

# Master of Arts HES-SO en Travail social

## **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).*

---

Réalisé par  
Laetitia Krummenacher

Sous la direction du  
Professeure Kim Stroumza  
Haute Ecole de Travail social de Genève

Genève, le 9 mars 2015

Accepté par la filière Travail social, HES-SO//Master (Suisse, Lausanne)

Membres du Jury :

Professeure Kim Stroumza, directrice

Professeur Laurent Wicht, expert

Professeur Marc-Antoine Berthod, membre du Conseil de filière, président du jury

Les opinions exprimées dans ce document n'engagent que son auteure.

## Table des matières

<b>Introduction</b> .....	<b>5</b>
a. <b>Présentation de l'association Noctambus et de la mission des modérateurs</b> .....	<b>5</b>
b. <b>Présentation de la problématique</b> .....	<b>7</b>
i. Choix de l'ancrage théorique .....	7
<b>I. Cadre théorique</b> .....	<b>8</b>
a. <b>De l'importance de l'environnement</b> .....	<b>8</b>
b. <b>Un guidage par l'expérience</b> .....	<b>9</b>
i. La relation asymétrique entre le professionnel et son environnement .....	9
ii. La rupture avec le cognitivisme/rationalisme .....	10
iii. Un environnement expérimenté .....	10
iv. L'acteur comme membre d'une société et l'héritage des professionnels .....	12
c. <b>Le savoir-faire en situation</b> .....	<b>14</b>
i. L'asymétrie .....	14
ii. La perspective (ou l'orientation) des situations .....	14
iii. Qu'est-ce que le savoir-faire ? .....	15
<b>II. Méthodologie</b> .....	<b>16</b>
<b>III. Notion de « sécurité » selon Frédéric Gros</b> .....	<b>18</b>
a. <b>Premier foyer de sens : les sagesses antiques</b> .....	<b>19</b>
b. <b>Deuxième foyer de sens : les millénarismes</b> .....	<b>19</b>
c. <b>Troisième foyer de sens : la sécurité comme garantie de l'Etat</b> .....	<b>20</b>
d. <b>Quatrième foyer de sens : la sécurité des flux de vie</b> .....	<b>21</b>
i. La protection .....	22
ii. Le contrôle .....	22
iii. La régulation .....	23
<b>IV. Analyse et séquences d'activité</b> .....	<b>24</b>
a. <b>Description des séquences d'activité</b> .....	<b>25</b>
i. L'accueil à la porte .....	25
ii. Le jeune homme en béquille et la modération de la machine à billet .....	25
b. <b>Analyse</b> .....	<b>28</b>
i. La perspective de la modération et le modèle .....	28
ii. La sécurité intérieure des modérateurs .....	28
iii. Absence objective de dangers à l'intérieur du bus ? .....	31
iv. La sécurité comme garantie de l'Etat ? Le droit d'accès à la vie nocturne et le garant des lieux .....	35
v. La sécurité du flux de vie : protection, contrôle, régulation .....	40
<b>Conclusion : quelles leçons tirer de la modération quant aux questions de sécurité ?</b> .....	<b>46</b>
<b>Bibliographie</b> .....	<b>52</b>

## Résumé

Partant d'une recherche sur le savoir-faire des professionnels<sup>1</sup> de la modération employés par l'association Noctambus, notre première question dans le cadre de ce travail est la suivante : Comment font les modérateurs pour assurer la sécurité durant les trajets dans un bus parfois bondé, de nuit, roulant, tanguant, partant du centre-ville, sinuant dans la campagne genevoise, voire vaudoise, et parfois traversant la frontière avant de terminer sa course en France voisine ? Dans le même temps, nous nous interrogeons sur le type de sécurité que permet la modération en nous appuyant sur l'essai de Frédéric Gros (2012), *Le principe sécurité*. Enfin, en vue de prolonger notre réflexion, nous tentons de saisir les spécificités de cette pratique afin d'alimenter les débats actuels autour des questions de sécurité et de sentiment d'(in)sécurité, particulièrement lorsqu'il est fait référence à l'espace public.

L'association Noctambus est basée à Genève et gère un réseau de bus nocturnes qui relie le centre-ville aux communes périphériques toute l'année, durant les nuits du vendredi au samedi et du samedi au dimanche. Depuis 2005, elle emploie une dizaine de modérateurs, présents à bord de certaines lignes. L'action située constitue le cadre théorique de cette recherche et a servi à analyser l'activité des modérateurs.

---

<sup>1</sup> Pour faciliter la lecture de ce travail, nous avons renoncé à féminiser systématiquement toutes les expressions désignant des personnes ou des professions. Mais il va de soi que même formulées au masculin, ces expressions s'appliquent aux deux sexes.

## Introduction

Partant d'une recherche sur le savoir-faire des professionnels de la modération employés par l'association Noctambus<sup>2</sup>, notre réflexion porte sur la question de la sécurité en lien avec cette pratique. Après avoir présenté plus précisément la problématique ainsi que l'association, nous présenterons le cadre théorique de l'action située, auquel nous avons recours dans ce travail, ainsi que la méthodologie adoptée. Ensuite nous définirons la notion de sécurité à partir de l'essai de Frédéric Gros, *Le principe sécurité* (2012). Enfin, partant de la pratique des modératrices et modérateurs, nous tenterons de saisir ses liens avec la sécurité et d'en tirer des apprentissages afin d'alimenter les débats actuels autour des questions de sécurité et de sentiment d'(in)sécurité, particulièrement lorsqu'il est fait référence à l'espace public.

### a. Présentation de l'association Noctambus et de la mission des modérateurs

À l'initiative du Parlement des Jeunes<sup>3</sup> de Meyrin (rapidement rejoint par ceux de la Ville de Genève et de Vernier<sup>4</sup>), 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 gère ce réseau et emploie, depuis 2005, une dizaine de modératrices et modérateurs<sup>5</sup>. Ces derniers ont été engagés suite au constat, établi par un organisme d'évaluation externe, de la complexité pour les chauffeurs d'être seuls à bord. En effet, les chauffeurs devaient à la fois conduire,

---

<sup>2</sup> Les données analysées dans le cadre de ce travail ont été récoltées lors de la recherche commandée par l'association Noctambus aux professeures Kim Stroumza et Sylvie Mezzena HETS-Genève, et financée par la Fondation Meyrinoise, à laquelle j'ai participé durant une année dans le cadre du module « stage de recherche » du Master en travail social. Dans le cadre de ce stage, j'ai analysé l'activité des modérateurs depuis un autre angle que celui de ce travail de master (depuis la participation des usagers, cf. Krummenacher, 2015).

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Meyrin, Vernier et la Ville de Genève sont 3 des 42 communes du canton de Genève.

<sup>5</sup> Informations recueillies sur le site de l'association [www.noctambus.ch](http://www.noctambus.ch).

renseigner les passagers, vendre les billets<sup>6</sup>, gérer ce qu'il se passait à l'intérieur du bus, etc. Ce fonctionnement était problématique à la fois pour la sécurité des chauffeurs, mais aussi pour celle des passagers. D'autant plus, qu'en raison de la vente de billets, les chauffeurs avaient toujours de l'argent liquide à bord, renforçant la question de leur insécurité.

L'association Noctambus a été créée en 1996, dont la direction a été déléguée à une entreprise (Mobilidée sàrl<sup>7</sup>). Les membres de l'association Noctambus ne sont pas les passagers (comme dans les Noctambus jurassiens par exemple), mais les communes desservies par ces transports.

Une dizaine de modérateurs sont engagés par l'association Noctambus, dont quatre femmes. Leur âge varie d'une trentaine à une cinquantaine d'années. Tous les modérateurs travaillent trois week-ends de suite par mois, de minuit environ à cinq heures du matin. Un emploi de modérateur représente donc une trentaine d'heures par mois, dont le salaire est payé à l'heure. Ils exercent tous un emploi principal, dans le domaine du travail social ou pas, ou poursuivent des hautes études<sup>8</sup>.

Voici les objectifs de la modération inscrits sur le site internet de l'association<sup>9</sup> :

*Les modérateurs sont présents toutes les nuits de vendredis et samedis, sur certaines lignes, en premier lieu au service des usagers, pour :*

- *Accueillir à bord*
- *Renseigner*
- *Orienter*

<sup>6</sup> Avant qu'il soit possible d'emprunter les Noctambus avec un ticket de bus ou un abonnement TPG, les chauffeurs devaient vendre les titres de transport.

<sup>7</sup> <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.

<sup>8</sup> Roché (2002 : 193), Astier (2007 : 74) ou plus récemment Boucher (2012) soulignent que, dans le contexte français, les emplois de correspondants de nuit, ou de médiateurs urbains, prennent fréquemment la forme d'emplois subventionnés, relativement précaires et que l'idée de recruter des professionnels « socialement » ou « culturellement » proches de ceux auprès desquels ils vont intervenir n'est pas rare. Cette deuxième tendance n'est pas manifeste dans le cadre de Noctambus. La plupart des modérateurs a par ailleurs souligné ne pas connaître le « monde de la nuit ».

<sup>9</sup> Consulté le 12 décembre 2014

- *Aider*
- *Rassurer*
- *Intervenir en cas de problèmes*
- *Modérer les comportements à risque en vue de faciliter les bons rapports entre les clients du réseau Noctambus et avec les chauffeurs.*

## b. Présentation de la problématique

Notre intérêt pour la pratique de la modération ne se borne pas à l'étude des prescriptions formulées par l'employeur. Il est néanmoins intéressant de constater dans ce court texte de présentation que « rassurer », « aider », « intervenir en cas de problème » ou encore « modérer les comportements à risque » font appel, de près ou de loin, à la notion de sécurité ou à l'idée que l'insécurité n'est jamais lointaine à bord des bus. Nous nous intéressons en particulier dans ce travail à ce qui touche à la sécurité à bord des véhicules : Comment font les modérateurs pour assurer la sécurité durant les trajets et, surtout, de quelle(s) sécurité(s) parlons-nous ? Nous faisons l'hypothèse qu'en analysant le travail réel des modérateurs nous pourrions apprendre quelque chose sur la sécurité.

### i. Choix de l'ancrage théorique

Le choix d'analyser l'activité des modérateurs dans le cadre théorique de l'action située a été pris à la fois par l'association Noctambus, et par l'équipe de recherche. Premièrement, c'est l'association Noctambus qui est à l'origine de la demande d'analyse de l'activité de la modération, notamment sous l'impulsion du superviseur de l'équipe, Nicolas Reichel. Ils ont ainsi fait appel aux professeures Kim Stroumza et Sylvie Mezzena, dont l'analyse de l'activité est la spécialisation. Deuxièmement, l'ancrage théorique de l'action située permet de décrire le savoir-faire spécifique de la modération, de dégager le modèle de travail, en partant de la pratique et non pas du travail prescrit. Ainsi, l'ancrage théorique de compréhension de l'activité permettait de répondre au mandat de recherche confié par l'association.

Après une année d'analyse des données, de va-et-vient entre divers textes théoriques et l'empirie, les questions soulevées dans la recherche ont trouvé un écho particulier lorsque j'ai assisté à la conférence de Frédéric Gros. Le fait de porter un regard nouveau sur l'activité de

la modération, à partir du cadre théorique du philosophe, semblait pouvoir me permettre d'affiner ma compréhension de la pratique de la modération depuis un angle qui serait propre à mon travail de master. Je n'ai pas cherché à savoir comment la pratique collait à cette théorie, mais aussi à saisir comment les données la questionnaient aussi en retour.

Nous faisons le pari que l'analyse de l'activité de la modération apportera des éléments intéressants dans les débats sur la question de l'insécurité dans l'espace public. Comment font justement les modérateurs afin d'assurer leur mission dans un bus parfois bondé, de nuit, roulant, tanguant, partant du centre-ville, sinuant dans la campagne genevoise, voire vaudoise, et parfois traversant la frontière avant de terminer sa course en France voisine ? Afin de tenter de répondre à cette question, nous ancrons ce travail de recherche dans le courant théorique de l'action située. La partie suivante sera consacrée à la présentation d'éléments théoriques ainsi que de la méthodologie adoptée. Ensuite, nous aborderons la question de la notion de sécurité à partir de l'essai de Gros avant de céder la place à l'analyse des données.

## I. Cadre théorique

Depuis les années 1950, les chercheurs de l'action située<sup>10</sup> font la distinction entre travail prescrit et travail réel. Les professionnels ne font pas en effet qu'appliquer des lois, des règles, des ordres, un cahier des charges ou encore une théorie. L'action située se détache de cette explication applicationniste pour comprendre l'activité réelle des professionnels. Et ce pour deux raisons principales : l'importance de l'environnement (partie a) et le guidage par l'expérience (partie b). Ceci nous permettra d'aboutir à une certaine conception du savoir-faire (partie c).

### a. De l'importance de l'environnement

---

<sup>10</sup> Le courant sociologique de l'action située, notamment tel qu'il est développé par Quéré, présente de nombreux points communs avec celui du pragmatisme en philosophie. Une recherche reste encore à faire sur les similitudes et différences entre ces deux courants et je n'en discuterai pas dans ce travail. Les auteurs de référence cités dans cette recherche font partie tant du pragmatisme que de l'action située.

Selon l'action située, l'environnement dans lequel se déroule une activité<sup>11</sup> est central. Les activités quotidiennes des professionnels s'inscrivent dans un environnement particulier, qui comprend les autres acteurs, mais aussi le mobilier, la météo ou encore l'institution dans laquelle ils travaillent. L'environnement est constitutif de l'activité des professionnels (dans le sens qu'il n'est pas accessoire).

L'environnement influence le professionnel dans son activité et est lui-même transformé dans le cours de l'activité (Mezzena et al., 2013 : 193). Prenons l'exemple d'un modérateur qui travaillerait dans un bus où le distributeur de billet est en panne. Cette donnée va modifier l'activité du professionnel. Toutefois, selon que le modérateur présente ceci comme révélateur du manque d'intérêt de l'entreprise d'exploitation pour son personnel et ses clients, ou alors qu'il blague en disant « ah elles sont capricieuses nos machines »<sup>12</sup>, alors il modifie à son tour l'environnement. De même, l'activité des modérateurs n'est pas identique selon la météo, ou selon le type et l'ampleur des événements qui ont lieu les nuits durant lesquelles ils travaillent (match de foot, Lake Parade, Fête de la musique, Fêtes de Genève, etc.). Le bus, le chauffeur, les passagers, la météo, l'ambiance de travail, les valeurs de Noctabus, etc., sont autant d'éléments de l'environnement pertinents pour saisir l'activité des modérateurs. En conséquence de l'importance accordée à l'environnement, les chercheurs de l'action située considèrent que la détermination d'une activité, sa réussite ou son échec, n'est pas de l'unique responsabilité du professionnel (Mezzena et al., 2013 : 198). Ils insistent sur le fait que le professionnel et son environnement interagissent, codéterminant ainsi la situation.

## b. Un guidage par l'expérience

### i. La relation asymétrique entre le professionnel et son environnement

En suivant Theureau, précisons qu'acteurs et environnement ont une relation asymétrique.

« [...] chacun des acteurs entretient une relation asymétrique avec cet environnement (comprenant les autres acteurs), en ce sens qu'il interagit seulement avec ce qui, dans cet environnement, l'intéresse ou plutôt – pour ne préjuger en rien du caractère conscient ou non de cet intérêt – est source de perturbations pour lui. Pour le dire

<sup>11</sup> Les termes action et activité sont ici employés comme des équivalents.

