

Le savoir-faire des professionnel.le.s de la modération dans les bus nocturnes genevois

Une réflexion sur la participation des passager.ère.s

Leititia Krummenacher

Volume 27, Number 2, Fall 2015

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1037688ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1037688ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Université du Québec à Montréal

ISSN

1703-9312 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Krummenacher, L. (2015). Le savoir-faire des professionnel.le.s de la modération dans les bus nocturnes genevois : une réflexion sur la participation des passager.ère.s. *Nouvelles pratiques sociales*, 27(2), 208–221.
<https://doi.org/10.7202/1037688ar>

Article abstract

The Noctambus association, a network of night buses in Geneva, was a project originally created by the community. Since the last 20 years, it has become an institution that should be analyzed, in our view, from a state's perspective (Parazelli 2004). This questions the role of the passengers and of their participation in this association. Noctambus employs moderators and we analyzed their know-how. We show that, although the passengers do not participate directly in the decisions taken by the association, in practice, their participation is a requirement for the moderators to achieve their professional goal.



CONCOURS ÉTUDIANT

Le savoir-faire des professionnel.le.s de la modération dans les bus nocturnes genevois

*Une réflexion sur la participation
des passager.ère.s*

Leititia KRUMMENACHER

Étudiante au 2e cycle

Haute École spécialisée de Suisse occidentale

D'un projet issu d'une « mobilisation communautaire », l'association Noctambus, gérant un réseau de bus nocturnes à Genève, est devenu en vingt ans une institution à analyser selon nous dans une « perspective étatique » (Parazelli, 2004). Ce qui pose la question de la place des passager.ère.s dans cette association et plus précisément de leur participation. Bien que les passager.ère.s ne participent pas aux décisions prises par l'association, notre analyse pragmatiste du savoir-faire des modératrices et modérateurs, employé.e.s par Noctambus, démontre que, dans la pratique, la modération exige une certaine participation des passager.ère.s, sans laquelle la mission des professionnel.le.s ne pourrait pas être remplie.

Mots clés : savoir-faire; participation; modération; bus; pragmatisme.

The Noctambus association, a network of night buses in Geneva, was a project originally created by the community. Since the last 20 years, it has become an institution that should be analyzed, in our view, from a state's perspective (Parazelli 2004). This questions the role of the passengers and of their participation in this association. Noctambus employs moderators and we analyzed their know-how. We show that, although the passengers do not participate directly in the decisions taken by the association, in practice, their participation is a requirement for the moderators to achieve their professional goal.

Keywords : know-how; participation; moderation; bus; pragmatism.

INTRODUCTION

Partant d'une recherche sur le savoir-faire des professionnels de la modération employés en Suisse à Genève dans les bus nocturnes, notre réflexion porte sur la question de la participation des passager.ère.s¹ durant les trajets. Après avoir présenté plus précisément la problématique de recherche ainsi que le terrain, nous définirons la notion de participation et tenterons de l'inscrire dans les débats autour de la question de la citoyenneté. Ensuite nous présenterons le cadre théorique et méthodologique de notre recherche, soit une perspective pragmatiste d'analyse de l'activité. Enfin, partant de la pratique des modératrices et modérateurs, nous tenterons de saisir la manière dont ils font participer les jeunes au sein même de leur pratique de modération.

PRÉSENTATION DE LA PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE ET DE NOCTAMBUS

Noctambus : de la mobilisation communautaire à la participation symbolique des jeunes

À l'initiative du Parlement des Jeunes² de Meyrin³ en 1993, un réseau de bus nocturnes « Noctambus » est créé à partir de 1995 qui permet de relier le centre-ville aux communes périphériques durant toute l'année les nuits du vendredi au samedi et du samedi au dimanche. L'association Noctambus (créée en 1996) gère ce réseau et emploie depuis 2005 une dizaine de

-
1. L'âge moyen des passagers ne dépasse pas 22 à 25 ans, nous parlerons des « jeunes » afin de les nommer dans ce texte.
 2. Un Parlement des jeunes s'organise par commune et regroupe des jeunes de 12 à 30 ans environ (chaque parlement peut décider de la tranche d'âge), afin de mener des projets par et pour les jeunes. Chaque Parlement communal a des liens spécifiques avec les autorités de la commune sur laquelle il est actif, mais aussi un fonctionnement qui lui est propre.
 3. Une des 42 communes du canton de Genève.

modératrices et modérateurs⁴. Ils ont été engagés après qu'un organisme d'évaluation externe ait dressé le constat qu'il était complexe et parfois risqué pour le chauffeur d'être seul à bord.

