



## Modérateurs & Noctambus

Une étude de l'HETS de Genève

Kim Stroumza, Professeure à la haute école de travail social (HETS) de Genève

Sylvie Mezzena, Professeure à la haute école de travail social (HETS) de Genève

Laetitia Krummenacher, stagiaire master puis collaboratrice scientifique (HETS Genève)

Nicolas Reichel, travailleur social et (ancien) superviseur de l'équipe de modérateurs.

# Modérateurs et modération

## Quelles sont les principales tâches des modérateurs et modératrices ?

Les modérateurs sont présents toutes les nuits des vendredis et samedis en premier lieu au service des usagers pour :

- Accueillir à bord
- Renseigner
- Orienter
- Aider
- Rassurer
- Intervenir en cas de problèmes
- Modérer les comportements à risque en vue de faciliter les bons rapports entre les clients et les chauffeurs

 <https://youtu.be/j3f2LPdos78>

## Comment les modérateurs et modératrices atteignent leurs objectifs ?

Avec le respect on est gagnant sur toute la ligne...! Dialoguer pour mieux se respecter et voyager en toute sérénité ensemble.

Les modérateurs et modératrices sont formés aux techniques de premiers secours et de gestion de conflit. Ils s'efforcent de maintenir un climat agréable à bord des Noctambus.

Ceux-ci interviennent de façon préventive. Pour se faire, ils :

- assurent tout d'abord une présence ;
- créent une ambiance propice aux relations entre individus ou groupes et favorisent ainsi la sécurité de tous.
- circulent dans le bus au contact immédiat des usagers (lorsque l'affluence le permet). Le port d'un uniforme est de mise ;

- peuvent éventuellement entrer en contact avec des personnes à l'extérieur du bus (ex: personnes qui cherchent une ligne de bus) ;
- doivent discerner les signes annonciateurs d'un conflit, enclencher un contact verbal avec les personnes concernées (médiation préventive) ;
- entretiennent par leur comportement un climat positif ;
- en situation de conflit ou d'incident, désamorcent la tension par la parole et la gestuelle, calment les protagonistes, leur adresse un message clair et convaincant ;
- participent aussi à des actions ponctuelles de promotion de la médiation sociale. Ils doivent savoir présenter leurs missions, celles de l'association Noctambus et les services qu'elle propose ;
- travaillent seuls la plupart du temps, quelques fois dans des situations difficiles et stressantes. Parfois confrontés à la violence, ils doivent faire preuve de calme et d'une grande maîtrise d'eux-mêmes. En cas de besoin ils doivent assurer leur propre sécurité et passer le relais au service de sécurité compétent ;
- rendent compte chaque fin de weekend de leurs activités à leur responsable, oralement et/ou par écrit. Leurs horaires sont variables en fonction du terrain et des circonstances. Des missions de journée peuvent exister.

## Un exemple d'une nuit de modération

 <https://youtu.be/W0lyR3EaaYc>

### Les savoir-faire de la modération

Comment font donc les modérateurs dans les bus nocturnes genevois pour œuvrer à la quiétude de ces temps de transport ? D'autant plus qu'ils ne sont ni des policiers, ni des agents de sécurité, et qu'ils sont la plupart du temps seuls en compagnie du chauffeur dans des bus souvent bondés avec des tensions inévitables pouvant rapidement dégénérer.

L'association Noctambus a sollicité deux chercheuses de la haute école de travail social ainsi qu'un réalisateur indépendant pour visibiliser le savoir-faire de la modération, recherche financée par la Fondation Meyrinoise et la HETS. Après avoir filmé les modérateurs et réalisé des entretiens en les invitant à commenter leur propre film d'activité, cette recherche décrit finement comment les modérateurs construisent une certaine ambiance dans le bus, qui notamment favorise la participation des passagers.

### Avant le tour : se mettre déjà en route

Ce que cherchent à faire les modérateurs, le cap qu'ils poursuivent, c'est que le trajet en bus se passe dans de bonnes conditions, c'est-à-dire dans une certaine ambiance, suffisamment accueillante et qui évite que les tensions ne dégèrent trop. Ce travail passe par un aménagement de l'environnement et de leur engagement dans l'environnement. Avant même le trajet avec les passagers, les modérateurs peuvent déjà agir pour commencer à construire cette ambiance.



<https://youtu.be/AXd2iF5qYk0>

L'environnement comporte tout ce qui entoure les modérateurs et agit sur l'activité (et sont donc des forces agissantes) : l'espace physique du bus, le chauffeur, les conditions de travail, les passagers, à la fois des espaces publics moins habités qu'en journée, la proximité avec le monde festif, ..... et plus précisément ces rapports avec lui, rapports dans lesquels les modérateurs se trouvent pris, affectés, engagés. Dans son activité, en faisant avec ces éléments, en s'agençant, les modérateurs essayent de transformer ce qui se passe et ce qui les entoure pour obtenir les effets poursuivis. Ils agissent donc en partenariat

avec l'environnement, car ces forces contraignent leur action même si elles peuvent aussi être des ressources. Ils s'engagent d'une certaine manière pour influencer l'environnement, mais également pour orienter la manière dont cet environnement les affecte. L'activité est le fruit de ce partenariat avec l'environnement, qui construit une ambiance avec certaines qualités. Avant même le trajet avec les passagers, les modérateurs peuvent déjà agir sur certains éléments de l'environnement et

