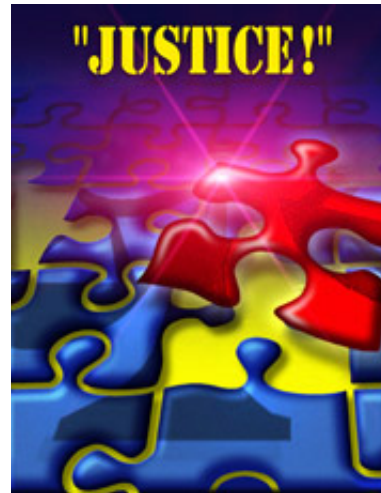


CHAPITRE II

**La file est une jungle,
le prédateur jamais loin ;
les gazelles sont à l'affût :
stratégies, tactiques et astuces
d'apaisement
des tensions et conflits
dans les espaces de coprésence
ouverts au public**



*par Alice Jaspart
et Sybille Smeets*

Résumé

Ce chapitre présente les résultats d'une recherche qualitative, à caractère exploratoire, basée sur des observations participantes menées dans des espaces ouverts au public. Ce sont les files d'attente qui seront au centre de notre propos en tant que situations sensibles, cristallisatrices de tensions mais aussi de stratégies de régulation informelle. Il s'agira, en effet, de prendre le contre-pied des études classiques sur les incivilités, en se focalisant sur la restauration de la « civilité », au départ des stratégies, tactiques et astuces informelles pour réguler les tensions, prévenir et apaiser les différends dans les espaces de coprésence.

MOTS CLEFS : incivilités ; files d'attente ; coprésence ; régulation informelle

Abstract

This chapter presents the results of an exploratory qualitative research, based on several participant observations in public spaces. Waiting lines are at the centre of our discussion because they are sensitive situations that crystallise tensions but also show hints of informal regulation. Indeed we take the opposite view of the classic studies concerning incivilities and focus on the restoration of "civility" within these situations by the actors themselves. To do so, we are interested in strategies, tactics and informal elements regulating the tensions, preventing and pacifying disagreements in public spaces.

KEY WORDS : incivilities ; waiting lines ; co-presence ; informal regulation

Poser la question 'Comment la société est-elle possible?', c'est s'interroger sur ce qui fait liant entre individus dont l'expérience commune passe de l'intimité à la trivialité, de la coopération au conflit (Joseph, 1998, 20).

INTRODUCTION

La question des incivilités est devenue centrale dans les débats qui entourent les politiques criminelles et, plus largement encore, les politiques de la ville. Il suffit d'ailleurs de se référer à l'actuelle législation en matière de sanctions administratives communales en Belgique pour s'en convaincre ; une législation qui « nous en dit beaucoup sur la façon dont on peut envisager, aujourd'hui, le vivre ensemble »¹ (Mouton, 2013, 5-6).

Il y a grosso modo deux manières de concevoir ces incivilités. La plus répandue lie, directement ou indirectement, l'incivilité à la question criminelle ou à la peur du crime. Elle est alors perçue à la fois comme une cause et une conséquence de la délinquance² (à l'instar des perceptions s'inspirant de la « théorie » de la vitre brisée³). Dans ce cadre, le contexte des actes a peu d'importance, sinon pour en expliquer la quantité et le type, la résurgence et la récurrence. C'est une lecture dichotomique entre victime, d'un côté, et auteur, de l'autre, qui est dans ce cas privilégiée. L'incivilité est, dans cette première conception, non seulement considérée comme un fait brut, objectivable, et dès lors mesurable, mais peut (doit) faire l'objet d'une (certaine) codification. L'autre conception considère au contraire que les incivilités ne sont pas tant des faits objectivables que, comme le souligne H.-O. Hubert (2000), le fruit d'interactions sociales vécues ou perçues comme des perturbations, des ruptures des codes de civilité, de la routine, en l'occurrence celle des espaces publics ou plus largement, des espaces partagés par des usagers divers de ces espaces.

C'est davantage cette deuxième conception qui a servi de point de départ à la présente contribution. Son intérêt est en effet de mettre en évidence qu'il n'existe pas d'opposition simpliste entre, d'une part, les incivilités et, d'autre part, la *civilité* (les bons usages, la bonne tenue ou le respect mutuel dans les interactions interpersonnelles) (Rouay-Lambert, 2001, 165), ni une forme d'équation dans laquelle la montée de l'une entraînerait automatiquement la diminution de l'autre (Vidal-Naquet et Tiévant, 2005, 13). Si les incivilités constituent principalement des *conflits de normes d'usage des espaces publics partagés*, elles sont dès lors inévitables, le « prix à payer » de la vie collective en quelque sorte. Par ailleurs, cette deuxième conception que nous adoptons plus volontiers a l'avantage de mettre en évidence

la versatilité de cette qualification d'« incivilité », qui dépend en grande partie de la perception, pas forcément figée, de la légitimité ou de l'illégitimité, de la convenance ou de l'inconvenance d'un acte, d'une posture, d'un comportement, voire d'une simple présence.

Mais pourquoi s'intéresser alors à ces conflits de normes d'usage des espaces de coprésence ?

Ceux-ci sont tout d'abord de très bons révélateurs de l'existence d'usages partagés et reconnus, d'un ordre social aussi microsomial soit-il. Dans ce cadre d'ailleurs, les incivilités sont exceptionnelles au sens où elles constituent l'exception dans un ordre social déterminé. Cela veut dire aussi qu'un même fait, suivant l'interaction et la perception, n'acquiert pas le statut d'incivilité ou que l'incivilité peut être aussi banale qu'un simple regard... Il n'existe pas forcément de consensus sur ce qui fait problème ; ni, le cas échéant, sur la manière de réagir à ce qui pose problème. Ensuite, plus fondamentalement, l'incivilité peut être créatrice de civilité. Par exemple, « en créant un sens commun, en faisant converger les assentiments, en poussant à l'énonciation de règles jusque-là non écrites, en favorisant la réorganisation sociale » (Vidal-Naquet et Tiévant, 2005, 15), davantage d'incivilités peuvent entraîner « un plus » de civilité. Dans cette perspective, les situations de rupture de normes sont des moments qui permettent de tester – au sens de mettre à l'épreuve – et d'adapter en conséquence notre civilité et, au final, « la structure sociale y gagne en souplesse ; l'individu n'y perd que son calme » (Goffman, 1974, 100)⁴.

C'est pourquoi, tout comme dans la recherche de P. A. Vidal-Naquet et S. Tiévant (2005) menée dans les bureaux de poste et de la SNCF (Société nationale des chemins de fer) en France, notre analyse se propose de prendre le contre-pied des études classiques sur les incivilités, en se focalisant sur la restauration de la « civilité », au départ des stratégies, tactiques et astuces – surtout informelles – qui sont mises en œuvre pour favoriser la quiétude ou apaiser les tensions et conflits dans les espaces de coprésence.