Les membres des Parlements des jeunes ont « impliqué de façon collective les citoyens dans la définition de leurs problèmes, de leurs besoins et des projets dont ils souhait[er]aient le développement, non seulement pour eux-mêmes, mais aussi pour toutes les personnes qui pou[v]aient en bénéficier » (Parazelli, 2004, p. 23-24) et débuté les négociations avec les autorités. Cette « mobilisation communautaire » a été remarquable, mais n'est pas le sujet de cet article. Nous nous intéresserons spécifiquement au passage d'une « mobilisation communautaire » à une association dont la direction a été déléguée à une entreprise (Mobilidée sàrl⁵), et à la manière dont l'intervention de modération répond à ce changement.

Noctambus est actuellement un dispositif géré « au nom des jeunes » et « dans leur intérêt », mais sans qu'ils soient directement partie prenante de la gestion, du développement ou des orientations de l'association. À la différence des Noctambus jurassiens par exemple⁶, l'association genevoise ne permet pas aux passager.ère.s d'en devenir membre. Les membres de l'association Noctambus sont les communes desservies par ces transports. Bien que cette association ne soit pas assimilable à un service étatique, les enjeux liés à l'introduction de la modération dans les Noctambus sont à examiner selon la « perspective étatique » définie par Parazelli, s'agissant d'un « programme d'intervention visant la prévention sociale des comportements à risque dans le domaine social » (*Ibid.*, p. 21). En effet, bien que Noctambus soit une association, les décisions sont prises par le comité et les membres, toutes et tous représentant.e.s des autorités publiques communales (les membres sont uniquement des entités morales, et non individuelles⁷).

4. Informations recueillies sur le site de l'association www.noctambus.ch.

5. <http://www.mobilidee.ch/fr/index.html>. Trois membres des Parlements des Jeunes en 1993, à l'initiative de cette mobilisation, sont devenus directeurs de Mobilidée sàrl.

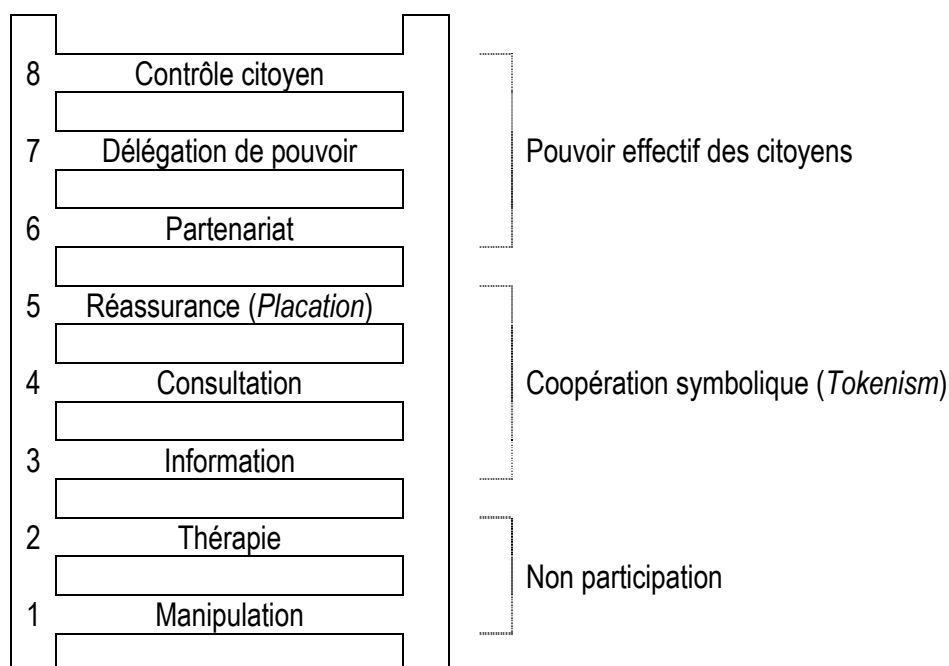
6. Actuellement en Suisse, il existe un réseau de bus nocturne dénommé Noctambus dans trois cantons (Genève, Jura et Neuchâtel). D'autres entreprises de transports publics continuent d'exploiter leur réseau durant les nuits du week-end, mais sans service spécifique de modération (comme par exemple les Transports Lausannois et ses « Bus pyjama »).

7. Entretien avec M. Jérôme Savary, Directeur-associé de Mobilidée, le 8 mai 2014.

La question de la participation

Afin de préciser la notion de participation, nous nous basons sur l'échelle de participation de Donzelot et Epstein (2006). L'échelle est divisée en huit échelons qui représentent chacun une manière de « participer » différente. Les échelons sont classés entre les trois catégories suivantes : la non-participation, la coopération symbolique et le pouvoir effectif des citoyen.ne.s.