<sup>12</sup> Citation d'Eric.

autrement, cet acteur interagit à chaque instant avec un environnement signifiant<sup>13</sup> à l'émergence duquel il a lui-même contribué, à partir de sa constitution physiologique, de sa personnalité, de sa compétence, de son histoire et de ses propres interactions avec cet environnement à l'instant précédent » (2004 : 20).

Je vais revenir sur deux éléments centraux de cette citation. Premièrement, sur le caractère pas toujours conscient de l'intérêt de l'acteur pour l'environnement et, deuxièmement, sur les interactions entre l'acteur (le professionnel) et son environnement.

## ii. La rupture avec le cognitivisme/rationalisme

Despret et Galetic (2007 : 46) nous expliquent que nous prenons en considération dans le monde ce qui est signifiant pour nous, sans toutefois réduire cette sélection « de ce qui signifie » à une opération cognitive consciente. Nous ne prenons pas en considération l'entier de l'environnement, tel qu'il se présente à nous, mais uniquement une sélection « qui a du sens ». Ainsi, tout un chacun vit dans un monde subjectif qui lui est propre. Nous insistons sur le fait de ne pas considérer cette sélection comme une opération cognitive consciente. En effet, l'action située se démarque des théories cognitivistes ou rationalistes<sup>14</sup> d'analyse du travail (Quéré, 1997 :165). Selon ces dernières, le cerveau commanderait le corps, découpant l'activité en une suite de gestes correspondante à un ensemble de buts et de sous-buts préétablis. Selon cette conception, l'activité serait complètement intentionnelle et consciente.

## iii. Un environnement expérimenté

Un élément de l'environnement ne peut avoir de signification avant d'être perçu. Ainsi, le monde signifiant grandit en fonction du nombre d'expériences faites sur les objets de ce milieu (Despret et Galetic, idem). En parlant d'expérience, plutôt que de perception, nous souhaitons mettre en avant le fait qu'elle ne passe pas uniquement par la vue, ni ne se borne aux représentations des individus. Dans un sens traditionnel nous disent Despret et Galetic, la vue/les représentations s'imposeraient à nous, on ne pourrait qu'y adhérer (ibid. : 54). Or, en parlant d'expérience, l'action située ne considère pas l'individu comme détaché de ce qu'il

<sup>13</sup> A la place d' « environnement signifiant », j'emploierai dans ce travail « monde » ou « situation ».

<sup>14</sup> Ou encore symbolistes.

expérimente, ni comme étant constitué en deux parties avec d'un côté la cognition (ou le cerveau) et de l'autre (et inféodé à la première) le corps. L'expérience (Despret et Galetic parlent de perspective<sup>15</sup>) « est à la fois manière d'être affecté – voilà comment le monde me touche ; disponibilité « à se faire affecté » - voilà les passions qu'il me faut accueillir ; et affection volontaire – voilà, tel est le monde que je voudrais habiter. Elle est de l'ordre du sentir tout comme de l'agir, chacune de ces voies nous conduiraient au même point de convergence : le monde est une [expérience<sup>16</sup>] du corps » (ibid. : 56-57). Ni totalement objectif, ni totalement subjectif, le monde est indéterminé. Le rapport entre le sujet et l'objet, l'acteur et les éléments de son environnement, est indéterminé, l'un et l'autre s'affecte, l'activité est elle aussi de l'ordre de cette indétermination (ibid. : 60)<sup>17</sup>.

En poussant cette indétermination à l'extrême, nous pourrions supposer que le monde de tout un chacun reste complètement étranger à tout autre, sans possibilité de se comprendre mutuellement (ce qui serait un point de vue relativiste). A cet endroit, Despret et Galetic avancent que oui, nous sommes tous étrangers, *et que oui*, il est possible de saisir ce qui est signifiant pour les uns et les autres.

Reste à savoir comment déterminer ce qui a du sens pour tel acteur ? Par l'activité nous répondent Despret et Galetic : « La solution est dans l'action ; c'est dans l'action que se crée, et donc peut se traduire, la signification » (ibid. : 51).

Le professionnel et son environnement sont codéterminants. L'activité du professionnel ne pourrait pas être saisie en-dehors de son environnement, en-dehors de toute contingence. La place accordée à l'environnement par l'action située exige de saisir l'activité selon une certaine indétermination (ni objectif, ni subjectif). Le professionnel et l'environnement ont une relation asymétrique, car c'est bien l'acteur qui est affecté par l'environnement et « fait avec » ce qui « fait sens » pour lui. Ce qui « fait sens » est perceptible et se traduit dans nos

---

<sup>15</sup> Je n'utilise pas ici le terme de « perspective » car il a une autre définition dans l'action située, que je préciserai ensuite.

<sup>16</sup> A la place de « perspective ».

<sup>17</sup> Cette indétermination est très complexe à rendre par écrit. La structure, même simple, d'un texte écrit, peut donner l'illusion d'une activité consciente, prédéterminée, complètement réfléchie, alors que c'est précisément le contraire que nous essayons de démontrer. De plus, lorsque l'on traduit un savoir-faire en mots, il y a toujours une perte par rapport à la richesse et à la complexité qui s'exprime dans l'activité concrète.

actions<sup>18</sup>. Il s'agit d'un environnement expérimenté. Nous affecte quelque chose qui fait sens pour nous et cette affection, cette expérience, se traduit dans une action. En-dehors de toute action, il est difficile de saisir ce qui, pour l'autre (son collègue, le passager, le chauffeur) fait sens<sup>19</sup>.

« C'est en tant qu'êtres en interaction avec un environnement et engagés dans des relations déterminées avec d'autres, avec des artefacts et avec des objets, dans le cadre d'un système structuré, culturellement construit et socialement organisé, que les humains manifestent les capacités de raisonnement, de calcul, de mémoire, d'inférence ou de représentation qui les spécifient. » (Quéré, 1997 :175)

L'indétermination de la relation, la disponibilité à être affecté, l'affection volontaire et l'environnement expérimenté : tout ceci implique un engagement du modérateur, qui ne se résume pas à un engagement volontariste ou intellectualisé (Joseph, 1999 :158), mais qui est à la fois la cause et la résultante du monde dans lequel il évolue et qu'il contribue à construire<sup>20</sup>.

#### iv. L'acteur comme membre d'une société et l'héritage des professionnels

La citation précédente m'amène à préciser un point intéressant mis en avant par les ethnométhodologues. A savoir le fait qu'il faut comprendre toute activité comme étant celle d'un acteur membre d'un ensemble socioculturel (d'une société) déterminé. En effet, l'activité ne peut être comprise en-dehors de toute référence à la société d'appartenance de l'acteur (et de l'institution, association pour laquelle il travaille). L'environnement comprend ainsi les éléments physiques, les collègues, les passagers, mais aussi les idées

---

<sup>18</sup> Prenons l'exemple de la charogne cité dans Despret et Galetic (p.58, citant James, *Essays in Radical Empiricism*, p. 153 - trad. franç. p. 126) : « Prenez une charogne informe, par exemple, et la « dégoûtance » qui pour nous fait partie de l'expérience. Le soleil la caresse et le zéphyr la courtise comme si c'était un parterre de roses. Ainsi la dégoûtance n'opère pas au sein du royaume du soleil et des brises – elle ne fonctionne pas en tant que qualité physique. Mais la charogne « nous retourne l'estomac » par ce qui semble être une opération directe – par conséquent elle fonctionne bien physiquement, dans cette région limitée de la physique. »

<sup>19</sup> D'où la nécessité dans les auto-confrontations de questionner les moments durant lesquels il nous semble qu'il n'y a pas eu de réaction (selon nous chercheurs/spectateurs).

<sup>20</sup> Pour cette raison notamment, le dispositif de recherche inclut des séquences filmées d'activités réelles qui sont ensuite confrontées au professionnel qui a été filmé. Car même si les chercheurs peuvent constater certaines actions, il est nécessaire que le professionnel commente afin de dire ce qui l'a « affecté » dans l'environnement/la situation. Voir chapitre II. *Méthodologie*.

des institutions, de la société qui précèdent les professionnels. Les institutions portent des idées qui sont partagées par ceux qui se reconnaissent en elles (Quéré, 1997 :187)<sup>21</sup>. Tout acteur appartient à une société, étant inscrit dans un tissu de relations, et fait siennes des idées qui le précèdent.

Quant au politique, lui aussi détermine en partie l'environnement. La pratique des modérateurs s'inscrit dans un contexte qui les précède (à la fois institutionnel et politique), ces professionnels ont des idées qui les précèdent, qui constituent en quelque sorte un héritage. Cette notion est importante car l'héritage est constitutif de l'activité des professionnels. En effet, travailler en tant qu'éducateur dans telle institution, n'est pas pareil que dans telle autre, notamment en raison des héritages des professionnels. Mais dans leur pratique, les modérateurs redéfinissent ce dont ils héritent. Comme expliqué précédemment, les acteurs et leur environnement interagissent et l'activité transforme l'environnement signifiant (le monde). Nous considérons que les héritages des professionnels font partie de leur environnement et que lors de la modération, dans le cours de l'activité, ceux-ci sont à leur tour modifiés. Prenons l'exemple de la sécurité. Cette notion est exploitée en politique notamment pour justifier le financement de telle ou telle mesure, de sanction ou de prévention. Mesures qui restent dans le cadre de ce que Roché (2002) nomme un paradigme binaire (prévention/répression). L'association Noctambus parle, elle, de prévenir les incivilités. Ce que Roché décrit comme l'émergence d'un nouveau paradigme. Les mots « sécurité », « sentiment d'insécurité », « prévention de l'insécurité » ou « prévention des incivilités », ne disent rien de la manière dont les professionnels interviennent et nous faisons l'hypothèse que l'étude du savoir-faire des modérateurs viendra donner un éclairage intéressant de cette notion de sécurité, et nous verrons comment le savoir-faire des modérateurs répond à sa manière à cet héritage. En effet, les modérateurs font de/assurent la « sécurité » d'une certaine manière, et c'est précisément celle-ci que nous tenterons de saisir dans le cadre de ce travail de master. Nous parions que l'étude du savoir-faire des modérateurs apportera des éléments intéressants dans les débats entourant les notions de sécurité, de sentiment d'(in)sécurité ou encore de prévention des incivilités.

---

<sup>21</sup> Précisons que les modérateurs, à la différence par exemple des professions historiques du Travail social, héritent dans une moindre mesure d'idées de leur institution (l'association Noctambus). Par contre, le politique a bien un discours sur la jeunesse et la sécurité dont les modérateurs héritent.

### c. Le savoir-faire en situation

#### i. L'asymétrie

Cette compréhension de l'acteur ainsi que du rôle déterminant de l'environnement conduit les chercheurs de l'action située à se concentrer tant sur la situation que sur l'activité<sup>22</sup>. Ce point de vue permet de saisir l'importance du contexte ainsi que des autres acteurs en présence. Précisons que nous considérons que dans une situation de travail, le professionnel a une importance primordiale dans le déroulement de l'activité. Ainsi, tous les acteurs en présence n'ont pas la même importance pour la situation, notamment en raison du fait que la perspective est tenue en premier lieu par le professionnel, parce que c'est son métier, parce qu'il est expérimenté et a un certain savoir-faire (nous retrouvons la même asymétrie qu'avec l'environnement). En d'autres mots, c'est bien dans cette asymétrie que se loge une partie des savoir-faire des modérateurs.

#### ii. La perspective (ou l'orientation) des situations

L'enchaînement d'activités n'est pas sans progression, les activités ne sont pas coupées/independantes les unes des autres. En effet, il n'y a pas création de situations à l'infini, qui n'auraient aucun rapport entre elles (Quéré, 1997 :167). Le savoir-faire des professionnels, leur expérience de l'environnement (qui peut être considéré comme relativement stable) construisent des situations qui ont la même orientation (terme de Quéré, 1997), la même perspective (terme de Mezzena et al. 2013 : 10-12)<sup>23</sup>. L'expérience des professionnels leur permet de savoir quelles possibilités les situations leur offrent. L'environnement expérimenté constitue une ressource pour le professionnel, un appui/repère. En général, une des qualités de l'environnement est d'être relativement stable. Or, c'est tout l'inverse pour les modérateurs de Noctambus, dont une des spécificités de leur pratique est justement de travailler dans un environnement particulièrement instable. Tout d'abord parce

---

<sup>22</sup> Quéré (1997 : 174) parle de « système de cognition distribuée » et donne l'exemple du pilote d'avion dans son cockpit. En effet, le pilote pris en dehors de son cockpit et de tout instrument de contrôle, ne pourrait piloter son avion ; de même que le cockpit sans pilote, ne suffirait à mener l'avion à destination. Dans le cadre de notre recherche sur le savoir-faire des modérateurs, nous avons pris en considération dans ce « système » non seulement le bus, mais aussi le type de relation que le modérateur entretient avec le chauffeur, les quartiers traversés, la ville, la campagne, l'affluence, la météo, l'entreprise d'exploitation de la ligne (du bus), les passagers, etc.

<sup>23</sup> J'utiliserai dans ce travail le terme de perspective.

que leur lieu de travail est roulant et qu'il circule de nuit. De plus, les passagers changent à chaque arrêt (une partie monte, l'autre descend) et d'un week-end à l'autre, le bus tangué, les modérateurs ne font pas toujours la même ligne, les chauffeurs changent aussi, l'ambiance sera différente en fonction de la météo ainsi que de l'affluence, ou encore sera tributaire du fait qu'elle traverse ou non la frontière, etc. Le savoir-faire des modérateurs leur permet de maintenir la perspective, de garantir la mission, et ce malgré l'instabilité de l'environnement. La perspective est la régularité dans cette variabilité.

### iii. Qu'est-ce que le savoir-faire ?

Comment parler des savoir-faire, alors qu'une si grande importance est donnée à l'environnement ? Cet objet d'étude nous amène à examiner comment le professionnel « fait avec » son environnement et comment cet environnement est modifié dans le cours de l'activité. Une partie du savoir-faire des professionnels consiste dans l'expérimentation qu'ils ont de l'environnement. La répétition de diverses activités, ou de situations similaires, les amène à savoir comment l'environnement réagit. Ils savent comment faire pour réorienter, le cas échéant, leur activité. Le savoir-faire, ou la professionnalité, est donc plutôt à définir depuis la manière dont les professionnels prennent en compte les effets de l'activité, plutôt que de considérer ce qu'ils savent « théoriquement/cognitivement » avant d'être entrés sur le terrain (Mezzena, 2012, citée dans Stroumza, 2015). Le savoir-faire serait plutôt une sorte de « savoir-comment-réorienter ».

Le savoir-faire des professionnels, leur expérience pratique, la (relative) stabilité de l'environnement et le maintien de la perspective, nous amènent à considérer qu'il y a une certaine permanence dans les activités. Les professionnels n'ont pas tout à recommencer à chaque fois (Stroumza et al., à paraître). L'analyse des activités nous permet de mettre en lumière le savoir-faire, et implique que nous construisions le modèle de terrain des professionnels. De Jonkheere définit le modèle comme « une association d'éléments qui confère une certaine stabilité et fiabilité à l'activité. Il s'agit d'objets hybrides composés de concepts, de croyances, de valeurs, d'expériences, de prescriptions diverses et d'objets, qui ont pour fonction de construire la situation en la problématisant de telle manière qu'elle soit intelligible, accessible à l'activité et qu'elle propose des pistes d'intervention possibles » (Stroumza et al., à paraître, citant de Jonckheere, 2010). Le modèle, c'est « ce que les

professionnels inventent pour répondre aux questions qui leurs sont posées » (Stroumza et de Jonkheere, 2012 : 13).

