

# RAS-LE-BOL DES INCIVILITÉS !

L'ensauvagement de la société belge est en marche : vandalisme, chahut, injures, troubles de voisinage, les soucis en tout genre sont devenues monnaie courante. Le reflet d'une époque ?

Par Philippe Fiévet

■ Paris Match. Un mot d'abord sur ce qu'est l'ethnographie et l'orientation de vos travaux ?

**Carole Gayet-Viaud.** L'ethnographie est une démarche d'enquête inspirée de l'anthropologie. Elle consiste à étudier une société en se situant parmi ses membres, en immersion et de plain-pied avec eux, pour tenter de gagner une compréhension interne de ses logiques de fonctionnement. L'idée est que ce ne sont pas des sondages d'opinion ou des discours généraux sur le monde qui renseignent le mieux sur ce que pensent les gens, ou les raisons de leurs actions, mais que celles-ci peuvent s'étudier à partir de la façon dont elles se manifestent dans les conduites elles-mêmes. Dans le cas des rapports en public dans les espaces urbains, sur lesquels je travaille depuis le début des années 2000, j'ai procédé par observations directes de longue durée, dans les rues, les squares, les transports comme le bus et le métro, aux terrasses de café, dans les bureaux de poste, aux caisses de supermarché, etc., puis au gré de conversations informelles et d'entretiens plus approfondis. Pour étudier les incivilités, je me suis intéressée non seulement aux situations urbaines et aux désordres que je pouvais y observer, mais aussi aux dispositifs de mesure et de lutte qui se sont mis en place depuis les années 2000. J'ai ainsi pu comparer des données de première main issues de mes observations et les données produites par les organismes et institutions sur ces problèmes. La comparaison est très éclairante, car des écarts décisifs s'y révèlent, entre ce qui arrive et ce qui est compté, entre ce qui compte pour les gens et ce qui est mesuré par les institutions. Toutes ces méthodes font apparaître un tableau assez différent de celui qu'on voit dépeint régulièrement dans les médias, dans les termes d'une incivilité galopante qui serait le fait d'un déclin du souci de la chose commune, de l'autorité des règles et des normes, voire d'un « ensauvagement ». Les incivilités qui ont trait à la délinquance et à la criminalité existent, mais elles constituent une minorité des cas relevés : des effets collatéraux du trafic de stupéfiants, par exemple.

**Comment définiriez-vous les incivilités ?**

Ce terme désigne un ensemble d'infractions de faible gravité aux règles d'usage des lieux et aux formes attendues du respect entre per-

sonnes. Derrière ce terme, on se croit autorisé à parler comme d'une même chose de situations et de comportements très hétérogènes : nuisances sonores de tous types, tags et graffitis, dégradations de type vandalisme, dépôts de déchets, déjections canines, épanchements d'urine, mendicité agressive, offenses, bousculades, injures. L'idée désormais communément admise est que tous ces comportements, malgré leur grande hétérogénéité, sont apparentés, voire de même nature. On en arrive vite à une division binaire du monde social en deux groupes clos et constants : les « honnêtes gens » d'un côté, les « incivils » de l'autre – ceux qu'il faudrait rééduquer ou, à défaut, empêcher de nuire. Cette idée est démentie par les faits et les enquêtes que j'ai menées.

**Les zones de non-droit semblent gagner du terrain dans certaines communes bruxelloises, mais aussi dans de nombreuses villes wallonnes, sans que les autorités ne s'en émeuvent. Ce phénomène, aussi répandu en France, est-il passager ou le signe d'une société qui a perdu ses repères ?**

Ce terme de « zone de non-droit » et l'idée qu'il véhicule sont lourds de connotations problématiques. C'est une caricature, factuellement erronée et politiquement dangereuse. Dans la réalité, certaines formes de déviance et de criminalité visibles sont concentrées dans certains territoires, parce qu'on y a un concentré des populations qui cumulent les difficultés sociales : migration récente, pauvreté, chômage, familles monoparentales. Or cette criminalité visible n'est pas forcément la plus dangereuse pour la société, alors qu'elle monopolise l'attention médiatique et les moyens politiques. La délinquance « de rue » visible, celle liée à la pauvreté, c'est la plus rentable politiquement à combattre, contrairement à la délinquance financière et en col blanc (évasion fiscale, abus de biens sociaux, corruption) ou à la criminalité environnementale. Elle est disponible sans travail d'enquête, et ne dérange pas les puissants.