Figure 1
Échelle de participation selon Donzelot et Epstein (2006, p. 10)



Le huitième échelon correspond à une véritable « participation démocratique », le pouvoir étant dans les mains des citoyen.ne.s (Donzelot et Epstein, 2006, p. 10). Ils font référence à cette échelle pour analyser le degré de participation des citoyen.ne.s (ou des habitant.e.s, les deux termes sont employés indifféremment dans l'article) dans divers projets de « rénovation urbaine », sans toutefois donner une définition claire du terme « citoyen.ne ». Selon cette échelle, le degré de participation des jeunes à Noctabus en 1993 correspondait à ce dernier échelon du « contrôle citoyen ». Tandis qu'actuellement les jeunes participent « symboliquement », ce qui correspond à l'échelon trois, car les jeunes sont informés, voire parfois consultés, mais sans l'assurance que leur avis sera réellement pris en considération (Donzelot et Epstein, 2006, p. 9). Ce sont en effet les responsables qui décident en définitive de ce qui est faisable ou non.

En poursuivant la réflexion de Parazelli (2004, p. 21), analyser la modération selon une « perspective étatique », revient à poser « [l]a question du renouvellement démocratique des pratiques », et le but de cet article est d' « explorer [l]es enjeux associés à la définition des problèmes et des besoins » des jeunes. Plus précisément, en partant de la pratique de la modération, le propos de ce texte n'est pas de vérifier que les prescriptions sont bien appliquées par les professionnels ou d'examiner la participation des jeunes en amont et en aval des trajets durant lesquels ils ont emprunté les Noctabus, mais bien de plonger dans les pratiques de modération pendant les trajets, en examinant comment les jeunes participent de l'activité des modérateurs. Quelle participation pour les jeunes au cœur même de l'intervention, et non en aval ou en amont ? Partant d'une approche pragmatiste d'analyse de l'activité de modération pour saisir les savoir-faire à l'œuvre dans ces pratiques, le but de cet article est ainsi aussi de comprendre comment l'activité de modération fait exister les jeunes.

LES PASSAGÈRES ET PASSAGERS ET LA QUESTION DE LA CITOYENNETÉ

Quelle définition de la citoyenneté adopter, puisque tant Parazelli que Donzelot et Epstein ont recours à cette notion, faisant alors de la participation citoyenne un enjeu, mais sans toutefois la définir ? Dans ses travaux de recherche, Ossipow a recouru à une notion de la citoyenneté considérant non seulement les rapports avec l'État, mais prenant aussi « les sentiments d'appartenance et d'engagement⁸ auxquels elle est corrélée » (Ossipow, 2011, p. 68-69). L'auteure considère la citoyenneté sous deux dimensions : premièrement, le respect « des convenances » et des « règles de politesse » ; deuxièmement, le sens des « devoirs » et « le dévouement du citoyen pour sa patrie ». Elle étudie la citoyenneté dans les espaces de parole de trois foyers éducatifs genevois pour mineurs. L'anthropologue souligne la limite de l'exercice de la citoyenneté dans ces espaces car ils prennent place dans des dispositifs disciplinaires, répondant ainsi plutôt à la première dimension de sa définition de la citoyenneté. Le foyer doit en effet à la fois responsabiliser les jeunes et dans le même temps, les amener à intégrer certaines normes (de Jonckheere, cité dans Ossipow, 2011, p. 69). De Jonckheere, dans la lignée des travaux de Foucault, insiste sur le fait qu'il ne peut y avoir de citoyenneté que si les personnes peuvent se soucier d'elles-mêmes pour ensuite accéder à autrui et participer à la vie de la cité. Les individus doivent dans un premier temps pouvoir eux-mêmes définir leurs propres besoins, pour ensuite participer à la vie de la cité. Reste à savoir qu'entendre sous l'expression « vie de la cité » : respect des règles de politesse et des convenances, engagement politique, dévouement patriotique, ... ?

8. Le terme engagement est à comprendre dans le sens d'un engagement associatif ou politique des jeunes.

Noctambus permet l'accès à la ville durant une partie de la nuit et favorise la démocratisation de l'accès à l'animation nocturne pour les habitant.e.s de la périphérie. Plus généralement, ce réseau de transport répond « aux droits de chacun dans l'espace et dans le temps » (Gwiazdzinski, 2005, p. 199). De plus, l'amélioration du réseau de transport nocturne durant les fins de semaine permet aux jeunes une certaine autonomie en terme de motilité⁹ et d'expérimenter le centre-ville comme lieu de socialisation¹⁰ et d'émancipation du foyer familial. Noctambus rend accessible le centre-ville durant la nuit, à peu de frais, pour les jeunes des quartiers périphériques qui souhaitent s'y rendre.

