

## LA MODÉRATION COMME CONSTRUCTION D'UN TERRITOIRE COMMUN, OUVERT, MOBILE, HABITÉ ET AUX TENSIONS VIABLES.

*Intervention du 7 novembre à la journée « Prévenir les incivilités : la modération en milieu urbain ».*

*Kim Stroumza, Sylvie Mezzena : professeures à la HES-SO : Haute Ecole de Travail Social de Genève ; Nicolas Reichel, superviseur de l'équipe des modérateurs à Noctambus et travailleur social, Pascal Baumgartner, réalisateur indépendant ikon production, Laetitia Kruppenacher, stagiaire master et Khoa Hoang, concepteur multimédia.*

Pour commencer nous allons voir un tout petit film, que nous analyserons ensuite. Il s'agit du travail d'un modérateur dans un bus nocturne, qui a pour mission que les passagers arrivent à leur destination en sécurité.

*Passage d'un montage contenant des séquences de travail ainsi que des commentaires du professionnel lui-même :*

*Un petit film dans lequel on voit le modérateur Claude Berthoud qui accueille à la porte du bus toute une série de jeunes, ainsi qu'un moment plus tard quand il se tient au milieu du bus puis va au fond du bus confisquer une bouteille en verre. Lorsqu'il va au fond du bus, des jeunes qui sont assis à gauche et à droite du passage, et qui écoutent de la musique avec un seul jeuXX d'écouteurs, soulèvent le fil pour que le modérateur puisse passer, sans que celui-ci n'ait rien demandé.*

*Puis on entend le modérateur Claude Berthoud commenter ces séquences. Dans ce commentaire il souligne que certains jeunes en ont marre de cette suspicion perpétuelle avec laquelle on les accueille dès le début., et qu'il faut selon lui lorsqu'on est modérateur accepter l'état dans lequel ils sont ainsi que le niveau sonore élevé du deuxième tour dans les noctambus. Il indique également qu'à l'entrée du bus il s'agit justement de faire comprendre aux jeunes que ce bus il est fait pour eux, qu'ils y sont les bienvenus.*

Nous partons d'une définition de l'intervention comme manière de construire le problème qui permet au professionnel d'agir, lui donne du pouvoir d'agir. Ces manières de construire les problèmes dépendent d'idées mais aussi des conditions concrètes de réalisation de la pratique, des ressources et contraintes de l'environnement.

A partir des films et des commentaires des professionnels<sup>1</sup>, nous avons essayé de répondre à la question de savoir en quoi consiste le savoir-faire du professionnel à ce moment-là, en quoi consiste ce travail de modération.

Au moment de l'entrée dans le bus, le professionnel marque un seuil, une rupture avec l'espace public impersonnel, qui n'est pas habité à cette heure de la nuit, et dont la question des normes sociales partagées dans l'utilisation de cet espace peut aujourd'hui dans notre société poser question. 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.

---

<sup>1</sup> Nous avons filmé le travail réalisé par deux modérateurs au cours de 4 trajets de nuit. Puis nous avons réalisé des entretiens (dits d'autoconfrontation) pendant lesquels les professionnels filmés ont commenté leur propre activité filmée. Puis l'ensemble de l'équipe des modérateurs a participé à une discussion collective portant sur l'analyse de leur savoir-faire. Ce dispositif de recherche a pour objectif de modéliser le savoir-faire de la modération. Cette recherche est mandatée par l'Association Noctambus et financée par la Fondation Meyrinoise. Elle aboutira à la construction d'une plateforme web qui sera accessible sur le site internet de Noctambus.

Cette convivialité, cette implication au moment de l'entrée dans le bus des passagers a comme ressource le plaisir d'être là, au contact des jeunes, de se sentir utile et appartenant à un collectif de modérateurs, mais aussi il 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.

D'un côté 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, ils enquêtent pour déterminer dans quel état il est : est-il agité sur le trottoir avant de monter dans le bus, a-t-il les yeux rouges, comment réagit-il au regard ou éventuellement au contact physique, au 'bonjour' qu'il exprime. Cette vigilance, ce test à l'entrée du bus s'exerce de manière discrète.

Cette vigilance, cette extrême attention se vit cependant sans être suspicieux, craintif ou encore sans juger le jeune. Cette deuxième dimension, pourrait-on dire, de leur attention est cruciale. Pour mieux la faire saisir, prenons l'exemple de la bouteille en verre.

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 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. 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. C'est l'état dans lequel il est qui peut être une menace pour la sécurité de l'espace collectif. Comme le dit Claude Berthoud dans l'extrait, être modérateur c'est fondamentalement accepter la réalité de ce 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.

Cette intervention 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 de prévention vise les incivilités dans le bus, pas au-delà du bus (la bouteille est rendue à la sortie du bus). Ce travail peut avoir un effet préventif sur le comportement des jeunes en dehors des transports. Cet effet n'est cependant pas directement visé par la modération, c'est un effet indirect. 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). 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 (affectivement aussi). 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, méfiance, crainte, ...) ou des interstices organisationnels qu'elle construit (institutions fermées la nuit, entre la ville et la campagne, éventuellement de l'autre côté de la frontière, ...), qui rend les espaces publics impersonnels, peu habités.

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. Le modérateur doit à la fois faire saisir au jeune la spécificité de ce territoire, et il doit le construire sans cesse, 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 construit, avec les conditions locales. 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, cet équilibre, ce territoire ne se construit pas tout à fait de la même manière, il est en ce sens mobile. 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 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), les modérateurs rendent service aux jeunes (de même qu'ils sont prêts à recevoir d'eux) mais 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 partie prenante de la modération. Est attendu 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 vomit ou s'agite, ...). On retrouve l'ancrage historique de la modération dans les bus Noctambus : issu d'une demande des jeunes, et toujours en partie porté par eux.

