

La civilité au-delà des règles de savoir-vivre s'ancre dans la relation aux autres. Le « vivre ensemble » se heurte donc à notre subjectivité, notre seuil de tolérance, notre souci de l'autre et notre confiance en lui. Aussi, l'environnement notamment institutionnel participe aux conditions pour que faire confiance, se montrer patient, s'exposer à la bonne volonté d'autrui ne vove pas ceux qui s'y prêtent à de perpétuelles déconvenues.

Les discours communs dénonceraient aujourd'hui une crise du lien civil : déclin des valeurs, vacillement des normes, fin du respect des règles. L'incivilité serait le symptôme d'un rapport réfractaire aux règles et à la collectivité, et affiliée aux formes de délinquance et de criminalité. Ces conduites déviantes seraient le fait de populations stigmatisées jugées « inciviles », qu'on oppose à ceux qui seraient les honnêtes gens bien élevés.

Ce livre montre une réalité plus complexe et ouvre des pistes pour les professionnels aux prises avec les conflits d'usages et les ratés de l'échange civil.

Carole Gayet-Viaud est sociologue, chargée de recherche au Centre national de la recherche scientifique et au Centre de recherches sociologiques sur le droit et les institutions pénales en France. Elle est l'auteur de nombreux articles et ouvrages sur la civilité, la coexistence urbaine, les espaces publics, les métiers de la tranquillité publique et de la lutte contre les troubles, désordres et incivilités.

yapaka.be

Coordination de l'aide
aux victimes de maltraitance
Secrétariat général
Fédération Wallonie-Bruxelles
de Belgique
Bd Léopold II, 44 – 1080 Bruxelles
yapaka@yapaka.be



LE LIEN CIVIL EN CRISE ?

CAROLE GAYET-VIAUD

yapaka.be

73

LE LIEN CIVIL EN CRISE ?

Carole Gayet-Viaud

LECTURES

TEMPS D'ARRÊT

yapaka.be

Le lien civil en crise?

Carole Gayet-Viaud

Temps d'Arrêt / Lectures

Une collection de textes courts destinés aux professionnels en lien direct avec les familles. Une invitation à marquer une pause dans la course du quotidien, à partager des lectures en équipe, à prolonger la réflexion par d'autres textes. – 8 parutions par an.

Directeur de collection : Vincent Magos assisté de Diane Huppert ainsi que de Meggy Allo, Philippe Dufromont, Sandrine Hennebert, Philippe Jadin et Claire-Anne Sevrin.

Le programme yapaka

Fruit de la collaboration entre plusieurs administrations de la Communauté française de Belgique (Administration générale de l'enseignement et de la recherche scientifique, Direction générale de l'aide à la jeunesse, Direction générale de la santé et ONE), la collection « Temps d'Arrêt/Lectures » est un élément du programme de prévention de la maltraitance yapaka.be

Comité de pilotage : François De Smet, Etienne De Maere, Nathalie Ferrard, Sophie Gallée, Ingrid Godeau, Louis Grippa, Françoise Guillaume, Pascale Gustin, Françoise Hoornaert, Perrine Humblet, Francine Roos et Juliette Vilet.

Une initiative de la Fédération Wallonie-Bruxelles de Belgique.

Éditeur responsable : Frédéric Delcor – Fédération Wallonie-Bruxelles de Belgique – 44, boulevard Léopold II – 1080 Bruxelles.
Mai 2014

Sommaire

Vivons-nous un « malaise dans la civilité » ?	5
Qu'en est-il réellement des faits ?	7
L'incivilité ou le cadrage sécuritaire des problèmes de civilité.	10
Comment cette configuration du problème s'est-elle imposée ?	11
Aux sources de la préoccupation pour les incivilités : la théorie de la vitre brisée	15
Qui vole un œuf vole un bœuf : risques d'engrenage et répression « précoce »	17
Définir les incivilités	21
Facteurs identifiés dans l'émergence des incivilités ...	23
Les incivilités, signes d'un rapport réfractaire aux normes ?	26
Des limites du concept d'incivilité	28
Les disputes de civilité	36
Pourquoi est-il si difficile de demander des comptes à autrui en matière de civilité ?	39
Fragilité de la présomption de confiance dans les interactions civiles	41
Au cœur de la civilité : manifester bonne foi et bonne volonté. L'exemple des excuses.	45
La figure peu sympathique du donneur de leçon	47
Péripéties de la civilité : le rôle sous-estimé des institutions	50
La légitimité de l'ordre civil	55
Conclusion	58
Bibliographie	60

Vivons-nous un « malaise dans la civilité » ?

Nombreuses sont aujourd'hui les voix qui s'inquiètent d'un malaise dans la civilité, d'un recul, voire d'un déclin des valeurs de respect, de courtoisie, d'un triomphe de l'égoïsme et du chacun-pour-soi. Ces affirmations, qui prennent couramment la forme du simple constat d'évidence, en sont venues à constituer un véritable lieu commun. De toutes parts, on entend que l'incivilité règne et que notre ère est celle d'une « crise de dé-civilisation »¹. Nombre de diagnostics vont dans ce sens qui ne s'embarrasse pas de nuances. Par exemple : « Les voisinages imposés et l'anonymat de masse sont les deux ingrédients majeurs de la perte de civilité. [...] Il n'est pas très nécessaire d'entrer ici dans le détail pour illustrer un phénomène : la perte menaçante de civilité [...] »². Ou encore : « Violences scolaires, émeutes urbaines, incivilités quotidiennes : nous sommes pris dans ce que le sociologue Norbert Elias aurait appelé une crise de dé-civilisation », c'est-à-dire une régression dans la capacité des individus à intérioriser leurs émotions, à maîtriser leurs expressions corporelles, à contrôler leurs pulsions. Ce qui est en jeu n'est pas la violence révolutionnaire des 'opprimés' [...] même si c'est d'eux qu'elle provient : c'est la violence anémique des êtres mal socialisés. Cette régression n'est pas globale, elle ne touche pas uniformément tout un chacun. L'incivilité demeure pour le moment un phénomène générationnel (les jeunes), catégoriel (les milieux défavorisés), topographique (les cités de banlieue) et, de ce fait, fortement corrélé à l'immigration (les enfants d'immigrés cumulant jeunesse, faibles ressources familiales et relégation urbaine).³»

1. N. Heinich, 2012, p.26.

2. J.-M. Ferry, 2001, p. 26.

3. Heinich, 2012, pp.26-27.

Dans ces deux exemples, comme dans nombre d'autres, le phénomène en question est pris pour allant-de-soi : son contenu, son extension, son intensité, sa topographie. Il n'est pas documenté, mais simplement postulé. Or, en sciences sociales pas plus qu'en sciences physiques, le postulat ne vaut preuve. On montrera dans cet ouvrage que chacune de ces idées reçues, qu'il s'agisse du déclin de l'attachement aux exigences civiles, ou du confinement des ratés de la civilité dans certains espaces sociaux ou chez une certaine population – jeune, immigrée, d'origine modeste et vivant en banlieue, est démentie par les faits.

Comment se fait-il que des clichés médiatiques puissent tenir lieu de connaissances ? Cela tient d'abord au fait que ce phénomène, pourtant partout décrié, déclaré endémique et destructeur, reste remarquablement peu étudié. Il est aussi médiatisé et omniprésent sur la scène politique qu'il est méconnu et délaissé sur la scène scientifique.

On peine à en trouver des définitions (et celles qu'on trouve sont variables et divergentes) et surtout des mesures qui correspondent à ces définitions : ce que l'on définit d'un côté est rarement ce qui est mesuré de l'autre. Des bousculades sur le trottoir ou dans le métro aux dégradations de mobilier urbain, en passant par les nuisances sonores dues aux deux roues ou entre voisins, aux dépôts sauvages d'ordures, aux déjections canines ou aux stationnements interdits, en allant jusqu'aux intimidations et injures, le spectre des incivilités est ample et hétérogène.

Or, c'est notamment faute d'études en nombre suffisant que les idées toutes faites en viennent à occuper la place et à faire le siège de l'opinion, jusqu'à saturation, avec un effet désastreux de pseudo-confirmation : si on l'entend dire partout (que les valeurs se perdent, que les gens ne pensent plus qu'à eux-mêmes, que l'on ne respecte plus rien) et qu'on en fait soi-même d'ailleurs occasionnellement le constat, on tend à penser que c'est certainement vrai, n'est-ce pas ?

C'est en outre le propre de la civilité, à la différence d'objets plus ésotériques ou techniques, de ne pas se laisser aisément ériger en objet de connaissance, et d'être jalousement saisi par ceux qui en font l'expérience directe et quotidienne : tout-un-chacun. Mais la perception individuelle des phénomènes d'incivilité doit beaucoup, en l'occurrence, à des configurations théoriques, médiatiques, politiques, sociologiques ou criminologiques qui se sont saisies ces dernières décennies de ces questions et leur ont donné un sens.

Qu'en est-il réellement des faits ?

Le déclin partout affirmé est loin d'avoir été établi. La complainte déplorant le déclin de la civilisation n'est pas inédite. On l'oublie constamment, mais la vie sociale, et plus particulièrement la vie urbaine, ont toujours suscité des critiques quant à la mauvaise tenue des citoyens et des concitoyens, et nourri autant de prophéties catastrophistes quant au déclin des bonnes mœurs : politiques, sexuelles, d'affaire ou de commerce. On en trouve déjà la trace dans l'Antiquité. En fait, comme l'a souligné Camille Pernot (1996), les prophètes du déclin de la politesse et de la civilité sont à peu près aussi anciens que la politesse elle-même : à chaque époque ses marqueurs indéniables, ses augures décisifs du début de la fin...

On trouve ainsi des plaintes scandalisées datant du XIX^e siècle et liées au développement des réseaux ferroviaires et à la façon dont les gens se ruent vers les voitures, plaintes qui semblent d'une étonnante actualité. Les mutations technologiques et l'essor urbain ont évidemment été des cibles privilégiées de ces dénonciations des modes de vie favorisant la compétition à tout crin, le mépris ou l'insouciance vis-à-vis d'autrui. Certains penseurs critiques contemporains de l'avènement des premières métropoles ont ainsi pu affirmer que la culture moderne rendait le tact tout bonnement impossible.

Le bruit, les comportements indécents, les disputes et les insultes, les bousculades autour des transports

(qu'il s'agisse de chevaux, de comportements sur les quais des gares, ou depuis une époque plus récente de conflits d'usages entre automobilistes) sont des phénomènes multiséculaires. Les travaux des historiens sur le XVIII^e siècle montrent que le travail de police très généraliste qui prenait place sur et autour des Champs-Élysées à Paris pour préserver l'ordre et la tranquillité publics et régler la circulation ou le stationnement (des piétons, des chevaux, des calèches, des commerçants), les conduites (notamment sexuelles, car les buissons bordant l'avenue en tentaient certains) et les disputes et conflits, n'avait rien à envier aux troubles et désordres de tous genres que connaît l'époque contemporaine.

Si l'on trouve aujourd'hui, dans nombre d'écrits journalistiques, une course à la description de symptômes du déclin actuel censés gager du caractère inédit du phénomène ou de sa gravité sans précédent (comportements au volant, usages des téléphones portables), le recul historique permet de montrer que, malgré tout, le phénomène en question, lui, n'est pas neuf, loin s'en faut. Les récits qui dénoncent le présent au nom de ce qu'il en était « avant » sont souvent de simples fables : focalisées sur ce qui a été perdu, elles auréolent au passage rétrospectivement un passé déchu qui n'a parfois jamais existé. Les exemples foisonnent. Citons ainsi : « *Pendant longtemps*, dans les rapports de la société civile, quand quelqu'un allumait sa cigarette, il demandait à son voisin : "Excusez-moi, Monsieur (ou surtout Madame), cela vous dérange-t-il ?" ; l'autre répondait oui ou non. Or, un beau jour, cela s'est dégradé : "Ta gueule ! Je m'en fous. Je fume que cela t'embête ou non", et il a fallu faire une loi. »⁴.

Ces évocations d'un passé idéalisé et rétrospectivement défini comme un âge d'or perdu confondent souvent le formalisme (par exemple, le « Monsieur » ou « Madame ») et plus généralement certaines formes, conventions ou figures du respect et de la courtoisie

(par exemple la galanterie), formes par définition historiques, contingentes, changeantes, avec les valeurs de respect et de courtoisie elles-mêmes. Autrement dit, si les manières de manifester le respect et de montrer des égards se transforment, cela ne veut pas dire que le respect ou les égards disparaissent.

Ce qui, en revanche, est plus nouveau, c'est l'acuité de l'inquiétude contemporaine pour la civilité et ses crises. Un indice fort en est donné par l'inflation tapageuse de la présence du terme « incivilités » dans les discours médiatiques.