Dans les pages qui suivent, après une présentation de l'approche méthodologique mobilisée, nous reviendrons dans le détail sur notre cadre d'analyse emprunté entre autres aux deux chercheurs français. Cela nous permettra ensuite d'organiser notre matériau « récolté au fil de l'attente », et ceci, au départ des notions de « situations sensibles », d'« événements perturbateurs » et de « modes de régulation informels ». Pour terminer, nous ouvrirons la discussion sur quelques éléments observés au niveau des régulations formelles des institutions ou services et de leurs interactions avec les stratégies informelles des usagers.

1. OBSERVATIONS PARTICIPANTES DANS L'ATTENTE

Suivant l'idée d'étudier les modes de régulation informels et spontanés, nous avons opté pour des observations participantes dans plusieurs espaces de coprésence qui peuvent voir se développer des conflits et des tensions d'usage entre clients et pourvoyeurs de services et, surtout, entre usagers eux-mêmes. Nous nous sommes donc rendues sur différents « terrains », situés principalement à Bruxelles, choisis sur base du critère d'accessibilité au public. Très rapidement et « quasi naturellement », nous nous sommes concentrées sur l'attente et, plus particulièrement, sur les files d'attente, objet certes circonscrit au sein des espaces de coprésence ouverts au public, mais qui est apparu, dès les premières observations, comme un cristallisateur important des tensions et des conflits et, dès lors, des stratégies et des astuces de régulation dans les espaces concernés.

Des observations ont donc été menées à « l'accueil des pensionnés » de l'Office national des pensions, dans un bureau d'aide aux déclarations d'impôts (à 2 jours de la date limite de dépôt de ces déclarations!), dans un centre public d'action sociale (CPAS⁵), au bureau des étrangers d'une administration communale, dans un bureau de poste, à l'aéroport national de Zaventem, ainsi que dans un restaurant *fastfood* de la chaîne Quick et, profitant de la période des soldes, dans différents magasins d'un quartier commerçant. Les situations de files d'attente étant présentes dans le quotidien de chacun, nous sommes aussi restées « en alerte » dans notre vie privée (dont un séjour dans le sud de la France) et quelques observations ont ainsi pu être grappillées dans deux autres aéroports, dans des grandes surfaces, sur un marché en Provence ou au restaurant universitaire⁶. La durée de nos observations s'est donc échelonnée de quelques minutes « volées » à plusieurs heures réitérées dans un même lieu.

Avant d'entrer dans le vif de ces observations, deux remarques méthodologiques s'imposent.

Notre recherche en est restée au stade exploratoire, même si nos données sont déjà riches. Elle n'a pas d'autre ambition qu'heuristique, en permettant d'alimenter les discussions sur les pratiques informelles de régulation des troubles sociaux et les représentations de la vie collective dont ces pratiques témoignent. Notre travail enrichit ainsi un des objets de recherche communs qui nous a rassemblés lors des séminaires « maltais » et dont cet ouvrage rend compte. L'approche mise en œuvre dans notre recherche a ainsi surtout relevé d'une observation plutôt distancée, sans réels échanges verbaux avec les acteurs observés, c'est-à-dire comme le souligne E. Goffman dans son analyse des relations en public (1974, 17-18), une « observation de type naturaliste » proche d'une approche éthologique des troupeaux de vaches ou des bancs de poissons! Mener des entretiens avec différents acteurs, non seulement des usagers de ces différents espaces mais également des professionnels qui travaillent dans les espaces où ces files se déploient, permettrait, sans aucun doute, dans l'avenir, d'objectiver les motivations, les raisons et les représentations subjectives qui sont, pour le moment, surtout supposées et avancées en hypothèses.

Cependant, si notre analyse a ses limites, notre démarche s'inscrit bien dans de l'observation participante, même distancée : nous nous sommes retrouvées, comme les personnes observées, dans l'attente et, généralement, dans les files d'attente. De la sorte, nous avons partagé l'ennui, l'impatience, voire l'exaspération de nos observés. Plusieurs fois, nous avons dû lutter contre l'envie de réagir ou, du moins, d'alerter les personnes en présence des tentatives de resquille que nous observions ! A l'analyse, nous pensons que notre posture a néanmoins aussi laissé transparaître notre « étrangeté », provoquant parfois des « ruptures de routine » involontaires. Par exemple, en étant un peu en retrait, en train de noter sur notre calepin, nous étions parfois perçues comme « quelqu'un du magasin » ou, à tout le moins, quelqu'un à qui demander des informations, entre autres... sur le fonctionnement de la file ! A l'inverse, en « situations sensibles », nos regards semblaient « trop attentifs pour être honnêtes » et on pouvait lire sur certains visages « méfions-nous de ces potentielles contrôleuses », voire de ces « resquilleuses » ! En effet, comme nous le verrons, la resquille est parfois une véritable stratégie de positionnement qui nécessite tout à la fois observation et réflexion...

2. L'INCIVILITE COMME PROCESSUS : SITUATIONS SENSIBLES, EVENEMENTS PERTURBATEURS ET MODES DE REGULATION

Dans le cadre de leur recherche menée sur « les incivilités et le travail de civilité » dans les bureaux de poste et de la SNCF en France, P. A. Vidal-Naquet et S. Tiévant (2005, 17) décrivent le processus dynamique, en plusieurs étapes, dans lequel s'insèrent à leurs yeux les incivilités observées. Ce processus dépend du vécu et de la perception de chacun, mais aussi de leurs réactions, notamment celles visant au retour à un certain équilibre social, et peut-être également personnel.

Le point de départ du processus, ce sont des *situations* plus ou moins sensibles, critiques ou fragiles qui sont sources de tensions et qui prennent place dans les espaces ouverts au public dans lesquels se retrouvent des acteurs en coprésence « forcée ». Dans ces situations, peuvent apparaître, selon P. A. Vidal-Naquet et S. Tiévant (2005, 16), « des actes qui font saillance », « sortant de l'ordinaire ». Ce sont des *événements*, tels une bousculade, une conversation animée au téléphone, la présence d'un chien ou, en ce qui nous concerne, des tentatives de resquille dans la file. Cet ou ces événements sont perçus, vécus, par les acteurs en présence de manière plus ou moins positive, plus ou moins neutre. Cette perception implique la réinterprétation de l'événement et éventuellement la modification des conduites ou des attitudes.

Face à l'événement, on peut tout d'abord réagir par l'indifférence ou la tolérance. Dans ce cas l'événement est *banalisé*, ce qui ne veut pas dire qu'il n'est pas perçu comme dérangeant, mais est, en apparence, rapidement oublié, perd son caractère d'incident potentiel (Vidal-Naquet et Tiévant, 2005, 17). D'une certaine manière, c'est l'absence de désapprobation visible qui banalise l'événement⁷. A

contrario, dans le deuxième cas de figure, celui de la *perturbation*, la survenue d'un événement peut entraîner des modes variables de réactions individuelles ou collectives, mais qui se dirigent toujours vers deux directions opposées : la régulation, visant à l'*apaisement* de la situation, ou la crise. Cette dernière se concrétise par « une cristallisation des tensions par la controverse, la dispute, la querelle, l'agression et le conflit » (Vidal-Naquet, Tiévant, 2005, 17). S'agissant d'un processus dynamique, la crise peut s'engager ensuite vers une résolution et un apaisement ou, à l'inverse, elle peut encore dégénérer et s'étendre. Et ainsi de suite.