- De la préparation, de l'entrain
- Déjà construire l'atmosphère
- Faire avec la peur
- Déjà construire le tandem avec le chauffeur et modérer les conditions de travail
- Habiter le territoire avant les passagers
- Déjà construire le tandem avec le chauffeur et modérer les conditions de travail
- Habiter le territoire avant les passagers

Avant le tour, les modérateurs peuvent déjà se renseigner sur la ligne, rencontrer le chauffeur, monter dans le bus avant les passagers, essayer de construire une forme d'engagement qui fasse avec la peur de ce qui pourrait advenir sans la laisser prendre le dessus et imprégner l'ambiance. Il s'agit aussi de faire avec la fatigue pour trouver un élan favorable à un engagement fait de présence et d'entrain. Le savoir-faire du modérateur consiste à construire des agencements, c'est-à-dire à faire tenir ensemble les éléments hétérogènes de l'environnement, y compris sa propre relation à ces éléments. Et ce sont tous ces rapports entre ces éléments qui construisent une totalité orientée, laquelle polarise l'activité vers l'obtention des effets recherchés. C'est le cumul de ces effets qui polarise l'activité dans une certaine perspective, c'est-à-dire une certaine direction. C'est cette perspective qui définit pratiquement la manière dont les modérateurs répondent à leur mission, et qui fait que même si on retrouve dans leurs activités des éléments communs à d'autres pratiques professionnelles comme par exemple la médiation, l'animation ou le travail social hors murs (observation, gestion de stress, médiation de conflit, ...), ceux-ci acquièrent une orientation particulière qui fait de la modération autre chose qu'un simple patchwork d'activités empruntées à d'autres corps professionnels.

## A LA PORTE

### L'entrée dans un territoire ouvert, habité et convivial

Au moment de l'entrée dans le bus, à la porte, comment font les modérateurs pour marquer le passage d'un seuil, qui instaure une rupture avec l'espace de la rue et l'entrée dans un territoire avec des qualités spécifiques (ouvert, habité et convivial), celui d'un bus modéré ?

Lors de cette transition, il s'agit de réussir à accueillir les passagers de manière ouverte, c'est-à-dire sans jugement, sans indifférence et avec une ouverture à la rencontre, tout en anticipant d'éventuels débordements. Cet accueil très répété doit en effet pourtant réussir à être à chaque fois investi, convivial, chaleureux, ce qui permet de construire une certaine ambiance dans le bus qui puisse servir d'appui pour la modération. Lors de la sortie du bus également, la séparation d'avec les jeunes se fait avec un soin particulier, en misant sur et par là en préparant leur prochaine venue dans le bus. C'est une séparation qui rime avec un accueil sur du long terme.

### L'entrée dans un territoire

 <https://youtu.be/tNOMPylZrE>

Cette entrée dans le territoire ne se fait pas toute seule, elle nécessite un travail de la part des modérateurs. Nous saisissons ce travail comme un travail d'enquête qui consiste à - observer les passagers sur le trottoir et lorsqu'ils montent dans le bus ; - à apprécier leur état et - à expérimenter leur potentiel à se laisser modérer en testant leur réponse à cet accueil. Ce travail d'enquête des modérateurs consiste à mettre en place des conditions pour faire sentir aux passagers que bien qu'ils n'entrent pas dans une institution et qu'il s'agit d'un espace public, ils entrent néanmoins dans un territoire spécifique, habité. Ce territoire se trouve environné d'espaces publics, qui, eux, sont à cette heure de la nuit peu habités, voire impersonnels, qui se trouvent dans des interstices spatiaux, temporels et organisationnels, bref sans garant des lieux. Il s'agit pour les modérateurs de faire en sorte

que ce trajet se passe bien, et que les passagers sentent ou saisissent le fonctionnement de ce territoire. Il y a ainsi une manière de construire les problèmes auxquels s'adresse l'intervention qui vise à anticiper les risques et à ce que les tensions qui pourraient naturellement surgir ne dégénèrent pas trop. Des interventions qui visent ainsi la viabilité du territoire. Et qui ne tirent pas leur légitimité de certifications reconnues, d'une profession ou d'un statut, mais de la qualité de l'ambiance fruit de leur savoir-faire.

### Anticiper de manière ouverte

 <https://youtu.be/ENQ7cXHGXuQ>

L'accueil à la porte se fait à la fois en anticipant certains risques, sans l'existence desquels la présence et le savoir-faire des modérateurs ne seraient pas nécessaires, et de manière ouverte. Cette ouverture est le fruit d'une manière très subtile et fugace de s'ajuster aux jeunes lorsqu'ils entrent dans le bus : manière de les regarder, intonation de la voix, position du corps, toucher, humour ... Cette manière de s'ajuster va de pair avec une manière de considérer les jeunes et les risques qui peuvent surgir et vise à rendre les tensions (acceptées) viables. Il ne s'agit pas d'anticiper de mauvaises intentions de la part des jeunes ou de considérer qu'ils sont en eux-mêmes une menace. C'est leur état qui dans ces conditions particulières peut générer des risques et qui doit être modéré. Etat qui résulte également d'un certain environnement : pratiques festives, espaces urbains impersonnels, heure tardive, ... Cet état peut également avoir d'autres causes, dites profondes (psycho-sociales), mais les modérateurs agissent sur l'ici et maintenant du bus comme espace collectif depuis les ressources à disposition dans l'environnement. Les modérateurs sont également disposés à ce moment-là à être dans la rencontre avec les jeunes, à apprendre et à recevoir d'eux. L'instant présent n'est ainsi pas uniquement vécu comme expérience anticipée des risques futurs mais aussi pour ce qu'il peut apporter au présent.