Un simple comptage dans la presse nationale quotidienne montre une explosion des occurrences. Par exemple, en France à partir du milieu des années 1990 est observé une croissance quasi constante depuis, avec quelques vagues de flux et reflux, mais le maintien actuel toujours un niveau très élevé. Cette préoccupation croissante est donc indissociable du succès même de la notion d'incivilité, et de la configuration que ce succès a imposée, au fil de sa médiatisation et de son accession au rang de problème public de premier plan.

En effet, ce succès de la notion est étroitement lié à la configuration sécuritaire du problème, c'est-à-dire, son articulation au crime et aux politiques publiques chargées de le prévenir et de le réprimer.

De même que toute catégorie « cadre » fortement les phénomènes qu'elle rassemble en leur donnant un principe d'unité, le terme d'incivilités a imposé une façon particulière de percevoir les désordres et les troubles de la coexistence urbaine : leur nature (le mépris des règles), leurs raisons (l'individualisme et le déclin des valeurs) orientant ainsi déjà fortement la définition des façons de s'en saisir et d'y répondre ou d'y remédier (une répression « précoce »).

4. Alain Gérard Slama, auteur d'un rapport pour le Conseil économique et social sur « L'éducation civique à l'école », intervenant lors d'une table ronde sur la civilité, organisée par la RATP, le 28 septembre 2011 – c'est nous qui soulignons

L'incivilité ou le cadrage sécuritaire des problèmes de civilité

Les incivilités constituent aujourd'hui un problème public relativement établi qui figure à l'agenda des institutions gouvernementales et territoriales, et a pris place dans leurs organigrammes respectifs. Cette catégorie descriptivo-analytique s'est imposée dans le débat politique de manière transversale (au-delà des différences partisans), pour gagner le législatif. Elle s'est également diffusée dans les mesures et dispositifs de sécurité à l'échelle locale (décrets municipaux, règlements communaux, diagnostics locaux de sécurité, observatoires de la tranquillité, ...); et figure désormais au rang des missions d'un nombre croissant d'intervenants : policiers, policiers en retraite chargés de la cohésion police-population, adjoints de sécurité, inspecteurs de sécurité, correspondants de nuit, médiateurs, éducateurs de rue, éducateurs de la prévention spécialisée, gardiens de squares et jardins, concierges, ... En France, Le ministre de l'Intérieur a évoqué début 2014 la possibilité de créer un nouvel agrégat de mesure à l'Office national de la délinquance et des réponses pénales visant notamment l'incivilité, pour saisir les « atteintes à la tranquillité publique ». Le mouvement existe un peu partout en Europe : Blair dénonce les incivilités en 2006 et met en place un programme politique baptisé « Respect », visant notamment à renforcer la lutte contre les « comportements anti-sociaux » par de nouvelles mesures, dites les « ASBO », *anti-social behaviour orders*. En Belgique, la loi est également infléchie de sorte à étendre les possibilités pour les communes de réprimer certains délits mineurs sans passer par le circuit judiciaire.

La notion s'est si bien imposée que les présumés qu'elle charrie sont devenus invisibles. Ces présumés renvoient pourtant à une théorie des désordres, de la vie

urbaine, du rapport aux règles, et des spirales réputées conduire de l'incivilité au crime.

En s'imposant, la notion d'incivilité a incidemment diffusé l'idée que si les incivilités allaient croissant, cela tenait à l'échec du système répressif : mettant en cause l'incapacité des institutions à *répondre pénalement* aux conduites inciviles. Les désordres et les troubles de la coexistence ont ainsi été compris dans une perspective « légicentrée », c'est-à-dire dont la loi est le point de départ et d'arrivée, la référence normative unique. Dans cette perspective excessivement centrée sur la loi, opposant de façon très binaire ce qui est conforme et ce qui transgresse, il a semblé que les désordres, troubles et conflits de civilité étaient nuisibles parce qu'ils n'étaient pas punissables par la loi.

Que c'est pour cela, parce que la répression n'advenait pas, qu'ils prospéraient. Parce qu'ils laissaient les forces de l'ordre impuissantes, et les citoyens (incompétents pour faire régner l'ordre) désarmés. L'idée s'est donc imposée que le problème de ces troubles de la vie urbaine, c'était que certains comportements nuisibles à la collectivité n'étaient pas reconnus comme des délits, et qu'ils étaient *impossibles à réprimer*.

On a pu constater depuis la transformation en délits d'un certain nombre de comportements, que le problème n'est pas tant dans la possibilité légale de faire quelque chose, que dans les façons pratiques de rendre :

- praticable le respect des règles d'usage des lieux (à quoi bon sanctionner les dépôts sauvages d'ordure ou jet de détritiques si le nettoyage n'est pas fait régulièrement, que les poubelles ne sont pas vidées, ...);
- effectives les présences visant à prévenir et/ou sanctionner les mauvais usages des lieux communs et publics.

Comment cette configuration du problème s'est-elle imposée ?

Pour le comprendre, un petit retour sur l'histoire récente s'impose. À la différence de la civilité qui est

un concept ancien, la notion d'« incivilité », dans son acception actuelle, est relativement récente.

Importée des états-Unis où elle a été développée dans le cadre d'analyses relatives à la croissance de l'insécurité, et à la recrudescence, à partir des années 1970 et 1980, des problèmes de délinquance, de violence et de criminalité, la notion s'est formée à l'aune d'une inquiétude pour les troubles de l'ordre. Les premières études sont les travaux désormais célèbres de Kelling et Wilson sur la « vitre brisée » en 1982.

En France comme dans la plupart des pays européens, c'est au cours des années 1990 que la notion a été introduite, rencontrant rapidement un succès considérable, dans l'arène scientifique et politique, en se voyant articulée à la préoccupation croissante pour la question de l'insécurité et l'interprétation du sentiment d'insécurité, qui figurent ensemble sur le devant de la scène notamment lors des campagnes présidentielles de 1995 et de 2002. Ce succès va également de pair avec les réflexions portant sur l'explosion des violences urbaines, notamment les émeutes. Les Renseignements généraux se saisissent ainsi de la notion d'incivilités dans le cadre de leurs analyses des émeutes urbaines, dès après celles de 1990-1991, en se fondant sur l'hypothèse selon laquelle les incivilités seraient les prémices, et donc les signes précurseurs, de ces violences dans les quartiers sensibles. Lorsque la directrice des renseignements généraux élabore son « échelle de la violence urbaine », en 1993, les incivilités en définissent le premier degré – le plus haut degré étant la guérilla.

La définition de ce phénomène, dont les politiques de la sécurité se sont saisies avec un engouement jusqu'à présent non démenti, ne va pourtant pas de soi. Le politologue S. Roché, importateur de la notion (Roché, 1993 et 2002), les définit comme un ensemble d'actions qui perturbent l'ordre social, qui se distinguent par leur « caractère public, démonstratif, [sont] non profitables et non organisées mais visibles ⁵» et qui constituent par conséquent des « ruptures de l'ordre » bousculant les

« apparences normales » (Goffman, 1973) et menaçant l'innocuité du rapport public à autrui, son caractère pacifique et prévisible.

Mais ce vocable recouvre une fourchette très ample de conduites, allant des rassemblements gênants dans les halls des immeubles aux attitudes menaçantes, en passant par les nuisances sonores, les dégradations d'équipements, les tags et graffitis, les dépôts d'ordures, ... Il désigne donc à la fois des conflits, des désordres, des nuisances, des présences indésirables, des formes d'incivisme, d'irrespect mais aussi de petite délinquance.

Le principe d'unité de ces conduites si hétérogènes ? Leur définition comme ensemble cohérent, leur passage au pluriel comme source d'un climat et signe d'un rapport délétère à la vie collective, à ses règles et à ses normes. C'est du moins sur cette base que les incivilités sont aujourd'hui couramment désignées comme autant de « pratiques de transgression mineure⁶».

Un élément corrélatif à ce principe de regroupement tient à la désignation de ces conduites par leur caractère infra-légal (en dessous et hors du champ de ce qui est saisi par la loi) et par l'absence de toute définition juridique précise. Le concept a ainsi opéré le retournement d'une lacune (et sa définition par la négative) en principe positif de définition. Roché note : « Quelqu'un qui jette un papier par terre commet un délit. Quelqu'un qui laisse la porte du métro retomber en pleine figure de celui qui le suit n'enfreint en revanche aucune loi ⁷». Or il se trouve que le succès qu'a connu la notion d'incivilités à partir du milieu des années 1990 a conduit à considérer cette absence de définition juridique comme un problème, et la possibilité de sanctions pénales a bientôt été considérée comme une réponse obligée et la condition de possibilité d'une prise en charge du phénomène.

Les changements législatifs ont créé de nouveaux délits et sanctions visant notamment l'incivilité : mendicité agressive, rassemblements dans les halls d'immeubles. Pourtant, des années 1990 à la fin des années 2000,

5. Roché, 2002, p.48

6. Roché, 2002.

7. Roché, *op.cit.*, p.41.

des inquiétudes se sont exprimées quant aux contours indécis de cette notion. C'est aussi ces préoccupations qui ont en partie porté l'extension des pouvoirs de police des bourgmestres..

À l'échelle municipale et régionale, mais aussi au sein des grandes entreprises publiques, les organigrammes institutionnels ont également inscrit progressivement la lutte contre les incivilités au rang de leurs missions. Le développement de personnels de « médiation sociale », notamment par le biais d'emplois jeunes puis de contrats aidés, en a été l'une des principales manifestations.

Après une vague de critiques de ces politiques « de la proximité » et de leurs écueils, dont l'exemple type en France reste celui des « Grands Frères » mis en place dès le milieu des années 1990 par la RATP et un premier reflux, au tournant des années 2000, le renouvellement depuis lors de ces fonctions, sous des intitulés et des registres d'action encore peu stabilisés, suggère qu'elles pourraient être appelées à se pérenniser. Des correspondants de nuit aux agents locaux de médiation sociale ou agents locaux de sécurité, en passant par les inspecteurs de sécurité, la gamme des fonctions assignées, à l'échelle locale, à la mise en œuvre d'actions de prévention et de protection, par la présence urbaine, le dialogue, la veille, et la proximité, est en pleine expansion.

Ce contingent croissant de personnels complète un contingent également important de travailleurs sociaux, éducateurs de rue et autres personnels de l'assistance sociale publique ou associative (en direction des jeunes, des familles, des personnes âgées), dont l'engagement dans les nouvelles formes de prévention varie d'un territoire à l'autre mais reste encore relativement faible à ce jour.⁸

Les incivilités se sont donc placées, en l'espace de deux décennies, au centre de l'action publique et à l'avant-poste d'une coordination renouvelée des politiques de sécurité à l'échelle territoriale.

Aux sources de la préoccupation pour les incivilités : la théorie de la vitre brisée

La théorie de la vitre brisée repose sur l'affirmation d'un lien de continuité et d'un effet de spirale, conduisant des formes les plus petites et apparemment négligeables du désordre public jusqu'à ses formes les plus graves et extrêmes, y compris au crime.

L'idée est que si l'on ne répare pas la vitre cassée du hall d'un immeuble, le lieu sera considéré comme abandonné, les dégradations vont s'y multiplier, les lieux se détériorer, entraînant l'émergence et la multiplication de conduites relâchées jusqu'à ouvrir des « zones de non-droit ». Peu à peu, les « honnêtes gens », rendus à l'impuissance, finiront par se retirer : en évitant d'abord de passer ou de s'attarder à certains endroits – la rue, la cage d'escalier – en allant, à terme, s'ils en ont les moyens, jusqu'à déménager pour s'en éloigner durablement.

L'abandon croissant favorisera alors toujours plus l'essor de comportements transgressifs, jusqu'à transformer des lieux initialement négligés en zones totalement sinistrées. S'enchaîneront ainsi les formes de dégradation puis d'occupation de l'espace : squat, trafic de drogues, conduisant graduellement à la violence et au crime.

Cette théorie a constitué un contrefort théorique important pour la politique urbaine mise en place par le maire de New-York dans les années 1990, politique dite de la « tolérance zéro ». L'accent y est mis sur une pragmatique de la visibilité : tout relâchement apparent de l'ordre public est considéré comme une invitation au crime, de sorte que la politique mise en œuvre repose

8. Maillard (de) J., 2012.

sur une systématique (et parfois brutale) entreprise de nettoyage. Les désordres doivent être traqués et, sinon éradiqués, du moins rendus invisibles.

Qui vole un œuf vole un bœuf : risques d'engrenage et répression « précoce »

C'est dans un numéro de la revue américaine *Atlantic Monthly* daté de 1982 que James Wilson et George Kelling définissent pour la première fois la « tolérance zéro ». L'ouvrage de référence ne paraît que plus tard (Kelling, Coles, 1996), deux ans après la mise en place de la politique de R. Giuliani à New-York.

