

INSULTEUR ET INSULTÉ :

UNE ANALYSE CONTEXTUELLE D'INTERACTIONS DANS LE TRAMWAY

CATHERINE DE LAVERGNE

CERIC – EA 1973 UNIVERSITÉ PAUL VALÉRY – MONTPELLIER 3

Dans le cadre du groupe de travail OLTP (Observatoire local de l'(in)Tranquillité Publique), nos recherches visent à éclairer plus particulièrement la notion de « contexte » qui est pour nous centrale. Il s'agit de ne pas considérer seulement le contexte comme un arrière-plan, une toile de fond nécessaire à la compréhension d'échanges discursifs. De façon dynamique, et dans une approche constructiviste, celui-ci est construit, « fabriqué » quotidiennement dans et par les interactions dans l'espace public. C'est pourquoi notre approche entre en résonance avec celle de Claudine Moïse ici même, qui analyse les contextes et séquences d'émergence de l'insulte verbale. Elle est aussi complémentaire, dans la mesure où elle ne se focalise pas sur les pratiques discursives, pour considérer l'activité communicationnelle comme « constitutive de toute organisation conjointe d'activités pratiques » (Quéré 1991). C'est l'engagement dans l'action, dans des interactions verbales et non-verbales, avec des humains, mais aussi avec des objets dans un espace, qui fait émerger son monde pour l'acteur. Et ces mondes, parfois communs, parfois feuilletés, peuvent soudainement s'entrechoquer dans l'interaction. Les formes d'engagement dans l'espace public peuvent basculer (De Lavergne 2009). Notre démarche vise à comprendre, sans convoquer des catégories explicatives *a priori*, les processus par lesquels le conflit ou la violence peuvent soudainement faire irruption dans l'espace public, les moments où la construction, dans l'action, d'un ordre et d'un sens commun basculent dans l'incompréhension. Dans cette altérité qui surgit, l'insulte est tout autant une non-action, un geste non réalisé *contre* une attente, qu'une manifestation comportementale ou verbale *perçue comme* insultante.

Après avoir présenté le terrain et l'approche, nous présenterons trois cas décrivant des micro-incident se déroulant dans le tramway. Nous montrerons que l'insulte est l'expression de définitions discordantes d'une situation pour des acteurs, ces définitions mettant en jeu leur identité-pour-autrui. L'insulteur et l'insulté peuvent se trouver pris dans une séquence d'interactions où chacun se définit comme insulté par l'autre.

Cela nous invite à dépasser les définitions psychologisantes ou moralisantes de l'agression, et à penser et aménager l'espace public (en l'occurrence les espaces de transport) comme des espaces-temps pluriels de cohabitation et de rencontre de « situations-pour-des-acteurs ».

Projet et terrain de recherche

Nous nous intéressons aux « milieux moins formels », plus particulièrement aux interfaces, qui « rompent le face-à-face », aux espaces intermédiaires réels et virtuels, aux interactions dans ces espaces. Cette communication s'appuie sur près de quatre années d'analyse qualitative de dispositifs de transport urbains et interurbains, appréhendés comme espaces intermédiaires, espaces nomades.

Un objet construit: Les « espaces nomades »

Des « espaces temporels »

Notre projet est celui d'observer et d'analyser « ce qui se joue » chaque jour dans la fréquentation d'« espaces collectifs nomades » : trains express régionaux, lieux mouvement, tramway. Les espaces nomades sont des espaces « de passage » qui permettent d'assurer régulièrement le lien entre des lieux différents. La définition d'un espace « nomade » est intimement associée à un contexte temporel : le temps de fréquentation est cyclique et limité. Ces espaces collectifs nomades sont des espaces de halte et de mobilité, à la conjonction du « circuler » et de « l'habiter ».

Tout comme lors d'une escale, moment suspendu offrant la possibilité de « relâcher », le moyen de transport est un hébergement provisoire. Ariane Verderosa (2004 : 55) définit le train comme « une société en miniature, momentanément transhumante, enfermée dans un huis clos temporaire ». C'est, en effet, un espace d'ouverture et de fermeture : un espace clos, mais traversé par des flux réguliers, qui met en co-présence une variété d'utilisateurs : travailleurs effectuant quotidiennement des déplacements entre leur domicile et leur lieu de travail, étudiants habitant en périphérie de la ville et se rendant régulièrement à leur université, ou retournant les week-ends dans le domicile familial, voyageurs occasionnels effectuant des déplacements professionnels, touristes « de l'urbain », retraités ruraux devant se rendre à l'hôpital de la ville pour des consultations...

Une gestion distribuée, mais aussi négociée, de l'ordre social

Dans les Trains Express Régionaux, et dans les tramways, les contrôleurs assumant l'une ou l'autre des fonctions de sécurité, de conseil ou de contrôle, il n'y a pas de place assignée, et il n'y a pas d'autorité de gestion de l'ordre social. Celui-ci est en partie contraint et « distribué » par l'aménagement des espaces et des normes relationnelles, mais il est aussi renégocié quotidiennement. Sont en tension dans ces espaces la clôture et l'ouverture, les moments en creux et les moments actifs, l'espace-temps fugitif et le lieu de possibles, l'intraçabilité physique et la traçabilité virtuelle, les sentiments de liberté et de dépendance, l'anonymat et les identités sociales et territoriales plurielles, les normes de mobilité physique et les normes émergentes de mobilité virtuelle, les règles d'une co-présence pacifique, dans l'indifférence de la diversité et la redéfinition de règles de vie commune et de valeurs, l'appropriation et le partage.

Problématisation

Ces environnements de transit sont appréhendés, avec nos lunettes théoriques, et nos méthodes d'analyse, comme des laboratoires sociaux montrant de façon concentrée l'évolution de la société et des rapports humains qui la fondent au quotidien. Ce sont des microcosmes dans lesquels s'affrontent, se négocient et s'élaborent à différents niveaux des normes, des enjeux, des reconnaissances identitaires, des rôles sociaux, et se négocie le sens, non seulement d'une cohabitation provisoire, mais d'un vivre ensemble dans la société. Dans les usages de ces espaces, parfois incivils ou conflictuels, sont mis à jour des processus de communication : de négociation des cohabitations, et d'apprentissage d'un « vivre ensemble ».

Notre intention est donc de comprendre et de montrer les processus qui, dans de tels dispositifs, sont a priori dessinés « en creux », utilisés de surcroît par des usagers hétérogènes, les interactions reproduisent, en les renégociant chaque jour, les normes sociales, mais aussi et surtout, les mettent en jeu et en question, dans des débats sur des principes d'habitation communs.

Nous avons également un deuxième objet de recherche : nous nous intéressons plus particulièrement aux usagers dits « navetteurs » qui effectuent de façon quotidienne, ou pour le moins régulière, ces « trajets » entre leur domicile et leur lieu de travail ou d'études. Ce qui nous intéresse,

c'est le sens qu'ils donnent à cet espace-moment de fréquentation de ces « espaces nomades », à cette mobilité, au rôle qu'elle joue dans leur construction identitaire et dans leur relation aux lieux.

Positionnement théorique: une approche contextuelle et multiréférentielle des situations

Une sémiotique située et multiréférentielle

D'abord appelée « théorie des processus de la communication », puis « théorie sémio-contextuelle », la « sémiotique situationnelle » est une méthode élaborée par Alex Mucchielli, et développée au sein de notre laboratoire de recherche, le CERIC, à Montpellier 3. Elle propose à des chercheurs et à des professionnels de la communication, quel que soit leur domaine d'action (consultant, chargé de communication, webmestre, designer, etc...) une méthode pour comprendre et tenter de prévoir « les significations attachées aux différentes expressions et activités humaines » (Mucchielli 2008:17). Comme toute méthode, elle repose sur des fondements théoriques, une démarche, des procédures et étapes de recueil et d'analyse.

