



N°8 | Année 2017

Régulations et espace public

Varia

## Le savoir-faire de la modération : Quand peur et anticipation des risques riment avec convivialité dans les bus nocturnes

Kim Stroumza, Sylvie Mezzena, Laëtitia Krummenacher, Nicolas Reichel

---

### Résumé

Français / English

Cet article présente les résultats d'une recherche-intervention effectuée en partenariat avec une équipe de modérateurs dans les bus nocturnes genevois. En s'appuyant sur des films d'activités réalisées, sur des entretiens d'autoconfrontation ainsi que sur un travail de modélisation, cette recherche a permis de rendre visible dans une plateforme web ce savoir-faire expérientiel qui dans l'histoire de ces nouvelles pratiques émergentes (grand frère, médiation, ..) a parfois été décrit comme un degré zéro de qualification professionnelle. Elle a ainsi permis de modéliser l'activité de modération comme construction d'un territoire commun, ouvert, mobile, habité et aux tensions viables.

This article presents the results of intervention research carried out in partnership with a team of moderators on night buses in Geneva. Using films of their activities, autoconfrontational interviews and modelling work, this research has shown, on a web platform, the experiential know-how which, in the history of new emerging practices (big brother, mediation), has sometimes been described as the ground zero of professional qualification. It has also shown a model of moderation in the construction of common territory that is open, mobile, inhabited and that has viable tensions.

---

### Entrées d'index

**Mots clés** : activité, modération, engagement, émotions, sécurité

**Key words** : activity, moderation, engagement, emotions, security

---

# Texte intégral

## INTRODUCTION

L'association Noctambus offre à Genève un service de bus nocturnes les vendredis et samedis, avec sur la plupart des lignes, la présence de modérateurs pour œuvrer à la quiétude de ces temps de transport. Cette association, dont sont membres les communes desservies, nous a mandaté pour une recherche<sup>1</sup> visant à décrire le savoir-faire de ces modérateurs. Adoptant une démarche d'analyse du travail, et plus spécifiquement en nous appuyant sur des travaux du courant de l'action située (Quéré, 1997 ; Quéré, 2006) et du pragmatisme (Dewey, 1993 ; Despret et Galetic, 2007 ; de Jonckheere, 2010), nous avons décrit et modélisé ce savoir-faire en présentant ces résultats dans une plate-forme web<sup>2</sup> visant à la fois la reconnaissance de ce savoir-faire et l'accompagnement du développement professionnel des modérateurs.

Après avoir rapidement présenté le nouveau paradigme à l'intérieur duquel se situent les pratiques de modération, ainsi que les questions et enjeux qui ont accompagné ce mandat dans ce contexte spécifique, nous présenterons notre approche théorique et méthodologique. Puis nous énoncerons les principaux résultats de cette recherche. En conclusion, nous produirons les perspectives ouvertes par la modération en termes de développement de ce champ d'activité.

## DES PRATIQUES ÉMERGENTES, UN QUESTIONNEMENT ET DES ENJEUX EN ARRIERE-FOND

### *Un nouveau paradigme*

Plusieurs pratiques émergent depuis les années 1990 en marge ou/et à l'intersection de métiers bien identifiés et qui interrogent toute la capacité des autorités publiques à fournir des réponses aux nuisances du quotidien et à assurer une présence rassurante pour la population (Maillard, 2012).

Au milieu des années 1990 à Genève, le Parlement des Jeunes de la commune Meyrinoise (suivi ensuite par le Parlement des jeunes de Vernier et de la ville de Genève) crée une commission « Bus nocturnes » qui a pour objectif de ramener les jeunes à Meyrin après minuit. Suite à deux années de travail des jeunes parlementaires, des bus nocturnes sont mis en place ; puis en 2005, suite à des comportements violents, notamment vis-à-vis des chauffeurs des bus, des modérateurs sont présents lors de certains trajets. Aujourd'hui, alors qu'ont été fêtés les 20 ans de Noctambus et les 10 ans de la modération, plus de 72 communes sont desservies et certaines lignes vont également jusque dans le canton de Vaud et la France voisine.

---

<sup>1</sup> Recherche financée par la Fondation Meyrinoise.

<sup>2</sup> Réalisation des films et montages par P. Baumgartner ; conception et réalisation de la plate-forme web par K. Hoang. Plate-forme accessible sous [<http://noctambus.ch/association-noctambus/les-savoirs-faire-de-la-moderation>].

Qu'il s'agisse de la modération, des différentes formes de médiation, des correspondants de nuit, ... ces pratiques sont en plein essor et commencent à être reconnues (Maillard et Faget, 2002). À Genève même, plusieurs expériences pilotes sont mises en place depuis quelques années, ainsi que dans le reste de la Suisse. En France, le domaine de la médiation est, lui, déjà bien structuré : adoption d'une charte de la médiation sociale en 2001; création de formations qualifiantes ; identification d'indicateurs permettant de mesurer l'utilité sociale de la médiation.

Que ce soit la médiation dans les bus scolaires (par exemple Boggio et Savary, 2014), les correspondants de nuit (Maillard et Bénéh-Le Roux, 2011), des études détaillées existent qui décrivent à la fois les activités réalisées dans ces pratiques et le fait qu'elles s'inscrivent dans un nouveau paradigme. Toutes ces pratiques « assurent la présence d'un garant des lieux dans les espaces collectifs et favorisent une forme d'ordre en public sans recourir exclusivement à la répression ou à la loi » (Maillard, 2012, p. 1). Pour Roché (2002) se met ainsi en place un nouveau paradigme, qui ne se situe plus dans une logique binaire prévention-répression. C'est alors la question des incivilités (et non pas celle de délit ou d'infraction pénale) qui se trouve au centre, incivilités décrites comme « des actes humains dont les traces matérielles sont perçues comme des ruptures des codes élémentaires de la vie sociale » (*ibid.*, p. 30). Ce ne sont ni des vols, ni des agressions, mais des actes qui, par leur cumul, désorganisent les relations et menacent l'innocuité du rapport public à autrui. Cet auteur place ce paradigme dans la filiation de la théorie dite de la vitre brisée née aux États-Unis dans les années 1980, dans laquelle il importe que toute dégradation soit réparée. Une vitre brisée qui n'est pas remplacée signale l'absence d'un garant des lieux, ce qui peut encourager la délinquance et entraîner une spirale négative.

#### *Décrire les savoir-faire : pour quoi faire ?*

La demande de l'Association Noctambus concernant une description et visibilisation du savoir-faire des modérateurs dans les bus nocturnes genevois répond à plusieurs besoins : - une reconnaissance de la spécificité de ces savoir-faire (aucun diplôme ne certifie ces savoir-faire, même le terme de 'modération' est souvent confondu avec celui de 'médiation' ou remplacé par 'agent d'ambiance' sans qu'une description précise de ce que ces termes recouvrent ne soit acquise) avec des enjeux en termes de conditions de travail et une reconnaissance de cette spécificité qui ne doit pas pour autant isoler cette pratique des autres pratiques émergentes à l'intérieur de ce paradigme ; - une volonté d'étendre la modération à d'autres champs d'activités (en dehors des bus nocturnes : dans les parcs, les trains, ...) et également - un souci pratique : dans une période où ce travail est peu reconnu et développé, le renouvellement de l'équipe de modérateurs est relativement fréquent, il s'agit alors à la fois de capitaliser les savoir-faire développés et de transmettre cette expérience aux nouveaux engagés.

