

Stéphane Tonnelat
Chargé de recherche
Laboratoire CNRS UMR LAVUE
3 Quai Panhard et Levassor
75013 Paris
stephane.tonnelat@free.fr

Confiance et émotions dans le métro de New York

"Attention aux portes" clame l'annonce sonore. Les portes se ferment. Tout le monde ici sait combien de temps il devrait y avoir avant le départ de la rame. Nous les comptons: les portes se ferment, un seul temps passe puis nous sentons la gravité horizontale tandis que la rame gagne de la vitesse. Mais dans cette rame, ce temps passe, puis un autre, puis un autre encore, avant que nous glissions hors de la station. [...] Après un temps, toute la rame s'élance mentalement. Si le métro fonctionnait avec nos impulsions psychologiques, nous serions déjà partis. Nous savons être stoïques lorsque nous sommes coincés entre deux stations. Mais il y a quelque chose de déchirant dans cette pause supplémentaire. Elle interrompt l'intimité de nos pensées et nous montre ce que les autres pensent. Elle nous retient et nous empêche de nous jeter la tête la première dans la journée. Elle nous montre, pour un instant seulement, combien nous avons profondément intériorisé la pulsation de la ville. (Klinkenborg 2007)

Avec 1100 km de voies, 20 lignes et 468 stations, le métro de New York est l'un des plus importants du monde. Il fonctionne jour et nuit sans interruption et couvre un territoire urbain d'environ 7,5 millions d'habitants répartis dans les districts du Bronx, de Brooklyn, de Manhattan et de Queens. Souvent présenté comme les lignes de vie de la ville, le réseau a connu des variations importantes de fréquentation reflétant les mutations de la métropole au cours du 20^{ème} siècle.

Dans la période 70/80, années de crise fiscale et de rigueur budgétaire, le métro de New York a été boudé par les usagers, connaissant des niveaux de fréquentation moitié moindre que son pic de 1946, juste avant la diffusion massive de l'automobile et le développement accéléré des banlieues (Hood 1993). Des éthologues prédirent que les new yorkais continueraient à préférer leur voiture au métro tant que les rames ne protégeraient pas mieux le territoire personnel des usagers en offrant plus de distance entre les passagers aux heures de pointe du matin et du soir (Fried and DeFazio 1974). Ils expliquèrent qu'en situation dense les usagers étaient forcés de remplacer les mécanismes de distanciation spatiale par des techniques de distanciation mentale qui leur permettaient de tolérer le contact physique. Cependant, cette situation était décrite comme aliénante, car contraire aux tendances humaines à la territorialité.

Pourtant, depuis les années 90, la tendance s'est inversée (Schaller 2001). Aujourd'hui, avec 1,4 milliard de voyages par an, le métro est revenu à des taux de fréquentation proches des pics historiques. Plusieurs lignes fonctionnent au maximum de leur capacité, à la fois en nombre de passagers par voiture et en nombre de rames par ligne (Neuman 2007). Malgré les plaintes pour retard et sur-densité, le nombre de passagers continue d'augmenter. Comment expliquer ce retournement de situation?

Plusieurs facteurs importants entrent en jeu. D'abord, depuis les années 80, le transporteur MTA (Metropolitan Transport Authority) a investi massivement pour rénover les voies, les stations et les rames. Ensuite, l'introduction de la *metrocard*, billet magnétique permettant des abonnements mensuels et des correspondances métro/bus gratuites, a réduit les coûts des voyages et simplifié le paiement. Le chômage a baissé et les chiffres de la criminalité ont drastiquement baissé avec la reprise économique des années 90 et des stratégies de police agressives (Donohue 2007). Ces facteurs se combinent par ailleurs avec une augmentation du prix de l'essence et des embouteillages qui augmentent les coûts du transport automobile. Enfin, la ville gagne à nouveau des habitants, migrants et enfants de migrants pour la plupart, surtout dans les classes populaires, qui dépendent des transports en commun pour aller travailler (Lobo and Salvo 2004).

Cet article veut montrer que la fréquentation, tout comme l'amélioration de la qualité du service et de sa compétitivité face à l'automobile, a aussi pour effet de restaurer la confiance collective dans un système qui apparaissait auparavant comme délabré, inefficace et dangereux. De fait l'expérience du métro, malgré la foule et les travaux constants, n'est pas seulement négative. Le métro fonctionne bon gré mal gré et délivre chaque jour à bon port des millions de citoyens. Avec la pratique, une confiance en soi et dans le système s'établit et transforme l'image du métro. Celle-ci contribue à son tour à attirer de nouveaux usagers. Le mécanisme de construction de la confiance semble donc important à comprendre afin d'expliquer l'effet d'entraînement qu'il peut y avoir entre les facteurs macro et micro de la fréquentation du métro de New York.