Une approche compréhensive des phénomènes, issue de la « sociologie compréhensive » : il est possible de saisir le sens subjectif et intersubjectif d'une activité humaine, à partir des intentions que l'on peut anticiper chez un ou des acteurs et de notre propre expérience vécue du social.

Une approche phénoménologique: toute situation est perçue et comprise par un acteur en fonction de ses préoccupations et de ses centres d'intérêt du moment.

Une approche interactionniste et située :

- Toute action est située dans et par l'interaction entre des acteurs, et entre des acteurs et des « actants » (objets, machines...): les acteurs négocient, ou tentent de négocier, dans l'interaction, le sens de la situation pour eux. Nos analyses sont ancrées dans le courant l'action située et de la cognition distribuée (Suchman 1987; Hutchins 1994; Conein et Jacopin 1994; Quéré 1997, 1999).
- Toute action est contextualisée: un acteur, ou un groupe d'acteurs sélectionne des éléments pertinents de son environnement, dans un processus dynamique de « cadrage ». Ce processus met en jeu des « contextes spécifiques » qui permettent à l'acteur ou au groupe de définir « la situation pour lui ».

Une approche anthropologique de la communication qui se situe en filiation de la « nouvelle communication » (Bateson 1977; Watzlawick 1972, 1975, 1980; Winkin 1981), qui ne considère pas seulement le contenu (digital) d'un message, mais aussi l'ensemble des actes, gestes, postures, mimiques (langage analogique), et encore ce qui n'a pas été dit, ce qui n'a pas été fait... mis en relation comme constitutifs d'une communication. « Les mille et uns gestes de la vie quotidienne constituent des communications, qui actualisent la culture d'une société » (Winkin 1981). Ceci constitue une conception élargie de la communication: « n'importe quel élément de temps, de lieu, de cadre présent dans notre vie est susceptible d'être un élément de communication » (Winkin 2008: 99).

Une approche sémiotique: la sémiotique situationnelle s'intéresse aux processus par lesquels se construit le sens d'une situation pour un acteur ou un groupe d'acteurs, en interaction avec d'autres acteurs

Une approche dynamique: le sens n'est pas donné d'avance, il se construit et se reconstruit en situation. C'est un « processus » qui est l'objet de l'analyse, processus qui peut être déconstruit en différentes étapes.

Des processus de communication : l'action sur des contextes d'une situation-pour-un-acteur

Ce sont par des actions spécifiques intervenant sur différents contextes de la situation pour des acteurs, que la trame de la situation de communication se forme, et que la construction du sens est faite par des acteurs. L'objectif de la sémiotique situationnelle est de faire apparaître ces contextes pour reconstruire et faire émerger le sens final de la communication, et les étapes de ce processus.

Le contexte temporel: ce qui est communiqué prend un sens par rapport à nos activités précédentes et futures, ainsi qu'au moment-même de l'échange.

Le contexte spatial: ce qui est communiqué prend un sens par rapport à la disposition du lieu qui peut induire des contraintes dans l'activité des acteurs. Les espaces peuvent ne pas être perçus de la même manière par les différents acteurs partageant une même situation.

Le contexte physique et sensoriel: ce qui est communiqué prend un sens par rapport à l'ensemble des éléments sensoriels qui arrivent aux différents sens : vue, ouïe, proprioception, odorat, toucher, goût.

Le contexte expressif des identités des acteurs: ce qui est communiqué prend un sens par rapport à ce que l'on sait ou à ce qui est affiché des intentions, des projets et des enjeux des acteurs en présence. Ce contexte permet de comprendre ce qui motive l'acteur dans sa situation, son enjeu peut être de nature plus ou moins concrète, s'exprimer à court terme ou relever d'une intentionnalité générale.

Le contexte culturel de référence aux normes et règles collectivement partagées: ce qui est communiqué prend un sens par rapport à des normes appelées ou construites au cours des échanges.

Le contexte des positions respectives des acteurs: ce qui est communiqué prend un sens par rapport aux positionnements des acteurs entre eux d'après leur vécu dans les expériences sociales. Le positionnement est défini par les statuts, les rôles, la place donnée ou prise par l'acteur.

Le contexte relationnel social immédiat: ce qui est communiqué prend un sens par rapport à la qualité de la relation entre les acteurs et prend aussi un sens dans l'ensemble du système d'interactions.

Le schéma ci-dessous montre comment une situation pour un acteur est constituée de différents cadres qui interagissent. Le tableau qui suit reprend les référents théoriques, les définitions et les éléments pertinents pour chaque contexte.