En tenant compte du fait que Noctambus n'est ni tout à fait équivalent à la « cité », ni à la vie en foyer éducatif, nous nous demandons comment, pris dans ce dispositif institutionnel, les modératrices et modérateurs s'y prennent pour faire régner l'ordre et la sécurité dans les bus, et, se faisant, comment ils ou elles font exister les jeunes. Ces derniers ont-ils la possibilité de « se soucier avant tout d'eux-mêmes afin ensuite d'accéder à autrui »? Peuvent-ils intervenir dans la définition de leurs besoins? L'équipe de modération intervient à un endroit et un moment précis, souvent vécu comme un lieu de frictions entre jeunes et adultes, entre bénéficiaires et décideurs, là où s'opèrent la pratique, le travail de modération. Ainsi en poursuivant le questionnement de qui définit les problèmes et les besoins des jeunes et en le replaçant dans les débats théoriques autour de la définition de la notion de citoyenneté, nous allons examiner comment la modération fait exister les jeunes et quelle participation leur permet-elle? Quelle participation pour les jeunes dans cette intervention visant la « prévention des comportements à risque »?

L'ANALYSE DE L'ACTIVITÉ : UNE PERSPECTIVE PRAGMATISTE VISIBILISANT LES SAVOIR-FAIRE DES PROFESSIONNEL.LE.S

Perspective pragmatiste

L'analyse de l'activité postule que le travail réel n'est pas une simple application des décisions prises, mais le lieu de développement du savoir-faire des professionnels, irréductible aux

9. Le concept de motilité de Kaufmann signifie : « la capacité à être mobile, c'est-à-dire la manière dont un individu ou un groupe parvient ou non à faire sien le champ des possibles en matière de mobilité en vue d'accomplir un certain nombre de projets d'activités spatialement et temporellement définis » (Ortar, Klein et Pochet., 2007).

10. Berthet, Nada et l'Association ARV (2010) ont bien mis en avant le fait que la première raison de sortie des noctambules à Genève est la volonté de socialisation. D'où l'importance de ces transports nocturnes, car la majorité des lieux de sorties nocturnes est située en ville de Genève.

prescriptions définies en d'autres lieux. « C'est bien dans l'écart entre le prescrit et le réel, dans la manière de s'achopper à ce qui résiste, de faire des compromis que réside pour le professionnel un espace de créativité » (Stroumza et De Jonckheere, 2012, p. 11). La pratique est « le lieu même où se construit la connaissance, sans la subordonner à la réflexivité comme intelligence de nature intellectuelle additionnelle à la pratique » (Mezzena *et al.*, 2013, p. 206). Évitant par là les nombreuses critiques adressées au modèle du praticien réflexif, notamment par les théoriciens de l'action située et les spécialistes de l'analyse du travail : « par exemple dualisme entre pensée et action, réduction de l'exercice de l'intelligence à de l'intellect, limitation de l'action intelligente à ce qui peut être formalisé et déni d'une intelligence sous forme incarnée » (Mezzena *et al.*, 2013, p. 194). Selon ce modèle, la réussite (ou l'échec) d'une activité reposerait uniquement sur les capacités d'intellectualisation des professionnel.le.s, ou de la volonté de ces dernier.ère.s. La perspective pragmatiste considère, elle, que :

[...] la détermination de l'action est distribuée sur les rapports dynamiques avec l'environnement et non pas attribuée aux seuls professionnels. Cet usage qui externalise la pensée dans l'action nous paraît plus juste non seulement pour des raisons empiriques et théoriques, mais aussi en termes de conséquences politiques pour la reconnaissance du savoir-faire des [professionnel.le.s]. (Mezzena *et al.*, 2013, p. 194)

Le but de cet article est de montrer comment le « travail réel » de la modération exige une forme particulière de participation de la part des jeunes, tout en assurant la sécurité dans les bus de manière ni répressive ni stigmatisante.

MÉTHODOLOGIE

Le matériel analysé est issu d'une recherche¹¹ portant sur l'analyse des savoir-faire des modératrices et modérateurs de l'association Noctambus¹². Le savoir-faire s'exprimant dans la pratique, le dispositif de recherche part de l'activité des professionnel.le.s, ne se limitant pas à ce

11. Menée par K. Stroumza et S. Mezzena (Haute Ecole de travail social de Genève), mandatée par Noctambus et financée par la Fondation Meyrinoise.