De la confiance dans les systèmes abstraits à l'ordre de l'interaction

Giddens explique dans *Les conséquences de la modernité* que nos sociétés contemporaines demandent une nouvelle forme de confiance supplémentaire à celle des contextes locaux (famille, relations professionnelles...) et distribuée dans des "systèmes abstraits" (Giddens 1994). Le métro, comme l'industrie nucléaire ou la médecine moderne, est un système de haute technicité qui requiert des connaissances et des savoir-faire spécialisés pour fonctionner correctement (I. Joseph 2004). Les usagers, quant à eux, sont laissés largement ignorants de cette complexité et doivent par conséquent placer une confiance aveugle dans les compétences et la bonne volonté des spécialistes. Qui à New York connaît le système de rupteurs qui maintient la distance entre les rames et les empêche d'entrer en collision ? (Ascher 2005). Mais les institutions ne peuvent pas décréter la confiance.¹ Ses sources sont multiples, mais elles dépendent toutes d'expériences individuelles ou collectives en situation. Tout au plus peuvent-elles essayer de ne pas décevoir les attentes de leurs membres ou usagers et de les rassurer au moyen de ce que Giddens appelle des "points d'accès," où les usagers viennent au contact des experts. Ceux-ci escamotent les coulisses difficilement compréhensibles de leurs activités et construisent des scènes, exemptes de défauts, de doutes et de contradictions, où cette rencontre prend place et où le décor, les costumes (uniformes en général) et la performance des acteurs sont conformes à la fiabilité que les usagers recherchent. Les cabinets de médecins, les conférences de presse ou académiques sont des exemples communs de cette mise en scène de la confiance. D'elle dépend en large mesure la solidité de la foi que l'utilisateur aura dans le système.

¹ La Poste, en France, l'a appris à ses dépens. (Sauret 1997)

Malheureusement, dans le métro, ces points d'accès sont peu nombreux et les usagers pléthores. Même si de nombreuses opérations restent invisibles, la séparation entre les coulisses techniques et la zone de service est floue. Les passagers peuvent constater de visu l'état des voitures (propreté, dégradations...) De plus, tout le monde a une expérience des retards tandis que les personnels sont le plus généralement invisibles ou indisponibles. Pour finir, les passagers anonymes sont coincés tous ensemble dans un espace fermé, la plupart du temps souterrain. Que faire en cas d'accident ou de panique? Comment garantir la confiance ?

Du point de vue des exploitants, les moyens sont doubles. Il s'agit tout d'abord d'assurer le service le plus prévisible possible et, en cas d'incident, d'assurer la meilleure transmission d'information. Il s'agit aussi de s'assurer que tout le monde se comporte comme il faut en ne nuisant ni à la continuité des flux, ni à l'intégrité des autres passagers. Pour cela, il existe un certain nombre de règles officielles ainsi qu'une police spéciale, le Transit Bureau, division de la police municipale. Aucune de ces tâches n'est aisée. Si la fiabilité du service dépend de facteurs relativement connus (entretien du matériel, investissement et moral des employés), elle est difficile à saisir par les usagers et les fonds ne sont que très parcimonieusement accordés par les gouvernements de la ville et de l'Etat. Le service s'est grandement amélioré depuis les investissements des années 80, mais les finances de la MTA sont à nouveau largement déficitaires et les coupes de services sont revenues dans les années 2000.

L'ordre social est encore plus difficile à contrôler. Non seulement les règles officielles du métro sont-elles longues (9 pages) et peu lisibles, mais elles sont en plus difficiles à dénicher et surtout impossibles à appliquer pour les services d'ordre. Certaines règles sont évidentes, comme l'obligation de payer son billet, mais d'autres sont plus sujettes à discussion, comme l'interdiction de boire et manger ou de s'appuyer sur les portes (Botha 2004). Il est donc relativement difficile de croire que ces règles sont suffisamment efficaces pour réduire les inquiétudes que peuvent nourrir des passagers. D'après Quéré (2001), les sources de la confiance sont à rechercher avant tout dans l'expérience directe qui renforce des savoirs et des savoir-faire permettant de réduire les incertitudes et ainsi de s'engager dans l'action. C'est donc bien dans le métro qu'il faut rechercher des mécanismes permettant aux passagers de constater la qualité du service rendu par le système. Giddens insiste aussi en défendant l'idée que les interactions en face à face constituent le terreau de la confiance. Si ni les agents, ni les forces de police ne sont en nombre suffisant pour rassurer tout le monde, c'est donc que ce sont les interactions entre passagers qui contribuent à cette mission. Comment s'organisent-elles?

Les règles de l'interaction en public

Lyn Lofland suggère que les comportements dans l'espace public urbain sont ordonnés par un système de principes normatifs qui aident les individus à mieux "définir la situation" et ainsi guider leur action. Cette conception est de fait assez proche de la confiance définie par Quéré, comme un moyen de réduire les incertitudes. Cinq règles guideraient les actions des citoyens: la mobilité coopérative, l'inattention civile, le rôle d'audience, l'aide restreinte et la bienséance envers la diversité (Lofland 1998). Parmi celles-ci, la mobilité coopérative et l'inattention civile semblent plus particulièrement à l'œuvre dans le métro. La première explique que les flux de passagers sont régulés par une règle sommairement résumée par l'adage "premier arrivé, premier servi." Celle-ci établit une forme d'égalisation des individus qui ne sont plus distinguables que par leur ordre d'arrivée. Du même coup, elle contribue aussi à une forme de tolérance pratique

envers la diversité puisqu'il n'y a plus de discrimination de genre, d'âge, de classe ou d'ethnicité. Seules quelques exceptions confirment cette règle. Les personnes âgées, les femmes enceintes ou les personnes à mobilité réduites peuvent se voir offrir des sièges sans attendre leur tour. L'inattention civile est aussi très visible dans le métro. Lyn Lofland utilise d'ailleurs une citation tirée d'une étude du métro de New York pour l'illustrer:

Lorsqu'ils sont assis, les passagers adoptent généralement des comportements discrets – assis droits, ne tournant initialement la tête ni à droite ni à gauche et conservant un visage sans expression. Les gens sans journaux ou livre peuvent commencer à regarder les autres passagers, alternant des coups d'œil rapides ou flous avec d'innocents regards dans le vide. Ces coups d'œil sont très restreints et déguisés. Ils le sont pour ne pas être interprétés comme des invitations à la rencontre. Ce sont les composants du comportement de ce que Goffman a appelé "l'inattention civile". (Levine, Vinson, and Wood 1973)

D'après les auteurs de l'étude citée, ces normes protègent les passagers contre toute intrusion et rencontre. Cependant, elles renforcent aussi une "atmosphère d'hostilité émergente."

Chaque passager ne fait pas qu'appliquer les règles à lui-même. Il s'attend aussi à ce que les autres se protègent de la même façon. Cela est mis en évidence par le relâchement général des manières et de la courtoisie de la part de nombreux voyageurs qui, indépendamment de leur classe sociale, ont été observés en train de pousser pour accéder à un siège et qui, une fois assis, l'offraient rarement aux handicapés ou aux personnes fragiles. (Levine, Vinson, and Wood 1973, 214)

De fait, ces règles, même généralement respectées, sont aussi très régulièrement enfreintes. Certaines personnes bloquent les portes ou essaient de monter en voiture avant les autres, d'autres ne prennent pas tant de peine pour déguiser leur regard... Plutôt que de la confiance, ces observations auraient donc tendance à baser les relations sociales dans le métro sur la méfiance. Or celle-ci a plutôt un effet paralysant.

La confiance est susceptible de degré : il s'agit par exemple de trouver un juste milieu entre la confiance excessive, « aveugle », qui rend celui qui fait confiance totalement vulnérable, et la méfiance systématique, qui paralyse l'action et rend le coût des transactions prohibitif (Quéré 2001, 136).

Comment trouver ce juste milieu? Si le nombre de passagers augmente, c'est donc qu'il existe un autre système d'ordre social dans le métro que la simple liste de règles officielles ou informelles que beaucoup ne semblent pas prendre véritablement au sérieux.

Le contrôle des émotions dans le métro

Revenons aux choix modaux que les citoyens font entre les transports publics et la voiture, mais cette fois à une échelle plus micro. D'après Jack Katz (1999), l'essentiel du plaisir que les automobilistes retirent de la conduite trouve son origine dans un engagement corporel avec le véhicule, une forme de métamorphose qui inscrit le conducteur et son trajet à la fois dans les flux urbains et dans sa propre trajectoire de vie.

Cette immersion est surtout visible dans les cas où le conducteur se fait couper la route par une autre voiture, ce qui le tire brutalement de sa fusion avec son véhicule. Si les automobilistes s'énervent facilement au volant, ce serait pour deux raisons expliquées par Katz. D'abord, la carrosserie et la vitesse introduisent des limitations qui font que les

conducteurs ne peuvent entendre ou voir ce que les autres pensent ou disent d'eux. Ils savent aussi que ceux-ci sont incapables de saisir leurs intentions. Cette asymétrie des communications entre automobilistes rend les conducteurs "sourds et muets" (tandis que la symétrie des communications entre piétons les rend "aveugles"). Ensuite, la conduite provoque une métamorphose qui fusionne les conducteurs avec leur voiture. Quand ils se font "couper", ils ressentent une offense à leur propre corps, à travers les extensions que leur sont devenus le volant, les roues, les pédales et la carrosserie. Voilà pourquoi ils peuvent réagir si violemment alors que les autres passagers ne peuvent comprendre cette réaction. Se faire couper est une atteinte non seulement au "corps augmenté" (mon expression) du conducteur, mais aussi à la projection spatio-temporelle qui mène d'un point à un autre que la fusion corps machine rend nécessaire (de la même façon qu'un chanteur qui est interrompu).

Mais il y a plus:

Quand un conducteur est coupé, sa colère répond à l'une et ou l'autre de deux formes possibles de perte incarnée. Premièrement, il peut avoir à s'extirper d'un engagement corporel spécifique au trajet en cours et jusque là tenu pour acquis. Une interaction avec un autre conducteur peut couper sa conversation téléphonique avec un ami, interrompre la succession de manœuvres stratégiques qui faisait de ce trajet le témoignage de son extraordinaire ruse urbaine, ou encore demander qu'il retire sa main de la cuisse de sa partenaire pour saisir fermement le volant. Deuxièmement, indépendamment des calculs du conducteur pour ce trajet particulier, conduire une voiture peut symboliser sa trajectoire générale dans la société. (Katz 1999, 38-39)

Katz défend donc l'idée que le trajet prend non seulement place entre des bornes spatiales A et B mais aussi dans une tranche de vie bien plus étendue au sein de laquelle il peut en devenir le reflet ou l'illustration. Un conducteur au chômage pourra par exemple interpréter une queue de poisson comme un signe de plus qu'il est abandonné par la société.