Dans une situation donnée, lorsque les professionnels se demandent quoi faire, alors le modèle permet « de construire, en partant des questions pratiques, des problèmes de telle manière qu'il soit possible de les résoudre par une action concrète » (ibid.). Lorsque les modérateurs se demandent comment assurer la sécurité dans le bus, ils reconstruisent le problème dont ils héritent afin de pouvoir y répondre pratiquement. Le problème de la sécurité dans les bus a été construit en partie par l'association Noctambus, mais aussi par le politique, et les modérateurs en héritent. Toutefois, cela ne dit rien de comment ces derniers doivent s'y prendre pratiquement. Leurs savoir-faire et le modèle permettent aux modérateurs de travailler, de trouver à leur problème une solution pratique. En raison de l'héritage des professionnels, de leur inscription dans une institution donnée mais aussi dans une société précise, ils interviennent dans des dispositifs dans lesquels leur « problème » leur est imposé. Ce dernier a été défini en-dehors du champ du professionnel. Si nous reprenons la notion de modèle, alors pour intervenir, le professionnel doit redéfinir ce problème (de Jonkheere, 2010 : 323-324).

## II. Méthodologie

Le dispositif de recherche dans le cadre duquel les données présentées ici ont été récoltées est le suivant<sup>24</sup> (Mezzena, Stroumza et Seferdjeli, à paraître : 2-3). Après avoir filmé deux

---

<sup>24</sup> 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 depuis septembre 2013. Nicolas Reichel a participé à la recherche et aux analyses, en tant qu'employé de Noctambus, faisant ainsi le lien entre les professionnels 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 multimédia (sous forme d'un site internet) pour la formation de l'équipe de modération, duquel P. Baumgartner, associé à K. Hoang, assure la réalisation.

modérateurs volontaires durant une nuit<sup>25</sup>, 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 professionnels qui pouvait les confirmer, les invalider et les commenter. Toutes ces séances ont été filmées et enregistrées, et la plupart retranscrites.

Filmer les professionnels permet d'être au plus près du travail réel, de saisir leur part de créativité dans l'activité. Les chercheurs de l'action située étudient les activités dans leur environnement et non en laboratoire, notamment en raison des arguments énoncés plus haut (Theureau, 2004 : 14).

Pourtant les films ne suffisent pas à eux seuls pour définir ce qu'est le savoir-faire des modérateurs. Notre recherche porte sur le savoir-faire, pourtant celui-ci n'est pas simplement observable dans les films, ni inférable (Mezzena et al., 2014 : 225). Les propos des professionnels sont nécessaires pour décrire leur activité, cerner où ils situent les enjeux, quels sont les moments risqués ou au contraire courants, etc. Procéder à des autoconfrontations permet de saisir comment le modèle fait exister le professionnel, mais aussi ce qui fait sens pour lui dans l'environnement.

Durant les autoconfrontations, les professionnels peuvent commenter des extraits de film a posteriori. Les professionnels ont toujours quelque chose à dire à propos de leurs activités. Ces dernières ne peuvent pas être comprises par les chercheurs seuls, dans une sorte de position de surplomb par rapport aux professionnels. Les autoconfrontations permettent au

---

<sup>25</sup> Les nuits durant lesquelles les films ont été effectués ont été annoncées par Noctambus aux passagers par des affiches collées dans les bus quelques semaines auparavant. De plus durant les tournages, le directeur-adjoint de l'association, Sékou Cissé, sortait aux arrêts de bus et le rappelait aux passagers avant qu'ils ne montent. Pascal Baumgartner a filmé afin d'avoir principalement le modérateur dans son champ de vision. Lorsque certains passagers ne souhaitaient pas être filmés, soit ils mettaient un capuchon, soit le caméraman les plaçait hors champ.

chercheur de récolter des indices supplémentaires. Toutefois, nous considérons que questionner les professionnels durant des dispositifs d'autoconfrontation n'est pas encore suffisant pour saisir la complexité de l'activité, et ce pour les raisons suivantes. Premièrement, nous prenons en compte les remarques pertinentes de Quéré (1997 : 165) quant aux excès du rationalisme et celles de Mezzena (et al., 2013 : 206) par rapport au limites du modèle du praticien réflexif. Deuxièmement, nous considérons le langage comme non propositionnel, il ne suffit donc « pas de le recueillir pour saisir le sens » (Stroumza et al., à paraître). Il faut ajouter un « processus de modélisation », qui exige de « prendre au sérieux les paroles des professionnels (mais d') opérer un processus théorique » pour les comprendre (ibid.). Ce processus de modélisation vise à faire tenir ensemble (et par là à spécifier) les données : paroles, films, notes d'observation, ...

Avec cet ancrage théorique et méthodologique en tête, nous allons décrire la notion de sécurité en nous basant sur l'essai de Frédéric Gros : *Le principe sécurité*. La théorie de l'action située et les réflexions de Gros nous amèneront à sélectionner dans les données les extraits les plus emblématiques qui seront ensuite analysés afin de tenter de dégager le modèle de la modération de l'équipe de Noctambus.

### III. Notion de « sécurité » selon Frédéric Gros<sup>26</sup>

Cet essai explore la notion de sécurité selon quatre périodes historiques différentes (toujours en Europe), et en dégage notamment les différences et les similitudes. Frédéric Gros nomme ces quatre dimensions des « foyers de sens », auxquelles il consacre à chacune un chapitre. Premier élément particulièrement intéressant : son approche diachronique permet de déconstruire la notion de « sécurité » telle qu'elle est admise actuellement dans notre société. Second élément, ces quatre foyers de sens ont connu des modifications, des contradictions, des transformations et ne disparaissent jamais complètement lorsqu'il y a passage d'un foyer de sens à un autre.

---

<sup>26</sup> Pour cette partie, je me base sur l'ouvrage de Frédéric Gros, ainsi que sur la conférence qu'il a donnée à l'HETS dans le cadre des midis de la recherche (21 janvier 2014).

### a. Premier foyer de sens : les sagesse antiques

Le premier foyer de sens fait référence à trois sagesse antiques : stoïcienne, épicurienne et sceptique. Le point commun entre ces philosophies, est qu'elles se centrent sur l'individu : il n'y a qu'en travaillant sur soi (discipline personnelle), qu'il est possible d'atteindre la sécurité de l'âme (*ataraxia*), sorte de technique de soi permettant d'atteindre la sécurité absolue en anticipant les risques (« Je me prépare aux dangers qui peuvent arriver »).

Nous n'allons pas présenter plus en détail les trois sagesse antiques. Un point fondamental est cependant à souligner dans ce premier foyer de sens. La sécurité n'est pas objective, n'est pas dans le monde qui nous entoure, mais dépend de notre subjectivité. Comment nous préparer afin que notre sécurité « intérieure » soit garantie ? Il ne s'agit en aucun cas d'agir sur le monde qui nous entoure. Cependant, bien que centrées sur l'individu, les sagesse antiques n'expliquent pas ce que ressentent les individus en fonction de ce qu'ils auraient vécu durant leur enfance. Raisonement adopté fréquemment aujourd'hui, à cause de l'influence exercée par la psychologie. A l'inverse, les sages extériorisaient la cause de telle ou telle émotion : à cause du ton employé par son interlocuteur, à cause de la vue d'un met succulent, etc. Il s'agit donc, selon eux, de se discipliner afin de contrôler sa sécurité d'âme, car ils n'ont pas d'emprise sur ce qu'il se passe à l'extérieur d'eux-mêmes (Gros, 2012 : 22).

### b. Deuxième foyer de sens : les millénarismes

La sécurité est ici caractérisée par l'absence objective de dangers et la disparition des menaces (ibid. : 12). A l'inverse de la sécurité précédente, il ne s'agit pas d'une sérénité de l'âme ou d'une technique d'anticipation des risques. Le foyer de sens précédent est subjectif, tandis que celui-ci se veut objectif (ibid. : 52). Afin de développer ce second foyer de sens, Frédéric Gros fait référence aux millénarismes qu'a connu la période médiévale. Selon les millénarismes, la venue de la fin du monde sera précédée d'une période de mille ans de plénitude, d'utopie, d'un monde sans souffrance ni violence. La quête poursuivie par les mouvements millénaristes contenait quatre dimensions : la sécurité physique, spirituelle, sociale et politique. Bien que se revendiquant comme chrétiens, ces mouvements étaient souvent rejetés par l'Eglise ainsi que par le pouvoir politique. En effet, ils prônaient l'égalité de tous, or ceci était à l'encontre des doctrines chrétiennes selon lesquelles les fidèles

devaient s'accommoder des différences de fortunes et faire de l'obéissance au pouvoir une vertu (ibid. : 74).

### c. Troisième foyer de sens : la sécurité comme garantie de l'Etat

Le troisième foyer de sens est la sécurité comme garantie de l'Etat<sup>27</sup> (dès le XVI<sup>ème</sup> siècle), comme élément de l'ordre public matériel, caractérisé par l'absence de périls pour la vie, la liberté ou le droit de propriété des individus (ibid. : 94). Selon Frédéric Gros, un certain nombre de notions sont définies à cette période qui constituent un héritage de notre représentation de la sécurité comme bien public (surveillance, équilibre des forces, raison d'Etat, réglementations, état d'exception, etc.) (ibid. : 14). La sécurité liée à l'Etat se décline en trois dimensions irréductibles et complémentaires : la sécurité juridique (incarnée par la figure du juge), la sécurité policière (incarnée par celle du policier) et enfin la sécurité militaire (le soldat).

- Sécurité juridique (Etat de droit) : Le juge prend garde à ce que la loi commune soit appliquée à tous, et au respect des droits fondamentaux des personnes. Cette sécurité désigne le processus par lequel l'Etat garantit cette liberté. Le paradoxe provient du fait que l'Etat doit garantir les droits contre des abus de pouvoir dont il est lui-même l'auteur (ibid. : 95).
- Sécurité policière (Etat comme force publique) : Le policier veille à la conservation concrète des biens et des personnes et au maintien de l'ordre public. Contre qui faut-il protéger les propriétés ? Des déviants et des criminels. La police trace ainsi une ligne de démarcation entre le citoyen honnête et les autres, d'autant qu'elle va aussi s'atteler à faire de la prévention (contrairement à la sécurité juridique) (ibid. : 143).

Maintenir l'ordre public signifie préserver le gouvernement des tentatives de déstabilisation. L'espace public, la rue, « constituent bien quelque chose comme la propriété symbolique de l'Etat. Comme tels, leur occupation vaut fragilisation du

---

<sup>27</sup> L'Etat au sens d'Etat moderne, « une unité politique qui suppose : un territoire délimité, une législation homogène et une identité » (ibid. : 94).

gouvernement en place : la sécurité sera au prix de leur réappropriation physique, de leur réoccupation par des forces armées publiques » (ibid. : 154). La définition d'une force de sécurité spécifique a pris du temps. En effet jusqu'à la Première Guerre mondiale, lors de manifestations, l'Etat envoyait l'armée, et le gouvernement se rendait alors « coupable de répressions meurtrières contre le peuple lui-même » (ibid. : 155).

Afin de garantir l'ordre public et la conservation des biens et des personnes, la police peut se renseigner sur la vie privée des individus, la « barrière de la propriété privée ne tient plus » (ibid. : 156). L'ambiguïté de la sécurité policière vient du fait qu'elle doit conserver les biens des personnes, mais aussi le pouvoir en place. Tout dissident est donc un criminel. Il y a aussi une tension entre la sécurité juridique et la sécurité policière, entre la sécurité et la liberté. Aujourd'hui selon Gros, il y a *prima* de la sécurité policière sur la sécurité juridique.

- Sécurité militaire (Etat comme force extérieure) : Le soldat est posté aux frontières, pour prévenir les attaques hostiles. Il s'agit de la défense de l'intégrité du territoire. Jusqu'à la Guerre Froide, il s'agissait de maintenir l'intégrité de chaque Etat sur la scène internationale, chaque Etat avait le droit de définir ce qui le menaçait, et ainsi de prendre les armes afin de se défendre. Après la Guerre froide, il s'agit surtout d'éviter la guerre par la simple menace de possession d'armes redoutables. La notion d'équilibre international (en tous cas en Europe) devient centrale.

Une contradiction est pointée par Frédéric Gros car le sujet d'un Etat doit exposer sa vie, le citoyen doit être prêt à mourir pour permettre la sécurité de l'Etat or, si l'Etat s'est construit, c'était justement afin de garantir la vie.

#### d. Quatrième foyer de sens : la sécurité des flux de vie

Enfin, le quatrième foyer de sens se situe dans la période contemporaine, il concerne le contrôle des flux : « l'homme sera cette fois réfléchi comme sujet vivant, noyau vital, flux de vie. Jusque-là, les figures de la sécurité s'étaient adressées à d'autres dimensions de la

subjectivité » (ibid. : 173). « Ce principe de sécurité inspire des mécanismes, des dispositifs, des techniques de sécurisation du noyau vital de l'individu. Cette sécurité des flux vitaux comprend trois dimensions: protection, contrôle et régulation » (ibid. : 174).

#### i. La protection

Dans le troisième foyer de sens, l'Etat garantit les libertés et s'adresse à des adultes libres, rationnels ; désormais, l'Etat protège des individus vulnérables, fragiles et devient maternel (ibid. : 184). Les théories du care entre autres dénoncent l'abstraction d'égalité dans l'Etat moderne, « l'Etat ne peut sans doute pas se contenter de garantir les droits formels (liberté, égalité), mais doit aussi protéger les plus vulnérables » (ibid. : 185). Elles dénoncent la supposition d'un sujet politique responsable.

La sécurité dans ce quatrième foyer de sens protège les vivants et sert à dénoncer les Etats qui ne se préoccuperaient pas suffisamment de leur population. L'auteur souligne d'ailleurs que c'est l'Etat qui a constitué la plus grande source de danger pour les individus au XX<sup>ème</sup> siècle. Cette idée de la sécurité guide notamment les politiques internationales. Auparavant, il s'agissait de défendre les Etats et leur souveraineté ; désormais il s'agit de protéger les individus vivants, les populations. Il y a là un renversement majeur pour Frédéric Gros (ibid. : 187). La sécurité humaine doit favoriser l'épanouissement du noyau vital de l'individu (Frédéric Gros reprend cette expression d'Amartya Sen), c'est-à-dire tant son corps, son état d'esprit, sa santé que son identité culturelle ou encore lui éviter la misère économique.

#### ii. Le contrôle

Le contrôle se fait notamment en sélectionnant, car pour contrôler il faut d'abord identifier. Avec les nouvelles technologies, cette sélection se fait plus rapidement. Ce n'est plus l'enfermement qui caractérise la sécurité, mais la traçabilité (ibid. : 200). Le contrôle est la correspondance entre une personne et ses données numérisées, l'anonymat devient dès lors une utopie.

Ces traces numériques deviennent des marchandises, dont nous ne savons pas très clairement à qui elles appartiennent. Elles sont d'ailleurs alimentées par tout un chacun (réseaux sociaux,...), formant ainsi une sorte de contrôle démocratique, de nouveau système de sécurité. Alors que dans le troisième foyer de sens, il y avait une frontière entre le contrôle et la protection, ce n'est plus le cas ici. Les formes modernes du contrôle sont beaucoup plus réticulaires, participatives. Ce contrôle n'est pas centralisé ou organisé selon un projet politique défini (ibid. : 210).

