



PLEIN SENS

Tranquillité et civilité dans les
transports publics

**Une analyse à hauteur
de l'expérience des voyageurs**

Pascal ANDRE

andre@pleinsens.fr

Table des matières

Table des matières	2
Préambule : la mobilité collective à l'épreuve des enjeux de tranquillité	3
Le trajet idéal ? C'est quand il ne se passe rien	3
Ce qui compte : le climat de confiance, enjeu central des espaces de transport collectif	4
Partie I - Ce qui pèse si lourd : les autres... en toute <i>incivilité</i>	6
Ce qui se fait, ce qui ne se fait pas... l'infrason permanent des « incivilités »	6
Un continuum, une usure cumulative et une charge mentale	7
Un objet constant d'interprétation, des points de vue diffractés, changeants et toujours en situation	8
La civilité silencieuse : réalité omniprésente qui tient les espaces des transports	11
L'incivilité : quand les micro-régulation parfois échouent	11
Partie II - ce qui met mal à l'aise, ce qui inquiète, ce qui fait mal et qui marque	15
Moi, face au groupe	15
Moi et le type bizarre	18
Ce que j'ai subi, ce qu'un proche a subi : une marque durable, un effet rémanent	20
Géographie de la tranquillité et de l'inquiétude « vécue »	21
Le jour et la nuit	24
Les femmes et les hommes	26
Partie III - ce qu'on peut mesurer : les espaces de transports sont-ils des espaces collectifs comme les autres ?	27
Matériau d'analyse	29
Une grande stabilité dans le temps	30
Sentiment d'insécurité dans les transports en Île-de France	30
Victimation dans les transports en Île-de France	31
Trois fausses évidences	34

Préambule : la mobilité collective à l'épreuve des enjeux de tranquillité

Ce document est un travail de décantation d'une expérience longue de l'auteur sur la question de la tranquillité dans les transports collectifs. L'analyse générale est nourrie et illustrée par des témoignages recueillis lors d'une étude conduite par Plein Sens en 2012 pour le Ministère en charge des transports et portant spécifiquement sur le sentiment d'insécurité et la victimation sur le réseau francilien.

Le propos s'appuie ainsi entre autres sur un corpus d'entretiens individuels et d'ateliers collectifs, sur une analyse longitudinale approfondie des publications institutionnelles et académiques relatives aux statistiques de la délinquance reportée, aux enquêtes de victimation et de sentiment d'insécurité, tant à l'échelle nationale que sur le périmètre spécifique des transports, et ceci sur une période de près de 15 ans.

Nous proposons ici un « tableau sensible », une description des enjeux de tranquillité à hauteur de vue et de vécu des usagers des transports. Cet angle se démarque des analyses courantes lesquelles portent sur ces réalités une lecture triplement institutionnelle, avec un regard :

- juridique : le prisme de l'infraction, le légal/l'interdit
- unidimensionnel : victime/pas victime ; peur/pas peur
- taxonomique : découper le réel en sous-catégories de populations (vulnérables, apeurées...), de modes de transport (plus ou moins dangereux, plus ou moins insécurisants), de zones géographiques, de tranches horaires... le tout rapporté à des catégories infractionnelles.

A contrario, nous visons ici à déplier le réel dans la cohérence sensible vécue, perçue, ou reconstituée par les voyageurs. Les catégories d'analyse se dessinent à travers l'expérience subjective des usagers mais – bien entendu – dans un effort de distanciation critique. L'expression des voyageurs est prise au sérieux, elle n'est pas prise à la lettre.

La grille d'analyse qui se dégage se présente comme un outil de travail pour des opérateurs de transport et pour les collectivités territoriales, autorités organisatrices des transports. Apparaissent des leviers d'action qui dépassent nettement le seul périmètre des politiques dites de « sûreté » : cette approche resitue l'enjeu de tranquillité et de confiance au cœur du service lui-même, et ouvre donc sur des évolutions des métiers et supports physiques ou immatériels de ce service.

Même si les transports en commun constituent des lieux où les questions de cohésion et de lien social sont mises à l'épreuve de façon exacerbée, on constatera que plusieurs des éclairages de fond présentés ici sont transposables à d'autres espaces recevant du public et à d'autres métiers de service. La même mécanique des dites « incivilités » est notamment à l'œuvre dans le logement social, dans les bâtiments de service public, dans les lieux d'enseignements...

Le trajet idéal ? C'est quand il ne se passe rien

Pour comprendre comment les usagers vivent et ressentent leur expérience de transport, il faut revenir aux caractéristiques de ce qui constituerait leur « trajet idéal ».

Ce point de départ est une fausse évidence. On utilise et on apprécie le service de transport non pas pour lui-même mais pour ce à quoi il donne accès. L'acte de se déplacer ne sert qu'à accéder à des activités qu'on veut ou qu'on doit faire. Le temps du transport est, lui, *interstitiel*. Ceci le distingue de tous les autres temps de notre quotidien (y compris celui d'activité non désirée). C'est par nature un temps d'attente, un temps creux.

Idéalement, ce trajet devrait donc se dérouler de telle sorte qu'il nous demande le minimum d'effort et d'attention, que l'on puisse être disponible à soi et qu'on puisse le remplir d'autre chose (de ses pensées, de sa lecture ou de sa musique, de son travail, de son repos ou de ses conversations...). Il faut donc que tout se passe comme prévu, c'est-à-dire que rien ne se passe et que cela passe le plus vite possible.

Le « trajet idéal » doit donc être un temps *transparent*. Vis-à-vis d'un service, cette attente est singulière, c'est elle qui explique que la qualité attendue du transport convoque trois propriétés clefs et implicites :

- la tranquillité : je n'y ai peu ou pas d'interaction avec ce et ceux qui m'entourent
- la préservation de l'intimité : l'environnement est suffisamment confortable pour que je puisse être disponible à moi, *dans ma bulle*
- la prévisibilité : tout fonctionne, c'est ponctuel, fiable, fluide, je n'ai pas à y prêter attention.

Ce qui compte : le climat de confiance, enjeu central des espaces de transport collectif

Qu'en est-il dans un transport *collectif* ? Et en particulier dans une région telle que l'Île-de-France. Là encore, pour comprendre ce qui détermine l'expérience des voyageurs des transports collectifs, cernons quelques-unes de leurs propriétés clefs.

Chaque jour, ce sont des milliers de trains et des dizaines de milliers de rames et de véhicules qui transportent chacun de 300 à 700 personnes dans un train de Grandes Lignes, une vingtaine à une centaine de voyageurs dans des bus, car et TER, jusqu'à 2500 personnes dans un RER chargé en heure de pointe. Ces réseaux de mobiles connectent, alimentent et sont desservis par un ensemble dense de points dans le territoire. Pour la seule Île-de-France, ce sont ainsi plus de 400 gares, 300 stations de métro et 30 000 arrêts de bus qui maillent la région, de rues en rues, de quartiers en quartiers et d'une commune à l'autre. Ces volumes ne forment pas une fiche technique, ils ne font pas que planter le décor, ils sont le fond du sujet.

Un espace de haute densité humaine, d'anonymat, de confinement et de brassage.

Les transports collectifs c'est, d'abord, *beaucoup de monde*. On circule et se croise brièvement dans des flux denses, on attend ensemble, tant dans des foules compactes que dans le désert de quelques personnes isolées. C'est beaucoup de voyageurs rassemblés dans des *espaces clos et confinés*, quelques secondes dans un couloir de métro, plus d'une heure durant à bord d'une rame qui traverse la région.

Ce sont des espaces qui, plus que partout ailleurs, concentrent et brassent constamment *des personnes très diverses et qui ne se connaissent pas*, couvrant tout le spectre des caractéristiques sociales, culturelles, générationnelles...

Se côtoie une mosaïque de gens non seulement de tous profils mais qui viennent utiliser ces transports pour des raisons elles aussi très différentes. Employés et étudiants en trajets pendulaires, touristes étrangers découvrant la France, familles en vacances, jeunes revenant de soirée, retraités en promenade, sportifs se rendant à leur club, malades rentrant d'une séance de soin, professionnels en voyage d'affaires... Dans les transports collectifs, je côtoie de près et parfois longuement beaucoup de gens, dont beaucoup ne me ressemblent pas, qui ont d'autres repères et usages que moi, d'autres pratiques, d'autres besoins et contraintes que moi dans l'utilisation de ces espaces partagés.

Un espace social singulier : attente collective, sans activité régulatrice

Beaucoup de monde, d'inconnus rassemblés : ceci caractérise les transports collectifs mais ne les distingue pas, après tout, d'autres espaces publics, qu'ils soient lieux de commerce, de service ou de loisirs.

Ce qui fait du transport collectif un lieu social singulier tient à son caractère de « temps interstitiel » : dans les transports, on attend. Chacun est non seulement « dans sa bulle » mais aussi à côté des « bulles » des autres. Conséquence clef : ici, hors l'attente, nulle activité commune ne vient organiser les comportements et les rôles de chacun, ni prescrire ou guider la façon dont ceux qui sont là doivent interagir ensemble (à l'inverse de ce qui se passe dans un commerce, une université, un hôpital, un immeuble de bureaux...). Ici, il n'y a ni un besoin ni un intérêt commun (comme dans une salle de concert, dans un stade, un centre commercial...) qui fournirait un lien *a priori* entre ceux qui sont là. En commun, ils n'ont que d'être « passagers », c'est-à-dire d'être passifs et de passage.

Dans les transports collectifs, hormis les quelques individus portant un uniforme et les indications qui disent des interdits ou des obligations explicites (de fumer, de valider...), il y a très peu de repères qui organiseraient les « règles du jeu » de la vie sociale dans ces espaces pourtant hauts en densité et en diversité sociale. Ceci est une propriété centrale de l'espace transports collectifs, à la fois la moins visible et la plus singulière.

Tout sauf un espace sanctuarisé : ouverture et irrigation

Et ces transports collectifs sont *terrestres*. Cela signifie que, à la grande différence du transport aérien, ce sont des réseaux ancrés dans les territoires, des réseaux qui sont au *contact* direct d'une société que tout à la fois ils *irriguent* et *traversent*, des réseaux qui connectent des lieux géographiquement ou *socialement* distants, faits de points d'arrêt au cœur des villes et des quartiers, qui structurent, polarisent et découpent tout l'environnement social et urbain.

Ceci signifie que les transports collectifs sont non seulement un organe de respiration mais aussi un réseau extrêmement poreux, très ouvert, qui vit constamment au pouls de la société. Les transports collectifs sont tout le contraire d'espaces sanctuarisés.

Un système de contraintes techniques et de gestion de flux vs des parcours et besoins individuels.

Enfin, les transports publics sont de complexes systèmes techniques, donc des systèmes de contraintes. Pour utiliser ces transports je dois connaître et comprendre le jeu des dessertes, de correspondances et de tarification, anticiper les durées pour arriver quand je veux à destination, savoir où descendre, me repérer dans les gares et les stations, être attentif aux informations sur les imprévus, savoir les trouver et les comprendre, savoir m'adapter aux changements, et savoir articuler les impondérables de ma propre vie personnelle aux contraintes forcément rigides d'un système à vocation collective... « Vais-je arriver à l'heure, vais-je trouver le bon quai, ne vais-je pas me tromper de rame, ne vais-je pas rater le bon arrêt de bus, me suis-je trompé de type de billet, et comment vais-je y arriver avec mes bagages, avec mes enfants... ? »

Malgré tous les services qui se développent pour guider les voyageurs, dès que l'on sort de ses trajets les plus familiers, l'usage des transports collectifs mobilise une bonne dose d'attention voire, souvent, génère par nature une forme de tension.

Ce qu'il faut retenir

Les transports collectifs constituent des espaces sociaux très particuliers.

- Les transports sont un bout de société, le contraire d'un sanctuaire. Ouverts à tout le territoire, ils accueillent tout le monde : tant la qualité des relations entre individus que le rapport entre individu et règles collectives y sont l'exact reflet de ce qu'ils sont à l'extérieur.
- Les transports sont un lieu d'exacerbation du rapport aux autres. Densité humaine, anonymat, confinement physique, règles comportementales et contraintes sources de stress, brassage social intense, diversité des usages et des codes sociaux... et absence d'activité structurant les comportements et rôles mutuels de chacun : dans les espaces de transports le contact avec les autres est la réalité prégnante et la capacité à « faire avec les autres » est constamment éprouvée.

C'est donc peu dire que l'expérience du transport collectif met d'emblée sur le grill la tranquillité, l'intimité et la prévisibilité que les voyageurs attendent justement de leur « trajet idéal ».

Conséquence centrale des caractéristiques énoncées ici : les tensions et frictions entre individus, les transgressions et toutes formes d'agressions sont une réalité inhérente à l'activité même du transport collectif.

Ceci est une assertion forte : les enjeux de tranquillité et de sûreté ne sont ni une pollution extérieure ni un problème conjoncturel dont on pourrait « débarrasser » les transports. La mise en jeu du « vivre ensemble » relève de la nature même du transport *collectif*, fait partie du métier de ce service, et est partie intégrante de l'équation de l'ambition politique de mobilité collective qui le porte.

Quand on transporte beaucoup de gens ensemble, certains fatigués, certains stressés et tous différents, tous inconnus les uns des autres, alors ça risque de frotter. Cela fait partie de la situation qu'on met en place et donc cela fait partie de ce dont il faut s'occuper.

Deuxième énoncé fondamental, formulé dans l'optique des usagers : un enjeu central dans l'expérience du trajet, c'est la qualité du *climat de confiance*.

Comprendre la question de la sûreté des transports en ces termes renverse profondément la perspective. On quitte la carte à plat du permis et de l'interdit, la jauge infractionnelle. On se détache d'une lecture projetée sur la seule dimension des infractions commises, des risques encourus et de la peur perçue. Et on dépasse la logique d'une malveillance à repousser au dehors, de malveillants à dissuader et sans lesquels l'univers de transport collectif retrouverait son calme « naturel ».

Le climat de confiance, la qualité du collectif, c'est bien sous ce prisme fondamental qu'il s'agit d'écouter l'expérience, les ressentis et les représentations des voyageurs.

Partie I - ce qui pèse si lourd : les autres... en toute incivilité

Ce qui se fait, ce qui ne se fait pas... l'infrason permanent des « incivilités »

La bousculade quotidienne pour monter dans sa rame du métro puis tous ces gens qui ne prendraient la peine de vous laisser sortir ; ces jeunes qui s'interpellent à tue-tête dans les couloirs d'une station comme si les lieux leur appartiennent ; et toutes ces personnes qui semblent ne jamais daigner se lever d'un strapontin en cas d'affluence, ne jamais céder leur place à une personne âgée ou à une femme enceinte ; et l'envahissement des conversations trop hautes et des monologues sans pudeur au portable ; le grésillement des écouteurs du demi-sourd assis à côté de soi ; les sacs portés au dos alors qu'ils gênent manifestement tout le monde dans un bus bondé, et cette poussette enfoncée comme une étrave dans les jambes des voyageurs dans un autre bus tout aussi rempli ; l'odeur tiédasse d'un sac de fast-food ouvert comme casse-croûte dans une rame en été, et les papiers gras, ces canettes laissées là à rouler au sol dans le RER...

Une tonalité fondamentale de ce que vivent et ressentent les voyageurs des transports en commun est là.

Pas de délit, pas d'agression saillante : le bourdonnement quotidien et sans répit de petits riens, de micro-gestes, de petits signes, de quelque chose qui prend parfois la forme d'un comportement bien caractéristique (les portes bloquées, la purge des portes du bus...) mais qui tient plus souvent d'une ambiance diffuse, d'un bruit de fond de micro-anecdotes quotidiennes. Les médias, des chercheurs puis les pouvoirs publics ont adopté et diffusé un anglicisme, introduit en France faute de mieux, que désormais nombre de voyageurs reprennent à leur compte : les *incivilités*.

Ce terme est pratique. Mais il induit souvent une compréhension erronée de la réalité qu'il prétend désigner avec, du coup, des politiques d'action qui manquent platement leur cible.