### Un territoire habité, chaleureux, une ambiance qui modère



<https://youtu.be/LtGno1WBLag>

Ce territoire avec des qualités particulières résulte d'un travail diffus et qui s'adresse à de petits gestes ou incidents, qui en eux-mêmes ne sont ni des infractions ni des délits, mais qui en série et dans un espace confiné, clos et bondé peuvent devenir des incivilités génératrices de tensions et par là menacer la qualité du vivre ensemble le temps de ce trajet. En agissant ainsi, la modération ne construit pas le problème de la sécurité à l'intérieur du paradigme binaire prévention-répression, mais développe une voie alternative: la construction d'une ambiance conviviale, hospitalière pour favoriser un sentiment de sécurité et œuvrer à la quiétude dans le bus. Pour habiter cet espace de cette manière-là, qui rend tangible la présence d'un garant des lieux, cela nécessite un engagement de la part des professionnels, qui ne rime pas avec impassibilité et se résume pas à un rappel des règles.

### La sortie du bus: un accueil sur du long terme



<https://youtu.be/ILRsFmFVODY>

Cette construction d'un territoire avec ces qualités-là se travaille également sur la durée, sur un temps qui dépasse la simple temporalité du trajet. Il s'agit lorsque les jeunes sortent du bus, de leur faire sentir que les modérateurs ne sont pas indifférents à ce qu'ils vont vivre à la suite de ce trajet: marche dans la nuit pour rentrer à la maison, éventuels désagréments liés à leur consommation, sommeil de récupération, ... Et surtout qu'ils sont prêts à les accueillir à nouveau lors de prochains trajets. Cette manière d'agir à la sortie du bus a ainsi pour effet de potentiellement fidéliser les jeunes à ce type de transport et par là à favoriser la mobilité. Elle peut également avoir un effet de prévention, effet de prévention qui ne vise pas directement la transformation de leurs pratiques festives ou de leur consommation d'alcool ou de produits, mais leur comportement

futur dans le bus (ce qui n'empêche pas un effet indirect sur ces pratiques et consommations).

### Conclusion

Cet arrêt a permis de souligner le travail qui se réalise dans l'instant même de la montée (ou de la sortie) du bus, à la porte. Ce travail permet l'instauration d'un territoire avec des qualités particulières qu'il s'agit de faire saisir aux passagers. Une fois les passagers entrés dans le bus, le travail de la modération continue. Si cet arrêt a permis de passer à la loupe le moment d'entrée dans un territoire ouvert, habité et convivial, les autres arrêts vont montrer comment ce territoire doit être sans cesse (re)construit pour que ces qualités soient maintenues tout au long du trajet. Et comment l'engagement nécessaire à ce travail est également soutenu en dehors des temps de trajet, que ce soit avant le tour, entre les deux tours, ou après.

## AU MILIEU DU BUS

### Maintenir, reconstruire sans cesse le territoire avec ces qualités

Pendant le trajet, ce qui a été construit à la porte au moment de l'entrée dans le bus doit être poursuivi. Un travail est nécessaire pour faire perdurer à l'intérieur du bus le territoire avec ces qualités spécifiques, pour maintenir l'ambiance modérée: une présence sans intrusion, qui prend appui sur les jeunes, fait avec la peur et est conviviale.

Les éléments de l'environnement ne sont pas fixes, mais ne cessent de varier (augmentation du nombre de passagers, évolution de certains comportements, modification rapide de certaines attitudes à l'intérieur du bus, passage d'un milieu urbain à un milieu rural, relation avec le chauffeur qui peut aussi varier, ...). Le partenariat avec l'environnement doit lui aussi sans cesse évoluer et être ajusté pour maintenir la perspective. L'ambiance obtenue n'est donc pas acquise une fois pour toutes, et ne se contente pas d'une bonne volonté ou d'intentions (que ce soit celles du modérateur ou des passagers), elle exige des actions très concrètes, de transformation des rapports entre les

éléments de l'environnement pour faire perdurer l'orientation de la totalité dans la direction recherchée. C'est en enquêtant pour construire les problèmes dans le sens de cette perspective qu'est maintenu un certain équilibre dans la continuité de l'action malgré les variations.

### Un territoire habité et ouvert

#### Habiter l'ensemble du territoire : observation et présence

 <https://youtu.be/zi498hloIGY>

Beaucoup d'éléments de l'environnement concourent à déstabiliser l'ambiance et à déséquilibrer la totalité obtenue. Des tensions sont nécessairement présentes à cette heure de la nuit, dans un espace clos, bondé, avec des passagers sous l'emprise d'alcool ou d'autres produits, tensions qui pourraient vite dégénérer. Pour agir et assurer une présence sur l'ensemble du bus, les modérateurs observent sans cesse, mais pas n'importe comment. Ils sont en effet sans cesse sous le regard des passagers, et doivent trouver un équilibre entre prêter une certaine attention aux passagers, et éviter que cette considération soit prise pour de la surveillance et respect d'une certaine intimité. Cette forme d'inattention civile garantit aussi qu'une certaine intimité soit préservée. Ce territoire est en effet bien particulier : ni un simple espace public sans garant des lieux, ni une institution qui légitimerait une forme de contrôle, ni un espace privé entre personnes proches.