Cette théorie repose sur deux postulats :

- l'idée que laisser impunis les responsables d'infractions constituerait une invitation à la récidive pour les coupables, et à l'imitation pour les autres;
- l'idée que le défaut de sanction entraînerait mécaniquement l'aggravation graduelle des formes de délits, conduisant de délits initialement mineurs jusqu'au crime.

L'idée, qui est celle du dicton « qui vole un œuf volera bientôt un bœuf », semble avoir pour elle une logique et une simplicité qui fleurent bon l'évidence. Elle s'appuie en effet sur un *topos* particulièrement puissant des pensées de la discipline et de l'autorité, érigeant en hantises les transgressions des règles. Ce *topos* consiste à évaluer et à rapporter toute faute, ou manquement, au spectre des mauvaises habitudes que ceux-ci charrient comme leur envers, et à appeler en conséquence des réponses proportionnées à la perspective du pire, non pas réalisé mais potentiellement ouvert par l'acte de départ ; en somme, à une répression anticipée, au nom de ce qui pourrait advenir.

La dramatisation des défauts de vigilance et l'importance accordée au « châtement » (qui serait seul capable de freiner la mauvaise pente, imaginée de manière très réductrice comme la pente naturelle chez

le déviant) déterminent ainsi un rapport à la punition tout à fait particulier, et discutable.

À New-York, la « tolérance zéro » est appliquée dès 1994. Cette politique vise d'abord et surtout la petite délinquance, en permettant par exemple à des voleurs de pizza récidivistes d'écoper de prison ferme (Mucchielli, 2002, pp.38-40). En 2001, la ville de New York fait état de statistiques glorieuses attestant d'une baisse importante de la criminalité dans la ville, baisse qu'elle attribue à sept ans de cette politique de fermeté et de retour à l'ordre. Ces résultats affichant une réduction massive des crimes, vols de voiture, vols à la tire et agressions physiques hors viols sont aujourd'hui largement contestés en tant que tels et relativisés par les analystes (Harcourt, 2001), qui soulignent :

- la croissance spectaculaire des effectifs policiers sur la durée concernée. La présence démultipliée de représentants de l'ordre public a des effets importants sur la délinquance et le crime en termes dissuasifs, effets qui ne sont donc pas tant imputables à la politique de « tolérance zéro » en tant que telle qu'à ce simple changement quantitatif;
- des évolutions analogues ont été observées dans plusieurs autres grandes villes nord-américaines dont les politiques policières étaient radicalement différentes, voire opposées, et qui ont pourtant obtenu des résultats semblables. Tel a été le cas à Boston, Houston ou Dallas, ainsi que dans certaines villes du Canada;
- la décade de la délinquance et la baisse de la criminalité à New-York sont antérieures à la mise en place de la politique de « tolérance zéro », et déjà nettes dès 1991-1992. D'autres facteurs, notamment socio-économiques, sont avancés pour expliquer l'évolution observée : la hausse de la croissance, la baisse du taux de chômage, l'augmentation importante du niveau de vie.

Aux réserves relatives aux preuves de l'efficacité de cette politique, se sont ajoutées les dénonciations de ses effets pervers considérables. Le plus grave tient à l'augmentation importante de la peur du policier, en particulier chez certaines parties de la population.

En attestent la hausse très nette à New York (plus de 40%) des plaintes contre les policiers ainsi que la multiplication des témoignages relatant les incidents liés d'une part aux attitudes agressives des officiers lors des contrôles et d'autre part aux problèmes de discrimination ethnique.

Aux États-Unis ce sont les populations noires et hispaniques qui font les frais d'une considération déclinante concernant la présomption d'innocence et du caractère « pratique » de la catégorisation « au faciès » : celle-ci est en effet à la fois commode et, plus fondamentalement, nourrie de stratégies opérationnelles de réalisation d'objectifs, l'un et l'autre aspects étant généralement sous-estimés lorsqu'il s'agit de décrypter le racisme policier (Lévy et Zauberman, 1998 ; Jobard et Lévy, 2009).

Malgré ces sources multiples de réserves et ces critiques, de telles conceptions ont eu leurs promoteurs, en France notamment : leur importation a été l'occasion d'appels croissants à la « fin du laxisme » et, nourris à cette source, des succès électoraux que l'on connaît, aboutissant entre autres à la promulgation de la loi pour la sécurité intérieure de 2003 (LSI) et à une réforme judiciaire, avec l'instauration d'une « peine plancher », inspirées de cette affirmation vigoureuse de la nécessité d'un soi-disant retour à la sévérité, qui s'opposerait à l'encouragement à la récidive.

Des politiques locales ont ensuite relayé et décliné le modèle. La « tolérance zéro » est décrétée dans certaines régions ; ainsi, dans huit zones sensibles de Marseille après l'incendie d'un bus ayant fait une blessée grave. Les maires prennent des décrets visant à éloigner les sans-abri des centres-villes. Des politiques de « retour à l'ordre » mises en œuvre, ce sont souvent les sans-abri et les prostituées, deux populations particulièrement fragiles, qui ont été les premières cibles. Les SDF sont parfois purement et simplement expulsés des centres-villes, dans la plus pure tradition hygiéniste, cependant que les prostituées deviennent la cible de sanctions pénales (la loi rétablissant la sanction pour racolage public passif) dégradant leurs conditions de vie et de travail, pour leur propre bien supposé.

Définir les incivilités

Si l'analyse des retombées de telles politiques n'est pas close, on peut déjà souligner l'augmentation nette et préoccupante des incidents liés aux contrôles policiers. Les recherches montrent qu'une part considérable des arrestations qui suivent les contrôles d'identité ont pour motif des infractions commises dans le cours même du contrôle, c'est-à-dire provoquées par lui (essentiellement des outrages à agent, voire des rébellions).

Plus généralement, les deux dernières décennies ont été marquées par une dégradation des relations entre police et population (Mouhanna, 2011).

Les incivilités désignent, on l'a dit, une fourchette ample de conduites : « les rassemblements gênants au pied des immeubles, les attitudes menaçantes, les nuisances sonores, les dégradations d'équipements, les tags et graffitis, les dépôts d'ordures, ... » (Moïse, 2007).

Selon Roché, ces « pratiques de transgression mineure » présentent quatre caractéristiques principales. Premièrement, elles font rarement l'objet de sanctions légales ; si elles existent, ces sanctions sont peu appliquées et/ou peu efficaces. Deuxièmement, ces pratiques ne sont pas le seul résultat de facteurs économiques ; on constate en effet de fortes différences de climat social d'un quartier comparable à un autre, d'une ligne d'autobus sensible à une autre, ou d'ailleurs d'un établissement scolaire difficile à un autre. Troisièmement, ces pratiques renvoient à un certain rapport à la collectivité, à un rapport à l'espace commun et aux règles de la vie collective : « Aujourd'hui les incivilités émeuvent parce qu'elles s'adosent au sentiment que les règles civiles n'ont pas de raison de s'imposer dans une société moins pyramidale où les normes sont ramenées à des choix personnels qui se valent » (Roché, *ibid.*). Quatrièmement, les conduites en question sont généralement impersonnelles, bien que le désordre soit « vécu comme personnalisé par celui qui en souffre ». Ces actes ne sont pas nécessairement motivés par le désir de nuire à autrui.

Roché distingue deux groupes : le groupe des nuisances, qui forment le contingent le plus important des conduites concernées ; et le groupe des dégradations. Ces deux groupes sont eux-mêmes subdivisés en différentes classes. En ce qui concerne le groupe des dégradations, elles correspondent aux souillures, lacérations et « petites dégradations », ainsi qu'aux dégradations par vengeance.

Pour ce qui est des nuisances, Roché en distingue trois :

- « acquisitives » : il s'agit de « mendicité intimidante mais sans violence et de vente de faux services » ;
- « démonstratives » : la catégorie est plus large et comprend « les bruits, odeurs, le fait de boire en public, le crachat, l'irrespect, les rodéos, l'abandon d'objet, les décompressions de porte et les petits défis » ;
- « conflictuelles » : il s'agit ici des « frictions, occupation de lieux et insultes ».

Malgré ces nomenclatures, les conduites restent difficiles à saisir et quantifier. Beaucoup y voient essentiellement le résultat du caractère infra-légal de ces pratiques.

Mais il n'est pas sûr que la simple reconnaissance juridique règle à elle seule le problème de la réaction à adopter face à cette conduite. En dernière instance, il faut des personnels pour incarner les institutions, humaniser les lieux, répondre aux personnes et affronter les problèmes, et notamment rappeler la règle ou faire appliquer l'éventuelle sanction (par exemple, la contravention).

Facteurs identifiés dans l'émergence des incivilités

Trois facteurs principaux sont généralement identifiés qui favorisent l'émergence des incivilités dans les espaces publics : la fonctionnalisation des espaces, la spécialisation des intervenants (la multiplication des interstices) et la disqualification des citoyens, jugés incompetents devant ce qui semble relever des seules prerogatives regaliennes.

La fonctionnalisation des espaces tient aux politiques de gestion qui favorisent les flux aux dépens de la sociabilité et encouragent la déshumanisation des espaces pour des raisons d'économie : réduction ou disparition des gardiens d'immeubles, réduction voire suppression des personnels de contrôle et d'accueil, réduction de leur polyvalence, mise en sous-traitance des tâches de gardiennage, de nettoyage et de surveillance, baisse des effectifs de contrôleurs et d'agents d'accueil. L'automatisation et la dépersonnalisation constituent indirectement une forme d'abandon ; le retrait des personnels hors des espaces de contact avec le public livrent les usagers/clients/publics à eux-mêmes. Personne n'incarne ni ne garantit le bon fonctionnement des lieux.

Ironiquement, ce sont aussi des inquiétudes d'ordre économique, et des coûts directs et indirects, qui conduisent les questions d'hospitalité à se voir réinvesties par les organisations : les dégradations, la fraude, les conflits, les agressions verbales des personnels ont eux aussi un coût élevé, à moyen terme.

Une ligne commune d'action tient à la réinstauration de personnels, dont certains spécifiquement dédiés aux fonctions « relationnelles ». La présence physique de personnels est ici et là redécouverte comme une condition nécessaire de retour au respect des règles

d'usage, l'existence de *garants des lieux* comme un réquisit indispensable au fonctionnement d'espaces d'accueil. De nouvelles catégories de personnels se voient ainsi affectées à des fonctions spécifiquement « civiles ». Plusieurs entreprises, notamment les entreprises de transport public, dont le coût annuel de nettoyage est considérable, ont entrepris de développer des formes expérimentales de prise en charge des questions de civilité.

On connaît l'initiative inaugurale en France des « Grands Frères », ces médiateurs recrutés sur la base de leur proximité supposée avec les fauteurs de trouble présumés : proximité en termes d'âge, de sexe (masculin), mais aussi d'extraction sociale (géographique) et ethnique (recrutement au sein de la population des jeunes Noirs ou Beurs). Autant de conditions supposées d'une « autorité naturelle » se substituant à l'autorité en déclin des institutions ainsi représentées de biais. Malgré les nombreuses critiques qui ont accompagné l'émergence de ces fonctions, des missions proches sont en cours d'institutionnalisation dans nombre d'organismes et de collectivités : médiateurs, agents tournés vers l'accueil et/ou vers la surveillance.

Un second facteur de développement des incivilités tient à la spécialisation des professionnels qui interviennent. Corrélat de la fonctionnalisation des espaces, la spécialisation des intervenants entraîne la dispersion et la dilution des responsabilités, entre des acteurs aussi peu enclins à la concertation que la police, les bailleurs, les services de transport, la mairie, les administrations communales, ..., ou même les différents départements d'une même entreprise.

Cette compartimentation et cette dispersion des responsabilités provoquent presque mécaniquement des carences dans le soin donné à ce qui, relevant du domaine de tous, finit par sembler n'être du ressort de personne.

Un dernier facteur important tient à la disqualification des citoyens, favorisant le retrait et l'abandon. Le sentiment d'une incompétence des citoyens ordinaires,

profanes en ce qui concerne les questions de droit et de sécurité, se voit épinglé comme facteur aggravant des incivilités, et ce à deux niveaux au moins :

- en affaiblissant l'efficacité des sanctions diffuses, il favorise l'impunité et contribue à l'essor des comportements incivils ;
- en ôtant aux personnes toute prise sur les espaces partagés (en faisant du monde commun un monde hors de portée, hormis une prise indirecte et différée, *via* la voie judiciaire, avec la plainte par exemple), il contribue au désengagement des victimes et nourrit un cercle vicieux où le retrait et l'abandon se répondent et se renforcent mutuellement.

Les incivilités, signes d'un rapport réfractaire aux normes ?