« Dans le métro c'est impersonnel, on est serré, les gens sont toujours différents, il y a des pickpockets et des mendiants, on est obligé de faire plus attention, on a plus peur, c'est confiné on n'est jamais assis, on doit se battre pour sortir. C'est pas agréable, on se pousse, les gens sont assis sur les strapontins alors qu'il y a du monde, les gens s'en fichent, ils se disputent beaucoup, il y a beaucoup d'accrochage. Alors que dans le train de banlieue les jeunes cèdent la place. Dans le métro, il y a les odeurs du sous-sol. Dans le métro, il y a plus d'incivilités. Il y a des hurlements de gens sur les quais. Je me sens agressée par le bruit. On n'est pas rassuré. On fait attention à son sac à main, parfois on se retrouve avec sept ou huit roumains autour de soi. On est toujours sur le qui-vive (mais pas dans le train de banlieue). Les annonces (sur les pickpockets), c'est stressant mais c'est bien pour les étrangers. (...) Il y a des clochards partout. »

(Sabine, 43 ans, secrétaire commerciale à Paris, Sarcelles, Val d'Oise)

« Dans le métro, il y a des lignes que j'aime plus ou moins, elles sont plus ou moins rapides, plus ou moins blindées et plus ou moins bien fréquentées. Y en a qui ne sont pas glamour. Par exemple la 13, à Place de Clichy, là je suis bousculé de partout. Je suis en mode petite souris. Il n'y a pas de civisme, les gens ne se tiennent pas à droite dans l'escalier, j'aime pas trop. » (...) « Les incivismes pour moi c'est par exemple quand ils bloquent la porte, quand ils fument des joints ou fument directement dans le wagon (...) Avec le temps, je ne supporte plus les gens pas civiques ; les incivilités, c'est ça qui m'énerve, c'est ce qui m'énerve le plus (...) L'idéal pour moi, c'est d'être à une place assise mais pas seul. Sans mauvaises odeurs (à cause de la chaleur, du vomis, des clodos), que les gens aient un comportement neutre. »

(Mathieu, 32 ans, Educateur Jeunes Enfants, Paris)

« Un trajet idéal ce serait le train à l'heure (et qui arrive à l'heure aussi !), des passagers calmes, pas bruyants, qui ne parlent pas fort, qu'il n'y ait pas de cris, et compréhensifs. Ne pas être bousculé, qu'il n'y ait pas d'odeur. Ben oui, parce que sinon, on est bousculé, les gens poussent pour monter. Les odeurs c'est parce qu'on est confiné dans le métro, il y a de la transpiration dès le matin. Il y a des clochards qui font pipi sur les quais (...) La fraude ça me dérange, je paie pour les autres, les sauteurs de tourniquets, ça m'énerve. »

(Cindy 30 ans, Infirmière à Paris, Villiers le Bel, Val d'Oise)

« Dans le bus, y a un usager sur trois qui dit bonjour. Ils bloquent la porte arrière pour faire rentrer. Il y a un non-respect des règles, ça fait un malaise, une mésentente. D'un autre côté, souvent on n'a pas un bonjour du conducteur. Et il y a une façon de conduire en fonçant pour pas attendre la personne qui court. C'est frustrant, ça crée un peu de colère, après certains s'emportent, ils donnent des coups dans le bus. (...) Sur les quais du RER, c'est n'importe quoi, il y a des chahuts, de l'alcool, du shit, des jeunes déscolarisés. A bord, y a des tags, des traces de repas. »

(Margaux, 18 ans, lycéenne, Bondy, Seine Saint Denis)

« Dans le RER D je lis, le décor n'est pas très joli. L'ambiance à bord c'est souvent le téléphone portable, la musique très fort, je prends le parti de ne rien dire, d'éviter les conflits, ça fume souvent. Je ne dis rien parce que je me sens seul. J'accepte « par lâcheté », parce que mes propres mômes écoutent aussi de la musique. »

(Bruno, 53 ans, cadre fonction publique, Brunoy, Essonne)

« J'aime bien la ligne 8, y a de la place, c'est calme, y a pas de racaille, pas de gens qui parlent fort et qui font comme s'ils étaient chez eux. (...) Je n'ose pas intervenir. Est-ce par honte... ? Je sais pas, c'est difficile de rentrer dans la bulle des gens. Finalement pour moi, des gens respectueux ce serait des gens qui ne téléphonent du tout... en fait j'aimerais qu'ils ne parlent pas du tout ! Le plus énervant, c'est ça, c'est le téléphone, c'est la marque de l'irrespect. Autant parler en groupe ou à deux c'est normal, on ne suit pas la conversation. Mais le téléphone, c'est une personne qui parle seule à un objet ! »

(Anthony, 22 ans, technicien intérimaire, Créteil, Val de Marne)

Un continuum, une usure cumulative et une charge mentale

Dans ce qui heurte, il y a certes quelques comportements effectivement bien caractérisés, des « classiques » bien connus de tous. Occuper un strapontin en cas d'affluence, forcer son entrée alors que les autres voyageurs ne sont pas sortis, parler pleine voix sur son portable... Mais se focaliser sur cette liste « d'actes catégorisés », c'est rater l'essentiel.

Dans le contact aux autres, ce que les voyageurs perçoivent comme désagréable, agressif, irrespectueux, c'est avant tout **un continuum**. Mille impressions, gestes isolés, perceptions sensorielles, sentiment d'être plus ou moins considéré, d'avoir ou non sa place, état personnel de stress... Un flot diffus de petits riens, souvent fugaces et constamment renouvelés.

Le sentiment de tranquillité et de confort en présence des autres est d'abord **une impression synthétique** qui amalgame claires transgressions (fumer au fond du bus, trafiquer du shit...), comportements manifestes de provocation ou d'intimidation (fraude ostentatoire, chahut, hurlement...), sensations de promiscuité, de dégoût devant des clochards malodorants, et différentes émotions (agacement, colère rentrée, dépit, crainte...) face à une pression de bruits et de petites frictions quotidiennes.

Cette impression synthétique ne signifie pas que les individus ne distinguent pas les différents phénomènes en jeu. Ils repèrent (ou croient repérer) très nettement ce qui relève selon eux du désordre structurel (« c'est la faute au système »), de la désinvolture et du manque d'attention (« c'est une question d'éducation ») et de l'agressivité assumée...

Cette impression synthétique ne justifie pas non plus de faire – comme on le voit souvent – de ce terme mal défini « d'incivilités » un fourre-tout sécuritaire, agrégeant blocage de porte, saut de tourniquet et agression physique. Si le sentiment est synthétique, les voyageurs isolent très clairement – et durablement – les agressions directes (voir plus bas).

En revanche, il est crucial de saisir ceci : tout peut nourrir cette impression de manque perçu de considération. Et tout aussi important (ce sera développé ci-dessous) : tout ce qui, dans une situation donnée, me paraîtra incivil et susciter mon indignation, peut dans une autre configuration passer inaperçu ou « passer tout seul » et se finir par un sourire.

Second point clef : bien sûr, pris isolément, aucune de ces micro-frictions, aucun de ces comportements réprouvés, n'est bien grave. Rien ici qui menace la sécurité des personnes ou des circulations, rien qui justifie de mobiliser du personnel de sécurité ni des forces de l'ordre. Il n'y a que des petites incivilités. **Si les incivilités pèsent, c'est parce qu'elles s'accumulent...** et parce qu'elles semblent dénuées de sens (ça ne rapporte rien à personne, c'est absurde, un peu plus de respect ne coûterait rien et changerait tout...). Le problème, ce n'est pas tant le fait isolé que l'accumulation de ces petits riens sur lesquels on n'a pas prise.

Dit autrement : la réalité des incivilités se réduit fort mal à la logique de « faits » isolables et répertoriés, que l'on pourrait décompter, cibler et associer à des réponses formalisées, bref toute la logique qui préside à la gestion des incidents de sécurité des circulations et faits graves de sûreté.

Cette notion de continuum est donc une clef opérationnelle importante : ne cibler que les « actes non réglementaires classiques » risque de n'affecter que faiblement une expérience d'usager faite d'accumulation et d'impressions synthétiques sur de nombreuses autres dimensions et perceptions. Les « classiques » ne sont pas les « quelques situations qui constituent 80% du problème », ce sont les quelques situations totems que tout le monde cite parce que, de cela, on sait parler, parce que ce sont les exemples archétypes pour dire vite ce qu'on vit et que faire exprimer tout le reste demande une écoute plus approfondie, une écoute qui prenne au sérieux l'indignation devant ce qui paraît des brouilles.

Troisième point, conséquence des deux premiers : l'effet des incivilités, c'est l'**usure**.

« Ce qui me gêne ce sont les bandes de jeunes, bruyants, les « jeunes de quartiers » notamment quand je suis fatigué, irritable, en retard. »

(Mathieu, 32 ans, Educateur Jeunes Enfants, Paris)

« Ce n'est pas calme, il y a les téléphones, la musique, les annonces sont très fortes, moi ça me dérange ; il y a aussi les gens qui parlent fort, c'est culturel, ils se sentent seuls. Du coup, moi je m'isole, je mets ma musique, mais c'est discret hein, et je prends mon livre. »

(Cindy 30 ans, Infirmière à Paris, Villiers le Bel, Val d'Oise)

« Je me sens agressée par le bruit »

(Sabine, 43 ans, secrétaire commerciale à Paris, Sarcelles, Val d'Oise)

C'est une source lourde de fatigue invisible et d'exaspération, de tensions souvent rentrées. Indignation et colère, dégoût et dépit, crainte et « qui vive », les situations sont vécues de façons différentes selon les personnes, selon les circonstances, mais elles constituent un « bruit de fond émotionnel » très présent. **Les incivilités sont une charge mentale** qui, pour de nombreux voyageurs, caractérise la plongée dans cet espace partagé du transport.

Cette usure touche les voyageurs, elle concerne plus encore les agents de première ligne (au guichet, au contrôle, à la conduite) et provoque des mécanismes de saturation. Généralement cette saturation conduit à des comportements de retrait, où l'on prend activement ses distances avec son environnement, où l'on se désengage de ce qui se passe autour de soi, parfois un peu honteusement. L'autre issue peut être « la goutte d'eau qui fait déborder le vase », la réaction véhémement, l'accès de colère qui déborde la mesure du petit différend, du micro-conflit en question et où se décharge une indignation longtemps accumulée.

Un objet constant d'interprétation, des points de vue diffractés, changeants et toujours en situation

« Pour moi, les transports en commun ça représente la vie en société : c'est tout un réseau, c'est un service public pour aider les gens. Normalement il devrait y avoir un respect réciproque entre usagers, conducteurs, contrôleurs (quand il y en a, hein). Sauf que, par exemple, les contrôleurs et les usagers ne sont pas en bons termes, ça part tout de suite à la confrontation. Si le contrôleur est blanc et qu'il contrôle un noir, c'est tout de suite « ah mais t'es raciste », c'est stupide. Ça se braque. »

(Margaux, 18 ans, lycéenne, Bondy, Seine Saint Denis)

« Les plus pénibles sur ma ligne c'est les jeunes « bourgeois » de Versailles en fait. Moi, les gestes de solidarité, je les ai plutôt vu venant des jeunes de banlieue »

(Julien, 27 ans, militaire, Versailles, Yvelines)

Les incivilités sont tout autre chose que de « petites infractions ». Non seulement parce qu'elles relèvent plus d'un climat diffus que du « fait » catégorisé, mais aussi pour une raison plus profonde encore : **ce qui est incivil, c'est d'abord une interprétation de la situation.**

La question fondamentale n'est pas ici « c'est permis / c'est interdit » (et encore moins « c'est légal / c'est illégal ») mais est un jugement « ça se fait / ça ne se fait pas ». Une question de légitimité qui est une affaire d'étiquette et de « bonnes manières », c'est-à-dire de normes intégrées, de codes sociaux, largement implicites (ça va de soi et donc ça ne se discute pas). Les infractions sont, elles, définies par des lignes d'interdiction qui *de facto* s'imposent à tous, et forment dans une large mesure une référence commune et explicite (même quand elles sont contestées). Tout au contraire, les « bonnes manières » ne sont pas - et n'ont jamais été - un cadre uniforme. À certains égards, d'ailleurs, ces codes ne *peuvent* pas être uniformes dans la société parce qu'ils servent en partie à marquer des distinctions, des identités de groupes.

C'est en référence à *ma* grille de lecture du « ça ne se fait pas » que je juge les comportements des personnes autour de moi au cours de mon expérience de trajet. À ce sujet, il faut poser deux observations.

Première observation : notre société est une mosaïque de codes de comportement. Selon leur âge, catégorie sociale, héritage culturel et bien d'autres facteurs, les citoyens sont porteurs de codes dans l'espace public parfois fortement contrastés. D'évidence, **l'hétérogénéité des normes est considérablement exacerbée dans les transports collectifs** sous l'effet de la densité, du brassage et de l'anonymat qui caractérisent ces lieux. Et, toujours, le fait que le transport soit un « temps creux », un simple temps d'attente collectif, met en contact des voyageurs munis de rien d'autre que leurs codes personnels et implicites pour régler leur propre comportement dans cet espace partagé et de rien d'autre que ces repères personnels pour anticiper et recevoir l'attitude des autres. Or la prévisibilité mutuelle est un fondement du climat de confiance. La qualité de ce climat dans les transports collectifs, et notamment dans une région telle l'Île-de-France, est donc singulièrement sensible à la bigarrure sociale.

D'où le fait que ce qui va irriter certains voyageurs va en laisser d'autres indifférents ; ce qui sera pour certains un débordement clairement excessif dans cet espace qui doit permettre à chacun de faire sa bulle (parler trop fort, interpeler des inconnus, débaler son casse-croute, faire de la musique...) sera au contraire pour d'autres un signe « de vie » des lieux, une animation appréciée ; ce qui pour certains sera un geste de camaraderie ou de solidarité entre inconnus sera pour bien d'autres un cas flagrant de provocation irrespectueuse comme dans ces classiques-là : bloquer la fermeture de la porte du bus ou du métro pour donner une chance aux retardataires, laisser passer quelqu'un après soi sans payer à travers un tourniquet...

Mais il ne faut pas s'arrêter là. Des sections entières des réseaux de transport sont – de fait – socialement assez homogènes (tout comme d'autres espaces partagés tels les immeubles d'habitation) et leurs usagers y signalent tout autant le poids usant des « incivilités ». Ne laissons pas entendre que l'homogénéité sociale réglerait le problème.

Vient une deuxième observation qui peut paraître une subtilité de second ordre. Tout au contraire, c'est un cœur de l'affaire. **« Ça se fait ou pas », c'est une interprétation que je fais toujours en situation, depuis mon point de vue.**

En situation : avec ce que je vois et comprends de ce qui est en train de se dérouler, dans la disposition d'esprit qui est la mienne à ce moment, voire dans mon état de fatigue, de stress ou de disponibilité du moment, mais aussi en fonction de ce qui mon intérêt dans cette situation, et encore en fonction de l'attitude adoptée par les autres protagonistes ou témoins de la situation.

Dès lors, *un même voyageur* va trouver dans une situation donnée un comportement particulièrement incivil, ce même comportement qui lui paraîtra anodin voire amusant à un autre moment. Plus encore, *un même voyageur* est parfaitement susceptible de se comporter d'une manière que lui-même trouvera incivile en la voyant / subissant comme témoin dans une autre situation.

Exemples :

Pressé(e) ou touriste un peu stressé, je me précipite pour me glisser juste au moment où les portes du métro se referment sur moi ; je bloque les portes et des voyageurs secourables les rouvrent pour me laisser passer ; j'ai retardé le métro, mais tellement peu, et j'ai un regard de gratitude pour ces passagers solidaires.

Pressé(e) je prends ce métro pour sauter dans un TGV, pour arriver à l'heure à un entretien professionnel, pour le début d'une représentation, pour attraper le prochain train de banlieue vers chez moi (le suivant est dans 40min) et je décompte les stations et les minutes... et là, inévitablement, surgit un mufler qui cherche à rentrer dans le métro en forçant les portes et fait perdre à tout le monde de précieuses minutes pour son seul intérêt égoïste et idiot. Nous sommes vraiment dans une société individualiste, c'est triste mais, maintenant, c'est chacun pour sa pomme.

Un jour de travail comme les autres, je serai exaspéré par ces touristes empotés qui bloquent l'allée du RER avec leurs valises surdimensionnées.

Un jour de départ en vacances, chargé et stressé, je pesterais contre ce RER où il n'y a toujours pas de porte-bagage et considérerais que les autres peuvent bien se donner la peine d'enjamber mes valises, ils voient bien que je fais ce que je peux ; le RER est pour tout le monde après tout, pas que pour ces râleurs en costard.

À tous les exemples « d'incivilités » perçues, on trouve sans peine son équivalent en miroir. Ce qui sera dans mon regard de témoin une manifestation d'égoïsme – que je vais voir comme un signe supplémentaire d'une société « individualiste » ayant perdu « ses valeurs » - sera pour moi à un autre moment un geste « qui se comprend », un nécessaire arrangement...

Mais pourquoi cet objet si fugace et contingent, si flottant et subjectif, est-il alors la réalité la plus prégnante des expériences et témoignages des voyageurs s'agissant de la tranquillité de leurs trajets en Île-de-France ?

Précisément pour cela. Parce que chacune de ces situations active chez nous un sentiment incorporé de ce qui est convenable, parce qu'à cet instant chacun de nous *sait certainement* ce qui est convenable et que pour chacun de nous *ça va de soi*. Parce que sur chacune de ces situations, nous nous formons en fait une *interprétation* personnelle tandis que nous sommes intimement convaincus que cette lecture est la *vérité* de la situation, n'ayant pas accès à ce que ressentent et vivent les autres.

C'est pourquoi, les voyageurs se retrouvent *légitimité* contre *légitimité*, chacun convaincu d'être dans leur bon droit évident, et aucun n'étant généralement pas entraîné à expliciter et encore moins à envisager qu'il est nécessaire de *négocier* comment il convient de se comporter dans un espace *partagé*.

Et c'est pourquoi les voyageurs se *jugent* mutuellement, anticipent et interprètent – avec plus ou moins de justesse ou de bonne foi - le comportement de l'autre et atterrissent presque toujours à une ligne d'explication partout récurrente : « de toute façon, vous savez c'est une question d'éducation ». Les incivilités sont des micro-frictions entre *légitimités*, font appel à des codes sociaux différents mais qui paraissent pourtant évidents à chacun : c'est pourquoi ces différends touchent si rapidement – sur des motifs minimes – quelque chose d'intime, c'est pourquoi ces différends paraissent à chacun signaler quelque chose d'irréconciliable entre les gens (une question *d'éducation*) et être un marqueur si sérieux de l'état de la société.

