



Enjeux d'une intervention éducative expérimentale de prévention des incivilités dans les trains

Francis Milliasseau, Julien Tardif

► To cite this version:

Francis Milliasseau, Julien Tardif. Enjeux d'une intervention éducative expérimentale de prévention des incivilités dans les trains : mobiliser les ressources de production de civilité et de caring dans l'espace public. Actes éducatifs et de soins, entre éthique et gouvernance, Jun 2009, Nice, France. hal-03424236

HAL Id: hal-03424236

<https://hal.science/hal-03424236>

Submitted on 10 Nov 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Enjeux d'une intervention éducative expérimentale de prévention des incivilités dans les trains : mobiliser les ressources de production de civilité et de *caring* dans l'espace public

Depuis 2004 une action pilote de prévention éducative des incivilités dans les trains a été lancée par la Région Paca et la SNCF en ayant recours à des associations de prévention spécialisée. Cet article cherche à rendre compte de la spécificité de l'action éducative dans les transports ferroviaires, proposant d'intervenir sur les incivilités sans s'arrimer au référentiel de la médiation sociale. L'observation de l'action éducative qui s'y déploie appelle à une vigilance quant à la définition des phénomènes d'incivilités. Nous nous référerons à un cadre analytique qui ne fait pas de l'incivilité une simple transgression à une règle qu'il s'agirait de respecter indépendamment des circonstances, sans prendre en compte ce qui se joue dans l'instant présent ou dans la biographie des personnes repérées comme contrevenantes.

incivilité, care, travail ferroviaire, accompagnement, médiation

Francis Milliasseau

Directeur du service de prévention spécialisée de l'ADSEA06, Nice (France).

Julien Tardif

Sociologue. Doctorant en sociologie (allocation de recherche Région Paca 2005-2008), Laboratoire d'Anthropologie et de Sociologie Mémoire Identité et Cognition Sociale - LASMIC (2005-).

En 2003, Louis Dubouchet, sociologue consultant est appelé par le Conseil Régional PACA, en vue d'inscrire une fiche action dans le Programme Régional de Sécurité des Trains Express Régionaux (TER). En juillet 2004, un cahier des charges est établi pour un projet intitulé « Prévention des comportements incivils par des interventions éducatives ».

Celui-ci indique :

« Un certain nombre de dégradations, de malveillances et de délits sont le fait de jeunes utilisateurs ou non du TER qui n'ont pas connaissance de la portée de leurs actes tant pour eux-mêmes que pour les voyageurs ou les personnels :
- s'agissant de jeunes ou de groupes de jeunes particulièrement réitérants inscrits dans des pratiques déviantes, ces comportements sont susceptibles de faire l'objet de procédures judiciaires ; ils peuvent également être prévenus et traités durablement par des éducateurs ;
- s'agissant d'actes ponctuels qui s'apparentent à des « chahuts », ces débordements peuvent faire l'objet d'un traitement particulier par un apprentissage des règles et du droit ».

L'ADSEA06 constitue alors une Unité Prévention Transport (UPT). Une action de prévention des incivilités dans les TER voit le jour en septembre 2004 avec 3

éducateurs sur la ligne Nice-Cannes et s'étendra en 2006 sur deux autres lignes ferroviaires : Cannes-Grasse et Nice-Breil-Tende. L'équipe comprend aujourd'hui 6 éducateurs spécialisés et un chef de service et intervient sur un des réseaux ferroviaires les plus denses et les plus fréquentés après celui de la Région Ile de France.

Le cahier des charges établi initialement prévoit 2 axes prioritaires¹ :

- axe 1 : la prévention générale : « Elle a pour but de sensibiliser les jeunes usagers du TER aux règles générales d'usage du transport ferroviaire et des relations sociales qui s'y jouent afin qu'ils n'en découvrent pas les règles au moment où ils les transgressent ».
- axe 2 : la prévention éducative : « La prévention éducative s'adresse à des jeunes qui se sont suffisamment manifestés pour être repérés comme étant exposés à des risques d'inadaptation sociale du fait de leurs comportements incivils récurrents. Elle a pour objectif d'obtenir d'eux une modification de leur comportement en intervenant sur ses causes et en les responsabilisant.

Partant de notre cœur de métier initial, la prévention spécialisée, habituée à œuvrer dans les quartiers difficiles avec ses repères spatiaux - la cité, le collège, les lieux de vie des jeunes...- et des éducateurs qui, par le travail de rue vont à la rencontre des jeunes, il nous a fallu intervenir dans un contexte en mouvement quasi-permanent : les voyageurs bougent, circulent dans le train et les éducateurs en font tout autant. L'éducateur dans les trains dispose des mêmes préceptes que ses collègues dans les quartiers : il agit sans mandat, en libre adhésion du sujet, en toute gratuité de l'acte.

L'action éducative repose sur 3 supports fondamentaux :

- le travail de rue, la maraude, mais dans les trains, sur les quais, aux abords des gares.
- les actions collectives par exemple dans les établissements scolaires, dans les gares avec une variété de supports qui touchent principalement, en partenariat avec les cheminots, à la prévention des risques en contexte ferroviaire ou à la prévention de la santé, en partenariat avec la Mutualité Française.
- les accompagnements éducatifs individualisés qui s'adressent à des jeunes en grande difficulté, notamment des jeunes à la rue en situation d'errance.

Le contexte d'émergence du projet d'intervention éducative dans l'espace ferroviaire

Louis Dubouchet a été très attaché à penser le pilotage de cette mission non pas comme une extension des territoires d'action de la prévention spécialisée et des valeurs qu'elle porte, mais bien comme une « arène de la démocratie technique » dans « l'hybridité » des valeurs, des savoir-faire de différents corps professionnels. Ces derniers sont impliqués à trouver ensemble des solutions concrètes contre les incivilités dans l'espace ferroviaire.