3. LA SITUATION SENSIBLE : LA FILE, LA REGLE ET LES « EXEMPTIONS » QUI CONFIRMENT LA REGLE

Pour notre part, nous avons choisi de nous intéresser aux files comme exemple de situations sensibles. Dans les espaces ouverts au public, la file apparaît en effet comme une activité sociale par excellence, une « forme particulière d'être ensemble » qui impose des repères (début et fin de la file, direction de la file, mouvements dans la file, départs, etc.) ainsi que des rôles et des attentes liés à ces repères.

Les files induisent clairement un stress potentiel lié à l'attente et à l'état statique (on « poireaute »). Ce sont également des « espaces de 'proximité forcée', autrement dit de promiscuité » (Rouay-Lambert, 2001, 165) qui imposent à tout un chacun de s'ajuster aux corps des autres, de manière à pouvoir préserver son espace intime (Rouay-Lambert, 2001, 166). Selon E. Goffman (1974), la posture qui y est coutumière est celle de « l'inattention civile ». Ce n'est pas une absence d'attention – au contraire, la file impose souvent une hyper-attention – mais c'est une forme particulière d'attention qui veut que l'on ajuste sa conduite en fonction de la conduite des autres, ceux de la file et ceux autour de la file, tout en faisant semblant de les ignorer et en minimisant au maximum les interactions. C'est, comme le disent si bien L. Quéré et D. Brezger (1993), « se rendre poliment étrangers les uns aux autres »⁸. La file est également propice aux événements et, en particulier en ce qui nous concerne, à ceux qui sont interprétés par les acteurs en coprésence comme autant d'indices d'une tentative de resquille.

a. Faire la file... mais laquelle ?

Si la file est donc bien une situation sensible en soi, elle connaît par ailleurs des pics de moments critiques, chacun emportant son lot de tensions : l'arrivée sur le lieu, la constitution de la file, le choix de la file, le changement éventuel de file et l'attente dans la file.

Prenons l'exemple du choix de la file, lorsqu'il y en a déjà plusieurs constituées à l'arrivée dans un lieu. Ce choix est loin d'être simple et repose tout autant sur une observation rapide et sur l'expérience personnelle. En effet, si la règle communément admise et (re)connue en matière de files est *a priori* « premier arrivé, premier servi », il y a déjà derrière cette règle un obstacle d'envergure : lorsqu'il y

a plusieurs files, nous savons tous d'expérience qu'il est peu probable qu'il y ait une distribution égale du temps d'attente dans toutes les files (Joseph, 1998, 7, 21). Dès lors, dès le départ se pose une série de questions auxquelles les acteurs en présence devront répondre rapidement : quelle file semble la plus courte ou la plus rapide ? Quel guichetier ou vendeur paraît le plus efficace ? Qui va probablement prendre du temps dans la file (le chariot de supermarché le plus rempli ; celui qui ne parle pas français ; celui qui est venu en famille ; le « petit vieux » qui va utiliser sa monnaie, etc.) ? Ce premier choix de file n'est d'ailleurs pas forcément le dernier. Plus les files sont longues et/ou nombreuses et plus le « ballet des files » se poursuivra en fonction d'autres moments critiques : une caisse ou un guichet qui ferme ; un caissier qui s'absente sans que l'on ne sache réellement pourquoi ; une file qui avance plus lentement que les autres ; l'hésitation de certains usagers quant à ce choix de file alors que d'autres, derrière eux, sont pressés ; tous ces moments constituent des raisons de remettre en question son premier choix et d'éventuellement « prendre le risque » de changer de file.

b. Files en zone grise

Par ailleurs, pour que ce calcul de probabilité de sens commun trouve à s'appliquer, il faut également que les limites des files soient claires. Plus les files seront « formalisées » (Watson, 1999, 3) (nettement indiquées, délimitées, voire formalisées par l'intervention d'acteurs désignés à cet effet⁹), plus il sera aisé d'appliquer ce travail de probabilité (ce qui n'empêche pas de se tromper). Mais dans nombre de cas, les files sont « floues », les limites en sont ambiguës, elles sont « agglomérantes » (en « tas » ou en « entonnoir », plutôt qu'à la queue-leu-leu) ou elles sont « occasionnées » par l'initiative de l'un ou l'autre. Nous avons observé, par exemple, le flou et l'indécision qui caractérisent l'attente à l'enregistrement des bagages dans les aéroports alors que les files ne sont pas encore constituées, les guichets étant encore fermés et les écrans éteints. Le plus souvent, la file commencera à se constituer bien avant l'ouverture des guichets sur initiative de l'un ou l'autre passager plus hardi ou plus impatient. Cette initiative entrainera à sa suite les autres passagers. Ce qui est sûr c'est que plus les limites de la file sont ambiguës, plus cela crée des tensions.

D'autres éléments jouent encore à l'encontre de la règle générale du « premier arrivé, premier servi » qui créent une zone grise sur ce que l'on peut faire, ce que l'on ne peut pas faire et ce que l'on doit faire. Les exceptions et exemptions à la règle sont multiples sans que l'on ne soit toujours sûr qu'elles soient (il)légitimes. Par exemple, la *nécessité* ou l'*urgence* peuvent être considérées comme des critères de priorité : les moins valides, les femmes enceintes, les personnes âgées ou les « urgences sociales »¹⁰ au centre public d'action sociale peuvent constituer des justifications pour changer l'ordre des priorités. Il y a aussi certaines demandes qui, sans être urgentes ou nécessaires, peuvent être des arguments mobilisés pour passer au-devant de la file : un échange de vêtements dans un magasin, une question d'information rapide dans un autre. Et bien sûr, on accepte de bonne

grâce les « passeurs », ceux qui traversent la file sans y rester (pour aller chercher un produit près des caisses, pour rejoindre une autre file, tout simplement pour passer car la file prend beaucoup de place) pour peu qu'ils indiquent par leur attitude ou positionnement du corps (montrer du doigt la destination visée, se faufiler ostensiblement, avec rapidité, énoncer des petits mots d'excuse, etc.) qu'ils ne cherchent pas à s'infiltrer subrepticement dans la file. Enfin, le statut peut aussi créer des privilèges : le statut de personne à mobilité réduite¹¹ bien entendu, les familles avec poussette et enfants dans certains cas ou encore le statut social : business class ou accès VIP dans les files d'attente pour le dépôt des bagages dans les aéroports ou pour l'embarquement des passagers¹². Lorsque c'est formalisé, cela ne pose généralement pas de problème, pour peu que l'on soit informé de ces priorités. Lorsque ce n'est pas formalisé, cela dépendra de la volonté des autres membres de la file ou de la pugnacité de la personne s'estimant prioritaire. Nous y reviendrons.