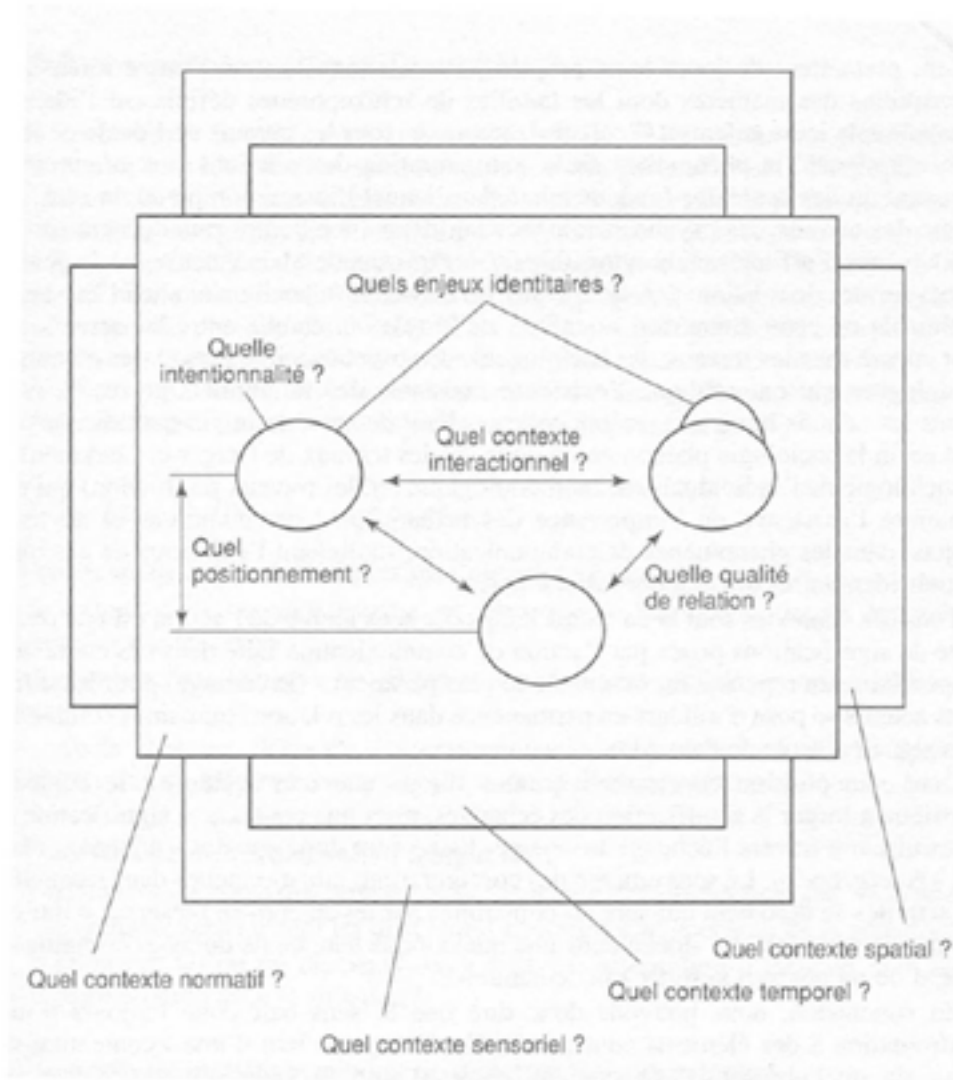


Figure 1. Le modèle situationnel: le système des contextes

A. Mucchielli (1998). *Théorie des processus de la communication*. Paris: Armand Colin : 80

Tableau 1 : Référents théoriques, définitions et éléments des sept contextes d'une situation-pour-un-acteur			
Contextes	Références théoriques et conceptuelles	Définition	Éléments
Spatial	Géographie, Architecture Psychologie cognitive (Hutchins, Gibson, Norman) Socio-proxémique (Hall)	Éléments géographiques qui s'imposent aux acteurs L'espace dans lequel se trouve l'acteur peut induire des normes de comportement. L'espace propose une scène qui se prête à un rituel, un jeu ou une improvisation	Lieux géographiques et institutionnels Configuration d'un site Disposition des matériels, placement spatial des partenaires, (socio-proxémique) Forme typique de l'environnement (situation idiomatique standard) Ex: la salle de classe «Affordances» locales

Tableau 1 : Référents théoriques, définitions et éléments des sept contextes d'une situation-pour-un-acteur

Contextes	Références théoriques et conceptuelles	Définition	Éléments
Temporel	Cadrement temporel du système d'échange. Ponctuation d'une séquence d'échange (Watzlawick)	Moment, date, contexte historique, rapport entre le passé, le présent et le futur. Toute communication s'inscrit dans le contexte de nos échanges précédents, et dans l'anticipation d'échanges futurs	Histoires et expériences communes, Histoire des relations Dates, horaires, contexte événementiel Premiers événements de la communication Durée prévue de la communication, et suivi prévu Nouveauté ou habitude à la situation de communication
Physique et sensoriel	Communication non verbale et para-verbale.	Ressenti, sens physiques : ouïe, vue, odorat, toucher, goût et proprioception	Mise en scène générale (couleurs) Ambiance climatique, sonore Proximité physique, contacts Formes et emplacement des objets
Enjeux	Phénoménologie (Husserl, Schutz, Heidegger) « système de pertinences », existentialisme : Sartre « être jeté au monde »	C'est ce qui motive l'acteur dans sa situation, ce qui fait qu'il est là. Il peut manifester un enjeu à court terme ou avoir une intentionnalité générale ; de même l'enjeu peut être plus ou moins concret	Intentions, finalité, projets des acteurs. Enjeux à court, moyen, long terme Projet de vie, projet professionnel, projet dans la situation
Normes	E.T. Hall : importance de la culture et des normes, Garfinkel : l'ethnométhodologie mise à jour des règles culturelles implicites.	Ensemble des règles explicites ou implicites. Ce sont les règles collectivement partagées qui disent à l'acteur ce qu'il peut faire ou non. Ce qui est tellement naturel qu'on ne s'aperçoit même plus qu'il y a interprétation (nos déjà-là culturels). Un arrière-plan culturel de sens commun	La culture, le fond de savoirs de sens commun Les normes implicites Les lois, les règles explicites Les routines, les habitudes communes Le contexte sub-culturel organisationnel Les valeurs communes L'organisation des échanges et le degré de formalisation
Positionnements	Goffman : position de l'acteur dans les expériences sociales, existentialisme : exister c'est se situer par rapport de places, et au monde politique, économique...	Positions sociales des acteurs. Chaque acteur de la situation a une position dans la situation, volontaire ou subie. dans le passé ou dans la situation présente, la place	Positions hiérarchiques, Rapports statutaires, position sociale, position haute, Position basse (relations complémentaires), Position symétrique Place assignée, Rapport de place, Rôles

**Tableau 1 : Référents théoriques, définitions
et éléments des sept contextes d'une situation-pour-un-acteur**

Contextes	Références théoriques et conceptuelles	Définition	Éléments
Qualité des relations	Sociométrie de Moréno, Psychologie, Palo Alto : règles des échanges.	Toutes les règles intersubjectives qui participent à la relation entre les acteurs, la communication non-verbale ou para-verbale y tient une place importante. La qualité de relations définit l'ambiance des échanges entre acteurs.	Sympathie-antipathie, investissements affectifs, personnalités des acteurs Attentes envers les autres Normes relationnelles, Styles relationnels Tangentialisation, Disqualification Mystification Formes de gratification et de dons Intégration, exclusion

Proximités et différences avec l'ethnométhodologie et avec la sociolinguistique

Cette sémiotique situationnelle a de fortes parentés avec l'ethnométhodologie, notamment sur l'attention particulière portée aux activités de la vie ordinaire, considérées comme des processus de construction permanente de sens commun, mais aussi d'institution ou de ré-institution sociale. Dans les deux approches, l'action de l'acteur est située, c'est-à-dire contextualisée et productrice de sens. Nous reprenons les concepts de réflexivité et d'indexicalité de Garfinkel. Cependant, pour la sémiotique situationnelle, cette indexicalité des actions ne concerne pas seulement les « membres », mais l'acteur individuel, ou un groupe d'acteurs interagissant dans une situation. Ainsi, plutôt que l'action conjointe, c'est la situation-pour-l'acteur qui est indexée sur différents contextes mis en relation : à l'indexicalité des actions pour des membres, nous substituons l'indexicalité (multiréférentielle) d'une situation pour l'acteur.

De plus, l'analyse sémiotique situationnelle ne s'intéresse pas seulement aux processus de production de connaissances communes nécessaires à l'effectuation d'activités ou à la ré-institution d'un ordre social, de normes, par des acteurs. D'un point de vue communicationnel, dans le champ disciplinaire de l'information-communication, cette construction de sens est un processus de redéfinition permanente d'identités sociales, de positionnements, et de qualité de relations. Ainsi, des définitions individuelles de la situation peuvent aussi être différentes, voire contradictoires. Autrement dit, il y a, dans le couple « acteur-situation », la prise en compte d'une dimension *stratégique, existentielle, émotionnelle* de la situation-pour-l'acteur, de la marge de manœuvre dont il dispose, face à des ressources ou des contraintes de son environnement.,

En convergence avec certaines approches plus pragmatiques ou anthropologiques de la sociolinguistique, la situation n'est pas comprise comme un contexte d'énonciation qui permet de comprendre le sens des discours échangés par des acteurs énonciateurs, et le contexte n'est pas seulement pour nous un arrière-plan nécessaire à la compréhension des expressions discursives d'acteurs engagés dans des échanges. Réciproquement, ceux-ci communiquent leurs visions du monde qui les entoure, en construisant ces contextes dans l'interaction. Il n'y a pas seulement des contextes déjà-là, un certain arrangement, des circonstances locales... (arena). Par un processus dynamique de cadrage, mettant en jeu différents contextes spécifiques (enjeux, normes, positionnements, qualité de relation...) mis en relation¹, les acteurs découpent, arrangent, désignent, négocient, définissent mutuellement, dans l'action et dans l'interaction, la situation, qui est le produit de leur activité

1 Il y a des cadres typiques, qui relèvent de cultures communes et ordinaires, et qui sont « appliqués » aux situations de façon routinière.

sémiotique. La situation dans le sens de «setting» est donc le résultat de l'interaction, résultat qui, bien sûr redéfinit les contextes de façon récursive.

