

Pour une structuration de l'échec : Approche ethnographique de l'attitude de l'humain en situation de train raté dans une métropole occidentale.

RESUME :

L'observation d'individus qui ratent leur train nécessite une étude très détaillée de leurs attitudes et de leurs relations avec l'environnement qui les entoure. L'ethnographie permet de déceler les comportements des voyageurs avant et après l'événement. Ainsi, elle révèle l'existence à la fois d'une communication verbale et non verbale.

Lieu d'étude :

La gare Saint Lazare est l'un des principaux points d'affluence de la capitale. C'est l'une des quatre gares parisiennes, une porte ouverte sur la région Normande, et sur une majeure partie du Val d'Oise, notre principal objet d'étude. Relayée par nombreux métros et RER, ce lieu est un point primordial du réseau Parisien. Elle est idéale pour l'étude appliquée du « théâtre de l'échec ».

La gare regroupe 27 voies à quai, alignées en perpendiculaire d'une large zone de passage piéton (cf schéma ci-dessus). C'est un lieu de croisement de nombreux trains de banlieues. Ces derniers sont appréhendés différemment par nos contemporains ; un train de banlieue passe toutes les demi-heures à la différence des trains régionaux qui ont entre une heure et deux heures d'écart. En considérant qu'il s'agit davantage de petits drames quotidiens que de véritables catastrophes, on peut donc davantage observer des similarités dans les comportements, le sentiment d'échec étant moins intense.

La gare Saint Lazare est un lieu de passage des voyageurs. Par conséquent, il est possible de se mêler à la foule sans attirer une attention particulière. De plus, le départ du train est annoncé par un signal sonore quelques secondes avant la fermeture des portes. Celui-ci permet de localiser les trains au départ, et la structure de la gare est telle que se déplacer d'un quai à un autre est facile. De même, l'observation, préférable aux heures de pointes (beaucoup

de passage) se fait à l'extrémité des quais, de manière à examiner tous les individus susceptibles d'échouer.

En somme, la gare Saint Lazare constitue un lieu idéal pour la collecte des données sur le terrain.

Introduction :

Pour E. GOFFMAN dans *La mise en scène de la vie quotidienne*, « la vie est un théâtre ». Les individus jouent un rôle : ils se mettent en scène et obéissent à des règles sociales. Ils cherchent à se donner une façade personnelle en présence d'autres acteurs.

Cette étude consiste en l'analyse anthropologique des comportements d'individus ratant leur train. L'acte est donc très bref et donne lieu à des réactions que l'on pourrait qualifier « d'ultra-émotives ». L'acteur se persuade qu'il peut réussir à monter dans le wagon, même si tous les éléments qui lui sont extérieurs semblent jouer contre lui. Lors du départ du train, en l'espace de quelques secondes, il « perd la face » qu'il donne en présence d'autres individus : l'acteur vit une véritable rupture dans son engagement émotionnel. C'est une « fausse note » (E. GOFFMAN) : cela produit une représentation contradictoire, un changement brutal de comportement de l'individu.

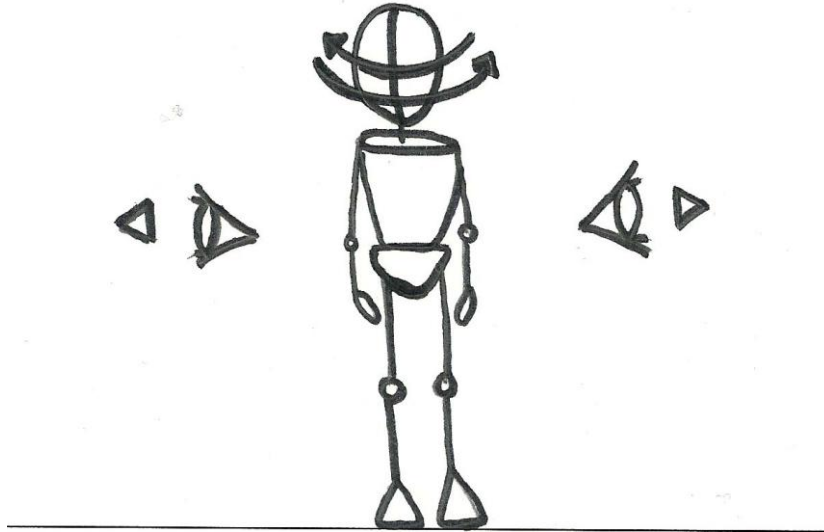
Ainsi, l'étude de l'attitude de nos contemporains lors d'un ratage de train pourrait s'assimiler à l'étude de l'affrontement de l'échec.