### Le jeune comme acteur de la modération

 [https://youtu.be/n4\\_NO5PFMG4](https://youtu.be/n4_NO5PFMG4)

L'accueil des jeunes à la porte comme n'étant pas jugés, suspectés ou considérés comme des menaces est non seulement maintenu au cours du trajet, quoi qu'il se passe, mais en plus tout un travail continu d'être effectué pour que ces jeunes puissent être ou devenir des ressources pour la modération (ce qui peut avoir un effet indirect de prévention). Cette participation des jeunes à la modération n'est cependant ni attendue, ni exigée mais seulement favorisée par la modération. Les jeunes ne sont en effet

pas pris en charge par les modérateurs à l'intérieur du bus, prise en charge qui pourrait impliquer certains droits et devoirs des deux parties. Si cette participation favorisée permet que la sécurité ne soit pas totalement déléguée aux modérateurs (que les passagers y soient associés, soit en étant activement une ressource soit minimalement en ne contrecarrant pas le travail du modérateur), les jeunes ne sont pas pour autant des alter égo, une certaine dissymétrie doit être maintenue pour éviter que le modérateur ait à faire face à deux sources de tension : d'abord un incident, puis l'intervention d'un jeune voulant bien faire mais risquant d'attiser la tension. De même si le modérateur rend service au passager, il n'est pas pour autant à son service comme si c'était un dû.

### Un territoire convivial. Modérer (avec) sa peur

 <https://youtu.be/vrMq-5m3g6E>

La frontière entre une ambiance explosive et un territoire accueillant est ténue et sans cesse à construire. Une certaine appréhension habite de fait le modérateur. Plusieurs éléments concourent dans l'environnement à la générer. Une part essentielle de son travail consiste à anticiper des tensions qui peuvent dégénérer dans cet espace confiné, bondé, constituant ainsi des risques réels. Le modérateur doit ainsi travailler avec sa peur. Nous concevons celle-ci comme le fruit du partenariat avec l'environnement, de l'agencement. Pour faire avec la peur, le modérateur peut agir sur chaque élément de l'agencement : des éléments physiques (jouer avec ses propres caractéristiques physiques, culturelles, de genre ; les passagers et leur disposition dans le bus, ...), spatiaux (se tenir à un endroit stratégique dans une position accueillante, ...), des événements (l'apparition d'une bouteille en verre qui peut servir d'arme, un conflit qui s'envenime, des déplacements entravés à l'intérieur du bus, ...), certaines idées (sur les jeunes, sur leur consommation d'alcool, sur ce qu'est la sécurité, ...). L'émotion à la fois résulte de l'agencement et le constitue en partie, il s'agit donc tout à la fois de modérer l'ambiance pour ne pas avoir peur et de ne pas avoir peur pour modérer le territoire. Le fait que le modérateur soit constamment sous le regard des passagers l'amène à devoir également subtilement doser

son engagement pour à la fois ne rien laisser paraître de sa peur (que sa présence ne rende pas l'ambiance insécure, que sa réponse à la tension de l'envenime pas, ...), ne pas être trop présent (intrusion, surveillance, ...) ou pas assez (plus de garant des lieux), pour que le territoire du bus soit et reste son royaume.

### Un territoire convivial, hospitalier



<https://youtu.be/nuMDpR852wY>

Pour ne pas avoir peur et assurer la présence d'un garant des lieux dans le bus, le modérateur s'engage aussi dans le partenariat avec l'environnement en considérant celui-ci non pas uniquement comme pouvant générer des risques à venir, mais aussi comme comportant des possibles positifs. Il s'agit ainsi de pouvoir saisir dans l'instant présent des événements comme faisant exister positivement le territoire : une rencontre entre jeunes, de la tendresse ou de la bienveillance exprimée, la beauté d'un paysage, ... Ces éléments favorisent ainsi un sentiment de sécurité (pour le modérateur et pour les passagers) et sont occasions de plaisir, ce qui porte l'élan de son engagement et garantit par là une certaine présence. Ils construisent une certaine convivialité, hospitalité (mais pas nécessairement une familiarité). Ce bus qui n'est qu'un moyen de transport, qui plus est dans des espaces publics relativement déserts, devient alors une occasion de voyage : une manière ouverte et habitée d'être dans un lieu de passage.

### Les limites du territoire. Risques, sorties du territoire



<https://youtu.be/vVu4wLHAK3w>

Au gré de la modération, selon comment évolue ce qui se passe, des problèmes se constituent. L'enjeu est de les transformer afin qu'ils évoluent vers leur résolution et qu'ils disparaissent. Selon les directions que prennent les problèmes, les ramener dans la direction de la perspective, les orienter vers les effets recherchés, demande beaucoup d'ajustements, beaucoup d'efforts. Parfois, les

problèmes évoluent de telle sorte qu'en l'état ils exigent des professionnels des expérimentations qui ne sont plus à leur portée. Non pas parce qu'ils décident que ce ne sont plus leurs problèmes, mais parce qu'ils ont évolué de telle sorte qu'ils n'ont plus de prises : ils requièrent 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 à son territoire (ouvrir les portes du bus, appeler la police, demander la présence d'un agent de sécurité, refuser à un jeune d'entrer dans le bus). Cela permet, tout en sortant ponctuellement 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, et donc la viabilité de la mission.

### Conclusion

Dans cet entre-deux tour c'est un travail sur leur expérience qui peut se dérouler, à la fois intégrer les expériences passées du premier tour, profiter des expériences des collègues, et se projeter dans le deuxième tour de manière favorable. Ce travail peut se réaliser à ce moment-là d'une manière particulière, parce qu'ils ne sont pas sous le regard des passagers, peuvent s'isoler si ils le souhaitent et profiter du collectif.

