

ANALYSE 2006

Les transports en commun : espace d'insécurité ou de convivialité ?



*Publié avec le soutien du service de l'éducation permanente de la
Communauté française*

Les transports en commun : espace d'insécurité ou de convivialité ?

Les transports en commun, qu'ils soient bus, métro, ou tram, font actuellement l'objet de nombreux débats relatifs à l'insécurité et à la violence qui y règnent. Violences verbales, graffitis, dégâts aux véhicules, violences physiques ou autres, sont fréquemment relatés dans les médias. Mais les transports en commun offrent par ailleurs un espace de brassage social quotidien de grande ampleur. Serait-ce là une opportunité pour développer davantage de convivialité au sein de la société ?

L'insécurité : une réalité multiple

Avant d'aborder la question de l'insécurité dans les transports en commun et les réponses citoyennes qu'il est possible d'y apporter, il est utile de préciser de quoi on parle lorsqu'on traite un tel sujet. De quelle insécurité parle-t-on ? Quelles en sont les différentes dimensions ? Pour répondre à cette question, nous avons interpellé M. Abraham Franssen, sociologue aux Facultés Universitaires Saint-Louis et co-auteur d'études relatives à la question de l'insécurité dans les transports en commun.

Derrière le mot « insécurité », résonne une extrême diversité d'expériences et de perceptions. Chacun, selon son expérience personnelle, est susceptible de la ressentir plus ou moins fortement. De plus, il est important de distinguer le fait du sentiment, deux facettes complémentaires de l'insécurité, mais qui n'ont pas le même statut : le fait, l'insécurité « réelle », correspond à un vécu de proximité, alors que le sentiment d'insécurité est un sentiment diffus (et diffusé) qui installe une insécurité latente au sein de la population.

Il n'y a donc pas unanimité sur les facteurs d'insécurité. Par ailleurs, il faut tenir compte tant du point de vue des usagers que de celui des conducteurs. On comprend la difficulté d'un conducteur qui s'est fait agresser verbalement ou physiquement par des jeunes d'un quartier « difficile », à y passer sans inquiétude et l'esprit serein ; de même on comprend que les jeunes de ces mêmes quartiers en aient assez d'être stigmatisés et exclus, étant fréquemment la cible d'injures racistes ou de contrôles multiples. « Les perceptions des uns et des autres sont légitimes, c'est dans leur décalage que se joue l'insécurité et c'est aussi à leur croisement que pourra naître la résolution de certains problèmes.¹ » L'insécurité traduit toujours ce qu'on pourrait appeler des chocs socioculturels, c'est-à-dire des situations où différents protagonistes ne se comprennent pas, ne partagent pas les mêmes codes sociaux ou la même perception des événements. Il s'agit donc d'une réalité multiple, nécessitant des réponses ciblées et adaptées.

En se mettant à l'écoute du sentiment d'insécurité, les sociologues cooptés par la Fondation Roi Baudouin pour réaliser cette remarquable étude publiée en 2006² ont pu constater que ce qui engendre le sentiment d'insécurité dans les transports en commun, ce n'est pas seulement l'éventualité de subir ou d'assister à un acte de violence physique ou verbale, c'est aussi le fait qu'on ne sache pas comment y réagir. Que faire lorsqu'on est victime d'une agression, ou lorsqu'on y assiste ?

L'insécurité contextuelle, liée à la salubrité de l'espace public, son éclairage, la présence ou non de bandes de jeunes ou de personnes sans domicile fixe (elles-mêmes extrêmement

¹ Op cit. A. Franssen, A l'écoute du sentiment d'insécurité, rapport général, Fondation Roi Baudouin, mars 2006, p163.

² A l'écoute du sentiment d'insécurité, rapport général, Fondation Roi Baudouin, mars 2006.

insécurisées par le sentiment d'isolement et de précarité au milieu d'une foule indifférente), occupe une place importante dans les sondages liés à la question du sentiment d'insécurité. Selon la théorie de la « vitre brisée », des signes de dégradation matérielle d'un lieu influencent directement le sentiment d'insécurité car ils reflètent une absence de contrôle social et de désengagement de l'autorité publique. Par ailleurs, un environnement peu agréable n'encourage pas les citoyens à se sentir responsable de cet espace, mais plutôt à se replier dans leur sphère privée, laissant ainsi le champ libre aux incivilités en tous genres. Et le désengagement citoyen s'installe encore davantage.

Par ailleurs, en sondant les citoyens, on constate « l'inquiétude des agents, la quiétude des usagers, et la peur des absentéistes³ ». Cela reflète nettement l'enjeu lié aux faits d'insécurité, et au sentiment d'insécurité. En effet, on constate que les personnes qui ressentent de manière aiguë le sentiment d'insécurité vis-à-vis des transports en commun sont celles qui, paradoxalement, les fréquentent le moins souvent, et qui n'ont donc pas d'expérience de proximité de ce qui s'y passe. Leur peur est largement alimentée par les médias, qui ont tendance à relater davantage les faits qui posent problème plutôt que les initiatives positives ou le climat quotidien.