4. L'ÉVÉNEMENT PERTURBATEUR : LA RESQUILLE ET L'IMPRESSION D'ÊTRE SPOLIE

Une fois dans la file, l'attention reste de mise pour repérer, évaluer les possibilités de resquille et, le cas échéant, y réagir. Durant nos observations, les cas de « crise », tels que décrits dans l'article de P. A. Vidal-Naquet et S. Tiévant (2005) (de la controverse à l'agression, cf. *supra*), ont été très rares. Tout au plus, les quelques moments plus tendus – mais qui se sont rapidement arrêtés – étaient liés à des argumentations houleuses entre guichetiers et potentiels « resquilleurs ». Ce sont bien les resquilles ou les tentatives de resquille qui forment la majorité des événements que nous avons pu observer et qui ont donné lieu à des régulations informelles variables.

Avant d'aborder ces régulations, il convient de souligner que la frontière entre les deux premiers éléments de la séquence proposée par P. A. Vidal-Naquet et S. Tiévant (2005) – situations sensibles et événements – est souvent floue et perméable. Ainsi, une situation sensible peut être source de tensions et donner lieu à des comportements de régulation sans que pour autant il n'y ait clairement d'événement concret, provoquant une rupture. C'est le cas de situations où l'impression que « les règles » n'ont pas été respectées ou le sentiment d'être floué suffisent à créer la perturbation. Dans ce cas, l'événement et la perception se confondent. Prenons, par exemple, la situation observée au service d'accueil de l'Office national des pensions : un homme, accompagné de ses parents âgés, est arrivé dans les premiers (à 8h15) mais, une heure et demie plus tard, il n'a toujours pas été reçu alors qu'une trentaine d'autres personnes, arrivées après lui, ont déjà été appelées. Dans la salle d'attente, l'homme montre des signes d'impatience qui vont en s'accroissant : de petits tapements de doigts aux soupirs, il passe à des regards insistants dans la direction du guichet d'accueil, puis fait des remarques de plus en plus haut (sans s'adresser directement à un employé) du type « Ils nous ont oublié, ce n'est pas possible ! », puis se lève, fait les cent pas, etc. Il ne semble pas voir les nombreux panneaux mentionnant que l'ordre de passage dépend de la

raison de la visite et qu'il est donc possible que des personnes arrivées et enregistrées après soient appelées avant...

De la même manière, des situations où l'événement et le « sentiment d'injustice » se confondent sont parfois engendrées par l'organisation ou l'institution elle-même. L'exemple d'un grand magasin d'articles et de vêtements de sport en est une belle démonstration. La situation observée est la suivante : à chaque fois qu'un client est servi à une des caisses, le caissier appelle le « client suivant ». Ce n'est donc pas le caissier qui détermine l'ordre des priorités (en prenant, par exemple, le deuxième de la file d'à côté), car il ne regarde pas vraiment les autres files et se contente d'envoyer son « client suivant » bien fort. C'est un client lui-même qui décide *in fine* qu'il est « le suivant ». Ainsi le client suivant sera le plus rapide, le plus attentif, surtout celui qui n'hésite pas ; c'est-à-dire non pas le deuxième d'une des files parallèles, dont le regard est braqué sur la caissière devant lui, mais souvent le dernier d'une file qui se déplace le plus rapidement... La technique étant vite repérée, toute l'attention des personnes dans la file se porte alors sur le calcul de probabilité du caissier qui annoncera ensuite le libérateur « client suivant ». Cette technique, pourtant inéquitable, ne semble pas soulever l'opprobre ni vis-à-vis des « resquilleurs », ni vis-à-vis des vendeurs, mais crée clairement un certain stress dans les files.

Nous avons également observé des situations où la seule *potentialité* qu'il y ait resquille tend à provoquer des tensions et à engendrer des réactions. L'anticipation de la resquille a des implications tout aussi visibles et concrètes que la resquille elle-même. Ainsi, on voit se constituer des stratégies de « barrières spontanées », faites de corps (on tourne le dos), de bagages, de chariots à bagages ou de poussettes ; ou encore on s'adosse aux murs, on se colle contre les filins, voire on ferme les filins ; tout cela afin de boucher les interstices, d'empêcher physiquement toute intrusion, voire d'éviter de croiser le regard des personnes qui pourraient être prioritaires. D'une certaine façon, on marque sa portion de territoire transitoire.

D'après nos observations, ces situations *sans* événement, que l'on pourrait qualifier de « situation-événement », impliquent aussi des modes, stratégies et astuces de régulation informels et spontanés.

5. LES MODES DE REGULATION : STRATEGIES ET ASTUCES INFORMELLES ET SPONTANEEES

Mais quelles sont justement ces stratégies et astuces d'apaisement des tensions et des conflits générés par la resquille ? Ici également, nous sommes parties des catégories proposées par P. A. Vidal-Naquet et S. Tiévant (2005), en les complétant et les nuanciant au regard de nos propres observations et réflexions.

a. Le mimétisme et la conformité

Les travaux de la microsociologie, et notamment d'E. Goffman, ont déjà largement mis en évidence que dans les espaces publics, il existe des règles communément admises quant à la manière d'éviter d'importuner les autres en situation de coprésence (Joseph, 1998). L'acceptation tacite de ces règles, par leur adoption, est déjà une forme puissante de mimétisme. Lorsque l'on arrive dans un espace de coprésence dont on ne connaît pas les règles, le premier réflexe est bien celui de l'imitation des us observés afin de s'y conformer. La règle du « premier arrivé, premier servi » s'inscrit bien évidemment dans ce cadre.

La formation ou le choix des files s'inscrit aussi dans ce mimétisme. Ainsi, de ce que nous avons observé à plusieurs endroits (*fastfood*, aéroports, magasins), la première réaction des personnes qui arrivent est, en général, après un premier balayage visuel du lieu, de se mettre d'abord derrière la file où il y a le plus de monde (celle la plus visible, près de la porte d'entrée), puis seulement ensuite de se repositionner dans une file plus courte. Ce mouvement peut se répéter à quelques reprises en fonction de l'avancement des files faisant en sorte qu'une personne « papillonne » d'une file à l'autre en quelques minutes, choisissant celle qui semble être la plus rapide. Ceci tant que personne n'arrive derrière soi, car une telle arrivée tend à « forcer » le choix définitif d'une file... au risque que le prochain arrivant jouisse d'une meilleure file. Ce choix forcé s'observe également lorsque, suite à l'arrivée à l'arrière de plusieurs files, on se positionne en retrait ou dans « l'entre-deux files » pour évaluer les avancements respectifs.

Ce mimétisme – qui est parfois « de masse » – peut aussi se voir dans la resquille. C'est l'exemple de l'observation à l'aéroport de Nîmes, dans la salle d'attente avant l'embarquement d'un vol d'une compagnie *low cost* qui n'attribue pas à l'avance de numéros de places aux passagers, ceux-ci devant se débrouiller entre eux. Une longue file d'attente se forme progressivement, le long du mur, faisant presque le tour de la salle et entourant donc les gens qui restent assis sur les banquettes. Deux hôtesses gagnent les guichets. A leur vue, quelques personnes, jusqu'alors assises, rejoignent l'une après l'autre le début de la file (et non la fin) et se positionnent en parallèle de celle-ci, tout en regardant en l'air ou par terre ou en continuant une conversation. Au moment où l'embarquement est annoncé au micro, la plupart des gens encore assis se lèvent et rejoignent en silence le même endroit... Quelques-uns échappent au « mimétisme dans la resquille » et rejoignent le bout de la queue où ils sont accueillis avec de petites phrases de félicitations quant à leur « civisme » !

b. La réprobation sociale

La deuxième catégorie de stratégies de régulation s'inscrit dans les manifestations, directes ou indirectes, explicites ou implicites, de la réprobation à la resquille.