Ce territoire, c'est parce qu'il est construit comme commun, ouvert, mobile et habité que les tensions y sont viables. Ce territoire 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 hospitalier, sécurisé.

*Intervention de Claude Berthoud :*

*Pour préciser ce qu'est une présence sécurisante et pas sécuritaire, et qui est selon nous caractéristique de la modération, je vais vous parler de la parabole du hérisson. Un hérisson, lorsqu'il hérissé ses piques, ne le fait pas par méchanceté, parce qu'il aurait une intention d'agressivité. Il hérissé ces piquants pour ne pas être mangé tout cru, par défense, pour se protéger. Je fais 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.*

*Par extension on peut dire que le jeune qui commence à s'énerver il n'a pas l'idée de devenir violent mais il est désécurisé, c'est comme si ce qui est vivant en lui trouve une énergie qui repousse les autres de manière conflictuelle et agressive. Et si on intervient en disant qu'il est plus fragile que violent, on peut intervenir pour apporter quelque chose qui va calmer, quelque chose dont le jeune n'est peut être pas conscient...les effets de l'alcool et des drogues font que le jeune est désinhibé, et il peut exprimer sa violence. Il ne le fera pas dans sa vie quotidienne (travail) mais c'est bien que dans cette situation, il va se permettre d'exprimer son agressivité. Donc si en amont on intervient de manière sécurisante, on a une chance de ne pas arriver à la violence ou à des choses graves.*

*Dans cette optique, les modérateurs amènent de la sécurité en étant conviviaux, ouverts (présence sécurisante), et non pas en tentant d'imposer la sécurité en obligeant les gens à se soumettre aux règles (présence sécuritaire).*

## **Conclusion**

Depuis le territoire pratique que les modérateurs construisent, nous pouvons voir qu'il y a de la régularité même si ils agissent en s'ajustant aux situations particulières et avec leurs spécificités physiques ou culturelles. Il y a une perspective stable dans la manière de construire les problèmes.

Si on considère cette pratique dans le champ large des pratiques qui s'adressent aujourd'hui dans notre société aux questions d'insécurité ou d'incivilité, et qu'on compare la pratique de la modération avec celle par exemple des agents de sécurité et des médiateurs (en tout cas ce qu'on en dit dans la littérature), on peut en conclusion schématiser de façon générale trois manières de construire le problème de l'insécurité. Ces manières de construire les problèmes correspondent à des modalités différentes d'engagement intellectuel, corporel et émotionnel :

- Sécuritaire : le problème est construit comme respect ou non de règles, avec appel à la force, à la loi (rappel des règles, répression, sanction, suspicion/anticipation de délit).
- Médiation : le problème est construit comme conflit à résoudre, avec appel à la raison (discussion, négociation, explication).
- Modération : le problème est construit comme une manière d'habiter un espace collectif particulier qui rende les tensions viables (espace d'un transport, la nuit, entre la ville et la campagne, ... avec dans le bus un espace clos, confiné, souvent bondé, et où des tensions et incivilités<sup>2</sup> peuvent vite dégénérer, ... avec autour du bus des espaces avec peu de présence, de convivialité, d'hospitalité). Avec appel à la construction d'un territoire commun, ouvert, avec des tensions viables, mobile et habité. Il ne s'agit pas tant de discuter, informer, raisonner, de faire appel à la norme ou à la loi, que d'accueillir le passager, qu'il se sente dans un espace habité, en sécurité, dans lequel il est accueilli sans suspicion, sans réprobation, de manière conviviale, hospitalière.

Un modérateur peut dans certaines situations (selon les ressources et les contraintes dans l'environnement), être amené à faire appel à la police, à gérer un conflit (c'est-à-dire tendre en direction des pratiques du sécuritaire ou de la médiation), mais il le fera toujours dans sa perspective, c'est-à-dire celle de la modération, au nom de ce vivre ensemble en sécurité dans cet espace collectif particulier. Le conflit, le délit sont alors construits comme des manières d'habiter cet espace collectif qui peuvent générer des tensions, de l'insécurité.

De même le modérateur est amené à travailler avec le chauffeur, et parfois à se retrouver dans le bus avec le contrôleur TPG, ou un agent de sécurité. Cette relation de travail est elle aussi prise dans cette perspective de modération et est modérée. Il s'agit de faire en sorte que la coexistence ou plutôt la cohabitation par moments de différentes manières de construire les problèmes ne suscite pas de tension dans le bus. Une piste consiste selon nous justement à concevoir ces différences dans les manières de travailler comme des différences en termes de construction de problème, et non comme des personnes qui seraient plus humaines, moins laxistes ou plus ouvertes au dialogue.

---

<sup>2</sup> Les incivilités sont « des actes humains dont les traces matérielles sont perçues comme des ruptures des codes élémentaires de la vie sociale » (Roché S. *Tolérance zéro ? Incivilités et insécurité*. Paris : Ed. Jacob, 2002, p. 30). Ce ne sont ni des vols, ni des agressions, elles désorganisent les relations. « En souillant l'espace urbain elles annulent l'idée même d'un monde commun à partager, c'est-à-dire d'un lieu où faire l'expérience de l'autre (...) elles instaurent un espace public sans visage (..) elles sapent l'idée de citoyenneté et la confiance dans les institutions publiques » (Roché, 2002, p. 12). Prendre en considération les incivilités revient pour cet auteur à changer de paradigme, à sortir du modèle binaire de la répression et de la prévention. La modération se situe selon nous dans ce nouveau paradigme.