

J'ai traversé au rouge en pensant que c'était vert et une voiture m'a presque écrasé. Je n'ai pas respecté la file d'attente sur les quais du métro et je suis rentré tout de suite sans attendre que les personnes descendent. Je n'ai pas laissé ma place à une vieille dans le bus. J'ai dépassé la limite requise au volant. J'ai jeté ma cigarette par terre dans la rue. J'ai mis deux sacs poubelles remplis de bouteilles en verre dans la poubelle des voisins, par flemme d'aller au conteneur. J'ai dit bonjour deux fois à la même personne parce que je n'avais pas trop regardé son visage la première fois, je ne faisais pas attention. J'ai coupé la parole d'une personne pour parler de ma vie. Ne supportant pas les gens qui ne respectent pas le Code de la route je m'énerve facilement et hurle sur eux lorsque la limitation de vitesse n'est pas respectée. Je mets souvent mes pieds sur les fauteuils du train (ou genre vraiment à la limite pour ne pas me faire prendre) parce que je n'aime pas avoir les deux pieds par terre et j'avoue, je ne respecte pas trop le train, mais je regarde toujours pour voir si je n'ai pas fait de trace sale. J'ai uriné dans la rue parce qu'il n'y avait pas de toilette. Je n'ai pas respecté le Code de la route. J'ai fait une soirée avec de la musique forte en sachant très bien que je gênais le voisinage. Je suis arrivée en retard, j'avais oublié l'heure. Je n'ai pas traversé au passage piéton. J'ai fumé une clope à un endroit où l'on n'avait pas le droit de fumer. J'ai mal parlé à mon professeur. Lorsque je suis au volant de la voiture, des noms d'oiseau et signes grossiers se manifestent face à des comportements que je juge incorrects. Je n'ai pas laissé ma place à une vieille dame parce que j'étais resté debout toute la journée. J'ai parlé trop fort quand j'étais bourré. Je n'ai pas validé ma carte de transport dans le tram parce que je l'avais oublié. J'ai tapé avec ma main une voiture quand j'étais à vélo parce qu'il n'a pas ralenti et a failli me tuer. Je n'ai pas trié mes déchets recyclables. J'étais prise au milieu de la foule parmi des personnes trop lentes qui m'empêchaient d'aller à mon rythme alors je les ai bousculés. Il m'arrive de ne pas m'arrêter devant un passage piéton lorsque je suis distraite. Je n'ai pas rangé mes affaires ou je n'ai pas lavé ma tasse au bureau... En voiture, je me défoule en klaxonnant et en insultant à la moindre erreur de celui qui dérange ma conduite. J'ai fait du vélo tout nu. J'ai fait un doigt d'honneur à une personne en voiture. Je suis rentré dans un train après la sonnerie, les portes se sont fermées sur moi, j'ai donc retardé le train de 0,3 seconde #thuglife. Je n'ai pas validé mon ticket de train parce que les portes étaient ouvertes et j'étais pressé et si je voulais le valider, je devais faire tout le tour de la gare parce que j'avais mon vélo. J'ai fumé en marchant. J'ai marché en buvant de l'eau et du coup j'ai ralenti tout le monde et j'ai mis à risque les autres à se mouiller. J'insulte les conducteurs quand je suis au volant pour me défouler. J'ai parlé trop fort dans un restaurant. J'ai roulé trop vite en voiture, mais tout le monde le faisait, je n'avais pas vraiment le choix. J'ai bu de l'alcool alors que je suis mineur. J'ai pris un raccourci et je n'ai pas traversé au passage piéton. J'ai tapé sur la tête d'un élève pour qu'il se réveille. J'ai mal parlé à une personne. Je n'ai pas cédé la place à un monsieur dans sa cinquantaine par peur qu'il le prenne mal dans le métro. J'ai mal parlé au serveur parce qu'il était trop lent et que j'étais impatient. J'ai utilisé une photo que j'ai trouvée d'Internet pour vendre un objet en ligne sans demander les droits d'auteur. J'ai mangé discrètement dans la bibliothèque. Mon copain et moi avons amené notre propre nourriture