12. En tant qu'étudiante du master en Travail social de la Haute Ecole spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO), j'ai pris part à cette recherche de septembre 2013 à juin 2014. Nicolas Reichel, superviseur de l'équipe des modérateurs, a participé à la recherche et aux analyses en tant qu'employé de Noctambus, faisant ainsi le lien entre les professionnel.le.s et l'équipe de recherche. Pascal Baumgartner, réalisateur indépendant, a quant à lui assumé toute la partie technique du dispositif de recherche. De plus, nous avons été mandatés afin de mettre sur pied un outil pédagogique multimédia (probablement sous forme d'une plateforme internet) pour la formation de l'équipe de modération et la reconnaissance de son savoir-faire, duquel P. Baumgartner et K. Hoang assurent la réalisation.

qu'ils en disent. Le dispositif de recherche est le suivant (Mezzena, Stroumza et Seferdjeli, 2014, p. 2-3). Après avoir filmé deux modérateurs volontaires durant une nuit, nous avons sélectionné diverses séquences emblématiques ou questionnantes de l'activité de modération. Ces séquences ont d'abord été montrées au modérateur filmé, qui a pu commenter et répondre à nos questions (autoconfrontations simples). Ensuite, les deux modérateurs ont visionné ensemble une partie des séquences individuelles et pouvaient questionner leur collègue, expliquer comment ils font en pareille situation, etc. (autoconfrontation croisée). Enfin, l'équipe au complet a visionné une série de séquences et a pu en discuter (autoconfrontation collective). Durant cette séance collective, un état de l'avancée des analyses était restitué à l'équipe de professionnel.le.s qui pouvait les confirmer, les invalider et les commenter. Toutes ces séances ont été filmées et enregistrées, et la plupart retranscrites. Les allers-et-retours auprès des professionnel.le.s, durant des séances collectives, participent pour l'équipe de modération à la construction de leur identité professionnelle, à cerner les caractéristiques de leur pratique et à envisager les questionnements qu'elle soulève au sein des débats sociétaux actuels.

ANALYSE DES DONNÉES

L'accueil dans le Noctambus : description des données

Voici une brève description d'un extrait de film réalisé durant une nuit de septembre 2013, il est environ 3 h 15, samedi matin, et le bus arrive à un arrêt du centre-ville où une grappe de jeunes, entre 16 et 25 ans, l'attend. Le bus est un « articulé », pouvant contenir environ une centaine de personnes. Voici une description du moment de l'accueil dans le bus :

Claude est à l'avant du bus, le prochain arrêt est à une vingtaine de mètres. Pendant que le bus ralentit en s'approchant de l'arrêt, Claude jette un coup d'œil rapide sur le trottoir afin notamment d'estimer le nombre de jeunes, puis vient se positionner à l'avant, il a l'air serein. Afin de faire monter les passagers, le chauffeur n'ouvre qu'un des pans de la porte de devant. Claude se positionne derrière le pan fermé, celui de gauche, dos au chauffeur, et fait face aux jeunes qui commencent à entrer. Ces derniers montent un à un. Claude les accueille, adresse un « bonsoir mademoiselle », « bonsoir monsieur » à chacun.e, jeunes et modérateur échangent un bref regard, ainsi tous les jeunes défilent, montent dans le bus puis vont trouver leur place. Une trentaine de jeunes montent à cet arrêt, en moins de deux minutes, Claude est attentif à chacun d'eux, certains reconnaissent Claude, ils se saluent et s'échangent un « ça va? », sans ralentir la cadence.

Ce moment paraît presque banal. Pourtant, nous le verrons, il se joue en quelques minutes plusieurs choses qui auront des répercussions pour la suite du trajet. Ce court extrait nous permettra non seulement de saisir en partie comment s’y prend Claude pour anticiper certains risques mais aussi comment il agit en tant que « garant des lieux¹³ » d’un territoire qui n’est ni l’espace public, ni une institution. Comment s’y prend-il pour que l’ambiance parfois explosive qui peut avoir cours sur le trottoir ne soit pas la même à l’intérieur du bus? Comment faire pour que cette ambiance change lorsque les jeunes montent? Et comment y participent les jeunes?

La modération : une pratique de socialité ordinaire?

Même si l’intérieur du bus ne se réduit pas à être défini comme un espace public, les travaux de Joseph et Goffman décrivant les comportements civils ordinaires sont pertinents afin de cerner une partie de l’activité du modérateur (Joseph, 1997, p. 137). Pour Goffman l’« inattention civile » « consiste à montrer à autrui qu’on l’a bien vu et que l’on est attentif à sa présence (lui-même devant en faire autant) et, un instant plus tard, détourner l’attention pour lui faire comprendre qu’il n’est pas l’objet d’une curiosité ou d’une intention particulière » (cité dans Joseph, 1997, p. 137). Joseph considère ce « droit à l’indifférence » comme « la forme efficace de la culture d’hospitalité en ville » (1997, p. 137). Il s’agit d’un « droit à l’indifférence » dont sont investis les jeunes lors de leur accueil dans le bus, car ils ne font pas l’objet de questions particulières, ni ne sont dévisagés. En même temps, le modérateur est attentif à leur présence. Émerge une tension paradoxale, au moment de l’accueil, entre d’une part cette attention portée à autrui et, d’autre part, ce droit à l’indifférence. Ce droit nécessite au minimum de reconnaître l’autre comme un individu à part entière. Chacun ayant droit à l’indifférence, chacun doit donc en retour faire preuve d’inattention civile envers autrui, l’un ne va pas sans l’autre. De plus, ce droit à l’indifférence est en quelque sorte attendu des jeunes à l’intérieur du bus : ne pas bousculer les autres, ne pas partager ses conversations ou sa musique avec l’ensemble du bus, ou encore ne pas importuner un.e passager.ère qui ne souhaite pas discuter.