¹ La prévention de la récidive et l'aide aux victimes constituent les axes 3 et 4. Ils ont été peu investis concrètement sur le terrain et ne constituent pas le cœur du projet. Nous ne les évoquerons donc pas dans ce texte qui se veut un retour de la manière dont le service UPT de l'ADSEA06 a justement investi cette mission de prévention dans l'espace ferroviaire.

« L'appartenance au réseau n'est pas une adhésion idéologique. On se réunit autour d'enjeux concrets. Les individus qui s'inscrivent dans le réseau ne doivent donc pas partager des propriétés ou une identité commune, ni d'accord convictionnel ou idéologique. De plus, les individus s'associent à partir d'intérêts et de motivations différents, avec des ancrages différents, des méthodes d'action différentes, des perceptions des enjeux différente² ».

Louis Dubouchet rappelle le contexte très particulier pour une mission éducative d'intervenir non pas sous une commande publique mais à l'appui d'un contrat commercial entre la SNCF et ses usagers. Un contrat commercial de « sécurisation » du temps de transport.

Du côté de la SNCF, le contrat commercial qui lie la SNCF à ses clients est « d'assurer leur sécurité et pas leur éducation »³. Envisager une offre éducative qui ne pouvait être portée en interne de la société, c'est donc faire un premier pas de côté par rapports aux valeurs et savoir-faire de cette « communauté humaine ».

« A la SNCF, le contrôle (l'ECT, contrôleurs et contrôleurs de la fraude) et les interventions de sécurité (SUGE police ferroviaire) sont destinés à préserver la recette, protéger le matériel, et la tranquillité des clients, pour faire respecter les règles d'usage. Il n'ont pas pour but de modifier le comportement des fraudeurs ou des auteurs d'incivilités autrement que par la crainte de la sanction »⁴.

Il s'agit aussi d'un pas de côté fait par rapport aux commandes publiques classiques aux associations qui emploient des éducateurs spécialisés. Le public cible de ce cahier des charges est les jeunes usagers des transports publics mais pas n'importe lesquels. Les éducateurs sont invités à ne pas intervenir sur ceux qui ne manifestent pas leur « mal être social par des incivilités ou des délits ». Louis Dubouchet s'empresse de noter qu'il s'agit là d'un « sacrifice malaisé pour ceux qui donnent de la valeur à sa profession par la compassion envers les exclus ».

Pourquoi alors ne pas employer des médiateurs dont la particularité consiste justement à intervenir dans l'instant des conflits ? Employer le savoir-faire des éducateurs spécialisés, c'est aller au-delà d'un dispositif de pacification sociale qui cherche à faire dégonfler les moments de crise, pour que l'action ordinaire puisse suivre son cours. Ici, dans le registre marchand d'un service public de transport qui tient ses promesses en termes de confort, de délais d'acheminement, de propositions tarifaires jugées légitimes... Médiation qui doit permettre avec l'accord de chaque partie, que l'action commerciale puisse suivre son cours sans agir sur le fond du problème. Qu'entendre par agir sur le fond du problème ?

Nous allons montrer qu'il ne s'agit pas, comme on pourrait le penser en première instance, d'appréhender ces situations d'incivilité comme mettant nécessairement et systématiquement au jour un processus de désignation claire d'une certaine jeunesse

² Source Laurence Blésin et Alain Loute, *Nouvelles vulnérabilités, nouvelles formes d'engagement : critique sociale et intelligence collective* EuroPhilosophie 2010, Bibliothèque de Philosophie Sociale et Politique <http://www.europhilosophie-editions.eu>. A propos de l'ouvrage de Michel Callon, Pierre Lascoumes, Yannick Barthe, *Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique*, Paris, Le Seuil (collection "La couleur des idées"), 2001.

³ Louis Dubouchet, « les jeunes, l'éducateur et le wagon... où la prévention des incivilités dans l'espace ferroviaire », *VST* n°86, 2005.

⁴ Louis Dubouchet, « les jeunes, l'éducateur et le wagon... où la prévention des incivilités dans l'espace ferroviaire », *VST* n°86, 2005.

que l'on pourrait qualifier « d'incivile » et qui se repèrerait par des troubles de comportement, des défauts de socialisation, des actes de rébellion contre la société pour laquelle elle n'aurait qu'un profond mépris, aucune reconnaissance ou du désintérêt.

On trouve dans le cahier des charges cette interprétation de l'action qui n'est pas fausse mais qui est réductrice de l'étendue des situations rencontrées dans l'action éducative « en train de se faire ». Elle généralise l'identification du diagnostic d'incivilité au registre de la faute morale. Une prise en défaut de responsabilité par non adhésion ou non connaissance du pacte social. Nous présenterons le travail éducatif dans ce modèle d'intervention comme étant un travail « capacitaire » auprès des jeunes pour apprendre les usages conventionnels du train.

« Le transport ferroviaire est assuré par une communauté humaine avec des métiers, des compétences et une mission de service public dont l'exécution est altérée par les incivilités et les délits. Lorsqu'ils portent atteinte à la SNCF, les jeunes ne détériorent pas ou ne volent pas une société « anonyme ». Ils entachent l'œuvre difficile de professionnels, les démunissent de leurs outils de travail et mettent en insécurité la clientèle »(cahier des charges).

Mais raisonner dans ce cadre interprétatif, c'est faire comme si le moment d'incivilité se repère systématiquement dans la violation d'un code social qui est aussi éminemment moral, et dans l'action de rétablissement de ce code. Par un travail éducatif qui rappelle les droits et les obligations aux contrevenants. C'est un point important pour repenser « l'incivilité » dans un cadre analytique plus exigeant, que de ne pas y voir une simple transgression à une règle, norme sociale (plus ou moins formelle) qu'il s'agirait de respecter indépendamment des circonstances, sans prendre en compte ce qui se joue dans l'instant présent ou dans la biographie des personnes repérées comme auteurs d'incivilités.