**Vous voulez dire qu'on se trompe de débat ?**

Je dis simplement que ces populations qui habitent de tels quartiers sont les premières victimes de cette surreprésentation territoriale des problèmes sociaux et de la criminalité qui lui est liée, comme elle souffre de la sous-dotation en moyens policiers, en équipements et services

## NOTRE GRAND TÉMOIN

La Française Carole Gayet-Viaud est sociologue et ethnographe. Elle est chargée de recherches CNRS au CES-DIP (Centre de recherches sociologiques sur le droit et les institutions pénales) et chercheuse associée au CEMS (EHESS). Elle est l'auteur de plusieurs ouvrages dont l'un, tout récemment paru, est intitulé « La Civilité urbaine ». Ses enquêtes en cours s'intéressent aux pratiques de désobéissance civile.



« Dans l'une des cités d'habitat social où j'ai enquêté », explique notre experte française (ici, une photo d'un logement social en Belgique), « le "délégué à la cohésion police-population" affecté au quartier m'expliquait que les effectifs de la brigade de terrain étaient de sept, quand la cité compte 10 000 habitants. Comment alors patrouiller et contribuer à rendre l'espace sécurisant par une présente vigilante ? »



Sociologue et ethnographe, Carole Gayet-Viaud explique son travail : « J'ai procédé par observations directes de longue durée, dans les rues, les squares, les transports comme le bus et le métro, aux terrasses de café, dans les bureaux de poste, aux caisses de supermarché, etc., puis au gré de conversations informelles et d'entretiens plus approfondis. »

d'investissements publics et privés par habitant sont incroyablement déficitaires. Dans les beaux quartiers, on a un taux par habitant nettement supérieur de policiers, d'enseignants, de transports, d'effectifs dédiés au nettoyage des rues et au remplacement des poubelles, d'équipements et de services publics performants. Ça change tout. Chaque habitant bénéficie

ainsi d'un soutien public invisible au moindre de ses mouvements, à la moindre de ses activités. Dans les espaces où ça manque, les choses coïncent.

#### Et la montée de la violence ?

Sur ce sujet, il faut rappeler plusieurs choses. D'une part, sur le temps long, la violence de nos sociétés diminue de façon indiscutable et très bien documentée. Ensuite, des types de délinquance associés aux situations de pauvreté augmentent en corrélation avec les contextes et les difficultés économiques. L'assimilation même des questions d'incivilité aux questions de sécurité est quelque chose de discuté et de problématique, quoique banalisé aujourd'hui. Je prendrai un exemple : si on peut dénoncer le harcèlement de rue omniprésent dans les quartiers les plus populaires, c'est parce que ce sont

les quartiers où les hommes vivent et travaillent dans la rue. Les couloirs du Parlement, les bureaux des entreprises, ou des médias, ne semblent pas moins marqués par les formes du

les quartiers où les hommes vivent et travaillent dans la rue. Les couloirs du Parlement, les bureaux des entreprises, ou des médias, ne semblent pas moins marqués par les formes du **[SUITE PAGE 10]**

publics, etc. Dans l'une des cités d'habitat social où j'ai enquêté, le « délégué à la cohésion police-population » affecté au quartier m'expliquait que les effectifs de la brigade de terrain étaient de sept, quand la cité compte 10 000 habitants. Que voulez-vous faire ? Comment alors patrouiller et contribuer à rendre l'espace sécurisant par une présente vigilante ? De même, les tours de plusieurs centaines de logements ne disposaient que d'un gardien pour trois ou quatre immeubles et, souvent, ce n'étaient que des personnels d'une société extérieure, venant quelques jours ou heures par semaine, chroniquement débordés. Lorsque les ascenseurs sont en panne, il se passe des semaines ou des mois avant qu'ils soient réparés. Évidemment, les gens paient quand même les charges et quand ils se plaignent, on ne les entend pas. La première chose à décrire quand on parle des quartiers et plus généralement des espaces où les incivilités explosent, ce sont les économies faites aux dépens du bon fonctionnement des activités, de l'entretien des espaces, du confort, du soin et du respect donnés aux usagers et habitants. Dans les quartiers populaires, les ratios

**« La première chose à décrire quand on parle des incivilités est une façon d'agir face à certains usagers. Lorsque les ascenseurs sont en panne, il se passe des semaines ou des mois avant qu'ils soient réparés »**

# « Certains qui se diraient bien élevés et opposés à la violence et à la grossièreté jurent volontiers au volant »

sexisme, et on se trompe peut-être en peignant l'inconnu de la rue comme celui dont le sexisme est source de danger. Les données de victimation relative aux viols montrent depuis longtemps que ce sont, dans une écrasante majorité des cas, des proches ou du moins des personnes connues qui violent les femmes. Il y a donc des façons étrangement différenciées d'articuler les « incivilités » sexistes à la dangerosité et à l'ensauvagement, selon qui est concerné.