I- Typologie des comportements

- Les sociables :

Le propre de tout citadin est de ne pas tenir compte de ses congénères, notamment dans les transports. Chacun suit une ligne droite, en ne considérant que très peu ceux qui pourraient lui barrer de chemin. Notre lieu d'observation- la gare St Lazare- regorge d'exemples criants de ce phénomène. Cependant, un train raté renvoie à une situation d'échec qui va indéniablement modifier leur attitude. Là où un regard était tendu vers le but à atteindre –en l'occurrence ce

train de banlieue en instance de départ- il se braque totalement ailleurs lorsque ce but n'en est plus un, lorsqu'il semble obsolète. Une certaine catégorie de personnes, à l'instant où l'échec sera avéré, viendra à rechercher dans la foule un appui.



Le mouvement est interrompu, et les pieds sont ancrés dans le sol ; seul le cou viendra à se mouvoir, afin de permettre au regard de balayer l'espace, à la recherche d'un regard ami. La plupart du temps ce regard anxieux angoissé à l'idée de l'échec est accompagné d'un sourire nerveux, car si la vie est un théâtre, on ne peut se permettre de représenter l'échec personnifié. On ressent pour la première fois le réel besoin d'un regard bienveillant, car on prend conscience du monde qui nous entoure, lors de ce moment de flottement où l'on a pas encore décidé du prochain but à atteindre. Cependant, rares sont ceux qui parviendront à satisfaire ce besoin de soutien de la foule. La plupart du temps ce regard anxieux ne se fixera sur aucun point, finira par ralentir son balayement, et à plonger vers le lointain, pour à nouveau oublier le reste du monde.

- Les enfants :

Cette catégorie de personne va opérer un presque changement de personnalité lors de leur confrontation à l'échec : le train raté. Lorsqu'ils courent encore, et que tout espoir de réussite est permis, ce sont des citadins, adultes et sûrs de leurs choix. Cependant à la seconde où l'échec est avéré, où le train a démarré, leur personne va se modifier par quelques signes ténus. Dans cet état de perdition où les certitudes n'existent plus (« *je prendrai le train de*

18h57, je serai chez moi à 19h27, je pourrai ensuite organiser ma soirée de cette façon... »), on peut observer des attitudes propres à l'enfant.

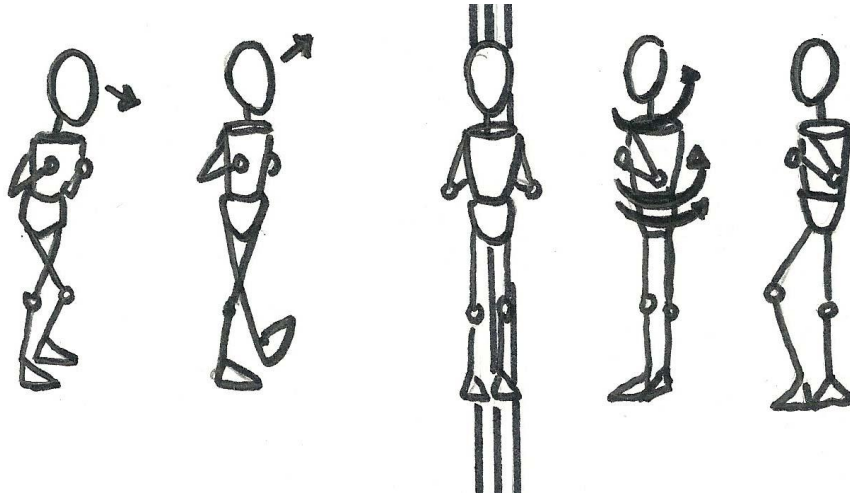


Certains, les bras ballants, secoueront leur buste de gauche à droite, dans un mouvement régulier, le regard dans le vide. D'autres, entrant véritablement dans le registre de la petite enfance, porteront à la bouche des objets : le cordon d'un manteau, un collier, les mains.... Aucun de leurs membres n'esquissera de réel mouvement, si ce n'est des automatismes propres à l'enfance. Paradoxe particulier puisqu'il s'agit principalement aux heures de pointe de citadins actifs, faisant face à grand nombre de responsabilités au quotidien. Mais l'échec transformera jusqu'à leur attitude corporelle. Le regard sera porté sur le vide, tandis que leur bouche restera semi-ouverte. Ce qui caractérise cette attitude, c'est le non-soutien de chaque partie du corps, laissée à l'abandon. Le contraste est particulièrement puissant étant donné que quelques secondes auparavant, ce corps était dans l'action, dans la course pour attraper ce train.