Cependant, en congruence avec une approche anthropologique de la communication, aux «discours», et aux «locuteurs», nous substituons les expressions de «messages», et «d'acteurs», ou «d'actants». Les messages n'émanent pas seulement d'acteurs, de haut-parleurs, de machines communicantes, ils émanent de la situation elle-même comme construit culturel, social, organisationnel dans un espace-temps. Autrement dit, n'importe quel élément peut, dans un espace-temps donné, contribuer à faire signe, à faire sens pour un acteur dans cet espace-temps. Des éléments de langage peuvent en être des indices dans des contextes d'interaction.

Méthodologies de recueil et d'analyse

Dans le détail de l'analyse et de l'enquête de terrain préalable et concomitante, nos outils méthodologiques sont proches de ceux de l'ethnométhodologie et s'inspirent de la démarche de l'École sociologique de Chicago. Nous utilisons des méthodes d'enquête ethnographique de recueil de données privilégiant l'observation participante.

La problématique du recueil et de la distanciation est donc une préoccupation constante. Nous nous définissons comme praticienne-chercheuse (De Lavergne 2007) d'un dispositif. Ceci implique, pour le chercheur, la nécessité de décrire sa pratique comme membre d'un dispositif, puis de se distancier en énonçant ses enjeux, ses normes, sa définition de ce dispositif; et enfin, de mettre en place un dispositif d'observation et de recueil de données qui permette leur triangulation. Nous ne pouvons, dans le cadre de cette publication, exposer notre méthodologie dans le détail. Nous nous limitons à l'énonciation des différentes étapes interactives de notre méthode.

1. Description phénoménologique de notre pratique de membre.
2. Distanciation par énonciation de notre positionnement, de nos enjeux, etc. dans notre pratique de membre.
3. Dispositif de recueil de données: observation systématique, et notes sur un carnet de bord, avec utilisation de photographies, variation dans les pratiques routinières du chercheur et éducation du regard pour varier les points de vue, attention particulière aux détails (Kohn 1998; Piette1996; Peneff 2009) à tous les micro-incidents quotidiens, pratiques ponctuelles de breaching².

1. Première série d'entretiens portant sur le domaine de verbalisation de la réalité agie et la dimension sensorielle du vécu (Vermersch 1996), utilisation de sketch maps³ et poursuite des observations.

2. Deuxième série d'entretiens portant sur la dimension conceptuelle de l'action (réalité de deuxième ordre) et poursuite des observations

La connaissance et la description des procédures et méthodes maîtrisées par les «membres» d'un dispositif est un préalable, un premier niveau de l'analyse, mais celle-ci doit permettre de comprendre les processus de communication issus – et générant – des différences ou des variations de sens.

2 Le «breaching» est, en ethnométhodologie, la provocation volontaire d'un micro-incident, l'introduction d'un désordre, la perturbation d'une routine, qui peut permettre de mettre à jour la façon dont les acteurs définissent la situation, leur sens commun et les normes qui le fondent.

3 Le «sketch map» est une technique d'enquête: un acteur dessine à main levée, hors de l'espace concerné, ses connaissances spatiales sous forme d'un plan. Le plan montre comment est mentalement défini cet espace par l'acteur: les objets et les parties de l'espace qui sont privilégiés, ce qui n'est pas «vu».

Les données recueillies mettent en évidence les définitions différentes de la situation pour chaque acteur ou groupe d'acteurs, en faisant apparaître les éléments pertinents différents des contextes constitutifs de la situation pour chacun d'eux. L'analyse sémiotique situationnelle permet alors de comprendre les processus qui conduisent à l'incompréhension, à l'hostilité, à l'influence entre des acteurs ou des groupes d'acteurs. La méthodologie d'analyse sera illustrée par les cas qui suivent, issus de l'observation d'interactions dans le tramway de Montpellier.

Insulteur et insulté : description et analyse de trois cas

Le tramway à Montpellier

Des municipalités pionnières ont fait un enjeu d'image d'une nouvelle norme culturelle de respect de l'environnement, et d'investissement dans des moyens de transport non polluants, en réalisant des investissements très importants dans la construction de tramways, puis dans la mise à disposition de moyens de locomotion « doux » : rues piétonnières, pistes cyclables, et locations de vélos.

Après Nantes en 1985, et Grenoble en 1987, puis Strasbourg et Rouen en 1994, Montpellier a été l'une de ces villes pionnières dans le renouveau des réseaux de tramways en France. La première ligne de tramway, la ligne 1, a été réalisée en 2000 (de même que pour Lyon et Orléans) (Carmona 2001 : 14).

Le tramway devient une allégorie de la ville, il doit refléter sa culture, son dynamisme. Les meilleurs designers sont sollicités pour habiller et transformer un tramway : la couleur de la rame, la forme du nez, l'aménagement de la cabine de conduite, ainsi que tous les espaces intérieurs. Garouste et Bonetti ont réalisé les designs de la ligne bleue (ligne 1) et la ligne fleurie (ligne 2). Pour la ligne 3, c'est le couturier Christian Lacroix qui a été choisi. D'autres extensions sont prévues, et même jusqu'à la mer. Avec les interconnexions des lignes à la gare, l'importance stratégique de ce pôle d'échange sera encore renforcée.

Ici la ville s'offre ainsi le luxe de se caractériser, à travers trois designs différents, par une diversité, voire une hétérogénéité assumée. Le design intérieur des tramways de la ligne 1 reflète également la rupture avec la rectilignité et la rigueur officielle, une conception rigide et fonctionnaliste de l'architecture d'intérieur, avec le choix de sortes d'arabesques dans les tubulures, dont l'utilité devient ornementale.

Est proposée également la location de vélos en libre-service, pour une courte ou une longue durée. C'est le service « VéloMagg ». Des parkings à vélo (véloparcs) ont été installés dans les espaces d'échange des tramways, de façon à faciliter cette intermodalité, de la même façon que l'association auto-tramway avec l'instauration de parkings tramway à des tarifs forfaitaires.

L'interconnexion des lignes de tramway à la gare, toute proche du cœur de ville, donnant sur la place de la Comédie, est en rupture avec une conception « périphérique » de moyens de transport, ceinturant la communauté d'agglomération. En une vingtaine de minutes, un habitant de Saint Jean de Védas, par exemple, peut se rendre au centre-ville.

De l'admonestation à la sollicitude

Dans ce cas, nous montrerons l'influence des contraintes physiques sur les normes de civilité, mais aussi comment des phénomènes d'agressivité (impolitesse ou incivilité) peuvent être compris comme des discordances de ponctuation de séquence dans l'interaction.

« J'y vois rien » : récit

Un vendredi 27 avril, 17h30, dans le tramway, ligne 1, en direction de la gare.

Le tramway est bondé. Une mère a installé sa poussette au fond de l'aire d'attente, contre les portières vitrées opposées à l'entrée et se met devant son bébé en rempart pour le protéger de la suffocation. Des gros sacs à roulettes encombrant l'entrée de la voiture. Des passagers les ont enjambés et se tiennent debout dans l'allée, entre les banquettes. Des étudiants discutent et plaisantent, malgré l'affluence.

À la station « Corum », des cris se font entendre à l'avant du tramway.

« Mais enfin ça va pas Monsieur... Vous pourriez laisser descendre les gens, quand même ». À l'avant du tramway, juste derrière la cabine du conducteur, il n'y a qu'une porte simple, et non double, pour pénétrer dans le tramway. Il en est de même symétriquement à l'arrière, juste avant la cabine de conduite vide. Un homme, avec des lunettes de soleil, s'était précipité pour monter, en bloquant ainsi le passage à ceux qui voulaient descendre.