Les notions de « droit à l’indifférence » et d’« inattention civile » ne rendent cependant pas complètement justice à l’activité des modérateur.trice.s. En effet, les comportements décrits par Goffman et Joseph sont du registre des civilités ordinaires, soit de la première dimension de la notion de citoyenneté d’Ossipow. Réduire la modération à ce registre ne permet pas de cerner la finesse de cette activité, l’intelligence pratique des professionnel.le.s ainsi que leurs

13. Expression empruntée à Sébastien Roché (2002).

compétences. Il y a des spécificités propres à cet espace clos et roulant, qui le distinguent de l'espace public d'un côté mais aussi des lieux institutionnels connus et reconnus de l'autre (centre d'animation socioculturelle, foyer éducatif, etc.). Ces spécificités participent de la création à l'intérieur du bus d'un monde propre (Despret et Galetic, 2007).

Les spécificités de la modération : la construction d'un monde à l'intérieur du bus

Le modérateur accueille les jeunes dans le bus qui est, pour quelques heures, son territoire. Il y a en effet un enjeu à ce que les jeunes ne s'approprient pas par exemple l'arrière du bus, barrant l'accès au modérateur ou à certains jeunes. L'accueil permet donc de signifier une certaine asymétrie entre le rôle du modérateur et le statut des jeunes. C'est par exemple à ce moment que Claude s'adresse à un jeune portant son skateboard en lui disant « faites attention hein ». L'accueil permet de plus de signifier aux jeunes qui monteraient pour la première fois dans un Noctambus, qu'il y a quelqu'un pour eux à l'intérieur, que ce n'est pas un « *no man's land*¹⁴ », qu'il s'agit d'un monde habité. Ceci est d'autant plus important que la modération est peu connue. Signifier cette asymétrie permet enfin, si un conflit éclatait durant le trajet, que le modérateur intervienne sans que d'autres jeunes s'en mêlent, afin de ne pas avoir à gérer non seulement le conflit initial mais aussi ceux qui se seront ajoutés.

Lors de l'accueil, le modérateur a aussi en tête la sécurité qu'il doit assurer durant le trajet. Si quelqu'un monte avec une bouteille, celle-ci lui sera confisquée et dans la mesure du possible rendue lorsqu'il descend. À la différence de l'espace public, les bouteilles en verre sont interdites dans cet espace exigu et par moment bondé de jeunes : elles peuvent se renverser, tâcher, se briser, voire être employées comme une arme si un conflit éclatait. La confiscation de la bouteille prend quelques secondes lors de la montée. En effet, si un passager bouche l'entrée, la pression des suivants augmentent, ce qui peut compliquer la tâche du modérateur durant le trajet, la tension étant montée d'un cran. Lors de la confiscation, le modérateur non seulement explique le règlement de Noctambus, mais précise que ce n'est pas le contenu qui lui importe, mais le contenant et ce pour des raisons de sécurité. L'engagement des modérateur.trice.s n'est pas moral, ils et elles ne font pas de remarques sur la consommation d'alcool ou d'autre substance.

Durant l'accueil, il y a un véritable équilibre à trouver entre un accueil ouvert, chaleureux et un droit à l'indifférence ainsi que, nous allons le voir, entre une asymétrie et une participation