Un enjeu de partage de l'espace et donc de considération

« Si j'avais une baguette magique, j'obligerais les gens à rester à droite dans les escalators »
(Mathieu, 32 ans, Educateur Jeunes Enfants, Paris)

Dans les transports en collectif, ce qui est en jeu, c'est presque toujours le partage de l'espace. Dans le bus, le RER, le métro ou le train, sur les quais et dans les couloirs est sans cesse en question **la place que l'on prend et bien sûr, surtout, la place que prend l'autre**. L'autre, c'est son bruit (téléphone, films sur smartphones et tablettes, cris, musique...), c'est son encombrement physique (la bataille des places assises, le bon usage des strapontins, les poussettes et les sacs à dos, la file de gauche dans l'escalier mécanique...), ce sont des odeurs (transpirations, nourriture, tabac, parfums...), ce sont les traces qu'il laisse derrière lui (reste de repas, papiers, crachats...).

La question d'étiquette sous-jacente est constamment : quelle est la *juste* place ? Comme pour la bonne distance interpersonnelle, cette juste place est éminemment culturelle, sociale mais aussi contextuelle : tout dépend qui est en face de moi, dans quel état de fatigue ou de stress je suis...

Encore une fois, cet enjeu d'espace est exacerbé par les caractéristiques des espaces du transport collectif. Ce sont par définition des lieux de densité et de promiscuité, des lieux de *flux* intenses et par saccades, de flux parfois contraires (ceux qui montent, ceux qui descendent). Dans ces flux, on est parfois aussi bloqué, entravé, freiné par des personnes qui stationnent là où elles devraient marcher (dans les escaliers mécaniques), qui vont lentement là où elles devraient filer et dégager le passage (parce qu'elles téléphonent ou écrivent des SMS en marchant, parce qu'elles ne sont pas familières du réseau, parce que tout simplement elles ont le temps...), qui traînent derrière elles des valises à roulettes sur lesquelles on manque à chaque pas de trébucher alors qu'elles *devraient faire attention*.

Dans ces temps interstitiels de transport où l'on s'occupe dans sa bulle, est particulièrement saillant le **clivage de posture qu'a chacun vis-à-vis de l'espace partagé et anonyme** :

- un lieu de liberté où chacun peut en gros faire à sa guise : partagé ça veut dire à tout le monde, anonyme ça veut dire sans jugement d'autrui ;
- un lieu où il convient au contraire de limiter la place qu'on prend : partagé ça veut dire la propriété de personne et sous la responsabilité de chacun, anonyme ça veut dire veiller à ce que chacun se rende transparent aux autres.

Là se trouverait peut-être un vrai effet fondamental « d'éducation » ; mais un regard attentif montre que, là encore, souvent un même individu peut se déplacer le long de cette polarité en fonction des circonstances (seul ou en groupe, préoccupé ou détendu, sur « son » territoire ou sur un trajet inconnu...).

En tout état de cause, voir déborder cette « juste place » est vécu comme un envahissement, une forme d'agression, un manque délibéré de respect...

La question de la juste place, de la bonne distance et les innombrables réglages implicites qu'opèrent les voyageurs concentre et cristallise, bien au-delà d'une seule question de confort, l'enjeu central de la considération.

La civilité silencieuse : réalité omniprésente qui tient les espaces des transports

On parle du train en retard, non de tous ceux qui arrivent à l'heure. Cet aphorisme vaut ici, et de façon frappante.

Voyageurs et agents de première ligne témoignent unanimement de « l'usure sociale » produite par l'accumulation des micro-frictions. Ce vécu quotidien semble pour chacun la preuve sans appel que, décidément, nous vivons dans une société individualiste où personne ne se préoccupe plus de respect, de valeurs collectives ni de politesse... plus personne sauf soi-même. Cependant, cette réalité palpable des innombrables « incivilités » doit attirer l'attention sur l'autre réalité que, justement, ces frictions révèlent : la civilité, c'est la préoccupation centrale de tous. Dans cette société dite individualiste presque tout le monde se plaint de l'individualisme. En fait, chacun s'attache à entretenir la civilité autour de soi et, d'ailleurs, le fait en permanence sans vraiment s'en rendre compte.

Et, dès qu'on se met à l'observer, cette civilité quotidienne devient une évidence. Une évidence complètement silencieuse. Celle qui fait que, dans l'immense majorité des cas, les espaces de transports sont en réalité des lieux paisibles.

Ainsi, partout, dans les couloirs de circulation, devant les guichets de vente ou d'information, devant un composteur, sur les quais, partout à bord des bus, métros, trains ou RER, se manifeste un flot continu d'attitudes presque invisibles de civilité, d'attention à son entourage et à la « bonne distance ». À chaque instant, on s'évite, on se laisse passer, on se fait de la place, on se fait un petit signe de courtoisie si l'on s'est bousculé... Plus encore, c'est souvent de l'entraide, de la prévenance, des petits gestes de solidarité qu'on peut observer : un bras anonyme pour porter une poussette dans les escaliers du métro, la porte que l'on retient à la sortie d'une bouche de métro, une orientation donnée à des touristes désorientés, les informations qu'on s'échange entre inconnus dans une situation perturbée, le sac mis sur ses genoux dans un train de banlieue bondé, un petit mot à un voyageur dont le sac est entrouvert. Le quotidien c'est aussi et surtout cela, cet invisible climat d'attention aux autres.

Ce constat presque jamais relevé ne vient pas relativiser le poids des « incivilités ». C'est le contraire : il démontre combien la civilité est un état d'équilibre crucial pour la bonne marche des transports collectifs, combien cet équilibre n'est pas un état spontané mais résulte d'une « coopération » active et constante des voyageurs, une coopération mi volontaire mi inconsciente, « bricolée » à chaque instant avec les règles et valeurs implicites que chacun y apporte.

L'incivilité : quand les micro-régulation parfois échouent

Les voyageurs savent donc globalement entretenir le climat de civilité en tenant entre eux une bonne distance.

Ils savent faire plus que ça : ils savent la plupart du temps amortir les petits micro-incidents, les comportements légèrement inattendus et déplaisants, résorber les micro-écarts au ronron placide des espaces de transport. Ceci, via plusieurs « stratégies » de régulation plus ou moins conscientes qui les protègent contre la bouffée d'émotions qui surgirait, sinon, face à ce comportement « incivil », contre le sentiment d'avoir été traité sans respect, sentiment d'impuissance et de honte, indignation et colère, dégoût...

Face à ce qui pourrait être reçu comme une incivilité, on use ainsi tour à tour notamment de :

- L'occultation, on regarde ailleurs, on décide de ne pas y porter attention, « c'est pas mon problème »

- La protestation, on manifeste son mécontentement de façon indirecte (un soupir, un bougonnement, un geste de désapprobation, un regard noir), et donc on ressent intérieurement que « on ne s'est pas laissé faire, soi », même si l'on a évidemment laissé faire
- La connivence, on croise le regard d'autres voyageurs et on y trouve la complicité des autres agacés, « on n'est pas seul ne pas trouver ça normal, à trouver ce comportement grossier ou sale », ce qui suffit à reprendre intérieurement l'ascendant sur le malotru et à calmer son énervement...
- Le mépris, on range l'autre dans une catégorie de personnes qu'on ne peut ni amender ni raisonner, on ne peut se laisser atteindre par qui est si loin en dessous de soi...
- Ou, ce qui n'est pas si rare, la régulation directe : on ose s'adresser à la personne en question et on exprime une gêne, une demande d'attention (parler moins fort, pousser son bagage, céder sa place assise...) et l'arrangement se fait.

Et finalement, on a là une définition : l'incivilité, c'est quand on n'arrive pas ou plus à user de ces savoir-faire de régulation. Alors, le comportement nous atteint et nous offense, parfois durement. Fondamentalement, l'incivilité c'est moins un acte prédéfini qu'une « régulation ratée ».

Encadré : la fraude, pas qu'une question tarifaire.

Légitimité, considération, « bonnes raisons : tous les ingrédients de la réalité multi-facettes de l'(in)civilité.

La fraude est exemplaire de ce qui est décrit ici. Elle éclaire cette « relativité » du jugement des voyageurs sur ce qui est tolérable et légitime.

Dans le regard des opérateurs et autorités en charge des transports, la fraude est une infraction tarifaire parfaitement caractérisée. Elle répond à une typologie de « fautes » qui est le miroir du système de tarification qu'ils édictent, lequel est pour eux, par construction, légitime, cohérent, complet et compréhensible.

Ces acteurs institutionnels ont tendance, dans leurs campagnes de sensibilisation, à associer la fraude aux « incivilités ». Ceci tient d'abord au fait que la fraude heurte de front l'engagement des agents eux-mêmes, un « code moral » du service : frauder c'est ne pas payer pour le travail que nous faisons, c'est abuser de notre travail et de l'ouverture de notre service à tous. Pour nombre d'agents, la fraude est un clair manque de respect à leur endroit – et parfois carrément une provocation, comme dans les bus. Ils la perçoivent d'abord comme un comportement incivil. Ensuite vient l'argument – tout aussi juste techniquement - que la fraude pénalise les voyageurs « honnêtes » et qu'elle est donc aussi « objectivement » incivile à leur égard.

Qu'en est-il du point de vue des usagers ? Tout dépend qui le fait, les raisons qu'on a de le faire, des circonstances de l'acte de la fraude, de la valeur qu'on accorde au service rendu. Ici encore, il ne s'agit pas de juger si ces appréciations sont de bonne ou de mauvaise foi mais de voir que les émotions provoquées par la fraude sont éminemment diverses et, parfois pour une même personne, changeantes.

La fraude comme injustice contre soi.

« La fraude ça me dérange, je paie pour les autres, les sauteurs de tourniquets, ça m'énerve. C'est cher pour ce que c'est, pour l'état dans lequel c'est. Les anciennes rames sont sales, ce n'est pas entretenu, je regarde toujours avant de m'asseoir. Dans les gares il y a des graffitis et des fuites d'eau. Et en plus les tarifs augmentent ! Les nouvelles rames c'est bien mais il n'y en a pas beaucoup...Et il faudrait rénover les stations de métro. Ça ne me dérangerait pas de payer si c'était plus propre » (Cindy 30 ans, Infirmière à Paris, Villiers le Bel, Val d'Oise)

Tout se combine : les « incivilités » de saleté et d'expression (les tags) s'additionnent à un manque perçu d'entretien et d'investissement de la part du gestionnaire pour expliquer un sentiment de payer « cher pour ce que c'est » et donc, en retour, de ressentir comme particulièrement injuste de « payer pour les autres ».

La fraude comme signe d'une situation où règne la prime à la malhonnêteté, injustice contre sa propre dépendance.

« Je trouve que c'est trop cher : 1,70€ pour faire deux arrêts c'est cher... 0,70€ serait le bon prix pour moi. C'est cher et pourtant on ne peut pas s'en passer. La fraude, c'est pas rentable quand on fraude un peu, c'est rentable si on fraude beaucoup. » (Anthony, 22 ans, technicien intérimaire, Créteil, Val de Marne)

Parole d'intérimaire, socialement intégré mais financièrement fragile, qui ne bénéficie pas de la prise en charge de 50% de ses déplacements par un employeur. Ici ne s'exprime pas une condamnation directe de la fraude. Elle serait « justifiée » par la cherté excessive du service mais représente un risque fort pour quelqu'un qui n'assume pas - ou ne peut pas se permettre - une attitude de rupture.

La fraude comme révélateur perçu d'une posture agressive et transgressive, bien au-delà de la question tarifaire :

« Une scène qui m'a perturbé : il y avait un bordel entre un contrôleur et 3 femmes blacks qui cherchaient à frauder. A un moment une femme a craché sur le contrôleur, ça m'a révolté, c'était hyper injuste (...). C'est pas la fraude en soi qui me gêne » (Mathieu, 32 ans, Educateur Jeunes Enfants, Paris)

La fraude parce que « sinon ce serait injuste », et recomposition personnelle de ce qui est acceptable :

« Je prends le RER toutes les semaines vers Paris pour faire du sport (...). Je fraude. Ben oui, j'ai un tarif militaire pour le RER, mais il n'y a pas de tarif militaire dès qu'on arrive à Paris, du coup pour quelques stations il faudrait acheter un billet en plus plein tarif... » (Julien, 27 ans, militaire, Versailles, Yvelines)

Parole de militaire travaillant dans un environnement de haut niveau et bénéficiant d'une réduction de 75% sur le réseau SNCF. Un « Versaillais » avec un éthos professionnel très légaliste mais qui est sensible à une anomalie « injuste » d'un changement de réseau.

On voit clairement combien ce n'est pas la rationalité du règlement qui compte mais, encore et toujours, le sentiment du juste, de l'équité, de la considération. Pour la majorité des voyageurs, derrière ces questions de coût se jouent d'abord des enjeux de valeurs.

La fraude des autres est parfois perçue comme incivile, parfois comme légitime mais un luxe qu'on ne peut se permettre, parfois excusée, parfois jugée comme un des symptômes parmi d'autres que le système de transport accorde peu de considération à ses voyageurs.

Et souvent, quand on est amené à frauder soi-même, on ne se voit pas soi-même incivil, parce que « on a ses raisons ». C'est le propre des « incivilités ».

Ce qu'il faut retenir : « Les incivilités, ce que c'est », d'une grille statique et moralisatrice à une lecture dynamique de frottements de subjectivités

Les « incivilités » ne forment pas une liste déterminée de comportements répertoriés, qui seraient « incivils » pour tous et en toute circonstance.

L'incivilité, c'est d'abord une interprétation que je fais d'un comportement, depuis mon point de vue, dans une circonstance donnée.

L'incivilité c'est, plus fondamentalement, une micro-régulation qui échoue.

Les incivilités, ce que ça fait aux individus : émotions et comportements

Les incivilités produisent tout autre chose que le « sentiment d'insécurité » auquel une lecture binaire et plate (peur/pas peur ; en risque/pas en risque) les associe souvent.

Les incivilités attaquent le climat de confiance et le besoin de considération, elles provoquent des émotions sur une multiplicité de dimensions : de la colère et de l'indignation, de la honte et de l'impuissance de laisser faire, de se laisser faire, du dépit et du découragement, du dégoût et du ressentiment tenace, un sentiment d'injustice et d'iniquité... Soulignons que la peur est rarement là. On aurait peur d'intervenir, donc on n'intervient pas. Et donc ce qu'on ressent c'est de la colère devant sa propre impuissance, sa petite lâcheté, ou le manque de soutien des autres, ou l'indifférence attribuée au transporteur et à ses agents...

Les incivilités ont, ce faisant, des effets tangibles sur les comportements des individus. Face à la répétition de ces micro-agressions auxquelles « on ne peut rien » (parce qu'elles sont fugaces, parce qu'elles ne sont jamais graves...) et qui blessent un peu à chaque fois, se développent ou se renforcent notamment des attitudes :

- De retrait, « puisque c'est chacun pour sa pomme, je ne fais plus d'effort, de toute façon ce n'est pas ma responsabilité » : un repli sur soi avec une moindre disponibilité aux autres, un évitement de toute interaction avec autrui
- D'essentialisation et de mépris globalisé « de toute façon c'est une question d'éducation, avec ces gens ce n'est pas la peine de parler », qui renforce en boucle les mécanismes de séparatisme social, culturel et générationnel

- D'irritabilité et de défiance « ça suffit comme ça, qu'on ne m'approche pas » : avec une attitude de crispation et de défensive *a priori*, une tolérance érodée à la diversité des comportements et de codes sociaux, une hypersensibilité qui peut faire de chaque petit incident un motif à tension voire à querelle
- De mimétisme voire de surenchère « puisque c'est comme ça, pourquoi moi je ne ferais pas pareil »

Ce que ça fait aux espaces de transport : une usure de la cohésion collective et des ressources de régulation

On comprend que les incivilités ont un effet qui devient ainsi collectif et qui s'amplifie par auto-renforcement.

Les frictions poussent en effet les voyageurs à distendre ou à durcir leurs interactions avec les autres. Cette distance de repli, de mépris ou de crainte anticipée, empêche d'autant les protagonistes d'une situation à se parler, et donc à négocier tranquillement un *modus vivendi*. La défiance acquise empêche les individus d'amortir les tensions, défait les capacités de régulation qui permet à chacun de « calmer le jeu » en souplesse. S'installe dès lors en boucle un environnement toujours plus crispé et raidi, qui à son tour est d'autant plus propice à l'émergence des différends et d'autant moins capable de régulation spontanée.

Les incivilités sont des petits rien mais leurs micro-effets s'accumulent et se renforcent mutuellement, affaiblissent le « système immunitaire social » et produisent une dégradation globale de la qualité du climat dans les espaces de transport.

Une amplification l'impact des situations plus aiguës, une « potentialisation » et une catalyse des problèmes de sûreté

Il a fallu nettement marquer ici la distinction entre les incivilités et les infractions. Le registre du « ça ne se fait pas » ne fonctionne pas du tout comme celui du « c'est interdit ». Leur amalgame fréquent affaiblit considérablement la justesse et l'efficacité de l'action.

Pour autant, il y a un lien fort.

La fatigue sociale causée par les « incivilités » est vécue comme un « prix à payer » de l'usage des transports en commun. C'est – bon gré mal gré – de l'ordre du *tolérable*.

Cependant, cette usure de fond va « potentialiser » ce qui relève de *l'inquiétant et du menaçant*. Par « potentialiser » il faut entendre que cette tension à bas bruit interagit avec les actes clairement délictueux. Elle contribue à en exacerber l'impact pour celles et ceux qui les subissent ou en sont témoins, elle façonne la manière dont ces personnes vont interpréter les faits et les attitudes qu'elles vont adapter, sur le moment puis, ensuite, dans la durée.