« Mais j'y vois rien, j'y vois rien... », s'exclame le monsieur, à peine monté dans le tramway.

L'homme était aveugle, mais il avait replié sa canne, et portait des lunettes teintées, mais non des lunettes noires.

Il est alors aussitôt pris sous le bras, les usagers assis à proximité se lèvent en cœur pour lui céder une place. Il est guidé vers la place assise la plus proche. L'incident est clos.

Les normes rigoureuses de gestion collective de la circulation

Si les contraintes physiques sont fortes, tout doit être mis en œuvre pour faciliter les mouvements, dans un espace restreint. À l'avant et à l'arrière du tramway, les ouvertures étroites ne permettent pas à deux personnes de circuler de front, ou de se croiser. La situation est similaire à celle de la montée dans le TER ancien, dans lequel nous étions précédemment. Une priorité absolue doit être laissée à tous les voyageurs qui descendent. Une fois le flux de sortie terminé, la montée peut s'effectuer. Si quelqu'un monte prématurément, il empêche quiconque de descendre et paralyse le flux. Par ailleurs, l'attente pour monter dans le tram épouse les limites physiques de la voiture, dans les trains, comme dans les tramways : deux files d'attente se forment de chaque côté de l'ouverture. Les usagers mettent en œuvre des ethnométhodes qui facilitent le processus et permettent de relâcher l'attention. « L'homme des foules est en réalité un homme des files » (Joseph 1999 : 7). Les règles concernant la prise de tour, et la configuration physique des files d'attente s'adaptant aux contraintes de l'espace, ont été analysées (Thibaud : 2002 : 37).

Une première remarque sur ces normes est nécessaire : dans une situation de contrainte physique forte liée aux flux, la norme de gestion du mouvement est draconienne, et tout manque de respect de cette norme soulève systématiquement des réactions agressives des utilisateurs qui doivent descendre car le flux est bloqué. Ces dérogations à la règle sont très rares. Elles viennent généralement d'une méprise : ceux qui veulent monter dans le tramway pensent que le flux de descente est terminé, alors qu'il y a encore des retardataires. Là aussi, il y a une autre norme pour le processus de sortie : celle du flux continu : suivre immédiatement la personne qui descend devant vous. Par ailleurs, dans la file d'attente pour entrer dans le tramway, il y a une norme de civilité, celle des « tours », qui est respectée (gauche/droite), sauf quand deux personnes manifestent qu'elles sont ensemble. Avec de telles contraintes physiques, l'incivilité ne peut pas passer inaperçue.

La deuxième remarque concerne toutes les autres portes du tramway qui sont doubles, à glissière et permettent à deux personnes d'en sortir ou d'y entrer de front. Le flux en est facilité. Il en est de même dans les nouveaux TER. Cependant, cette facilitation du flux rend possibles des incivilités insidieuses, car le flux n'est pas bloqué, mais seulement à peine ralenti, si des usagers se glissent discrètement par le côté pour s'accaparer des places assises, avant même que les usagers ne soient descendus, et que le flux d'entrée n'ait commencé.

La réprimande agressive contre le fauteur de troubles

Un individu n'a pas respecté la règle de mouvement, et cette règle est sacrée, car elle permet d'éviter « le bouchon » qui paralyse le flux et fait perdre du temps à tout le monde. De plus, à cette heure, un vendredi soir, chacun veut rentrer chez soi pour le week-end, certains ont des trains à prendre ; en bref, l'ambiance est plutôt excitée, après la fatigue accumulée de la semaine. La phrase prononcée est à la fois à la limite de l'insulte : « ça va pas », implicitement « ça va pas la tête », compensée par le titre « monsieur ».

Attributs, méprise identitaire et transformation de la situation

Cet individu ne donne pas signe d'une quelconque particularité, toute personne qui monte dans un tramway doit *a priori* se comporter comme tout le monde. C'est donc un perturbateur, qui ne respecte pas les règles élémentaires, et qui doit être semoncé. L'homme qui s'est précipité dans le tramway avait replié sa canne blanche télescopique, inutile dans le tramway, pour avoir les mains libres et se tenir à une barre de maintien. De plus, il porte des lunettes en verre teinté, mais pas les lunettes noires qui caractérisent une personne non voyante. Les lunettes de soleil sont couramment portées, dans le sud, quand il y a du soleil, ou même une forte luminosité. Il lui manquait donc les deux attributs permettant d'identifier son handicap visuel. Mais ce n'est pas en affichant une « identité » de non-voyant qu'il répond dans une protestation affolée. « J'y vois rien » signifie qu'il veut montrer son impuissance dans la situation, ici et maintenant et justifier le non-respect antérieur de la règle de priorité. Il ne veut pas revendiquer un statut spécial, des droits de priorité particulière, mais seulement le caractère non délibéré de son action, et son besoin d'aide.

Alors, par un processus de contextualisation quasiment instantané, les usagers du tramway qui l'invectivaient, ainsi que les voyageurs assis « voient » ses lunettes teintées comme des lunettes noires, sa canne télescopique repliée entre ses doigts. Non seulement cet homme a besoin d'aide, et l'exprime – et dans ce cas la norme d'assistance à toute personne qui en formule la demande doit être respectée –, mais surtout, cet homme est non-voyant. Il a une identité et un statut de personne prioritaire, que l'on doit respecter. Ainsi, l'individu impoli et borné qui gêne tout le monde devient une personne qui a priorité, qu'il faut aider à s'installer, selon les règles légales de priorité des handicapés, et les normes civiles d'assistance à toute personne en situation difficile. La transformation-réparation s'est faite en quelques secondes.

Tableau 2 : La transformation de la situation pour les usagers à l'avant du tramway

Contextes	Situation initiale	Situation finale
Spatial	Porte étroite, une seule file possible, descente difficile Tramway plein	Porte étroite, accès difficile pour un handicapé
Temporel	Vendredi soir, bientôt le week-end, correspondances à prendre	Urgence d'une aide nécessaire
Physique et sensoriel	Un individu, avec des lunettes teintées	Un non-voyant, avec des lunettes noires, et une canne télescopique qu'il a repliée
Normes	Respect absolu de la circulation, que tout usager doit respecter : laisser d'abord descendre	Norme civile d'assistance à toute personne qui en exprime la demande Règle de priorité pour tout handicapé
Enjeux	Éviter d'être enfermé sans pouvoir descendre	Installer d'abord cette personne prioritaire, et en difficulté
Positionnements	Autre usager perturbateur	Handicapé à secourir

Tableau 2 : La transformation de la situation pour les usagers à l'avant du tramway

Contextes	Situation initiale	Situation finale
Relations	Individu égocentrique et qui ne s'intéresse pas aux autres	Une personne à aider Un handicapé dont il faut respecter les droits

Nous concluons ce premier cas par une remarque sur la ponctuation de la séquence d'interaction.

La discordance dans la ponctuation de séquence signifie que chacun des interactants « marque » différemment le début de la séquence : qui a commencé ? Qui est l'agresseur, qui est l'agressé ?