### *La modération : un savoir-faire spécifique ?*

Dans ce contexte politique et pratique, répondre comme formateurs d'une Haute École de Travail Social et comme chercheurs inscrits dans une certaine perspective théorique à la commande à l'origine de notre recherche nous oblige à nous poser un certain nombre de questions (liées) auxquelles les travaux précédemment cités n'apportent pas de réponses.

Y a-t-il une spécificité des pratiques de la modération par rapport à ces autres pratiques ? Si l'on examine la mission, le cahier des charges et les formations offertes par l'Association Noctambus à ses professionnels, on retrouve des éléments communs aux autres pratiques (gestion de conflit, gestion du stress, médiation, prévention des incivilités) ; mais aussi des éléments spécifiques (favoriser la mobilité, proximité avec le monde festif, ...). Dans notre perspective théorique, cette question peut être reformulée en se demandant comment ces ingrédients tiennent ensemble, s'ils construisent une orientation commune spécifique à la modération ? Autrement dit, s'il est possible de décrire la modération autrement qu'en termes de *patchwork* d'activités présentes également dans d'autres pratiques ?

Comment également décrire, saisir le lien entre les différents types d'activité identifiés dans la littérature et le paradigme décrit de manière plus générale, au niveau politique ? En termes de pratiques, que veut dire par exemple « assurer la sécurité en dehors du paradigme binaire prévention-répression », comment fait-on ? On rejoint avec cette question, celle du savoir-faire. Ce qu'il nous importe de décrire ne sont pas des activités typifiées mais ce que ces activités situées exigent des professionnels pour être réalisées, comment ceux-ci les investissent, s'y engagent. Nous regarderons ainsi comment elles se déroulent, concrètement, à quelles difficultés elles confrontent les professionnels, comment ceux-ci y répondent.

La modération doit-elle suivre la piste ouverte par la médiation en termes de reconnaissance, faut-il nécessairement faire reconnaître le métier à travers un processus de professionnalisation (et l'inscrire dans le travail social ?) ? Par extension, c'est également la question de la spécificité de ces pratiques logées dans des interstices (de métiers définis, et interstices spatiaux, temporels, organisationnels) qui se pose. S'agit-il de réduire les interstices en instituant de nouvelles professions (ou en enrichissant les professions existantes) ou de former des spécialistes des interstices ? Roché (2002) souligne bien également la tension entre professionnalisation et participation citoyenne, la logique de professionnalisation risquant de heurter la logique de participation en s'y substituant, en la délégitimant.

C'est avec ce questionnement en arrière-fond que nous sommes allés observer le travail de modération pour modéliser ses savoir-faire.

## UNE APPROCHE THÉORIQUE, UNE MÉTHODOLOGIE

### *Partenariat avec l'environnement, perspective, engagement*

Les travaux développés dans le champ large de l'analyse du travail (depuis Ombredane et Faverge, 1955), se sont développés à partir de la distinction fondatrice entre travail prescrit et travail réel de l'ergonomie traditionnelle de langue française et depuis une critique d'une conception rationaliste, planificatrice et applicationniste de l'action. Ces travaux montrent que lorsque le professionnel agit, il ne peut se contenter d'appliquer des prescriptions, des théories ou, dans le cas du travail social, de mettre en œuvre des politiques, il s'achoppe au réel et un travail interne d'organisation est nécessaire en cours d'activité, travail qui se déroule dans le temps, et s'organise dans et « par le moyen » de l'environnement (Quéré, 2006). Dans ces travaux, le lien entre action et environnement n'est pas accessoire mais constitutif de l'agir, au sens où « l'accomplissement de l'action se règle inévitablement de l'intérieur de lui-même en fonction de la structure perçue de la situation » (Quéré, 1997, p. 171).

Ce partenariat avec l'environnement, ce « faire avec », n'est pas de l'ordre de la réflexion, ni de la maîtrise (Latour, 2000). Si les professionnels ne sont pas des idiots culturels, pour reprendre le reproche adressé par les ethnométhodologues aux approches déterministes, et qu'ils savent ce qu'ils font, ils ne savent pas forcément le dire, parce que ce savoir-faire engage le corps, les émotions, la perception, l'attention. Ce n'est ainsi ni leur bonne volonté, ni leur réflexion qui sont les seules causes du déroulement de l'activité et les garants d'une activité de qualité. Interviennent également leur perception, attention, émotions et une forme de pensée depuis des idées agissantes non conscientes à elles-mêmes, le tout encore agencé à d'autres éléments de l'environnement. Dans cette modélisation de l'activité, les professionnels ne sont dès lors pas tout puissants pour dicter le déroulement de l'activité et doivent faire avec ces autres éléments qui affectent le déroulement de l'activité (Mezzena *et al.*, 2013). Ce faire-avec affecte en retour ces éléments, les réoriente afin de tenir le cap de leur mission. C'est dans ce faire-avec les autres éléments que se loge le savoir-faire professionnel, savoir-faire phénoménal, expérientiel, à saisir dans le fonctionnement même de l'activité (Ryle, 2005 ; Mezzena, 2014), et non comme une activité additionnelle à la pratique, selon la légende intellectualiste (Friedrich, 2014).

L'environnement dans lequel se déroule l'activité de la modération et avec lequel doivent composer, s'ajuster les professionnels peut être décrit dans un premier mouvement comme : la nuit ; un espace clos et confiné, qui n'est cependant pas une institution avec un seuil bien défini, espace souvent bondé ; un bus qui se déplace du centre-ville à la campagne, qui tangué ; avec des passagers qui montent et descendent, sont pour certains familiers de la modération, voire même des habitués de certaines lignes, pour d'autres ils n'ont jamais vu de modérateurs ; certains sont sous l'emprise de l'alcool ou d'autres produits ; un niveau sonore par moments très élevé.... Ce sont notamment ces éléments de l'environnement qui justifient et rendent nécessaire la présence de professionnels de la modération. Potentiellement, l'environnement

est risqué ; plusieurs éléments favorisent l'émergence de tensions dans le bus et leur évolution en conflits, bagarres...

Dans l'environnement, des conditions identiques peuvent être l'occasion de situations différentes, au sens où « une situation est 'un monde expérimenté' » (Quéré, 1997, p. 181, expression qu'il reprend à Dewey, 1993), un rapport du vivant au monde depuis un agencement spécifique qui fait se rencontrer ces conditions d'une certaine manière. On peut décrire ce rapport en parlant de représentation ou de vision, mais ces termes présentent plusieurs inconvénients. Selon Stock (2004), « les approches scientifiques ont jusqu'ici privilégié (...) les représentations, l'imaginaire ou encore les significations comme traitement du rapport à l'espace (...) mais qui, seules, ne suffisent pas pour expliquer les rapports aux lieux (...) Le rapport au lieu n'existe donc pas en soi, de façon indépendante, mais est toujours relié à la question des pratiques » (*ibid.*) et « pratiquer les lieux, c'est en faire l'expérience » (*ibid.*). On retrouve une critique analogue dans Despret et Galetic (2007). Selon ces auteurs, une vision est déjà instituée sans notre concours, on ne peut que la reconnaître, y adhérer sans que cette adhésion la modifie en rien. Une vision laisse l'être humain dehors, tel un spectateur qui regarderait le monde. Que l'on parle de représentation ou de vision, cela ne permet donc pas de décrire le savoir-faire des professionnels, comment ils s'y prennent, comment ils font avec le monde en le transformant pour obtenir une certaine orientation, certains effets.