## Entre deux tours

### Se ressourcer pour le deuxième tour

Comme avant le premier tour, il y a tout un travail des modérateurs en dehors de l'espace du bus dans l'entre-deux tours. Il s'agit là aussi de travailler sur les éléments de l'environnement présents à ce moment-là, mais aussi plus spécifiquement de récupérer du premier tour et de se remettre en condition pour le second tour ; second tour qui, les modérateurs ne le savent que trop bien, est en général plus agité que le premier.

### Se recentrer

 <https://youtu.be/pS0GdgksMUM>

Dans cet entre-deux tour le modérateur doit d'abord faire avec son expérience du premier tour, prendre appui sur les événements positifs, se reposer et si nécessaire retrouver un sentiment de sécurité en profitant de ne pas être sous le regard des passagers. Et ce afin de récupérer l'élan et l'énergie nécessaires à son engagement dans le deuxième tour. Le modérateur doit cependant également se mettre en condition pour à la fois anticiper les risques accrus du deuxième tour, mais également s'attendre voire escompter (et par là favoriser) son bon déroulement.

### L'appartenance à un collectif

 <https://youtu.be/eGyAOlcauj0>

Une autre ressource disponible entre les deux tours pour tenir l'engagement pour le deuxième tour est le collectif. Les autres modérateurs et les autres chauffeurs peuvent se retrouver à Rive, boire un café, échanger, rire, ... partager un moment de convivialité et de détente. Cet appui sur les collègues fait exister le métier, rend tangible un sentiment d'appartenance au collectif et fait ressentir une certaine solidarité. Le tout confère un sentiment de sécurité et permet de retrouver de l'élan pour le deuxième tour. Ce petit moment collectif prend une importance qui s'explique aussi par le fait que l'équipe de modération se réunit mensuellement et que lors des trajets en bus ils sont la plupart du temps seuls avec le chauffeur.

### Conclusion

Dans cet entre-deux tour c'est un travail sur leur expérience qui peut se dérouler, à la fois intégrer les expériences passées du premier tour, profiter des expériences des collègues, et se projeter dans le deuxième tour de manière favorable. Ce travail peut se réaliser à ce moment-là d'une manière particulière, parce qu'ils ne sont pas sous le regard des passagers, peuvent s'isoler si ils le souhaitent et profiter du collectif.

## Près du chauffeur et avec le chauffeur

De la même manière que tout un travail est réalisé à la porte ou au milieu du bus pour favoriser la participation des passagers, les modérateurs travaillent à constituer un tandem avec le chauffeur. C'est avec lui, et près de lui, qu'ils modèrent différentes tensions liées à la présence des contrôleurs et des machines TPG dans le bus, ou à des malaises des passagers. Ils se tiennent souvent près de lui, à l'avant du bus et leur relation est elle aussi sous le regard des passagers. Le chauffeur ainsi que la relation entre le modérateur et ce dernier sont ainsi très agissants dans la modération, ce sont alors des éléments qu'il faut modérer.

### Un tandem

 <https://youtu.be/KJcaeRPFpQ0>

Pour que le chauffeur puisse être une ressource pour la modération, le modérateur agit à la fois sur l'état même du chauffeur : l'écouter si il a des soucis, partager ses préoccupations et ses joies, s'intéresser à ses conditions de travail, ... et sur sa relation avec lui. Il s'agit pour le modérateur de savoir avec qui et avec quoi il devra composer, et d'utiliser ces éléments en faveur de la modération : soit en tirant profit tels qu'ils sont, soit en les réorientant dans le sens de la perspective en les transformant. Il s'agit aussi que le chauffeur saisisse dans quoi est pris le modérateur. Même s'ils n'ont pas un territoire pratique identique et que leurs responsabilités et leurs tâches diffèrent, ils doivent bien faire en sorte que leurs territoires respectifs se rencontrent pour constituer une alliance au service

de la modération. Quand le bus est moins sous tension, que les passagers ne nécessitent pas particulièrement d'attention, être aux côtés du chauffeur et discuter avec lui permet à la fois de maintenir un engagement dans l'activité, de renforcer leur relation et de ne pas imposer une présence trop active aux passagers.

### A la machine : modération et TPG



<https://youtu.be/ddx7hynrIKM>

Les bus des Noctambus sont physiquement les mêmes que les bus qui circulent la journée, les lignes nocturnes sont le plus proche possibles des lignes diurnes, et si les chauffeurs sont des sous-traitants des TPG, cette sous-traitance n'est pas visible pour les passagers. Des efforts sont donc nécessaires pour que le territoire pratique des modérateurs ne soit pas confondu avec celui des TPG, et notamment celui des contrôleurs. Ce dont il s'agit de se différencier sont des éléments TPG de l'environnement qui sont facilement sources de tension : machine à billet qui peut générer des problèmes de monnaie, possibilité d'un contrôle qui construit une autre ambiance : suspicion, surveillance, répression, ... Éléments défavorables à la modération que les modérateurs s'attèlent à réorienter dans une autre direction : faire en sorte que ces éléments deviennent des occasions de solidarité, d'entraide, de rencontre. Ce 'monde TPG' qui fait intrusion et empiète sur celui de la modération est cependant incontournable, les modérateurs doivent apprendre à faire avec.