Il y a une discordance entre la façon dont les usagers qui descendent, et l'homme qui entre dans le tramway ponctuent la séquence de faits. Les usagers qui veulent descendre se sentent « agressés » par le comportement incivil de cet homme, qui ne respecte pas les règles élémentaires de flux et bloque tout le monde. Le moment de la descente est crucial : émerge la peur de ne pas descendre à temps. Tout l'avenir programmé est remis en question, en ce début de week-end. Par ailleurs, la peur d'être « enfermé » est d'autant plus forte que l'utilisateur est dépendant de ce moyen de transport. L'accès à un transport collectif place l'utilisateur de façon paradoxale dans un espace de liberté et de dépendance. Il est libéré de la contrainte et de la responsabilité de gérer lui-même son transport, et il peut utiliser à sa guise ce temps. Mais du même coup il est aussi dépendant des horaires et des retards qui lui sont imposés, et sa sécurité est remise entre les mains des organismes de transport. Sa liberté est celle de monter et descendre quand il l'a décidé.

Réciproquement, l'homme non-voyant qui se sent agressé, avoue l'impuissance qu'il a, ici et maintenant, à gérer la situation, et dissipe la méprise. Il n'a pas enfreint les règles élémentaires, il ne pouvait pas les respecter, il ne s'est pas conduit de façon incivile. Il renvoie donc les usagers à leur double devoir d'assistance à une personne qui demande de l'aide, et de respect des droits des handicapés.

La dissipation de la méprise transforme la définition de la situation pour les usagers, et débouche sur une nouvelle façon de ponctuer la séquence des faits, telle qu'elle est montrée dans le tableau ci-dessus.

Évolution et conflits de normes et de valeurs

Un exemple de changement dans la hiérarchie de normes

Dans le tramway de la ligne 1, deux dames sont montées à la station Corum. L'une d'elles aussitôt demande à l'étudiant debout à côté d'elles « Pour aller rue untel, est-ce qu'il faut descendre à Saint Éloi ou à faculté des sciences ? ». L'étudiant était en train d'écouter de la musique sur son MP3, il n'avait pas de casque, mais seulement des oreillettes. Il fait signe qu'il n'a pas entendu, puis, voyant que cette dame reste face à lui, enlève une de ses oreillettes, et cette dernière réitère sa demande.

Les deux dames auraient dû percevoir les oreillettes comme le signe d'une activité d'écoute du MP3 qui est maintenant prioritaire sur toute interaction possible. Le comportement de l'étudiant, qui affiche d'abord son indisponibilité, puis n'enlève qu'une oreillette, révèle ce renversement dans la hiérarchie des normes : la norme d'assistance, en tant que membre usager habituel du dispositif, à toute personne qui manifeste une demande d'aide, particulièrement s'il s'agit d'informations liées au trajet, est passée au second plan par rapport à une nouvelle norme émergente, celle du respect d'une volonté signifiée de s'isoler de toute interaction.

Un exemple de conflit de valeurs : déférence civile ou insulte ?

« Vous voulez vous asseoir » ? Récit

En juin, toujours dans le tramway, station Albert 1er, dans la première voiture
Une jeune étudiante, voyant une dame debout près d'elle, alors qu'il n'y a plus de places assises disponibles, se lève, et lui propose de s'asseoir. Mais la dame répond, d'un ton sec et agressif « non merci, ça va très bien ». Elle regarde de façon hostile la jeune fille, puis se tourne en lui montrant le dos. La dame, un peu plus de la soixantaine, plutôt mince, est habillée de façon sportive : tee-shirt, petit sac à dos, pantalon court et baskets légères.

Analyse de la situation pour les deux interactantes

Dans ce tramway, une jeune fille s'est levée spontanément pour céder sa place à une dame d'une soixantaine d'années, mais son offre a été déclinée sèchement. Cette jeune fille pense agir conformément aux valeurs élémentaires de politesse et de respect de personnes plus âgées qu'elle, que lui a inculquées son éducation. Laisser cette dame debout, juste à côté d'elle, c'est lui manquer totalement de respect. Cependant, la dame a rejeté très sèchement, presque vertement, sa proposition, elle la regarde avec hostilité, puis lui tourne le dos. Comment comprendre cette attitude ?

Dans une société qui pose la jeunesse et le culte du corps comme valeurs suprêmes, laisser la place à plus âgé que soi peut devenir une insulte. « Je vous laisse la place parce que je vous trouve vieille », voilà ce que la dame du 3^e âge, sportive et active, a compris. De plus, cette insulte est publique : cette dame est désignée devant tous les usagers présents, comme vieille et impotente. Mais elle n'est pas du 4^e âge, et elle revendique la reconnaissance de sa place dans la société des jeunes en bonne forme physique. Je ne suis pas du tout cette personne vieille et impotente que vous désignez, et je vous en veux de m'agresser en public : voilà le sens de l'attitude de cette dame envers la jeune fille.

La perception de l'image de soi

Cette dame pense montrer, dans son allure et dans son habillement, qu'elle est active, dynamique, et qu'elle reste jeune. Cette proposition de la jeune fille, c'est un regard qui sape l'image qu'elle pensait donner d'elle. Si je suis désignée comme vieille, cela remet en question, ce que « ce que je croyais montrer de moi ». La jeune fille n'a pas « contextualisé » cette norme de politesse envers les personnes âgées. Elle ne l'a pas mise en relation avec l'apparence de cette dame. À qui donc faut-il laisser la place ? Cela devient un jeu subtil, dans lequel l'observation de l'autre est importante. Certes, les handicapés sont prioritaires. Les hommes ne la laissent plus aux femmes, dans le contexte culturel de l'égalité des droits, sauf aux femmes visiblement enceintes.

La norme de civilité est complexe, les frontières entre civilité et incivilité se brouillent : où est la limite de la tolérance ? Audace et impertinence nécessaires de la jeunesse adolescente, qu'il faut accepter comme normales, ou premiers pas vers des comportements délictueux, vers des actes de violence urbaine, qu'il faut systématiquement débusquer et arrêter, s'il est encore temps ? Règle d'ingérence et d'assistance à la jeunesse en danger, à la société en danger, ou non ingérence et individualisme civil ?

Tableau 3 : Comparaison de la situation pour la jeune fille et la dame du troisième âge

Acteurs	Physique et sensoriel	Normes	Enjeux	Relations
Jeune fille	Dame âgée debout à côté de moi, alors que je suis assise	Politesse Respect envers les personnes âgées	Se comporter avec éducation	Déférence envers les personnes âgées
Dame du 3 ^e âge	Être debout est normal si le tramway est bien rempli	Rester jeune, pratiquer le sport Montrer son dynamisme	Ne pas être exclue de la société active	Insulte en public Dévalorisation

Un comportement incivil perçu comme une insulte

« De quoi je me mêle » : récit

Station « Albert 1^{er} », dans le même tramway, deux voitures plus loin.

Trois lycéennes sont montées, ainsi qu'une femme d'origine africaine, habillée et coiffée à l'euro-péenne. Dans cette voiture, il n'y a que deux personnes, debout dans l'aire de compostage, un homme et une femme. Les trois lycéennes se précipitent, passent devant la dame d'origine africaine et investissent trois banquettes entières, de part et d'autre de la travée, s'installant chacune le dos calé à la vitre, les pieds sur la place voisine. Deux des lycéennes sont en vis-à-vis, la troisième est allongée de l'autre côté de la travée, en face d'une femme d'une quarantaine d'années. Leurs baskets font des marques grises répétées sur le tissu noir des sièges, car elles bougent les pieds. Elles rient et parlent fort. La femme africaine, s'assied sur le siège qui leur tourne le dos, le plus proche de l'espace de compostage. Elle se retourne, et leur dit d'un ton sévère : « Vous pourriez vous tenir correctement ».