Notre service a trouvé dans les travaux de la sociologue Carole Gayet⁵, auteure d'une thèse en 2008 sur la civilité dans l'espace public, une source féconde pour analyser cet espace de l'action éducative contre l'incivilité. Pour l'analyser comme un espace d'ouverture à la relation sociale pour elle - même et à toute l'étendue de ses exigences morales, et non comme une clôture de l'intérêt pour les personnes et les circonstances à la seule commande de sécurisation de l'espace public. Cela serait d'ailleurs une manière réductrice de voir la mission éducative à promouvoir de l'avis de tous, non pas selon une conviction abstraite, mais selon une intuition partagée issue de l'expérience des partenaires SNCF qui souhaitent autre chose que des acteurs du rappel à la loi, qu'ils sont déjà ; du sociologue responsable du suivi du dispositif ; des acteurs associatifs du monde de la prévention spécialisée et enfin des élus et cadres techniques de la Région.

« Nous avons fait le pari que la fraude et l'incivilité pouvaient être d'excellentes occasions d'entrer en contact avec ces jeunes et d'entamer avec eux une relation éducative qui ne se confine pas à la médiation. L'idée était de se saisir de l'interpellation policière pour engager un

⁵ Carole Gayet, *L'égard et la règle. Déboires et bonheurs de la civilité urbaine*. Thèse soutenue sous la direction d'Alain Cottureau le 31 mars 2008a, à l'EHESS. Lien vers l'ensemble de ses publications et son parcours de recherche : <http://cems.ehess.fr/document.php?id=1813>.

travail éducatif comme on se saisit de l'intervention du juge des enfants pour reconstruire des projets de vie chez les mineurs délinquants »⁶.

L'incivilité comme « défaut de la socialisation » : l'action éducative comme travail « capacitaire »

L'intérêt d'une telle démarche et d'un tel investissement avec de nouveaux opérateurs publics (Conseil Régional PACA) et privés (la SNCF) est aussi de repenser nos catégories d'analyse, d'appréhension des faits, nos modalités d'action. La SNCF ayant au principe de considérer tout usager quelque soit son âge, sa couleur, ses origines, ses moyens économiques comme un client à part entière disposant des mêmes droits et prérogatives dans cet espace public. Cette lecture du rapport à l'espace public que l'on qualifiera de « marchand » ou « libéral » par la SNCF, ne traite pas le rapport aux « devoirs et impératifs moraux » autrement - nous l'avons déjà signalé - qu'en sanctionnant ceux qui contreviennent. Elle fonctionne en postulant d'emblée que toute personne est non seulement dans l'obligation contractuelle de se conformer aux règles ou aux conventions de bon usage, mais en capacité réelle de s'y conformer.

Or pour Jean - Louis Génard⁷, sociologue et philosophe de la responsabilité morale, les sociétés se confrontent à la « difficile inscription juridico-politique de la responsabilité à l'égard d'autrui », qui explicite l'invisibilité du travail et des activités de « *care* » dont font parties les actions éducatives, y compris dans l'espace public. Il s'agit alors de lier la visibilité à une question de reconnaissance sociale plus que de reconnaissance cognitive (visuelle)⁸.

Ce que l'on peut approcher à l'appui un commentaire de ce salarié de la SNCF, « gilet rouge » avec pour mission d'aider les voyageurs à se repérer en gare. En réponse à une de nos questions, portant sur la connaissance de l'intervention des éducateurs, il rétorque :

« C'est cet homme sur le quai, ce n'est pas un gilet rouge, il n'a pas d'uniforme, il a surtout la parole comme outil de travail comme moi, mais concrètement qu'est-ce qu'il fait ! Allez lui demander, je ne saurais pas trop vous dire ! »

C'est justement l'importance du travail auprès des personnes dépendantes, des personnes en situation de fragilité sociale et psychique, et les conditions politiques à mobiliser pour leur prise en compte, qui s'en trouvent non reconnues (invisibilisées). Ce sont ces personnes qui ne peuvent satisfaire aux exigences d'un espace public qui est aveugle et sourd aux manifestations de la vulnérabilité, ici entendu comme impossibilité à agir comme il convient dans l'espace public ferroviaire. Faire l'hypothèse d'un défaut de socialisation, c'est une première manière de faire confiance au travail éducatif, en questionnant la part du comportement individuel déviant qui aurait pour cause l'abandon de la mission émancipatrice de tout collectif humain.

⁶ Louis Dubouchet, « les jeunes, l'éducateur et le wagon... où la prévention des incivilités dans l'espace ferroviaire », *VST* n°86, 2005.

⁷ Jean - Louis Génard, *la grammaire de la responsabilité*, collection Humanités, Les Editions du Cerf, 1999.

⁸ Nous renvoyons aux travaux de Bernard Conein et notamment à sa discussion de la plénière consacrée aux éthiques du *care* dans ce colloque.

Car il y aurait ainsi beaucoup à dire sur le jeune comme catégorie désignée à l'action, mais aussi à la vindicte. Sur l'appréhension dissymétrique et à charge du sujet-jeune et objet de tout malaise en situation publique. De la même manière que « *le care trouve sa source dans les circonstances historiques, sociales et politiques qui l'ont mis au cœur de la plupart des expériences vécues par les femmes* » faisant de la protection, de la sollicitude des instincts féminins et maternels, plutôt que des catégories morales indispensables au maintien du vivre ensemble⁹. Le *care* peut trouver beaucoup d'ancrage dans l'analyse des politiques en faveur de la jeunesse pour éviter justement de naturaliser également le jeune public cible de l'action UPT dans le profil sociologique du délinquant, du déviant pour lequel répression et éviction de l'espace public, seraient les seules réponses adéquates.

Il est en effet bien plus balisé dans le droit au nom de l'égalité des chances, de se prononcer contre les discriminations raciales ou sexistes, et au nom d'une politique redistributive, de pratiquer des tarifs préférentiels pour les familles nombreuses, les jeunes et les chômeurs. Il reste à traiter en terme politique du travail de *caring*. C'est là tout l'intérêt de l'apport de la démarche préventive et éducative dans l'offre publique de transports en commun : le travail social prend pour axiome fondamental que le diagnostic de la faillabilité à se comporter tel que le devoir l'exige dans telle situation, ne débouche pas sur une « présomption de culpabilité », qui oublierait de questionner la responsabilité sociétale de former la capacité morale de l'individu, par l'apprentissage procédural des règles et des normes sociales.