Les incivilités sont souvent décrites et perçues comme le signe d'un délitement du lien civil, comme le symptôme d'une anomie croissante de nos sociétés. « Ces agissements traduisent un état d'esprit par rapport à l'espace collectif : il apparaît comme un lieu qu'on peut altérer en toute impunité, sans se soucier des conséquences de ses actes. À la différence de son espace privé personnel, l'individu n'a pas à souffrir des dégradations : il peut attendre que quelqu'un d'autre les répare ou les nettoie ⁹».

Mais ce dont il s'agit là, est-ce bien le fruit d'un délitement de l'ordre et d'un affaiblissement des normes, dans leur capacité à susciter le respect et la conformation ? D'une incurie croissante vis-à-vis de la collectivité ? Roché affirme ainsi que « la société post-moderne tend à renforcer l'exigence de recherche de soi – hédonisme et expressivité à tout prix – et de dévalorisation des comportements conformes [...], chacun [étant] l'auteur de ses propres règles. [...] Les rituels civils construits sur la tradition sont mis en question par l'expressivité personnelle.¹⁰»

Ces interprétations font la part belle à deux facteurs : d'une part, la volonté des auteurs des incivilités de défier la norme civile commune, et d'autre part, le déclin général de la culture civique et de l'attachement au bien commun. Les conditions écologiques d'émergence de conduites inciviles, elles, sont peu voire pas considérées ou prises au sérieux.

Ce faisant, les analyses de l'incivilité dressent une

cartographie du rapport à la norme civile, qui coupe le monde en deux. D'un côté, les normes et ceux qui les respectent : un monde d'ordre allant de soi. De l'autre, les écarts, déviances et autres manquements, autant de sorties de la norme, de défis à l'ordre. Dans cette vision, ce n'est jamais depuis l'intérieur même de la civilité que les problèmes émergent, il faut une mauvaise volonté pour que les choses en viennent à mal se passer. Les analyses se montrent alors soucieuses d'identifier les causes (économiques, sociales ou culturelles) de cette « mauvaise volonté », de ce défaut d'allégeance à l'ordre commun, de manière à identifier et désigner des coupables.

C'est dans un amont du délitement des normes que le caractère social des difficultés se trouve alors recherché. La question ne porte pas tant, dès lors, sur ce qu'est la norme (elle est prise pour allant de soi) mais plutôt sur les raisons de son affaiblissement, voire de son abandon. Ceci conduit à produire des visions très biaisées, voire erronées, aussi bien de la topographie sociale des incivilités (la partition nette entre gens civils d'une part et incivils de l'autre) que de la compréhension de ce que sont les conditions de félicité de l'échange civil et les compétences de civilité.

9. Roché, *op. cit.*, p. 41
10. Roché, *op. cit.*, p.132

Des limites du concept d'incivilité

Les théories de l'incivilité tendent à concevoir les conduites inciviles comme autant de pratiques perpétrées de manière unilatérale. L'incivilité c'est toujours celle des autres. Le concept favorise une vision binaire opposant, de manière objective et supposément a-problématique, ce qui relève de la conformation d'une part et ce qui relève de la transgression d'autre part, et tend à ramasser les conduites non conformes sur le modèle unique et univoque du geste d'agression, à les penser dans leur proximité aux formes de déviance et selon des nomenclatures d'inspiration juridique.

La notion d'incivilité désigne en effet un acte *commis*, saisi à partir d'une qualification supposant un rapport binaire (dedans/dehors) à la règle, accompli dans un environnement relativement passif – ou réduit à la passivité. Le « faire » est donc compris à partir de la forme passive de l'acte échu, qui remonte du résultat à la personne qui en est l'auteur : « quelque chose a été fait, par quelqu'un ». La notion permet ainsi de détacher la qualification des conduites du contexte, temporel et relationnel, de leur émergence et des formes situées de l'interprétation comme de l'accomplissement des gestes, rendant incapable de saisir l'articulation entre l'une et l'autre.

Autrement dit, la forme archétypale de l'incivilité est la dégradation d'objets, pas l'interaction. L'incivilité est par excellence le comportement unilatéral d'infraction à la règle, l'acte de celui qui ne jette pas son papier dans la poubelle, qui lacère un siège ou qui fait un tag sur un mur. Et là encore, le temps de l'action est limité à l'occurrence même du geste en question (on ne pense pas le fil d'une histoire, les péripéties du rapport à certaines institutions par exemple). Les insultes sont incluses dans un cercle élargi dont ces « pratiques »

sont le noyau dur, sur la base d'une supposition tacite selon laquelle les insultes seraient des gestes d'agression gratuite. Il n'est pas question de nier que de tels gestes existent, mais leur éléction comme paradigme de l'analyse fait problème.

Or, ce qui permet un tel travail d'objectivation (puis de quantification), c'est bien une certaine conception du rapport à la règle. C'est son objectivité et son impersonnalité supposées qui autorisent le geste d'extraction des « faits » d'incivilité, l'inventaire décontextualisé de types de pratiques déviantes. La dimension relationnelle de la civilité n'arrive alors qu'en second, par un glissement métonymique qui, depuis le respect de la règle, fait passer au respect des personnes.

Ce sont alors des effets collatéraux qui impliquent les autres, lesquels n'entrent en jeu qu'en tant que victimes interchangeable, représentants anonymes et malheureux d'une collectivité négligée peinant à faire respecter ses règles de vie. Les interactions sociales reçoivent alors les incivilités plus qu'elles ne les font naître : ce qui s'y découvre est une relative invisibilité d'autrui, une inefficacité des sanctions diffuses. Les autres ne participent pas à l'avènement des conduites : ils s'inscrivent seulement dans le paysage passif de leurs effets délétères.

L'étude (souvent sommaire) des phénomènes d'incivilité revient ainsi bien souvent à collecter des « faits » qui n'existent que pour autant qu'on isole les comportements de leurs contextes de réalisation, qu'on les inventorie et les classe dans des nomenclatures d'inspiration juridique, traçant une ligne de continuité entre les actes infra-légaux et les délits pris en compte et en charge par la loi. À partir de ces données, sont dressées des typologies, de « délits mineurs » par exemple, où les menus vols, la consommation de drogues, la dégradation et l'insulte se voient rapprochés, parfois confondus.

Un exemple est donné par le ciblage des incivilités à la SNCF. La catégorie définie englobe les vols, les dégradations, les tensions et altercations entre voyageurs,

et le non-paiement du billet. Le postulat sous-jacent s'impose alors aisément, en vertu duquel ce serait une même population qui se rendrait coupable de ce genre de pratiques inciviles : les jeunes. Or, si les jeunes sont surreprésentés dans certaines infractions (traversées de voies, vandalisme), ils n'ont ni l'apanage de la fraude, ni celui des incivilités dans l'interaction avec les personnels ; loin s'en faut.

C'est là le prix à payer pour le regroupement de conduites aussi hétérogènes : elles laissent en aval la possibilité aux politiques mises en œuvre de sélectionner, de manière discrétionnaire, les actes et les populations qui seront ciblées au moment de lutter contre « les incivilités ».

C'est ce mouvement de décontextualisation et de généralisation qui conduit à établir des corrélations associant des classes d'actes, des groupes sociaux (où le cœur de la cible devient la population des jeunes issus de milieux populaires, typiquement les jeunes de cités) et des variables explicatives – les typologies de « motivations » notamment.

Mais, ainsi décrite, l'incivilité semble relativement indépendante des cours d'action dans lesquels elle s'inscrit, comme des jugements et des interprétations qu'elle peut susciter. Comme « phénomène », elle suppose que soit déjà réglée la question de définir :

- comment émerge une conduite « incivile » ;
- comment une conduite se trouve qualifiée comme telle (ou différemment, et pourquoi).

Le concept d'incivilité et les postulats qui sous-tendent les approches qu'il a inspirées ont ainsi contribué à réduire l'appréhension des enjeux civils à une répression anticipée de la délinquance, prise dès ses stades embryonnaires, d'après le postulat discutable en vertu duquel l'incivilité serait le stade liminaire d'un processus menant droit à la criminalité.

La notion a permis, de manière paradoxale, que la définition et la mesure des phénomènes concernés (agressions verbales, insultes, salissures, dégradations, ...)

soient détachées des circonstances de leur survenue, de la prise en compte des situations, avec leur profondeur historique, leurs cadres institutionnels et leur contexte interactionnel. Un des modes de leur interprétation savante aussi bien que politique a été de les assigner de manière relativement fixe à des types de populations (notamment les jeunes issus de milieux défavorisés) et à des typologies de mobiles d'inspiration socio-psychologique.

Le lien s'est ainsi défait entre la compréhension des incivilités, d'une part, et l'analyse des formes positives de l'échange civil, d'autre part : ses exigences, ses transformations, ses difficultés. En posant que l'incivilité se situait toujours dans un « dehors » de la civilité, on a supposé que la civilité et son accomplissement, quant à eux, allaient de soi pour l'ensemble des « honnêtes gens », bien élevés et de bonne volonté. Seuls les réfractaires étaient alors concernés par l'incivilité : il s'agissait dès lors, naturellement, de les corriger et/ou de les rééduquer.

Les enquêtes que nous avons conduites à Paris et en province (Gayet-Viaud, 2008 et 2014) conduisent à contester plusieurs des fondements des théories de l'incivilité.

D'une part, contre l'idée couramment admise d'une apathie généralisée de l'être-en-public, l'observation prolongée des interactions entre inconnus dans les espaces publics (au sens large des espaces ouverts au public, incluant les rues, les transports en commun, les squares, les gares... mais aussi des espaces privés ou semi-publics ouverts au public tels que les supermarchés, bureaux de poste, ...) révèle que les gens sont et restent aujourd'hui profondément attachés aux exigences de civilité. Le respect, l'entraide, la courtoisie et les égards sont des choses qui font l'objet d'une attention vive, lèvent chez eux des émotions d'une grande intensité et les poussent à s'engager fréquemment dans des discussions et des disputes, au cours desquelles ils s'efforcent de peser sur la conduite d'autrui et de faire valoir ce qu'ils considèrent comme acceptable et convenable dans

les relations en public, et plus généralement dans la coexistence citadine.

Deuxièmement, les ratés de l'échange civil ne sont pas réductibles à des manifestations d'un rejet ou d'un mépris des règles ou de la collectivité. Dans l'émergence des comportements incivils entrent aussi en jeu :

- des troubles dans les normes elles-mêmes, qui compliquent lourdement les modalités de mise en œuvre couramment supposées évidentes ;
- des « prises » variables dans les situations, pour que se montrer civil soit possible sans relever pour autant de l'abnégation.

Si l'on y regarde de près on découvre, derrière l'évidence de rites supposés aller de soi, des troubles, des perplexités et des hésitations pour définir comment bien faire avec les autres en public. On peut ainsi observer que les formes de la solidarité, du don et de la charité sont aujourd'hui devenues incertaines, comme en témoignent les péripéties de la rencontre entre les passants et les sans-abri ou les mendiants. Les fondements de la charité traditionnelle ont été bousculés, les ressorts classiques de la solidarité entre égaux (via notamment l'impôt) ne comblent pas tous les interstices, de sorte que, dans le rapport de personne à personne, dans la rue, la question du « que faire » face à un mendiant ou un sans-abri semble vertigineuse et irrésolue pour plus d'un passant, quelle que soit sa bonne volonté ; les « prises » pour bien faire (savoir comment bien faire) manquent, et elles ne peuvent être données que collectivement.

On constate également du trouble dans les normes qui règlent les rapports entre générations. Celles-ci ont longtemps associé respect et déférence, et promu une forme de verticalité conférant une autorité naturelle aux aînés. Mais cette hiérarchie est aujourd'hui contestée, au nom du refus de l'importation de catégories domestiques dans l'espace public, ou au nom de l'égalité. La pratique traditionnelle de la préséance au bénéfice des personnes âgées a dû être pour ainsi dire repensée et refondée peu à peu : elle repose désormais sur la reconnaissance d'une vulnérabilité, d'une fragilité phy-

sique (et bénéficie pour cette raison également aux tout jeunes enfants) plutôt qu'à la reconnaissance d'une plus grande dignité.

Enfin, les rapports entre les sexes sont également en pleine transformation : là encore, c'est le passage des conventions traditionnelles au crible de l'exigence d'égalité qui a questionné les usages et entraîné leur progressive mutation. Si d'aucuns regrettent que la galanterie se perde, force est de constater que des jeux complexes de réflexivité (distance critique) en ce qui concerne le sens des catégories d'usage dans les rencontres en public prennent aujourd'hui place : les femmes refusent désormais pour nombre d'entre elles de se voir traitées comme des être fragiles qu'il faudrait protéger, elles refusent également de voir leur accès à l'espace public réduit ou conditionné, ou d'être l'objet de sollicitations incessantes, confinant pour d'aucunes au harcèlement.