- Les défaitistes :

Ce comportement est particulier dans la mesure où contrairement à ceux exposés ici, il n'existe pas de point de rupture au départ du train. On peut observer une attitude cohérente, homogène, entre l'avant et l'après ratage de train. On peut donc considérer que le sentiment d'échec n'existe pas, ou peu, où qu'il existait déjà bien auparavant. Leur attitude le démontre : le train est encore à quai et il suffirait d'accélérer la cadence pour avoir une chance de

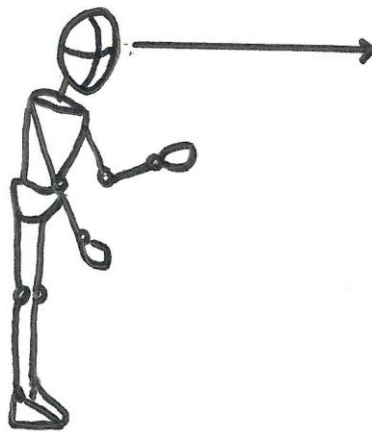
l'attraper. Cependant ce type de personnes ne se donnera pas ce mal, puisqu'ils considèrent ce train comme déjà raté. S'ils s'y rendent, c'est uniquement pour en avoir la preuve.



Tout dans leur attitude le démontre : le pas est presque plus lent qu'à l'ordinaire, le regard, au lieu de se porter sur le train- le but à atteindre -, voyage. Il se promène sur les environs, comme le ferait celui d'un spectateur extérieur à la scène, non concerné par ce qui se déroule. L'échec est assimilé et accepté. Lorsque les portes se ferment, même à quelques mètres d'eux, les défaitistes ne laisseront rien paraître, ou presque, et s'en iront presque aussitôt, d'un vif demi-tour. L'économie dans les mots et les gestes caractérisera cette catégorie de retardataires.

- Les Nostalgiques :

Accepter l'échec en quelques secondes n'est pas donné à tout le monde. Certains, lorsque la course folle pour attraper un train cesse, et n'a pas été concluante, sont encore dans le mouvement, prêts à courir pour poursuivre leur but. La sonnerie qui a retenti n'a fait qu'accélérer leur course, et les portes fermées ne les ont pas empêchés de se précipiter vers elles pour les ouvrir.



L'instant de l'échec ne sera qu'une continuité de cette volonté de succès. Le buste est d'une façon à peine perceptible tendu vers le train s'éloignant, comme si le mouvement pour y entrer était encore en vigueur. Le regard est fixe, imperturbable et accompagne cette ligne du corps, puisqu'il reste braqué sur le train s'éloignant, de façon presque mélancolique. Les coins de la bouche s'affaissent et les mains semblent encore prêtes à se tendre vers les portes. Cette typologie est observable puisque longue ; ce comportement demeurera jusqu'à ce que le train ne soit plus qu'un point à l'horizon.

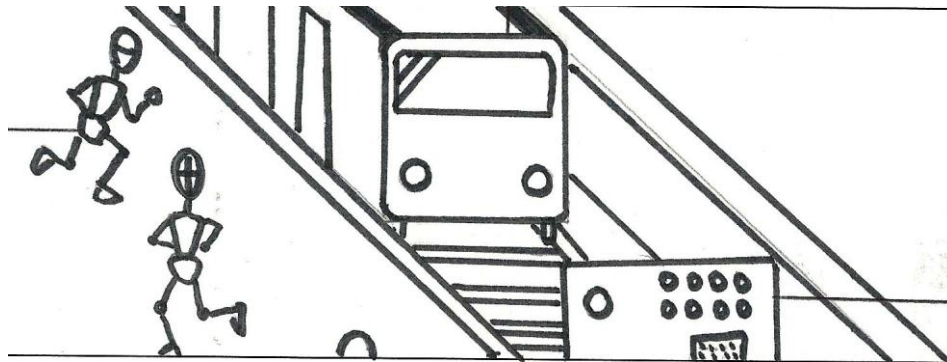
I- Le rapport à l'agent SNCF

Outre le train, l'agent SNCF est le point culminant de toute l'attention des retardataires comme s'il était en mesure de changer les choses. Certains prennent la peine de l'interroger avant d'entrer dans le train, d'autres placent en lui tous leurs espoirs, d'autres encore reportent leur rage sur lui.

a) Le rôle de l'agent :

L'agent SNCF se rend au bout du quai d'embarquement quelque temps avant le départ du train concerné. Il y interfère avec une machine qui lui est réservée (présente à chaque quai) et qui lui permet de communiquer avec le conducteur du train. Il se trouve alors dos à la zone piétonne et donc face au quai. De son poste, il observe le déplacement des voyageurs. Souvent, il pivote plusieurs fois sur lui-même, et parfois il se déplace de quelques pas pour

regarder autour de lui. Il voit donc souvent les voyageurs en train de presser le pas ou de courir car ayant entendu le signal sonore.