### iii. La régulation

La pensée politique classique distinguait la violence contrainte (soumission physique) de l'obligation consentie (consentement réfléchi) dans l'exercice du pouvoir (ibid. : 211). Foucault en ajoute deux autres : premièrement, le pouvoir de souveraineté, qui définit ce qui est permis et ce qui est interdit, édicte des codes et la forme d'obéissance à ce pouvoir est le respect des interdits ; deuxièmement, le pouvoir disciplinaire qui redresse, corrige, surveille, examine, et produit une intériorisation des normes de comportement (ibid. : 212). Dans ces quatre conceptions, le pouvoir est ce qui impose sa volonté à d'autres volontés (même si pour le consentement on part du principe qu'il part d'une liberté première).

Avec la régulation, il y a une rupture de la forme de pouvoir selon Gros, parce qu'il ne s'adresse plus à des volontés, mais à des naturalités, à des réalités (à des désirs naturels) (Gros, 2012 : 212). Ces dernières sont des événements qui ont leur propre dynamique qu'il ne s'agit plus de soumettre, mais d'infléchir. Rien n'est imposé : ni code, ni force physique, ni norme. Il s'agit de détourner la réalité, de l'inciter. « Ces incitations créent autour du sujet un milieu déterminé, de telle sorte qu'il sera amené à réagir plutôt de telle ou telle manière. On s'appuie là encore sur une caractéristique essentielle du vivant : sa réactivité » (ibid.).

#### IV. Analyse et séquences d'activité

Qu'allons-nous faire de cette théorie dans ce travail de master ? Nous basant tant sur l'apport théorique de l'action située que sur l'essai de Gros, nous allons analyser deux séquences d'activités des modérateurs<sup>28</sup>. Ces séquences ont été sélectionnées car elles nous semblaient emblématiques et particulièrement éclairantes par rapport aux ancrages théoriques présentés et qu'elles rendent sensibles/visibles l'activité en lien avec notre thématique de la sécurité. Comme dit précédemment, ce travail de master a été entrepris après une année d'analyse des données dans le cadre d'un stage de recherche. Compte-tenu du foisonnement des données, entre les films d'activité, les autoconfrontations, les notes de terrain, etc., nous avons pris le parti de sélectionner deux séquences emblématiques de l'activité des modérateurs. Premièrement, la sélection de la séquence à l'accueil était une évidence, tant l'équipe des modérateurs ont insisté sur l'importance de ce moment dans le cadre de leur mission. La seconde séquence nous a particulièrement intéressée en raison du savoir-faire du modérateur déployé durant cette situation visant à « modérer » le jeune homme, à le faire exister d'une certaine manière. Certes, des moments plus risqués, conflictuels, tendus, voire dangereux ont lieu. Toutefois, ce savoir-faire se déploie également (et la plupart du temps) pour que ces moments n'adviennent pas (en amont de ceux-ci), c'est bien ce qui rend ce travail de modération (et plus largement de prévention) non-visible. Présenter ici une séquence a priori plus « risquée », dans le but de démontrer le savoir-faire des modérateurs aurait eu, de notre point de vue, moins de sens. Toutefois, nos analyses de ces deux séquences sont agrémentées d'exemples permettant ainsi de faire le lien avec l'activité de la modération prise dans son ensemble.

Pour l'analyse de ces deux séquences, les notions d'environnement, d'expérience, ainsi que de situation, de perspective, d'héritage et de savoir-faire seront centrales. Ces notions fondamentales de l'action située nous accompagneront afin de mieux saisir la modération. En parallèle, nous reviendrons sur un ou deux éléments de chacun des quatre foyers de sens développés par Gros et mentionnés plus haut. Nous avons sciemment sélectionné ces éléments car ils nous semblaient pertinent ou questionnant ou au contraire en contradiction avec ce que nous avons pu observer dans les données empiriques.

---

<sup>28</sup> Bien que nous ayons sélectionné deux séquences, le modèle dégagé dans ce travail est valable pour toute l'activité des modérateurs et a été construit en prenant appui sur l'ensemble des données de la recherche.

## a. Description des séquences d'activité

### i. L'accueil à la porte

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 passagers, 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, celui de droite. Claude se positionne derrière le pan fermé, celui de gauche, dos au chauffeur, et fait face aux passagers qui commencent à entrer. Ces derniers montent un à un. Claude les accueille, adresse un « bonsoir mademoiselle », « bonsoir monsieur » à chacun, passager et modérateur échangent un bref regard, ainsi tous les passagers défilent, montent dans le bus puis vont trouver leur place. Une trentaine de passagers 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.

### ii. Le jeune homme en béquille et la modération de la machine à billet

1 Eric<sup>29</sup> est à l'avant du bus, le bus approche d'un arrêt et ralentit, le modérateur fait la  
 2 remarque qu'il y a toujours du monde à cet arrêt. En observant le groupe qui attend le bus, il  
 3 remarque qu'un jeune homme est en béquille et se demande s'il arrivera à passer la porte  
 4 d'entrée. Le chauffeur ouvre les deux pans de porte, Eric se met à la place du pan de gauche,  
 5 tout en se tenant à la barrière centrale, laissant ainsi entrer les passagers<sup>30</sup> par celui de droite.  
 6 Eric, souriant, dit alors « Messieurs, Dames bonsoir ». Le jeune homme en béquille entre, Eric  
 7 lui demande « Vous arrivez à passer ? », il est suivi de son amie qui indique à Eric qu'elle n'a  
 8 pas pu prendre le billet car sa carte bancaire ne marche pas. Il y a bien une machine dans le  
 9 bus, mais celle-ci ne lit pas les cartes bancaires. La jeune fille répond : « bein on n'a que ça »,  
 10 entre dans le bus manifestement inquiète pendant que Eric accueille la passagère suivante  
 11 avec laquelle il échange un « bonsoir ». Puis cette seconde passagère entre en indiquant  
 12 qu'elle va prendre le billet à l'intérieur.

13 Les portes se ferment, le bus repart. Eric dit alors au jeune en béquille et à son amie :

- 14 - « Bein si elle marche pas, il faudra l'expliquer. Votre mode de paiement c'est
- 15 uniquement la carte bancaire c'est ça ? »
- 16 - « Ouais » dit la jeune fille
- 17 - « Ouais, mais tu veux quoi ? Moi j'ai pas de problème pour payer, j'en ai rien à
- 18 foutre », ajoute le jeune homme sur un ton énervé
- 19 - « Ah ouais » répond calmement Eric
- 20 - « C'est juste, le souci, non c'est pour dire qu'on rigole pas, ça n'a pas marché » dit le
- 21 jeune en béquille
- 22 - « Ca ne marche pas, d'accord ok » dit Eric en acquiesçant d'un signe de tête
- 23 - Le jeune homme continue : « Donc je n'ai que des euros pour payer et ça XXX<sup>31</sup> pas
- 24 de prendre de ticket »
- 25 - Eric répond en montrant la machine du doigt : « Elle prend des euros la machine là »
- 26 - Le jeune homme « mais j'ai... » en ouvrant sa main, contenant des pièces, les
- 27 montrant à Eric qui répond :
- 28 - « Ah mais vous avez pas assez peut-être là ? »
- 29 - « Des centimes. Donc si le conducteur a de la monnaie ? » demande le jeune
- 30 - Le chauffeur intervient : « Le conducteur ne rend pas la monnaie »

<sup>29</sup> Prénom d'emprunt

<sup>30</sup> Eric parle, lui, de « clients »

<sup>31</sup> Inaudible dans le film

31 - Eric clôt la discussion en disant « s'il y a des contrôles on leur expliquera » puis va au  
32 milieu du bus pour s'enquérir de la destination d'un passager qui semble s'endormir.  
33 En revenant, il demande au jeune en béquille, qui était resté debout, s'il ne veut pas s'asseoir.  
34 Celui-ci répond qu'il attend juste que le conducteur roule moins vite ou s'arrête. Eric va alors  
35 demander au chauffeur d'attendre un petit moment au prochain arrêt, même s'il n'y a  
36 personne qui monte ou qui descende, afin que le jeune en béquille puisse aller s'asseoir.

## b. Analyse

### i. La perspective de la modération et le modèle

Nous souhaitons dégager dans ce travail le modèle de l'activité des modérateurs. Ces derniers travaillent dans un bus confiné, qui tangue, de nuit, avec des passagers parfois fatigués, ou ayant consommé de l'alcool, qui ne se connaissent pas entre eux (ou peu). Avec tout cela, les modérateurs ont comme perspective de créer un monde ouvert, chaleureux, habité et aux tensions viables. Nous verrons que ce monde se construit sans que les règles ne soient rappelées, ni que les passagers expriment un consentement explicite sur le fait qu'ils vont les respecter. Le modérateur régule, incite et donne des pistes aux passagers sur la manière dont ils peuvent participer à ce monde. Le modérateur leur laisse une marge de manœuvre. La régulation des désordres n'est pas uniquement du ressort des modérateurs, ainsi les passagers y prennent aussi part. En cela, le modérateur n'est pas complètement au service des passagers, mais intervient sur demande, si nécessaire, en restant disponible. Le modérateur construit les problèmes pratiques auxquels il a affaire comme n'étant pas logé chez les passagers, qui sont majoritairement des jeunes. Il n'est ni compatissant, ni méfiant ou suspicieux envers eux, car ces attitudes pourraient elles-mêmes générer des tensions. Le problème est plutôt tel ou tel geste, parole, comportement qui génère des tensions dans le bus, et constitue un risque pour la mission. Le modèle de cette équipe de modérateurs fait exister les professionnels ainsi que les passagers d'une certaine manière.

### ii. La sécurité intérieure des modérateurs

Les sagesses antiques décrites par Gros se fondent sur des techniques de soi, une certaine discipline personnelle, afin d'anticiper le pire et de garantir sa sécurité intérieure. Les modérateurs considèrent qu'il y a des risques objectifs à l'intérieur du bus, ils développent donc une discipline personnelle leur permettant de conserver une certaine sérénité, ou sécurité d'âme, durant les trajets. A la différence des sages antiques, les modérateurs ne le font pas, ou pas uniquement, dans le but de garantir leur propre sécurité intérieure, mais surtout parce que leur « état d'esprit » a une influence sur le monde du bus. Dans le sens qu'ils considèrent l'influence qu'ils ont en tant qu'agent dans des situations données. S'ils ont l'air calmes, souriants, bienveillants, cela va participer au fait que les passagers se sentent bien, voire « apaisés », ou carrément « en sécurité ». Ni totalement objectif, ni totalement subjectif, la

sécurité dans le monde du bus se définit selon un rapport d'indétermination similaire à celui décrit plus haut. Au-delà d'une discipline personnelle, cet « état d'esprit » renvoie dans la pratique de la modération à un véritable engagement physique et mental (qui ne soit pas uniquement rationnel) de la part des professionnels. Plusieurs éléments dans leur activité corroborent ceci.

Premièrement, nous avons remarqué que les modérateurs ont tous des techniques de préparation, d'anticipation, avant d'entamer leur travail. Claude souligne que c'est l'expérience qui lui a enseigné cela, que cette préparation influence la qualité de ce qu'il va vivre après. De plus, nous insistons sur le fait que le travail de nuit requière des professionnels de se préparer après une journée déjà bien remplie. Il s'agit tant de gérer sa fatigue que de composer avec les événements qui ont marqué sa journée. Dans les séquences filmées, Claude et Eric disent au chauffeur des phrases comme « c'est parti », « c'est go go », etc. afin de se préparer. Il ne s'agit pas uniquement pour le modérateur d'être serein mais également d'assurer une forme de présence (monde habité), d'engagement qui nécessite, à cette heure de la nuit, une forme d'entrain.

Eric : « Rituel *rit* Ouais j'ai une musique spéciale avant d'attaquer Noctambus, qui détend. Ouais faut être détendu parce qu'on communique. On communique, mais même si on est stressé, ils le sentent aussi, ils le sentent, si on est stressé, si on est fatigué et si on est pas bien tout simplement ils le sentent. Notre corps, notre façon d'être, on est observé. Il faut savoir que dans le bus, nous modérateurs on est observé par les clients. Ils nous regardent, sans arrêt, ils nous observent, donc ils vont se faire... dans ce laps de temps où on va passer à côté d'eux où on va partager le trajet avec eux, ils vont se faire une idée de nous. Donc cette idée, il vaut mieux qu'elle soit le meilleur possible pour pas dégager la moindre faiblesse, pour que tout va, tout se passe bien, parce qu'on est référent, et en tant que référent on doit être fort. »

De plus, les modérateurs ont souligné que leur formation interne à Noctambus leur a permis entre autres de maîtriser leurs appréhensions du monde de la nuit (« je ne suis pas fêtard, je ne connaissais pas ce monde, ça m'a fait un choc au début », « j'avais la peur au ventre, sincèrement »). Plusieurs modérateurs soulignent le fait que d'avoir été « coaché » par un collègue plus expérimenté leur a « montré » comment anticiper, quelle posture adopter, etc.

Deuxièmement, l'environnement des modérateurs étant particulièrement instable, il est important qu'ils puissent compter sur la relation nouée avec le chauffeur. Sur certaines lignes, les modérateurs sont payés une heure supplémentaire afin de la passer dans le dépôt avec le

chauffeur avant d'entreprendre les tours. Cette heure supplémentaire a été attribuée après insistance de la part des modérateurs, notamment de Claude qui l'a faite pendant longtemps sur son temps personnel. Il l'a fait car il y voyait les bénéfices pour sa pratique.

Précisons que les chauffeurs ne sont pas employés par Noctambus, mais par l'un des trois sous-traitants de l'association. Chaque ligne Noctambus a fait l'objet d'un appel d'offre et a été attribuée à un exploitant. Chaque exploitant fournit un chauffeur ainsi qu'un bus. Il équipe le chauffeur différemment (le munissant par exemple de sachets au cas où un passager vomirait) et possède des bus en plus ou moins bon état. Les modérateurs ont donc leur préférence parmi les sous-traitants. Selon le fonctionnement de ces derniers, il se peut que les chauffeurs changent d'une semaine à l'autre, en fonction du planning, tout comme les modérateurs sur certaines lignes. Cette instabilité ne fait que renforcer l'accent mis par les modérateurs sur l'importance de leur relation avec le chauffeur, en passant par exemple une heure avec eux avant de prendre la route. Ceci pour trois raisons. Premièrement, car cela permet de construire une relation qui constituera une ressource pour le modérateur durant les tours. Deuxièmement, entrer dans le bus, avec le chauffeur et donc avant les passagers participe à la construction du monde à l'intérieur du bus (du territoire pratique des modérateurs). Le monde à l'intérieur du bus déjà construit (en partie) permet ensuite au modérateur d'y accueillir les passagers. Troisièmement, passer une heure avec le chauffeur permet de le « modérer » comme disent les modérateurs et, surtout, de lui présenter les enjeux de la modération. La relation entre chauffeur et modérateur a aussi une incidence sur l'ambiance du bus, à tel point que si cette relation est mauvaise, l'enjeu pour le modérateur est que celle-ci ne soit pas perçue par les passagers et ne l'empêche pas de modérer. Dans ces cas-là, il doit à la fois modérer le chauffeur ainsi que l'intérieur du bus, ce qui lui complique la tâche.