Partie II - ce qui met mal à l'aise, ce qui inquiète, ce qui fait mal et qui marque

Qu'en est-il alors de « l'insécurité » et du « sentiment d'insécurité » dans les transports ? Comment en parlent les voyageurs ?

Pour dépasser le comptage d'infractions signalées auquel procèdent les services de sécurité et les forces de l'ordre, et afin de s'approcher de plus près du vécu des individus, se développent des enquêtes auprès des publics, enquêtes dites de victimation et de sentiment d'insécurité. Les principaux enseignements de ces enquêtes conduites à propos des transports collectifs franciliens sont l'objet de la troisième partie de la présente synthèse.

Ces enquêtes apportent un complément indispensable aux statistiques des infractions enregistrées. Pour autant, elles procèdent du même éclairage. Les questions posées aux individus sont les questions que se posent les acteurs institutionnels. Ce sont des questions fermées qui ciblent et désignent les problèmes tels que l'institution elle-même les conçoit : « avez-vous été victime de... (vol, agression, insulte...) ? » et « dans quelle mesure avez-vous peur... ? »

Par contraste, la première partie de cette synthèse démontre que, lorsque l'écoute est ouverte, la parole des voyageurs se porte d'abord spontanément sur une réalité d'un autre ordre, le fond des micro-frictions synonymes d'exaspération, d'indignation, d'usure et de repli¹.

Ensuite, lorsque les voyageurs peuvent ainsi déplier librement ce qu'ils vivent et ressentent, leurs témoignages isolent deux situations archétypiques qui provoquent d'emblée un tout autre registre d'émotions, celles de la crainte et d'une perception de menace. Le « sentiment d'insécurité » s'incarne d'abord là.

« Incivilités », c'est ainsi que je parle des énervements que j'ai face aux « autres » qui – malgré tout – sont des voyageurs comme moi et qui, finalement, fonctionnent un peu comme moi. Mais l'expérience de transport me confronte parfois à deux types « d'autres » fort différents.

Moi, face au groupe

Cette première situation est une constante pour femmes et hommes, jeunes et moins jeunes.

Dans les transports collectifs franciliens, très souvent, on se déplace seul ; ou en couple, ou encore avec deux-trois camarades de classes ou collègues. Sur les créneaux des trajets pendulaires, dans les RER et trains de banlieues, on croise parfois les mêmes têtes et quelques connaissances se lient parfois. Pour autant, toutes ces configurations reviennent au même : on est globalement isolé dans un flot d'inconnus eux-mêmes isolés².

Mais il arrive d'être face à se qui se présente comme un « groupe », une « bande ».

« Les moments où je suis mal à l'aise, c'est l'arrivée à Gare du Nord. C'est très différent de Gare de l'Est. Gare du Nord, il y a des bandes qui traînent (sur la mezzanine) on ne sait pas ce qu'ils font, surtout le soir. On a l'impression qu'ils sont à l'affût d'un mauvais coup (...). Mais c'est surtout quand on revient de vacances que ça fait un effet de choc, c'est triste et impersonnel, c'est trop grand, on se sent mal. Là, on a un peu de crainte : les bandes, on ne voit pas ça en province (...). Dans la D, le soir, il y a des populations qui ne vous inspirent pas confiance, des bandes, des gens qui mettent les pieds sur chaises (banquettes). Ça commence dès 20h. Ils se réservent des wagons de fin. Il n'y a personne qui est là pour sécuriser, surtout les filles. »

(Sabine, 43 ans, secrétaire commerciale à Paris, Sarcelles, Val d'Oise)

« Je suis intervenu une fois, il y a 3 ans : il y avait une bande, ils étaient cinq, de 10 à 14 ans, jeunes à casquettes « wesh wesh » mais pas mal habillés. Ils importunaient une dame de 70 ans qui paniquait. Ils parlaient fort, ils ne voulaient pas la laisser s'asseoir, le ton est monté. Je me suis levé, j'ai regardé le plus grand de la bande « il y a un problème avec cette personne ? » par chance ça s'est calmé. Ma réaction était logique et légitime. » (Bruno, 53 ans, cadre fonction publique, Brunoy, Essonne)

¹ Ce qui traduit ce que montreront les statistiques rapportées dans la troisième partie : les « agressions » caractérisées tout comme les situations où l'on ressent de la peur sont toutes des événements rares, extrêmement sporadiques étant donné les nombres de voyageurs transportés.

² Une réalité tout autre doit évidemment être étudiée dans les transports collectifs où une grande majorité de voyageurs se connaissent et se retrouvent chaque jour (cars scolaires, dessertes rurales...)

« Ce qui me gêne, ce sont les bandes de jeunes, bruyants, les « jeunes de quartiers », notamment quand je suis fatigué, irritable, en retard. (...) Là (à Châtelet), je fais gaffe, je ne veux pas me faire piquer mon téléphone, je suis tout le temps en alerte (...) J'adopte une attitude neutre. Ça chahute, ça parle fort, ils mettent la musique fort. J'aurais envie d'ouvrir ma gueule mais je me tais. Je parlerais ailleurs, si je sais que je ne vais pas me faire casser la gueule. Les incivismes pour moi c'est par exemple quand ils bloquent la porte, quand ils fument des joints, ou fument directement dans le wagon (métro). Ils se comportent en toute incivilité ! Ce qui m'énerve c'est d'assister à la scène et la subir, de sentir que je suis impuissant. »

(Mathieu, 32 ans, Educateur Jeunes Enfants, Paris)

« En banlieue c'est comme ça, souvent les jeunes ils ont besoin de prouver qu'ils sont au-dessus des autres (...) Il y a les jeunes de 14-25 ans, ceux qui ont quelque chose à prouver, ils cherchent la confrontation, ils cherchent à provoquer un malaise, ils boivent de la bière dans le bus. Des filles s'y mettent maintenant. Je m'éloigne. C'est lorsqu'ils sont en groupe, y a un effet groupe. »

(Margaux, 18 ans, lycéenne, Bondy, Seine Saint Denis)

« Moi je n'ai jamais été embêté. Même le soir où ça peut être le plus dangereux pourtant. Mon ressenti c'est que les jeunes en groupe et alcoolisés se prennent pour les rois du monde. Ils vont jusqu'à Trappes. Mais je n'ai jamais vu d'altercation. Si la petite dame arrive et voit un groupe de « jeunes » elle va s'asseoir plus loin. »

(Julien, 27 ans, militaire, Versailles, Yvelines)

Les « bandes » et leurs méfaits divers sont un objet d'attention médiatique, selon une scénographie souvent à la fois dramatisée et peu rigoureuse. Les « bandes de jeunes », comme matrice de socialisation dans les milieux populaires urbains, sont un objet classique de la recherche scientifique qui en a produit des clefs d'analyse solides. Les « bandes » comme associations plus ou moins structurées et durables autour d'une activité délinquante est un objet fortement observé et pris en charge par les forces de l'ordre.

Ici, ce ne sont pas ces catégories de sociologues ou de policiers qui sont remises en discussion. Le propos est encore de partir des choses vécues et ressenties par les voyageurs.

Comme tout un chacun, ces voyageurs interprètent leur environnement et ce qui se passe autour d'eux en partie à travers le filtre des représentations collectives : les « bandes s'affrontent, « tiennent leur territoire » et leur trafic, « écument » parfois violemment une rame lors « d'attaques de la diligence », des « bandes » fondent sur Paris, des « bandes » se livrent à des batailles rangées, à des déprédations massives... Tout ceci est présent dans l'esprit des voyageurs. C'est aussi à ces références et à ce vocabulaire déjà prêts, qu'ils raccrochent leur témoignage, même si, dans leur expérience, ils décrivent une réalité nettement plus banale et moins tranchée.

Quand les voyageurs en viennent à aborder spontanément des moments de franc malaise, les voyageurs décrivent souvent une situation où ils sont face à *un groupe*. Il s'agit souvent d'un groupe de « jeunes de banlieue » ou plus exactement : des « jeunes de banlieue » *en groupe*.

Ce n'est pas, alors, le caractère « organisé » qui ressort. Il n'est ni évoqué, ni vraiment suspecté. Pour le passager, ce qui compte, c'est le *nombre*, et plus précisément un nombre de personnes qui se connaissent et sont solidaires. C'est-à-dire non pas la « bande » structurée et déterminée mais « l'effet groupe ».

Revenons sur la nature particulière des espaces de transport : c'est une forme de « gaz parfait » social où chacun circule parmi les autres sans liaison avec aucun. Le « temps creux » du trajet, sans rôle ni activité attribués, c'est aussi un temps d'isolement social momentané.

Mais cette texture sociale du transport a une singularité que tout le monde évoque : le groupe. Là, dans le flot de voyageurs atomisés et sans liaison, il y a des paquets de gens très liés. Eux se parlent, eux se connaissent et se reconnaissent. Dans le groupe, les membres ne sont ni seuls, ni anonymes. Plongé dans le groupe, chaque membre a son attention et son comportement orientés vers ses pairs. Tout à l'opposé des voyageurs isolés qui font attention à ce et à ceux qui les entourent ou qui essaient de tourner leur attention en eux-mêmes. Dans les transports, si chacun fait sa bulle, le groupe fait grumeau.

L'expérience commune montre que cette singularité du groupe est *en partie* indépendante de la « nature » de ses membres. Entre dans une rame de métro ou dans un bus un groupe de touristes, de scolaires, d'étudiants de médecine, de supporters... et chacun peut observer

comment fonctionne cet « effet groupe ». Tout un coup, les individus isolés sont en présence d'un bloc qui polarise l'espace social autour de lui.

Se frotter aux autres soi-même, entre « individus isolés », c'est l'affaire de micro-régulations quotidiennes que nous effectuons tous, évitement, petit geste, petit mot, par lesquelles nous assurons que le flux anonyme fonctionne et qui, lorsqu'elles grippent, ratent, produisent les « incivilités ». Mais comment s'articuler au groupe ? D'emblée s'installe un *rapport de force* dissymétrique et la *prévisibilité mutuelle* disparaît. Déjà, interagir avec un inconnu seul demande de surmonter un peu de gêne et d'appréhension. Mais d'un groupe la réaction est beaucoup plus difficile à prévoir et à canaliser.

Si un voyageur est tenté d'intervenir auprès d'un groupe, pour le calmer ou l'enjoindre à arrêter un comportement menaçant ou gênant pour tous (crier, fumer dans la rame), rien ne lui indique qu'il va être secondé par un autre inconnu tandis qu'il sait qu'immédiatement le groupe fera front. D'ailleurs, le groupe fait bien davantage que faire bloc. Les mécanismes sont bien connus : excitation auto-entretenu, désinhibition et « courage » donné par le groupe, surenchère et prise de risque pour ne pas perdre la face ou pour y gagner sa place, mimétisme, perte d'attention à l'environnement... Le groupe est à la fois une protection et une pression : par nature, il facilite le passage à l'acte, l'outrance et l'affrontement.

« L'arrivée à Châtelet (par la ligne B ou D), c'est vraiment pas agréable. Il y a beaucoup de jeunes en bandes, des cris, des chahuts, ils parlent fort. Ce sont des comportements démesurés, c'est l'objectif de gêner les autres, c'est leur passe-temps. A Châtelet ça craint, on ressent le danger, il y a beaucoup de bandes, de l'alcool, pas de contrôle, il y a ses armes blanches visibles. En revanche, Gare du Nord, c'est assez bien, je me sens en sécurité, il y a beaucoup de police. Mais il y a des failles, je ne m'y sens ni bien ni mal. Mais les jeunes sur la (...mezzanine) on se sent épié, c'est désagréable. On a l'impression de passer entre deux haies, on se fait accoster, c'est désagréable, j'ai l'impression d'être un bout de viande. (...) En fait parfois, j'ai l'impression qu'il y a un réseau de prostitution. »

(Margaux, 18 ans, lycéenne, Bondy, Seine Saint Denis)

« Je suis mal à l'aise quand je suis seule et qu'il n'y a pas beaucoup de monde. Mais ça dépend de la destination et de la tête des gens. Ce qui me gêne ce sont les comportements de ceux qui font les rebelles, ils sont insistants, ils parlent mal, le ton est agressif, ils ne parlent pas bien français, c'est lourd. Dans le métro et dans le RER, le soir et en fin de journée... ce sont des jeunes ».

(Aude, 21 ans, étudiante école de commerce, Paris)

« Des fois, il y a de la solidarité. Je me souviens d'un « jeune de banlieue » qui est carrément descendu sur la voie pour me chercher ma chaussure qui était tombée. On juge sur les vêtements et l'apparence et parfois on est surpris. En fait on fait attention quand ils sont nombreux. »

(Sabine, 43 ans, secrétaire commerciale à Paris, Sarcelles, Val d'Oise)

La plupart des gens sont seulement à de rares occasions membres d'un tel groupe dans l'espace public, et *a fortiori* dans les transports. Ceci, sauf pour une catégorie particulière d'individus : certains garçons et jeunes hommes des quartiers populaires (et semble-t-il, de plus en plus de jeunes femmes entre elles). Pour eux, le groupe est un *mode de socialisation* prégnant et spécifique, bien décrit par les travaux scientifiques. Pour eux, le groupe est bien autre chose qu'une configuration ponctuelle le temps d'une sortie : il protège, donne de l'identité et de la force. Précarité économique, isolement urbain, ascendance étrangère... ces « jeunes » se socialisent *dans et par* l'expérience et le sentiment commun d'une mise à l'écart sociale. Et, réaction classique, ils adoptent et cultivent des codes de distinction (vêtement, gestuelle, langage, occupation de l'espace...) qui *accentuent* encore la distance qui se forme spontanément entre tout groupe et la masse qui l'entoure. Par le groupe, ces comportements d'affirmation de soi s'exacerbent et prennent la forme d'une affirmation de force collective.

Ces « jeunes de banlieue » en groupe – même en dehors de toute implication visible dans une activité illégale – sont ainsi souvent vus par les autres voyageurs dans des comportements de bravades, de provocation, d'empiètement délibéré, de transgression ostentatoire : fraude en groupe, cris et apostrophes, « drague » bruyante et intimidante, cigarettes et joints dans les rames et les bus...

Le phénomène est circulaire et auto-renforçant : au sentiment de mise à l'écart répond le regroupement et l'outrance, puis à ces comportements perçus comme irrespectueux ou menaçants répond un rejet renforcé, méprisant et inquiet.

D'où la place centrale qu'occupe dans le vécu des voyageurs cette figure des « jeunes des quartiers » en groupe. De plus, et là-dessus les voyageurs franciliens s'expriment sans ambages (et indépendamment de leur propre origine), ces groupes, formés dans des quartiers où un puissant processus de dé-mixité sociale et culturelle est à l'œuvre depuis au moins trois décennies, se distinguent aussi par une ethnicité visible et fortement repérée. Le mécanisme circulaire de mise à distance n'en est qu'exacerbé entre les « eux » et les « nous ».

Dans le flot des voyageurs isolés, les « groupes de jeunes de banlieue » sont donc un « objet » spécifique, relativement fréquent, très visible, très différent, très en rupture et très envahissant. Face à ces groupes, les voyageurs se sentent débordés et rapidement menacés, par ces groupes qui introduisent des comportements éminemment « autres », imprévisibles et inmaîtrisables.

Ce qu'il faut retenir : les « groupes de jeunes », ce que ça fait aux individus : émotions et comportements

Les groupes représentent un accaparement de l'espace commun, des comportements de provocation et d'intimidation perçus comme volontaires, un débordement...

Ces groupes provoquent chez les voyageurs

- de la crainte plutôt que, *a priori*, de la peur ; de la peur seulement lorsque le débordement est trop fort
- une crainte qui semble moins liée au fait d'avoir repéré dans le groupe une menace précise, un risque d'agression, qu'au fait de se sentir isolé face à un « effet de groupe »
- la perception immédiate d'un rapport de force explicite, avec sentiment d'humiliation, « j'ai l'impression d'être un bout de viande » et d'impuissance « j'aurais envie d'ouvrir ma gueule mais je me tais », « ce qui m'énerve c'est d'assister à la scène et la subir, de sentir que je suis impuissant »
- un mépris et de ressentiment en retour de cet accaparement : un mépris désolé lorsqu'on se sent socialement loin de ces jeunes, ou un mépris agacé lorsqu'on se sent facilement associé à eux
- crainte, impuissance et mépris face à ce qui est d'abord interprété comme une prise de pouvoir, un « besoin d'exister », de « se prouver quelque chose ».

Ces situations induisent souvent des comportements d'évitement et de fuite : on va s'asseoir ailleurs, on regarde ailleurs, on fait semblant de ne pas faire attention (alors qu'on est aux aguets).

Ce ne sont donc pas des *délinquants en bande* que les voyageurs voient d'emblée, mais des jeunes qui sont menaçants parce que formant un *groupe solidaire, provocateur* et impossible à maîtriser.