Il représente la SNCF et est donc un point de référence ; il détient l'autorité. Celui-ci décide du départ du train : c'est lui qui lance le signal sonore annonçant le départ imminent et qui donne le feu vert au conducteur pour la fermeture des portes. Il peut donc choisir de laisser les portes ouvertes quelques secondes de plus lorsque des individus courent pour essayer de monter dedans, ou bien décider de les fermer quoi qu'il adienne. Il occupe donc une place centrale puisque qu'il est à l'origine de l'échec du ou des citadins.

Son rôle n'est pas d'informer les voyageurs. Ainsi, aucune interaction n'est supposée entre lui et les autres acteurs. Malgré tout, il en existe pourtant et ce notamment après un train raté.

b) La naissance d'une interaction :

- Avant le départ du train :

A l'entente du signal sonore, certains voyageurs angoissés demandent confirmation de la destination du train à l'agent. C'est donc la naissance d'une interaction à partir du voyageur. La communication est verbale ; l'échange est souvent très court et bref. L'individu qui pose la question étant pressé, il se contente de ralentir sa course et de continuer à s'avancer tout en s'adressant à l'agent, essoufflé ; ou bien il s'arrête à son niveau, parle le plus rapidement possible, paniqué, puis repart en courant. Quant à l'agent, il regarde et échange avec son interlocuteur sans bouger de son poste.

C'est donc un échange très particulier car il est fait dans l'urgence. Il est pour la grande majorité à but informatif seulement, et est toujours accompagné pour les voyageurs d'une formule de politesse en début de phrase (de type « Bonjour, excusez-moi ») puis à la fin de l'échange (« Merci »). L'utilisation quasi-systématique de cette formule prouve que les individus obéissent à des règles sociales et ce même dans une situation inhabituelle : cela confirme la théorie des cadres de l'expérience émise par E. GOFFMAN. Dans ce cas, les cadres définissent la conduite des individus qui font acte de courtoisie (règle sociale occidentale).

Néanmoins, on peut considérer qu'il y a rupture de cadre pour l'agent SNCF car il ne respecte plus les règles sociales occidentales de savoir-vivre : il s'adapte à la situation en répondant directement au voyageur sans formule de politesse afin de ne pas lui faire perdre de temps, en acquiesçant par un simple « oui » par exemple. Ainsi, la structure reste la même (il y a un échange avec une question et une réponse), mais les cadres ne sont pas figés (l'agent n'émet pas de formule de politesse en réponse à la première).

Il peut y avoir communication non verbale (hochement de tête par exemple), mais c'est beaucoup plus rare.

- Après le départ du train :

L'agent SNCF est indirectement voire involontairement à l'origine de la création d'une relation post-ratage avec le voyageur puisque il est responsable du ratage de train.

Celui-ci doit rester à son poste jusqu'au départ du train ; il ne s'en va pas dès que les portes sont fermées mais attend que les wagons s'éloignent. Or, les voyageurs ratant leur train essaient de monter à la porte qui est la plus proche d'eux, soit la première ou seconde ; ainsi, ils se retrouvent dans le champ visuel proche de l'agent lorsqu'ils reviennent sur leur pas. C'est ce contact visuel qui les incite à interagir avec lui.

Les voyageurs en échec sont pour beaucoup, pendant un laps de temps court, déçus. Quelques-uns de ces individus dépités interagissent immédiatement avec l'agent. On distingue plusieurs catégories :

- Les anxieux sont déjà dans l'anticipation. La phase de déception est déjà passée et ils sont dans la recherche d'une solution. Ils s'approchent en marchant vers l'agent, puis s'arrêtent pour lui demander oralement des informations sur les prochains trains pour

la même destination. C'est, en fait, de la prévention : ils ne veulent pas rater leur prochain train et prévoient à l'avance leurs actions pour éviter une seconde déception.

- Les colériques reportent toute leur déception sous forme de colère envers l'agent SNCF. Il s'agit de communication verbale souvent peu compréhensible car fréquemment marmonnée. En ce sens, c'est souvent une communication unilatérale sans réponse de la part de l'agent, qui la plupart de temps ne comprend pas ou ne souhaite tout simplement pas répondre. Dans ce cas, les colériques avancent d'un pas décidé et rapide d'un air nerveux (tant dans les mouvements et le visage que dans les mots) vers la zone piétonne tout en parlant.
- Les mécontents sont des colériques modérés. Ainsi, ils suivent la même trajectoire que les colériques (déplacement rapide du quai vers la zone piétonne). Leur mécontentement s'exprime par un regard noir en direction de l'agent avec parfois des hochements de tête successifs verticaux, bien entendu ironiques. Leur colère se concentre majoritairement dans le visage et n'est pas exprimée par des mots. C'est donc un acte de communication non verbale.