Dans ces divers rapports et dans maints autres (touriste/habitant, petit/grand, personne chargée et lente/personne pressée, ...), des réglages des exigences civiles et de leur hiérarchie sont en permanence mis au travail : loin de se limiter à l'application de règles allant de soi, la civilité est un travail à plusieurs, le fruit d'une compétence distribuée, faite de confiance et d'ajustements réciproques continus.

Troisièmement, la partition binaire entre une population qui serait celle des honnêtes gens d'un côté et celle des incivils de l'autre, ne passe pas l'épreuve des faits. En réalité, ces deux catégories s'avèrent poreuses, et l'on trouve des formes de mépris des règles de vie commune dans toutes les couches de la population.¹¹

La multiplication des sites et des temps d'observations, croisée aux entretiens, permet de comprendre qu'une même personne, attachée aux exigences de civilité et généralement respectueuse de la plupart des règles qui la soutiennent, pourra en certaines circonstances, soit y renoncer, soit y manquer, sans qu'il soit pour autant

11. Voir l'enquête quantitative sur l'Australie, de Smith, Philips et King (2010).

évident qu'elle bascule alors irrévocablement dans la catégorie des gens méprisant ce que la civilité porte de valeurs.

Le respect des règles en toute généralité n'existe pas, et les accommodements ou franches transgressions concernent la totalité de la population, à des moments et dans des circonstances variées. Le sociologue américain Jack Katz (1999) rapporte une anecdote édifiante à ce sujet : dans une cour d'école, des enfants jouent avec vélos et petits camions. L'un des enfants insulte un camarade, le traite de « trou-du-cul » (*asshole*). Le directeur convoque ses parents. Ceux-ci, éduqués, de milieu social aisé, s'indignent et s'étonnent de la conduite de leur enfant : « Ce n'est pas chez nous qu'il aura appris à parler ainsi ! », s'offusquent-ils. Le directeur interroge l'enfant : « Mais sais-tu au moins ce que cela veut dire, ce que tu as dit là ? » L'enfant, du tac au tac : « Oui, ça veut dire mauvais conducteur ».

Les parents les plus éduqués et attachés aux « valeurs » de respect et de politesse vont eux aussi, dans certaines circonstances, renoncer à mettre en œuvre ces exigences.

Ce qu'il faut comprendre n'est donc pas tant pourquoi les gens cessent de tenir à la règle, mais bien plutôt pourquoi, alors même que le plus souvent ils y tiennent, certaines se sentent parfois acculés ou justifiés à renoncer à mettre en œuvre des règles. C'est dans des situations où l'accomplissement de l'exigence civile ne va plus de soi qu'elle est souvent mise à mal : elle entre en tension avec d'autres exigences, notamment des exigences de justice, de vérité, ou d'exigences pratiques parfois érigées en droits inaliénables (le droit de circuler vite lorsqu'on est pressé, le droit à la tranquillité, ...).

Les rares enquêtes quantitatives concernant les incivilités (et non pas la petite délinquance de rue) montrent que les expériences désagréables du côtoiement sont essentiellement liées à la multiplication des contacts sociaux et notamment au mouvement (typiquement, les transports de masse), et que, loin d'être confinées

aux quartiers les plus modestes, on les trouve tout à fait bien distribuées dans la diversité des milieux sociaux

On comprendra par conséquent que l'affiliation des incivilités à l'insécurité et au crime est plus que discutable : la majeure partie des incivilités n'implique d'ailleurs nullement de sentiment de danger ni de sentiment d'insécurité. Les théories sécuritaires de l'incivilité se sont focalisées sur la perspective du pire, supposant un continuum depuis les ruptures de l'ordre civil jusqu'aux conduites de délinquance, supposant leur dimension menaçante et leur parenté avec les conduites criminelles, pourtant d'un tout autre ordre, du fait d'un « légitimisme » poussé à l'excès.

La définition des comportements incivils en fonction d'une attitude comprise dans les termes très généraux du « mépris des règles » tend effectivement à rapprocher et pourquoi pas apparenter toutes les formes de déviations, ravalant leurs singularités et leur sens propre à des contingences secondaires négligeables. Or, dans les interactions, les émotions connectées aux problèmes de civilité sont l'irritation, la colère, le dégoût, l'indignation, le dédain, le ressentiment, beaucoup plus rarement la peur.

Les disputes de civilité

Les disputes de civilité constituent un phénomène peu connu, peu étudié, et pourtant très saillant à l'observation. Les disputes sont ces moments où des personnes qui ne se connaissent pas se mettent à se parler pour se faire des reproches et, parfois pour de simples questions de politesse, vont jusqu'à se « faire une scène ». Comment les interactions basculent-elles de « l'indifférence civile ¹²» réputée régler les rapports ordinaires en ville, laissant tout-un-chacun vaquer à ses occupations en ne s'accordant mutuellement que l'attention minimale requise pour ne pas se heurter, à l'affrontement direct ? Le seul fait que les gens se montrent régulièrement capables de se dire les uns aux autres « leurs quatre vérités », de se « remettre à leur place » et de se faire mutuellement des « scènes », y compris entre inconnus, dans la rue, dans le bus ou le métro, dans une file d'attente, une gare, à la poste ou au supermarché, montre l'attachement indéniable des gens aux exigences de la civilité et leur volonté d'en découdre, si besoin est, pour en défendre l'importance et la validité. Outre la fréquence, à elle seule surprenante, de tels échanges, on peut en souligner plusieurs caractéristiques et enseignements.

D'abord, les disputes sont remarquables par leur intensité, l'intensité des émotions mises en jeu, d'ailleurs souvent présentée comme disproportionnée, irrationnelle ou aberrante. C'est là une seconde caractéristique importante : si les disputes sont courantes, et intenses, elles sont aussi dénigrées de tous, y compris de ceux-là mêmes qui s'y engagent. En effet, les individus eux-mêmes, qu'ils soient témoins des scènes de dispute ou protagonistes engagés, sont les premiers à souligner leur perception d'une sorte d'aberration des emportements (dans l'après-coup, pour les protagonistes). Ce d'autant plus que ces éclats surgissent sur fond de motifs définis comme des vétilles : une bousculade sur

un trottoir, une place dans une file d'attente, un siège dans un bus, un geste ou même un simple regard, ... La vanité apparente de l'engagement dans une dispute est renforcée par le fait qu'il s'agit d'interactions entre inconnus, soit de personnes qui ne doivent en principe pas se revoir. Pourquoi se mettre dans de pareils états de colère (comme si ces personnes comptaient) et prendre la peine de se disputer pour faire valoir son point de vue (comme si cela servait à quelque chose) ? Les anecdotes et récits après-coup, comme les propos tenus dans le cours même des interactions, signalent unanimement cette supposée disproportion entre les motifs des disputes et leurs effets, et dénoncent le niveau de contrariété qu'elles provoquent. Les personnes se reprochent la place considérable que prennent ces événements réputés négligeables dans leur vie et se reprochent de « se rendre malades », de se « mettre dans des états pareils », de se contrarier.

L'idée évoque la dichotomie classique entre colère et raison : la colère, bien qu'épidermique, et même viscérale, est renvoyée du côté de l'irrationnel, de la pulsion déraisonnable. La rationalité elle, a trait à l'utile (« ça ne sert à rien »). La présence du jugement social est patente : les protagonistes ont conscience du jugement de folie ou d'excès qui est porté sur eux, et l'endossent, sans pour autant qu'il suffise à chaque fois à les retenir. À la montée en tension sur les principes, on oppose la gravité négligeable des faits impliqués. Les protagonistes entre eux, comme les tiers intervenant pour calmer le jeu, s'adressent alors en *a parte* à un compagnon impliqué, ou publiquement aux personnes les plus enclines à hausser le ton, persister dans le conflit et réclamer débat ou justice, et invoquent la prise en compte des conséquences de leurs actes, de leur portée concrète.

Il s'agit de ne pas laisser les choses s'envenimer « bêtement », « pour rien », ce qui est en jeu n'étant « pas grand-chose au bout du compte ». Ces motifs de pondération, dont l'apparition est récurrente pour ne pas dire constante, relativisent la portée des enjeux ou la portée de la plainte des protagonistes engagés, invitant les personnes à ne pas « dramatiser » les situa-

12. Goffman, 1973.

tions, s'agissant de choses qui ne sont *in fine* « pas bien graves ».

Ceci est indissociable de l'idée répandue que la civilité n'est qu'une somme de codes superficiels, dont la seule fonction est de fluidifier les rapports sociaux, et que ce qui s'y joue relève donc de quantités négligeables. Que la vie se joue ailleurs que dans les interactions avec des inconnus, qui ne sont considérés que comme autant d'interstices sans valeur ni portée. Qu'il n'y a donc rien à gagner à se disputer entre inconnus, que cela ne sert à rien.

Mais, derrière ce dénigrement unanime des disputes et ces invitations à l'apaisement se trouve un non-dit, une évidence tacite : l'existence d'une alternative fermée entre « laisser faire » (abandonner, laisser tomber ou se montrer grand prince) et « intervenir » (au prix d'une dispute). Le postulat tacite à l'œuvre est que toute intervention rime nécessairement avec le déclenchement des hostilités. C'est donc l'alternative même, en tant que telle, et le postulat qui la sous-tend, qu'il faut questionner.

Pourquoi est-il si difficile de demander des comptes à autrui en matière de civilité ?

L'alternative entre réprobation d'une part (entraînant la dispute) et retenue d'autre part (prendre sur soi et penser à autre chose) suggère que « discuter civilité » est impossible, presque contradictoire : la civilité est-elle ce-au-nom-de-quoi-on-se-dispute ou bien ce-dont-on-ne-fait-pas-mention, sans aucun entre-deux possible ? Pourquoi les personnes sont-elles prises dans cette alternative entre subir et punir dès qu'elles se trouvent en situation de douter de la civilité d'autrui ?

Pour le comprendre, il faut commencer par créditer les personnes d'une rationalité qu'elles-mêmes refusent de se reconnaître. Ce n'est jamais sans raison que les gens se disputent, y compris pour des questions de civilité ; ce n'est jamais sans raison qu'ils se « rendent malades » et se laissent prendre par des élans qui sont « plus forts qu'eux ». Ce qui est en jeu, c'est, au-delà même des objets d'une altercation donnée (siège, bousculade, place dans une file, gêne due à un bruit, à de la fumée, un encombrement, une souillure, ...), une compréhension de ce que l'on se doit les uns aux autres, de ce qui est acceptable, et plus fondamentalement des conditions du respect, de la confiance, de la bienveillance et de la bonne foi requises, minimalement, entre inconnus. Ce qui est vécu comme insupportable, c'est ce que certains manques d'égards suggèrent, ce vers quoi ils pointent parce qu'ils en semblent les indices certains : une façon de se croire supérieur, de se croire dispensé de ce à quoi les autres sont tenus, de se prendre pour quelqu'un qui peut se permettre ceci ou cela, ...

Ce qui a irrémédiablement à être corrigé dans les interactions civiles, et qui suscite des émotions d'une telle intensité, ce ne sont donc jamais des choses, mais toujours des relations : ce que les gens font indique (ou semble indiquer) ce qu'ils croient et pensent et comment ils se positionnent, au travers de ces gestes, attitudes et comportements, vis-à-vis de la personne d'autrui. Ce qui rend malade, c'est cette valeur de signe, de symptôme : c'est là un nœud central des dynamiques d'incivilité et de disputes : la lecture symptomale des conduites en public.

En effet, les façons de prendre position dans les situations dessinent littéralement des attitudes. Il faut prendre au pied de la lettre les formules désignant les atteintes faites à l'intégrité physique. La langue le signale, qui fourmille d'expressions indiquant combien prendre une place, s'imposer, c'est mettre en œuvre un sens proprement physique de l'intégrité : se faire une place, garder la tête haute, ne pas se laisser marcher sur les pieds, être droit dans ses bottes, ne pas courber l'échine, ...

Comprendre ce qui se joue dans les rapports de sociabilité ordinaire impose de prendre au sérieux ce que décrivent ces métaphores de l'usage le plus courant. Elles ont en commun d'indiquer une continuité depuis les formes sensibles et incarnées jusqu'aux principes les plus abstraits, et dessinent une imbrication de la sensibilité et de la volonté, bonne ou mauvaise, en termes de perception comme d'expression. C'est de cela qu'il s'agit lorsqu'on s'inquiète de savoir comment l'on « prend » les choses : « Ne le prenez pas mal » ; « Pour qui vous vous prenez ? ». L'idée est que recevoir ce que l'autre donne (ou pas) se fait dans la personne tout entière ; elle est aussi que « se prendre pour quelqu'un » devant l'autre, c'est lui imposer une certaine configuration relationnelle. La civilité tient tout entière dans la prise en charge de ces enjeux relationnels.