### Le vomi



<https://youtu.be/ykj2cLZ6-F8>

Quand un passager vomit, cela 'fait événement' et affecte toute l'ambiance : une odeur source de désagrément et suffisamment persistante pour qu'elle crée durablement des tensions ; un comportement qui fait en dehors du bus souvent l'objet d'une réprobation : signe d'une consommation excessive, envahissement de l'espace propre, non-respect de l'espace commun. Le modérateur s'attelle alors à transformer ce qui pose problème pour la modération, à savoir les conséquences

pratiques que cet événement engendre dans cet espace clos, confiné et bondé : balayer le vomi, répandre une poudre qui neutralise l'odeur, s'enquérir de l'état du passager et de l'environnement proche tout en leur laissant la place d'agir eux-mêmes si ils le souhaitent. Même si, dans l'absolu, c'est le chauffeur qui est responsable de l'état physique du bus. Cette sollicitude très prégnante dans ces moments-là ne doit cependant pas verser dans ce qui pourrait être pris comme un dû, une obligation à l'égard des jeunes ou du chauffeur à laquelle devrait se soumettre le modérateur. C'est bien un service qui est rendu aux jeunes et au chauffeur mais qui de façon ultime doit servir la modération. Ce qui n'empêche pas une forme de générosité ou de gentillesse dans la même foulée, qui évite que ce service soit vécu sur le mode utilitariste comme un simple moyen d'assurer la modération.

### Conclusion

Cet arrêt a montré le travail que doit réaliser le modérateur pour composer avec des professionnels qui n'opèrent pas depuis la même perspective que lui, mais qui néanmoins se trouvent à devoir intervenir dans le même espace physique, celui du bus. Le territoire de la modération doit s'accommoder des conséquences pratiques de ces autres interventions qui qualifient le territoire autrement, depuis d'autres problèmes. Les modérateurs doivent assurer dans le bus le maintien d'une ambiance, un équilibre de ses qualités dans la continuité du trajet. Cela permet d'obtenir un cumul des effets qui opère sur plusieurs plans. Au fil du temps - d'un événement à un autre, d'un trajet de bus à un autre trajet - les effets cumulés de son intervention favorisent un équilibre d'une certaine durée pour la modération. Dans l'espace, les Noctambus assurent une mobilité et par là une autre forme de continuité, géographique cette fois, entre la ville et la campagne. C'est également à un niveau social, nous l'avons vu, une manière de répondre à l'absence d'un garant des lieux dans les interstices institutionnels et les espaces collectifs impersonnels qu'ils induisent. Enfin, le modérateur doit construire la continuité de son intervention et ce faisant de son territoire en faisant avec les territoires des autres professionnels, afin d'éviter des conséquences sur lesquelles il n'aurait plus prise, ne pourrait pas agir.

## Le retour

Comme avant le tour et dans l'entre-deux tour, le travail de modération déborde le temps de trajet avec les passagers, et se joue également en préparant le retour du bus vide à son dépôt, en anticipant et préparant les prochaines nuits, en s'appêtant à quitter l'engagement propre à la modération.

Lors de ce retour, il s'agit de tirer parti des expériences qui se sont déroulées et d'essayer d'en faire profiter l'équipe mais aussi quand le modérateur rentre chez lui, qu'il réussisse à sortir de son engagement et à quitter la perspective de modération.

### Retour au collectif et à la vie privée



<https://youtu.be/2OSh5FsPxxc>

Le trajet de retour du bus depuis son terminus à la campagne devant obligatoirement se réaliser sans passagers (pour des questions d'assurance), les modérateurs doivent faire en sorte que tous les passagers sans exception sortent du bus. Pour que cela se passe sans générer des tensions et sans sortir de la perspective (en abandonnant des passagers en pleine campagne en pleine nuit, sur le bord de la route), les modérateurs essaient de faire en sorte qu'ils descendent à l'arrêt escompté. Cet espace accueillant qu'ils construisent ne doit en effet pas devenir un espace attractif en soi, sans visée de mobilité (servir de lieu d'abri ou de lieu de rassemblement pour une 'after'). Dans le retour au collectif (rapports, supervision, réunion d'équipes), les modérateurs tirent parti de leurs expériences pour nourrir le collectif, et servir la reconnaissance du métier. Il s'agit de faire fructifier leurs expériences, ce qu'ils ont pratiquement expérimenté au cours de leurs trajets, en les partageant, en les confrontant et en délibérant sur ce qui leur pose encore problème et nécessite encore d'être stabilisé. Le collectif peut dans ces occasions acquérir des connaissances actualisées sur l'état des lignes. Prendre ce temps permet de faire circuler des idées et des astuces, afin de renforcer la perspective et d'ouvrir à de nouvelles expérimentations. Ce retour au collectif permet également d'instruire le contexte plus large, socio-politique : évolution des risques de la vie nocturne

dans certains quartiers, évolution des pratiques festives et de consommation ; besoins et demandes de mobilité nocturne dans la population, ... Mais ce retour ne se fait pas en personnalisant des 'passagers à problème' mais comme décrivant l'évolution de l'état d'un quartier, d'une ligne, d'une société. Si l'intervention des modérateurs vise à pallier dans l'espace du bus à certains problèmes de la société en agissant sur le vivre ensemble dans cet espace collectif, il ne s'agit néanmoins pas de faire comme si ces problèmes n'avaient pas de causes psychosociales extérieures, ce qui reviendrait à substituer une politique de la modération aux autres politiques publiques. Si l'engagement dans le partenariat avec l'environnement nécessite un travail pour être initié et pour être maintenu, il requiert également un travail pour être quitté. Cet engagement n'étant pas qu'une question de volonté ni de l'ordre du plein contrôle pour le modérateur, quitter cet engagement nécessite également un travail pratique. Celui-ci débute déjà durant le trajet de retour à vide, qui sert alors de sas de transition vers la vie privée. Des rituels permettent de laisser les tensions et les problèmes derrière eux (écriture du rapport, prise de notes personnelles, lecture avant de s'endormir, ...).