L'une des lycéennes réplique, s'adressant à ses camarades : « mais qu'est-ce qu'elle a, celle-là, de quoi je me mêle ». La dame riposte : « tenez-vous tranquilles, vous voyez comment vous vous conduisez ». « N'importe quoi. Mais elle est complètement folle, celle-là », commente l'une des lycéennes en s'adressant à ses copines (et au-delà aux autres usagers présents).

Aucun des trois voyageurs proches ne réagit. La femme sur la banquette regarde fixement loin, au-dessus de la tête de la lycéenne allongée devant elle, vers l'avant du tramway ; l'homme et la femme debout ont le corps tourné vers la porte, l'air absent.

Analyse de cette situation

Nous nous trouvons, là aussi, dans une situation d'incompréhension, mais elle a débouché sur une insulte, formulée indirectement.

En cette fin d'année scolaire, par un temps d'été, les lycéennes, qui n'ont manifestement pas de cours ce jour-là, car elles n'ont pas de sac, se sentent déjà un peu en vacances. Elles profitent de leur liberté, et imposent une territorialisation de l'espace public, dans une émulation de groupe qui conduit au mimétisme et à la surenchère. Elles commettent un premier acte d'incivilité en passant devant la dame d'origine africaine, un deuxième en occupant chacune deux places au lieu d'une, un troisième en salissant les banquettes, un quatrième en investissant l'espace sonore. Elles ne commettent pas d'acte illégal. La dame d'origine africaine a voulu jouer un rôle éducatif en les rappelant à l'ordre. Elle est très choquée par l'attitude de ces jeunes, et pense qu'il est de son devoir civique d'intervenir. Laisser ces jeunes se comporter ainsi, c'est les encourager à commettre

d'autres actes d'incivilité par la suite, et sans doute plus graves. En tant que membre de la société, tout individu adulte doit veiller à ce que les jeunes se conduisent convenablement dans un espace public qu'il faut partager, c'est pourquoi elle s'engage dans la situation. Cependant, elle n'est pas éducatrice, et son intervention, plutôt maladroite, n'est pas adaptée à ce contexte micro-social. Ici, son autorité n'est pas reconnue par ces lycéennes, et dans l'interaction symétrique, elles sont passées de l'incivilité à l'injure, même proférée indirectement, à la troisième personne. L'absence de réaction des spectateurs de cette scène traduit la peur d'être soi-même aussi injurié, la crainte d'une escalade encore plus irrémédiable, et le désarroi, le lâcher-prise d'une société tout entière vis-à-vis de certains comportements.

De quel droit intervenir ? Quels sont les enjeux ?

À la différence de la femme d'origine africaine, les voisins des jeunes lycéennes ont fait preuve de cécité. Comment comprendre un tel comportement ?

Les lycéennes s'approprient ostensiblement un espace, et leur attitude peut être considérée comme provocante. Cela signifie que globalement, cet espace n'est pas le leur. Elles ne s'y inscrivent pas naturellement. C'est « un quartier » dans lequel règnent leurs normes et leurs lois qu'elles veulent délimiter dans ce tramway. L'absence d'intervention est ici une communication de retrait : je ne vois rien, je ne me mêle de rien, je ne suis pas ici avec vous. Cela signifie le désengagement de toute responsabilité sociale et éducative face à l'incivilité et à l'irrespect. Ce serait ne pas assumer un devoir d'ingérence. Comment comprendre cette attitude de retrait ?

Elle est principalement liée aux risques anticipés. Si l'on intervient, il faut être sûr de maîtriser la situation, de détenir une autorité suffisante, ou d'exercer suffisamment d'influence sur ces jeunes. Sinon, l'on s'expose à ce que cela dégénère, et au risque de se faire insulter, ce qui s'est d'ailleurs produit. Or, ce que font ces jeunes, dans leur comportement, c'est bien remettre en cause, défier, la normalité sociale dans ce tramway.

Comment comprendre que cette cécité se prolonge, alors que la dame est insultée ? Cette dame « s'est mise dans le pétrin ». Toute remédiation, maintenant, est encore plus désespérée qu'au début de la séquence. Par ailleurs, dès lors qu'un premier comportement de retrait est adopté, il renforce une ligne de conduite qui ne changera pas.

À l'opposé, la dame se sent non seulement le droit, mais le devoir d'intervenir. Elle est dépositaire d'une responsabilité sociétale et éducative : celle d'amener ces jeunes à se comporter civilement dans le respect des autres. Mais en ville, les adultes ne sont pas reconnus comme porteurs d'une autorité « parentale » collective, si les jeunes concernés ne font pas partie de leur famille. C'était le cas – et de moins en moins maintenant – dans les villages, en France. C'est la légitimité de cette autorité qui est d'emblée contestée par les lycéennes. Pour être en mesure d'intervenir, il aurait fallu d'abord créer un contexte qui permette d'engager une relation avec ces jeunes.

Ainsi, l'espace partagé est devenu un espace d'incivilité et de non-respect. La médiation sociale a échoué. Cette femme s'est sentie insultée dans ses valeurs. Ces jeunes et elle appartiennent à une même communauté. Leur comportement lui fait honte. Les lycéennes ont testé les limites de la norme d'indifférence civile, et ont utilisé cette norme comme une arme, en prenant les usagers implicitement à témoin. L'insulte médiatisée, indirecte, à laquelle personne ne réagit, étiquette cette dame comme déviante.

Conclusion

Dans le premier cas, nous avons montré que l'ambiance qui règne dans un équipement de transport collectif est une construction commune très volatile. Dans des situations extrêmes de promiscuité, il y a la situation « subie » du fait des contraintes physiques : la liberté de mouvement

est déjà réduite. Toute action d'un individu visant à réduire cette liberté de mouvement est perçue comme une offense, une atteinte identitaire. Mais dans de telles situations, comme les vendredi soir par exemple dans les tramways ou dans les TER, des basculements de sens peuvent être très rapides : les usagers s'entraident pour supporter ensemble cette épreuve, ils retrouvent leur capacité d'action, leur identité agissante, retrouvent des rôles sociaux en gérant la logistique et repérant les places pour les personnes âgées.

Notre deuxième cas met en évidence l'évolution des normes et leur hétérogénéité, même dans des situations qualifiées de « standard ». Ces normes forment différents arrière-plans qui peuvent entrer en conflit. L'insulte porte atteinte à l'identité-pour-autrui de l'autre. Elle est perçue comme une requalification imposée d'un ordre relationnel commun. Elle met en débat la place de chacun dans un espace collectif. C'est une interaction symétrique, marquée par des discordances dans la ponctuation de séquence des faits par les deux interactants. Tous deux perdent la face. On peut se sentir insulté par un comportement jugé « civil » par l'autre. Ces insultes touchent non seulement l'identité pour l'autre, et sa vulnérabilité, mais aussi les valeurs. Elles peuvent être source de désapprentissage du vivre ensemble.

Dans notre troisième cas, nous avons montré comment un comportement peut être considéré comme une insulte à des valeurs incarnées, portées par une identité singulière : l'insulte révèle non seulement une vulnérabilité, mais la projection sur l'autre de ce que l'on attend de lui : c'est l'identité même de cette dame que ces jeunes lycéennes bafouent. L'insulte indirecte, quand elle prend autrui à témoin, et manipule les normes et les enjeux, est une collusion visant à légitimer son action et son identité, dans la disqualification de celle de l'autre.