À la suite de Mezzena (2014) et de Despret et Galetic (2007), nous adopterons la notion de perspective. La perspective ne s'inscrit que dans un rapport à l'action qui la constitue : elle est nécessaire et intrinsèquement présente dans le fait d'agir depuis une recherche d'effets (en cherchant à transformer le monde) mais c'est le fait d'agir qui la constitue dans le même temps. Elle est engagement dans le monde : tout à la fois manière de s'engager et acte lui-même de l'engagement. La perspective est « à la fois manière d'être affecté – voilà comment le monde me touche ; disponibilité à se 'faire affecter' – voilà les passions qu'il me faut accueillir ; et affection volontaire – voilà, tel est le monde que je voudrais habiter » (Despret et Galetic 2007, p. 56-57). Le professionnel n'est pas extérieur à la perspective, parce que celle-ci nécessite un engagement de sa part (engagement corporel, émotionnel, intellectuel...) et parce qu'elle le transforme (potentiellement) également. Le professionnel et le monde, l'environnement<sup>3</sup> sont dans l'action engagés dans un partenariat avec l'environnement dont le devenir les affecte, les transforme. Cet engagement n'est pas de l'ordre de la maîtrise mais relève de ce que Stengers nomme un pari, ou un saut : « Le choix du saut n'implique pas seulement un monde se faisant, il affirme un monde dont les composantes sont elles-mêmes indéterminées : un monde dont la composition dépend de l'acte de confiance de celui qui saute en la possibilité que ce vers quoi il saute vienne à sa rencontre, c'est-à-dire devienne ingrédient dans la fabrication de ce monde » (Stengers, 2007, p. 153). Aucune détermination causale, ni provenant d'un professionnel en position de maîtrise, ni provenant d'un environnement préexistant et qui

---

<sup>3</sup> Nous utilisons les termes d'environnement et de monde de manière synonyme.

agirait de manière mécanique en déterminant causalement l'activité : l'environnement ne 'contient' pas ses effets, « les moyens mêmes qu'on se donne pour saisir [l'environnement] font partie des effets qu'il peut produire » (Hennion, 2004, p. 12). La perspective fait ainsi faire des actions au professionnel, à la fois elle l'entraîne dans un devenir et il participe à sa construction, sa réorientation. Ni actif, ni passif, ou plutôt et actif et passif (Latour, 2000 ; Hennion, 2015). Nous préférons ainsi le terme de « perspective » à celui de « posture » ou même « attitude » (que James utilise) qui est dans le champ du travail social souvent considéré presque comme un attribut du professionnel, ce qui ne rend pas visible le travail nécessaire à son acquisition et à son maintien.

S'intéresser au savoir-faire avec cette approche théorique revient à tenter de comprendre comment le professionnel à la fois est affecté par et affecte l'environnement pour obtenir certains effets, comment opèrent ces transformations. Le savoir-faire consiste à orienter le devenir pour réduire les risques dans ces transports nocturnes, à agir sur l'environnement et sur eux-mêmes, ou plutôt sur la relation entre les personnes et l'environnement, pour rendre les situations plus sûres.

Dans cette perspective théorique, les émotions sont à la fois résultantes de la rencontre entre le professionnel et l'environnement dans l'action (voilà comment le monde le touche, voilà les passions qu'il lui faut accueillir), elles le rendent également attentif et sensible à certains aspects de l'environnement, et elles sont ce qui est investi par le professionnel (voilà tel est le monde que je voudrais habiter). Décrire les activités des modérateurs, c'est ainsi également décrire ce que cet environnement peut avoir comme effet sur les modérateurs, sur ce qu'ils peuvent éprouver : à cette heure de la nuit, de la fatigue (d'autant que plusieurs d'entre eux ont déjà une journée de travail derrière eux lorsqu'ils commencent leur service), de la peur (émotion parfois amplifiée par des expériences violentes antérieures), mais également, nous allons le voir, un sentiment d'utilité, d'appartenance à un collectif, et du plaisir dans la rencontre avec les passagers.

#### *Héritage, modèle, problème et enquête*

Cet engagement dans le monde, qui vise à obtenir certains effets en orientant, transformant la relation personne environnement, nous le décrivons à l'aide de la notion d'enquête (Dewey, 1993 ; Mezzena, 2014). Le professionnel enquête en cours d'activité, au sens où il anticipe, apprécie, expérimente les éléments de l'environnement pour orienter l'agencement dans lequel il est pris en agissant dans le sens de la perspective, agencement polarisé vers certains effets recherchés. Cette appréciation se réalise à la fois dans l'instant présent (appréciation immédiate) et en anticipant le cumul des effets sur une temporalité plus longue.

Ce travail d'enquête qui vise la construction et le maintien d'une perspective permet aux professionnels de redéfinir pratiquement les problèmes dont ils héritent et qui sont définis en dehors de son champ (politique, psychanalytique...). Cette redéfinition pratique permet,

confère aux professionnels un pouvoir d'agir pour répondre à leur mission dans leurs conditions locales spécifiques (de Jonckheere, 2010).

Prenons un exemple. Les modérateurs héritent de discours sur les jeunes (la violence des jeunes qui à Genève s'est progressivement constituée en problème public à la fin des années 1990 (Frauenfelder et Mottet, 2012)). Mais ils héritent aussi d'une histoire propre aux bus nocturnes qui fait de leur pratique un service pour les jeunes, initié par eux, ainsi qu'un instrument au service d'une politique pour favoriser la mobilité. Comment faire pratiquement pour faire tenir ensemble ces éléments en les faisant se rencontrer de manière intéressante pour la mission, comment devenir héritiers de cet héritage (Despret, 1999) ? Nous allons le voir, la modération leur demande de s'engager dans l'activité avec une certaine considération des jeunes et de ce qu'il faut entendre par « service » : si les jeunes ne sont perçus que comme une menace, ils risquent de ne plus vouloir fréquenter les bus (mobilité pas favorisée), ou de devenir agressifs (sécurité pas assurée), ou alors ils peuvent privatiser l'espace du bus, en se sentant chez eux avec les modérateurs à leur service (ce n'est plus un service public).

Outre ces discours sur les jeunes et cette histoire propre à Noctambus, les modérateurs héritent également de plusieurs problèmes bien identifiés dans la littérature. Cet héritage fait également partie de l'environnement dans lequel et au moyen duquel ils travaillent (Stroumza *et al.*, 2014).

Nous pouvons, suite à notre analyse, pointer deux problèmes ou enjeux auxquels s'achoppe la pratique de modération. Si d'un côté la délégation totale des questions de sécurité à l'État montre ses limites (passivité des témoins comme contribution à l'inaction, place à faire au citoyen au-delà de son droit à porter plainte...), d'un autre côté il ne s'agit pas d'associer les citoyens aux questions de sécurité en favorisant l'instauration de milices privées ou l'intervention de justiciers citoyens (illégitimité démocratique du chef de bande ou de milice, amateurisme de citoyens profanes, risques de médiation sauvage et de travail social au rabais...) (Roché, 2002). Se pose également la question de savoir comment favoriser la participation des citoyens (les passagers) en échappant à « une conception normative, ou pire volontariste, de la coopération et de la disponibilité à la coopération » (Joseph, 1999, p. 158). Il y a là un enjeu pratique et politique.