### Conclusion

Cet arrêt, en se centrant sur le lien au collectif et sur le retour au politique, permet de rendre plus manifeste (même si cela était déjà présent également dans tous les arrêts) ce qui constitue ce métier du point de vue du collectif : Une ambiance dans l'équipe qui ne favorise ni la peur, ni le repli sur soi, pour permettre la circulation des idées et astuces. De même les plaintes ou critiques doivent pouvoir déboucher sur des changements possibles dans l'environnement. En d'autres termes, comme l'exprime cette fiction : « Mon vécu, je ne peux pas le partager avec mon institution car elle ne m'écoute plus. J'ai un espace de paroles, un espace pour travailler, un espace pour aimer, un espace pour pleurer. Ma réalité n'est même plus partageable avec vous les jeunes qui rentrez chez vous. Elle n'est plus commune avec mon employeur, je vis seul avec mes numéros d'urgence ».

- Les temps collectifs doivent être suffisamment importants et favoriser et reconnaître le besoin d'autonomie, pour qu'elle puisse stabiliser des manières de

travailler sans être subordonnée à des problèmes qui ne sont pas les siens (gestion financière, prévention de certains comportements des jeunes au quotidien, tensions politiques, ...).

- Assurer une pérennisation des expériences dans un collectif pourtant peu stable (un turn over assez important), très hétérogène, sans pour autant fixer une fois pour toutes des bonnes pratiques, qui du fait de leur généralité ne tiendraient pas compte à la fois des spécificités de leur environnement, de leur variabilité, ainsi que des particularités physiques, culturelles ou de genre des modérateurs. Manières de faire rigides qui feraient perdre du pouvoir d'agir aux professionnels et deviendraient rapidement obsolètes. Manières de faire qui risquent d'asseoir et de figer une expertise, au détriment de la construction d'une perspective qui ne cesse de s'ajuster et de laisser participer les passagers, évitant par là qu'une logique de professionnalisation ne heurte, voire empêche la logique de participation citoyenne.

## REMERCIEMENTS

### Équipe de recherche

Kim Stroumza, Professeure à la haute école de travail social (HETS) de Genève

Sylvie Mezzena, Professeure à la haute école de travail social (HETS) de Genève

Laetitia Krummenacher, stagiaire master puis collaboratrice scientifique (HETS Genève)

Nicolas Reichel, travailleur social et (ancien) superviseur de l'équipe de modérateurs.

### Équipe de réalisation

Pascal Baumgartner, réalisateur indépendant, ikon production.

Khoa Hoang, concepteur multimédia

### Association Noctambus

Giorgio Giovannini, directeur

Sékou Cissé, directeur adjoint

ainsi que tout le comité de direction de l'association

### TPG et RATP Dev

M. Olivier

Mohamed ainsi que tous les chauffeurs

Nos remerciements vont à toute l'équipe des modérateurs :

Alphonse

Amanda

Angeles

Claude

Dana

Géraldine

Hakim

Mactar

Nourdine

Pierre

## Liste des textes et exposés produits dans le cadre de cette recherche

### Le modèle de la modération

Ce texte dense synthétise la manière dont opère le savoir-faire local de la modération dans les bus nocturnes Genevois, en le mettant en perspective avec la littérature scientifique et les discussions du champ professionnel. Il détaille l'ensemble des repères fiables et stables qui guident la pratique de la modération, ce que nous nommons le modèle de la modération :

- Agir sur l'évolution des tensions
- Réguler les risques depuis l'ambiance
- Favoriser une participation asymétrique
- Participation d'entités concrètes
- Territoire ouvert, habité, commun, mobile, convivial
- Avantages et risques d'une mise en visibilité des savoir-faire de la modération

En savoir plus

### Les petits textes de la plateforme

Document qui sera soumis à la revue Espacestems.net

Sont ici mis bout à bout l'ensemble des textes qui figurent sur la plateforme, le tout accompagné de photos. Il s'agit d'un autre niveau de description que celui du modèle. Si le modèle est comme une photographie globale du savoir-faire de la modération, il s'agit dans ces petits textes de suivre la réalisation de ce travail, spécifique selon le moment auquel il se déroule (avant le tour, à la porte, dans le bus, ...), en le présentant de manière concrète et non en référence à des discussions théoriques.

En savoir plus

### La modération comme construction d'un territoire commun, ouvert, mobile, habité et aux tensions viables

Intervention du 7 novembre 2014 à la journée Prévenir les incivilités : la modération en milieu urbain, organisée par Noctambus

De manière synthétique ce texte présente la modération comme oeuvrant à la construction d'un territoire commun, ouvert dans sa manière d'accueillir les jeunes, mobile et habité. Et comment ce territoire (cette ambiance) avec ces qualités permet de rendre les tensions dans le bus viables, au sens qu'elles ne dégénèrent pas en insécurité. En conclusion, la spécificité de la modération par rapport à d'autres pratiques est présentée comme une certaine manière de construire le problème de l'insécurité (une manière d'habiter un espace collectif particulier).