Si la resquille peut produire assez rapidement l'exaspération des acteurs en coprésence dans la file, ce n'est pas pour autant que celle-ci fait l'objet d'une réprobation visible. La verbalisation directe de la réprobation, en particulier celle qui suppose un affrontement avec le resquilleur, est relativement rare dans nos observations. Dans ce cas, celui ou celle qui ose prendre la parole va souvent d'abord chercher l'approbation du groupe, s'assurer de la légitimité de cette désapprobation par des contacts visuels, des échanges de sourires ou de soupirs, des premiers commentaires alors que la personne visée a le dos tourné, en parlant parfois de plus en plus fort quand il est clair que cette réprobation est partagée. Peuvent s'en suivre des commentaires de type « La file commence là-bas » qui trouve des échos dans la queue. D'autres trucs paraissent permettre d'éviter l'interpellation frontale tout en se faisant plus directs et individualisés. La question « rhétorique » dont on connaît déjà la réponse en est un grand classique : un « (vous êtes sûre que) vous étiez avant moi ? » dit d'un ton appuyé. L'ironie aussi : « Vous ne voulez pas mon portefeuille aussi ? ». Généralement, cela s'arrête là. La désapprobation nette, tranchée semble davantage le fait des acteurs de l'institution elle-même ; elle est alors faite à voix haute et claire, ciblant explicitement le resquilleur. Notons que ce genre d'intervention est parfois lié au « rapportage », à la délation d'un autre usager.

Le plus souvent en réalité, la désapprobation est implicite et s'exprime par des manifestations diffuses d'humeur : soupirs, hochements de la tête de droite à gauche, froncements de sourcils, regards fixes sur le resquilleur, sourires ironiques, jurons, moues, claquements de la langue et/ou regards appuyés sur la montre. Si cette gestuelle peut être spontanée, elle est très souvent exagérée pour être vue ou entendue. On retrouve aussi dans ce registre de l'implicite, l'« indifférence affichée » qui, si elle participe *in fine* à la banalisation de l'événement décrite par P. A. Vidal-Naquet et S. Tiévant (2005), peut être clairement une tactique qui vise à éviter que ne se rompe l'équilibre social (ou personnel) du moment tout en affichant une réprobation. Faire *ostensiblement mine d'être indifférent*, par un regard, un sourire, un petit commentaire, est un art ; une forme de « mépris » civil affiché à l'égard du resquilleur. Le statisme comme refus de bouger peut être également une redoutable et efficace forme de d'« indifférence-réprobation » réactive à la resquille, surtout lorsqu'il est associé à d'autres obstacles physiques : un chariot, une valise, des sacs ou des corps qui font barrage. La réprobation implicite peut encore se concrétiser par le retrait manifeste (quitter une file, par exemple, en montrant son agacement). Bref, la réprobation peut être discrète, se faire avec modération (Vidal-Naquet et Tiévant, 2005) tout en étant bien présente.

Mais, explicite ou implicite, la réprobation n'a pas forcément pour but de faire rentrer le resquilleur « dans le rang ». A l'exemple de cette dame aux distributeurs de billets qui se fend d'une explication sur le bon fonctionnement des files au resquilleur qui vient de lui passer devant, mais qui termine, bon prince, en disant « Mais bon, maintenant, vous pouvez y aller... ». La réprobation peut avoir pour but, comme ici, de faire passer un message « pédagogique » mais aussi une *forme de*

(re)prise de contrôle sur la situation dérangeante : simplement réagir, montrer que l'on n'est pas dupe, « garder la face »¹³, trouver une oreille compatissante, voire passer le temps ou tromper l'ennui. L'apaisement qui est alors recherché semble le sien propre, plutôt que celui de la situation. Souvent d'ailleurs, la réprobation même verbale n'a pas tant pour auditeur le resquilleur que les accompagnateurs ou les autres membres de la file. Les récriminations qui trouvent un écho collectif se transforment alors en dialogues, même très courts. Comme dans cette file d'un bureau d'aide aux déclarations d'impôts, une fois les récriminations épuisées, les conversations dévient sur de sujets plus généraux... laissant place à une convivialité très éloignée de l'événement « incivil » qui en est la source.

c. La connivence et la complicité

Cette convivialité se remarque également dans les réactions empreintes de connivence ou de complicité entre usagers et qui se déclinent sous de nombreuses formes.

Il y a d'abord la *connivence avec les autres* « victimes », déjà mentionnée, qui donne du courage, qui s'affiche comme une manière de légitimation de sa désapprobation, qui peut alors s'exprimer plus fort ou plus explicitement. Cette connivence semble aussi permettre la dédramatisation de la situation. De la même manière, on compte sur les autres pour assurer, comme soi, une « police de la file » : si je ne laisse pas passer les resquilleurs, j'attends des autres – ceux de devant – la même vigilance. D'une certaine façon, il s'agit donc, au propre comme au figuré, de « serrer les rangs ». L'usage de l'humour, de second degré notamment, s'il peut viser à montrer une désapprobation, sert souvent, de manière sensiblement moins agressive, à marquer cette solidarité avec les autres « victimes » (« tous dans la même galère »)¹⁴. Ce type de connivence, qui s'inscrit dans une « proximité circonstancielle » temporaire (Breviglieri, 1997, 127), peut en effet « faire fugacement groupe » au sens où des individus anonymes, isolés ont pris conscience et ont manifesté un intérêt commun (Quelin et Privat, 2002, 14).

Mais la connivence peut également se jouer autour du resquilleur.