Un autre enjeu concerne la question des normes partagées dans cet espace du bus. Cette question « est posée de manière inédite par nos sociétés qui combinent individualisme – chacun est l'auteur de ses propres règles –, une forte intégration culturelle des plus défavorisés qui débouche sur une perte de la différence, et la recherche de reconnaissance des droits culturels des communautés » (Roché 2002, p. 62). Elle se pose de plus de manière accrue dans un espace clos, confiné et bondé, avec des passagers de différents âges, provenant de quartiers distincts, et parfois d'origine ethnique ou culturelle différente, pris dans des activités variées (retour de la fête, du travail). Lenel (2011) le souligne, les situations de mixité génèrent souvent des tensions et des clivages, « la rencontre de l'altérité requiert des conditions spatiales et sociales pour ne pas être vécue sur le mode de l'envahissement, de la compétition, du rejet ou

même de l'indifférence ». Elle estime qu'il faut pour cette raison sortir du « paradigme de l'autonomie du sujet et plutôt se pencher sur les conditions et les empêchements à l'engagement de l'acteur dans un monde marqué par l'altérité et l'étrangeté » (*ibid.*). La mixité, celle à l'intérieur du bus, n'est alors pas à concevoir comme « un état ou un aboutissement stabilisé, mais celle d'une situation qui marque l'expérience ordinaire et dans laquelle les liens sont toujours précaires, susceptibles de délitement à tout moment, toujours à entretenir si on veut que la situation reste viable » (*ibid.*). Une difficulté supplémentaire provient du fait que cet espace du bus se situe également dans un espace public, au sens spatial d'espace physique partagé, constitué de lieux collectifs impersonnels, devenus des lieux de passage et non de vie sociale (Roché, 2002).

Pour pouvoir travailler, les professionnels de la modération doivent pratiquement faire face à ces questions, inventer une manière d'y répondre qui soit viable dans leurs conditions spécifiques. Pour décrire cette manière d'hériter, de faire tenir ensemble tous ces éléments de l'environnement en maintenant une perspective (comme cap pour l'activité), nous parlerons de savoir-faire comme construction d'un territoire.

### *Territoire*

Les enquêtes permettent aux professionnels de construire leur territoire pratique (Mezzena, 2014). En enquêtant, en essayant de faire tendre l'activité dans une certaine direction, les professionnels construisent tout en le découvrant leur territoire pratique et ses frontières. Ils apprennent en les expérimentant à faire face à certaines situations et à force d'en faire l'expérience, ils apprécient d'une fois à l'autre les effets produits, ils connaissent la portée de leurs ajustements et deviennent familiers avec tel et tel agencement. Ils construisent progressivement leur savoir-faire depuis l'expérience concrète de l'activité.

En enquêtant, les professionnels essayent de transformer progressivement l'état du problème (ce qu'il se passe et qui "pose problème", les questions pratiques auxquelles ils doivent répondre) pour tendre dans le sens de la mission (que les problèmes se résolvent, disparaissent). Parfois, le problème évolue de telle sorte qu'en l'état il exige des professionnels des expérimentations qui ne sont plus à leur portée ; non pas parce qu'ils décident que ce n'est plus leur problème, mais parce que le problème a évolué de telle sorte qu'il requiert des expérimentations dont l'effort est trop coûteux en regard des ressources présentes dans l'environnement. Le professionnel peut alors faire appel à des ressources externes, pour les modérateurs, appel à la police, demande qu'un agent de sécurité soit présent à côté d'eux dans le bus, refus à un jeune d'entrer dans le bus ... Ponctuellement, cela permet, tout en sortant de la perspective, de la maintenir. Par contre, si ces sorties de la perspective sont trop fréquentes alors c'est la perspective même qui se trouve menacée.

Pour reconstruire au niveau de la recherche ce territoire pratique et modéliser les savoir-faire de la modération, tout un dispositif méthodologique est nécessaire.

### *Un dispositif de recherche, une méthodologie, un partenariat avec les professionnels*

Pour analyser une activité et reconstruire sa logique propre, les travaux d'analyse du travail, de l'action située et de la sociologie de l'action préconisent d'« examiner la manière dont elle se réalise – dans une situation –, sans faire de cette réalisation le produit nécessaire d'un déterminisme ou d'une rationalité » (Ogien et Quéré, 2005, p. 3). Nous avons ainsi filmé deux nuits de modération (deux services d'une heure trente environ chacun et un modérateur par nuit<sup>4</sup>).

Si les travaux d'analyse du travail insistent sur le fait que le point de vue des professionnels est nécessaire à la description de leur savoir-faire et à la reconstruction de cette logique propre de l'activité, ils affirment cependant également qu'il ne suffit pas d'interroger les professionnels pour y avoir accès. Pour accéder à la manière dont les professionnels investissent leur activité (savoir-faire, expérience), ces travaux ont dès lors développé tout un ensemble de méthodes (entretiens d'instruction au sosie, d'explicitation, d'autoconfrontation (AC)). Ces méthodes visent ainsi à faire décrire verbalement le savoir-faire des professionnels, en le transformant par-là en savoir propositionnel (dicible et dit) ou alors à transformer ces savoir-faire par l'expérience même de l'entretien (l'analyse porte alors sur leur transformation, Clot *et al.*, 2000).

Dans notre démarche, nous avons réalisé des autoconfrontations (2 simples : présentation à un professionnel d'un film de sa propre activité, il réagit au film et répond à notre questionnement ; 2 croisées avec deux professionnels ; 2 collective avec l'ensemble de l'équipe, une dizaine d'hommes et de femmes). Dans notre dispositif méthodologique, nous utilisons l'autoconfrontation de manière spécifique, afin de préserver la spécificité (non-propositionnelle, expérientielle) du savoir-faire. Le questionnement et l'interprétation de ce qui se dit lors de l'AC ne visent pas dans notre démarche la description explicite (et propositionnelle) du savoir-faire. Les propos tenus par les professionnels ne sont ainsi pas interprétés (et cités dans nos productions scientifiques) comme descriptions de ces savoir-faire. Le questionnement et l'interprétation sont guidés par la question de l'intérêt :

- Intérêt de la part des professionnels, mais intérêt non prédéfini par les chercheurs en termes de prises de conscience de certains résultats de la recherche ou de controverses à développer au sein du collectif. Au moment de l'autoconfrontation cet intérêt n'est ni

---

<sup>4</sup> Ce choix méthodologique a découlé de plusieurs paramètres : le budget disponible pour l'ensemble de la recherche, l'accord par certaines compagnies de bus (chauffeurs en sous-traitance), l'acceptation par les modérateurs de se faire filmer. Pour compléter le matériel (et la plate-forme) un autre service a été filmé plus tard dans le processus de recherche, service effectué par une modératrice. Pour tenir compte des éventuelles spécificités de genre et de culture des professionnels eux-mêmes dans la pratique de la modération, ces spécificités ont activement guidé notre intérêt et celui du collectif des modérateurs (qui tenait à ce que nous rendions compte de leurs pratiques dans toute leur diversité) dans les moments d'autoconfrontation collective (qui ont également été filmés et ont alimenté la plate-forme).

orienté, ni interprété par le chercheur, place est laissée aux professionnels pour qu'ils se saisissent du dispositif de recherche comme bon leur semble<sup>5</sup>.