**Il n'en demeure pas moins que les incivilités de toutes natures se multiplient en tout lieu et à tous les niveaux, dans la rue, sur les routes, dans les écoles, voire dans les hôpitaux où le personnel soignant est régulièrement violemment pris à partie. Comment l'expliquez-vous ?**

On parle de montée des incivilités et ce que j'observe, ce sont surtout des conflits d'usage. Par exemple, avec la prohibition de la consommation de tabac dans les bars et restaurants, les fumeurs sont poussés dehors et gênent les riverains du fait d'aménagements inadaptés, sans que ce soit imputable à un déclin de la civilité. On voit des déjections canines, des gens qui se garent mal ou jettent leurs détritiques depuis leur voiture. Là, on ne parle pas aussi aisément d'ensauvagement. Dans ces cas-là, il y a plusieurs choses qui entrent en jeu : la possibilité pratique de faire autrement (poubelle, cendrier, place de parking disponible), le fait de se sentir autorisé, le rapport coût/bénéfice entre la réprobation encourue (morale ou contraventionnelle) et le bénéfice visé (gain de temps, etc.). Dans nos sociétés, les gens sont attachés à la civilité et respectent les règles communes la plupart du temps. Dans les situations d'incivilité, ce qu'on voit souvent, ce sont des gens qui se comportent de façon très mesurée dans la plupart des contextes sociaux mais qui, dans d'autres contextes, sortent de leurs gonds. Souvent, c'est de l'ordre du désapprentissage et du renoncement devant des conditions dégradées, plutôt que d'une absence de considération. L'incivilité surgit d'autant mieux que les conditions pratiques ne sont pas réunies pour rendre tenables la patience, la confiance et la courtoisie. Certains qui se diraient bien élevés et opposés à la violence et à la grossièreté jurent volontiers au volant. D'autres, épuisés par la maltraitance de certaines institutions aux fonctionnements kafkaïens, se mettent en colère. Des incivilités subies par les usagers ou clients peuvent être le fait de dysfonctionnements organisationnels (retards, pannes, mauvaises informations, autres avaries ou erreurs pénalisantes, les règles semblant ne s'appliquer qu'à leur détriment et pas à leur bénéfice). Or, lorsque cela arrive, ce n'est souvent pas compté.

**Vous semblez considérer que les incivilités sont provoquées non seulement par des dysfonctionnements, mais aussi par une injustice sociale.**

S'agissant des espaces publics, l'incivilité n'est pas non plus



**« On parle de montée des incivilités et ce que j'observe, ce sont surtout des conflits d'usage. Par exemple, avec la prohibition de la consommation de tabac dans les bars et restaurants, les fumeurs sont poussés dehors et gênent les riverains du fait d'aménagements inadaptés, sans que ce soit imputable à un déclin de la civilité. »**

toujours là où on la suppose. Certains usagers bénéficient de confort et d'aménités nombreuses et coûteuses, d'autres groupes sont presque exclus de toute sollicitude publique. Cela a été bien montré par les études urbaines : la ville est plutôt conçue pour les hommes, blancs, d'âge moyen, en bonne santé et sans bagages ni enfants, mais tout ce qui s'écarte de ce modèle pâtit des conditions de la mobilité urbaine. De même, la ville moderne a été faite pour les voitures et les piétons en pâtissent, les enfants éga-

lement. Les sans-abri trouvent refuge dans les espaces publics, les voisins se dérangent d'autant plus que leurs logements sont mal isolés, les passagers du métro se montrent d'autant plus brusques, voire agressifs, que les lignes sont irrégulières ou bondées et que le temps imparti pour descendre et monter les métros, mécaniquement, en concurrence les uns avec les autres. Il y a donc souvent des conditions institutionnelles qui favorisent ou non la montée des incivilités.