En savoir plus

### La modération comme construction d'un territoire commun, ouvert, mobile, habité et aux tensions viables

Intervention le 27 novembre à Fribourg, dans la Sixième réunion du réseau des instances cantonales et communales de prévention de la violence. (reprise du texte précédent, avec une autre conclusion)

De manière synthétique ce texte présente la modération comme oeuvrant à la construction d'un territoire commun, ouvert dans sa manière d'accueillir les jeunes, mobile et habité. Et comment ce territoire (cette ambiance) avec ces qualités permet de rendre les tensions dans le bus viables, au sens qu'elles ne dégénèrent pas en insécurité. La conclusion montre par contraste comment les modérateurs assurent la sécurité en prenant appui sur la convivialité, la participation des passagers et non pas prioritairement par le rappel des règles et l'impassibilité des professionnels.

En savoir plus

### Ils favorisent la quiétude dans les bus nocturnes

revue Reiso (reprise remaniée des textes précédents)

Cet article est une version légèrement remaniée du texte de l'intervention du 27 novembre 2014 à Fribourg. De manière très succincte il présente la méthodologie utilisée ainsi que la manière dont opère la modération.

En savoir plus

### **Le savoir-faire des professionnel.le.s de la modération dans les bus nocturnes genevois. Une réflexion sur la participation des passager.ère.s**

L. Krummenacher. Revue Nouvelles Pratiques Sociales, vol 27, no 2

Cet article issu du stage effectué dans le cadre de la recherche avec Noctambus montre à partir de l'analyse de ce qui se passe à la porte au moment de l'entrée dans le bus, comment les passagers sont accueillis et participent à leur manière à la modération. Comment la modération à Genève dans les bus nocturnes est à la fois issue d'un travail parlementaire des jeunes et en même temps aujourd'hui toujours porté par eux.

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

Soumis à la revue [espacetemps.net](http://espacetemps.net)

Cet article présente le cadre théorique de la recherche, la méthodologie utilisée, puis la manière dont opère la modération pour à la fois anticiper les risques et faire avec la peur, mais en vivant également le temps présent comme occasion de plaisir dans le contact avec les jeunes et la société. En conclusion, elle montre comment la modération développe une nouvelle perspective dans le rapport à l'espace, dans lequel la mobilité géographique et l'altérité sont vécues comme des ressources.

### **Des 'grands frères' au savoir-faire de la modération dans les bus nocturnes genevois**

Conférence au Midis de la recherche de la hets, 2 juin 2014. Sera publié dans un numéro thématique d'une revue sur la professionnalité dans le champ de l'intervention sociale (avec l'ensemble du cycle de conférences)

Cet article montre comment les modérateurs, tout en s'appuyant sur leurs spécificités physiques, culturelles ou de genre, développent un savoir-faire particulier qui les différencie de ce que Dubet (2002) nomme la qualification zéro des grands-frères. Le modèle de la modération est présenté en étant situé par rapport à la littérature scientifique du champ (reprise remaniée du texte le modèle de la modération).

### **Sécurité : Qu'apprendre de l'activité des modérateurs des bus nocturnes genevois ? Analyse de l'activité des modérateurs à partir de l'essai de Frédéric Gros, Le principe sécurité (2012)**

Travail de master en travail social, rédigé par L. Krummenacher

A partir de l'analyse de deux moments jugés emblématiques de la pratique de modération (accueil à la porte et interaction avec un jeune homme près de la machine à billet dans le bus) et de la présentation de 4 manières d'assurer la sécurité présentes dans notre histoire européenne, L. Krummenacher montre comment les modérateurs répondent à leur manière aux risques d'insécurité dans ces temps de transport nocturne.

En savoir plus

### **'Faire connaissance', 'se faire penser': un dispositif d'autoconfrontation dans une démarche de visibilité des savoir-faire des modérateurs dans les bus nocturnes**

Raisons Educatives no 20 Le partage des savoirs dans les processus de recherche en éducation

Cet article s'inscrit dans une réflexion générale (qui est celle du numéro de la revue) sur les relations entre les chercheurs et les professionnels (dont l'activité est étudiée), sur la manière dont ceux-ci participent à la construction et au partage de connaissances. Le dispositif d'autoconfrontation utilisé dans le cadre de la recherche à Noctambus (entretien dans lequel le modérateur est confronté à un film de son activité) est ainsi explicité, et notamment comment ce dispositif vise dans notre démarche à fabriquer de l'intérêt, chez les chercheurs et chez les professionnels, sans pour autant préjuger la forme que doit prendre cet intérêt pour les modérateurs.

En plus de trois présentations à l'équipe de modérateurs et une au comité de l'Association Noctambus au terme de la recherche, celle-ci a également donné lieu aux exposés suivants, qui ont alimenté les textes ci-dessus:

- 2e congrès de la Société internationale d'ergologie. Produire des normes et intervenir dans la vie des autres, Sierre mai 2014

- Prévenir les incivilités : la modération en milieu urbain, organisée par Noctambus, Genève 7 novembre 2014.
- la Sixième réunion du réseau des instances cantonales et communales de prévention de la violence, Fribourg 27 novembre 2014.
- Master romand en travail social, automne 2014 et 2015.
- Des 'grands-frères' au savoir-faire de la modération dans les bus nocturnes genevois. Conférence dans le Cycle des midis de la recherche : Les transformations de la professionnalité dans l'intervention sociale aujourd'hui, Genève HETS 2 juin 2015.
- 6e congrès international de l'Association Internationale pour la Formation, la Recherche et l'Intervention Sociale (AIFRIS), Multiplication des précarités : quelles interventions sociales ?, Porto juillet 2015.
- Prévenir et aller vers : la médiation par les pairs. Croiser les pratiques, apprendre, interroger, Genève HETS 17 septembre 2015
- Alternatiba Lemman 2015, Festival transfrontalier des initiatives locales pour le climat et le bien vivre ensemble, Genève septembre 2015