et boisson au cinéma. J'ai fumé un joint sur la plage alors qu'il y avait des enfants pas trop loin. J'étais pressée et j'ai fait semblant de ne pas avoir vu la file d'attente pour passer en première. J'ai commenté « my penis is the best instrument in the world » dans un débat Facebook sur le meilleur instrument de musique. Je fraude les transports en commun quand ce n'est pas ma ville. Je n'ai pas payé le stationnement de ma voiture. Lorsqu'il n'y a personne sur la route le soir, je dépasse les limites de vitesse. J'ai hurlé au téléphone parce qu'une entreprise ne réglait pas son erreur et me proposait des choses absurdes à la place. Je me suis moquée de l'avis de quelqu'un. J'ai conduit ivre. J'ai mis mes pieds sur les sièges des trains et des bus. J'étais pressée et j'ai fait semblant de ne pas avoir vu la file d'attente pour passer en première. J'ai commenté « my penis is the best instrument in the world » dans un débat Facebook sur le meilleur instrument de musique. Je fraude les transports en commun quand ce n'est pas ma ville. Je n'ai pas payé le stationnement de ma voiture. Lorsqu'il n'y a personne sur la route le soir, je dépasse les limites de vitesse. J'ai hurlé au téléphone parce qu'une entreprise ne réglait pas son erreur et me proposait des choses absurdes à la place. Je me suis moquée de l'avis de quelqu'un. J'ai conduit ivre. J'ai mis mes pieds sur les sièges des trains et des bus. J'étais pressé et j'ai bousculé des personnes pour aller plus vite. J'ai écrit avec un feutre indélébile sur la vitre d'un tram avec mes amis en étant ivre. J'ai écrasé un escargot sans faire exprès et je me suis senti vraiment mal. Le week-end, j'utilise la voiture plutôt que les transports en commun par flemme, c'est de l'incivilité envers la nature. Je crie pendant que je fais l'amour alors que je sais très bien que le voisin entend tout. J'ai bu de l'alcool dans les transports en commun avant une soirée. Je n'ai pas ramassé la crotte de mon chien dans la rue. J'ai uriné dans la rue en étant ivre. J'ai craché par terre. Je n'ai pas trié mes déchets pour le recyclage. J'ai fait l'amour dans un parc avec mon copain. Je jette mes cigarettes dans la rue. Je lis le journal dans le métro même si c'est bondé et qu'il n'y a pas de place pour mon journal. J'ai jeté du verre dans la poubelle de tri. J'ai menti à quelqu'un pour avoir de l'influence émotionnelle sur lui. J'ai pris plus de place que je n'en avais besoin dans le métro parce que j'avais besoin de mon espace individuel. J'ai esquivé le regard d'une personne. J'ai dit à une personne que je ne l'aimais pas en étant ivre. Je n'ai pas regardé mon professeur dans les yeux et je lui ai tourné le dos parce que ce qu'il dit est trop stupide. J'ai écrit entre les voitures quand je suis à vélo. J'ai fait un doigt d'honneur à une personne qui conduit. J'ai uriné dans l'arrosoir de la maison en soirée. J'ai couru tout nu dans la rue. J'ai déjà mis un jogging avec des talons. J'ai uriné entre deux voitures. Je n'ai pas payé le parking de mon travail. J'ai ramassé la crotte d'un professeur. Je n'ai pas tenu la porte. Je n'ai pas tenu la porte lorsque quelqu'un me la tenait. Je n'ai pas dit merci. Je n'ai pas aidé quelqu'un avec sa valise dans le métro. J'ai traversé au rouge en pensant que c'était vert et une voiture m'a presque écrasé. Je n'ai pas respecté la file d'attente sur les quais du métro et je suis rentré tout de suite sans attendre que les personnes descendent. Je n'ai pas laissé ma place à une vieille dans le bus. J'ai dépassé la limite requise au volant. J'ai jeté ma cigarette par terre dans la rue. J'ai mis deux sacs poubelles remplis de bouteilles en verre dans la poubelle des voisins, par flemme d'aller au conteneur. J'ai dit bonjour deux fois à la même personne parce que je n'avais pas trop