



# Prévenir les incivilités, la modération en milieu urbain

Partage de réflexions,  
d'actions et d'expériences

Forum - Vendredi 07 Novembre 2014  
Maison internationale des associations  
(Genève)

# I OBJECTIFS

L'Association Noctambus organise avec le soutien du programme de prévention de la Confédération, des cantons villes et communes « Jeunes et violence » et de la Loterie Romande, un forum qui réunira à Genève des professionnels de différents horizons (opérateurs du domaine de la mobilité, fonctionnaires, agents de sécurité...).

Ce forum sera l'occasion de réfléchir notamment sur les moyens de prévenir les incivilités. Quatre programmes de prévention des incivilités seront présentés au travers de l'association La Barje (Genève), de la RATP (France) de l'Association Noctambus (Genève) et de la S.I.P. (Zurich).

Tous ont pour objectif l'amélioration de leur image auprès de la population pour favoriser l'utilisation de leurs prestations par le public en :

- renforçant la sécurité «objective» à travers la diminution du nombre d'actes de vandalisme constatés ;
- diminuant le sentiment d'insécurité des usagers.

Les actions exposées partent également d'un principe commun : garantir la présence la plus régulière possible afin de rappeler, en douceur, par le dialogue, les enjeux du respect des règles élémentaires auquel chacun doit se conformer.

Ce forum favorisera le réseautage entre acteurs concernés et intéressés. Il permettra un meilleur partage des connaissances et des expériences en matière de prévention de la violence, dans le but d'avoir une connaissance la plus large possible des besoins et des difficultés rencontrés aux contacts des usagers ou des riverains.

# II LES INTERVENANTS

Les intervenants viennent d'horizons différents et sont reconnus pour leurs compétences et expertises sur les problématiques de la mobilité réduite et l'accessibilité pour tous en ville :

## Association « La Barje »

L'association interviendra pour présenter les résultats du projet de Prévention - Réduction des risques – Médiation – Sécurité mis en place par les différents acteurs de la Promenade des Lavandières durant les saisons d'été 2013-2014. Ces dernières années, les acteurs du quartier se sont réunis afin d'imaginer ensemble des solutions pour faire face aux rassemblements de personnes consommant en périphérie des établissements (alcool et cannabis principalement) et aux incivilités et à l'agressivité qu'il en résultait sur l'ensemble de la Promenade. Plusieurs aspects ont été travaillés parallèlement : aménagement du territoire, formation des collaborateurs de bar, médiation par les pairs, protocole d'intervention concertée avec la gendarmerie et la police municipale.

## SIP Zurich

Pour faire face, un projet de prévention et de médiation par les pairs a été créé.

La Ville de Zurich a mis sur pied un service de fonctionnaires en uniforme qui sont des travailleurs sociaux. L'unité est dénommée Sicherheit, Intervention, Prävention (SIP, pour Sécurité, Intervention et Prévention). Celle-ci a pour objectifs de résoudre les conflits par le dialogue, d'apporter un soutien à ceux qui en auraient besoin, de trouver des solutions en évitant la confrontation, d'effectuer un travail de sensibilisation et de conseil. Elle travaille en étroite collaboration avec la police qu'elle appelle en cas de nécessité.

La particularité de ces fonctionnaires, c'est qu'ils connaissent personnellement les personnes en difficultés (SDF, les groupes marginalisés, toxicomanes...) dans la ville. Ils se déplacent en binôme, ne sont pas armés, et portent un uniforme afin d'être reconnaissables visuellement.

## Association Noctambus

Soucieuse de la qualité du service public, l'association Noctambus accorde une attention particulière au sentiment de sécurité qui doit être ressenti, tant par sa clientèle, que par les chauffeurs ainsi que les modérateurs.

Les modérateurs dans les transports urbains travaillent seuls et sont en relation régulière avec le conducteur, les contrôleurs, les agents de sécurité, les forces de police.

La pratique des modérateurs peut être définie comme se situant entre les métiers de la sécurité et du social : il s'agit de permettre aux usagers des bus Noctambus de voyager en sécurité et de remédier à d'éventuels problèmes socio-sanitaires qui pourraient voir le jour pendant les trajets.

Un travail de recherche sur l'analyse de l'activité de modération est en cours de réalisation et sera présenté lors du forum. Celui-ci permettra de répondre à différentes questions: Comment les modérateurs s'y prennent-ils pour faire « régner le respect » dans les bus nocturnes ? Quelle intelligence pratique déploient-ils pour faire en sorte que le respect soit maintenu (intervenir de manière préventive pour éviter que les situations ne dégénèrent) ou que le respect soit ramené (intervenir pour pallier à un manque de respect) ?

## La RATP

La Régie Autonome des Transports Parisiens est un établissement public à caractère industriel et commercial assurant l'exploitation d'une partie des transports en commun de Paris et de sa banlieue.

La RATP a créé un Observatoire des incivilités dans les transports en commun qui permet de mesurer son évolution sur les deux principaux items : l'expérience des incivilités et le niveau de gêne ressenti par les utilisateurs.

Pour lutter contre les incivilités, la RATP a imaginé différents dispositifs :

- 1 / La prévention dans les transports en commun.
- 2 / En collaboration avec le Rectorat de Paris, La RATP a imaginé un dispositif permettant aux enseignants d'aborder la problématique du vivre ensemble et a lancé un outil pédagogique pour aborder la thématique de la civilité dans la ville intégré dans les programmes scolaires
- 3 / « Les Mercredis du rugby » (7ème édition en 2013) sont une initiative qui permet à la RATP d'aller à la rencontre des jeunes issus des quartiers défavorisés d'Île-de-France et de promouvoir le « mieux-vivre ensemble » au quotidien, en s'appuyant sur le rugby et ses valeurs de respect, d'esprit d'équipe et de partage.
- 4 / Enfin, depuis sa création en 1993, le dispositif « Mon territoire c'est ma ville » a permis de sensibiliser plus de 520 000 jeunes au fonctionnement de l'entreprise, à la validation du titre de transport et au respect du code du savoir voyager dans les transports en commun.