Est-ce que le métro peut susciter de pareilles émotions malgré un contexte radicalement différent ? Par exemple, le fait de marcher sur le quai de façon à être plus proche de la sortie à la station de destination ("prewalking") serait-il un témoignage de ruse urbaine?

Une femme de St Louis qui venait régulièrement à New York depuis des années dit qu'elle avait eu l'impression d'être admise dans une sorte de société secrète le jour où elle a découvert le "prewalking". "J'ai eu l'impression de dominer le système", dit-elle. (Kennedy 2004, 180)

Les deux moyens de transport présentent des similitudes et des différences frappantes. Tandis que la conduite automobile est handicapée par une asymétrie de communication structurelle, le voyage en métro est accablé par une surexposition des moyens de communication. L'effet est celui inverse de celui observé par Katz. Au lieu de gesticuler et de manifester bruyamment leur mécontentement envers les autres, les passagers limitent leurs réactions à des signes minimaux ou les restreignent entièrement. Alors que la conduite automobile pousse à exagérer les émotions et fait monter la colère, le métro a tendance à réprimer les émotions (dans le sens où les émotions sont des manifestations physiques de réactions psychiques). Katz explique que c'est l'asymétrie dans la communication qui provoque la colère pour deux raisons. D'abord, l'autre conducteur apparaît idiot (sourde et muet) et donc susceptible d'être blâmé. Ensuite, l'obstacle à la communication que représente la carrosserie pousse le conducteur en colère à exagérer la manifestation de ses émotions afin d'en faire passer une petite

partie. A l'inverse, dans le métro, la visibilité totale empêche l'asymétrie et les réactions passent au contraire par des expressions minimalistes tant le champ de perception est large. On pourrait même penser que l'asymétrie serait dangereuse parce qu'elle donnerait des raisons de se mettre en colère. On ne voit par exemple que très rarement des passagers porter des lunettes de soleil dans le métro, même dans une ligne aérienne très lumineuse, alors que les automobilistes en portent couramment.

Ce contrôle communicationnel de la colère pourrait être une des raisons du calme et de la résilience importante de l'ordre social du métro. Il pourrait aussi permettre d'identifier, dans quelques cas limites comparables au conducteur qui se fait couper, des phénomènes d'immersion capable de donner aux usagers des sensations tout aussi gratifiantes que l'expérience de la conduite automobile. Comment cela fonctionne-t-il?

Les compétences des usagers

Je voudrais explorer l'idée que la mobilité coopérative et l'inattention civile ne sont pas des règles mais des compétences spécifiquement développées par les usagers du métro (et les citoyens en général) afin d'arriver à bon port et en bon état.

Quand un passager monte dans la rame, sa première tâche afin d'instaurer ou de confirmer l'inattention civile consiste à réaliser une double action. La première est de rapidement balayer l'espace du regard pour s'assurer de la "normalité des apparences" et trouver un espace où s'insérer. La deuxième est de présenter aux personnes présentes "l'apparence normale" d'un passager quelconque, de façon à ce que tous dans la voiture puissent assumer que ce nouveau venu ne va pas troubler l'ordre social déjà établi. Une part importante des données disponibles pour évaluer la situation se trouve par ailleurs précisément dans le déroulement sans anicroche de cette double évaluation. L'inattention civile est donc un principe de communication toujours émergent qui trouve sa force dans une constante promulgation. Cependant, cette description correspond à la situation idéale d'une définition abstraite de la normalité. A quoi correspondent exactement des "apparences normales?" Qu'est ce qu'un "passager quelconque"? Beaucoup de présupposés chargent ces expressions de significations difficiles à explorer sans interviewer tous les passagers de la voiture. Et même dans ce cas, les réponses seront vagues au mieux. C'est que, comme l'explique Giddens (1994, 87), l'inattention civile requiert une forme "d'éloignement poli" (polite estrangement). On ne veut pas trop en savoir sur l'autre. Quéré et Brezger éclaircissent cette idée:

On prend comme base d'inférence et d'action non seulement l'anonymat d'autrui, mais aussi l'indétermination de son statut, de ses activités, de ses pensées ou de ses intentions, ou plus exactement une simple détermination catégorielle de ces éléments. (1992, 91)

On doit donc comprendre qu'il n'y a pas de contradiction entre l'anonymat et la détermination catégorielle des statuts (race, ethnicité, genre...), des activités ou des pensées. De fait, l'inattention civile requiert une mise en ordre des individus et des situations en catégories qui sont de facto considérées comme "normales." Levin et al donnent un bon exemple de comportement problématique illustrant le cas d'apparences non normales dans le métro.