- Intérêt pour les chercheurs également, pris dans une activité de production de connaissance à propos de leur objet, une activité de modélisation qui vise à faire tenir ensemble (et à spécifier) l'ensemble des données : notes d'observation, films, propos dans les autoconfrontations. Le modèle est un ensemble de repères fiables et stables qui est le fruit du travail de perspective, il montre les relations entre les éléments de l'environnement, les influences qu'ils ont les uns sur les autres (de Jonckheere 2010). Ce qui est recherché dans les autoconfrontations, ce qui intéresse les chercheurs, n'est cependant pas directement la validation du modèle, mais ce qui échappe encore à la modélisation, ce qui surprend les chercheurs, les intrigue, pose de nouvelles questions, jusqu'à ce que la modélisation soit saturée.
- Intérêts des chercheurs et des professionnels qui sont fabriqués, suscités par le dispositif de recherche et de confrontation aux détails de l'activité en présence d'un autre regard.

Il ne s'agit pas ainsi d'un processus de co-analyse puisque seuls les chercheurs opèrent ce travail de modélisation, il s'agit de penser avec les professionnels, de 'faire connaissance' ensemble (pour plus de détails, Stroumza et Mezzena, 2016)<sup>6</sup>.

## **CONSTRUCTION D'UN TERRITOIRE OUVERT, HABITÉ, COMMUN, MOBILE, CONVIVIAL ET AUX TENSIONS VIABLES**

Nous allons maintenant présenter les principaux résultats de notre recherche. Conformément à notre méthodologie et notre objet (le savoir-faire comme ce que les activités situées exigent des professionnels pour être réalisées, comment ceux-ci les investissent), nous présenterons ici de manière synthétique la perspective poursuivie dans les activités des modérateurs, tout en montrant par petites touches (à l'aide d'exemples jugés emblématiques), comment celle-ci se travaille dans les enquêtes en partenariat avec l'environnement. L'orientation théorique guide cette présentation (sans pour autant le faire par un processus de catégorisation ou de typification des situations)<sup>7</sup>.

---

<sup>5</sup> Cet intérêt est par la suite interprété par les chercheurs comme indiquant ce qui importe pour les professionnels et dont l'analyse doit pouvoir également rendre compte.

<sup>6</sup> L'ensemble des analyses ont régulièrement été présentées au collectif de modérateurs et enrichies de leurs commentaires, jusqu'à ce que globalement ils s'y reconnaissent, et acceptent même de diffuser leurs images et nos analyses en libre accès sur internet.

<sup>7</sup> La plate-forme web issue de cette recherche et qui présente l'ensemble des résultats différencie, elle, de façon matériellement séparée trois niveaux de description : - des montages de séquences d'activités filmées accompagnées de propos des professionnels lors des AC ; - des commentaires de la part des chercheurs, qui présentent à la fois les concepts et ce qu'ils permettent de décrire dans l'activité ; - un texte présentant le modèle de la modération, ainsi que des écrits scientifiques émanant de la recherche. Globalement la plate-forme est organisée à partir d'éléments reconnus comme emblématiques et saillants dans les activités : déroulement de la modération également en dehors du bus, enjeux spécifiques autour d'émotions comme la peur et le plaisir de la rencontre, importance de la participation des passagers, etc... Le tout sous une forme graphique en analogie avec une ligne de bus et ses arrêts.

Au moment de l'entrée dans le bus, le professionnel marque un seuil, une rupture avec l'espace public impersonnel, et le comportement éventuellement agité des jeunes sur le trottoir. Il le fait en se positionnant à la porte, en faisant entrer les jeunes un à un, en ayant un contact visuel, physique parfois, et en disant bonjour de manière accueillante. Cet accueil, pour qu'il ne sonne pas faux, nécessite un engagement de la part du professionnel, un engagement qui malgré le fait que cela soit la nuit, qu'il puisse être fatigué, que cet accueil peut être très répété, qu'il puisse aussi éventuellement avoir peur... un accueil qui est à chaque fois investi, convivial.

Cette convivialité, cette implication au moment de l'entrée dans le bus des passagers, et que les modérateurs tentent de faire perdurer grâce à leur travail d'enquête tout au long du trajet, s'appuie, selon nos analyses, sur : – une certaine manière de construire le problème auquel s'adresse l'intervention ; et – un rapport au temps particulier qui en retour la favorise.

*Une manière de construire les problèmes qui oriente leur expérience et le partenariat avec l'environnement.*

Cet engagement des modérateurs s'appuie sur une certaine manière de considérer les passagers qu'ils accueillent, de vivre l'état dans lequel les jeunes peuvent être à ce moment-là. Il ne s'agit pas d'une représentation sur ce que les personnes sont, mais d'un pari sur ce qu'elles peuvent être dans la relation avec les modérateurs (Hennion, 2015), un « faire confiance en ce qui, peut-être, répondra à l'appel » (Stengers, 2007, p. 154).

Les modérateurs sont très conscients et vigilants face aux risques (sinon leur présence dans les bus ne serait pas nécessaire), ils sont très attentifs à l'état du jeune<sup>8</sup>, ils enquêtent pour déterminer dans quel état il est : est-il agité sur le trottoir avant de monter dans le bus, comment réagit-il au regard ou éventuellement au contact physique, au « bonjour » qu'il exprime, est-il seul ou quelles sont les relations dans le groupe dont il fait partie ? Ils savent bien que les risques sont réels, aucun angélisme ou naïveté de la part des modérateurs. Cette vigilance, ce test à l'entrée du bus s'exerce de manière discrète. Les jeunes ne doivent pas se sentir épiés, contrôlés. Ils n'entrent pas dans une boîte de nuit, ni dans une institution, ni dans un transport privé. Noctambus est un service public, de plus initié par les jeunes, et la politique à laquelle il répond vise à favoriser la mobilité, les jeunes doivent ainsi se sentir bien accueillis dans les bus pour favoriser leur fidélisation. Ils ne sont pas non plus en train d'entrer dans une maison, chez le modérateur. Une certaine inattention civile propre au fonctionnement des espaces publics est attendue de leur part, entre eux, et en retour de la part du modérateur (Joseph, 1996).

Cette vigilance, cette extrême attention de la part des modérateurs, ils la vivent cependant sans être suspicieux, craintifs ou encore sans juger le jeune. Cette deuxième dimension, pourrait-on

---

<sup>8</sup> Nous parlons dans cet article de « jeune » pour parler des passagers. Ceux-ci sont en effet majoritaires dans les bus nocturnes à Genève, mais figurent aussi parmi les passagers des adultes qui reviennent de fêtes, du travail, des touristes, ...

dire, de leur engagement est cruciale et s'exprime, se construit dans chaque geste des modérateurs, dans la manière dont se déroule leur travail d'enquête. Pour mieux la faire saisir, prenons un exemple, celui d'une bouteille en verre confisquée à l'entrée du bus.