**Vous dénoncez également le fait que le ressenti des incivilités est à géométrie variable.**

Quand on étudie de près le sujet, on voit d'abord qu'il existe autant de définitions que d'acteurs qui se sont saisis du sujet. En France, les bailleurs sociaux en ont une, l'Observatoire national de la délinquance en a une autre, la SNCF a la sienne, les villes en ont une encore différente ; bref, c'est le domaine d'étude et de politiques publiques le moins rigoureux que j'aie vu. La RATP (société du métro parisien) a, par exemple, considéré utile d'inclure la fraude dans ses comptes, ce qui est pourtant un délit relevant du vol et ne correspondant donc nullement aux critères qui spécifient l'incivilité, lesquels excluent précisément les comportements de prédation. Certains comprennent plutôt les incivilités d'abord comme des souillures de l'espace public urbain. D'autres font des dégradations du bâti et des agressions verbales envers les personnels en contact avec le public les problèmes centraux. Ce sont les organisations qui définissent, en fonction de leurs intérêts du moment, ce qu'elles comptent ou non comme incivilités.

**D'où l'effet désastreux pour le débat public et la conduite des politiques publiques ?**

Oui, car chacun voit midi à sa porte et compte ce qui l'arrange. Les entreprises le découvrent d'ailleurs dès qu'elles commencent



« Ne pas informer les voyageurs d'une attente aux urgences ou pour un examen radio, sous prétexte qu'on ne sait pas ce qui se passe, et qu'on n'a "rien à dire", est vécu comme du mépris. »

à travailler sérieusement sur le sujet, notamment au titre des risques psychosociaux dont elles doivent juridiquement protéger leurs employés. Certaines d'entre elles ont compris et reconnu leur responsabilité dans une proportion considérable de situations « incivilogènes » : ne pas informer les voyageurs d'un train ou d'un métro, ou les accompagnants d'un malade, lorsqu'il y a un arrêt, une panne ou une attente aux urgences ou pour un examen radio, sous prétexte qu'on ne sait pas ce qui se passe, et qu'on n'a « rien à dire ». C'est vécu comme du mépris. Montrer un souci du confort matériel et physique des personnes, en leur donnant des informations, même pour dire qu'on ne sait rien, en leur donnant des possibilités de recours simple en cas de retard ou de dysfonctionnement, permettre aux gens de savoir où et à qui s'adresser en cas de problème, toutes ces choses font baisser l'agressivité, dont un moteur puissant est le sentiment d'impuissance devant l'injustice. On l'oublie trop souvent en caricaturant les problèmes d'incivilité à partir d'un archétype délinquant, qui couple incivilité et dangerosité. C'est une erreur. Sur tous les sites que j'ai étudiés, dans les entreprises (transports, bailleurs), dans les espaces publics des centres-villes ou des cités d'habitat social, dans les équipements publics, une part considérable et parfois une majorité des problèmes relèvent de dysfonctionnements organisationnels. On voit ça dans les services sociaux, aux guichets des banques, aux bureaux de poste ou dans les hôpitaux : les incivilités, loin d'être,

**« Permettre aux gens de savoir où et à qui s'adresser en cas de problème fait baisser l'agressivité, dont un moteur puissant est le sentiment d'impuissance devant l'injustice »**

comme on l'entend partout, le symptôme d'un déclin des valeurs ou du souci pour la chose commune, manifestent bien souvent des dysfonctionnements organisationnels dans la qualité du service, de l'accueil fait aux personnes.

**Rien qu'à Bruxelles, toutes incivilités confondues en matière de propreté publique, 5 929 amendes ont été dressées en 2021. Quelle réflexion cela vous inspire-t-il ?**

Les verbalisations, en matière d'incivilité, de même que les chiffres de la délinquance, sont le reflet de l'activité de celles et ceux qui les réalisent, les comptent et les combattent, plutôt que le reflet de

l'incivilité et de son évolution. Ainsi, lorsqu'on ouvre des commissariats et qu'on se met à mieux accueillir les citoyens qui viennent se plaindre, qu'on les incite à venir porter plainte, à phénomène constant, cela fait mécaniquement augmenter le nombre de

plaintes. Pour les incivilités, quand les municipalités se mettent à verbaliser le jet de mégots, cela fait mécaniquement croître les chiffres de verbalisation, mais il faut d'autres données pour affirmer ce que cette augmentation signifie. Seuls, les chiffres ne disent rien. — Philippe Fiévet



**« La Civilité urbaine » de Carole Gayet-Viaud, éd. Economica, 240 p., 27 euros.**