Une observatrice remarqua en heure de pointe une voiture presque vide. En entrant, elle se trouva avec un large groupe d'enfants apparemment normaux, probablement en route pour l'école. En regardant de plus près, il lui apparut que ces enfants utilisaient le langage des signes pour communiquer et qu'ils étaient sourds et muets. Les autres passagers qui montaient quittaient rapidement la

voiture à la vue de cet étrange groupe d'enfants qui bougeaient rapidement les mains et communiquaient brillamment au milieu du bruit du métro. Ces enfants, qui partageaient un handicap et un mode de communication, faisaient corps, imposant une menace aux passagers non déficients. (Levine, Vinson, and Wood 1973, 215)

Bien qu'il ne soit pas interprété par les auteurs, cet exemple décrit une situation où une asymétrie de communication s'immisce entre le groupe d'enfants sourds et muets et les autres passagers, rendant difficile la construction réciproque de l'inattention civile. Certains peuvent craindre que les enfants "parlent" d'eux alors qu'ils seront incapables de comprendre le sens de l'interaction. Cela suggère que les passagers mesurent constamment le degré d'incertitude de la situation en évaluant la normalité des apparences. Parfois de simples déterminations de positionnement sont suffisantes (comme dans une queue au guichet (Jolé 1992)), mais souvent d'autres classifications et catégories s'ajoutent, contestant ainsi l'effacement supposé des différences en tout genre dans le métro.

C'est justement ce que deux articles de David Maines (1979; 1977) illustrent en analysant la posture des passagers assis sur les sièges du métro². D'après l'auteur, l'idée de "contact physique tabou" que Levine et al. proposent comme règle n'est pas valide car les passagers se touchent régulièrement lorsqu'ils sont assis. Cependant, les observations montrent que:

Il semble que des zones tampon sont établies lorsque des noirs et des blancs, ou des hommes et des femmes, partagent la même poignée ou le même banc, alors que cela arrive moins en situation de même race ou même sexe. La race et le sexe redéfinissent la distance sociale. (Maines 1977)

L'auteur conclut en appelant de ses vœux une théorie sociale du métro qui prenne en compte la diversité sociale et qui s'inscrirait entre l'approche éthologique de Fried et De Fazio, qui laissait peu de place aux choix des individus, et l'approche dramaturgique de Levin et al qui, au contraire, laissait peu de place à l'environnement, que ce soit l'espace physique des voitures ou la composition sociale des passagers. Cet appel fait d'ailleurs écho au manque de considération par la MTA pour la diversité des situations individuelles.³ Se pourrait-il que la composition de la foule importe?

Selon les études de Maines en 1977 et 1979, la race et le genre étaient visiblement des catégories que les passagers trouvaient utiles pour évaluer le degré de normalité des apparences et choisir un cours d'action approprié. En cas d'arrangement hétérogène, les passagers plaçaient majoritairement leurs bras sur leurs genoux tandis qu'ils les laissaient aux côtés en cas d'arrangements homogènes. Plus généralement Quéré et Brezger se réfèrent aux "apparences et comportements standards" utilisés pour entretenir l'inattention civile dans les espaces publics:

D'une certaine manière, le regard furtif et le coup d'œil rapide constituent les principaux supports de cette distanciation. Du fait qu'ils représentent un regard focalisé, ils manifestent une attention à l'autre, voire une reconnaissance comme personne; mais par leur brièveté, ils manifestent en même temps à celui qui est regardé qu'on ne cherche pas à réduire son indétermination sur un autre mode que celui d'une saisie typifiante de sa personne et de son activité, ou qu'on ne

² Les auteurs ont étudié une ligne dans les rames de laquelle les sièges sont de longues banquettes disposées longitudinalement de chaque côté de la voiture.

³ La MTA a quand même le souci de transmettre par poster des informations en plusieurs langues suivant les quartiers desservis.

sollicite pas de participer à ce qu'il est en train de faire, de penser, de vivre. Ce qui implique que toute identification se fait alors uniquement sur la base des apparences standardisées des personnes et des comportements. (Quéré and Brezger 1992, 96)

Une fois que les passagers ont perçu les autres selon différentes catégories pratiques, ils poursuivent en assumant que ces personnes vont se comporter en fonction de leur apparence (Sacks 1989, 345). L'étude de Maines montre qu'il y avait donc bien en 1977 un préjudice des femmes envers les hommes et des blancs envers les noirs (et ou vice-versa). Pourtant, ce préjudice n'entraînait pas suffisamment de défiance envers les catégories évoquées pour provoquer la panique ou des réflexions publiques. Au contraire, elle nous autorise à voir comment les individus gèrent le degré d'incertitude amené par la diversité des usagers en adoptant des micro stratégies qui leur permettent de construire suffisamment de confiance dans la situation, par exemple en posant ses bras sur ses genoux. C'est ce que Lyn Lofland résume dans son dernier principe à propos des comportements dans l'espace public par "faire avec (endurer) la diversité." A l'inverse, comme l'écrit Giddens cité par Quéré et Brezger:

Si une confiance de base n'est pas développée. Ou si son ambivalence inhérente n'est pas contenue, on obtient une anxiété existentielle persistante. Au sens le plus profond du terme, l'antithèse de la confiance correspond ainsi à l'état d'esprit désigné par les expressions "angoisse" ou "terreur" existentielle. (Giddens 1994, 106)

Cette conception explique pourquoi un certain nombre de gens ne se sentent pas à la hauteur de la tâche que représente le métro. En plus des personnes avec des handicaps moteurs, beaucoup de gens ne sont pas prêts à l'endurer. Ce manque de compétence d'inattention civile ou de mobilité coopérative les empêche de contrôler les conséquences de leurs propres schèmes perceptifs en leur déniaient l'assurance nécessaire à la maîtrise de leur propre comportement. En conséquence, ils n'ont confiance ni dans les autres, ni dans le système et ne peuvent trouver de tranquillité dans le métro. D'un autre côté, si tant de citoyens sont passés de la voiture au métro, c'est aussi parce qu'ils sont suffisamment à l'aise avec la diversité dans les rames. Tout cela suggère que l'inattention civile et la mobilité coopérative sont des compétences dont chaque usager a besoin afin d'être prêt à négocier le métro et son ordre social. Cela ne nous dit pas, cependant, ce que les principes de cet ordre sont.

L'ordre social du métro: un "consensus temporaire"

Milgram et Sabini (1978) ont réalisé avec leurs étudiants une étude sensée tester la force de la norme "premier arrivé, premier servi" dans le métro. Pour cela, ils ont utilisé la technique du "norm breaching" en demandant à leurs étudiants de se placer devant une personne assise dans une voiture et de lui poser la question suivante: "Excusez moi. Puis-je avoir votre place?" Les résultats sont apparemment surprenants puisque 68% (soit deux personnes sur trois) ont répondu positivement à la demande. Ils sont cependant difficiles à interpréter. L'ont-ils fait de bon gré ou ont-ils eu peur des conséquences d'un refus? De l'aveu même des auteurs, le plus intéressant dans cette expérience n'est pas d'ordre quantitatif mais tient aux émotions des enquêteurs pour qui cette recherche a visiblement été une épreuve difficile.

Fréquemment, ils étaient incapables de verbaliser leur requête pour un siège et devaient se retirer. Ils craignaient parfois d'être le centre d'attention de toute la voiture et se trouvaient incapable de regarder leur sujet. Après avoir fait la demande et obtenu la place, ils ressentaient souvent le besoin d'exprimer un

comportement qui justifiait la requête (i. e. simuler un malaise, certains ont même ressenti des douleurs) (Milgram and Sabini 1978, 37).

Cette observation montre qu'il existe bien une contrainte normative forte dans le métro. Est-ce cependant celle de la règle de la priorité d'arrivée, malgré l'absence de sanctions exprimées par les autres? Une chose est sûre, la charge émotionnelle dépend directement de la grande visibilité du comportement des étudiants.

L'intensité des émotions ressenties par les étudiants est incommensurable avec le coût minimal demandé aux sujets qui abandonnent leur siège. L'importance de la requête ne se trouve pas tant dans la place assise (Ce n'est pas le cœur du problème) que dans la redéfinition des relations immédiates entre les expérimentateurs et les sujets impliqués par la demande. Puisque c'est cette perturbation des relations qui constitue l'essence de la violation, elle se comprend mieux comme une atteinte de la structure de l'interaction sociale plutôt que comme une simple violation des règles de l'équité dans l'interaction. (Milgram and Sabini 1978, 38)

Milgram et Sabini expliquent que les étudiants ont fait quelque chose qui justement "ne se fait pas." Faire quelque chose de déplacé, c'est sortir du rôle attendu. C'est une violation de l'ordre social non directement dépendante de la personne mais rattachée aux actions que celle-ci doit à la situation en vertu de son positionnement dans le cadre de l'interaction. Or dans le métro, il n'existe qu'un seul rôle obligatoire, celui de passer. Demander sa place à quelqu'un marque donc une sortie du rôle, en plus d'une éventuelle infraction à la règle. Les auteurs citent Goffman afin de bien marquer les conséquences sérieuses d'un acteur qui discrédite son rôle.

Dans de tels moments, l'individu dont la présentation a été discréditée peut se sentir honteux tandis que les autres se sentiront hostiles. Tous les participants peuvent devenir mal à l'aise, perplexes, ayant perdu leur contenance, embarrassés, éprouvant une forme d'anomie générée lorsque le délicat système social de l'interaction en face à face s'écroule. (Goffman 1959, 12)

Cet extrait donne un indice intéressant sur la vulnérabilité de l'ordre social du métro. Le risque qu'un passager encourt en sortant du rôle assigné à tous n'est pas seulement celui de sanctions individuelles mais plutôt une fragilisation générale de la stabilité de l'ordre social. Serait-il possible que les étudiants qui demandent un siège craignent un effondrement de cet ordre, une forme de désordre imprévisible quant tout part à vau l'eau?