Lorsque le modérateur confisque la bouteille, il ne le fait pas en suspectant que le jeune en question a de mauvaises intentions, ni en lui faisant une remarque sur sa consommation d'alcool. Ce n'est pas ainsi qu'il construit le problème que pose la bouteille et qui nécessite son intervention. La bouteille est confisquée parce que dans cet espace clos, confiné, mouvant, avec les autres jeunes présents, elle pourrait potentiellement générer des tensions. L'objet est confisqué parce que le professionnel apprécie que cet objet dans cette situation pose problème. L'enjeu de l'intervention n'est pas la consommation d'alcool, ni la suspicion d'une mauvaise intention pouvant amener le jeune à commettre un délit, mais la construction d'un territoire aux tensions viables, au sens où les tensions sont minimisées, réorientées (et non pas niées, ni abolies : « les tensions font partie de la vie » disent les modérateurs). Dans d'autres situations, c'est l'état du jeune qui peut nécessiter une intervention, pour le calmer, mais ce n'est jamais le jeune lui-même qui est considéré comme une menace. Comme le dit un des modérateurs, être modérateur c'est fondamentalement accepter la réalité de cet état (alcool, fatigue, ...), sans réprobation morale, mais en travaillant à éviter les conséquences qu'il peut avoir sur le vivre ensemble au cours du trajet, sur ce territoire commun qu'ils tentent de construire. En faisant également l'hypothèse que les jeunes qui montent dans le bus et auraient un comportement violent, le font aussi pour se défendre. Parce qu'ils sont souvent perçus d'entrée de jeu avec suspicion, et aussi parce qu'à cette heure de la nuit, dans l'état dans lequel ils sont, ils peuvent se sentir fragiles, fragilisés.

L'intervention du modérateur, par exemple sur la bouteille en verre, vise le court terme mais aussi le plus long terme : le comportement futur du jeune dans cet espace collectif qu'est le bus. Ce travail peut avoir un effet préventif sur le comportement des jeunes en dehors des transports mais cet effet n'est cependant pas directement visé par la modération (la bouteille est rendue avant la sortie du bus), c'est un effet indirect. Cette dimension indirecte change la modalité de l'engagement (pas de réprobation ou de sentiment d'échec face à une consommation de produits, légitimité limitée mais assurée à ce qui se passe dans le bus...). Le problème auquel s'adresse l'intervention de la modération est construit comme lié à l'usage d'un espace collectif (et non d'une consommation de drogue ou de suspicion d'un délit de la part de son propriétaire) et c'est cette perspective qui oriente le travail d'enquête et guide l'anticipation, l'appréciation, l'expérimentation. Cette manière de construire le problème reste ouverte par rapport au jeune, au sens où celui-ci n'est pas jugé, mais aussi au sens où le modérateur est prêt à apprendre quelque chose de lui, à être transformé, touché par lui. Cette manière de faire assume que l'état du jeune résulte aussi d'un certain comportement de la société, à l'égard des jeunes (suspicion, crainte...) ou des interstices organisationnels qu'elle construit (institutions fermées la nuit, entre la ville et la campagne...), qui rend les espaces

publics impersonnels, peu habités. Et elle sait que la manière de s'adresser aux jeunes, de les accueillir dans le bus participe de la construction d'un devenir des jeunes dans le bus.

Il s'agit ainsi à la porte d'accueillir les jeunes dans un territoire particulier, qui a certaines qualités. Ce territoire a ses propres règles. Il ne s'agit cependant pas d'une institution avec un seuil bien défini, et identifié comme tel. Le modérateur doit à la fois faire saisir au jeune la spécificité de ce territoire, et il doit le construire. Il doit sans cesse construire ce territoire avec ses qualités pour qu'il reste tout au long du trajet un territoire convivial, habité, ouvert, commun, aux tensions viables. Ce territoire ne se décrète pas, il se fabrique pratiquement, avec les conditions locales. Tout ce travail d'anticipation, d'appréciation et d'expérimentation permet d'agir sur l'environnement avec l'orientation d'obtenir ce territoire avec ses qualités. Selon si l'on est en ville ou à la campagne, s'il s'agit du premier ou du deuxième tour, selon le nombre et l'état des jeunes dans le bus, ce territoire et son équilibre ne se construisent pas tout à fait de la même manière, le territoire est en ce sens mobile (le bus se déplace et change d'environnement extérieur, l'ambiance dans le bus évolue, le modérateur se déplace, ses gestes, paroles, expressions s'ajustent à ce qui se passe pour maintenir l'orientation de la perspective). Il se construit aussi en tandem avec le chauffeur. Ce territoire qui n'est pas l'espace public de la rue, ni une institution, ne doit en effet pas devenir le territoire des jeunes (risque de privatisation de l'espace). En même temps, les jeunes ne sont pas pris en charge non plus dans ce territoire (le modérateur ne va par exemple pas forcément lui ramener la bouteille). Si les modérateurs rendent service aux jeunes (de même qu'ils sont prêts à recevoir d'eux), ils ne sont pas à leur service. Il ne s'agit pas d'un dû mais de convivialité.

Il y a là tout un équilibre à construire, une forme d'asymétrie entre modérateur (le garant des lieux) et les passagers, qui fait que les jeunes n'ont pas à intervenir en se faisant les justiciers, mais qu'ils ne doivent pas non plus totalement déléguer la construction de ce territoire aux professionnels. Les jeunes sont parties prenantes de la modération. Est attendue d'eux une forme de participation, ou plutôt le modérateur construit le territoire de sorte que les jeunes puissent y participer comme ils le veulent (par exemple, ils soulèvent leurs écouteurs quand le modérateur passe, ils aident leur ami si celui-ci se sent mal ou s'agite...), sans exiger ni même attendre cette participation. On retrouve l'ancrage historique de la modération dans les bus Noctambus : issue d'une demande des jeunes, et toujours en partie portée par eux. Un territoire commun mais asymétrique. Pour créer cette asymétrie (non hiérarchique), les modérateurs tiennent également par exemple à monter dans le bus avant les premiers passagers et à voir le chauffeur avant que le tour commence. Ils agissent ainsi en tentant de transformer l'environnement non pas seulement quand ils sont dans le bus, mais aussi avant le tour, entre les tours et après. Ils agissent alors sur les éléments de l'environnement disponibles : relation avec le chauffeur, connaissance du trajet et de l'état de la ligne... et sur leur relation avec l'environnement : préparation physique et psychique pour déjà engager une forme de relation avec l'environnement : élan, entrain, vigilance... Lorsque les passagers montent dans le bus,

l'espace est déjà préparé, l'engagement déjà là... l'espace est déjà habité (« c'est notre royaume », disent les modérateurs).

Ce territoire, c'est parce qu'il est construit comme commun, ouvert, mobile et habité que les tensions y sont viables. Il est le fruit du travail de la modération et permet ainsi que cet espace du bus - la nuit, ce lieu de passage, de transport, qui se trouve dans des interstices organisationnels et temporels - soit néanmoins habité, sécurisé. Depuis le territoire pratique qu'ils construisent, on peut ainsi voir qu'il y a de la régularité dans les manières de travailler des modérateurs, même si ils agissent en s'ajustant aux situations particulières et avec leurs spécificités physiques ou culturelles. Au fil de l'expérience s'établit une perspective stable dans la manière de construire les problèmes, une orientation dans le partenariat avec l'environnement.

La modération consiste dès lors à construire un territoire avec certaines qualités, un territoire habité par un garant des lieux, qui accueille les jeunes comme des ressources pour la participation (sans pour autant leur dire comment ils doivent participer, mais en leur laissant la place de le faire si ils le veulent), et où les professionnels non seulement ne jugent pas les jeunes ou leur comportement mais sont prêts à apprendre d'eux, à être touchés par eux. Il y a ainsi toute une modalité d'engagement, également au niveau émotionnel, qui permet de répondre aux demandes de sécurité par de la convivialité, et non par de la peur, ou de la distance uniquement, ou encore de l'impassibilité. Non pas parce que les modérateurs seraient par nature plus conviviaux, mais parce qu'ils construisent le problème auquel s'adresse leur intervention d'une manière particulière qui, nous allons le voir maintenant, favorise également un rapport particulier au temps présent.