Moi et le type bizarre

« Il y a aussi des exhibitionnistes dans le train, il y en a beaucoup, c'est surtout quand le train est à l'arrêt, ce n'est pas rassurant. C'est dérangeant parce qu'il y a des enfants. (...) J'ai vu des filles qui se faisaient toucher les cheveux en gare. »

(Sabine, 43 ans, secrétaire commerciale à Paris, Sarcelles, Val d'Oise)

« Parfois, j'ai des mauvaises impressions, ce sont des regards insistants. J'ai l'impression que ce sont des pervers, des vicieux. Je me sens agressée. Ils font ça pour embêter les gens. Ce sont des personnes plutôt seules, ça se voit pas forcément, plutôt des hommes de cités difficiles dans les 25-35 ans. »

(Cindy 30 ans, Infirmière à Paris, Villiers le Bel, Val d'Oise)

« Y a des gens bizarres dans mon quartier, il y a un centre de handicapés mentaux, du coup ils se promènent dans le centre-ville, partout, puis il y a des drogués, ils ont des sachets de cocaïne, ils sont surtout dans le bus. (...) Le soir j'évite de prendre les transports en commun dans certains quartiers. Par exemple Barbès. Il y a des gens flippants »

(Margaux, 18 ans, lycéenne, Bondy, Seine Saint Denis)

« Je suis mal à l'aise quand je suis seule et qu'il n'y a pas beaucoup de monde. Mais ça dépend de la destination et de la tête des gens. (...) Dans le métro et dans le RER, le soir et en fin de journée, ce sont des jeunes. Mais parfois, ce sont des adultes, et c'est plus impressionnant. Là du coup, c'est le matin, c'est des travailleurs »

(Aude, 21 ans, étudiante école de commerce, Paris)

« Une fois dans le RER, un type, un jeune paumé - il avait sans doute bu - un SDF au visage buriné, très dur, m'a insulté pendant un quart d'heure. Je n'ai pas répondu, ça aurait envenimé les choses. »

(Bruno, 53 ans, cadre fonction publique, Brunoy, Essonne)

La deuxième configuration associée à un sentiment de malaise, et parfois de peur, implique des individus seuls. Ceux-ci constituent une autre forme de « singularité » dans le flot des voyageurs.

Les espaces de transport collectifs ont tendance à attirer les personnes en rupture économique et sociale profonde. Ces espaces, et notamment les grandes gares, représentent pour ces individus tout à la fois : un lieu de ressource (mendicité, dons de nourriture par les commerces de bouche...), un lieu abri qui protège des intempéries et surtout *des autres* (grâce à la surveillance de fait exercée par la foule autour d'eux), un lieu de rencontre entre pairs et d'échange d'informations et un lieu de vie où « ça bouge ». Ces lieux sont aussi protecteurs parce que, de fait, les gens autour d'eux ne sont que de voyageurs qui passent, qui les évitent et qui les laissent faire (contrairement aux riverains d'un immeuble, aux gérants d'espaces commerciaux...). Ces mécanismes d'attraction et de fixation spécifiques aux transports s'observent non seulement en France mais dans tous les grands réseaux européens et au-delà.

Ces personnes ont des trajectoires de vie très variées, relèvent de « catégories » souvent bien décrites par les travaux de recherche et familières de l'expérience commune : clochard « traditionnel », SDF, « punk à chien », migrant isolé... Mais, traversant cette diversité, une constante marque cet état de très grande précarité : la fréquence de forts problèmes psychologiques, (troubles psychiatriques, emprise de l'alcool ou de drogues...) qui souvent se combinent.

Voilà la première catégorie des individus « louches », bizarres. Ils sont immédiatement repérés par les voyageurs. Ces personnes bizarres inspirent un mélange de pitié, de crainte un peu dégoûtée voire de peur. Comme pour les groupes de jeunes, l'inquiétude vient notamment du caractère imprévisible et désinhibé de leur comportement : de quoi est capable cette personne qui me semble folle ou ivre et qui n'a – manifestement – rien à perdre ?

Le « groupe de jeunes » est une singularité parce qu'il impose dans le bain des voyageurs sans liaison la force de sa cohésion interne ; ces personnes « bizarres » font, elles, singularité parce que – dans un espace public globalement régi par un code de retenue - elles ne semblent retenues par rien, ni par la honte de la désapprobation, ni par la peur de la confrontation, ni par les conséquences d'être interpellées par quelque service de sécurité. Le groupe paraît menaçant parce qu'il « impose sa loi » et qu'il est fermé sur lui-même ; le type bizarre, lui, inquiète parce qu'il « n'a pas de loi » et qu'il va au contact, apostrophe et vocifère. N'avoir rien à perdre, c'est là aussi être, de fait, en position de force dissymétrique par rapport aux « voyageurs normaux ».

Une deuxième catégorie d'individus « louches », là encore presque exclusivement des hommes, doit être distinguée : ceux qui cherchent la foule et l'anonymat du transport collectifs pour y assouvir et imposer un contact sexuel, exhibitions, frottements, et attouchements.

Dans ce cas de figure, les personnes sont souvent décrites comme peu repérables *a priori* par leur apparence, même si un dérèglement psychologique est en jeu. Mais là, à la différence des autres configurations évoquées jusqu'à présent, ces personnes sont d'emblée définies par un comportement invasif et d'agression. C'est même leur comportement qui tout d'un coup les révèle et les distingue des autres voyageurs. Et c'est cette forme-là d'imprévisibilité, qui est la source de l'inquiétude : ne pas savoir à quoi s'attendre, à quelles apparences se fier.

Avec ces « types bizarres », « l'errant » ou « le pervers », le rôle de la masse des autres voyageurs « normaux » joue différemment de celui qu'elle a dans le cas des groupes. Si la tension monte avec un voyageur isolé, un *groupe* est d'emblée « plus fort » ; et, si un tiers isolé s'avance pour assister le voyageur, non seulement ce groupe reste plus fort mais il est susceptible de tourner immédiatement son hostilité voire sa violence vers l'intrus qui « se permet d'intervenir » : face à un groupe, le coût psychologique pour porter assistance est donc élevé. En revanche, sauf comportement très violent et visiblement dangereux, intervenir auprès d'une personne « embêtée » par un « type bizarre » peut sembler plus facile : l'intervention crée d'emblée le

surnombre, il suffit souvent d'éloigner l'apparente « victime » pour arrêter l'apostrophe... C'est ainsi qu'on peut interpréter le réflexe plus ou moins conscient et explicite qui fait que nombre des voyageurs, et surtout voyageuses, disent chercher la présence des autres.

Ce que j'ai subi, ce qu'un proche a subi : une marque durable, un effet rémanent

Le présent état des lieux rend compte d'enjeux de sûreté des transports dans une gradation d'intensité croissante des problèmes (Attention : cette intensité n'étant pas une mesure d'importance, cf. la conclusion ci-après).

D'abord, le quotidien de ces espaces de transport, c'est l'usure des incivilités, ces micro-frictions qui ne sont pas cause d'inquiétude, « d'insécurité », mais d'une tension constante. Ensuite, ce qui inquiète et met mal à l'aise, ce sont les « groupes de jeunes » et les « types bizarres » qui, sans se montrer frontalement dangereux, confrontent d'emblée les voyageurs à des comportements « imprévisibles », qui débordent leurs capacités de régulation.

Mais que nous disent les voyageurs lorsqu'ils en viennent à évoquer une véritable *agression* dans leur propre expérience de transport ?

Là encore, il ne s'agit pas ici de présenter une vision statistique d'ensemble de la fréquence, de la géographie et de la typologie des infractions et atteinte aux personnes commises dans les réseaux de transport franciliens. Cet exposé-là sera l'objet de la troisième partie.

Il s'agit ici de relever *ce que ne montrent pas* les compteurs institutionnels et qui se révèle de façon saillante dans le témoignage des voyageurs.

Une mémoire et des effets sur la longue durée

« Moi je me suis fait arracher une chaîne en or. C'était un grand stress. Cette agression m'a marquée, c'est ça qui a changé mon attitude. Le souvenir me reste depuis longtemps. Je suis devenue plus vigilante le soir »

(Sabine, 43 ans, Secrétaire commerciale, Sarcelles dans le Val d'Oise)

« J'étais assise dans le train, sur des fauteuils une place, j'écoutais de la musique, j'avais le portable en main et au moment où le train sonnait pour signaler la fermeture des portes, un jeune est passé et il m'a arraché le portable. Et il est sorti aussitôt. Mais la chance que j'avais c'est que j'avais les écouteurs et que cela a retenu le portable et il n'est parti qu'avec l'étui. Donc maintenant je m'arrange pour soit ne pas sortir le portable soit me placer collée contre la fenêtre pour ne pas être accessible. Oui, je ne suis jamais sur les fauteuils proches du couloir, je me mets tout le temps au fond, à côté des fenêtres et là où il y a plus de gens à côté. Quand je vois que je suis seule dans un compartiment je change toujours, soit je descends à un arrêt soit je change de compartiment. »

(Arielle, 50 ans, responsable commerciale dans l'intérim, Chelles dans la Seine et Marne)

Le premier enseignement déterminant est le suivant : victime directe ou témoin, les individus se souviennent *longtemps* d'une « agression ». Ce n'est pas la catégorie juridique du fait qui compte mais c'est la brusque et brutale irruption dans la bulle personnelle, la rupture dans ce qui était jusque-là son « référentiel de confiance ». La menace violente d'un groupe qui vous injurie, un attouchement dans un métro, un crachat à la figure sur un quai, un objet arraché des mains ou des coups reçus, une altercation qui s'envenime à partir d'une « simple incivilité » tout cela marque, selon la sensibilité de chacun, et peut laisser un souvenir qui continue *pendant de nombreuses années* à nourrir une anxiété et à modifier ses comportements, parfois définitivement. L'agression, c'est ce qui bouleverse.

Après une agression, on bascule durablement dans une attitude de « qui-vive ». Etre ainsi « sur ses gardes », ce n'est pas ressentir un « sentiment d'insécurité », c'est - presque au contraire - adopter des comportements, des réflexes et une vigilance qui justement permettent d'éviter les situations qui rappelleraient le danger, qui causeraient une sensation de peur.

Une fois agressé(e), je restreins mes usages des transports, ou je change mon comportement, mon attitude et mon apparence dans ces espaces. J'évite certains endroits, j'évite les sorties nocturnes ou certaines zones. Une fois agressé(e), je deviens plus vigilant(e) ; pour moi, le climat de confiance s'est dégradé. Or c'est justement sur cette confiance que repose l'usage du transport collectif. Ces changements sont durables, souvent définitifs.

Une inquiétude transmise aux proches

Une expérience de victimation laisse donc une marque qui *étale* son effet sur la longue durée. Les témoignages des voyageurs montrent aussi que, souvent, cette expérience laisse une marque qui *s'étend* sur l'entourage de ses proches. La victimation a aussi un effet collectif et pas seulement individuel. Cette expérience se partage : la victime transmet à son entourage son choc émotionnel, raconte ce qu'il lui est arrivé pour « reprendre la main » sur ce qui l'a débordée, presse ses proches de recommandations de prudence. L'agression subie *dure* et *irradie*.

Ce qu'il faut retenir : la victimation, un effet qui dure qui donc se cumule, qui s'étend et donc s'additionne

Les « agressions » vécues par les voyageurs, qu'elles soient menaces, vols ou atteintes physiques, sont des infractions que tant les bases de données institutionnelles que les enquêtes de victimation cherchent à *dénombrer* pour en donner une vision « objective ».

Ces différents outils de comptage rangent ce faisant les faits qu'ils recensent d'une part dans des catégories juridiques (menace, vol, vol avec violence, violence, atteinte sexuelle...) et, d'autre part, dans les tranches temporelles de *commission* de ces faits.

Avec cette optique institutionnelle, on est accoutumé à suivre les courbes d'évolutions temporelles des infractions *commises*. La « délinquance » dans les transports, ou telle catégorie particulière de faits, « monte » ou « descend » ; et cette courbe serait l'indicateur de la « température » des espaces considérés. C'est ainsi qu'on étudie et interprète les variations annuelles des « chiffres de la délinquance ».

Dans l'optique des voyageurs, il apparaît cependant que :

- La catégorie pénale des faits qu'ils subissent n'est pas un critère si net de mesure du retentissement qu'une « agression » subie a sur sa victime. Bien sûr, des gradations sont clairement ressenties entre un objet discrètement subtilisé et agression entraînant des blessures physiques. Mais la gravité vécue ne se superpose pas à la gravité juridique.
- Plus important : pour leurs victimes, l'impact des agressions est fortement rémanent, il dure longtemps.
- De plus, cet impact s'étend dans l'environnement social des victimes.

Se dégage donc un « effet mémoire » fondamental. De cet effet ne peuvent rendre compte ni la « courbe des chiffres annuels de la délinquance », ni la comparaison période par période entre nombre d'infractions recensées et nombre de voyageurs.

À un instant donné, les voyageurs qui sont effectivement « marqués » par une agression dans leur expérience de transport, sont non seulement ceux qui ont été touchés (directement ou via un proche) l'année passée mais aussi la somme de tous ceux qui ont été touchés dans un passé plus lointain, sur une profondeur de plusieurs années, y compris sur dix à vingt ans.

Ceci signifie que même lorsque le nombre des infractions commises est en baisse une année donnée, la population globale des voyageurs marqués par une agression, elle, continue d'augmenter (elle augmente moins vite cette année-là), et est nettement plus étendue que les seules victimes de cette dernière période de décompte. Cette « empreinte sociale et psychologique » des problèmes de tranquillité est donc un phénomène cumulatif et diffusant, à forte inertie.

C'est cette empreinte-là qu'il faut avoir à l'esprit lorsque l'on étudie l'emprise des questions de sûreté et de tranquillité dans les préoccupations et appréhensions d'une population.

Géographie de la tranquillité et de l'inquiétude « vécue »

« Pour moi, quand on change de type de transport, on change complètement d'ambiance. Bon le RER, c'est des jeunes. Alors que le métro, c'est plutôt des gens plus professionnels, plus responsables, et même les jeunes se tiennent plus dans le métro. Il y a plus de bruit mais moins de bruit humain que dans le RER. Dans le métro et le RER, il y a les policiers ferroviaires, on se sent un peu en sécurité. Mais dans les bus, il n'y a rien. Moi, j'ai déjà dû descendre d'un bus pour aller dans un autre bus, tellement c'était tendu. Personne ne peut gérer dans le bus, le conducteur, lui, il continue. »

(Margaux, 18 ans, lycéenne, Bondy, Seine Saint Denis)

« Le RER H c'est rapide, très pratique, fréquent. Dans le train de banlieue et le RER on voit toujours les mêmes gens, ceux qui sont là vont tous travailler, ce sont les mêmes visages, il a plus de place, y a pas de stress pour se battre pour les places. On peut lire, se détendre, je téléphone. Surtout dans le Transilien qui est spacieux et clair. (...) Le bus, ce qui est bien c'est que c'est ouvert, c'est long mais c'est dehors. Par contre le métro c'est impersonnel, on est serré, les gens sont toujours différents, il y a des pickpockets et des mendiants, on est obligé de faire plus attention, on a plus peur, c'est confiné on n'est jamais assis, on doit se battre pour sortir. »

(Sabine, 43 ans, secrétaire commerciale à Paris, Sarcelles, Val d'Oise)

« Moi, je préfère le RER, les trajets sont plus longs à l'extérieur donc on se repère mieux que dans le métro. »

(Cindy 30 ans, Infirmière à Paris, Villiers le Bel, Val d'Oise)

Plutôt que des réseaux techniques : des écosystèmes sociaux contrastés, changeants et connectés, des modalités et des intensités d'usages différentes.

Il est naturel de poser la question « ça se passe où et quand ? ». Certaines gares et stations, certaines lignes sont-elles plus sujettes que d'autres à des problèmes de tranquillité ? Les territoires desservis et traversés sont tout sauf uniformes, il faut donc s'attendre à ce que les réseaux qui les connectent aient aussi une géographie contrastée en matière de tranquillité.

Le premier réflexe consiste à cartographier les réseaux selon le *découpage technique des types de transport* : qu'est-ce qui se passe dans le *métro* d'une part, dans le *bus* d'autre part, ou dans le *RER*, dans le *train de grande ligne* ? Qu'est-ce qui se passe à bord et qu'est-ce qui se passe dans les points de desserte ? etc. Dans les outils de comptage que sont les bases institutionnelles (les infractions recensées) et les enquêtes de victimations (les faits rapportés), ce découpage des espaces de transport est le plus facile – ou le moins difficile – à produire. Il correspond aux circuits internes de remontée d'information dans les organisations des transporteurs, c'est un repère facile pour les publics sondés (« ça s'est passé dans un bus ou dans un métro ?) et, surtout, il a l'avantage d'être uniforme, ce qui permet d'agréger des données collectées sur différents territoires.

Pour autant, ce découpage a tendance à produire des évidences assez pauvres : « il ne se passe pas la même chose dans les TGV et dans les RER et trains de banlieue ; les voyageurs sont moins tranquilles dans le métro que dans le tram... ». De plus bien sûr, revers de sa simplicité, cette géographie technique masque justement la géographie réelle, comme si toutes les lignes de métro étaient équivalentes entre elles (ou entre elles, celles du bus, du RER...). Mais, surtout, ce découpage technique n'est pas vraiment la géographie vécue et ressentie par les voyageurs.

Dans l'esprit des voyageurs, le réseau n'est pas un support homogène. Même un trajet quotidien domicile-travail n'est pas un parcours « isotherme » qui ne serait ponctué que de correspondances : y compris dans la routine, ce sont des séquences de températures différentes, jalonnées de sas psychologiques. C'est encore plus vrai en dehors des trajets habituels.

Familiarité et repères

« Le train de banlieue, pour moi, c'est pas extra parce que je n'ai pas l'habitude. Je suis en mode touriste, je suis plus attentif à ce qui se passe, j'ai pas mes repères habituels. Je ne suis pas anxieux mais je reste debout, je regarde le plan et par la fenêtre pour ne pas rater l'arrêt ».