## III | LE PUBLIC CIBLE

Ce forum s'adresse aux professionnels de l'aménagement, aux gestionnaires du domaine public, aux professionnels, groupes et associations d'intérêt de la mobilité, aux responsables des collectivités locales et des services administratifs, aux milieux universitaires, aux professionnels des domaines social ou du domaine de la sécurité.

La conférence propose tant des sessions plénières, des ateliers en groupe qu'une table ronde.

**8H00 Accueil et enregistrement des participants, café de bienvenue**

**08H45 Ouverture et présentation du programme de la journée**

- M. Yvan Rochat, Conseiller administratif de Vernier, président de l'Association Noctambus
- M. Jérôme Savary, Directeur de l'association Noctambus

**09h00 Intervention 1 : « La barge » Place des Volontaires et sur la Promenade des Lavandières.**

M. Michael Gussing, Directeur de l'association La Barje et Mme Fanny Léchenne, Equipe de prévention et d'intervention communautaire (EPiC)-Point Jeunes HG

Expérience de prévention et médiation par les pairs afin prévenir les risques liés aux consommations, les tensions et incivilités.

**09h20 Discussions**

**09H50 Intervention 2 : Association Noctambus**

- M. Sékou Cissé, directeur adjoint de l'association Noctambus / Kim Stroumza (professeure à la Haute école de travail social de Genève)  
La modération au service de la prévention de la violence.  
Présentation du projet de recherche sur le métier de modérateur (résultats de l'étude du savoir-faire des modérateurs de Noctambus).

**10H10 Discussions**

 **10H40 Pause-café**

**11H00 Intervention 3 : RATP**

- Mme Isabelle Ockrent Directrice de la Communication et de la Marque, membre du Comité Exécutif  
Retour d'expérience sur différents moyens de lutte contre les incivilités dans les transports Parisiens.

**11h20 Discussions**

**11h50 SIP Zurich**

- Roman Dellsperger : Chef d'équipe / Di Menna Clodomira : collaboratrice  
Retour d'expérience sur le service de la SIP

**12h10 Discussions**

 **12h40 Repas**  
Lieu : sur place

**14h00 Ateliers – partage d'expériences**

Problèmes – solutions – moyens – perspectives

 **15h40 Pause café**

**16h10 Session plénière – rapport des ateliers**

**16h40 Discussion : table ronde**

**17h15 Remerciements, verrée de clôture**

## Inscriptions

### Frais d'inscription : gratuit

*Veillez noter que le nombre de places est limité.*

Inscription prioritaire par date de réception du formulaire jusqu'au 1er octobre 2014 à l'aide de ce formulaire à renvoyer au secrétariat du forum :

 par email : [jungo@mobilidee.ch](mailto:jungo@mobilidee.ch)

 par fax: ++41 (0)22 321 23 74

 par courrier : Association Noctambus 1, avenue du Mail – 1205 Genève - Suisse

### Informations sur le forum :

M. Sékou Cissé : tél :+41 (0)22 809 02 53 / [cisse@noctambus.ch](mailto:cisse@noctambus.ch)

## A compléter par le/la participant/e

Nom (MAJUSCULES): ..... Fonction / Titre: .....

Prénom: .....

Adresse postale: .....

Entreprise, administration, association, etc.: .....

Courriel (e-mail) : ..... No de tél.: .....

Adresse postale : ..... No de fax.: .....

- Je participerai au "Forum modération 2014"

OUI  NON

- Je ne peux pas participer au forum mais je me ferai représenter pas une autre personne:

Nom et prénom : .....

- Je serai accompagné(e) d'une personne ou plus :

OUI  NON NOMBRE .....

Nom(s) et prénom(s) : .....

## Ateliers

Ateliers : 90 minutes

---

### • Introduction à l'atelier

**5 minutes**

- Objectif de la séance : dégager une stratégie d'action de prévention des incivilités avec un éventail de mesures possibles.
- Déroulement des activités : nommer un rapporteur par groupe et un rapporteur final du groupe.
- Création de sous-groupes qui travaillent sur un cas vécu d'incivilité.
- Définition de l'incivilité : vandalisme, manque de respect et violence.

---

### • Activité en sous-groupe

**25 minutes**

- Chacun expose une incivilité auquel il a été confronté.
- Choix d'un des cas.
- Réflexion, analyse sur les manques, les lacunes, les besoins en ressources qui auraient permis une meilleure prise en charge du problème.
- Synergie d'acteurs et de moyens : prévention sur place, en amont ; intervention sur l'événement.

---

### • Petite plénière

**40 minutes**

- Restitution du travail des sous-groupes au grand groupe
- Discussions sur les perspectives

---

### • Préparation du rapport de groupe pour la plénière

**15 minutes**

- Enoncé de la stratégie d'action de prévention des incivilités avec un éventail de mesures possibles

# Grille d'accompagnement pour les ateliers

Le cas

---

---

---

---

---

---

---

---

La résolution du cas

---

---

---

---

---

---

---

---

Les lacunes dans la résolution

---

---

---

---

---

---

---

---

Les besoins, ce qui pourrait améliorer la gestion du problème

---

---

---

---

---

---

---

---