### *Un rapport au temps présent*

Si la dimension du futur est présente dans leur engagement (anticipation des risques, faire reconnaître la modération) et peut permettre aux modérateurs d'éprouver un sentiment d'utilité et également d'appartenance à un collectif au-delà de leurs trajets solitaires, nos analyses montrent qu'une ressource essentielle pour les modérateurs consiste à réussir à vivre également l'instant présent de leur partenariat avec l'environnement comme offrant des occasions de plaisir (et non pas seulement en anticipant des risques futurs) : plaisir du contact avec les jeunes et la société, émotion face à certains comportements des jeunes entre eux qui sont favorisés par l'ambiance conviviale à l'intérieur du bus ; mais aussi beauté des paysages lorsque les passagers présents ne nécessitent pas toute l'attention des modérateurs...

Cette dimension de leur engagement touche à une certaine ouverture à l'instant, à ce que l'environnement peut offrir de positif dans le moment même. Ce mouvement vers l'environnement est également un effet de l'environnement. Les appréciations immédiates qui font partie de l'enquête des professionnels et qui sont prises comme moyens pour anticiper des risques, ne sont ainsi pas vécues comme des moyens pour assurer une sécurité future. Ce

travail d'enquête est expérientiel, les effets visés le sont par l'activité et non par les seules volontés et consciences des professionnels (même si celles-ci participent du guidage, il ne s'y réduit pas). Pas d'instrumentalisation de l'instant présent, ce qui permet que la relation entre le modérateur et les jeunes ne soit, elle non plus, pas conçue en termes utilitaristes. Les modérateurs tiennent à ce que certains de leurs comportements ne soient pas compris par les jeunes comme un « dû » (et par-là d'une certaine artificialité) mais comme de la convivialité.

Les modérateurs ne peuvent s'extraire des situations conflictuelles, ni les éviter ou les contourner (ce qu'ils pourraient faire dans la rue), ils sont toujours pris dans des situations potentiellement explosives (parfois même pris comme dans une mêlée) et ce constamment sous le regard des passagers. Un enjeu majeur consiste bien à ne pas éprouver de la peur, ou à ne pas la montrer. Cette émotion conçue comme le fruit de la rencontre entre le professionnel et son environnement est travaillée en agissant sur l'environnement et sur la relation du professionnel à l'environnement. Cette manière de vivre l'instant présent, de s'engager dans le partenariat avec l'environnement permet alors de maintenir un engagement dans la situation malgré la fatigue ou la peur qui pourrait amener une position défensive de retrait, n'offrant alors plus la présence d'un garant des lieux, rendant l'espace du bus lui aussi impersonnel, pas habité, non convivial. Cette manière de vivre l'instant présent, de s'y engager avec une certaine orientation est globalement nécessaire pour la qualité de l'ambiance et pour que les modérateurs tiennent dans cette pratique avec ces conditions (relativement précaires en termes de nombre d'heures et de conditions de travail, pas de reconnaissance de la modération comme une profession, risques réels lors des trajets...). « Globalement » parce qu'elle n'est pas toujours là, ni même possible. Elle ne peut advenir et perdurer que si l'ambiance est déjà modérée et qu'elle est incluse dans une certaine manière de construire les problèmes auxquelles l'intervention s'adresse. Il ne s'agit pas d'une manière de vivre l'instant, d'un engagement qui serait indépendant de l'environnement, il en est également un effet. L'instant présent est nécessairement pris dans un devenir et c'est l'orientation de ce devenir qui à la fois résulte et permet ce rapport au présent. Mais cette dimension ne déprofessionnalise pas la modération, ni ne se situe à l'extérieur de l'activité (comme un don purement gratuit et étranger à l'efficacité de la modération), elle en est constitutive. Le travail de modération consiste ainsi à laisser de la place et à favoriser en offrant certaines conditions, à la fois cet engagement des modérateurs et une participation des passagers, mais pas de les exiger.

## **CONCLUSION : POUR UNE RECONNAISSANCE ET UN DÉVELOPPEMENT DES NOUVELLES PERSPECTIVES OUVERTES PAR LA MODÉRATION**

Dans ce contexte de pratiques émergentes où il s'agit à la fois de reconnaître, développer et transmettre ce savoir-faire de la modération, il s'agit selon nous de respecter ses spécificités. Une professionnalisation des professionnels ne doit ainsi, selon nos analyses, pas se faire au détriment de la participation des passagers à l'intérieur du bus (même un modérateur très expert ne fera jamais le poids face à 70 jeunes dans un espace clos et confiné), ni non plus exiger une forme d'engagement de la part des professionnels et des passagers, ces

engagements doivent rester librement investis et ils ne peuvent advenir que si ils le sont. Il ne s'agit pas non plus de faire une liste de bonnes pratiques, qui ne permettent de prendre en compte ni les singularités des environnements que vont expérimenter les professionnels, ni leurs spécificités physiques, culturelles ou de genre, avec lesquelles ils construisent également leur engagement.

Pour ces raisons, parce que le collectif des modérateurs est également une ressource importante pour la modération et parce que leur savoir-faire est aussi expérientiel, nous avons choisi de ne pas accompagner le processus de développement de cette pratique par la mise en place d'une formation certifiante ou par un catalogue de bonnes pratiques, mais par la construction d'une plate-forme web interactive et évolutive, accessible par le grand public mais aussi au service de ce même collectif (et notamment des nouveaux engagés), et qui montre le modèle de la modération, avec la diversité de ses manières d'exister dans les pratiques. Cette plate-forme vise également à montrer les enjeux politiques de cette pratique. Si à Genève, on entend parler de politique de modération, celle-ci ne vise cependant pas à se substituer à d'autres politiques (sociales, urbaines, ...).

Plus largement, dans la littérature sur la mixité ou l'approche géographique de l'espace, analyser cette pratique de modération permet de saisir la mixité dans sa dimension pragmatique, au sens où « les préoccupations ne concernent plus tellement l'identité (par exemple la transformation des positions sociales) ou le vécu subjectif (par exemple, le sentiment d'être intégré, d'en faire partie) mais portent davantage sur les dynamiques entre l'individu et ses contextes » (Lenel, 2011). Dans cette optique, il s'agit de « concevoir le lien social non pas dans sa dimension intersubjective mais comme une 'expérience façonnée' (...). Cela oblige (...) à resituer le lien social par rapport aux contraintes objectives dans lesquelles cette expérience s'insère et que tendent à négliger les injonctions à 'faire du lien' » (*ibid.*), amenant ainsi une « relecture du lien social dans les termes non plus de l'exclusion et de l'intégration, mais des conditions de l'engagement » (*ibid.*). Cette analyse de la modération permet également de rejoindre les propos de Stock, lorsqu'il critique le monopole d'un rapport à l'espace « qui n'arrive pas à intégrer ni la mobilité géographique, ni l'altérité comme ressource de valorisation des individus, car le proche est toujours positif, familier, authentique, sans danger, et le lointain toujours étrange, dangereux, négatif, autre » (Stock, 2007, p. 120 ; Stock, 2004). Nous espérons ainsi que la mise en visibilité du modèle de la modération permettra de mieux faire (re)connaître les nouvelles perspectives que les modérateurs façonnent avec engagement dans leur travail nocturne.