L'activité du modérateur contribue à construire un monde spécifique à l'intérieur du bus, qui en retour a aussi un effet sur la sérénité intérieure du modérateur. La construction de ce monde spécifique contribue à la sécurité des passagers tout en exigeant du modérateur un certain engagement, à la fois mental, émotionnel et physique (même si nous considérons que ceux-ci ne peuvent être pris séparément, voir partie I.b.ii). Cet engagement, couplé à la préparation, à la formation et au savoir-faire, permettent d'anticiper ce qui pourrait constituer un risque pour la mission, à savoir la peur ou le désengagement du professionnel (comme dit

Eric : « ne pas dégager la moindre faiblesse ») et ce d'autant plus que l'environnement est instable.

### iii. Absence objective de dangers à l'intérieur du bus ?

Les mouvements millénaristes ont lutté pour leur utopie, un monde égalitaire et sans danger annonçant la venue du Christ sur Terre. Le parallèle avec la modération semble improbable. Néanmoins, une spécificité des mouvements millénaristes, et qui nous intéresse particulièrement ici, consiste en leur croyance d'un monde sans danger *objectif*. Dans lequel il n'y aurait dès lors plus besoin d'anticiper, d'adopter une discipline personnelle, de se protéger ou de lutter. Les modérateurs sont à l'opposé de cela. En effet, loin d'idéaliser ce qui se passe ou pourrait se produire à l'intérieur du bus, ils admettent qu'il y a des risques dans leur pratique, que des tensions peuvent advenir durant un trajet. Leur perspective consiste à « modérer » ces tensions afin qu'elles soient viables. Les modérateurs savent qu'il est impossible d'évacuer tous les dangers, ils adoptent ainsi une posture très éloignée de celle des millénaristes. Ils anticipent afin que le moins de tensions possibles n'adviennent, cependant le risque ne disparaît jamais complètement. Lorsqu'un événement constitue un risque pour la mission, ils tâchent de le modérer dans la mesure de leurs moyens, de leurs ressources et dans la limite des risques qu'ils ont définis pouvoir gérer, sans se mettre eux-mêmes en danger. Voici comment l'explique Claude :

« Moi j'essaie de vivre en étant dedans ce qui se passe... Parce que longtemps, j'étais en réaction contre, en opposition perpétuelle et là bein... Par exemple, je travaille la nuit et ça fait partie du jeu, si je suis tout le temps en train de me plaindre qu'il y a des gens qui vomissent ou je sais pas... faut pas faire ce métier... Ces risques là, travailler dans les Noctabus, on a ces risques-là, ça fait partie du jeu... Comment dire... On va pas s'opposer à la vie, on va accepter qu'elle nous apporte quelque chose, qu'on est transformés par elle et qu'on aura par rapport à cette attitude des retours qui seront aussi de cet ordre de la vie et de l'échange dans la vie. »

### Accueillir de manière ouverte et chaleureuse comme outil de prévention des risques

Le premier élément-clef afin d'anticiper les risques potentiels est l'accueil par la porte avant. Il s'agit de modérer les risques, d'anticiper, tout en sachant qu'il est impossible de les éliminer. Ce qui est frappant dans ce moment, c'est l'attention portée à chaque passager ainsi que le fait que le bonjour qui leur est adressé soit chaleureux et investi de la part du

modérateur. Ceci est d'autant plus frappant lorsque l'on prend en considération d'une part la mission d'anticipation des risques des modérateurs et de l'autre leur connaissance des risques potentiels qui peuvent survenir. Lorsque les passagers entrent, non seulement le modérateur les accueille à l'intérieur du bus, mais cette fraction de seconde lui permet aussi d'avoir un premier aperçu de l'état du passager, ainsi que de vérifier que ceux-ci n'entrent pas avec des gobelets ou des bouteilles en verre par exemple. Cette vigilance au moment de l'accueil participe de l'anticipation des risques, car il s'agit qu'aucun objet pouvant potentiellement se renverser et créer des tensions, se briser et blesser ou encore devenir une arme n'entre. En même temps, aucune suspicion de la part du modérateur quant aux intentions des passagers, à aucun moment par exemple il n'ouvre les sacs pour voir ce qu'il y aurait à l'intérieur. D'ailleurs, une bouteille qui serait à l'intérieur d'un sac ou d'une poche ne poserait aucun problème. Cette bouteille devient problématique lorsqu'elle est sortie dans un bus bondé. Le problème ne se situe pas non plus au niveau du contenu de la bouteille (les modérateurs n'ont pas pour mission de confisquer l'alcool, ni ne font de la prévention systématiquement), mais dans le fait que cet objet en verre puisse nuire à l'ambiance dans le bus. Nous verrons plus loin comment le fait d'accueillir les passagers de manière ouverte et chaleureuse, sans suspicion quant à leurs intentions, dans un bus qui a été créé par et pour des jeunes, participe aussi à l'anticipation des risques et à la tenue de la perspective.

Anticiper les risques, cela consiste lorsque les passagers entrent dans le bus, à les accueillir dans un espace habité (d'où l'importance de pouvoir prendre contact avec le chauffeur avant les tours, et de pouvoir monter dans le bus avant qu'il n'entre en service), ouvert (tout le monde est accueilli sans préjugés, ni suspicion), pas catégorisant, sans être non plus idéaliste (ou naïf) quant aux risques potentiels. Réduire les risques mais sans les supprimer. Le risque n'est pas potentiellement chez chaque jeune qui monte, ce ne sont pas les jeunes qui sont un risque. Le risque est la tension qui peut se déclencher à tout instant suite à un regard, une bousculade ou une parole car dans ce monde-ci, à cette heure-ci et dans les Noctambus, cela peut constituer un risque pour la mission.

### L'engagement constant des professionnels

Le deuxième élément-clef pour l'anticipation des risques est l'engagement du professionnel, sa perception constante de l'environnement, qui implique qu'il s'ajuste sans arrêt. Voici le commentaire d'Eric quant à l'accueil du jeune en béquille :

« Moi je dirais que je voudrais pas qu'il m'emmène dans son conflit parce que là, dans sa situation, en rentrant dans le bus, il a donné la température. 'Je m'en fous', il a dit 'je m'en fous' etc. Ca m'a alerté, donc quelque part il l'a pas dit une fois que je sois loin, il l'a dit juste à côté de moi et ça pour moi ça communique, ça communique quelque chose. Donc moi s'il a voulu... C'est ce que j'ai ressenti là-dedans, c'est qu'il a voulu m'emmener là-dedans, donc moi j'ai pas voulu y aller, voilà, ça a été une stratégie que j'ai développée à ce moment-là et ça a marché. »

Dans cette situation, Eric perçoit durant l'accueil que le comportement du jeune en béquille est énervé, qu'il ne répond pas de manière ouverte à l'accueil. Ce manque d'ouverture pourrait constituer un risque, Eric l'a perçu et il le modère. Il a établi un « diagnostic », sans en faire part au jeune explicitement, sans que ceci ait été complètement rationalisé durant l'activité. Il s'appuie notamment sur son savoir-faire et son expérience. Eric ne considère pas que le jeune n'a pas le droit de s'énerver par rapport à la machine à billet. Mais parce que cet énervement pourrait susciter des tensions dans ce contexte, Eric a fait en sorte que le jeune se tranquillise et qu'il s'installe dans le monde du bus.

Nous pouvons constater que l'état de l'infrastructure des TPG (le fait que le lecteur de carte de la machine de l'arrêt concerné ne fonctionne pas cette nuit-là) ou le mode de fonctionnement de la machine à billet à l'intérieur du bus (elle ne prend pas les pièces de cinq centimes) constituent des éléments à modérer. Il pourrait s'agir d'une stratégie de certains passagers pour ne pas payer leur billet : ce n'est pas ce qui intéresse le modérateur à cet instant, car il ne commence pas à faire la morale, ni le contrôleur (les modérateurs n'ont pas dans leur cahier des charges de contrôler les titres de transport). A cet instant, le modérateur est vigilant à ce que les tensions suscitées s'apaisent. Nous constatons que ce qui fait sens pour le modérateur dans cette situation, ce n'est pas qui sont ces passagers (leur origine, leur âge, etc.) mais ce qui est dit et fait. Dans cet environnement, le modérateur perçoit et est attentif à certains éléments et pas à d'autres. Le modérateur perçoit une certaine animosité, mais ne psychologise pas les propos du passager, il ne va pas non plus dans son sens, ni se met à défendre les TPG (lignes 22 à 26). Le modérateur n'est pas un contrôleur des TPG, il ne cautionne évidemment pas le fait que les jeunes ne prennent pas leur billet, mais considère que ceci est de leur responsabilité. La perspective du modérateur est ici de faire en sorte que les tensions suscitées par la machine ne péjorent pas l'ambiance.

A l'opposé, le modérateur n'accompagne pas le passager jusqu'à ce qu'il ait trouvé une solution (par rapport à la monnaie), d'ailleurs il s'en va un moment dans le bus afin de s'occuper d'un autre passager (lignes 32-34).

Eric: « J'ai diag, entre guillemets je trouve pas le bon mot, mais diagnostiqué une personne tendue, donc euh j'ai pas prêté trop attention, directement. Indirectement si, je reste. Alors là j'ai fait attention, je suis passé à côté vous voyez je me suis pas arrêté devant lui : 'oui monsieur allez vous asseoir, etc.' parce que l'expérience on sait que ces gens-là, ils vont en avant dans leur mauvais comportement. Je suis passé 'monsieur vous voulez vous asseoir', il m'a dit ça, voilà. Je sais pas comment vous l'expliquez, mais j'ai fait en sorte que (...). C'est pas l'ignorer, pas du tout ça hein, mais de faire en sorte que je suis attentif à sa situation. Déjà pour qu'il monte je lui ai dit 'vous allez y arriver ? Vous pouvez vous asseoir ?'. Après bon il a compris il s'est calmé, il s'est assis à sa place et tout va bien. »

C'est bien parce qu'Eric a perçu l'énervement du jeune qu'il ne reste pas tout du long avec lui. Ceci nous fait dire que le modérateurs ne prend pas complètement en charge les jeunes. Eric répond aux questions du jeune homme en béquille, mais il ne l'accompagne pas jusqu'à ce qu'il ait trouvé une solution. Le modérateur est disponible si nécessaire, si un passager en fait la demande, mais il fait preuve de tact et ne définit pas les besoins des jeunes à leur place (De Jonkheere, 2010 : 324).

### Deux difficultés pour l'engagement des professionnels

Deux difficultés pour l'engagement des professionnels : l'absence de collègue (ainsi que de la hiérarchie) et l'absence de lieu repli. Une fois que l'accueil est terminé et que le bus repart, l'activité des modérateurs ne s'arrête pas. Ils sont constamment attentifs à ce qui se déroule dans le bus, à ce qui les affecte. Leur engagement est incessant durant les tours, notamment car il n'y a aucun lieu de repli et parce que la moindre tension peut transformer l'ambiance du bus rapidement. A minima, ils doivent vérifier constamment que tout se passe bien, qu'aucun élément perçu ne les alerte d'un quelconque risque pour la mission. Lorsqu'un danger, une altercation ou des tensions surviennent dans le bus, dans cet espace confiné, les modérateurs n'ont pas le choix de ne pas y aller. Compte-tenu des caractéristiques du territoire dans lequel ils interviennent, ils sont déjà au milieu des tensions, physiquement, au moment-même où celles-ci apparaissent. Certes, lorsque le niveau de risque est trop élevé, dépasse le seuil qu'il peut gérer, le modérateur a deux options : crier au chauffeur de s'arrêter et ouvrir les portes (ce qui permet aux auteurs de trouble de s'échapper ou au minimum aux « victimes collatérales » de sortir) ou appeler la police (qui arrive, au mieux, quelques minutes après,

dans le centre-ville). Toutefois, le chauffeur ne peut pas s'arrêter n'importe où et le temps que les policiers n'arrivent, c'est du temps que le modérateur passe seul, « dans la mêlée », physiquement impliqué dans les tensions. Si nous prenons l'exemple des correspondants de nuit ou des professionnels de SIP Züri<sup>32</sup>, qui eux interviennent dans l'espace public, ils ont toujours la possibilité, s'ils estiment le contexte trop risqué, de ne pas y aller, de contourner un lieu, etc., ou encore de se retirer s'ils sentent que la situation s'envenime<sup>33</sup>. Ce qui n'est pas le cas pour les modérateurs. Nous distinguons le travail des modérateurs dans un bus de celui des animateurs socioculturels en maisons de quartier ou des éducateurs en centres de jour. En effet, les premiers, au contraire des seconds, n'ont que peu l'appui de leur institution lorsqu'ils travaillent. Pour les seconds, l'institution est présente, les règles, les collègues, voire la hiérarchie ; ce qui n'est pas le cas des modérateurs. D'autant plus que ces derniers travaillent de nuit, les seuls autres services auxquels ils peuvent faire appel sont les services d'urgence et les ambulances. Les dangers ne sont donc pas objectivement absents du territoire du bus. Les modérateurs les reconnaissent et les modèrent afin de maintenir la perspective. Pour assurer la mission, l'activité de modération requière du professionnel un engagement significatif et, dans le même temps, celui-ci prend appui sur l'environnement afin d'y parvenir.

#### iv. La sécurité comme garantie de l'Etat ? Le droit d'accès à la vie nocturne et le garant des lieux

Dans ce troisième foyer de sens, la sécurité est inscrite dans un territoire déterminé, garantie par le gouvernement qui y détient une certaine autorité<sup>34</sup>. Il y a à la fois la garantie de la sécurité des biens matériel et la garantie de l'ordre (en) public. Nous allons revenir essentiellement sur ce deuxième aspect de la sécurité comme garantie de l'Etat.

#### Sécurité juridique : droit d'accès à la vie nocturne

<sup>32</sup> Nous nous référons à la présentation de leur pratique lors du colloque organisée par Noctambus, le 7 novembre 2014, intitulé « Prévenir les incivilités en milieu urbain : Partage de réflexions, d'actions et d'expériences ».

<sup>33</sup> Phénomène décrit par Jacques de Maillard et Patricia Bénec'h-Le Roux dans leur évaluation de l'activité des Correspondants de nuit à Paris (2011 : 94).

<sup>34</sup> Ou, selon Weber, le monopole de la violence légitime.

Le droit est garanti pour tout citoyen, et le juge s'assure que celui-ci soit respecté. Nous pouvons nous demander à quel droit répond le service de Noctambus ? Ces bus permettent aux habitants des communes périphériques du canton de Genève d'avoir accès à la vie nocturne, dont la plupart des établissements est située en Ville de Genève. A prix réduit<sup>35</sup>, les passagers peuvent rentrer chez eux, permettant ainsi à celles et ceux ne possédant pas leur propre véhicule de rejoindre leur domicile. Sans se préoccuper d'avoir à conduire non plus. La sécurité juridique garantit la liberté d'accès à la vie nocturne.