A la différence de la vision de la jeunesse dans une grammaire libérale qui suppose comme donnée d'avance les clefs d'un agir comme client d'un service public et qui ne se soucie des conditions de possibilités et d'émergence d'un tel agir, le travail éducatif qui revient avec les jeunes, par exemple sur l'illégitimité du « chahut » dans l'espace public, est un exemple de ce travail « capacitaire ». Le travailleur social a pour mission de « capaciter » et de « responsabiliser » son public, de manière indissociable : responsabiliser, c'est rendre capable l'acteur d'agir comme il convient, à partir des appuis existants et de vouloir agir pour son propre bien en ce sens¹⁰.

La loi n'est plus posée comme une détermination de l'extérieure par une injonction à la conformité (« le rappel à la règle »), mais est posée comme fondant de façon interne la subjectivité en donnant accès à la moralité (être objets d'obligation) et à la liberté (être un sujet de droit). Dans ce cas précis il s'agit pour l'éducateur non pas d'être uniquement un agent de contrôle garant de l'équilibre d'un système social, mais davantage de garantir la production des capacités à affronter un espace public qui suppose un respect pour autrui ou pour les biens publics.

Ligne	TER	Nice	–	Cannes :
L'éducatrice : « Avec une des gamines que j'ai reprise pour la cigarette beaucoup de fois, j'aborde ces actes de fumer dans le train en lui disant, c'est un peu cher la clope avec en sus la contravention. Et si tes parents				

⁹ Sandra Laugier, Patricia Paperman, « Présentation », in *le Souci des autres, éthiques et politiques du care*, Collection Raisons Pratiques, n°16, éditions de l'EHESS, 2006.

¹⁰ Laurent Thévenot, "L'action qui convient", Raisons pratiques, les formes de l'action, 1990, et plus récemment Laurent Thevenot, *l'action au pluriel, sociologie des régimes d'engagement*, la découverte, 2006.

savent pas que tu fumes et en plus qu'ils recevaient la contravention pour ce motif, tu crois qu'il se passerait quoi ? » Après pas mal d'échange tout au long de l'année, la jeune fille dit « je ne veux pas que tu aies une mauvaise image de moi »....

Ligne TER Nice – Breil - Tende :
 - Educateur : C'est toi qui mangeait ca ?
 (Le jeune ramasse)
 - Educateur : allez ! Poubelle !
 - Le jeune : Oui ! (Pause) Je vais le jeter dans le Paillon¹¹...
 - Educateur : Ah ! La conscience écologique, c'est pas ca encore !
Ligne TER Nice – Breil - Tende :
 - Educateur : (à un jeune qui parle à un jeune d'un autre collège) tu fais connaissance avec le collègue X ! Y a pas de cloisonnement entre collèges.
 C'est bien tu fais le lien...
 - Jeune : ouais.
 - Educateur : Vous pouvez parler en baissant le volume, le but c'est d'avoir une conversation et pas besoin de parler fort pour ca.

Dans les exemples ci-dessus l'action éducative ferroviaire atteste de ce travail de capacitation mais on se rend compte que ce travail est surtout possible une fois que l'éducateur a été clairement repéré comme tel par les jeunes, et n'est pas considéré comme n'importe quel adulte usager des transports publics. Nécessité d'être identifié comme éducateur connaissant la situation du jeune en question, en tout cas lorsqu'il emploie un rapport aussi direct à la reprise sous la forme d'une réprobation explicite immédiate de la faute morale.

C'est surtout le cas sur la ligne Nice - Breil - Tende desservant les collèges du moyen et haut pays niçois où sont accueillis les élèves exclus des collèges du littoral qui montent le lundi matin par le TER et redescendent le vendredi. Les éducateurs accompagnent ces montées et descentes hebdomadaires et se retrouvent seuls avec une centaine de jeunes collégiens et ont pour mission de gérer leurs rapports aux respects des biens et des personnes, à la tarification.

La stratégie de l'éducatrice sur la ligne Nice-Cannes est clairement le pari sur la capacité à contrôler ses plaisirs en proposant une vision à plus long terme des conséquences sociales et des scénarios qui pourraient amener le sujet à un plus grand contrôle d'elle-même. Stratégie éducative qui n'est pas un appel à l'abstinence, mais une stratégie de réduction des risques. Il y a déjà celui sur la santé, certes, mais le risque financier de la contravention, ou celui du contrôle du stigmatisme auprès de ses parents, peuvent être évités, si par exemple, elle fume plutôt à l'arrêt en gare en descendant du train.

Sur la ligne Nice – Breil - Tende, l'éducateur se permet un ton plus direct grâce à une habitude à la coprésence et une connaissance réciproque qui dépassent les informations disponibles à la situation d'incivilité elle-même et qui montrent que d'un côté l'éducateur n'est pas un donneur de leçon caractériel et que de l'autre, le jeune n'est pas qu'un perturbateur, mal élevé ... Il est repéré comme « mon éducateur » par plusieurs jeunes alors qu'il est seulement affecté à la ligne « Nice-Tende » et au groupe « classe ». Il y a tout un ensemble de pré-requis informationnels et biographiques montrant que chacun des partenaires est suffisamment informé de la vie sociale de l'autre et de ce qu'ils font ensemble. La

¹¹ Le Paillon est un cours d'eau qui traverse le pays niçois et se jette en Baie des Anges.

réponse du jeune sur le fait de jeter l'objet plutôt en dehors du train dans la rivière le « Paillon », est liée au fait que lors d'un autre lundi matin de montée en classe par le TER, l'éducateur a proposé une action collective de nettoyage de la rivière. Le jeune y fait référence ironiquement, lui permettant de reconnaître l'illégitimité de son geste en plaçant cette réprimande dans une temporalité plus longue. Cette temporalité plus longue montre que leur relation ne s'arrête pas à cette réprobation et se poursuivra au-delà. Le renvoi à la conscience écologique par l'éducateur fait force d'habituation du caractère à penser la transférabilité de l'illégitimité de son geste au-delà de la situation présente.