Fragilité de la présomption de confiance dans les interactions civiles

Or, entre inconnus, dans le temps resserré et fugace qui caractérise les interactions en public, la non-familiarité dramatise la dépendance aux apparences. La compréhension de ce qui se passe, de qui est l'autre à qui on a affaire, est entièrement dépendante de ce qu'on perçoit en quelques instants. La perception des intentions et de la qualité des personnes se fait à travers une lecture expéditive des conduites, lesquelles se prêtent à des interprétations que rien (nul « ailleurs », nulle antériorité) ne vient compenser. Dès lors, toute inattention est immédiatement perçue comme une négligence coupable.

Toute erreur tend à être perçue comme une faute, et potentiellement représentative de la personne en son entier. Si l'autre semble défaillant, le crédit de confiance qui lui était accordé préalablement s'effondre aisément. Il est dès lors rapidement discrédité comme interlocuteur digne de ce nom. Alors, plutôt que de persister dans la confiance et lui accorder le bénéfice du doute, on tend à interpréter sa défaillance comme un signe de négligence, voire de mépris. Le défaut d'initiative est aisément perçu comme un refus ou un déni. L'adhérence de la personne à sa conduite est immédiate et considérable, parce que rien n'y fait obstacle. Entre inconnus, il est plus aisé de considérer que les conduites incorrectes sont représentatives et typiques de la personne (ou de sa catégorie) dans son entier.

Ces perceptions mutuelles ne sont jamais réductibles à un comportement unique dans une situation : elles se dessinent toujours sur une trame sociale préalable qui en organise le sens et en informe la portée : les catégorisations sociales (en termes, d'âge, de classe,

de race ou d'ethnie, de sexe, mais aussi en termes d'activité, de style, de goûts, d'habitat, de taille, et d'un nombre a priori illimité de critères possibles, selon les situations), ainsi que l'expérience directe et l'accumulation temporelle entre séquences de vie, vont influencer sur ce qui est perçu et la façon dont c'est interprété. Ainsi, la confrontation répétée avec certains comportements désagréables (que ce soit la gêne liée aux détenteurs de valises à roulettes, le fait de voir quelqu'un crier ou de subir des usagers de téléphones portables insuffisamment discrets, ou encore d'être exposé à des sifflements et à des remarques sexistes) va renforcer des attentes négatives en la matière, les focaliser parfois sur certains types de personnes, et va du même coup étayer la perspective du pire, déjà favorisée par le caractère impersonnel des interactions civiles, et aggraver ainsi ces lectures expéditives et symptomales des conduites d'autrui. Lorsque le préjugé négatif prévaut, n'importe qui devient aisément l'exemplaire d'un type général avéré, d'une tendance, d'une manie (que ce soit des vieux, des jeunes, des hommes, des femmes, des bourgeois, des touristes...) et peut dès lors, à ce titre, susciter des réactions qui correspondent davantage au groupe perçu dans sa typicité négative qu'à la personne en tant que telle et à sa conduite considérées dans leur singularité.

Bien sûr, les formes de préjugés que l'on trouve par ailleurs à l'œuvre dans l'ensemble des interactions sociales jouent potentiellement un rôle important par leur façon d'entamer ou au contraire de renforcer le crédit de confiance accordé à autrui. On le voit par exemple très nettement dans les rapports entre générations ou dans le rapport entre hommes et femmes, mais aussi dans les rapports de classe ou inter-ethniques. Certaines formes de soupçon sont aisément mobilisées, entraînant parfois des prophéties qui s'auto-réalisent : l'anticipation de l'incivilité d'autrui conduit en effet à adopter des conduites suspicieuses ou défensives, voire d'agression préventive, qui provoquent alors des réponses qui confirment le préjugé initial après l'avoir en partie suscité.

Ainsi des personnes âgées qui, par crainte de ne pas se voir céder un siège dans le bus, s'approchent armées

de leur carte de priorité et de leur canne et les collent sous le nez de passagers installés avant même de leur laisser l'opportunité de proposer d'eux-mêmes leur siège, et provoquent ainsi leur indignation.

De telles logiques sont également à l'œuvre dans l'interaction entre certains jeunes et la police : les contrôles d'identité réalisés auprès de nombre de jeunes, bien loin de ne faire que constater des délits, contribuent souvent à les provoquer (sous la forme de délits d'outrage, c'est-à-dire de conduites offensantes face à une personne dépositaire de l'autorité publique, ce qui est puni par la loi).

Ces écueils se produisent à chaque fois que ne sont pas mis en œuvre, dans le régime d'interaction civile, la présomption d'innocence et le crédit de confiance constitutifs du respect et garants tant de la réciprocité des perspectives que d'une reconnaissance mutuelle minimale, même en situation d'asymétrie.

Il est courant que les personnes elles-mêmes connaissent et anticipent les préjugés auxquels leur catégorie est susceptible de les associer, sans que cela suffise pour autant à les désamorcer. C'est le cas en particulier de toutes les minorités et de toutes les catégories désavantagées dans l'interaction ou stigmatisées (minorités ethniques, religieuses, sexuelles, handicapés...). Les jeunes, notamment, plaisantent volontiers sur la perception qui peut être faite de leurs attitudes et se donnent mutuellement des avertissements en ce sens en public, mais ces sources de lucidité sont aussi parfois des prétextes à la provocation et à la confirmation ironique des attentes qu'on devine chez autrui : de même que le garçon de café joue au garçon de café (Sartre), le jeune peut jouer au jeune (irrespectueux).

Là encore, toute la difficulté de la présomption de confiance, qui fait le cœur de la civilité, tient à ne pas réduire la personne à son comportement, à ne pas postuler que l'adhérence entre l'une et l'autre est entière, à préserver la possibilité d'un écart, d'une désolidarisation de la personne d'avec un comportement perçu

et déprécié. Loin de se limiter à la connaissance ou à l'application de règles conventionnelles, la civilité est donc un travail fait à plusieurs, pour anticiper les attentes d'autrui, anticiper ce qu'il va percevoir de notre propre conduite à son égard, et veiller, par ce jeu de précaution et d'attention mutuelle, à donner à l'autre, de façon ajustée aux circonstances, les gages de notre bonne foi et de notre bonne volonté à son endroit.

D'ailleurs, dans la façon dont sont gérés, anticipés ou accompagnés certains écarts aux règles, on comprend que ce ne sont pour ainsi dire jamais les comportements en eux-mêmes qui sont incivils ou incorrects, mais bien les attitudes qui s'y expriment et les façons de se rapporter à autrui qui s'y manifestent.

Au cœur de la civilité : manifester bonne foi et bonne volonté. L'exemple des excuses

Ce ne sont pas tant les règles qui sont au centre des exigences de la civilité que les égards, le respect des règles n'étant pour cela qu'une ressource, diversement mobilisable, un instrument, et jamais une fin en soi. Le rôle joué dans les interactions par les excuses est à cet égard très instructif.

En effet, les excuses possèdent la vertu particulière et intéressante non seulement de parer à l'enclenchement de cercles vicieux (de la défiance), mais également d'ouvrir des cercles vertueux de l'égard. Loin de ne faire qu'enrober un fait qui serait hostile ou incivil en soi, de manière à le rendre plus digeste, à « faire passer la pilule », elles transforment le geste proprement dit et transfigurent sa nature même, en défaisant ce qui pourrait, dans d'autres circonstances, être son incivilité potentielle.

Il ne s'agit donc pas d'aider l'autre à encaisser une offense mais de défaire en grande partie le potentiel d'agressivité du geste même, en expliquant, surtout si l'explication est préalable, que les raisons du geste ne sont pas à mettre au compte d'un manque d'intérêt ou d'un mépris. En s'exposant par avance et de soi-même au jugement de la victime potentielle, on manifeste deux fois sa bonne foi, si bien que la logique d'interprétation du geste se trouve radicalement transformée. Plus l'excuse préalable est formulée comme une requête, plus son accueil est facilité. Ce qui est honoré, c'est la manière dont la personne s'en remet à autrui, plutôt que de faire ses affaires en dépit de sa présence ou comme si l'autre n'était pas là (ne comptait pour rien). Les requêtes disposent généralement

les interlocuteurs à rendre service de bonne grâce, et parfois avec zèle.

Dans l'excuse préalable, le glissement du respect de la règle au respect de la personne est anticipé et court-circuité. Le gêneur potentiel précise à son vis-à-vis que l'action entreprise n'est pas contraire à ce qui compte en dernière instance pour l'apprécier : le respect de sa personne (en tant que bénéficiaire direct ou indirect des règles). En court-circuitant alors l'inférence dont la règle est l'intermédiaire, certaines formes de tolérance à la non-conformation sont rendues possibles.

Se soumettre à l'appréciation (presque déjà l'autorité) de l'autre, demander la bienveillance de celui qui peut la refuser (puisqu'on lui en reconnaît l'autorité et les raisons légitimes), c'est susciter cette bienveillance même, en s'en rendant digne. Plus on se montre soucieux de ne pas déranger et prêt à composer, plus les autres personnes se montrent magnanimes, ne serait-ce que pour honorer cet effort premier. Prévenir est, de ce point de vue, enclencher des surenchères positives. La civilité apparaît alors comme une dynamique d'ouverture de cercles vertueux.

La réussite des excuses préalables tient à l'attention manifestée dans l'excuse et à la façon dont cette initiative désamorce les imputations négatives relatives à l'intention. L'initiative offre ainsi un gage crucial de sincérité et une preuve de bonne foi irremplaçable.

Lorsque les excuses ne viennent que plus tardivement, elles doivent au contraire compenser, par des protestations supplémentaires et des gages de bonne foi plus convaincants, un défaut d'initiative qui ouvre en tant que tel une suspicion. Les excuses préalables dénotent l'importance de l'exercice d'une vigilance à autrui et d'une anticipation de ses attentes, qui constituent manifestement les premières des attentes civiles. D'ailleurs, la fragilité de la confiance mutuelle se manifeste dans la promptitude répandue à passer – lorsqu'elle n'est pas prise en charge et dès que les règles paraissent négligées – de la déception à la sanction.

La figure peu sympathique du donneur de leçon

Lorsqu'il est source de déception, l'échange civil peut entraîner des formes de retrait ou d'abandon, mais aussi des gestes et paroles visant à faire office de sanction.

Si elles semblent bénéfiques en tant que signes d'un attachement maintenu aux exigences de civilité, il faut néanmoins souligner que, dans la forme qu'elles peuvent prendre, le caractère « civil » de ces sanctions ne va pas toujours de soi. Certaines provoquent en effet un malaise et une gêne qui incitent à la réflexion.

Dans le cours de certaines disputes, il arrive que des spectateurs de la scène se montrent souvent aussi sévères avec les plaignants qu'avec les accusés. Qu'est-ce que cela veut dire ? Qu'il y a des façons de faire valoir les exigences civiles qui rompent elles-mêmes avec les principes de la civilité. L'intransigeance, l'agressivité, le mépris, peuvent en effet accompagner certaines remarques. Surtout, les mouvements d'antipathie semblent suscités lorsque les plaignants abusent de ce qu'ils estiment être leur bon droit et refusent les tentatives de compromis ou d'apaisement, cherchant manifestement à écraser l'adversaire plutôt qu'à trouver des issues qui ne feraient ni gagnant ni vaincu.

Ce défaut de sympathie, parfois explicité dans les disputes qui s'étendent à de larges assemblées (typiquement, « vous êtes de mauvaise foi », « vous faites preuve de mauvaise volonté ») est l'envers de la pente vindicative qui nourrit ces rappels à l'ordre et peut confiner à une forme de « terreur éthique », cette violence de celui qui se croit (et qui est trop sûr d'être) dans son bon droit. Or la civilité ne saurait être l'objet d'une propriété, le lieu d'une possession, qu'il faudrait défendre comme on défend un territoire souverain.

Ces observations invitent à s'interroger sur la forme même du reproche, sur sa manière d'opérer, et non plus seulement sur sa simple existence ou son (in)efficacité, attestant d'une (im)possibilité de principe de se soucier du commun.

Les observations montrent que le raidissement sur la règle peut se montrer aussi destructeur que son omission. En matière de civilité, le formalisme verse aisément dans la caricature, plutôt qu'il n'offre un modèle de perfection. Se rendre formellement irréprochable (par exemple, en maintenant le vouvoiement et en faisant usage de tournures policées) ne suffit donc pas à maintenir ou garantir le succès de son geste : le raidissement sur les formes peut même être plus agressif, hostile ou méprisant que la faute qui l'a suscité.

Certaines formes (langagières notamment) permettent ainsi de tricher et de singer le respect, elles pèchent alors par leur caractère unilatéral : le formalisme se soustrait à l'échange plutôt qu'il ne s'y livre, la part d'exposition à autrui habituellement supposée par l'échange civil, accrochée à ses appuis conventionnels, s'en trouve alors dissociée : l'autonomisation des formes signe leur désaveu sur le fond. Une civilité « va-t-en guerre » se dédit en prenant prétexte de sa perfection formelle pour faire se dresser le sentiment d'une supériorité et détruit alors l'horizon commun.