BIBLIOGRAPHIE

- BATESON G. (1977). *Vers une écologie de l'esprit*, Paris : Seuil.
- BERGER P. et LUCKMANN T. (1996). *La construction sociale de la réalité*, Paris : Masson/Armand Colin.
- CARMONA M. (2001). *Le tramway, le coût d'une mode*, Orléans : Paradigme.
- CHEVRIER S., SAVINA M. et HUET A. (Eds) (2005). *Territoire-Mouvements. Pôles d'échanges de Saint-Denis (93) et de Rennes (35). Synthèse en ligne*. Fichier au format pdf. Disponible sur le site du ministère de l'équipement, à l'adresse : http://rp.urbanisme.equipement.gouv.fr/puca/arguments/territoire_mouvt0106.pdf.
- CONEIN B. et JACOPIN E. (1994). « Action située et cognition. Le savoir en place », *Sociologie du travail*, n° 4 : 475-500.
- COULON A. (1987). *L'ethnométhodologie*, Paris : PUF.
- COULTER, J. et PARSONS (2002). « Praxéologie de la perception : orientations visuelles et actions pratiques », In Jean-Paul Thibaud J.-P. (Dir), *Visions pratiques en milieu urbain. Regards en action. Ethnométhodologie des espaces publics*. À la croisée : 213-239.
- CROZIER M. et FRIEDBERG E. (1977). *L'acteur et le système*, Paris : Seuil.
- DE CERTEAU M. (1990). *L'invention du quotidien. 1. Arts de faire*, Paris : Gallimard.
- DE LAVERGNE C. (2009). « Communautés et frontières : interactions dans des espaces nomades », In *Communautés, Frontières, Medias* : colloque bilatéral franco-roumain en SIC. 16^e édition – juin 2009. Bucarest : Editura universitatii din Bucuresti : 177-193.
- DE LAVERGNE C. (2007). « La posture du praticien-chercheur : un analyseur de l'évolution de la recherche qualitative », *Bilan et prospectives de la recherche qualitative, Recherches qualitatives* : http://www.recherche-qualitative.qc.ca/hors_serie_v3/Delavergne-FINAL2.pdf.
- FIJALKOW Y. (2004). *Sociologie de la ville*, Paris : La découverte : 64-67.
- FORNEL M. et QUÉRÉ L. (1999). (dir.) (1999). *La logique des situations : nouveaux regards sur l'écologie des activités sociales*, Paris : EHESS.
- GAGLIO G. (2005). « L'évolution de l'usage du téléphone mobile en public : de « l'inattention polie » à l'émergence d'un comportement moyen », In Hossard N. et Jarvin M. (dir), *C'est ma ville! De l'appropriation et du détournement de l'espace public*, Paris : L'Harmattan : 35-246.
- GARFINKEL H. (2007). *Recherches en ethnométhodologie*, Paris : PUF. 473 p. Garfinkel H. (2001). « Le programme de l'ethnométhodologie », in De Fornel M., Ogien, A. et Quéré L. (Dir), *L'ethnométhodologie. Une sociologie radicale. Colloque de Cerisy*. Paris : La Découverte et Syros : 31-56.
- GAY J.-C. (1995). *Les discontinuités spatiales*, Paris : Economica : 40-42.
- GOFFMAN E., 1973. *La mise en scène de la vie quotidienne. 2. Les relations en public*. Paris : Ed. Minit.
- GOFFMAN E. (1974). *Les rites d'interaction*, Paris : Ed. Minit, Paris : Seuil.
- HUTCHINS E., 1994. « Comment le « cockpit » se souvient de ses vitesses », *Sociologie du travail*, n° 4 : 451-473.
- JOSEPH I. (1999). « Activité située et régimes de disponibilité », In de Fornel M. et Quéré, L. (Dir), *La logique des situations. Nouveau regard sur l'écologie des activités sociales*. Paris : EHESS : 157-171.
- JOSEPH I., 1999. *Gares intelligentes, accessibilité urbaine et relais de la ville dense* [en ligne]. Fichier au format pdf. Disponible à l'adresse : <http://www.innovations-transport.fr/img/pdf/017-R97MT58.pdf>.
- KAUFMANN L. et QUÉRÉ L. (2001). « Comment analyser les collectifs et les institutions ? Ethnométhodologie et holisme anthropologique », in De Fornel M., Ogien A. et Quéré, L. (dir). *L'ethnométhodologie. Une sociologie radicale. Colloque de Cerisy*. Paris : La Découverte et Syros : 361-390.
- KOHN R. (1998). *Les enjeux de l'observation*, Paris : Anthropos. Economica.
- LAHIRE B. (2001). *L'homme pluriel. Les ressorts de l'action*, Paris : Hachette Littératures.

- LYNCH, D. (2002). «La société linéaire de la circulation», in Thibaud J.-P. (dir). *Regards en action. Ethnométhodologie des espaces publics*, Paris : A la croisée : 159-165.
- MAUPU J.-L. (2006). *La ville creuse pour un urbanisme durable*, Paris : L'Harmattan.
- MILON A. (2005). «La ville et son lieu à travers la vision de surligneurs de la ville: L'Atlas, Faucheur, Mazout, Tomtom.», Hossard N. et Jarvin M. (Dir), *C'est ma ville! De l'appropriation et du détournement de l'espace public*, Paris : L'Harmattan : 151-166.
- MONGIN O. (2005). *La condition urbaine*, Paris : Seuil.
- MUCCHIELLI A. (2005). *Étude des communications: approche par la contextualisation*. Paris : Armand Colin.
- MUCCHIELLI A. (Dir.), 2004. *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, Paris : Armand Colin. 2^e éd. Article «Contextualisation situationnelle dynamique (méthode de la) : 43-52.
- NORMAN, Donald A. (1988). *The design of everyday things*, New York : Basic Books.
- PAILLÉ P. et MUCCHIELLI A. (2005). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris : Armand Colin.
- PIETTE A. (1996). *Ethnographie de l'action*, Paris : Métailié.
- PENEFF J. (2009). *Le goût de l'observation: comprendre et pratiquer l'observation participante en sciences sociales*, Paris : La Découverte.
- QUÉRÉ L. (1999). «Action située et perception du sens.», in de Fornel M. et Quéré L. (Dir), *La logique des situations. Nouveau regard sur l'écologie des activités sociales*, Paris : EHESS : 301-338.
- QUÉRÉ L. (1997). «La situation toujours négligée?», *Réseaux*, n° 85 : 163-192 (CNET).
- QUÉRÉ L. (1991). «D'un modèle épistémologique de la communication à un modèle praxéologique», *Réseaux*, n° 46-47 : 69-90.
- SARTRE, J.-P. (1968). *L'existentialisme est un humanisme*, Paris : Nagel.
- SUCHMAN L., A. (1987). *Plans and situated actions: the problem of human-machine communication*, Cambridge : Cambridge University Press.
- THIBAUD J.-P. (2002). «Visions pratiques en milieu urbain», *Regards en action. Ethnométhodologie des espaces publics*, Paris : A la croisée : 21-54.
- VERDEROSA A. (2004). *Trains de vie. Enquête sur la SNCF d'aujourd'hui*, Paris : Ed. Autrement.
- VERMERSCH P. (1996). «L'entretien d'explicitation», Paris : ESF : 17-54.
- WATZLAWICK P. (1980). *Le langage du changement*, Paris : Seuil.
- WATZLAWICK P., HELMICK Beavin J. et JACKSON D. (1972). *Une logique de la communication*, Paris : Seuil.
- WINKIN Y. (2008). «Vers une anthropologie de la communication?», *La communication: état des savoirs*, Ed. Sciences Humaines : 97-112.
- WINKIN Y. (Dir.), (1981). *La nouvelle communication*, Paris : Seuil.
- WINKIN Y. (2001). *Anthropologie de la communication*, Paris : Seuil.