Cependant, on ne peut nier que des faits insécurisant existent dans les transports en commun. Et les agents de service en sont bien souvent les premières victimes. Souvent niés dans leur rôle de « maître à bord » et fragilisés dans leur identité professionnelle, il leur est difficile de trouver l'équilibre entre leur mission de conducteur, respectant un horaire serré -malgré un trafic de plus en plus dense et les fréquents embarras de circulation- tout en faisant face à l'impatience, voire à l'agressivité de certains passagers, qui prennent parfois le parti de l'« usager roi ». Les grèves et autres actions syndicales en témoignent fréquemment. Enfin, les usagers semblent moins affectés par l'insécurité qui règne dans les transports en commun. Chaque jour, ce sont des milliers d'usagers qui transitent par les trams, métros ou bus de la capitale. Chaque jour, on constate l'extraordinaire docilité des voyageurs, dans un chassé-croisé de personnes de toutes origines et de tous milieux sociaux, s'engouffrant par centaines dans des rames de métro bondées. C'est sur le mode de la routine et de l'évitement que ces milliers d'anonymes se déplacent chaque jour. Dans cette ambiance normée et lissée, la moindre rupture, le moindre heurt ressort d'autant plus fort. Le moindre retard, même s'il est justifié (par un embouteillage par exemple) devient insupportable et prétexte aux mouvements d'impatience, à la grogne, à l'insulte. Ce type de comportement peu convivial engendre un sentiment d'insécurité.

L'insécurité se vit dans la tension qui existe entre l'espace public et l'espace privé : l'espace public devient avant tout un espace d'expression individuelle. L'appropriation de l'espace collectif par un individu (signatures tels que les tags par exemple) crée un climat d'insécurité du fait de ce « marquage territorial ». L'appropriation par un groupe social d'un espace à vocation collective peut être perçu comme choquant par une personne appartenant à un univers social et culturel différent, jusqu'à engendrer un sentiment de malaise et de méfiance vis-à-vis de celui-ci.

³ Op cit. Abraham Franssen, 29.06.2006

Mobilité et insécurité : un duo inévitable ?

Les espaces publics que sont les transports en commun offrent une mixité sociale très importante. Il est important de la maintenir et de la socialiser, afin de pouvoir vivre avec l'altérité, l'appriivoiser. Vivre et accepter la différence au quotidien, c'est permettre le développement d'une convivialité sécurisante et durable. La mobilité et l'insécurité ne sont pas un duo inévitable, mais y remédier nécessite un travail de longue haleine. « L'insécurité, comme phénomène social et comme sentiment, manifeste toujours un appel de lien social.⁴ »

Plusieurs types d'initiatives peuvent être mis en place :

Tout d'abord, il est important d'identifier de manière claire les fonctions de chaque espace public, afin de structurer l'espace collectif. Chaque lieu, selon sa fonction, répond à une logique propre, imposant des codes de conduite propres. Et les gares et autres stations n'y échappent pas. Pouvoir identifier le rôle des différents acteurs présents est également d'une importance cruciale.

Quel est le rôle du chauffeur de bus vis-à-vis de ses passagers ? A-t-il l'autorité d'un maître à bord de son véhicule, doit-il jouer les contrôleurs, ou doit-il se cantonner au rôle de conducteur ? Doit-il dès lors être installé dans une cabine ouverte, facilitant ainsi le contact avec les passagers mais augmentant également le risque d'être agressé, où doit-il s'isoler dans sa cabine ? Définir de manière claire l'autorité de l'agent de transport permettrait certainement de rétablir un climat plus serein à l'intérieur des bus. Et que faire en cas d'agression ? Qui dois-je appeler si je suis victime d'une agression ou que j'y assiste ? Est-ce à moi, passager, d'intervenir ? Comment faire pour accomplir mon rôle de citoyen en portant secours à une personne en danger sans me mettre en danger à mon tour ? Quel est l'acteur qui a autorité pour intervenir en cas d'agression ?

Autant de questions que nombre d'usagers se posent. Et lorsqu'on sait que dans un même espace public, tel que la gare du Nord de Bruxelles par exemple, ce sont six services de sécurité différents qui opèrent, on mesure l'importance cruciale de fixer des repères quant aux fonctions des différents acteurs. Selon M. Franssen, la mise en place d'un poste d'accueil permanent dans chaque espace public serait l'une des mesures permettant d'améliorer le sentiment de sécurité.

Par ailleurs, un renforcement de la présence humaine dans certains lieux permet également d'apaiser le sentiment d'insécurité, mais dans une certaine mesure seulement. En effet, un trop grand nombre d'agents de sécurité peut devenir très insécurisant pour le passager ! Il en est de même pour les systèmes de techno sécurité (caméras de surveillance). Une réponse strictement sécuritaire à la problématique du sentiment d'insécurité s'avère souvent stérile, voire néfaste. Néanmoins, elle reste utile en matière de répression d'actes de violence.