On trouve donc, au pôle opposé des négligences coupables, la figure droitière et peu sympathique du donneur de leçon. Le donneur de leçon est celui qui adopte une posture étripée et supérieure, monte sur ses grands chevaux et prend autrui de haut. L'indignation ramène chez lui l'exigence civile à sa portion congrue : l'objet ou la lettre de la civilité érigés en droits. Drapé dans son bon droit bafoué, le donneur de leçon s'offusque et érige son indignation en *casus belli*. Il pratique en quelque façon la politique de la terre brûlée : sa déception lui indique que rien ne peut être sauvé.

Or, en tant que réaction très vive, l'indignation subite prend le risque de se tromper, de s'avérer injuste. Les situations où de tels diagnostics sont portés par erreur,

ou de manière par trop anticipée, en donnent d'ailleurs la démonstration : quelqu'un qui s'indigne, en croyant qu'un voisin dans le bus a bien trop pris ses aises, et qui découvre avec stupeur que non, qu'il y avait en fait derrière ce voisin un passager trop petit pour être aperçu, voit sa colère se dégonfler comme un ballon de baudruche. D'où l'importance du maintien, aussi longtemps que possible, de la présomption de confiance.

L'enseignement à en tirer est clair : en matière de civilité, le rappel à l'ordre ne consiste jamais seulement à signaler une faute. Il laisse dans l'ombre, ou plutôt derrière lui, quelque chose à quoi il a dû renoncer, l'une des dimensions de l'exigence civile : la confiance dans la capacité (et la bonne volonté) d'autrui à traiter les gens de la manière qui convient.

Péripéties de la civilité : le rôle sous-estimé des institutions

Loin de se réduire à une bonne ou mauvaise éducation ou à une bonne ou mauvaise volonté dans le rapport aux règles en général, les crises de la civilité et les ratés de l'échange civil pointent bien souvent vers des difficultés inhérentes aux activités en cours, qu'il s'agisse de circuler, d'enseigner, d'accueillir des usagers, de conduire un bus, ou pour un policier de préserver l'ordre public. Ignorer ces contenus signifie s'interdire de comprendre à quoi tient, dans ces situations, le rapport civil. Une erreur majeure issue des approches dominantes de l'incivilité a été de considérer de manière dissociée, d'une part, un rapport formel aux règles et, d'autre part, des contenus d'activités. Pour penser un ordre civil, il faut réintroduire sur le fond la question des enjeux des interactions, et donc la question de la réciprocité et de la commensurabilité des perspectives.

Dans tous les types de situation couramment évoqués pour décrire les problèmes que posent les incivilités, en particulier les transports, les espaces publics urbains, mais aussi l'école, l'hôpital, les services publics sociaux ou médico-sociaux, on rate l'essentiel lorsqu'on se focalise sur les valeurs ou les bonnes mœurs des personnes, en négligeant du même coup : 1° les caractéristiques pratiques de la situation, 2° les activités en cours et leurs exigences propres, 3° les prises données aux personnes en situation (notamment par les institutions qui cadrent les interactions) de se montrer civiles les unes avec les autres.

Prenons quelques exemples.

Pour commencer, à la RATP, acteur de premier plan sur ces questions et à l'origine de plusieurs campagnes, très médiatisées, sur les incivilités dans le

bus et le métro, toutes focalisées sur des comportements de voyageurs, bousculades, usages indélicats du téléphone portable, manquement aux préséances, encombrement du passage et fraude. Dans les bus, les voyageurs se plaignaient de ce que les chauffeurs de bus (machinistes) ne leur disaient pas bonjour à la montée, ceci entraînant aisément des rapports tendus, des échanges agressifs entre chauffeurs et passagers. Il s'est avéré, après enquête et groupes de discussion, que ce qui compliquait la tâche des chauffeurs était le fait qu'ils étaient à la fois chargés de contrôler le paiement du titre de transport au moment de la montée (il fallait, par exemple, montrer sa carte orange), et saluer et accueillir. Or ces deux missions entraînent en tension l'une avec l'autre : si les gens saluaient mais ne payaient pas, ou ne montraient pas qu'ils s'étaient acquittés de leur paiement du titre de transport, les machinistes ne se sentaient pas à l'aise pour les saluer, parce qu'ils se sentaient méprisés par ce qu'ils percevaient comme un manquement. Les voyageurs eux, ne soupçonnaient pas que le conducteur pouvait se sentir offensé d'une négligence qui ne les visait pas.

Pour résorber cette tension, l'entreprise a par la suite dissocié la fonction d'accueil et de conduite de la fonction de contrôle des titres et de validation, ce qui a conduit à améliorer les rapports avec les voyageurs.

Autre exemple, toujours à la RATP : les tensions dans les bus autour des poussettes, donnant lieu à des altercations épiques pendant de longues années, ont trouvé des formes de résolution pacifique par la mise en dialogue d'attentes mutuelles initialement méconnues et mal comprises, dont les formes civiles n'étaient que le reflet et l'expression. En effet, les règlements, anciens, de sécurité dans les bus donnaient aux poussettes, pour les chauffeurs responsables juridiquement de la sécurité des voyageurs à bord de leur véhicule, le statut de source de danger et d'irrégularité. Ceci justifiait leur mauvaise volonté à les accueillir.

Mais les personnes, en majorité des femmes, devant se déplacer en ville avec de tout jeunes enfants, déjà pénalisées par l'inaccessibilité du métro aux pous-

settes, trouvaient quant à elles bien illégitime et injuste l'accueil difficile qui leur était fait, et la limitation handicapante portée à leur mobilité par l'impossibilité de monter avec leur poussette ouverte dans les bus – ne comprenant pas l'agressivité ou le refus des chauffeurs de leur permettre ou leur faciliter la montée et concluant souvent à leur racisme, puisque certaines catégories d'usagères étaient tout particulièrement concernées par ces difficultés. Ceci entraînait des cercles vicieux de défiance et nombre d'altercations et de conflits, tous susceptibles d'être compris comme autant d'incivilités.

Des groupes de discussion ont permis de comprendre que les règles devaient être aménagées pour permettre d'offrir aux usagères de poussettes de bonnes conditions de mobilité urbaine. Les chauffeurs de bus ont été délestés de l'injonction contradictoire qui pesait sur leur activité et tendait fatalement leurs échanges avec le public.

Poursuivons avec un exemple tiré cette fois de l'accueil dans un service d'urgences hospitalières ; lieu dans lequel la thématique des incivilités a également mobilisé les esprits et les financements. Dans un hôpital parisien, le service d'accueil des urgences a mis en place une réflexion sur les agressions, verbales pour l'essentiel, dont le personnel d'accueil et soignant faisait de plus en plus fréquemment les frais. Il est apparu qu'une bonne part de ces interactions conflictuelles était le fait d'accompagnants, le personnel soignant ayant tendance à considérer :

- que le cœur de leur métier étant de soigner, la priorité allait aux patients et pas à leurs accompagnants ;
- qu'en l'absence d'information nouvelle sur la santé d'un patient, il n'y avait pas d'information à donner à son accompagnant.

Les personnes accompagnant des malades pouvaient ainsi se retrouver sans nouvelles de leur proche ni information quelconque pendant de longues heures et se voir opposer des refus fermes au moment de se renseigner, finissant alors par s'impatienter et perdre leur sang-froid car se sentant méprisées par l'institution et son personnel. Le chef de service a donc suscité

une réforme des pratiques au sein du service, instituant chez les médecins une habitude de prise en compte et une démarche plus régulière d'information des accompagnants, élargissant ainsi au passage la définition du périmètre de l'activité médicale, de sorte à informer les accompagnants de l'évolution des choses, quand bien même rien de nouveau ne serait encore advenu, du fait de l'attente parfois longue de résultats d'examen par exemple.

Le développement à la RATP de l'usage consistant à informer du pourquoi et du délai possible d'un arrêt du métro a, de la même manière, permis de comprendre que ce ne sont pas l'attente en elle-même, ou quelque difficulté en soi, qui provoquent seules l'ire et l'agressivité des usagers, mais plutôt la déconsidération et la négligence dont ces difficultés semblent témoigner, de sorte que l'expression d'un souci, ne serait-ce que par une information régulière, suffit à compenser (au moins en partie) les effets délétères de telles difficultés.

De manière plus générale, les interactions avec les personnels en contact avec le public doivent être considérées comme des interactions au sein desquelles l'institution occupe une place déterminante, même si elle n'est parfois qu'à l'arrière-plan. Elle a une responsabilité décisive, du fait qu'elle configure et limite drastiquement les possibilités, les modalités et les issues possibles de l'échange, et donne des prises variables à la bonne volonté et à la bonne éducation des personnes, pour que ces dernières puissent s'exprimer sans être en contrepartie lésées ou instrumentalisées.

Dans nombre de situations, en effet, faire une scène est pour ainsi dire une nécessité.

Prenons pour finir l'exemple des services d'accueil d'un grand opérateur de téléphonie français : quand le client se rend en agence parce qu'il a un problème sur sa ligne téléphonique et qu'il n'a pas trouvé de solution sur internet ou par téléphone, n'étant en contact qu'avec des machines et cherchant donc désespérément un interlocuteur à qui expliquer de vive voix ses difficultés, rien n'est prévu sur place pour l'aider. Au

La légitimité de l'ordre civil

contraire, les agences commerciales sont désormais exclusivement dédiées à la vente et les plateformes informatiques auxquelles les vendeurs ont accès ne leur permettent pas de voir ni de régler les problèmes relatifs aux dossiers des personnes qu'elles reçoivent.

Comme l'ont montré des enquêtes récentes, dans ces situations, si le client ne fait pas une scène, il ne pourra tout simplement pas être aidé. Parce qu'il faut pour les employés sortir de leurs attributions, dévier par rapport à leurs règles internes et leur mission, pour aller trouver l'information qui va aider ce client à résoudre son problème. Mais ce n'est pas prévu ; c'est même une entorse à l'usage prescrit par l'entreprise à ses employés...

Ces situations sont fréquentes où l'entreprise ou l'institution créent des conditions organisationnelles structurellement propices à l'émergence d'incivilités et de conflits : lorsque les personnes rencontrées en face à face ne peuvent assumer aucune responsabilité, car elles n'ont que peu de pouvoirs ; lorsque un personnel insuffisant ou non qualifié doit prendre en charge des problèmes qui le dépassent et qu'il est le seul interlocuteur auxquels les usagers puissent avoir accès, alors même qu'il ne peut rien pour eux. Ces personnels de « première ligne » représentent l'institution et doivent rendre des comptes en son nom, mais sans être pour autant responsables de ce qu'elles doivent expliquer ou défendre. C'est une source de frustration de part et d'autre, et de conflit.

Dès qu'un organisme ferme les écouteilles, manque à donner des prises au public pour faire valoir ses demandes, s'exprimer, résoudre ses problèmes, faire valoir ses droits, les heurts se multiplient. Cela vaut pour toutes les institutions : l'existence de possibilités d'exprimer des critiques, de trouver des recours, de formuler des demandes et des plaintes, de demander des comptes et d'obtenir des dédommagements en cas de préjudice, sont autant de conditions élémentaires de maintien des exigences civiles, car ce sont des conditions *sine qua non* de réciprocité dans des situations structurellement asymétriques.

Civilité ou incivilité ne sont jamais le simple fruit d'un rapport respectueux ou non aux règles en général. Cette perspective sur le respect de LA règle ou des règles empêche en effet de comprendre comment, en situation, un ordre civil peut être coproduit. L'ordre civil ne peut pas se résumer à une liste de règles édictées et décrétées valables au seul titre qu'elles sont en vigueur. Comme on l'a vu, nombre de dysfonctionnements font de certains usagers des victimes potentielles ou avérées de règles obsolètes ou mal pensées.

L'autorité des règles, en démocratie, est indissociable de leur légitimité, c'est-à-dire de la reconnaissance de leur caractère juste. Cela implique parfois de l'information et de la pédagogie concernant la nécessité des règles, leur utilité, leur genèse et leur fonction, mais cela exige aussi que ces règles ne soient pas prises comme des objets sacrés, valables en soi, ni comme possession et propriété de ceux qui sont chargés d'en assurer le respect. Elles doivent aussi rester accessibles : ajustables, contestables, à portée de critique et de perfectionnement. Car les règles ne sont légitimes que si elles bénéficient aussi à ceux qui s'y soumettent, librement, y souscrivent, et pas uniquement à ceux qui les édictent.

C'est ceci qui est en jeu dans le caractère civil des règles en démocratie. La civilité, dès lors, c'est à la fois la présomption de confiance, mais c'est aussi, indissociablement, le maintien de la réversibilité des positions et de l'interchangeabilité des places, même dans des rapports asymétriques.