(Mathieu, 32 ans, Educateur Jeunes Enfants, Paris)

« La Gare de Lyon : vieille, dense, grosse masse de personnes, pas beau, beaucoup de couloirs, c'est un peu oppressant, on a l'impression d'être seul au monde, pas facile de se repérer pour quelqu'un qui ne connaît pas, surtout au moment où on arrive à quai. (...) Y a toujours le stress d'être bien positionné sur le quai, sur le bon quai, on vérifie plusieurs fois sur le panneau d'affichage : l'heure, le quai, etc. »

(Bruno, 53 ans, cadre fonction publique, Brunoy, Essonne)

Le sentiment de tranquillité ou d'inquiétude est fortement lié à une **impression de maîtrise** que l'on a de sa situation.

On l'a vu plus haut, ce sentiment de maîtrise dépend d'abord de la « prévisibilité » que l'on attribue aux comportements d'autrui : il diminue donc fortement face à un « groupe de jeunes » ou à un « type bizarre ». L'impression de maîtrise se joue aussi dans la conception des lieux qui rend ceux-ci plus ou moins « lisibles » : facilité d'orientation, clarté des circulations et des fonctions de chaque zones, visibilité sur l'ensemble de l'espace (recoins, perspective de sortie...).

Ce sentiment de maîtrise se joue aussi fortement dans la familiarité que l'on a de la ligne, de la station ou gare que l'on emprunte. Cette familiarité dépend évidemment des pratiques de déplacement des voyageurs, mais aussi plus généralement de leurs pratiques sociales (je sors beaucoup ou pas, je sors le soir ou pas, j'ai des déplacements très routiniers ou variés...). Ce facteur de familiarité introduit donc d'emblée un caractère très subjectif dans l'image que les voyageurs ont de « leurs » trajets et des réseaux de transports en commun en général. La perception des transports peut donc complètement changer entre deux personnes qui semblent avoir les mêmes attributs physiques et sociaux.

Ainsi, le réseau de transport est-il loin d'être perçu et vécu comme un simple système de connexions physiques : ce sont des zones familières et des zones peu connues, des lignes de routine – avec une vigilance basse - et des trajets « en mode touriste » c'est-à-dire ici « aux aguets », ce sont des zones chaudes et froides, des moments chauds et froids, ainsi que des frontières, des « points durs » à passer.

Un réseau jalonné de « points durs » et des zones d'évitements

« Le moment où je suis mal à l'aise, c'est l'arrivée à Gare du Nord. C'est très différent de Gare de l'Est. Gare du Nord, il y a des bandes qui traînent (sur la mezzanine) on ne sait ce qu'ils font, surtout le soir. Le plus stressant, c'est le soir et l'hiver, c'est froid et sombre, c'est l'arrivée à Gare du Nord, le soir dans le métro. »

(Sabine, 43 ans, secrétaire commerciale à Paris, Sarcelles, Val d'Oise)

« À la gare du nord, je suis plutôt à l'aise, c'est grand, c'est conçu pour accueillir du monde. Alors que la station Place de Clichy est exiguë, là, c'est la cour des miracles, la population c'est craignos, c'est plein de jeunes, c'est mal fréquenté. (...) À Châtelet, je fais gaffe, je ne veux pas me faire piquer mon téléphone, je suis tout le temps en alerte. »

(Mathieu, 32 ans, Educateur Jeunes Enfants, Paris)

« L'arrivée à Châtelet, c'est vraiment pas agréable. Beaucoup de jeunes en bande, des cris, des chahuts, ils parlent fort. (...) A Châtelet ça craint, on ressent le danger (...) En revanche Gare du Nord, c'est assez bien, je me sens en sécurité, il y a beaucoup de police. Mais il y a des failles, je ne m'y sens ni bien ni mal. Pour moi, un mauvais endroit, c'est place de Clichy. C'est plein de gens bizarres (...). Pour moi Paris et l'arrivée à Gare du Nord, c'est le sentiment de liberté, c'est grand, c'est beau, il y a des ethnies différentes, des quartiers différents. En banlieue, tout est fermé, c'est une grande boîte. (...) Gare du Nord, c'est le point stratégique. Là il y a beaucoup de métro et de RER on peut toujours se débrouiller. »

(Margaux, 18 ans, lycéenne, Bondy, Seine Saint Denis)

« Si je peux éviter, je ne vais pas dans les 19^e et 18^e arrondissements. Bon, si je dois y aller, j'y vais. J'éviterais la banlieue, le soir et la nuit. (...) On sait qu'il faut éviter le Nord, les portes, Gare du Nord... Je connais la Gare du Nord, mais si je dois m'arrêter à proximité, je préfère m'arrêter à l'arrêt d'avant et continuer en marchant à pied »

(Aude, 21 ans, étudiante école de commerce, Paris)

« Un point sensible, c'est l'arrivée dans le sous-sol de Gare de Lyon, d'ailleurs je suis plus tranquille à bord qu'à quai. »

(Bruno, 53 ans, cadre fonction publique, Brunoy, Essonne)

Les voyageurs ont une *carte mentale personnelle* de leurs déplacements, une carte ponctuée de points durs, de passages obligés où l'on se met en « mode petite souris ». Cette carte comporte

aussi des zones entières, des lignes ou des stations à éviter. Ces évitements *a priori* rendent de fait ces zones peu familières, ce qui renforce encore sa réticence à y aller ou son intranquillité lorsqu'on doit y passer (on y est sur ses gardes). Mécanisme classique : l'évitement renforce le manque de familiarité, le manque de familiarité renforce en retour l'évitement.

Soulignons combien ces cartes sont personnelles. Il y a des expériences qui se recoupent, mais les points durs ne sont pas les mêmes pour tous (sur un fond de consensus, bien entendu : personne n'évoque la station Invalides ni la gare de Saint-Mandé comme étant un point dur). L'emblématique Gare du Nord, objet de toutes les attentions médiatiques et policières, est ainsi pour certains un passage difficile et oppressant pour d'autre un espace ouvert, une porte d'entrée sur la capitale.

Le jour et la nuit

« Je suis pas inquiète quand mes enfants sortent le soir, parce que je vais les chercher. Et ils vont passer leur permis de conduire pour ça, en banlieue c'est indispensable, franchement prendre le train le soir c'est pas possible, y a des bandes qui arrivent on est obligé d'appeler la police, c'est vraiment, on a l'impression d'être à Chicago, il y a une insécurité vraiment très importante. »

Arielle, 50 ans, responsable commercial dans l'intérim, Seine et Marne.

« Si je suis inquiet pour mon amie quand elle emprunte les transports le soir ? Non, mais le soir soit je vais la chercher, soit elle prend un taxi... »

Julien, 24 ans chauffeur poids lourds, Seine-Saint-Denis

« Ah, oui ! Moi je faisais attention. C'est-à-dire que j'étais sur mes gardes, c'est tout : quand je travaillais, je ne prenais pas ma montre, non, non... pour pas qu'on me la pique ! Mais ça c'est le soir, c'est pas la journée, c'est pas pareil. »

Jean-Marc, 61 ans, retraité, Vincennes dans le Val-de-Marne

« Si je pars tôt le matin ou le samedi, je fais attention de ne pas aller dans un wagon vide, je vais là où il y a une mixité homme / femme »

(Sabine, 43 ans, secrétaire commerciale à Paris, Sarcelles, Val d'Oise)

« Je ne me sens pas en sécurité le soir, surtout si je suis toute seule. Là, il n'y a pas grand monde. Je me suis fait accostée, c'est insistant, c'est de la drague lourde. Le soir pour moi, c'est à partir de 23h ; avant, il y a du monde. Je me sens mal plutôt sur les quais, dans les couloirs discrets, là où les gens ont des petits repères, quand il n'y a pas de monde sur les quais. Là on n'est pas en confiance, on pense à mal (vol, agression). Du coup, j'évite de sortir tard, je cherche l'affluence. Je fais des détours pour rentrer, quitte à perdre du temps, pour ne pas me retrouver seule dans la rame. »

(Cindy 30 ans, Infirmière à Paris, Villiers le Bel, Val d'Oise)

Tout change lorsque tombe la nuit. Les déplacements en journée ne suscitent que peu d'inquiétude. En revanche, la nuit, un sentiment de malaise ou une anxiété diffuse s'installent.

La nuit c'est bien sûr l'obscurité, c'est-à-dire, là encore, une diminution du sentiment de maîtrise de son environnement. Précisons : la maîtrise n'est pas tant affectée par une diminution *uniforme* de la luminosité, que par l'apparition de zones d'ombre. La nuit découpe des recoins dans le champ de vision.

Mais, plus important, la nuit c'est surtout un changement *social*. C'est le temps des comportements désinhibés, où certains ressentent qu'on peut suspendre les « règles du jour », ce sont les cigarettes allumées dans la rame de métro, les banquettes où l'on s'affale, c'est la griserie d'occuper seul le terrain. La nuit, les pendulaires sont rentrés chez eux ce qui augmente fortement la présence visible des « groupes de jeunes » et des « types bizarres ».

La nuit, se voient exacerbés tous les mécanismes de la stratégie très générale de l'évitement (voir encadré). Bien des voyageurs n'ont pas peur dans les transports collectifs la nuit tout simplement parce qu'ils évitent de les emprunter une fois le soir tombé.

Ce n'est pas le moment où il se « passe le plus de choses » en matière de délinquance mais c'est un temps d'affluence beaucoup plus basse et où l'on se sent moins protégé par la foule (voir encadré). La nuit, se renforce donc chez certains un état de vigilance plus ou moins consciente : « tous les sens sont éveillés », ils ne font « pas le malin », « ils font gaffe », ils sont « sur leurs gardes » ils sont « attentifs », sur le « qui-vive », ils essaient d'être « discret » comme « une petite souris. »

« Parfois j'appréhende dans un RER un peu vide, tant la nuit que le jour, je me dis que si y a de la racaille qui entre... Si on se fait agresser, personne n'intervient parce que les gens ont peur. »

(Anthony, 22 ans, technicien intérimaire, Val de Marne)

« Je suis mal à l'aise quand je suis seule et qu'il n'y a pas beaucoup de monde (...) Personne ne bouge le petit doigt. J'ai une copine qui a subi un vol dans un bus, elle a demandé de l'aide et personne n'a bougé. Ici, on est éduqué à se taire, on a peur, on ne bougerait pas pour moi. C'est la peur et l'égoïsme... »

(Aude, 21 ans, étudiante école de commerce, Paris)

Encadré : la foule anonyme autour de soi, une perception ambivalente.

Pour bien des voyageurs, un des points problématiques des trajets nocturnes est de se retrouver isolé. De fait, s'ils cherchent généralement à s'espacer au maximum les uns des autres dans les véhicules le jour, on observe a contrario qu'ils déclarent souvent rechercher la proximité des autres voyageurs à la nuit tombée. D'ailleurs, il est arrivé que les opérateurs prennent eux-mêmes l'initiative de fermer certaines voitures des RER ou trains de banlieue pour favoriser la concentration des voyageurs sur les trajets en heures extrêmes.

On peut faire l'hypothèse, sur la base des témoignages recueillis, que les voyageurs attribuent (souvent inconsciemment) à la présence des autres un « double effet de protection » :

- Un effet de contrôle social : « les autres surveillent, s'il se passe quelque chose, quelqu'un interviendra, du coup ça peut dissuader un malveillant de passer à l'acte »
- Un effet de « dilution du risque » : « il n'y pas de raison pour que ça tombe sur moi, je me sens d'autant moins une « proie » que ma présence est noyée dans le nombre des autres. »

Mais parallèlement, les mêmes voyageurs, s'ils y réfléchissent, se disent souvent dubitatifs sur la propension des autres à intervenir en cas de besoin. Généralement, ils invoquent là « l'individualisme », synonyme de manque de solidarité, qui caractériserait la société actuelle.

Notons que les voyageurs et bien des commentateurs portent ici un jugement *moral* (les autres sont indifférents, voire lâches) là où se joue un puissant mécanisme *psychologique* qui veut que la probabilité de réaction chute très vite à mesure qu'augmente le nombre de témoins d'un incident, quel qu'il soit.

Par ailleurs, une observation attentive des comportements dans les transports montre que les mouvements de solidarité entre anonymes sont relativement courants.

En tout état de cause, dans l'esprit des voyageurs, la foule des autres a un statut ambivalent : à la fois une protection passive et une masse d'anonymes sur lesquels on ne peut compter.

Encadré : une stratégie très générale pour ne pas ressentir la peur... l'évitement

Un exemple des limites de la notion de sentiment d'insécurité

Il est souvent fait référence au « sentiment d'insécurité ». C'est la réalité psychologique (et donc potentiellement fantasmagorique) qui viendrait compléter le tableau de l'insécurité « réelle » constituée par les infractions commises. Au-delà du risque factuel, on ressentirait plus ou moins d'inquiétude à certains endroits, dans certaines circonstances.

Si les voyageurs présents disent n'avoir pas peur, et si en plus les infractions commises sont peu nombreuses, on devrait considérer que la situation est très satisfaisante.

En réalité, c'est une observation très générale que les individus adoptent des comportements qui leur permet :

- de ne pas être confrontés à ce qu'ils perçoivent comme une situation risquée,
- d'éviter les configurations où ils pourraient ressentir de la peur (qu'ils soient informés là par une expérience personnelle passée, par l'influence de proches ou par celle de représentations sociales...).

C'est bien ce que disent les voyageurs et les voyageuses : ils sont nombreux à adopter ou à organiser des « stratégies d'évitement », plus ou moins délibérées et contraignantes :

- On évite de passer par les gares ou les lignes que l'on perçoit risquées
- On évite de voyager ou de laisser un proche la nuit, ou de voyager seule, on prend la voiture ou un taxi, on se fait raccompagner ou on reste dormir sur place...
- On évite, surtout les femmes, de porter des bijoux, de porter une tenue trop voyante, et de façon générale d'attirer l'attention de quelque manière...
- On évite de sortir son ordinateur ou sa tablette...
- On évite de se retrouver seul, on évite de s'asseoir près du groupe turbulent, et on s'éloigne du type bizarre
- On évite tout contact et tout ce qui pourrait faciliter une sollicitation

De sorte que

- Ne sont présents, à une heure donnée, sur les lignes de transports collectifs que les voyageurs qui *précisément* ne ressentent pas en général une intranquillité forte (sinon, ils ne seraient pas là)
- Dans les transports, les voyageurs ne ressentent globalement pas d'inquiétude intense parce qu'ils ont *précisément* adoptés des comportements qui contournent ce qui pourrait être source d'inquiétude. Ce sont des comportements intégrés, souvent automatiques, mais qui sont de fait des comportements de restriction, d'autolimitation de sa liberté d'agir dans l'espace des transports.

Ne raisonner qu'en termes de sentiment d'insécurité des voyageurs occulte donc les stratégies d'évitement qui se traduisent par une « **mobilité empêchée ou entravée** ».

Les femmes et les hommes

Tout est exacerbé la nuit. Tout est exacerbé quand on est une femme.

Les voyageuses apportent de nombreuses restrictions dans leur apparence physique, leur tenue vestimentaire et dans leur attitude afin d'éviter d'être importunée par les hommes. Il s'agit d'adopter une attitude de fermeture : ne pas « aguicher », ne pas avoir l'air « disponible », ne pas « tenter le diable », ne pas être provocante.

Les voyageuses développent donc de nombreuses stratégies d'évitement ou de discrétion (ce qui revient au même) pour mettre le risque à distance. Souvent elles ne ressentent pas consciemment ces comportements comme étant des précautions face à un danger identifié, au contraire ils permettent de ne plus y penser.

Les femmes intègrent que leur tenue ou attitude renvoie à leur supposée disponibilité sexuelle. Et elles intègrent leurs comportements adaptatifs comme étant une attitude « normale » pour une femme.

Notons que si pour une femme soutenir le regard d'un homme peut être perçu comme un signe d'accessibilité et d'ouverture, pour les hommes, soutenir le regard d'un autre homme peut être perçu comme une forme provocation, de défi. Pour un homme, il s'agit « de ne pas dévisager ».

Ceci indique qu'il y a aussi des comportements adaptatifs – plus ou moins conscients - chez les hommes : à la « discrétion » féminine correspond un « profil bas » masculin, sans doute moins généralisé et d'évidence moins contraignant mais qui relève du même mécanisme.

Partie III - ce qu'on peut mesurer : les espaces de transports sont-ils des espaces collectifs comme les autres ?

Les deux premières parties de cette synthèse portent sur la perception de tranquillité dans les transports franciliens telle que l'expriment les voyageurs eux-mêmes, avec leurs focales, leurs mots, leurs émotions. Croiser ces témoignages produit un tableau cohérent, avec des lignes de forces marquées.

Dans ce tableau, des agressions caractérisées apparaissent. Cependant, comme ce sont des événements rares, elles restent des situations marquantes mais ponctuelles et parfois lointaines dans le souvenir des voyageurs victimes ou témoins. Vols et atteintes physiques ont pourtant lieu quotidiennement dans les espaces de transports.

Pour constituer une vision consolidée des infractions commises dans les transports, il faut recourir à des outils de comptage institutionnels.

Encadré : des outils de mesure qui sont un socle indispensable et à développer, malgré les limites de l'éclairage qu'ils apportent

Compter les infractions signalées et découvertes : les bases de recensement des opérateurs et services de l'état

Les forces de l'ordre intervenant sur les réseaux, tout comme les grands opérateurs des transports franciliens (SNCF, RATP et Optile) disposent chacun de systèmes d'enregistrement informatisé des infractions qui sont portées à leur connaissance, qu'elles soient signalées par une victime ou un témoin ou qu'elles soient découvertes par leurs équipes de terrain. Ces bases de données produisent ce que l'on nomme habituellement les « statistiques de la délinquance ».