14. Expression empruntée à un modérateur.

des jeunes; avec la difficulté de leur faire comprendre dans quel type de monde ils sont accueillis. L'accueil est en effet exigeant et crucial, notamment en raison du fait que le modérateur est la plupart du temps seul dans son territoire¹⁵. Il est en effet important que les jeunes puissent devenir des ressources pour la modération. Par exemple, si le modérateur fait une remarque à quelqu'un qui le prend mal, il n'est pas rare que ses amis prennent le relais pour lui demander de se calmer, lui expliquant qu'il ou elle n'a aucune raison de s'en prendre au modérateur qui est là pour eux et ne les a pas considérés de manière moralisatrice ou stigmatisante. Ou encore, deux jeunes assis de part et d'autre du couloir du bus qui soulèvent spontanément leurs écouteurs pour que le modérateur puisse passer. En l'absence de collègue, le modérateur doit pouvoir compter sur la qualité de l'ambiance qu'il a contribué à construire. En ce sens, son savoir-faire permet de faire exister les jeunes en tant qu'appui pour sa mission. Cette perspective prend à revers les représentations quant aux jeunes « fauteurs de trouble » ou « à contrôler », qui les feraient principalement exister comme des menaces pour la sécurité. Il ne s'agit pas de dire que le modérateur n'effectue pas un certain contrôle, mais la manière dont il s'y prend n'est pas répressive et fait exister les passagers dans un autre registre. La prévention des comportements à risque n'est ainsi pas uniquement déléguée au personnel de modération, il est crucial que les jeunes y participent. Ne serait-ce qu'en termes de rapport numérique, le modérateur ne peut, seul, assurer la sécurité dans le bus. Il doit pouvoir compter sur la participation des jeunes.

La modération : engagement des professionnel.le.s et participation des jeunes

Dans le Noctambus, la pratique de modération est de façon générale au service des jeunes. De façon plus spécifique, dans le bus, le modérateur est au service des jeunes principalement lorsqu'ils en font la demande; par exemple lorsqu'ils ont une question sur les arrêts ou les horaires. Le modérateur est toujours à l'affût des difficultés potentielles que pourraient rencontrer les jeunes, comme lorsqu'il perçoit un regard qui « appelle à l'aide » parce que la personne est importunée. Sa disponibilité (non-jugement, regard, déplacement dans le bus) favorise ainsi l'expression d'une demande (plutôt qu'il ne définit, lui, les problèmes ou les besoins des jeunes). Il lui arrive également de réveiller quelqu'un qui se serait assoupi afin qu'il ne loupe pas son arrêt, le plus souvent après en avoir convenu avec lui au moment où celui-ci s'endort (il ne s'agit pas d'un dû du personnel de modération, mais d'un service).

Un équilibre est à trouver entre d'une part individualiser le service, ce qui nécessite d'observer tout le monde dans le bus, et d'autre part ne pas donner l'impression que les

15. Il y a une ligne sur laquelle les modérateurs interviennent en binôme.

passager.ère.s sont surveillé.e.s ou que le modérateur s'attend à ce qu'ils et elles commettent un acte inapproprié. L'engagement corporel et émotionnel des modérateur.trice.s exigé par le régime de disponibilité, l'exiguïté du bus ou encore l'heure tardive est ainsi complexifié par cette double tension entre service et surveillance, entre asymétrie des positions et faire exister les jeunes comme ressource.

Il en découle une certaine disponibilité dont le modérateur doit faire preuve, un engagement corporel. Pour reprendre l'expression de Joseph, il devient parfois un véritable « guichet ambulante », toujours prêt à répondre aux questions ou aux problèmes amenés par les jeunes. Bayart (cité dans Joseph, 1999, p. 159) a nommé « principe de persistance » la pénibilité des métiers de l'accueil, soit « l'impossibilité de se soustraire aux interpellations et aux sollicitations ». En effet, le modérateur est constamment sous le regard des jeunes, il n'a aucun moyen de faire une pause, d'éviter un attroupement en passant ailleurs, ou de se réfugier dans un bureau quelques instants. Dans cet espace clos, où le modérateur n'a pas de collègue (il y a bien une collaboration nécessaire avec le chauffeur, mais celui-ci peut difficilement quitter sa place), il doit compter sur tous les individus présents dans le bus pour assurer la sécurité.

Si les modérateurs sont disponibles et au service des jeunes, ceux-ci ne sont cependant pas complètement pris en charge, au sens où une partie de la sécurité leur est déléguée. Leur participation est requise voire même exigée par le monde du bus, afin d'assurer la mission de modération. La participation des jeunes est volontaire au sens qu'ils n'y sont pas contraints. Le modérateur n'a d'ailleurs aucune information personnelle sur les jeunes, hormis ceux ou celles qu'il croise plus régulièrement sur la ligne et avec lequel.le.s il a eu l'occasion de discuter à une ou plusieurs reprises. C'est bien la pratique de modération, le fonctionnement même de ce monde particulier, qui demande une participation active des jeunes, et non les modérateurs qui l'exigent. L'engagement du personnel de modération de même que la participation des jeunes ne se résument pas à un engagement volontariste ou intellectualisé (Joseph, 1999, p. 158), mais sont à la fois la cause et la résultante du monde dans lequel ils évoluent et qu'ils ont contribué à construire. Les jeunes participent et cela leur confère un réel pouvoir durant les trajets. Durant les trajets, grâce à la modération, leur participation se rapproche du « pouvoir effectif des citoyen.ne.s » vu plus haut, car une partie du pouvoir leur est déléguée.