Un ordre civil est un ordre reconnu comme juste par ceux auxquels il s'applique. Ceci suppose, comme toute production démocratique, un travail et un proces-

sus itératif et jamais clos. Prétendre fixer et s'approprier les règles civiles une fois pour toutes est en ce sens contraire à l'esprit même de civilité. La civilité ne peut, pas plus que le pouvoir, être la possession de quiconque. Elle ne peut advenir que dans des relations. L'ordre civil suppose que l'ensemble des participants puisse bénéficier de l'ordre auquel ils consentent d'obéir ; que cet ordre soit donc justiciable de comptes rendus, de critiques, et de corrections ; et enfin qu'il soit à portée.

Dans cette perspective, la compétence civile n'est plus réductible à la connaissance ou à l'application réflexe de codes élémentaires, pas plus que de recettes toutes faites. La civilité est bien au contraire le fruit d'un travail qui se réalise à plusieurs et qui repose sur plusieurs éléments.

Premier élément : un souci des usages qui n'est tenable et raisonnable que dans une certaine distance aux règles. Celles-ci ne sont jamais des fins en soi, mais seulement des moyens, instruments, ressources, pour manifester le respect, le soin, permettre le fonctionnement des espaces et des organisations, la régulation des activités, ... Pour cette raison, les règles doivent être justifiées et justifiables, et non pas érigées en totems sacrés, qui appelleraient une soumission aveugle et acritique. Les règles doivent, pour être obéies, pouvoir être discutées et contestées (dans un lieu et temps distincts, mais qui donnent pour autant une issue à des conflits de justice et des contestations). Si celui auquel elle s'applique juge la règle injuste et sans espoir de recours, qu'elle ne lui bénéficie en rien, fût-ce indirectement, alors il n'aura que peu de raison de s'y plier. Le respect des règles ne peut, pour cette raison, être dissocié de la compréhension d'ensemble de schémas d'activité où les usagers/clients/publics ne sont qu'à un bout de la chaîne et ne sauraient porter à eux seuls la responsabilité de ce qui s'y déroule de manière plus ou moins heureuse.

Un deuxième aspect important de la compétence civile tient à l'anticipation des jugements d'autrui sur soi (permettant parfois de désamorcer les préjugés dont

on est soi-même l'objet, du fait de son âge, son sexe, son statut, sa position dans la situation, ...). C'est là une dimension tactique et éminemment pragmatique de la compétence civile : faire de son mieux dans le monde tel qu'il est.

Enfin, l'enclenchement de cercles vertueux de l'écoute et du dialogue requiert de chercher à suspendre le soupçon sur autrui, à lutter contre une réaction trop brusque, autrement dit à chercher toujours à envisager ce que peuvent être les bonnes raisons d'autrui pour agir de telle et telle façon. La confiance civile passe par le présupposé qu'il existe de telles raisons, alors que l'incivilité se nourrit de diagnostics d'incompétence et de malveillance mutuellement posés.

Conclusion

Crottes de chien, stationnement sauvage, deux roues qui circulent sur les trottoirs, agressivité entre voyageurs, automobilistes ou passants, tensions avec les personnels d'hôpitaux, de gares ou avec les personnels enseignants : les incivilités ne sont pas seulement, loin s'en faut, des conduites de jeunes qui occupent les halls d'immeuble et gênent voire intimident ce faisant leurs habitants. Ce sont des conduites qui concernent l'ensemble de la population, tous ceux qui tendent à considérer leur propre incivilité occasionnelle comme exceptionnelle, alors qu'ils regardent volontiers l'incivilité des autres, et de certains plus particulièrement, comme typique et représentative. La focalisation politique et médiatique sur ces formes d'incivilité des jeunes et des catégories populaires donne une image déformée de la réalité.

Comprendre les incivilités, décrire d'abord, et peut-être défaire ensuite les troubles et désordres de la coexistence, exige de renouer le lien aujourd'hui rompu dans les analyses entre les crises et ratés de l'échange civil, d'une part, et la compréhension des difficultés et enjeux de leur mise en œuvre pratique des exigences positives de la civilité, d'autre part, au sein de la société actuelle. Derrière le déclin supposé des valeurs de civilité ou de respect, on découvre alors des troubles dans les normes et des difficultés dans la mise en œuvre des règles, là même où la bonne volonté de le faire est avérée.

Derrière l'indifférence croissante et l'apathie partout dénoncées, on découvre la nécessité de donner des prises à la compétence civile et à son exercice. Contre la réduction de ces qualités à des dispositions personnelles ou à un état d'esprit général, on comprend l'importance de la réciprocité et les conditions d'instauration et de maintien de la confiance entre inconnus, entre concitoyens.

Bibliographie

- Berger M., Cefai D., Gayet-Viaud C. (dir.), *Du civil au politique. Ethnographies du vivre-ensemble*, PIE Peter Lang, Bruxelles, 2011.
- Kelling, G. L., Coles, C. M., *Fixing Broken Windows. Restoring Order and Reducing Crime in our Communities*, Free Press, New York, 1996.
- Damon, J., « Les incivilités », in *Problèmes politiques et sociaux*, n°836, La Documentation française, Paris, 2000.
- Ferry J.-M., *De la civilisation. Civilité, Légalité, Publicité*, Cerf, « Passages », Paris, 2001.
- Gayet-Viaud C., *La civilité urbaine. Enquête sur les formes élémentaires de la coexistence démocratique*, Economica, collection « Etudes sociologiques », Paris, 2014 (à paraître).
- Gayet-Viaud C., « Du côtoiement à l'engagement : la portée politique de la civilité. L'activité pédagogique du Collectif Morts de la rue », in *Mouvements*, dossier « La critique en actions », n°1, février/mars, 2011a.
- Gayet-Viaud C., avec Cefai D. et Berger M., *Du civil au politique. Ethnographies du vivre-ensemble*, PIE Peter Lang, Bruxelles, 2011 b.
- Gayet-Viaud C. « Du passant au samu social : la (bonne) mesure du don dans la rencontre avec les sans-abri », in Chaniel Ph. (dir.), *Revue du MAUSS*, 35, « La Gratuité », La Découverte, 2010.
- Gayet-Viaud, « La politesse dans la relation pédagogique. Éléments de réflexion sur le réglage de la distance entre maître et élèves », in Deshoulières V. (dir.), *Maîtres et disciples. Les funambules de l'affection*, Presses Blaise Pascal, Clermont-Ferrand, 2009.
- Goffman E., *Les rites d'interaction*, Minuit, Paris, 1974.
- Goffman E., *Comment se conduire dans les lieux publics. Notes sur l'organisation sociale des rassemblements*, Economica, collection « Études sociologiques », Paris, 2013.
- Goffman E., *La mise en scène de la vie quotidienne. 1. La présentation de soi*, Minuit, Paris, 1973a.
- Goffman E., *La mise en scène de la vie quotidienne. 2. Les relations en public*, Minuit, Paris, 1973b.
- Habib C., Raynaud Ph., (dir.), *Malaise dans la civilité ?*, Éditions Perrin, Paris, 2012.
- Heinich N., « Incivilité du regard ou éthique de la transparence ? », in Habib C., Raynaud Ph., (dir.), *Malaise dans la civilité ?*, Éditions Perrin coll. « Tempus Essai », Paris, pp.26-49, 2012.
- Jobard F., Lévy R., « La police et les minorités visibles : contrôles d'identité à Paris », rapport pour l'Open Society Justice Initiative, 2009.
- Jobard F., Lévy R. Lamberth J., Nevanen S.,... « Mesurer les discriminations selon l'apparence : une analyse des contrôles d'identité à Paris », in *Population*, 67/3, pp.423-452, 2012.
- Joseph I., *La ville sans qualité*, Éditions de l'Aube, La Tour d'Aigues, 1998.
- Katz, *How emotions work*, Chicago University Press, Chicago, 1999.
- Lagrange H., *La civilité à l'épreuve. Crime et sentiment d'insécurité*, PUF, Paris, 1995.
- Lévy, R., Zauberman, R., « La police et les minorités visibles : les contradictions de l'idéal républicain », in Cartuyvels Y. et alii. (eds.), *Politique, police et justice au bord du futur*. L'Harmattan, Paris, pp.287-300, 1998.
- Maillard (de) J., « Les correspondants de nuit. Nouveaux modes de régulation de l'espace public ? », in *Questions pénales*, XXV-4, 2012, 1-4, 2012.
- Monjardet D., *Notes inédites sur les choses policières*, La Découverte, Paris, 2008.
- Monjardet D., *Ce que fait la police. Sociologie de la force publique*, La Découverte, Paris, 1996.
- Montandon A., (dir), *Dictionnaire raisonné de la politesse et du savoir-vivre du Moyen Âge à nos jours*, Seuil, Paris, 1995.
- Mouhanna C., *La police contre les citoyens ?*, Champ Social Éditions, Paris, 2011.
- Mucchielli, L., « La politique de la « tolérance zéro » : les véritables enseignements de l'expérience new-yorkaise », in *Hommes & Libertés*, n°120, 2002.
- Peyrat D., *En manque de civilité*, Editions Textuel, « La Discorde », Paris, 2005.
- Pharo P., *Le civisme ordinaire*, Méridiens Klincksieck, Paris, 1985.
- Pharo P., *Phénoménologie du lien civil*, in « Logiques sociales », L'Harmattan, Paris, 1992.
- Revel J., « Les usages de la civilité », in Chartier R. (dir.), *Histoire de la vie privée*, 3. *De la Renaissance aux Lumières*. Seuil, Paris, 1999.
- Roché, S., *Tolérance zéro ? Incivilités et insécurité*, Odile Jacob, Paris, 2002.
- Sennett, R., *Les tyrannies de l'intimité*, Seuil, Paris, 1979.
- Smith P., Philips T., King R., *Incivility. The Rude Stranger in Everyday Life*, Cambridge University Press, Cambridge, 2010.
- Tassin E., *Un monde commun. Pour une cosmopolitique des conflits*, Seuil, Paris, 2003.
- Wyvekens A., « Espace public et civilité », in *Lien social et politiques*, RIAC, 57, 2007.

Temps d'Arrêt / Lectures

Derniers parus

- **Cyberdépendance et autres croquemitaines.**
Pascal Minotte.
- **L'attachement, un lien vital.**
Nicole Guedeney.
- **L'adolescence en marge du social.** Jean Claude Quentel.
- **Homoparentalités.***
Susann Heenen-Wolff.
- **Les premiers liens.**
Marie Couvert.
- **Fonction maternelle, fonction paternelle.***
Jean-Pierre Lebrun.
- **Ces familles qui ne demandent rien.**
Jean-Paul Mugnier.
- **Événement traumatique en institution.**
Delphine Pennewaert et Thibaut Lorent.
- **La grossesse psychique : l'aube des liens.**
Geneviève Bruwier.
- **Qui a peur du grand méchant Web ?**
Pascal Minotte.
- **Accompagnement et alliance en cours de grossesse.***
Françoise Molénat.
- **Le travail social ou « l'Art de l'ordinaire ».***
David Puaud.
- **Protection de l'enfance et paniques morales.**
Christine Machiels et David Niget.
- **Jouer pour grandir.**
Sophie Marinopoulos.
- **Prise en charge des délinquants sexuels.**
André Ciavaldini.
- **Hypersexualisation des enfants.***
Jean Blairon, Carine De Buck, Diane Huppert, Jean-Pierre Lebrun, Vincent Magos, Jean-Paul Matot, Jérôme Petit, Laurence Watillon.
- **La victime dans tous ses états.**
Anne-Françoise Dahin.
- **Grandir avec les écrans « La règle 3-6-9-12 ».**
Serge Tisseron.
- **Soutien à la parentalité et contrôle social.***
Gérard Neyrand.
- **La paternité et ses troubles.**
Martine Lamour.
- **La maltraitance infantile, par delà la bienpensée.**
Bernard Golse.
- **Un conjoint violent est-il un mauvais parent ?**
Benoit Bastard.
- **À la rencontre des bébés en souffrance.**
Geneviève Bruwier.
- **Développement et troubles de l'enfant.**
Marie-Paule Durieux.
- **Guide de prévention de la maltraitance.**
Marc Gérard.
- **Garde alternée: les besoins de l'enfant.**
Christine Frisch-Desmarez, Maurice Berger.

* Ouvrage épuisé.

Découvrez toute la collection Temps d'Arrêt et retrouvez nos auteurs sur yapaka.be pour des entretiens vidéo, conférences en ligne, ...

En Belgique uniquement

Les livres de yapaka

disponibles
gratuitement au
0800/20 000 ou
infos@cfwb.be



Livres de 80 pages diffusés chaque année (60 000 ex.)
aux écoles, associations, ...