Les atouts de ces systèmes de comptage sont :

- Une caractérisation objectivée de chaque « fait » recensé. Les faits signalés sont qualifiés par des professionnels des questions de sûreté, donc avec des éléments factuels et des critères normalisés.
- Des procédures d'enregistrement des faits qui confèrent une sensibilité de détection assez stable au sein de chaque organisation, une mesure qui demande d'établir la matérialité des faits et une précision dans leur description.
- Un enregistrement mis à jour continuellement.

Par conséquent, ces bases ont notamment pour propriété :

- D'établir une vision quantifiée dégagée des effets de rumeurs et de réputations (telle ligne « craint », telle gare est « sensible »), des perceptions parcellaires et émotionnelles, dominées par le dernier événement grave, oubliées des réalités de long terme.
- De permettre des comparaisons temporelles et géographiques au sein des réseaux et entre réseaux, de repérer des régularités (cycles, concentrations, corrélations...).
- De représenter une base possible pour une aide au pilotage opérationnel (ventilation géographique et temporel des équipes sur le terrain, etc.)

A ce titre, l'Observatoire National de la Délinquance dans les Transports mène avec les principaux opérateurs un vaste travail de convergence de leurs bases, permettant de consolider une vision quantifiée et assemblée sur l'ensemble du réseau francilien.

Les limites de ces bases institutionnelles des infractions recensées

Ces bases sont des *compteurs* d'événements. Les limites découlent de cette fonction.

- Manque d'exhaustivité : c'est la limite la plus connue. Ces bases ne comptent que ce qui est porté à la connaissance de l'institution, opérateur ou forces de l'ordre. Or, beaucoup d'infractions ne sont ainsi pas enregistrées, notamment parce :
 - Les victimes estiment que le fait n'est pas assez grave, ou que le signalement leur est inutile, ou trop compliqué... Et, dans les transports : « je n'ai pas le temps, je n'ai pas trouvé d'agent à qui le signaler... »
 - Les victimes rechignent à signaler le fait par peur de représailles (« moi, je le prends tous les jours ce bus, ce RER »), ou parce qu'elles-mêmes préfèrent éviter de s'adresser aux forces de l'ordre...
 - L'infraction ne fait pas de victime directe et n'a pas été découverte (trafics...).

- Le signalement fait à un agent n'a pas été transmis à un service de sûreté
 - Biais de représentativité : la sensibilité du recensement dépend de la nature des faits, elle traduit des logiques de métiers et des priorités d'institutions. En particulier :
 - Les forces de l'ordre ont une attention accrue pour les infractions « graves » - qui justifient leur intervention – où relevant de législations spécifiques sur les flux de personnes ou de biens - l'immigration clandestine et les trafics (lesquels ne perturbent pas directement le fonctionnement du transport).
 - Les opérateurs de transport veillent, eux, au bon fonctionnement des circulations. Leur recueil est plus complet pour les faits touchant leurs propres installations que les biens des voyageurs ; les atteintes aux agents sont bien mieux recensées que celles qui touchent les voyageurs ; les faits ayant une incidence sur les circulations (retards...) sont mieux détectés que ceux qui ont moins d'impact de production.
- ⇒ Les défauts d'exhaustivité et les biais de représentativité sont souvent très substantiels : selon la nature des faits, une part très importante et parfois *majoritaire* des infractions n'est pas enregistrée ; et les taux de recensement peuvent varier fortement selon les lieux et populations concernées.
- ⇒ Compenser ces limites est l'objectif des enquêtes de victimation (décrites ci-dessous)
- Rétrécissement des enjeux et polarisation du regard. La limite la plus forte est la moins discutée : par construction, les bases de comptage de « faits » ne peuvent mesurer l'enjeu central qu'est le niveau de confiance et sont insensibles aux phénomènes diffus et cumulatifs – telles les incivilités ou la marque émotionnelle durable des agressions – tout comme aux effets de contexte, à la situation subjective dans laquelle les actes s'inscrivent. Ces compteurs d'incidents ne peuvent traduire ce que « ça fait aux gens » ni ce que ça fait au climat des espaces collectifs du transport. Les compteurs ne comptent que ce que ce qu'on a prévu de compter, c'est-à-dire des « événements » saillants et bien caractérisés qui rentrent dans une typologie de problèmes repérés par l'institution, qu'elle soit police ou transporteur.
- ⇒ Dépasser cette limite est en partie la vocation des enquêtes de sentiment d'insécurité.

Compter ce que vivent les individus : les enquêtes de victimation et de sentiment d'insécurité

Une enquête dite « de victimation » consiste à interroger les individus d'un échantillon de population sur les atteintes qu'ils auraient pu avoir subi au cours d'une période donnée (2 ans), que celles-ci aient fait l'objet d'une plainte ou non. Ces enquêtes explorent aussi le comportement des victimes à la suite de l'atteinte décrite : signalement ou non, la raison du non-signalement...

De plus, à ce volet « victimation » est généralement associé un volet « sentiment d'insécurité » qui explore l'intensité d'un « niveau de peur » et certains comportementaux que cette appréhension induit chez les personnes interrogées, qu'elles aient été victimes ou non.

Les atouts des enquêtes de victimation et de sentiment d'insécurité :

- Pallier les limites d'exhaustivité et les biais de représentativité des recensements institutionnels d'infractions. Ces enquêtes ne portent forcément que sur des échantillons de la population, elles ne visent donc pas à identifier *tous* les faits commis sur un territoire. Elles ne peuvent non plus être un outil de mesure réactif, à vocation opérationnelle. En revanche, elles permettent d'établir une vision bien plus fidèle des *taux moyens de victimation* dans une population globale (par type de fait, par type de victime, par type de lieu). Ce sont ces enquêtes qui permettent de quantifier le niveau de non-signalement et permettent d'apprécier à quel point certains faits sont sous-évalués par les bases de données institutionnelles, notamment les atteintes à caractère sexuel, les violences interpersonnelles dans certaines populations... Elles permettent de corriger les principaux « angles morts » en ordres de grandeurs.
- Caractériser certains aspects de la réaction des victimes (réaction post agression).
- Mesurer certains aspects de l'opinion de la population sur les enjeux de sûreté : évaluation du « sentiment d'insécurité », préoccupation politique pour les questions d'insécurité, appréciation de la confiance dans les institutions...

Les limites des enquêtes de victimation et de sentiment d'insécurité.

- Un outil lourd. L'intérêt d'une telle enquête est de collecter un nombre significatif de témoignages de victimes (pour des faits plus récents que 2 ou 3 ans). Or – et c'est évidemment une bonne chose – les faits recherchés restent relativement rares et sporadiques, surtout pour les catégories d'actes les plus graves. Il est donc nécessaire de sonder des échantillons très larges de population. Ceci fait de ces enquêtes des dispositifs coûteux et à la mise en place exigeante.
- Un outil qui ne permet guère des analyses fouillées et fines. Même avec des enquêtes de grande ampleur, comme celles rapportées ici, les nombres de victimes identifiées restent relativement réduits. Dès lors, on est rapidement confronté à l'impossibilité de procéder à des croisements statistiquement significatifs entre variables, qui pourraient servir à caractériser plus finement par exemple des profils de victimes, des corrélations entre ces profils et des modes opératoires, entre ces profils et des réactions post agressions, etc. Les enseignements sont donc solides mais globaux.
- Un éclairage identique au regard institutionnel et qui contribue à produire une vision plate et binaire du vécu des individus. C'est une limite importante, peu relevée, déjà signalée ici en introduction de la deuxième partie.

Les enquêtes de victimation proposent aux personnes interrogées une typologie des problèmes de tranquillité qui calque les catégories juridiques ou policières et en épousent d'ailleurs globalement le vocabulaire. Ces enquêtes se conforment à une lecture du réel réduit à la survenue de « faits saillants », ceux qui justement relèveraient d'un dépôt de plainte à des forces de police. Pas plus que les bases institutionnelles, ces enquêtes ne peuvent rendre compte des phénomènes diffus ou répétitifs, lesquels on le voit ici pèsent fortement dans le vécu des individus et dans la qualité du climat collectif.

Dans cette même logique, le volet « sentiment d'insécurité » sonde les individus sur un registre unidimensionnel d'émotion : le fait d'avoir plus ou moins « peur ». Cette « peur » est l'émotion censée répondre à la perception d'un risque ou d'une menace, lequel risque est implicitement et explicitement entendu comme la possibilité d'être victime d'une infraction. L'enquête de sentiment d'insécurité reste donc dans le prolongement du « logiciel » institutionnel.

- Un outil de comptage d'événements qui ne peut donc donner accès à une compréhension de processus, d'interactions d'acteurs en situation, d'enchaînements sur la durée, de mécanismes psychiques et sociaux à l'œuvre chez les individus et les collectifs le long desquels les comportements et les émotions évoluent, s'adaptent. On a notamment pointé plus haut les mécanismes d'usure, d'évitement, d'habitude, de saturation ainsi que l'importance de la mémoire sur la longue durée...

En bref :

Les bases de recensements institutionnels et les enquêtes de victimation/sentiment d'insécurité forment des outils nécessaires et complémentaires entre eux. Chacun permet de contribuer à une vision quantifiée, cartographiée, catégorisée de « ce qui se passe ».

Cependant :

- ces outils forment du « vécu des gens » une vision binaire de la tranquillité et du climat de confiance (avez-vous subi une infraction ou non, avez-vous peur ou non ?) qui ne correspond pas à la réalité du vécu et du ressenti de la majorité des voyageurs
- les comptages d'infractions recensées sont très loin d'être exhaustifs, les proportions des infractions non enregistrés (chiffres noirs) sont parfois très élevées.
- les enquêtes de victimation donnent à ce titre des éclairages précieux mais limités à une vision très générale.

⇒ L'enquête qualitative dont les résultats constituent les premières parties de cette synthèse permet justement de révéler et d'analyser toutes les réalités qui échappent à ces outils de comptage.

Matériau d'analyse

La synthèse ci-après s'appuie sur les différentes études publiées par l'Observatoire National de la Délinquance dans les Transports (Ministère en charge des Transports, par l'ONDRP (Observatoire National de la Délinquance et des Réponses Pénales) ainsi que par l'Institut d'Aménagement et d'Urbanisme de la Région Île de France (IAU IdF).

Une grande stabilité dans le temps

Le premier enseignement de ces séries d'enquêtes, confirmant ce que montrent aussi les recensements institutionnels d'infractions, est que l'ensemble des réalités décrites ici est sensiblement stable sur plusieurs années. Ceci est un signal important.

A l'échelle opérationnelle, qui concerne le déploiement des équipes de prévention ou de sécurisation sur le réseau, il est pertinent de suivre les fluctuations à pas de temps courts (jour, semaine) des signalements.

A l'échelle d'une « politique de sûreté » des réseaux, en revanche, il est nettement plus important de porter l'attention sur les grands invariants des problèmes de tranquillité ; les évolutions temporelles sont peu significatives si n'est sur des amplitudes très longues (20, 30 ans).

Sentiment d'insécurité dans les transports en Île-de-France

C'est dans les transports collectifs que les franciliens ressentent le plus souvent de l'inquiétude.

Dans les transports plus qu'ailleurs : c'est une constante, les franciliens citent en gros deux fois plus souvent les transports que leur quartier comme espace où ils peuvent ressentir une inquiétude.

La différence principale entre voyageurs : femmes et hommes

Globalement, sur l'ensemble des voyageurs du réseau francilien, ni l'âge ni le niveau social ne s'avèrent être en soi des caractéristiques qui distinguent les voyageurs dans leur rapport à la tranquillité ou à l'inquiétude.

Le seul clivage, et il est très net, c'est la différence entre femmes et hommes. Les femmes qui déclarent ressentir parfois ou souvent un sentiment d'inquiétude dans les transports sont, en gros, presque deux fois plus nombreuses que les hommes.

Le poids durable d'une victimation passée

L'autre facteur clef est d'avoir été soi-même victime par le passé : cette expérience augmente aussi considérablement la probabilité de se déclarer inquiet dans les transports. L'analyse qualitative présentée plus haut montre que cet effet mémoire peut être très durable.

L'effet quartier de résidence, le poids de ce que l'on subit.

L'espace du transport est tout sauf un sanctuaire. Lorsqu'on se sent mal dans son quartier, on se sent mal dans les transports qui le desservent. Les personnes qui se sentent gênées par la « présence de groupes de jeunes dans leur quartier » sont deux fois plus susceptibles à se déclarer aussi inquiètes dans les transports.

Des analyses³ sur l'ensemble des données des enquêtes (IAU IdF) de victimation et de sentiment d'insécurité (et non seulement) sur celles se rapportant aux transports indiquent combien pèse le lieu de résidence, avec tout ce que cette géographie reflète du capital social et économique des franciliens. Ceux qui sont en insécurité sociale et culturelle se sentent davantage inquiets face à la délinquance (lointaine périphérie populaire). Ceux qui « subissent » leur lieu de résidence, parce qu'ils n'ont pas la possibilité de vivre ailleurs, où ils éprouvent quotidiennement le poids des trafics et des comportements provocateurs, ceux-là aussi se disent plus inquiet (quartiers paupérisés de Paris et proche couronne Nord). Cette géographie se décalque sur les transports qui l'irriguent.

Notons que cette notion de « géographie subie » est une autre illustration de l'importance du sentiment de *maîtrise* (et, ici, de son manque) que l'on a de son environnement comme facteur du sentiment de tranquillité ou d'inquiétude.

Mode de transport : sans surprise, les modes de transports ne sont pas équivalents.

Une moyenne sur 15 ans montre que, parmi les franciliens qui utilisent ce mode de transport :

	Part des usagers de ce mode déclarant y avoir ressenti de l'inquiétude	Parmi ceux-ci, part de ceux qui disent la ressentir souvent
Bus	20%	5%
Train de banlieue	30%	7%

³ Zauberman Renée et ali « Victimation et insécurité en Île-de-France », une analyse géosociale, Revue Française de Sociologie, 2013/1, vol 54, p111.-153

Métro	30%	9%
RER	40%	12%

Les premières parties de cette synthèse montrent que ce découpage par modes techniques de transport n'est pas le plus éclairant sur ce que ressentent individuellement les voyageurs.

Ces données quantitatives agrégées et moyennes (toutes lignes de bus, toutes sections de RER etc.) montrent cependant des différences significatives entre modes de transports.

Victimation dans les transports en Île-de France

Selon les points de vue, il y a différentes façons de comparer la victimation recensée dans les espaces de transports à celle relevée dans d'autres espaces collectifs que sont la rue et les parcs, les lieux de travail ou d'étude, les lieux de commerce ou de loisirs.

Le point de vue du risque individuel, le niveau d'exposition : lorsque je passe dans différents espaces publics, où ai-je objectivement la probabilité la plus forte (faible) d'être victime d'une agression, d'un vol, d'une altercation verbale... ?

C'est la question que pourrait légitimement se poser le voyageur. C'est celle qui sous-tend les débats sur l'écart entre victimation quantifiée et sentiment d'insécurité déclaré. En particulier pour les transports en commun où ce sentiment d'insécurité est singulièrement élevé).

L'encadré ci-contre (« comparer ce qui est comparable ») montre qu'à ce stade établir rigoureusement une telle comparaison s'avère délicat, même en ordres de grandeurs. Il faudrait pouvoir rapporter les données de victimation dans les différents espaces à un niveau d'usage des lieux comparable (« tant de faits recensés pour un même temps passé ou pour une même fréquence de passage dans ces lieux », et ceci pour différents types de voyageurs). Ce qui demande à la fois de pouvoir confronter les données de victimation aux données du « mixte voyageurs » (les caractéristiques socio-économique des voyageurs par fréquence d'usage) et, au sein des enquêtes de victimation, de caractériser systématiquement les pratiques de transport des répondants. Ces conditions ne sont pas réunies actuellement.

Soulignons un point important (développé plus bas) : quand bien même on établirait cette hiérarchie *objective* des expositions au risque de victimation entre ces espaces, ce n'est pas sur cette base que le cerveau forme *l'appréciation relative* du risque. En particulier, le niveau d'inquiétude qui distingue si nettement les transports franciliens de tous les autres espaces publics ne correspond pas à une victimation qui serait particulièrement plus élevée dans les transports.

Comparer ce qui est comparable, quelle est la population de référence, quel est le niveau d'usage de référence ?

Le nombre de victime est-il élevé ou modéré ? Telle catégorie de voyageurs est-elle davantage exposée que les autres ? Telle gare ou ligne connaît-elle un niveau de désordres objectivement plus élevé que les autres ? L'évolution du nombre de faits recensés est-elle un signal préoccupant ou non ? Finalement, où est-on le plus exposé : sur la voie publique, dans les transports ou encore dans d'autres types de lieux ? Comme pour tout fait social, interpréter les volumes et évolutions des « chiffres de la délinquance » (infractions recensées ou signalées) demande de rapporter ces données à des populations références.

Pour la délinquance de voie publique, on peut souvent estimer qu'en bonne approximation, cette référence est la population du territoire considéré (population dont l'effectif et les caractéristiques sont détaillées avec précision par les données Insee).

Pour la délinquance dans les transports collectifs, la population de référence devrait être celle des *voyageurs*, tant en termes de *volume* que de *composition*.