Cette question nous ramène à celle de la confiance. La sortie du rôle ne fait pas que violer les règles et ennuyer les autres passagers. Elle attaque la confiance collective que tous avaient jusqu'à lors prise pour acquise, grâce aux mécanismes d'inattention civile et de mobilité coopérative. Le risque est sérieux, ne serait-ce que dans ces conséquences difficiles à imaginer. Si l'on se souvient combien les règles officielles sont de fait dépendantes d'un code de conduite flou et auto-reconduit, la disparition de la confiance ne laisse pas grand chose à quoi se raccrocher.

Mais il y a encore une autre raison de bien se tenir. Personne ne veut être responsable de cette brèche de confiance. Montrer que l'on n'est pas capable de gérer l'ordre social du métro va à l'encontre des représentations que la plupart des new-yorkais ont d'eux même. Faillir au rôle de passager devant tout le monde peut être un sérieux coup à la foi dans ses propres capacités, voire même, à la confiance en soi. D'où les justifications après coup développées par les étudiants de Milgram. Il y aurait donc des contraintes de deux ordres: celles imposées par les demandes de l'interaction dans le métro, qui sont

sensées entretenir la confiance des uns envers les autres, et celles émergeant des demandes de la protection de l'image de soi. D'après Anne Rawls, cette situation mène à ce que Goffman appelle un "consensus temporaire" ou "ordre de l'interaction sui generis."

Pour Goffman, les obligations contractuelles sont générées par les demandes de l'interaction et par la reproduction de soi à travers ces relations avec les autres soi dans l'interaction. (Rawls 1987, 139) "J'appellerai ce niveau d'accord un consensus temporaire" (Goffman 1959, 10 cité par Rawls).

Or, on a déjà vu que les demandes de l'interaction dans le métro trouvent leur origine dans les modes de présentation de soi des différents individus impliqués dans la situation, à travers la saisie catégorielle des uns et des autres. La confiance est de fait une demande qui permet à chacun une image de soi qui est prise "at face value" (sur l'apparence) par tous les autres. Ceci fait dire à Rawls que "les besoins sociaux du soi constituent la contrainte primaire de l'ordre de l'interaction." Le défi du métro est donc de fusionner le besoin de confiance collectif avec les projections multiples des individus. Ceci est obtenu, d'après elle, par un "engagement moral envers le consensus temporaire pour lui-même", ce qui constitue "la règle de base de l'interaction." Le consensus temporaire est donc quelque chose de l'ordre d'un accord tacite et collectif pour tenir l'ordre social du métro pour acquis. C'est à dire que chacun fait la supposition que les autres savent se tenir en passager et vont effectivement le faire. Autrement dit, chacun respecte à priori la présentation de l'autre et fait ainsi du métro un bon exemple d'ordre social régi par

"la fiction éthique d'un mode social capable de s'autoréguler lui-même sans références aux appareils juridiques ou répressifs (dénonciation, dépôt de plainte) et sans rupture majeure (vengeance, violence réparatrice, etc.)" (I Joseph 1984, 106-107).

L'expérience de l'immersion dans le métro

Ce qui est intéressant dans cette conception de l'ordre social du métro, c'est qu'elle base sa solidité sur des compétences collectives qui ne demandent qu'un engagement minimal quant aux préoccupations des individus. Goffman explique cela dans un ouvrage encore non traduit en français, *Behavior in Public Places* (1963), sur la distribution de l'attention entre engagements dominants et subordonnés. Toute situation demande généralement un engagement dominant qui marque l'adhésion de l'individu à la nature de l'occasion sociale. Dans le métro, il s'agit essentiellement de se comporter en passager. Souvent, cependant, les occasions permettent aux individus d'allouer une partie de leur attention à une activité annexe, pourvu qu'elle ne trahisse pas d'insubordination au rôle dominant. Ainsi, un passager peut-il lire ou dormir dans le métro. Parfois, l'engagement ainsi subordonné devient même principal, c'est à dire plus absorbant, tandis que l'engagement dominant devient secondaire pour l'individu. Le métro offre justement des occasions nombreuses d'un renversement de ce type.

L'acte volontaire de s'occuper de ses propres affaires, de faire "comme si on arrivait de quelque part ou on allait quelque part" implique un objectif dominant qui libère l'attention à d'autres préoccupations. Sa destination, et donc son engagement dominant repose hors de la situation." (Goffman 1963, 56)

De fait, les stratégies d'immersion dans des activités auto-centrées sont une des façons de pratiquer l'inattention civile. Les passagers du métro qui partagent tous (ou presque) un objectif (la destination) hors de la situation trouvent dans les engagements

subordonnés une façon de satisfaire aussi leur devoir envers leur engagement principal. Une fois que les scripts de l'entrée dans la voiture sont correctement réalisés, les usagers tombent rapidement dans des rêveries, discussions entre amis et autres activités qui sont d'autant plus acceptées qu'elles contribuent au consensus temporaire. Ces activités, lire, dormir, se maquiller, envoyer des textos, révèlent une grande liberté de pensée, comme l'expression de multiples singularités au milieu de la masse. Certains comportements d'apparence privés ne sont donc pas déplacés dans cet espace parmi les plus publics de la ville. Au contraire, ils rendent visible la confiance que les usagers placent dans le consensus ainsi que l'expression d'une "assurance tranquille engendrée par l'accord, garanti d'avance, entre d'un côté les circonstances, ou les conditions de l'environnement, de l'autre nos capacités, nos habiletés et nos habitudes." (Quéré 2001, 141) D'une certaine manière, comme les automobilistes, les passagers du métro font aussi corps avec la rame. Si le transporteur se charge d'assurer la fiabilité du service, les usagers s'occupent collectivement de le coproduire (Jeannot and Joseph 1995) en lui et en se faisant confiance.