Comme présenté dans l'introduction, Noctambus est une association née de la mobilisation du Parlement des Jeunes. Précisément, ce n'est ici pas l'Etat qui a contribué à garantir ce droit mais les membres des Parlements des Jeunes. Dans cet interstice laissé vacant par l'Etat, un groupe de jeune s'est mobilisé. Le type d'urbanisation, le développement des zones périphériques ainsi que la répartition des établissements nocturnes sur le territoire ont contribué à la création d'interstices inoccupés par l'Etat : l'espace public durant la nuit. Roché (2002) a étudié les correspondants de nuit qui, en France, travaillent dans cet interstice. Selon lui, les correspondants de nuit sont des garants des lieux, garantissant que les règles du vivre ensemble dans l'espace public soient autant que possible respectées. Les bus nocturnes créent un nouveau territoire, mobile et clôt celui-ci, se déplaçant sur l'espace public. L'ouvrage de Roché nous amène à nous poser deux questions : Comment font les garants des lieux pour faire connaître ces règles et surtout les faire respecter (Roché, 2002 : 255) ? Et pouvons-nous considérer que l'intérieur du bus est l'espace public ?

#### Sécurité policière : le modérateur n'est pas un policier

Tout d'abord, distinguons l'ordre public de « l'ordre en public ». L'ordre public, c'est protéger l'espace public, en tant que bien symbolique de l'Etat, de toute occupation par des « dissidents ». C'est éviter la déstabilisation de l'Etat. Que Roché distingue de « l'ordre en public ». Il définit plutôt précisément ce qui rompt cet « ordre en public », soient les désordres ou incivilités (2000 : 389). Les incivilités sont des « actes humains ou traces matérielles perçus comme des ruptures des codes élémentaires de la vie sociale (la politesse par exemple), des insultes, bruits, odeurs, ou encore des actes de petits vandalisme (tags, boîtes aux lettres abîmées, vitrines brisées, etc.) » (ibid. : 390). De plus, Roché ajoute que « les

---

<sup>35</sup> L'offre de bus Noctambus est aussi comprise dans l'abonnement, sans surcoût, aux Transports publics genevois.

désordres sont visibles et sonores, se localisent là où la vie sociale se déroule et aucun profit économique n'est tiré de leur commission » (ibid.). Selon nous, l'activité des modérateurs est du domaine de « l'ordre en public », même si cet ordre est à l'intérieur du bus, car il est partagé le temps d'un trajet.

Comment font les modérateurs pour faire comprendre les règles, les faire respecter et garantir ainsi l'ambiance à l'intérieur du bus ? En effet, dans le premier extrait, nous pouvons constater que Claude ne répète pas les règles à chaque passager, leur demandant ensuite s'ils sont d'accord de les respecter. De plus, la fonction du modérateur étant peu connue, faire comprendre sa mission constitue un enjeu supplémentaire (et ne pas être confondu avec des contrôleurs TPG par exemple). Si nous reprenons la figure du policier développée par Gros, nous constatons que les modérateurs ne s'y prennent pas à la manière de policiers : pas de répression, ni de morale ou de sanction. Gros développe un point particulièrement intéressant, lorsqu'il précise qu'en protégeant les « honnêtes citoyens », les policiers créent alors une ligne de démarcation entre les déviants et les criminels d'un côté, et les personnes dont il faut garantir la sécurité de l'autre. En revenant à notre extrait de l'accueil à la porte, Claude ne crée pas une telle catégorisation<sup>36</sup>. Il ne laisse pas entendre qu'il y aurait de « bons » et de « mauvais » passagers, ni qu'il faut se méfier de tous ceux qui empruntent les Noctambus, parce qu'ils représenteraient une certaine menace. Il n'y a pas de suspicion, Claude ne prête pas de mauvaises intentions aux passagers.

Les modérateurs n'agissent pas à la manière des policiers, ils n'ont d'ailleurs ni l'autorité, ni la légitimité pour intervenir dans l'espace public, extérieur au bus. Les modérateurs veillent au maintien de l'ordre en public, à l'intérieur d'un territoire relativement clairement délimité, dans lequel d'ailleurs les policiers ne font a priori pas de rondes.

### Spécificités de l'accueil par les modérateurs dans les bus

La perspective du modérateur consiste à construire un territoire spécifique, ayant des caractéristiques propres, dans lequel les passagers sont accueillis. Ce moment charnière de l'accueil, dont les modérateurs ont souligné l'importance cruciale, nous amène à considérer

---

<sup>36</sup> Veiller à éviter les catégorisations et toutes les répercussions que cela peut engendrer auprès des usagers a aussi été décrit dans l'activité d'éducateurs d'un centre de jour pour adolescents (Stroumza et al., à paraître).

l'intérieur du bus comme n'étant pas l'espace public. Selon nous, la porte d'entrée du bus constitue un seuil à franchir pour les passagers (Roché, 2002 : 254), le comportement attendu dans le bus n'est pas le même que dans l'espace public<sup>37</sup>.

Voyons plus précisément comment le modérateur s'y prend pour faire comprendre les caractéristiques de ce territoire et veiller ainsi à la sécurité des passagers, afin de tenir sa perspective. Pour ce faire, nous aurons recours à Goffman et Joseph et à leurs travaux décrivant les comportements dans l'espace public.

Dans la séquence d'accueil à la porte, Claude dit « Bonsoir » à chaque passager, ils s'échangent un regard, la plupart disent aussi « Bonsoir », puis très rapidement le regard du modérateur passe au passager suivant. Joseph décrit ce phénomène lorsqu'il parle de « droit à l'indifférence » qui, selon lui, « constitue la forme efficace de la culture d'hospitalité en ville » (1997 : 137). Ce droit à l'indifférence, de ne pas être dévisagé lorsque nous entrons dans un lieu, de ne pas être soupçonné de quoi que ce soit, est reconnu par le modérateur aux passagers. Nous pouvons de plus imaginer que les passagers jeunes sont particulièrement attentifs à cela, car ils sont souvent pointés du doigt comme étant des fauteurs de trouble. Selon Goffman, ce « premier travail d'ouverture » « 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 intention ou d'une curiosité particulière » (cité dans Joseph, 1997 : 137). Cet échange visuel est une première étape à la rencontre et aux échanges verbaux qui auront lieu par la suite. Les modérateurs soulignent que cette première étape facilite le contact qu'ils auront après dans le bus, durant le trajet, avec les passagers. Ces derniers savent alors que le modérateur a un rôle spécifique dans le bus, qu'en cela il peut intervenir. Les paroles échangées durant l'accueil : « bonsoir », « ça va ? », « la fête a été belle ? », constituent des réserves sûres pour Goffman. Il s'agit durant ce moment d' « exploiter des banalités d'usage » (Joseph, 1997 : 138).

Durant l'accueil, les modérateurs doivent gérer une tension particulière, « entre le droit à la considération d'une part et le droit à la tranquillité d'autre part » (Joseph, 1997 : 139).

---

<sup>37</sup> Nous définissons l'espace public comme un « espace physique partagé » (Roché, 2002 : 156). La définition d'Habermas de cette notion, comme « dimension de la société bourgeoise », « objet de prises de positions politiques débouchant sur la mise en avant de la citoyenneté », est selon Roché perçu comme supérieure à/primant sur la première (ibid.).

Quelque part, c'est ce droit à l'indifférence qu'il est attendu que les passagers respectent entre eux, dans le sens qu'il n'y ait pas de drague trop lourde, que les passagers ne fassent pas profiter l'ensemble du bus de leur discussion ou de leur musique, ni ne bousculent, etc. Pour aller plus loin, une des qualités du territoire consiste à ce qu'une partie du bus ne soit pas privatisée par un groupe, dans lequel ils pourraient faire ce qu'ils veulent, qui serait alors hors de contrôle du modérateur. Le bus, ce n'est pas non plus chez le modérateur, car il y a un enjeu à ce que les passagers participent à ce territoire (Krummenacher, à paraître). Toutefois, la description des phénomènes de socialité ordinaire ne suffit à rendre compte de la spécificité de la perspective des modérateurs, de leur mission et des caractéristiques de l'environnement dans lequel ils interviennent. Le troisième foyer de sens de Gros nous fait avancer dans notre compréhension de la modération, mais ne permet pas de saisir toutes les spécificités de cette pratique.

Eric : « Gex c'est c'est fff il faut une cassette de cinq heures pour parler de Gex c'est une autre particularité c'est que voilà ya des attitudes, ya une histoire, une histoire qui est particulière sur cette ligne-là. Voilà ya pas le même, au niveau géographique c'est pas fait pareil une fois qu'on sort de Genève, qu'on est à Ferney on est en plein campagne, ya plus rien on so, on change de pays on n'est plus en Suisse, on est en France, on est vraiment bien dans les terres françaises. Les jeunes là-bas, ont historiquement toujours foutu le trouble dans cette ligne-là donc ya une heu un héritage qui s'est mis en place. Non c'est vraiment pas, c'est c'est une ligne qu'il faut reconquérir. »

Kim Stroumza : « C'est comme si c'était leur territoire ce bus »

Eric : « Oui, quand je la faisais souvent, c'est comme ça que je l'identifiais. Le fond du bus était... Quand moi je la faisais, on n'était que 2 modérateurs et on savait pas trop comment réagir. Donc moi j'ai réagi en mettant une limite physique entre les perturbateurs et les autres clients. En gros, je me mettais au milieu du bus, les perturbateurs je leur demandais de rester au fond pour pas accéder aux autres parce qu'ils allaient les tabasser, leur prendre leur cigarettes, etc. Bon ben j'avais une autre posture qui était beaucoup plus sécuritaire, parce que ils agressent les modérateurs, ils agressent les chauffeurs, ils agressent les clients, ils agressent tout le monde et on est tout seul quand ça arrive là-dedans. Donc là c'est plus, c'est plus de la modération, c'était de là... Aujourd'hui c'est différent. Aujourd'hui il y a deux agents de sécurité et deux modérateurs. Donc les modérateurs modèrent et les agents de sécurité sécurisent.

L'importance du territoire, le territoire du bus coïncidant avec le territoire pratique, est cruciale et le fait qu'une partie puisse être privatisée constitue un risque sérieux pour la perspective et la mission. Dans la citation ci-dessus, la modération atteint ses limites et le modérateur doit sécuriser physiquement, avec son corps, le territoire. L'engagement dont nous avons parlé plus haut est ici porté à la limite des risques que le modérateur peut gérer

seul (sans intervention policière ou sans demander au chauffeur d'arrêter le bus et d'ouvrir les portes). Là, les passagers décrits par Eric, se tenant à l'arrière du bus, ne sont pas partie prenante. Dans cette situation limite, la modération est proche de la sécurité policière, elle montre la limite du territoire pratique et les risques que cela constitue pour la mission. Il s'agit d'un cas limite, qui n'est pas dans le modèle de la modération que nous décrivons. Toutefois, ceci ne remet pas en cause le modèle que nous présentons, car l'activité peut sortir de temps en temps du modèle de terrain, pour autant que cela ne dure pas.

Pour conclure, afin de garantir le droit d'accès à la vie nocturne et la sécurité à l'intérieur du bus, le modérateur évite, autant que possible, d'inscrire son activité dans le registre de la sécurité policière. Le monde que le modérateur vise à construire est notamment sans suspicion ni catégorisation. Verser dans le registre de la sécurité policière constituerait un risque pour la mission des modérateurs. Ici, la sécurité judiciaire et la sécurité policière sont antagonistes et les modérateurs tendent à faire primer la première sur la seconde (à l'inverse de ce qui est communément le cas aujourd'hui (Gros, 2012 : 156)). Dit autrement, ils construisent une autre manière d'assurer la sécurité des biens et des personnes qui, elle, n'est pas antagoniste avec la sécurité judiciaire.

#### v. La sécurité du flux de vie : protection, contrôle, régulation

Dans le foyer de sens précédent, l'individu était considéré comme un citoyen dont il fallait garantir les libertés et la sécurité des biens. Ici, l'individu est considéré comme un noyau vital, un flux de vie. Ce changement de perspective provoque un changement radical dans la manière d'assurer la sécurité. Elle se décline désormais en trois dimensions : la protection, le contrôle et la régulation.

#### Le modérateur protège-t-il les passagers ?

Pour Gros, il ne s'agit plus dans ce quatrième foyer de garantir la sécurité de citoyens libres et égaux. Il faut aller plus loin et garantir la protection des individus les plus vulnérables de la société, notamment afin d'assurer que leurs droits soient respectés. L'Etat devient ainsi de plus en plus maternant et Gros prend comme exemple les théories du *care*.

Est-ce que le modérateur protège les passagers ? Dans un premier temps, les modérateurs ne considèrent pas les passagers, qui sont majoritairement des jeunes, comme des individus

particulièrement vulnérables, même s'il peut leur arriver de traverser une période délicate ou de se mettre dans des états qui les fragilisent. Ils ne justifient pas leurs actions en raison de la vulnérabilité des individus qui montent à bord des bus. Deuxièmement, ils mettent en avant que le service de modération a été créé par et pour des jeunes, ce qui valorise leur responsabilisation. Troisièmement, les modérateurs ne délivrent pas de messages moralisants, incitant les passagers à respecter une certaine norme, quant aux heures de rentrées, à la quantité d'alcool ou autres substances consommées, aux vêtements portés, aux fréquentations, etc., qui viseraient à protéger leur vie future ou leur vie en dehors du bus.

Peu après l'accueil à la porte effectué par Claude, une jeune fille vomit dans le bus. Il vient alors vers elle et couvre le vomi d'une poudre spéciale qui absorbe les odeurs et solidifie le tout, ce qui permet ensuite de le balayer à l'extérieur du bus durant un arrêt. Suite à cela, il demande à plusieurs reprises à la fille si ça va, si « ça a donné le tour », sans rester particulièrement auprès d'elle et lui précisant que pour lui, nettoyer le vomi, « c'est la vie », « c'est le métier », « on a choisi le métier, on le vit ». A aucun moment il n'aborde avec elle sa consommation d'alcool ou encore tente d'en savoir plus sur elle, sur les raisons qui l'ont poussée à se mettre dans cet état ou à juger son état justement. Il nous semble qu'à ce moment, Claude ne protège pas la jeune fille, ni ne la considère comme vulnérable. Il agit sur le vomi, afin que celui-ci ne pèjore pas l'ambiance du bus (les odeurs faisant que tout le monde est importuné, risque de se montrer plus tendus, se réfugie à l'arrière ; qu'il faudrait rouler avec les fenêtres ouvertes, etc.) mais pas sur la jeune fille elle-même (en appelant ses parents, en lui recommandant des services qui pourraient l'accompagner par rapport à sa consommation d'alcool, etc.).

Selon nous, si les modérateurs considéraient que les passagers étaient vulnérables, ils participeraient des discours catégorisants, stigmatisants sur la jeunesse. Il ne s'agit cependant pas non plus d'indifférence à ce que peuvent vivre les jeunes dans le bus.

### Les modérateurs et le contrôle

Le contrôle effectué dans les Noctabus est apparemment sans rapport avec les nouvelles technologies qui serviraient à effectuer une sélection. Néanmoins, les modérateurs effectuent bien une sorte de contrôle. Ils ne se renseignent pas sur les individus qui montent à bord des bus, mais lors de l'accueil, ils vérifient qu'ils n'aient pas de bouteille par exemple. De plus, en fonction de comment les jeunes répondent au « bonsoir », cela donne au modérateur quelques indications sur leur état. Un enjeu lors de l'accueil est que celui-ci soit chaleureux et que, dans

le même temps, il permette de marquer une relative asymétrie entre passagers et modérateurs. C'est par exemple à ce moment que le modérateur dit à un jeune qui monte avec son skateboard à la main : « fais attention ». Cette asymétrie permettra au modérateur d'intervenir en cas de conflit dans le bus, sans que les autres passagers s'en mêlent jouant ainsi les « zorro » et rendant la tâche plus difficile au modérateur.