Or il faut à ce titre noter que

- les volumes de voyageurs varient très considérablement tant en géographie, au sein du réseau, dans tant le temps, à la fois avec des fluctuations périodiques très marquées et avec évolutions tendancielle bien plus sensibles que ce que l'on peut observer en « population générale ».
- la « composition » sociale de cette population de voyageurs est elle-même par endroit, sur certains modes de transports, ou pour certaines périodes de la journée, nettement différente de la population générale.

Par conséquent, examiner ne serait-ce que des questions aussi simples que « les femmes sont-elles plus exposées que les hommes ? Les vieux que les jeunes ? Les ouvriers que les cadres ? » demande de pouvoir se référer à la part femme / homme ou à la distribution des âges et des catégories socio-professionnelles dans la population des voyageurs. Pour l'essentiel, ces rapprochements statistiques sont encore à établir.

Mais il faut aller plus loin, et considérer aussi *le niveau d'usage individuel* des espaces de transports. Sur mon territoire géographique de résidence, je fais chaque jour partie de la « population », au même titre et avec le même « poids » que tous les autres individus qui vivent comme moi sur ce territoire. *A contrario*, dans les transports, certaines personnes sont des pendulaires qui empruntent ces espaces plusieurs fois par jour, pendant parfois de longues durées quotidiennes, tandis que d'autres ne sont que des voyageurs occasionnels ou ponctuels. Ceci change tout en matière d'exposition aux problèmes de sûreté.

Prenons un cas imaginaire pour expliquer les implications de ce point. Une ligne transporte quotidiennement 100 individus et, sur cette ligne, on recense 50 agressions physiques sur l'année.

- Si cette ligne ne transporte que des pendulaires, alors ce sont toujours les mêmes 100 voyageurs qui prennent cette ligne tous les jours (population de référence), ce sont donc 100 personnes qui comptent parmi elles en gros 50 victimes d'agression sur l'année ; 50%, c'est un taux de victimation considérable : en un an, un voyageur est assuré d'être témoin de plusieurs agressions sur sa ligne et a de forte chance d'être lui-même victime.
- Si cette ligne ne transporte que des touristes, chaque jours renouvelés, alors il y aura eu sur l'année 50 victimes parmi le total de 36 500 voyageurs *différents* transportés (population de référence), soit un taux de victimation avoisinant les 0,1%. La probabilité d'être témoin d'une agression est plus faible (en gros une chance sur 10) et celle d'être soi-même victime nettement plus basse (en gros une chance sur 1000).

Du point de vue judiciaire, le problème est identique : ce sont 50 infractions à prévenir, réprimer et sanctionner. Du point de vue du vécu des voyageurs et du climat de confiance sur cette ligne et donc de la qualité perçue du service, ces configurations sont radicalement différentes.

On comprend aussi aisément que dans le cas plus réaliste d'un réseau qui transporte à la fois des voyageurs ponctuels (touristes), des voyageurs occasionnels et des voyageurs quotidiens (pendulaires) alors un nombre donné d'agressions recensées représentent une probabilité nettement différente d'être soi-même victime pour chacun de ces groupes de voyageurs (avec l'hypothèse simplificatrice que les agresseurs et voleurs n'ont pas de type de victime préférentiel).

Le point de vue institutionnel, les volumes et la répartition des faits : dans quels espaces collectifs se passe-t-il le plus de faits délictueux en volumes absolus ? Dans chaque espace collectif, quelle est la structure de la délinquance ?

Ici on n'examine que des nombres de faits (signalés) sans les rapporter aux populations de référence. Ce n'est pas le point de vue de l'individu,

Par rapport aux autres espaces publics :

- les transports se distinguent par une victimation où la part des vols simples (sans violence) est nettement plus élevée (sur l'ensemble des faits subis dans les transports, le poids des vols est plus élevés qu'ailleurs)
- les transports sont très comparables aux autres espaces publics concernant la part des violences et vols avec violences dans les victimations respectives de chacun de ces espaces.

Il importe de souligner que la part des violences (sans vol) et a fortiori violences sexuelles est sensiblement plus élevée dans la victimation déclarée dans des espaces privés, notamment dans ou autour du domicile.

On schématise une victimation typique par nature de lieu, qui ne décrit pas le niveau de risque mais la « spécialisation » des lieux dans telle ou telle victimation :

- les espaces non publics sont « spécialisés » dans les altercations : violences, injures et menaces. Les gens se connaissent (voisins, proches, collègues) ou ont « affaire ensemble », sont liés par une relation sociale (client/agent de service, étudiant/enseignant...)

- les espaces de transports sont spécialisés dans le vol, et particulièrement dans le vol avec violence, en revanche ce sont des lieux où les confrontations (violence, menace) sont relativement moins fréquentes qu'ailleurs. C'est le lieu de l'anonymat et des contacts brefs entre les personnes, c'est un lieu où il y a souvent beaucoup de témoin et donc où les incidents et altercations ne peuvent pas vraiment se prolonger dans le temps
- Les autres espaces publics, et notamment la rue, sont dans une position intermédiaire entre ces deux cas, il y a relativement plus de vols – et notamment de vols violents – que dans les espaces privés parce qu'il y a nombre de lieux anonymes, mais il y a aussi sensiblement plus d'altercation (en proportion) que dans les transports parce que, souvent, « la rue » signifie très souvent « à proximité » des espaces privés (logement ou lieu de travail/études) où l'on croisent ceux avec qui on peut avoir un différend enkysté.

Trois fausses évidences

La synthèse présentée ici prend, de fait, le contrepoint d'idées prégnantes dans les débats professionnels et publics sur les questions de sûreté.

« Ce qui est important, c'est ce qui est grave »

L'attention est généralement focalisée sur les « faits graves », c'est-à-dire sur les *fautes graves* du point de vue pénal, les *crises graves* du point de vue politique et médiatique, les *incidents graves* du point de vue du gestionnaire opérationnel du transport.

C'est une observation classique : c'est souvent la survenue d'un fait grave qui déclenche des changements de politiques, qui met en branle des réactions d'ampleur.

Mais de façon plus souterraine et continue, c'est aussi sous ce prisme de la *gravité* de « faits caractérisés et recensés » qu'est le plus souvent analysée la situation de sûreté des réseaux. La constante est de considérer que la transgression compte « en soi » et isolément : un fait serait important parce qu'il constitue un écart important au code pénal ou à un règlement ; un fait serait important parce qu'à lui seul il provoque des répercussions notables. C'est sur ces réalités que portent en priorité (si ce n'est exclusivement) l'activité des services de sûreté des opérateurs (SNCF, RATP), celle des services de police spécialisés dans la sécurisation du réseau, et qui mobilise le vaste de travail de coopération entre ces acteurs et avec les partenaires politiques et judiciaires.

Cependant, l'analyse des enjeux de confiance et de tranquillité collective tels qu'ils sont vécus (y compris inconsciemment) par les voyageurs invite à se doter d'une nouvelle optique. Des faits graves peuvent avoir des conséquences considérables et ineffaçables sur leurs victimes directes ; mais, sauf cas très exceptionnel, on peut avancer que ces faits ne « changent pas la donne », ils ne modèlent pas le climat général ni les comportements des voyageurs dans les transports. A l'inverse, les « petites infractions » et plus encore les micro-frictions que sont les « incivilités » pèsent notablement sur la qualité perçue du service de transport collectif, sur la façon dont les voyageurs s'y comportent, sur « l'accessibilité » effective de ce service pour la population.

Dans cette optique qui considère les effets sur le climat de confiance dans l'espace de transport, qui n'est pas l'optique judiciaire, apparaît une notion d'*impact par accumulation*, une *fragilisation par érosion* du collectif sur lequel repose le projet politique de transports en commun, dans un épuisement graduel des capacités de régulation entre voyageurs, entre voyageurs et agents.

Dans cette optique, on mesure toute l'importance cumulée de ce qui, isolément, n'est pas grave.

Cette réalité appelle à mobiliser non le levier « judiciaire » focalisé sur le traitement des infractions (fortement structuré et professionnalisé, notamment sur le réseau de transport francilien), mais un levier « d'ingénierie de la tranquillité collective » dont les savoir-faire et outils sont encore à consolider, voire en partie à élaborer.

« Il faut résoudre le paradoxe de l'écart entre victimation et sentiment d'insécurité »

Autre versant de cette lecture courante des enjeux de sûreté, qu'on peut schématiser (et caricaturer) ainsi :

- Ce qui fait problème, c'est ce qui est grave. C'est-à-dire ce qui fait agression au sens large, qu'elle soit physique, matérielle (le vol) ou verbale.
- Cet acte survient ou pas. Voilà ce que cherchent à quantifier les bases institutionnelles et les enquêtes de victimation. Dans cette optique, la réalité « matérielle » se réduit à cette dimension graduée de commission, ou non, d'infractions plus ou moins graves.
- La possible survenue de cette agression constitue un *risque* de préjudice physique, matériel et moral pour les individus.
- L'anticipation de ce risque pour eux doit donc susciter chez les individus de l'inquiétude, voire de la peur ; la peur de subir un préjudice, de subir une agression. Voilà ce que l'on cherche à mesurer dans les enquêtes de sentiment d'insécurité⁴. Dans cette optique, la réalité « psychologique » se réduit à cette dimension graduée d'inquiétude (peur ou préoccupation).

⁴ Pour être plus exact, les enquêtes de sentiment d'insécurité explorent deux modalités complémentaires : la peur pour soi (je redoute d'être victime d'un fait de délinquance) et la préoccupation sociale (je pense que la délinquance est un problème pour la société en général). Pour autant, telles qu'elles sont formulées dans les enquêtes, ces deux modalités – peur et préoccupation – renvoient à une même dimension d'*inquiétude* face à la menace d'actes délictueux (comme risque pour soi, comme risque global pour mes concitoyens).

- Il semble alors tomber sous le sens de comparer ces deux échelles, la mesure des faits commis (et recensés), la mesure de l'inquiétude ressentie. Au risque *objectif* (il se passe quelque chose ou pas sur cette ligne, dans cette zone, pour cette population) est mis en regard le risque *perçu* (pour soi, pour les autres).

Or on observe *toujours* que ces deux mesures sont largement décorréées. Cet écart mobilise de très nombreux commentaires. Il y aurait là un paradoxe à résoudre.

L'approche la plus naïve consiste à voir dans cet écart le caractère fantasmatique de la perception des individus (soit pour conforter la seule légitimité du regard des spécialistes de la sûreté, soit pour dénoncer l'emprise des « discours sécuritaires » de ces spécialistes qui amèneraient la population à se représenter une situation très différente de la réalité).

Une autre réaction, presque inverse, consiste à voir dans cet écart la marque du caractère imparfait des bases de données, cet écart signifierait des phénomènes fins dont ne pourraient rendre compte les catégories statistiques des bases et enquêtes. Cette approche plus intéressante pousse alors à affiner la connaissance des faits délinquants, en repérant par exemple des changements de mode opératoires, des évolutions de cibles visées, etc.

Ce paradoxe n'est que le produit de la grille de lecture classique décomposée ci-dessus.

Le premier point à retenir est que, au sein même de cette grille de lecture, les deux échelles mesurent des réalités radicalement différentes. Elles n'ont donc pas à correspondre *a priori*, et ce qui est remarquable c'est lorsqu'elle se rejoignent.

Posé simplement : pour tous les risques, la *perception du risque* n'est que très marginalement (voire pas du tout) élaborée par le cerveau humain sur la base d'une prise de connaissance d'éléments statistiques ou du croisement de retours d'expérience nombreux. Le cerveau fabrique une appréciation du risque (ou du gain) à partir de plusieurs facteurs bien caractérisés, dont entre autres : la disponibilité mentale de l'information (on m'en parle souvent ou récemment, expérience personnelle), la représentabilité de l'événement (j'arrive à me l'imaginer), le sentiment de maîtrise de la situation (je sais faire, je suis souvent passé par là...), l'adversité à la perte ou la désirabilité du gain (indépendamment de leur probabilité) ... C'est ainsi que le cerveau humain fonctionne et cela que l'on sonde dans une enquête de sentiment d'insécurité. Il n'y a donc aucune raison *a priori* pour que la résultante ces ingrédients mentaux corresponde à la mesure de probabilité statistique d'occurrence de l'événement considéré (agression, accident, échec, maladie ou l'inverse).

Ceci n'enlève rien à l'intérêt des enquêtes de sentiment d'insécurité. Bien au contraire, on voit là qu'elles éclairent une réalité psychologique et collective que *ne peuvent pas* décrire les comptages de faits.

Le deuxième point à retenir découle de la présente synthèse laquelle contrecarre la décomposition ci-dessus.

L'expérience *matérielle* des voyageurs dans l'espace des transports n'est pas réduite au fait d'y subir ou non une infraction caractérisée. Cette expérience se présente comme un continuum, une multitude d'interactions avec les autres mélangeant gestion permanente de la « bonne distance » tacite et de micro-accrochages, lesquels sont généralement régulés dans l'instant par la courtoisie, l'indifférence ou en « prenant sur soi », et qui parfois échouent à se réguler et laissent alors la trace d'une incivilité ressentie, d'une altercation ou d'un énervement fugace, avec parfois l'idée que ça aurait pu aller plus loin. C'est ça que les gens vivent. Et c'est ça qui façonne (et non les seules et rares infractions graves) leur perception d'un environnement plus ou moins agressif ou tranquille.

De même, l'expérience *psychologique* des voyageurs ne se réduit pas à la seule dimension de l'inquiétude plus ou moins forte. Les voyageurs ressentent de l'irritation, du mépris, de l'indignation et de la colère rentrée, du dégoût, du dépit, de la honte, etc. Les voyageurs peuvent être sereins et paisiblement « dans leur bulle » ; ils sont aussi souvent « sur leurs gardes », ils sont dans un *état de vigilance* plus ou moins marquée, qui est ni un *état de tranquillité* ni un *état d'inquiétude*. Les états d'inquiétude vécue sont rares, à la fois parce que les situations menaçantes dans les transports sont, de fait, rares mais aussi parce que les individus développent continuellement des stratégies d'évitement de ces potentielles situations.

Lorsque, dans une enquête de sentiment d'insécurité, on demande aux individus de dire s'ils ont « plus ou moins peur » dans les transports, on projette donc sur cette seule dimension des états émotionnels beaucoup variés, qui circulent entre un plus grand nombre d'axes. On peut faire l'hypothèse que des voyageurs qui se sentent souvent en « vigilance », et qui éprouvent souvent de l'irritation face – par exemple – à des groupes de jeunes bruyants sur leur trajet, veulent rendre compte de leur vécu en se disant « un peu inquiet » dans un questionnaire « sentiment d'insécurité » là où leur état mental n'est pourtant pas celui de la peur.

« Les chiffres, au moins, c'est objectif »

Les développements ci-dessous mènent à constat classique et auquel échappe peut-être encore moins que d'autres la question de la sûreté : la place prépondérante de la « mesure quantitative » comme outil d'éclairage des politiques d'action.

Les questions de tranquillité, de cohésion sociale et d'ordre en public sont des sujets non seulement complexes mais qui actionnent aussi souvent des positionnements politiques et idéologiques. Ces questions ne se résument pas à une lecture juridique mais cette lecture y est prédominante et y instaure sa logique de codification des comportements en catégories bien délimitées (qui permet de s'affranchir de l'arbitraire dans l'appréciation d'un contentieux.)

Tous ces facteurs poussent à valoriser une description « objective » (voire « opposables ») des situations de la sûreté ou de l'insécurité sur un territoire, par exemple sur un réseau de transports, et à se défier – à bon droit – de toute évaluation qui relèverait d'un ressenti subjectif, potentiellement émotionnel, forcément partiel et souvent partial.

Les pouvoirs publics et certains opérateurs de transports ont ainsi consenti des efforts substantiels pour développer ou financer des outils de *mesure quantitative* des problèmes de sûreté, tant bases de recensement des infractions qu'enquêtes de victimation (cf. ci-dessus). L'Observatoire National de la Délinquance dans les Transports joue à ce titre un rôle central pour organiser et fédérer ces actions. Les progrès sur ce front ont été considérables.

Cet effort de quantification des faits de sûreté s'inscrit bien dans la culture technique des gestionnaires de réseau habitués à enregistrer, hiérarchiser et suivre les statistiques d'incidents de sécurité et de production.

Cependant la quantification n'est pas la seule voie de l'objectivation. Plus encore : la compréhension objective de la situation ne peut se limiter à sa quantification.

La présente synthèse indique combien, indépendamment de tous les classiques défauts d'exhaustivité, les outils de comptage (bases de recensement, victimation) rabattent l'épaisseur de la réalité sur quelques échelles simples. Ce qui est gagné en ouverture de champ de la mesure est perdu en profondeur de vue.

A l'inverse, l'outil de l'enquête qualitative – moins familière aux acteurs institutionnels du transport collectif – est un puissant instrument de compréhension en profondeur. Ecouter de façon méthodique, outillée et distanciée des points de vue individuels ne conduit pas à restituer une mosaïque d'anecdotes ni à régresser dans une vision subjective. On peut accéder au contraire à des mécanismes généraux, à des ressorts de comportements et d'attitudes jouant pour de vastes collectifs, et à tout ce qui dans la réalité des individus, ici des usagers de transports publics, s'est constitué dans l'expérience longue, par accumulation, par adaptation, consciemment ou non, et qui façonne plus profondément les pratiques et les opinions que la collections d'incidents ponctuels que captent les bases de données.