D'une part, la *connivence avec le resquilleur* : on a vu la resquille, on le montre, mais on l'accepte (cela rejoint en réalité, la tolérance mentionnée dans la banalisation de l'événement). Le « faire semblant de rien » et le « fermer les yeux » peuvent aussi être une stratégie, tant du resquilleur que de ses « victimes ». D'autre part, il y a aussi la recherche de connivence *par le resquilleur lui-même* pour désamorcer la (potentielle) réprobation. C'est la vieille dame à l'enregistrement des bagages de l'aéroport national de Zaventem qui invite d'autres à resquiller avec elle pour être moins visible ou plus légitime, tout en choisissant ceux – celles en réalité – à qui elle le propose : des femmes de la même origine et de la même tranche d'âge qu'elle. Cette recherche de connivence du resquilleur se déploie d'ailleurs parfois après s'être fait « prendre la main dans le sac » ; à l'exemple de ces deux jeunes gens dans une file devant un guichet du métro qui après avoir

tenté de resquiller et s'être faits rappeler à l'ordre par une dame, font semblant de ne pas comprendre la situation (« *I don't understand...* heu – avec un accent anglophone – je ne parle pas bien le français ») et se remettent bien sagement dans le rang. Dans le mouvement, ils se retournent vers la chercheuse *incognito* derrière eux – dont ils savent bien qu'elle a entendu peu avant que l'un d'entre eux parlait français au téléphone – et lui font un gros clin d'œil en rigolant...

d. L'entraide

Assez proches de la catégorie précédente, les stratégies d'entraide sont également très présentes dans nos observations. Ces entraides sont évidemment celles qui se mettent en place, informellement, pour laisser passer devant soi les personnes pour lesquelles la file d'attente est une activité plus délicate : personnes âgées, femmes enceintes, personnes handicapées et parfois... jolies jeunes filles. Il y a aussi d'autres formes de coopération liées à certains usages qui paraissent communément admis : on accepte, par exemple, de garder la place de quelqu'un qui s'absente temporairement de la file et de témoigner en sa faveur à son retour ; on donne son ticket de passage à quelqu'un d'autre quand on quitte la file (tout en se gardant la liberté de choisir la personne à qui on fera ce cadeau !). Si l'entraide est courante, il semble cependant que le prix consenti ne doit pas être trop élevé (Vidal-Naquet et Tiévant, 2005, 28) : on accepte, par exemple, plus facilement de garder ou d'offrir une place en début de file, lorsque l'on sait que son propre temps d'attente ne sera plus trop long. On a aussi pu observer des « refus implicites de solidarité » : on évite de voir la situation, de croiser le regard de la personne concernée et on regarde ses pieds ou son *smartphone* ! On peut d'ailleurs se demander, dans certaines situations, si ce manque d'entraide n'est pas en soi une rupture des bons usages, une forme d'« incivilité » à envisager les regards, les remarques ironiques des personnes concernées mais aussi de tiers qui invitent les récalcitrants à faire montre de civisme justement...

La coopération spontanée peut également viser, dans une démarche plus intéressée, la diminution de son propre temps d'attente. Par exemple, on indique la marche à suivre pour éviter l'attente causée par cette absence de connaissance (et, dans le même temps, on rappelle aussi à l'ordre ceux qui n'avancent pas, on les met en garde contre la resquille) ; on aide la personne qui bloque la file parce qu'elle ne s'en sort pas avec un distributeur de cartes de bus ; on tente encore, comme dans la file des impôts, de convaincre une personne devant soi qu'elle n'a pas besoin d'être conseillée, car son cas est simple, etc.

Quoi qu'il en soit, dans l'entraide comme dans les autres modes d'action évoqués, il s'agit généralement de moments brefs, d'interactions furtives.

e. La justification par le malentendu

Nous l'avons déjà évoqué concernant la connivence : les resquilleurs ont, eux aussi, leurs trucs, astuces et stratégies pour faire baisser la tension en réaction et, parfois même, avant toute réaction à leur resquille. Soulignons, tout d'abord, que la resquille est souvent discrète : on grappille furtivement des centimètres, on se place à côté de quelqu'un, on met son chariot à bagages devant un guichet encore fermé, on prétexte une demande de renseignements, etc. La resquille est plus rarement clairement affichée, quoique la stratégie du culot ou de l'effet de surprise puisse payer tant elle crée de l'hésitation chez les « victimes ».

Ensuite, ce qui est frappant, c'est que ceux qui sont pris en « flagrante incivilité » tentent généralement de se justifier. Ces justifications peuvent être diverses : de la bonne copine un peu plus loin dans la file que l'on aimerait rejoindre, au fait de faire semblant de ne pas parler français et de ne pas avoir compris les règles. Souvent, c'est en effet le *malentendu* qui est invoqué, basé sur la méconnaissance : on ne savait pas que l'on resquillait, que la file était là, qu'il fallait prendre un ticket, etc.

L'apaisement dépendra du pouvoir de conviction ou de la crédibilité de la justification du resquilleur et/ou de la bonne volonté des « désapprobateurs » (potentiels) à juger l'explication satisfaisante et à y trouver une forme de réparation. Souvent, cette forme d'excuse cachée suffit à aplanir la situation : elle permet à chacun d'ignorer l'« offense » (Goffman, 1974), d'autant plus facilement qu'elle s'accompagne d'une « rentrée dans les rangs ». Nous n'avons observé qu'un seul cas où le resquilleur a très clairement revendiqué la triche à la guichetière de la poste qui lui demandait de respecter les règles. « On est libre d'essayer », dira-t-il, « sinon on a rien, on est un pion de l'Etat ». Ces justifications montrent que les resquilleurs ont souvent conscience qu'ils enfreignent les bons usages.

Certaines excuses, souvent celles qui anticipent – à tort ou à raison – la désapprobation, sont plus facilement acceptées par les autres membres de la file, même quand cette justification est manifestement grossière, comme si cette anticipation permettait de neutraliser la perturbation potentielle que générerait sinon la resquille. Comme cette femme qui voit la caisse d'un magasin de vêtements se fermer devant son nez alors que la caissière avait bien indiqué qu'elle ne prendrait plus de client et qui, sous prétexte d'être là avant, rejoindra le début de la file d'à côté, dépassant ainsi tout le monde. Ou cette autre femme venue rejoindre son mari dans la file des impôts et qui pense désamorcer les éventuels mécontents en mentionnant à la cantonade le fait que « pour les deux ce n'est qu'un seul rendez-vous ». Dans ce dernier cas d'ailleurs, c'est l'excès d'explications sur un ton déplaisant du « il est évident que j'ai droit à car... » – alors que personne ne demande rien en réalité – qui semblera agacer les gens aux alentours... Dans les deux exemples cités, il est intéressant d'observer que l'excuse invoquée a été reprise telle quelle par plusieurs membres de la file pour expliquer à ceux positionnés derrière eux pourquoi telle personne passait devant et surtout

pourquoi ils la laissaient faire, faisant leur la justification donnée par l'apparente resquilleuse...

Au final, notre recherche exploratoire montre, comme l'a déjà largement illustré la recherche en microsociologie, que dans les situations de coprésence potentiellement tendues, « se dessine une socialité qui se préoccupe souvent plus de (...) 'ne pas faire d'histoires', que de sanctionner les contrevenants » (Joseph, 1998, 37). Les échanges « réparateurs », ou perçus comme tels, sont ainsi largement préférés aux « crises » par l'ensemble des personnes en coprésence, y compris les resquilleurs. Que l'on (ré)agisse avec mimétisme, connivence ou entraide dans les situations sensibles de files d'attente, que l'on se justifie par le malentendu ou que l'on réprouve explicitement la resquille, ce sont des types de réactions relativement « *soft* », peu violents, que nous avons observés dans l'informel et qui nous ont d'ailleurs quelque peu étonnés. En effet, dans les situations de coprésence, les stratégies et astuces informelles face à la possible resquille tendent à s'écarter des discours et des pratiques dominants, en matière notamment de politiques publiques « de la ville » ou de justice pénale, en visant par exemple davantage l'apaisement des tensions et la restauration de l'« ordre social » (envisagé dans le sens « d'équilibre ») que l'identification du problème, des coupables et des victimes. Nous rejoignons ici encore P. A. Vidal-Naquet et S. Tiévant (2005, 30) qui constatent qu'à force de focalisation sur les incivilités envisagées dans une optique négative – de « risques » –, on néglige « les actes 'minuscules' qui sont légion et qui, souvent, désamorcent les conflits ». D'après ces auteurs – et d'après nous –, il y a là un « changement de focale » intéressant :