Contrôle il y a, certes, toutefois le territoire doit dans le même temps être suffisamment ouvert et accueillant, afin que les passagers par la suite contribuent à la qualité de l'ambiance (et continuent d'emprunter les Noctambus, favorisant ainsi la mobilité). Qu'ils participent en quelques sortes. Si le modérateur se mettait tous les passagers à dos, il ne pourrait plus modérer. En raison premièrement d'un rapport numérique : le modérateur est seul dans un bus qui, plein, transporte plus d'une centaine de personnes. Deuxièmement, dans un territoire ouvert, les passagers peuvent devenir une ressource pour le modérateur, lui facilitant ainsi la tâche, relayant la mission de la modération. Par exemple en cas de conflit, les passagers interviennent en faveur du modérateur (Krummenacher, à paraître). Lors d'une autoconfrontation collective, un modérateur nous a donné l'exemple suivant : une jeune fille avait un joint à la main, qu'elle s'apprêtait à allumer dans le bus, le modérateur lui dit « tu le fumeras dehors », la jeune fille s'énerve mais son ami va alors dans le sens du modérateur et dit à son amie « arrête de l'embêter, il est cool ». L'enjeu de cet accueil ouvert est d'autant plus accentué que la modération est peu connue. De plus, ce moment permet de dire aux passagers qui viennent pour la première fois qu'ils ne débarquent pas n'importe où et que quelqu'un est là. Le fait que les passagers constituent une ressource indique que le travail sur les incivilités n'est pas complètement et uniquement délégué au modérateur. En effet, les passagers participent à la qualité du monde à l'intérieur du bus, mouvement qui va plutôt dans le sens d'une responsabilisation des passagers. La place accordée aux passagers dans le bus les fait exister d'une certaine manière. L'expérience et le savoir-faire des modérateurs a montré que pour maintenir la perspective, faire exister les jeunes de cette manière est non seulement pertinent mais aussi nécessaire.

### Comment les modérateurs régulent ?

Pour Gros, la régulation est en rupture totale avec les quatre formes de pouvoir précédentes (voir partie III.d.iii). Ces dernières s'adressaient à des volontés, tandis que la régulation s'adresse désormais à des « naturalités ».

Il semble premièrement évident qu'il n'y a aucune soumission physique à l'intérieur des Noctambus (sauf dans les cas limites). Deuxièmement, le consentement réfléchi est lui aussi absent, dans le sens que les règles ne sont pas affichées, ni répétées à chaque passager, lequel ensuite s'engagerait à les respecter. Pour qu'il y ait consentement réfléchi, et que celui-ci soit communiqué, il faudrait au minimum le verbaliser. C'est bien une caractéristique de la modération : la foule, la rapidité avec laquelle il faut accueillir à l'intérieur du bus, l'état des jeunes (parfois alcoolisés, fatigués) et le fait qu'ils se déplacent en plus ou moins grand groupe ne permet pas d'obtenir des passagers un consentement réfléchi. Comment dès lors instaurer un monde à l'intérieur du bus qui soit propice au trajet, dans lequel tout un chacun se sente en sécurité ?

Troisièmement, retrouvons-nous le pouvoir de souveraineté à l'intérieur du bus ? Rappelons que cette forme de pouvoir édicte des codes, des règles, imposant obéissance et respect des interdits. Le règlement Noctambus existe, et les modérateurs s'appuient dessus, si nécessaire, dans leurs interventions auprès des passagers. Par exemple lorsque les modérateurs demandent aux passagers d'enlever leurs pieds des sièges, ou encore lorsqu'ils gardent la bouteille d'un passager durant le trajet, et la lui rendent lorsqu'il est arrivé à destination. Par contre, ils n'appliquent pas forcément toutes les règles à la lettre. Par exemple, les TPG ont modifié leur règlement à l'été 2014, interdisant désormais de manger à l'intérieur des bus. Or, pour certains passagers et à une heure avancée, qui ont notamment bu ou sont fatigués, les modérateurs préfèrent qu'ils mangent, plutôt qu'ils se sentent mal dans le bus (ne pas manger pourrait augmenter les effets de l'alcool pour ceux qui auraient trop bu par exemple). Eventuellement en invitant le passager à jeter ses déchets à l'extérieur et à ne rien faire tomber (il n'y a pas de poubelle dans les bus).

Le pouvoir de souveraineté peut sembler pertinent pour analyser l'activité des modérateurs, notamment si nous nous référons à l'asymétrie qu'ils instaurent dès le début du trajet. Toutefois, le fait que les passagers participent à l'ambiance et dans l'ensemble respectent les règles, ce n'est pas par crainte du pouvoir de souveraineté (c'est-à-dire de Noctambus), ou par absence d'alternative, mais parce qu'ils sont partie prenante de ce monde, de l'environnement. Ce monde est en leur faveur, en faveur du vivre ensemble durant un trajet, et non à la faveur de l'Etat.

Quatrièmement, le pouvoir disciplinaire est celui qui surveille, corrige, redresse et produit l'intériorisation des normes chez les sujets. Pour les modérateurs, il y a moins une norme

explicite de comment devrait être un « bon passager », plutôt qu'une idée précise des qualités et spécificités du monde qu'ils construisent à l'intérieur du bus. Ils rigolent d'ailleurs volontiers de certains chauffeurs qui souhaiteraient, au milieu de la nuit, des passagers silencieux et qui soient tous bien assis. Il nous semble qu'au lieu d'imposer une norme sur les jeunes, ils tentent plutôt d'être les plus ouverts possibles, afin de ne pas catégoriser les passagers. Les accueillir dans un monde ouvert, qu'ils partagent et contribuent à construire. Imposer une norme signifierait imposer aux passagers quelle place/quel comportement/quel ton ils devraient adopter durant le trajet. Reprenons l'exemple du skateboard. Lorsque Claude lui dit de faire attention, il le dit en touchant légèrement l'épaule du jeune de la main gauche et en désignant le skateboard de la main droite. Il n'y a pas de règle énoncée, ni de norme sur comment le jeune va s'y prendre justement pour « faire attention ». Claude donne à ce moment-là une piste au jeune pour participer au monde du bus, lui laissant le soin de décider comment.

Un aspect de l'activité des modérateurs est proche d'une des spécificités du pouvoir disciplinaire. Il s'agit de « l'observation discrète<sup>38</sup> » qu'effectuent les modérateurs durant les trajets.

Claude : « Moi je dis, je relèverais l'aspect présence discrète et je dis toujours, si tout se passe bien dans le bus, y a aucune raison d'intervenir, ou de faire de l'interventionnisme et de mettre en évidence le rôle. Si tout est modéré en soi ben on obtient que c'est modéré puis on est très discret. Ca m'arrive même de m'asseoir un moment, de quitter le bus des yeux parce que je sens dans l'atmosphère que tout se passe bien. Donc j'ai cette bienveillance si on veut intérieure me disant tout se passe bien, et puis j'en suis content et ben voilà, ça donne une atmosphère de respect de la tranquillité et de l'intimité des clients. Parce qu'on n'est pas tout le temps en train de regarder. Donc au deuxième tour, on est, je dirais qu'il y a plus un appel à être présent, puisque le ton est haut, ça peut dégénérer, des gens peuvent être dérangés par des gens qui parlent fort ou quelqu'un qui dit ça l'autre l'interprète mal, ça peut, puisqu'il y a plus de choses qui se passent, ça peut être interactif de manière entre guillemets difficile. Donc notre présence est nécessaire, mais au moment où on sent. Nous au moment où on a passé Onex et Bernex, y a une dizaine une douzaine de jeunes et on est dans la campagne c'est très cool. »

Pour tenir la perspective et s'assurer qu'ils y sont, les modérateurs vérifient en observant l'intérieur du bus, mais aussi en s'y déplaçant. Deux difficultés/subtilités dans cette surveillance. Premièrement, les passagers ne doivent pas se sentir épiés, dérangés dans leur intimité, ce qui pourrait créer des tensions par exemple. De plus, si le modérateur observe un passager avec insistance, ce dernier pourrait penser que le modérateur s'attend à ce qu'il fasse

---

<sup>38</sup> Expression de Claude

une bêtise ; à nouveau ceci pourrait susciter des tensions. Deuxièmement, le fait d'être attentif aux passagers permet de venir en aide par exemple à une jeune fille qui subirait une drague lourde, d'intervenir si un passager semble aller mal, s'endort ou encore de répondre à une question. Déambuler dans tout le bus permet au modérateur de marquer sa présence, de signifier aux passagers qu'il est là, il se rend disponible si l'un ou l'autre avait une question.

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 passagers. Bayart a nommé « principe de persistance » la pénibilité des métiers de l'accueil, soit « l'impossibilité de se soustraire aux interpellations et aux sollicitations » (cité dans Joseph, 1997 : 159). En effet, le modérateur est constamment sous le regard des passagers, il n'a aucun moyen de faire une pause, d'éviter un attroupement en passant ailleurs, ou de se réfugier dans le bureau quelques instants.

De plus, les modérateurs soulignent que cela rassure certains, car ils voient que le modérateur va dans tout le bus, qu'il n'y a pas une partie qui soit « privatisée par un groupe », qu'il est là en cas de besoin pour intervenir. Sa disponibilité et son observation lui permettent aussi d'intervenir avant que les tensions ne soient trop grandes, ou les conflits trop avancés.

Enfin, est-ce que la manière de sécuriser le territoire par le modérateur relève de la régulation ? Point commun avec la régulation, la manière de sécuriser le territoire ne s'adresse pas à des volontés, mais c'est par le biais du monde commun construit que l'ambiance est régulée. Ainsi, la sécurité à l'intérieur du bus n'est pas obtenue par un pouvoir disciplinaire, qui veut imposer sa volonté ; mais par le biais du territoire. Le modérateur n'a pas un impact directement sur le sentiment de (in)sécurité des passagers, mais via le territoire (et ses qualités). Si le monde à l'intérieur du bus est habité, ouvert, aux tensions viables, alors les passagers peuvent s'y sentir en sécurité.

Au moment de l'accueil, il nous semble possible de parler de norme, car le modérateur montre quelle qualité du territoire il souhaite qu'il y ait durant tout le trajet dans le bus. Néanmoins le modérateur ne souhaite pas imposer un « pouvoir disciplinaire » qui serait en sa faveur (ou à la faveur de Noctambus), car les spécificités du monde à l'intérieur du bus sont partagées et profitent à tous les passagers. C'est le monde du bus qui infléchit, guide les naturalités, les désirs naturels des passagers. A l'inverse, dans l'idée du panoptique, de l'asile

ou de la prison, le pouvoir disciplinaire s'impose aux internés/prisonniers car c'est la volonté du pouvoir et, surtout, c'est dans l'intérêt de tous sauf dans (à l'exclusion de) celui des internés/prisonniers.

Aucun des quatre foyers de sens n'est totalement exclu (hormis peut-être le second) de l'activité des modérateurs. Comme précisé par Gros dans sa conclusion, même s'il y a passage successif d'un foyer de sens à l'autre, cela ne signifie pas que les précédents aient totalement disparu.

### Conclusion : quelles leçons tirer de la modération quant aux questions de sécurité ?

Plus haut, nous avons fait la distinction entre l'espace public, comme lieu de débat de la société politique (idée de participation politique, de citoyenneté), et espace public comme lieu physique, localisé (territoire) et partagé (ne concerne pas ce qui est du ressort de la vie privée, du foyer). Parfois, ces deux notions, ou plutôt les deux définitions de cette expression se recourent, que ce soit dans les discours des représentants politiques, de ceux des habitants ou des professionnels du Travail social par exemple. Est-ce que partager un territoire et y respecter le vivre ensemble peut être considéré comme un aspect d'une quelconque participation citoyenne ? Il nous semble que les deux acceptions ne se recourent pas totalement, ni automatiquement. A l'intérieur du bus, les modérateurs ont pour perspective d'assurer la dimension territoriale du vivre ensemble, de l'ordre en public, mais pas de la dimension citoyenne au sens de prendre part aux débats politiques. A l'inverse de la pratique du travailleur social hors murs, « qui va faire sortir de l'ombre et porter dans l'espace de la cité le débat autour de la place qui est faite aux jeunes » (Wicht, 2013 : 13). Néanmoins, cela ne signifie pas que, dans sa pratique, le modérateur ne s'appuie pas sur la participation des jeunes au territoire, en tant que ressource pour son activité. Les modérateurs font preuve de tact, dans le sens défini par De Jonkheere, c'est-à-dire que « [les jeunes] qui sont "mis en problème" trouvent une place dans la définition des problèmes qui les concernent et dans leurs solutions » (2010 : 324). Les modérateurs n'anticipent pas les besoins des jeunes, mais interviennent lorsque ces derniers en font la demande et leur laissant ainsi l'occasion de définir eux-mêmes quels sont leurs problèmes ou besoins.

Intervenir sur un territoire localisé, permet d'éviter l'écueil de n'intervenir qu'auprès des jeunes contre lesquels un appel, une plainte, aurait été effectué. Wicht donne l'exemple d'une commune genevoise, dans laquelle les rassemblements de jeunes issus de l'immigration font plus souvent l'objet d'une plainte/d'un recours/d'une dénonciation que les rassemblements de jeunes suisses (Wicht, 2013 : 11). Les modérateurs se focalisent sur le territoire qu'ils ont à modérer, et non sur les jeunes qui montent à tel ou tel arrêt, ou qui descendraient à telle ou telle destination. De plus, les modérateurs ne sont ni des représentants de l'Etat, ni des TPG, ce qui leur permet d'éviter d'être uniquement dans le contrôle (qui est forcément discriminant), et d'éviter d'avoir à garantir l'ordre public (au contraire l'ordre *en public*). Si nous revenons à l'exemple des correspondants de nuit (CDN)<sup>39</sup>, ils interviennent notamment sur appel d'habitants et sont employés de la mairie de Vernier. Même si les maraudes complètent leur mode d'intervention, la limite avec le contrôle semble a priori plus difficile à tenir pour ces professionnels. De plus, en fonction de la mission prescrite des CDN, ils ne pourront que difficilement ne pas être dans le contrôle (De Maillard donne l'exemple de CDN qui ont pour mission de compter le nombre de prostituées ou de vérifier l'état des stations vélib', 2012 : 2))

La perspective des modérateurs est de construire un monde ouvert, aux tensions viables. A l'intérieur du bus, c'est le vivre ensemble qui est la mission, dans un territoire et un temps délimités. Néanmoins, ce vivre ensemble, ou le respect des règles d'usage du lieu commun, n'est pas visé via la création de lien entre les passagers. C'est-à-dire que les modérateurs ne visent pas, premièrement, la cohésion sociale dans le sens de lien social. Les modérateurs reconnaissent certains passagers, et réciproquement, mais ne s'enquière pas de leur réseau social à l'intérieur et hors du bus. Bien entendu, des conversations spontanées se produisent, en tant que conséquence de la construction du monde. Or parfois, dans les discours politiques notamment, la cohésion sociale semble être le remède au sentiment d'insécurité. Ce n'est pas uniquement en créant des liens entre les habitants d'un quartier (encore faut-il savoir quoi et comment), que le sentiment de sécurité « s'améliore », augmentant par là la satisfaction des habitants vis-à-vis de leurs autorités communales.