Enfin, en matière de prévention, des initiatives d'ordre socioculturel s'avèrent très intéressantes. Susciter des formes d'animation et d'occupation positives de l'espace public donne à celui-ci une dimension conviviale, en en faisant un lieu d'écoute et d'expression structuré. « Nettoyer » les espaces publics de tout ce qui pourrait faire « désordre » (sans-abri, jeunes break-dancers, mendiants, marginaux...) et les repousser à l'extérieur revient à en faire des lieux anonymes et vides. Laisser une place à cette présence spontanée est souvent plus rassurant qu'angoissant.

⁴ Op cit. A. Franssen, A l'écoute du sentiment d'insécurité, rapport général, Fondation Roi Baudouin, mars 2006, p165.

Initiatives citoyennes au service de la convivialité

Afin d'avoir un meilleur aperçu des initiatives existantes et de leur impact sur le développement de la convivialité (au sens propre du terme : « con-vivre : vivre avec ») dans les espaces publics occupés par les transports en commun, nous avons demandé à Mme Evelyne Parello, responsable du service prévention de la STIB bruxelloise, de nous expliquer la stratégie adoptée par la compagnie de transports en la matière.

En effet, comme le souligne Mme Parello, au-delà de sa mission de transport des usagers en répondant aux appels de la clientèle, tant en termes de fréquence, que de sécurité, de confort et de trajets, les compagnies de transport se sentent fortement interpellées par les problèmes liés à la sécurité.

D'un point de vue interne, la STIB forme des « agents de prévention ». Ces personnes assurant au quotidien une présence humaine dans les transports en commun ont pour tâche principale d'informer les voyageurs et de leur rappeler les règles de sécurité et de respect de cet espace public. Leur mission s'inscrit clairement dans un cadre préventif. A partir du moment où un incident nécessitant une intervention se produit, ils doivent se référer à l'équipe relais chargée de gérer la situation, parfois avec l'aide de la police. Mais cette dimension du volet préventif ne suffit pas à permettre le développement d'une expérience de vivre ensemble conviviale dans ces espaces publics.

Le mandat de la STIB n'est pas d'accomplir un rôle d'assistant social, d'éducateur, ou d'animateur socioculturel. De plus, permettre le développement d'un climat convivial et serein dans l'espace des transports en commun dépasse le cadre des infrastructures désignées. C'est pourquoi le service prévention de la STIB tisse des partenariats avec des associations et des partenaires institutionnels locaux.

Par ce tissu associatif et communal, l'objectif est de lutter contre les formes d'anonymat, d'individualisme liés à l'espace des transports en commun, et tenter de fixer des repères communs basés sur des principes de respect et de citoyenneté.

Ainsi, par exemple, la STIB développe des partenariats avec des écoles. A côté des campagnes de sensibilisation menées dans les institutions, le projet de constituer des groupes de « leaders positifs » est de permettre l'apprentissage de ces repères par l'intermédiaire d'élèves agissant comme « modèles » auprès de leurs pairs. Ces jeunes « leaders » sont soutenus par la STIB et formés -entre autres- à la communication non violente, à la gestion positive des conflits.

D'autres partenariats associatifs existent, notamment avec des maisons de jeunes, qui occupent l'espace public en y installant un atelier d'expression collective, invitant les voyageurs à s'exprimer sur de grands rouleaux de papier, dont le résultat final et collectif est exposé lors d'un parcours d'artistes. Ce projet permet de rompre de manière positive l'anonymat qui règne dans la station de métro⁵.

Ces projets s'inscrivent dans une perspective préventive visant des résultats à long terme. Parfois, une intervention plus répressive est nécessaire pour diminuer la violence et/ou le sentiment d'insécurité lié à un espace public. En plus du volet préventif, la STIB possède un volet chargé du contrôle des titres de transport, ainsi que d'un service chargé d'intervenir en cas de difficulté des deux services précédents. Ce service est chargé d'intervenir sur demande du conducteur ou des autres agents, et travaille en étroite collaboration avec la police locale.

⁵ Ndlr : la station de métro de la Porte de Hal à Bruxelles, œuvre exposée dans le cadre du parcours d'artistes de Saint-Gilles.

Ce service travaille souvent en collaboration avec le volet prévention, assurant une intervention de courte durée permettant de rétablir le respect des règles collectives dans les transports en commun.

Si la répression est parfois nécessaire, elle doit être mûrement réfléchie et intégrée dans une optique de long terme. En effet, construire un espace public propice au développement d'un « vivre ensemble » fondé sur l'intégration et le respect de chacun implique un travail de longue haleine, un processus concerté avec les différents acteurs concernés, tant les usagers que les agents professionnels. Construire des règles de vivre ensemble, des valeurs citoyennes sur une base démocratique est le meilleur garant pour permettre le développement d'un lien social au bénéfice d'un vivre ensemble positif et participatif.

Faire des transports en commun un lieu de convivialité relève donc d'un choix collectif, impliquant tant les institutions publiques que chaque citoyen individuellement dans un effort commun.

Cette analyse fait suite au petit-déjeuner débat portant sur le thème de la violence dans les transports en commun, organisé le 29 juin dernier par Pax Christi Wallonie-Bruxelles.

Katheline Toumpsin,
Chargée de projets, Pax Christi W-B.