---

## Bibliographie

Boggio Y. et Savary B., 2014, « Articuler le travail social et l'école : l'expérience des médiateurs dans les transports scolaires de Vernier (GE) », dossier ARTIAS.

Clot Y., Faïta D., Fernandez G. et Scheller L., 2000, « Entretiens en autoconfrontation croisée : une méthode en clinique de l'activité », iPerspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé, 2-1 [<http://pistes.revues.org/3833>].

De Jonckheere C., 2010, 83 mots pour penser l'intervention en travail social, Genève, éditions ies.

Despret V., 1999, Ces émotions qui nous fabriquent, Paris, Les Empêcheurs de penser en rond.

Despret V., et Galetic S., 2007, « Faire de James un 'lecteur anachronique' de von Uexküll : esquisse d'un perspectivisme radical », in Debaïse D. et al., Vie et expérimentation. Peirce, James, Dewey, Paris, éd.Vrin, p. 45-75.

Dewey J., 1993, Logique. La théorie de l'enquête, Paris, éd. PUF.

Frauenfelder A., et Mottet, G., 2012, « La fabrique d'un problème public. Reconnaître, expertiser et gérer la 'violence en milieu scolaire' », Revue suisse de sociologie, vol. 38, n° 32, p. 459-477.

Friedrich J., 2014, « Le savoir-faire : un savoir ou autre chose », in Friedrich, J. et Pita Castro J. (dir.), Recherches en formation des adultes : un dialogue entre concepts et réalités, Dijon, Éditions Raison et Passions, p. 163-194.

Hennion A., 2004, « Une sociologie des attachements. D'une sociologie de la culture à une pragmatique de l'amateur », Sociétés, vol. 3, n° 85, p. 9-24.

Hennion A., 2015, « Enquêter sur nos attachements. Comment hériter de William James ? », Revue en ligne SociologieS [<http://sociologies.revues.org/4953>].

Joseph I., 1996, « Les compétences de rassemblement. Une ethnographie des lieux publics », Enquête, n° 4, p. 107-122.

Joseph I., 1999, « Activité située et régimes de disponibilité », in de Fornel M. et Quéré L. (dir.), La logique des situations, Paris, Éd. EHESS, p. 157-172.

Latour B., 2000, « Factures/fractures : de la notion de réseau à celle d'attachement », in Micoud J. et Peroni M., Ce qui nous relie, La Tour d'Aigues, Éd. de l'Aube, p. 604-624.

Lenel E., 2011, « Un regard phénoménologique sur la mixité urbaine », EspacesTemps.net [<http://www.espacestemp.net/articles/un-regard-phenomenologique-sur-la-mixite-urbaine/>].

Maillard J. de, 2012, « Les correspondants de nuit, nouveaux modes de régulation de l'espace public ? », Questions pénales, vol. XXV, n° 4, 1-4 [[http://www.cesdip.fr/IMG/pdf/QP\\_09\\_2012.pdf](http://www.cesdip.fr/IMG/pdf/QP_09_2012.pdf)].

Maillard J. de, & Bénec'h-le Roux P., 2011, « Evaluation de l'activité des correspondants de nuit de la ville de Paris », in Etudes et données pénales, CESDIP, no 111.

Maillard J. de et Faget J., 2002, « Les Agents locaux de médiation sociale (ALMS) en quête de légitimité, déficits de reconnaissance et oppositions professionnelles », Les Cahiers de la sécurité intérieure, n° 48, p. 127-147.

Mezzena, S., 2014, Connaissance et professionnalité dans la pratique comme territoire à équilibrer. Enquêtes et perspective dans l'activité des éducateurs, Thèse de doctorat, Université de Genève.

Mezzena S., Stroumza Boesch K., Seferdjeli L. et Baumgartner P., 2013, « De la réflexivité du sujet aux enquêtes pratiques dans l'activité d'éducateurs spécialisés », Activités, vol. 10, n° 2, p. 193-206 [<http://www.activites.org/v10n2/v10n2.pdf>].

Ogien A. et Quéré, L., 2005, Le vocabulaire de la sociologie de l'action, Paris, éd. Ellipses.

Ombredane A. et Faverge J.-M., 1955, L'analyse du travail, Paris, éd. PUF.

Quéré L., 1997, « La situation toujours négligée ? », Réseaux, vol. 15 n° 85, p. 163-192.

Quéré L., 2006, « L'environnement comme partenaire », in Barbier J.-M. et Durand M. (dir), Sujets, activités, environnements. Approchestransverses, Paris, PUF, p. 7-29.

Roché S., 2002, Tolérance zéro ? Incivilités et insécurité, Paris, éd. Odile Jacob.

Ryle G., 2005, La notion d'esprit : pour une critique des concepts mentaux, Paris, éd. Payot & Rivages.

Stengers I., 2007, « William James : une éthique de la pensée ? », in Debaise D. et al. Vie et expérimentation. Peirce, James, Dewey, Paris, éd. Vrin, p. 147-174.

Stock M., 2004, « L'habiter comme pratique des lieux », Espacestems.net [<http://www.espacestems.net/articles/habiter-comme-pratique-des-lieux-geographiques/>].

Stock M., 2007, « Théorie de l'habiter. Questionnements », in Paquot T., Lussault M. et Younès C. (dir.), Habiter, le propre de l'humain. Villes, territoires et philosophie, Paris, éd. La Découverte, p. 103-125.

Stroumza K. et al., 2014, L'ajustement dans tous ses états : règles, émotions, distance et engagement dans les activités éducatives d'un centre de jour, Genève, éditions ies.

Stroumza K. et Mezzena, S., 2016, « Un dispositif d'autoconfrontation pour 'faire connaissance' avec les modérateurs des bus nocturnes genevois », in Ligozat F., Charmillot M., et Muller A. (dir.), Le partage des savoirs dans les processus de recherche en éducation, Revue Raisons Éducatives, n° 20, p. 211-228.

---

## Pour citer cet article

### Référence électronique

Kim Stroumza, Sylvie Mezzena, Laëtitia Krummenacher, Nicolas Reichel, "Le savoir-faire de la modération : Quand peur et anticipation des risques riment avec convivialité dans les bus nocturnes", Sciences et actions sociales [en ligne], N°8 | année 2017, mis en ligne le date 15 novembre 2017, URL : <http://www.sas-revue.org/index.php/n-conception/47-n-8/varia-n8/119-le-savoir-faire-de-la-moderation-quand-peur-et-anticipation-des-risques-riment-avec-convivialite-dans-les-bus-nocturnes>

---

## Auteur

### Kim Stroumza

Professeure à la HES-SO/Haute Ecole de Travail Social de Genève  
[kim.stroumza@hesge.ch](mailto:kim.stroumza@hesge.ch)

### Sylvie Mezzena

professeure à la HES-SO/Haute Ecole de Travail Social de Genève  
[sylvie.mezzena@hesge.ch](mailto:sylvie.mezzena@hesge.ch)

### Laëtitia Krummenacher

Collaboratrice scientifique  
[laetitia.krummenacher@gmail.com](mailto:laetitia.krummenacher@gmail.com)

### Nicolas Reichel

(ancien) superviseur de l'équipe des modérateurs de Noctambus, Association Noctambus  
[info@nicolasreichel.ch](mailto:info@nicolasreichel.ch)

---

## Droits d'auteur

© Sciences et actions sociales

Toute reproduction interdite sans autorisation explicite de la rédaction/Any replication is submitted to the authorization of the editors