Ce degré de participation permet-il de dire que les jeunes occupent une place de citoyen.ne.s à l'intérieur des trajets? *A minima*, partant de la définition citée précédemment, l'observation des règles de sociabilité, de convenance et le fait de pouvoir se soucier de soi semblent remplis. Par contre, le versant de la participation à « la vie de la cité », le « dévouement à la collectivité d'appartenance », nous semble plus complexe et dépend de ce qui est entendu par

« cité » ou « collectif d'appartenance ». Si nous considérons que l'intérieur du bus constitue un monde propre, une « petite cité » ou du moins un collectif d'appartenance le temps du trajet, la participation des jeunes, leur « dévouement » à ce monde-là est non seulement effectif, mais est requis par le dispositif de modération.

CONCLUSION

En s'intéressant aux pratiques des professionnel.le.s de la modération, cette recherche a permis de mettre à jour l'écart entre la forme de participation des jeunes en amont et en aval des trajets en bus (dans l'association, les prises de décision), avec celle à l'œuvre dans le travail réel effectué durant les trajets par l'équipe de modération. C'est ainsi l'intelligence pratique des modératrices et modérateurs qui est mise à jour et la manière dont ils et elles parviennent, à l'ombre des prescriptions, à déployer une créativité qui fait exister les jeunes de manière spécifique. Au cœur du dispositif, ils et elles parviennent à prendre en considération les besoins que les jeunes définissent pour eux-mêmes. Le tact des professionnel.le.s, au sens où « [les jeunes] qui sont "mis en problème" trouvent une place dans la définition des problèmes qui les concernent et dans leurs solutions » (de Jonckheere, 2010, p. 324), représente un enjeu, puisqu'il est une condition *sine qua non* de la réalisation de la mission de modération. Tant le dispositif de modération de Noctambus que celui de cette recherche pragmatiste sur le savoir-faire contribuent, dans leur domaine respectif, au renouvellement démocratique des pratiques.

BIBLIOGRAPHIE

- BERTHET, M.-A., NADA, E. ET ASSOCIATION POUR LA RECONVERSION DES VERNETS. (2010). *Voyage au bout de la nuit*, Rapport pour la Ville de Genève.
- DE JONCKHEERE, C. (2010). *83 mots pour penser l'intervention en travail social*. Genève : Éditions IES.
- DESPRET, V. ET GALETIC, S. (2007). Faire de James un « lecteur anachronique » de von Uexquill : esquisse d'un perspectivisme radical. Dans D. Debaise (dir.), *Vie et expérimentation. Peirce, James, Dewey (p. 45-75)*. Paris : Vrin.
- DONZELOT, M. ET EPSTEIN, R. (2006). Démocratie et participation : l'exemple de la rénovation urbaine. *Esprit*, 326, 5-34.
- GWIAZDZINSKI, L. (2005). *La nuit, dernière frontière de la ville*. La Tour-d'Aigues : Editions de l'Aube.
- JOSEPH, I. (1997). Prises, réserves, épreuves. *Communications*, 65, 131-142.

- JOSEPH, I. (1999). Activité située et régimes de disponibilité. *La logique des situations*, 10, 157-172.
- MEZZENA, S., STROUMZA BOESCH, K., SEFERDJELI, L. ET BAUMGARTNER, P. (2013). De la réflexivité du sujet aux enquêtes pratiques dans l'activité d'éducateurs. *Revue Activités*, 10(2), 193-206.
- MEZZENA, S., SEFERDJELI, L. ET STROUMZA, K. (2014). Des recherches qui prennent pour objet les savoir-faire. Dans D. Paturel (dir.), *Recherche en Travail social : Les approches participatives* (p. 220-235). Nîmes : Champ social éditions.
- ORTAR, N., KLEIN, O. ET POCHE, P. (2007). Mobilités, différenciations et inégalités : des questions actuelles. Récupéré de : <http://www.espacestems.net/articles/mobilites-differenciations-et-inegalites-des-questions-actuelles/>
- OSSIPOW, L. (2011). La citoyenneté à l'épreuve des rites : l'exemple des réunions de foyer dans un dispositif d'éducation spécialisée. *Pensée plurielle*, 26, 65-80.
- PARAZELLI, M. (2004). Le renouvellement des pratiques d'intervention sociale. *Nouvelles pratiques sociales*, 17(1), 9-32. Récupéré de : <http://id.erudit.org/iderudit/010570ar>
- ROCHÉ, S. (2002). *Tolérance zéro? Incivilités et insécurité*. Paris : Odile Jacob.
- STROUMZA, K. ET DE JONCKHEERE, C. (2012). *La vitalisation au cœur de l'intervention. Analyse d'activités éducatives auprès d'adultes en situation de handicap psychique*. Genève : Éditions IES.