Le « théâtre de l'échec » donne donc naissance à de nouvelles relations, plus ou moins tendues.

c) Le statut particulier de l'agent SNCF

Les « pleins pouvoirs » de l'agent SNCF lui confèrent un statut particulier. En effet, la gare Saint Lazare étant une zone de départ vers les banlieues, les individus sont souvent des voyageurs réguliers et donc avisés. Ils sont alors parfaitement conscients de l'importance de l'agent SNCF et de son rôle. Ainsi, ils placent leurs espoirs en l'agent pendant leur course effrénée, espérant qu'il ne fermera pas les portes avant qu'ils soient rentrés dans le wagon. Cet espoir se manifeste discrètement par un regard en coin ou une rotation de la tête pendant la course destinés à apercevoir l'agent (communication non-verbale volontaire) et à essayer d'anticiper ses décisions et mouvements. Durant l'observation, il n'y a jamais eu d'injonction comme « Attendez ! » à l'encontre de l'agent SNCF.

Au mieux, les voyageurs demandent confirmation de la destination (comme évoqué ci-dessus). Cette interrogation a une fonction primaire à but informatif ; mais aussi une fonction secondaire que l'on qualifiera de rassurante. Effectivement, ce court dialogue permet souvent aux individus de savoir s'il est trop tard ou pas pour monter dans le train. A la question « Excusez-moi, est-ce bien le train pour... ? », l'agent pourra répondre :

- « oui » : l'individu est rassuré car d'une part, l'agent confirme ses dires ; et d'autre part parce que ce dernier ne lui dit pas de se dépêcher. Le voyageur, qui arrivait en courant, reprend alors son chemin vers le train d'un pas décidé mais plus ralenti : il est rassuré.
- « oui, mais dépêchez-vous » : même dispositif que celui présenté ci-dessus, à la différence que l'individu reprend sa course de plus belle. Il est mi-rassuré, mi-affolé.
- « c'est trop tard » : le train est raté, ce qui laisse place à la déception du voyageur. A noter que si l'agent utilise une formule de politesse en début de phrase (« Je suis désolé »), le voyageur sera le plus souvent anxieux ; si l'agent n'en utilise pas et est assez sec dans sa formulation, le voyageur sera au contraire colérique ou mécontent.

L'agent SNCF, initialement extérieur au processus d'échec, se retrouve finalement intégré dans le déroulement de l'action, le plus souvent involontairement.

II- L'effet d'entraînement dû au groupe

L'instant avant le départ du train fait partie de notre observation, et un phénomène est récurrent dans l'attitude de nos contemporains : l'effet d'entraînement.

Si l'on reprend la thèse de Gustave LEBON, auteur de *Psychologie des foules*, les citadins passent d'un état de foule au sens ordinaire à celui de foule au sens psychologique du terme. On considère donc qu'on passe d'un ensemble d'individus qui n'a pas conscience de son appartenance à un groupe, à une âme collective. En effet, tant qu'ils sont noyés dans la foule de la gare Saint Lazare, chacun, comme expliqué plus haut, suit son propre chemin. Cependant lorsque des groupes se détachent pour constituer une foule concentrée vers le même but, ce train en instance de départ, les individus prennent conscience les uns des autres

et forment une foule au sens psychologique du terme, un état provisoire selon G. LEBON. Lorsque l'auteur évoque le sentiment et la moralité des foules, il parlera de contagion mentale, et de suggestibilité, une baisse de la logique et de l'intelligence individuelle, des sentiments extrêmement simplistes.

« Les foules ne connaissent ni le doute ni l'incertitude »

G. LEBON

Ce phénomène s'applique directement au cas que nous étudions ; en effet, lorsque les individus convergent vers ce même point, il suffit que l'un d'entre eux se mette à accélérer ou à courir pour que tous fassent de même. Ce type de comportement semble presque irrationnel dans la mesure où le train peut ne pas être en instance de départ, la sonnerie n'a pas retenti, mais tous courent à l'unisson. D'autant que la contagion se fait pratiquement dans la seconde, ce qui nous renseigne sur la simplicité des sentiments qui habitent les membres de cette foule ; *« s'il court, je cours »*.