Références

- Ascher, Kate. 2005. *The Works: Anatomy of a City*. New York: Penguin Press.
- Botha, T. 2004. Welcome to My Home. Watch the Closing Doors. *New York Times*, December 12.
- Donohue, Pete. 2007. Your risk of being a victim is just 1 in 714,000. *Daily News*, July 11.
zotero://attachment/16158/.
- Fried, M.L., and V.J. DeFazio. 1974. Territoriality and boundary Conflicts in the Subway. *Psychiatry* 37: 47-59.
- Giddens, A. 1994. *Les conséquences de la modernité*. Trans. O. Meyer. L'harmattan.
- Goffman, E. 1959. *The presentation of self in everyday life*. Garden City, N. Y.,: Doubleday.
- . 1963. *Behavior in public places; notes on the social organization of gatherings*. New York, NY: Free Press of Glencoe.
- Hood, C. 1993. *722 miles: the building of the subways and how they transformed New York*. New York: Simon & Schuster.
- Jeannot, Gilles, and Isaac Joseph. 1995. *Métiers du public: les compétences de l'agent et l'espace de l'utilisateur*. Paris: CNRS Editions.
- Jolé, Michèle. 1992. Trouver une place. Prendre son tour. *Annales de la Recherche Urbaine*, no. 57-58: 82-88.
- Joseph, I. 1984. *Le passant considérable: essai sur la dispersion de l'espace public*. Librairie des méridiens.
- Joseph, I. 2004. *Météor. Les métamorphoses du métro*. Paris: Economica.
- Katz, J. 1999. *How emotions work*. Chicago: University of Chicago Press.
- Kennedy, Randy. 2004. *Subwayland: Adventures in the World Beneath New York*. St. Martin's Griffin.
- Klinkenborg, Verlyn. 2007. THE CITY LIFE; The Subway Beat. *New York Times*, June 25.
<http://query.nytimes.com/gst/fullpage.html?res=9E00E4D91E3FF936A15755C0A9619C8B63>.
- Levine, J., A. Vinson, and D. Wood. 1973. Subway Behavior. In *People in Places, The Sociology of the Familiar*, ed. A. Birenbaum and E. Sagarin. New York, NY: Praeger Publishers.
- Lobo, A.P., and J.J. Salvo. 2004. *The newest New Yorkers, 2000: immigrant New York in the new millenium*. [New York, N.Y.]: Dept. of City Planning [Population Division].
- Lofland, L.H. 1998. *The public realm: exploring the city's quintessential social territory*. Hawthorne, NY: Aldine de Gruyter.
- Maines, David R. 1977. Tactile relationships in the subway as affected by racial, sexual, and crowded seating situations. *Journal of Nonverbal Behavior* 2, no. 2 (December 1): 100-108.
doi:10.1007/BF01145826.
- . 1979. Ecological and Negotiation Processes in New York Subways. *Journal of Social Psychology* 108, no. 1 (June): 29.
- Milgram, S., and J. Sabini. 1978. On Maintaining Urban Norms: a Field Experiment in the Subway. In *Advances in environmental psychology, vol. 1*, 31-40. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Neuman, William. 2007. Some Subways Found Packed Past Capacity. *The New York Times*, June 26, sec.

- New York Region. <http://www.nytimes.com/2007/06/26/nyregion/26mta.html?ref=nyregion>.
- Quéré, Louis. 2001. La structure cognitive et normative de la confiance. *Réseaux* 108, no. 2001/4: 125-152.
- Quéré, Louis, and Dietrich Brezger. 1992. L'étrangeté mutuelle des passants. Le mode de coexistence du public urbain. *Annales de la Recherche Urbaine*, no. 57-58: 89-99.
- Rawls, Anne Warfield. 1987. The Interaction Order Sui Generis: Goffman's Contribution to Social Theory. *Sociological Theory* 5, no. 2 (Autumn): 136-149. doi:10.2307/201935.
- Sacks, Harvey. 1989. Lecture eleven on exchanging glances. *Human Studies* 12, no. 3-4. 1964-1965 lectures: 333-348.
- Sauret, JM. 1997. La Poste: Le management d'une entreprise en mutation: réalité du rite et analyse par la confiance. *Cahiers de sociologie économique et culturelle*, no. 28: 87-107.
- Schaller, Bruce. 2001. *Mode Shift in the 1990s, How subway and Bus Ridership Outpaced the Auto in Market Share Gains in New York City*. Schaller Consulting, August 8.