Dans le deuxième cas l'éducateur utilise une information d'une distance sociale par rapport au critère « collègue », vous n'êtes pas du même collège, pour se permettre une réprimande sur leur contribution à l'ambiance sonore désagréable qui règne dans le wagon. Il peut alors statuer sur l'importance de nouer des liens avec d'autres que ceux appartenant au cercle des personnes en relation affinitaire (être du même collège) et dans le même temps il s'agit, en creux, de les féliciter de ne pas contribuer à la « guerre des clans ». Il les encourage dans cette intention appartenant aux formes valorisées de la sociabilité.

De l'incivilité des personnes à la vulnérabilité des situations

« La dépendance et la vulnérabilité ne sont pas des accidents de parcours qui n'arrivent qu'aux autres...ce sont des traits de la condition de tout un chacun¹² ».

Il y a aussi tout ce travail de sensibilisation des cheminots, par les éducateurs au fait que l'absence d'adaptation des procès de contrôle à la particularité des publics et des situations peut être producteur d'incivilité : la question de la précarité relative des familles des collégiens de la ligne Nice - Breil – Tende en est une illustration alors qu'ils sont amenés à fréquenter la ligne deux fois par semaine.

Réunion de suivi avec Louis Dubouchet le 25 juin 2007, ADSEA06.
« Gros souci avec les contrôleurs : les gamins qui ont les sous en poche ou pas, pour le billet, c'est pas de leur responsabilité. Il y a quinze jours, il y a eu un outrage à agent d'une gamine mise au train par le papa sans argent. Mise au train : « Vas y comme ça. On verra bien ! » (propos du père). Deux filles se sont pris la tête avec le contrôleur ... La gamine a commencé à dire « y a pas d'argent. On n'en a pas. Mon père il va me tuer ! »
« Si vous avez pas votre billet présentez-vous spontanément ! ». On a travaillé ça avec eux.
Que fait le contrôleur quand les gamins n'ont pas d'argent en poche pour ces familles qui ont des mesures éducatives ? Ça rajoute à quelque chose de déjà lourd... Il faut le soulever à la Région, c'est une source d'incident. Il suffit aussi que les gamins pour le retour du vendredi s'achètent trois bricoles dans la semaine, et y a plus d'argent, on les connaît ... Y a t-il une solution du côté d'un abonnement pour que le jeune ne porte pas cette responsabilité là ? (Educatrice)

¹² Patricia Paperman, « les gens vulnérables n'ont rien d'exceptionnels », in *le Souci des autres, éthiques et politiques du care*, Collection Raisons Pratiques, n°16, éditions de l'EHESS, 2006.

Cela signifie aussi que l'équipe éducative qui prend le train n'est pas toujours immédiatement confrontée à l'incivilité, mais aussi au mal-être à bas bruit qui attend une main tendue. Le texte de Carole Gayet-Viaud dans ce même colloque est très éclairant sur la description du fait qu'un passant ordinaire, de fait non « équipé » par une institution, et donc ne pouvant se penser à travers une fonction sociale, se trouve très souvent paralysé dans un don généreux vers l'autrui vulnérable anonyme. Carole Gayet-Viaud montre comment l'aller vers est rendu possible dans le cadre d'une mission sociale parce qu'elle donne des garanties : elle en donne plusieurs exemples qui touchent à une possibilité d'intervention bornée par une mission sociale qui protège l'intégrité personnelle des professionnels et cadre leur investissement dans la relation.

« Avec la définition officielle des objectifs et des moyens, se trouve incluse la justification de l'approche, de l'élan premier. Ainsi qu'un certain nombre de limites du geste ainsi avancé (qui se trouvent dessinés, au moins en pointillés). Dès lors, l'existence d'un tiers faisant référence permet aux intervenants sociaux de mesurer leur engagement, sans pour autant faire personnellement défection. Les limites de ce qui est donné ne leur incombent pas directement, il y a un « ils » qui, depuis un ailleurs, régule et contraint les possibles, donne à la fois des clés d'entrée et des portes (possibles car contraintes) de sortie. Ils sont alors déchargés en partie de la tâche inaugurale et de ce qu'elle porte de vertigineux (comme totalité possiblement embarquée par le don) ». ¹³

En voici deux exemples :

1. Deux jeunes filles traînent en gare de Nice. Leurs déplacements agités et crispés alertent le regard aiguisé des éducateurs. Les deux jeunes filles confieront lors d'un café pris au buffet de la gare, qu'elles s'apprêtaient à faire un sac afin de rejoindre le foyer d'où elles s'étaient faits la belle.

2. Le soir en hiver, 20 h, quai de Cagnes s/mer. Il fait froid, et nuit et il n'y a quasiment personne sur le quai. Une jeune fille vient s'asseoir juste à côté de l'éducatrice afin de bénéficier d'une présence rassurante, même si elle lui est inconnue. Un dialogue de connivence s'engage.

