commune* » a fait l'objet d'une évaluation au long cours conduite par le sociologue Dominique Froidevaux, et d'un rapport final en mars 2007 (ftp://ftp.geneve.ch/Dip/actu/070402_co_renard.pdf). Tous les indicateurs considérés ont confirmé l'impact positif constaté de manière empirique sur le terrain.

Luc Balduchelli souligne cette complémentarité : « *L'apport éducatif des enseignants se limite le plus souvent aux élèves de leurs propres classes, dans le contexte et selon les règles de l'école. Les accompagnants peuvent tisser un lien au quotidien avec un grand nombre d'élèves, ce qui leur permet de mieux faire comprendre certaines choses aux jeunes. Le cadre reste nettement marqué, mais ce n'est pas celui de la classe. Les jeunes réalisent ainsi que certaines règles fondamentales sont valables partout.* »

3. Un outil de prévention

Pour Alexandre Bouaffou, travailleur social hors murs et coordinateur de l'équipe d'accompagnants, l'efficacité du dispositif repose justement sur le fait que les jeunes accompagnants n'ont pas encore de casquette professionnelle clairement identifiable : « *ils ont un statut spécial aux yeux des élèves, ce ne sont ni des animateurs, ni des éducateurs, simplement des figures de l'adulte, mais des adultes proches du fait de leur âge. Les jeunes en viennent à révéler des choses qu'ils ne peuvent pas dire ailleurs. Les bus deviennent ainsi un outil de prévention. Cela résout des problèmes à la fois éducatifs et sociaux* ». Le travailleur social discute une fois par semaine avec les accompagnants des situations qui les ont interpellés et s'occupe du débriefing « à chaud » des cas graves. Tout ce qui se passe dans les bus est soigneusement documenté et fournit de précieux indicateurs aux intervenants du réseau, qui peuvent prendre le relais pour repêcher des jeunes à la dérive. Il arrive que certains se comportent de façon parfaitement adaptée à l'école et ne laissent éclater leur malaise que dans le bus, parce que la discipline y est moins stricte. Que ce soit à l'école, dans la rue ou dans les maisons de quartier d'Aïre-Le Lignon et de Vernier-Village, les adultes tiennent un seul et même discours. La transmission des informations est facilitée par le lien institutionnel qui existe entre les accompagnants et les animateurs socioculturels, employés les uns et les autres par la FASe, dont les actions gagnent ainsi en cohérence. Les travailleurs sociaux peuvent aller à la rencontre des jeunes qui ne sont pas affiliés aux lieux où ils opèrent habituellement et leur proposer des solutions avant qu'ils n'aient d'autres recours que la violence. Un élève exclu du cycle n'est plus laissé à lui-même, il y aura passage de relais à des professionnels déjà au fait de sa situation.

4. Une mission exigeante

La fonction stratégique des accompagnants exige une grande rigueur et une très bonne gestion d'équipe, car rien n'est acquis une fois pour toute. À chaque nouvelle volée, il faut recommencer le travail, réexpliquer les règles, « taper sur le clou ». Selon Alexandre Bouaffou, « *le recrutement est une tâche délicate car la personnalité des candidats joue un rôle déterminant. Pendant les trajets, il faut être très vigilant, prêt à répondre aux provocations avec sang-froid, tout en restant empathique avec ceux qui ont besoin d'écoute. C'est pourquoi la FASe engage de préférence des accompagnants ayant un projet professionnel dans le domaine de l'éducation ou du social et cherchant un tremplin pour se lancer⁵. Ils peuvent réviser leurs cours entre deux trajets et travailler en fin de journée comme moniteurs dans une maison de quartier. Ils doivent avoir la fibre sociale, mais surtout faire preuve de maturité, car ils doivent traiter des situations complexes en un temps limité dans un lieu confiné.* » Plusieurs d'entre eux ont pris goût à ce travail et sont aujourd'hui

⁵ Parallèlement à leurs activités, les accompagnants doivent suivre des modules de formation à la Haute école de travail social de Genève. Certains poursuivent ensuite des études d'animateur socioculturel ou font valider leur expérience pour viser un CFC d'assistant socio-éducatif.

animateurs professionnels en maisons de quartier ou en terrains d'aventure. C'est l'un des aspects fort intéressants du projet.