Au lieu de se polariser uniquement sur la vulnérabilité des personnes, les facteurs de risques – ou encore les causes sociétales de l'incivilité –, on peut chercher finalement de façon plus positive, à connaître et encourager les procédures adaptatives, les ressources et les comportements collectifs (...). (Vidal-Naquet et Tiévant, 2005, 30)

EN CONCLUSION : UN MOT SUR LES REGULATIONS FORMELLES

Comme nous l'avons précisé en début d'article, hormis celles grappillées dans le sud de la France, nos observations ont été principalement menées en Belgique, et plus précisément à Bruxelles. Lors de la présentation de nos résultats au second séminaire « maltais », plusieurs sont les collègues qui ont témoigné d'expériences de files d'attente très différentes dans d'autres contrées comme l'Angleterre, le Danemark ou le Canada. Des modes différents de formalisation de l'attente – et de la file d'attente – ainsi que des modes différents de socialisation à cette formalisation variable s'observeraient suivant le contexte socioculturel. Pour le dire autrement, et de manière quelque peu caricaturale, là où en Belgique, on se permet de discuter la règle et de resquiller dans la file, au Canada par exemple, on s'inscrit dans la file sans discuter, l'interdiction légale du « flânage » dans les espaces publics pouvant être brandie pour remettre dans le rang.

Partout dans le monde – mais certainement de manière plus ou moins marquée et respectée suivant le contexte socioculturel –, les questions de la gestion et de la rationalisation des files d’attente et de l’affluence sont une préoccupation des organisations, ne fut-ce qu’en termes de satisfaction des « clients ». Il existe d’ailleurs un modèle mathématique basé sur la théorie des probabilités¹⁵. Ainsi, la distribution mécanique ou humaine de tickets de passage, la répartition par guichet suivant la demande, la communication du temps d’attente (sur écran), l’indication de tranches horaires les moins affluentes, la présence de *stewards*, l’aménagement des salles d’attente, etc., sont autant de dispositifs pensés pour permettre cette gestion.

A l’échelle de notre recherche exploratoire, il ressort que si cette rationalisation peut avoir des impacts positifs sur les usagers, elle vise, selon l’avis de certains professionnels grappillé lors d’échanges informels, souvent aussi (peut-être avant tout) le confort et la sécurité (ou le sentiment de sécurité) des employés eux-mêmes. Par exemple, à l’Office national des pensions, on fait attendre les « petits vieux » à différents endroits, car cela permet d’éviter qu’une foule ne se forme dans le hall d’entrée, ce dont se sont plaints différents employés qui doivent quotidiennement traverser le hall pour accéder à leurs bureaux. De même, à l’administration communale d’une grande ville, on a enlevé la machine à tickets. On fait maintenant la file à l’accueil où l’on reçoit un ticket et des informations pour passer au guichet correspondant à l’objet de sa demande. Centraliser la file à l’accueil a permis ici d’y concentrer les tensions auprès d’une « bonne âme », reconnue pour sa capacité à apaiser les conflits. Mais pour l’usager, cela signifie que l’on attend donc deux fois au lieu d’une : pour le ticket et pour le guichet.

Nous ne nous sommes pas réellement intéressées à ces dispositifs dans le cadre de cette contribution mais, on le voit dans ces quelques exemples, il y a matière à poursuivre la réflexion. Approfondir les liens entre régulation formelle et informelle, et comparer des contextes socioculturels variés où cela s’articule différemment, constituent, d’après nous, d’intéressantes perspectives de recherche susceptibles de nous éclairer sur le sens de la vie quotidienne, au départ de situations en apparence prosaïques. De même, comme évoqué dans la partie méthodologique, compléter les observations participantes par des entretiens avec des usagers des files d’attente ainsi que des professionnels qui travaillent dans les espaces où ces files se déploient, permettrait d’objectiver les représentations et les motivations des uns et des autres qui sont, dans notre propre démarche, davantage avancées en hypothèses.

Pour ouvrir vers de nouvelles recherches, terminons la présentation de celle-ci par quelques effets de l’interaction entre dispositifs formels et stratégies informelles que nous avons pu observer autour des files d’attente.

Parmi les « effets positifs » analysés, il y a les dispositifs qui permettent de voir d’entrée de jeu où se situe la file et comment elle fonctionne. Cela tend à diminuer les tensions inhérentes à la phase de formation et de choix de files. De même,

circonscire physiquement les files, par des filins par exemple, peut limiter les possibilités de resquille (quoiqu'on en ait vues...). Mais ce genre de dispositifs peut aussi constituer des obstacles physiques, par exemple, pour les personnes à mobilité réduite.

Car s'observent aussi des effets contre-productifs, voire totalement aberrants, qui résultent de la formalisation de l'attente. Citons à titre d'illustration, le centre public d'action sociale où le système a été revu : avant on distribuait un maximum de 30 tickets par jour, la tension (les conflits) se situant alors à l'arrivée très tôt le matin où la 31^{ème} personne n'avait plus accès à la salle d'attente. Aujourd'hui, tout le monde peut venir, car on a diminué le temps de traitement des demandes à 10 minutes en renvoyant celles-ci à des assistants sociaux référents qui les traitent, à leur tour, en différé. L'attente n'est plus dans la file, mais à la fois dans la salle d'attente et dans le traitement des dossiers qui peut prendre plusieurs mois.

Autre exemple, celui de l'employé de l'administration communale qui est chargé de venir identifier dans la file les personnes qui ont rendez-vous afin de préparer leur dossier et de leur donner un ticket rapidement ... mais qui se fait assaillir de questions dès qu'il sort, tant la file est longue à l'accueil !

Et le meilleur pour la fin : ce bureau de poste où, avant les guichets à tickets, il y a un guichet dénommé « guichet rapide sans ticket » où se retrouve en fait la file la plus longue, file qui, en plus, sème la bisbrouille dans la file pour les guichets classiques et la file pour les distributeurs d'argent !