L'adolescent, le mineur est par essence un individu vulnérable au sens de la loi, mais aussi nous pensons que la vulnérabilité s'analyse *in situ* et n'est pas simplement une propriété qui colle telle une étiquette aux acteurs sociaux en toute circonstance. Travailler éducativement à la prévention des incivilités amène rapidement au constat qu'il faut œuvrer en direction d'individus, de groupes qui partagent avec différentes catégories d'acteurs un espace public où :

« les liens de connivence, comme les liens de solidarité restent limités dans le temps : ils ne se manifestent qu'à l'occasion de brèves interactions et en général n'ont pas vocation de se transformer en lien plus durable (Or) il ressort clairement de l'observation des comportements des acteurs et usagers, que ces derniers passent beaucoup

¹³ Source : Carole Gayet-Viaud, « Du passant ordinaire au travailleur social : difficultés et exigences du don dans la rencontre avec les personnes à la rue », paru dans Actes éducatifs et de soins, entre éthique et gouvernance, Actes du colloque international (Felix C., Tardif J., éd.), Nice 4-5 juin 2009, Plénière 3 : Les pratiques éducatives en urgence sociale, mis en ligne le 01 octobre 2010, URL : <http://revel.unice.fr/symposia/actedusoin/index.html?id=466>.

plus de temps qu'on ne le croit à réduire les conflits, à calmer le jeu, à maintenir le rapport de force à un niveau de tension acceptable¹⁴ ».

L'activité éducative dans les trains consiste donc surtout à ne pas trop rapidement conclure pour reprendre une expression de Carole Gayet-Viaud en la félicité du « pédigrée sociologique » dépréciatif sur les jeunes qui postule à leur incivilité (alors naturalisée) et plus largement à leur maladresse ou incompétence relationnelle, en analysant l'incivilité comme une transgression de règles sociales explicites basée sur des indices factuels et indépendants du déroulement des situations sociales.

« Ce que je voudrais avancer ici, c'est que l'on perd une partie de l'intelligibilité de ces situations si l'on ne considère que le rapport factuel à la norme civile (et qui n'est pas pour autant sans pertinence). Nous présentons plusieurs éléments susceptibles de fonder une conception de la civilité à la fois plus ample et plus dense, que celle que charrie une vision purement formaliste et conventionnaliste de ce qui est en jeu. Les efforts de tact produits par les jeunes gens, pour rattraper des maladroesses initiales composent, une véritable « phronèsis » : un effort civil qui consiste dans l'élaboration d'une entente partagée, ajustée aux circonstances et à la vulnérabilité propre qu'elles dessinent pour chacun des protagonistes¹⁵ ».

Il s'agit pour l'éducateur davantage de pouvoir repérer dans l'espace (le wagon, le quai...) les ressources de civilité, de *caring* (prendre soin) et s'appuyer sur elles. Or ces ressources sont précieuses et vulnérables. Le travail de l'éducateur consiste à les entretenir, dans le sens de les faire vivre dans l'interaction *en train de se faire*.

Comment mobiliser les ressources de production de civilité et de *caring* dans l'espace public ?

Nous déclinons ici des pistes d'intérêt, de préoccupation, d'orientations.

Avec Luca Pattaroni¹⁶, il nous semble intéressant d'évoquer la notion de « grammaire de l'action » et ses enjeux : « *ensemble de règles à suivre pour agir d'une façon suffisamment correcte aux yeux des partenaires d'une interaction* ». En concevant des pratiques éducatives transférables (plus que des règles) qui font leurs preuves, avec des attendus à expliciter pour qu'elles ne créent pas des injonctions auprès des personnes en incapacité immédiate et plus ou moins durables de s'y conformer, de manière à concourir à une visée d'autonomie et de responsabilité du sujet et non pas à l'enfermer davantage dans ses souffrances et impuissances à agir. Ces précautions précisées, nous nous situons alors dans une quête d'une approche « grammaticale » de notre intervention :

(1) pour les actions de prévention générale (axe 1) des incivilités dans les trains : nous avons favorisé une implication avec différents personnels SNCF (agents de filtrage, contrôleurs, vigiles, policiers ferroviaires...) dans des stands d'information.

¹⁴ Vidal Naquet Pierre, Tiévant Sophie, « Incivilités et travail de civilité », *Les cahiers de la sécurité*, 2005

¹⁵ Carole Gayet-Viaud, « Les jeunes et l'apprentissage de la civilité dans l'espace urbain. Entre maladresse et forfanterie, la vigilance catégorielle. », in Melliti I. (sld), *Jeunes, dynamique identitaire et frontières culturelles*. Paris, L'Harmattan, 2008b.

¹⁶ Luca Pattaroni, « Le care est-il institutionnalisable ? Quand la politique du *care* émousse son éthique » in Laugier Sandra, Paperman Patricia, *le Souci des autres, éthiques et politiques du care*, Collection Raisons Pratiques n°16, éditions de l'EHESS, 2006.

Par exemple nous animons avec des agents SNCF, à la rentrée scolaire et sur certains sites, des stands tarifations en gare qui permettent aux jeunes de mieux connaître les tarifs et soutiens dont ils peuvent bénéficier (abonnements, aides des collectivités)... Ces animations favorisent aussi des échanges singuliers. Nous nous sommes aperçus aussi qu'au contact d'agents de la SNCF, et en les impliquant dans des espaces relationnels nouveaux, nous avons une influence pour déconstruire des typifications, qui agissent aussi en feed-back négatif à l'émergence d'incivilités.

(2) Comment faire en sorte dans les trains, notamment aux heures de pointe, de réduire les espaces de friction, de confrontation?... Notre relation d'aide doit permettre de passer « *du bienfait personnel au besoin générique* ». Une personne peut être tentée de rester logée dans les critères de l'aisance personnelle, selon ses habitudes d'occupations de l'espace, son état de fatigue, lorsqu'il se met à son aise en faisant profiter de sa musique, en plaçant ses affaires à proximité ou ses pieds sur les sièges d'en face.... « *Le besoin générique (quant à lui), ne concerne pas les aspirations singulières d'une personne, mais ce qu'il est nécessaire de satisfaire pour qu'elle puisse jouer un rôle publiquement délimité, dans la constitution d'un ordre juste*¹⁷ ». Il s'agit de ce qu'il doit en terme de respect en adoptant les usages conventionnels d'un espace comme le train.