Une action tout en douceur, qui ne porte pas la marque de l'effort, car du côté des élèves, la présence des accompagnants ne suscite aujourd'hui aucune résistance. Ils peinent à en dire quelque chose, si ce n'est qu'ils préfèrent l'un ou l'autre des moniteurs. Quoi de plus normal ? Comme les parents, les profs – de toute évidence, un « non-sujet ». Certes on n'entendra jamais voler une mouche à l'intérieur des véhicules, mais l'ambiance y est bon enfant. Un indicateur fiable : le cycle ne reçoit plus aucune lettre de parents se plaignant que leur rejeton va à l'école la peur au ventre. Les plus petits se savent protégés, les grands n'osent pas faire n'importe quoi, le monde est en ordre.

5. Un modèle transférable ?

Quels enseignements tirer de cette réussite ? Un tel dispositif pourrait-il être appliqué ailleurs, sur d'autres communes et d'autres cantons ? Il ne fonctionne que parce que des bus communaux sont réservés aux élèves – ce qui a évidemment un coût. Les lignes régulières des TPG sont des espaces publics où les accompagnants ne peuvent pas s'appuyer sur les règles de l'école ; leur autorité est déjouée par la présence d'autres adultes non parties prenantes du pacte éducatif. Une régulation par les pairs, reposant sur la sensibilisation d'élèves plus âgés, permet d'économiser les salaires des moniteurs mais elle s'est avérée moins efficace partout où elle a été testée. Il faudrait donc réinventer un dispositif.

Pour les acteurs impliqués dans le dispositif verniolan, l'aspect financier doit être considéré sous l'angle de l'investissement. Thierry Apothéloz, conseiller administratif de Vernier depuis 2003 et l'un des promoteurs du projet au niveau politique, est convaincu que ses effets pour la commune vont bien au-delà d'une pacification des transports scolaires : *« il est dans l'intérêt de tous de créer un lien institutionnel entre les entités scolaires, le monde de l'animation socioculturelle et les pouvoirs publics. Avant, les travailleurs sociaux de la FASe n'entraient pas dans les cycles, la méfiance régnait de part et d'autre. Maintenant, la collaboration va de soi. C'est une manière de symboliser le fait que tout le monde tire à la même corde. »* Le lien avec les autorités communales est également rendu plus visible. Le programme *« Vivre mon école, Vivre dans ma commune »* s'inscrit dans une perspective plus globale, celle d'une vaste coalition pour prévenir le décrochage des jeunes à l'échelle du territoire. Il s'agit de renforcer les moyens consacrés à l'animation des quartiers avec la création de nouveaux lieux d'accueil ; d'octroyer des mesures pour faciliter l'insertion professionnelle, mais surtout de mettre en œuvre des collaborations interinstitutionnelles, notamment dans le domaine de la prévention, avec l'élaboration d'une charte Jeunesse visant la convergence de toutes les actions sur le territoire de la commune ou encore la participation des acteurs à des projets d'intervention précoce.

« Vivre mon école, Vivre dans ma commune » illustre les bénéfices d'un décloisonnement du champ socioéducatif face à des problématiques émergentes qui débordent des territoires clairement balisés que sont l'école ou la maison de quartier. Les adolescents en mal de repères reçoivent un message clair : les adultes sont là, mais pas tous de la même manière. Les modalités éducatives des uns et des autres sont complémentaires. Les accompagnants des bus scolaires ont un rôle de médiateurs, ils prennent place à la frontière entre les générations pour aider à poser

certaines valeurs communes et donner davantage envie de grandir – ne serait-ce qu'en faisant prendre conscience qu'un monde sans adultes est invivable !

Ce succès témoigne enfin de l'importance d'intégrer dès le départ une dimension participative permettant à tous les acteurs de faire valoir leur vision des choses. Né des besoins du terrain, de l'initiative d'un réseau d'acteurs et d'une forte volonté politique, le dispositif a pu être affiné au fil du temps par le Comité de pilotage réunissant deux fois par an des représentants du DIP, de la FASe et de la ville de Vernier. Les expériences des accompagnants, des enseignants, des parents et des travailleurs sociaux y ont été intégrées, pour le plus grand bénéfice des élèves.

L'école n'est pas une île. Lorsqu'elle manifeste la volonté de travailler avec tous les acteurs qui gravitent à sa périphérie, c'est en son sein même qu'elle en constate les effets : de meilleures conditions d'enseignement et une nette amélioration des résultats des élèves. Une leçon à méditer, car la démarche est sans doute transférable à de multiples aspects du domaine scolaire.