BIBLIOGRAPHIE

- BARTHOLEYNS, F., SMEETS, S., TANGE, C. et S. VAN PRAET (2012). « Troubles de voisinage. Comment les voisins gèrent-ils leurs conflits hors du système (pénal) ? », dans VANHAMME, F. (Ed.). « Justice ! » *Entre pénalité et socialité vindicatoire*, Montréal : Erudit, 2011, mis en ligne 2012, Erudit.org/livre, coll. Livres et Actes, 54-67.
- BREVIGLIERI, M. (1997) « La coopération spontanée. Entraides techniques autour d'un automate public », dans CONEIN, B. et L. THEVENOT. *Cognition et information en société*, Paris : Editions de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences sociales, 123-148.
- GEFFROY, A. (1993). « Georg Simmel, Le conflit », *Mots*, 37, décembre, 129-131.
< http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/mots_0243-6450_1993_num_37_1_2157 >
- GOFFMAN, E. (1974). *Les rites d'interactions*, Paris : Editions de Minuit, 2^{ème} édition.
- HUBERT, H.-O. (2000). « Ce que les 'incivilités' ne comprennent pas. Déconstruction d'un concept et de ses implications », dans VAN CAMPENHOUDT, L., CARTUYVELS, Y., DIGNEFFE, F., KAMINSKI, D., MARY, P. et A. REA. *Réponses à l'insécurité. Des discours aux pratiques*, Labor : Bruxelles, 245-264.
- JASPART, A. (2012). « Fonctions plurielles de l'humour et du rire en situation d'enfermement », dans VANHAMME, F. (Ed.). « Justice ! » *Entre pénalité et socialité vindicatoire*, Montréal : Erudit, 2011, mis en ligne 2012, Erudit.org/livre, coll. Livres et Actes, 68-80.

- JOSEPH, I. (1998). *Erving Goffman et la microsociologie*, Paris : PUF.
- QUELIN, D. et P. PRIVAT (2002). « Penser le groupe », *Enfances & Psy*, 3(19), 8-21.
- QUERE, L. et D. BREZGER (1993). « L'étrangeté mutuelle des passants. Le mode de coexistence du public urbain », *Les annales de la recherche urbaine*, 57-58, 89-100.
- MOUTON, A. (2013). « L'affaire est dans le SAC », *Journal du droit des Jeunes*, 324, 4-6.
- ROCHE, S. (1993). *Le sentiment d'insécurité*, Paris : PUF, 1993.
- ROUAY-LAMBERT, S. (2001). « SDF et citoyens dans l'espace public », *Les Annales de la recherche urbaine*, 90, 165-172.
- VIDAL-NAQUET, P. A. et S. TIEVANT (2005). « Incivilités et travail de civilité », *Les Cahiers de la Sécurité*, 57, 13-31.
- WATSON, R. (1999). « La production de l'espace public en ville en tant que champ d'observation phénoménale », *Recherches en communication*, 12, 3.
- WILSON, J. et G. KELLING (1982). « Broken windows. The police and neighborhood safety », *The atlantic Monthly*, 29 mars, 29-38.

Notes

¹ Loi relative aux sanctions administratives communales (SAC), *Moniteur belge*, 24 juin 2013. Cette loi, dont la première version date de 1999, permet aux villes et communes d'infliger des sanctions administratives (surtout des amendes) pour des infractions à leurs règlements et ordonnances, c'est-à-dire principalement pour des petits « dérangements publics » non pénalisés ou non poursuivis. Ce dispositif, largement adopté par les localités, vise en théorie à permettre une intervention plus rapide et plus efficace contre certaines « incivilités » et à décharger le parquet de certaines tâches. La récente réforme de cette législation a provoqué beaucoup de réactions de la part de différents secteurs professionnels et de défense des droits de l'Homme, en raison d'une extension importante de son application : diminution de l'âge à partir duquel les SAC peuvent être appliquées (de 16 à 14 ans), augmentation des comportements visés et du montant des amendes, inégalité entre justiciables, etc.

² On retrouve cette conception notamment chez S. Roché (1993, 86, 88) pour lequel les incivilités sont « l'ensemble des désordres échappant aux sanctions du code pénal » mais « aussi les actes de vandalisme et de petite délinquance ».

³ La théorie de la « vitre brisée » formulée par J. Wilson et G. Kelling (1982) postule qu'il existe une séquence entre désordre, délinquance et déclin civique communautaire. Cette séquence est illustrée par une métaphore : toute « vitre cassée » non immédiatement réparée serait une incitation au vandalisme et au pillage ; le signal donné par la vitre non réparée étant que personne ne se sent concerné et que, dès lors, casser d'autres vitres est toléré. Pour prévenir la délinquance, il faut donc agir très rapidement sur la dégradation des facteurs environnementaux et comportementaux, même s'ils ne sont pas graves, car ils sont révélateurs d'une diminution, voire d'une disparition, des contrôles sociaux formel et informel, et d'une tolérance au désordre.

⁴ Ceci fait écho à la théorisation du conflit développée par G. Simmel dans *Soziologie* en 1908 (cité dans Geffroy, 1993) et visant à dépasser sa conception dominante du conflit comme destructeur pour l'envisager comme un moment positif, unificateur et « constructeur du groupe » (Geffroy, 1993, 129).

⁵ Le CPAS est un service public organisé au niveau local susceptible de fournir une aide financière, médicale, alimentaire, au logement, etc., aux personnes qui sont particulièrement dans le besoin et qui ne peuvent pas faire appel au système de sécurité sociale (allocations de chômage, pensions, etc.).

⁶ Notons que, pour identifier nos lieux d'observation, nous avons été aidées par différents collègues et amis qui, à l'évocation de notre recherche, regorgeaient, chacun, de souvenirs plus ou moins (dés)agréables de files d'attente !

⁷ L'absence de réaction apparente et d'attitude d'indifférence peuvent cependant, comme nous le verrons, être interprétées comme des modes possibles de régulation informelle.

⁸ Cités par Rouay-Lambert, 2001, 169.

⁹ Même si, le plus souvent, la « police » des files se fait par les membres des files eux-mêmes.

¹⁰ Il s'agit de situations considérées par le CPAS (voir note de bas de page n°4) comme nécessitant une intervention immédiate ; une urgence médicale ou d'hébergement, par exemple.

¹¹ Passer au-devant d'une longue file est d'ailleurs un des exemples repris dans la dernière campagne de sensibilisation de l'association Cap48 visant à montrer « par l'absurde » « à quel point c'est pratique d'être une personne handicapée ». Voyez : www.rtbf.be/cap48/cap48tv/spot_de_television

¹² Dans ce dernier cas, on pourrait caricaturer en disant, à l'instar d'un bon mot entendu en octobre 2012 sur *Matin Première*, émission de radio de la RTBF, que la règle de priorité devient celle du « plus riche arrivé, premier servi ».

¹³ Ce constat est très proche de celui qui avait été fait à propos des réactions informelles aux conflits de voisinages dans Bartholeyns et collab. (2012).

¹⁴ Dans une des contributions de l'ouvrage collectif « *Justice !* » *Entre pénalité et socialité vindicatoire*, nous analysons la fonction sociale de l'humour, permettant de créer un « nous » – en se distinguant dans le même temps d'un ou plusieurs « autres » –, dans l'enfermement des mineurs délinquants (Jaspart, 2012).

¹⁵ Nous invitons le lecteur, une fois n'est pas coutume, à entrer dans *Wikipédia* les termes « théorie des files d'attente ». La lecture en est très instructive, à défaut d'être à la portée du commun des mortels ; elle montre en tout état de cause que les files d'attente sont un réel problème à régler dans les administrations et les commerces...