Nous sommes là dans l'approche « capacitaire » relevée en deuxième partie de cet article, qui évidemment n'épuise pas notre potentiel d'action mais en représente une part importante dans ce contexte d'intervention. Il s'agit alors d'une capacité d'intégrer la reprise de la convention d'usage dans une offre relationnelle plus large que les éducateurs marquent par une posture explicite de « disponibilité » à l'interaction et à l'échange social.

Educateur ligne Nice - Cannes : quand on sort ou monte dans un train, on est visiblement disponible, on a pas le pas pressé de la personne qui va au travail. Montrer qu'on peut être sollicité, qu'on a pas la posture du voyageur lambda, avec le livre ou le walkman. Celui qui est dans ses trucs.

Educatrice sur la ligne Nice - Breil - Tende : Ils ont besoin d'une relation de face à face. Ils sont toute la semaine en collectivité. Pour que la salle informatique soit ouverte faut être au moins 10. On ne mobilise pas un pion pour toi. Alors nous, on est accaparé le lundi et le vendredi pour une relation plus individualisée.

C'est aussi la forme d'accroche choisie qui ne confond pas le repérage du jeune en situation d'écart par rapports aux conventions d'usage et les manières de l'aborder ouvertement par l'entrée en interaction. Comme l'indique Carole Gayet-Viaud « *plutôt que de considérer les donneurs de leçon comme de simples informateurs (de la règle à appliquer), je les considère comme des acteurs à part entière d'un renoncement aux exigences de la politesse* »¹⁸. Car ce n'est jamais *in situ* et lors d'échanges vifs de propos que l'on peut reprendre les faits d'impolitesse.

¹⁷ Luca Pattaroni, « Le care est-il institutionnalisable ? Quand la politique du *care* érousse son éthique » in Laugier Sandra, Paperman Patricia, *le Souci des autres, éthiques et politiques du care*, Collection Raisons Pratiques n°16, éditions de l'EHESS, 2006.

¹⁸ Carole Gayet -Viaud, « Ce que la description ethnographique fait à la compréhension des conduites de politesse, communication », aux journées d'études « Une ethnographie morale est-elle possible », mai 2006, Nice.

En tout cas cela ne marche pas avec les jeunes qui le ressentent immédiatement comme un marqueur d'abus de position dominante.

Les témoignages des éducateurs rapportent alors comment ils entrent dans la conversation à partir des informations échangées au sein des groupes affinitaires, informations qui sont directement en lien avec leurs préoccupations, leur sensibilité du moment. Ces dernières peuvent aider à mener plus aisément sur les sentiers balisés du droit ou des conventions d'usage, au détour de la conversation investie pour elle-même.

Educatrice : les accrocher avec quelque chose qui n'a rien à voir avec des incivilités ou des comportements du train, mais entrer dans leur dialogue en cours...

Educatrice : on se met à des endroits, en état de disponibilité... comme on entend ce qui se dit, il s'agit de rebondir sur le truc qu'ils vont dire... ça peut être n'importe quoi ... du genre « là, je viens de me rendre compte que dans 10 ans, j'ai 30 ans » ... Là moi j'interviens : « Et moi j'ai 57 ans dans 10 ans alors voyez ! ... » sur un ton ironique et j'entre dans la conversation.

« Alors que parler de politesse est une façon d'excommunier, qui parce qu'elle porte atteinte à l'interlocuteur en mettant en doute sa qualité, condamne assez sûrement l'avenir de l'interaction, le tact et les détours qu'il emprunte pour exprimer sa voix, fût-ce un grief, repose sur sa capacité à maintenir et à réaffirmer le lien entre les interlocuteurs, en dépit du désaccord qui est renvoyé à la périphérie de la relation, et la contingence de comportements qui ne mettent pas en cause la bonne volonté en son fond »¹⁹.

En guise de conclusion

Le *care* touche à de nombreux aspects peu visibles du travail social. A des « savoir-faire discrets » ; La sollicitude, le soin apporté à l'autre, échappent à de nombreux critères « durs » et « concrets » de l'évaluation. Tellement consubstantiel à la pratique du social, ce *care* est, dès l'origine, porté par les ordres religieux et plus tard repris par des groupements issus du monde militant, laïque. Les travailleurs sociaux ont naturellement une tendance à s'arroger une légitimité, voir un monopole de l'éthique et de la vertu, éloignés bien sûr des contingences marchandes, des arrangements du politique... Mais ce qui est un héritage n'est pas nécessairement un patrimoine à l'abri de toute menace.

« Le *care* n'est pas enraciné dans la nature humaine, il ne se déclenche pas instinctivement au contact du désarroi et de la dépendance d'autrui, le *care* est le produit d'un effort collectif, d'une culture du soin, laquelle est contingente et peut disparaître »²⁰.

Ainsi l'éthique du travail social est une éthique qui ne peut faire l'économie d'analyser sa pratique. A passer au crible nos gestes les plus élémentaires : les situations de mise en relation, l'accueil, l'accompagnement et ses limites, le contrat éducatif, la valorisation du comportement citoyen. Or accepter une commande qui

¹⁹ Carole Gayet -Viaud, « Ce que la description ethnographique fait à la compréhension des conduites de politesse, communication », aux journées d'études « Une ethnographie morale est-elle possible », mai 2006, Nice.

²⁰ Pascale Molinier, « Le *care* à l'épreuve du travail, vulnérabilités croisées et savoir-faire discrets », in Laugier Sandra, Paperman Patricia, *le Souci des autres, éthiques et politiques du care*, Collection Raisons Pratiques n°16, éditions de l'EHESS, 2006.

invite à l'intervention par l'acte éducatif sur les incivilités avérées est bien un moment réflexif qui n'a pas été sans débat, sans bousculer nos habitudes, pour trouver un sens à être là et agir dans les moments de conflictualités sans tomber dans le référentiel métier de la médiation.

Or aborder analytiquement la prévention de l'incivilité dans son déploiement interactionnel est une vigilance épistémologique qui nous semble clairement au service de la pratique éducative et de sa plus grande conceptualisation et visibilité. Nous concluons alors avec Carole Gayet-Viaud à une approche de l'incivilité qui n'obère pas l'attention aux détails de chaque situation devant les conditions d'ouverture, de rattrapage, de clôture ou de montée en conflictualité des épreuves de sociabilité dans l'espace public.