---

<sup>39</sup> La ville de Vernier a notamment développé une offre de Correspondants de nuit (CDN), attachée au service de la cohésion sociale. Les CDN ont une ligne téléphonique, ils travaillent toute l'année de 18h à 2h en semaine et 4h les nuits du vendredi au samedi et du samedi au dimanche. La commune de Thônex a elle aussi récemment créé un service similaire.

Le modérateur est le garant des lieux à l'intérieur du bus. Les désordres, ou incivilités, peuvent mettre en péril leur perspective. Selon Roché, les « incivilités », ou « leurs traces », sont des « désordres jugés peu graves (ce qui exclut les vols ou les agressions) qui se déploient dans un espace collectif et se donnent donc à voir (ce qui exclut de cette définition les faits qui relèvent du familial ou du privé) » (2000 : 392). Les incivilités péjorent la qualité du territoire et les modérateurs tentent autant que possible de les éviter/anticiper : qu'ils soient matériels (les déchets, les pieds sur les sièges, la privatisation d'une partie du bus, etc.), ou qu'il s'agisse des tensions, d'insultes, etc. Afin que les passagers respectent ce vivre ensemble, les modérateurs insistent entre autres sur l'accueil qui, nous l'avons vu, est très proche de la régulation de Gros. Ceci permet aux modérateurs de pouvoir avoir affaire à un très grand nombre de passagers en même temps. La qualité du monde à l'intérieur du bus permet que les passagers s'y sentent en sécurité, premièrement parce qu'ils ne constatent pas/peu de désordres, deuxièmement parce que le modérateur est là le cas échéant pour s'en charger et troisièmement, l'état du bus a aussi un impact (qu'il soit propre, en bon état, que les lumières fonctionnent, etc.). L'intérieur du bus n'est pas un interstice laissé pour compte, dans lequel les passagers ne prêtent pas un minimum attention aux autres (pensons à la notion d'inattention civile par exemple), sans quelques règles de politesse : raisons de l'importance de l'accueil à la porte.

Fréquemment, dans les articles de presse, la question des incivilités (de la « petite criminalité ») est associée au sentiment d'insécurité des habitants<sup>40</sup>, même si la définition de ces termes ainsi que leur lien de causalité n'est pas clairement établi. Par exemple, si nous nous référons au Diagnostic local de sécurité<sup>41</sup> rendu public en juin 2014 par le Département de la sécurité et de l'économie du canton de Genève, le sentiment d'insécurité augmente, alors même que la criminalité est en baisse. Selon ce rapport, ceci s'expliquerait notamment en raison du fait que le sentiment d'insécurité serait plus lié aux incivilités qu'à la criminalité. Sous le terme « incivilité », le Diagnostic local de sécurité entend (p. 36) : abandon d'objets et saleté, attitudes dérangeantes des mendiants, bruit excessif de véhicules à moteur, graffitis et déprédations, bruit excessif provenant de personnes, stationnement sauvage, attitudes

<sup>40</sup> « La moitié des Genevois se sentent en insécurité le soir », Sophie Roselli, 12.06.2014, *Tribune de Genève*, <http://www.tdg.ch/geneve/actu-genevoise/La-moitie-des-Genevois-se-sentent-en-insecurite-le-soir/story/22641887>

<sup>41</sup> Rapport réalisé par COGINTA et le service d'analyse stratégique de la Police du canton de Genève <http://www.geneve.ch/police/a-votre-service/statistiques/>

dérangeantes de groupe de jeunes, vente ou consommation de drogue, violences verbales ou bagarres. Toujours dans ce même rapport (p. 65-66), une variable influençant le sentiment d'insécurité serait le manque de cohésion sociale dans les quartiers. Cohésion sociale qui pourrait, selon Thierry Apothéloz (conseiller administratif de la ville de Vernier), être renforcée par le rétablissement des concierges dans les immeubles<sup>42</sup>. Toujours à Vernier, la commune a décidé d'agir sur plusieurs fronts, en alliant lutte anti-tags, respect du voisinage (grâce aux correspondants de nuit), déchets et tri et enfin lutte en réseau contre le trafic de drogue<sup>43</sup>.

Elargissons le débat à l'espace public (physique, localisé) et plus précisément au sentiment d'(in)sécurité dans celui-ci. Roché (2000) décrit, dans son étude sur le lien entre sentiment d'insécurité et désordres, le triangle des incivilités. La fréquence des incivilités amène certains habitants à déménager et peut pousser ceux qui restent (ou n'ont pas le choix) à se replier sur eux. Ce repli va avec l'interpellation des autorités au sujet de ces incivilités, mais déjà la confiance dans les autorités décline. Le déclin de la confiance va de pair avec la formation d'interstices, lieux délaissés par l'Etat et ce pour diverses raisons. Par contre, Roché ne décrit pas le phénomène de construction de ces interstices. Dans ces interstices, les désordres en public « se donnent à voir » : « La visibilité sociale (et non pas celle qui est le fait de la seule personne touchée) des désordres est essentielle dans la dynamique impulsée par la dégradation des signes par lesquels on évalue la tranquillité d'un quartier. Avec « l'ordre en public », c'est un « monde commun » qui est pratiquement livré aux regards de tous ceux qui sont amenés à le vivre ou le traverser et se voit questionné. Il s'y joue l'image d'une collectivité interpersonnelle minimum. Les incivilités rendent présente l'idée d'un espace public partageable qui disparaît à l'horizon. L'altération des apparences normales provoque sans doute une augmentation de l'incertitude de la vie sociale, tout au moins dans le déroulement des interactions quotidiennes » (Roché, 2000 :404). Par effet de lieu (Bourdieu, 1993), l'image du quartier dans lequel nous vivons a un impact sur notre manière de voir notre domicile. Un quartier laissé à l'abandon, où beaucoup de déchets traînent, les abribus cassés, etc. nous amènera à porter un jugement négatif sur notre domicile, ce qui pourra nous

---

<sup>42</sup> « Le lien social comme parade à l'insécurité », Judith Monfrini, septembre 2014, *Actu Vernier*, [http://www.vernier.ch/dl.php/fr/5416cf71c16dc/ActuVernier\\_septembre\\_2014.pdf](http://www.vernier.ch/dl.php/fr/5416cf71c16dc/ActuVernier_septembre_2014.pdf)

<sup>43</sup> « Bien-être et sécurité, c'est l'affaire de tous ! », Judith Monfrini, novembre 2014, *Actu Vernier*, [http://www.vernier.ch/dl.php/fr/545ce842ba028/ActuVernier\\_nov2014.pdf](http://www.vernier.ch/dl.php/fr/545ce842ba028/ActuVernier_nov2014.pdf)

pousser à souhaiter déménager. Le sentiment d'insécurité est ici rattaché d'un côté au manque de confiance dans l'Etat (car il délaisse ce quartier en particulier) et de l'autre au manque de confiance dans les règles d'usages de l'espace public, dans le vivre ensemble. Le sentiment d'insécurité n'est donc pas directement lié à la qualité des liens sociaux qu'un habitant entretient dans son quartier. Nous entendons par liens sociaux des relations établies sur le long terme, que nous différencions de la convivialité que les modérateurs amènent, grâce à leur savoir-faire, dans les bus.

Cette question du traitement/de l'analyse du sentiment d'insécurité des habitants a aussi un intérêt politique, notamment pour les élus des communes genevoises, car ils sont régulièrement interpellés par leurs concitoyens à ce sujet. Yvan Rochat, conseiller administratif de la ville de Vernier, s'est exprimé à ce sujet durant le colloque organisé par Noctambus le 7 novembre 2014<sup>44</sup>. Il a souligné qu'en tant qu'élus, il n'avait que peu d'outils à disposition pour régler un certain nombre d'incivilités, qui sont certes « agaçantes, mais pas graves ». Sans la « politique de modération » instaurée à Vernier, il n'aurait le choix qu'entre faire appel à la police cantonale ou aux agents de police municipale. Or de telles mesures reviennent selon lui à « poursuivre des fourmis avec des bulldozers ». Ainsi, sans modération, il n'aurait pas de solutions à apporter aux habitants (par exemple pour des questions de bruits) et d'autant plus durant la nuit. Selon lui, la modération apporte une « réponse utile, concrète et précise » sur un certain nombre de problème d'incivilité. Sans cette politique de modération, il y aurait alors des caméras partout et la nécessité d'augmenter l'effectif des policiers. La modération offre selon lui une autre voie entre le « tout sécuritaire et le chaos ». Alternative défendue par Jérôme Savary, membre de Direction de Mobilité, dans un article paru dans la Tribune de Genève en 2008<sup>45</sup>. Les nouvelles pratiques de sécurité, du type de celle de la modération, constituent un nouvel outil pour les élus politiques, permettant ainsi le développement d'une sorte de « politique de la modération ». Pour Sébastien Roché, l'enjeu des politiques de médiation (ou dirons-nous ici, de modération) est « de savoir si ces actions peuvent être pérennisées, non discriminatoires et constituer une parade efficace à la délinquance » (2002 :15). Il aborde la question de la discrimination, en posant la question

<sup>44</sup> Intitulé « Prévenir les incivilités en milieu urbain : Partage de réflexions, d'actions et d'expériences ». Monsieur Rochat a pris la parole lors de l'ouverture de cette journée. Les mots entre guillemets sont des expressions employées par Rochat durant son discours.

<sup>45</sup> « Les transports en commun luttent contre les incivilités », Jérôme Savary, 13 juin 2008, Tribune de Genève.

suivante : « Serons-nous capables de créer des règles d'hospitalité susceptibles d'orienter ces innovations de telle sorte qu'elles ne se retournent pas contre les plus démunis, ce qui serait le cas d'une politique interdisant les centres-villes ou certains de ses espaces par des « videurs », comme dans les boites de nuit ? » (ibid.).

Les modérateurs construisent un monde à l'intérieur du bus qui se différencie de l'espace public, de par la présence d'un garant des lieux. Ce garant a pour perspective notamment que la confiance dans les interactions quotidiennes soit assurée, et ce non par la création de relations entre les passagers, mais en construisant un monde à l'intérieur du bus aux qualités spécifiques. Les modérateurs ne sont pas des médiateurs, dans le sens qu'ils ne s'attachent pas à trouver des solutions lorsque deux parties sont en conflits, même si cela peut se produire. Le modérateur n'est pas un travailleur social hors-mur, qui a pour missions de créer des liens avec des jeunes, d'effectuer un travail de « visibilité des problématiques », de prévention (sociale, scolaire, familiale). Il n'est pas non plus agent de sécurité ou policier, agissant sur des actes appelant une sanction juridique par exemple. Les modérateurs ne peuvent rattacher leur activité à aucune autre profession, se construisant ainsi en se démarquant d'autres, en définissant les spécificités qui leurs sont propres. La visibilité de leur savoir-faire et sa modélisation participent du processus de professionnalisation que l'équipe de modérateurs de Noctabus traverse. De part leur pratique originale, ils questionnent la place faite aux jeunes et les catégorisations dont ils sont l'objet, en proposant une pratique de la sécurité propre à un environnement très particulier. Même si le transfert de leur pratique ne s'avère pas aisé d'emblée, nous souhaitons qu'elle questionnera au moins les réponses parfois proposées dans ce domaine.

## Bibliographie

Astier Isabelle (2007), *Les nouvelles règles du social*, Paris : PUF, collection Le Lien Social, 200 pages.

Boucher Manuel (2012), « L'exercice professionnel des travailleurs sociaux en mutation : entre pacification et rébellion », in Aballéa F. (dir.), *Institutionnalisation, désinstitutionnalisation de l'intervention sociale*, Toulouse : Octarès Editions, coll. « Le travail en débat ».

Bourdieu Pierre, 1993, « Effets de lieu », in Bourdieu P. (dir.), *La misère du monde*, Paris : Seuil, collection Points/Essais, pp. 249-250.

De Jonkheere Claude (2010), *83 mots pour penser l'intervention en Travail social*, Genève : IES Editions, 503 pages.

De Maillard Jacques, Bénec'h-Le Roux Patricia (2011), *Evaluation de l'activité des Correspondants de nuit de la ville de Paris*, CESDIP, n°111.

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

Despret Vinciane, Galetic Stéphan (2007), « Faire de James un «lecteur anachronique» de von Uexquöll : esquisse d'un perspectivisme radical », in Debaise D. (dir.), *Vie et expérimentation. Peirce, James, Dewey*, Paris : Vrin, pp. 45-75.

Gros Frédéric (2012), *Le principe sécurité*, Paris : Gallimard, 304 pages.

Joseph Isaac (1997). « Prises, réserves, épreuves », *Communications*, n°65, pp. 131-142.

Joseph Isaac (1999). « Activité située et régimes de disponibilité », *La logique des situations*, Paris : Editions de l'EHESS, pp. 157-172.

Krummenacher Laetitia (à paraître), *Le savoir-faire des professionnel.le.s de la modération dans les bus nocturnes genevois. Une réflexion sur la participation des passager.ère.s*

Mezzena Sylvie, Stroumza Boesch Kim, Seferdjeli Laurence, Baumgartner Pascal (2013). « De la réflexivité du sujet aux enquêtes pratiques dans l'activité d'éducateurs », *Revue Activités*, vol. 10, no 2, pp. 193-206.

Mezzena Sylvie, Seferdjeli Laurence, Stroumza Kim (2014), « Des recherches qui prennent pour objet les savoir-faire », in Paturel D. (dir.), *Recherche en Travail social : Les approches participatives*, Nîmes : Champ social éditions, pp. 220-235.

Quéré Louis (1997), « La situation toujours négligée ? », *Réseaux*, 1997, volume 15 n°85, pp. 163-192.  
[http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/reso\\_0751-7971\\_1997\\_num\\_15\\_85\\_3139](http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/reso_0751-7971_1997_num_15_85_3139)

Roché Sebastian (2000), « La théorie de la « vitre cassée » en France. Incivilités et désordres en public », *Revue française de science politique*, vol. 50, n°3, pp. 387-412.

Roché Sebastian (2002), *Tolérance zéro ? Incivilités et insécurité*. Paris : Odile Jacob, 303 pages.

Stroumza Kim, De Jonckheere Claude (2012). *La vitalisation au cœur de l'intervention. Analyse d'activités éducatives auprès d'adultes en situation de handicap psychique*, Genève : Editions IES, 112 pages.

Stroumza Kim (2015), « Le langage dans l'activité professionnelle du travailleur social : Technique d'influence et outil d'analyse ». in Stroumza K., Messmer H. (éds). *Savoir-faire et langage : des activités du travail social et de la santé passées à la loupe*. Genève : Editions IES.

Stroumza Kim, Mezzena Sylvie, Seferdjeli Laurence et Friedrich Janet (à paraître), « Reconstruire les savoir-faire à l'œuvre dans les activités : un modèle et trois régimes dans les activités éducatives d'un centre de jour », in Cizeron M., Dieumegard G., *Dynamique expérientielle de la connaissance (titre encore provisoire)*. Toulouse : Editions Octarès.

Theureau Jacques (2004), « L'hypothèse de la cognition (ou action) située et la tradition d'analyse du travail de l'ergonomie de langue française », *@ctivités*, 1(2), pp. 11-25. <http://www.activites.org/v1n2/theureau.pdf>

Wicht Laurent (2013), « Travail social hors mur : porter le débat autour de la place des jeunes dans la cité », *Infoanimation*, n°29/5, pp. 11-13. [http://www.doj.ch/fileadmin/stellen/info\\_animation\\_nr29\\_korr\\_02.pdf](http://www.doj.ch/fileadmin/stellen/info_animation_nr29_korr_02.pdf)