« Les reproches situés gardent toujours (et même renforcent) le lien de la personne à son acte (et la double valence de la qualité en jeu – la politesse – qui désigne toujours en même temps une propriété de l'acte et une qualité de la personne). L'incivilité elle, se détache des situations et des personnes. La notion rétrécit le champ des exigences mises en jeu : elle ne désigne qu'un ensemble de comportements non conformes. Elle renvoie ainsi l'ensemble des formes de ratés à des transgressions de la règle. La notion restreint le sens des conduites en leur donnant finalement pour seul vis-à-vis et destinataire la collectivité elle-même, tout entière, prise dans sa généralité, dont les autres concrets ne sont finalement que des exemplaires²¹ ».

C'est toute la singularité de la démarche de travail social de promouvoir une intervention de proximité et personnalisée qui doit intégrer le moment répressif dans une pédagogie du jeune en devenir. Ce travail de conviction appelle à un détachement analytique qui combat les facteurs d'usure et d'érosion. Le détachement provient du travail d'équipe, du rôle des encadrants, de l'analyse des pratiques, de la supervision, de toutes les confrontations institutionnalisées qui nous amènent à remettre l'ouvrage sur le métier.

« Nous n'ignorons pas les opérations par lesquelles les agents humains visent une objectivité, mais nous veillerons à ce qu'elle soit abordée à partir des opérations qu'elle requiert, et donc insérée dans des engagements humains. Les gens eux mêmes procèdent à des extensions qui ne sont pas s'en rapport avec celles des scientifiques. Depuis la situation, ils s'étirent jusqu'à atteindre des dispositifs qui la dépassent largement, pour rejoindre les généralités de lois, de structures ou de réseaux²² »

L'évaluation et la qualité au principe de la loi 2002-02 ne peuvent se concevoir qu'en constituant des référentiels « carisés ». En effet, la tendance actuelle à concevoir des batteries de références, critères, indicateurs ne doit pas nous détourner de la nécessité de cerner les vraies priorités : celles qui concourent directement au bienfait de l'usager, usager-citoyen, citoyen en devenir.

BLESIN Laurence, LOUTE Alain, *Nouvelles vulnérabilités, nouvelles formes d'engagement : critique sociale et intelligence collective* EuroPhilosophie 2010,

²¹ Carole Gayet-Viaud, « Les jeunes et l'apprentissage de la civilité dans l'espace urbain. Entre maladresse et forfanterie, la vigilance catégorielle. », in Melliti I. (sld), *Jeunes, dynamique identitaire et frontières culturelles*. Paris, L'Harmattan, 2008b.

²² Laurent Thevenot, *l'action au pluriel, sociologie des régimes d'engagement*, la découverte, 2006

Bibliothèque de Philosophie Sociale et Politique <http://www.europhilosophie-editions.eu>.

DUBOUCHET Louis, « Les jeunes, l'éducateur et le wagon...où la prévention des incivilités dans l'espace ferroviaire », *VST* n° 86, Mars 2005.

GAYET-VIAUD Carole, « Ce que la description ethnographique fait à la compréhension des conduites de politesse, communication », aux journées d'études « Une ethnographie morale est-elle possible », mai 2006, Nice.

GAYET-VIAUD Carole, *L'égard et la règle. Déboires et bonheurs de la civilité urbaine*. Thèse soutenue sous la direction d'Alain Cottureau le 31 mars 2008a, à l'EHESS.

GAYET-VIAUD Carole, « Les jeunes et l'apprentissage de la civilité dans l'espace urbain. Entre maladresse et forfanterie, la vigilance catégorielle. », in Melliti I. (sld), *Jeunes, dynamique identitaire et frontières culturelles*. Paris, L'Harmattan, 2008b.

GAYET-VIAUD Carole, « Du passant ordinaire au travailleur social : difficultés et exigences du don dans la rencontre avec les personnes à la rue », Felix Catherine, Tardif Julien, éd., *Actes éducatifs et de soins, entre éthique et gouvernance, Actes du colloque international, Nice 4-5 juin 2009*, Edition électronique de l'Université Nice Sophia Antipolis, Revel Nice, MSH Nice, URL : <http://revel.unice.fr/symposia/actedusoin/index.html?id=466>.

GENARD Jean - Louis, *la grammaire de la responsabilité*, collection Humanités, Les Editions du Cerf, 1999.

MOLINIER Pascale, « Le care à l'épreuve du travail, vulnérabilités croisées et savoir-faire discrets », in Laugier Sandra, Paperman Patricia, *le Souci des autres, éthiques et politiques du care*, Collection Raisons Pratiques n° 16, éditions de l'EHESS, 2006.

LAUGIER Sandra, PAPERMAN Patricia, « Présentation », in *le Souci des autres, éthiques et politiques du care*, Collection Raisons Pratiques, n° 16, éditions de l'EHESS, 2006.

PAPERMAN Patricia, « les gens vulnérables n'ont rien d'exceptionnels », in *le Souci des autres, éthiques et politiques du care*, Collection Raisons Pratiques, n° 16, éditions de l'EHESS, 2006.

PATTARONI Luca, « Le care est-il institutionnalisable ? Quand la politique du care émousse son éthique » in Laugier Sandra, Paperman Patricia, *le Souci des autres, éthiques et politiques du care*, Collection Raisons Pratiques n° 16, éditions de l'EHESS, 2006.

THEVENOT Laurent, « L'action qui convient », Raisons pratiques, les formes de l'action, 1990.

THEVENOT Laurent, *l'action au pluriel, sociologie des régimes d'engagement, la découverte*, 2006.

VIDAL NAQUET Pierre, TIEVANT Sophie, « Incivilités et travail de civilité », *Les cahiers de la sécurité*, 2005.