regardé son visage la première fois, je ne faisais pas attention. J'ai coupé la parole d'une personne pour parler de ma vie. Ne supportant pas les gens qui ne respectent pas le Code de la route je m'énerve facilement et hurle sur eux lorsque la limitation de vitesse n'est pas respectée. Je mets souvent mes pieds sur les fauteuils du train (ou genre vraiment à la limite pour ne pas me faire prendre) parce que je n'aime pas avoir les deux pieds par terre et j'avoue, je ne respecte pas trop le train, mais je regarde toujours pour voir si je n'ai pas fait de trace sale. J'ai uriné dans la rue parce qu'il n'y avait pas de toilette. Je n'ai pas respecté le Code de la route. J'ai fait une soirée avec de la musique forte en sachant très bien que je gênais le voisinage. Je suis arrivée en retard, j'avais oublié l'heure. Je n'ai pas traversé au passage piéton. J'ai fumé une clope à un endroit où l'on n'avait pas le droit de fumer. J'ai mal parlé à mon professeur. Lorsque je suis au volant de la voiture, des noms d'oiseau et signes grossiers se manifestent face à des comportements que je juge incorrects. Je n'ai pas laissé ma place à une vieille dame parce que j'étais resté debout toute la journée. J'ai parlé trop fort quand j'étais bourré. Je n'ai pas validé ma carte de transport dans le tram parce que je l'avais oublié. J'ai tapé avec ma main une voiture quand j'étais à vélo parce qu'il n'a pas ralenti et a failli me tuer. Je n'ai pas trié mes déchets recyclables. J'étais prise au milieu de la foule parmi des personnes trop lentes qui m'empêchent d'aller à mon rythme alors je les ai bousculés. Il m'arrive de ne pas m'arrêter devant un passage piéton lorsque je suis distraite. Je n'ai pas rangé mes affaires ou je n'ai pas lavé ma tasse au bureau... En voiture, je me défoule en klaxonnant et en insultant à la moindre erreur de celui qui dérange ma conduite. J'ai fait du vélo tout nu. J'ai fait un doigt d'honneur à une personne en voiture. Je suis rentré dans un train après la sonnerie, les portes se sont fermées sur moi, j'ai donc retardé le train de 0,3 seconde #thuglife. Je n'ai pas validé mon ticket de train parce que les portes étaient ouvertes et j'étais pressé et si je voulais le valider, je devais faire tout le tour de la gare parce que j'avais mon vélo. J'ai fumé en marchant. J'ai marché en buvant de l'eau et du coup j'ai ralenti tout le monde et j'ai mis à risque les autres à se mouiller. J'insulte les conducteurs quand je suis au volant pour me défouler. J'ai parlé trop fort dans un restaurant. J'ai roulé trop vite en voiture, mais tout le monde le faisait, je n'avais pas vraiment le choix. J'ai bu de l'alcool alors que je suis mineur. J'ai pris un raccourci et je n'ai pas traversé au passage piéton. J'ai tapé sur la tête d'un élève pour qu'il se réveille. J'ai mal parlé à une personne. Je n'ai pas cédé la place à un monsieur dans sa cinquantaine par peur qu'il le prenne mal dans le métro. J'ai mal parlé au serveur parce qu'il était trop lent et que j'étais impatient. J'ai utilisé une photo que j'ai trouvée d'Internet pour vendre un objet en ligne sans demander les droits d'auteur. J'ai mangé discrètement dans la bibliothèque. Mon copain et moi avons amené notre propre nourriture et boisson au cinéma. J'ai fumé un joint sur la plage alors qu'il y avait des enfants pas trop loin. J'étais pressée et j'ai fait semblant de ne pas avoir vu la file d'attente pour passer en première. J'ai commenté « my penis is the best instrument in the world » dans un débat Facebook sur le meilleur instrument de musique. Je fraude les transports en commun quand ce n'est pas ma ville. Je n'ai pas payé le stationnement de ma voiture. Lorsqu'il n'y a personne sur la route le soir, je dépasse les limites de vitesse. J'ai hurlé au téléphone parce qu'une entreprise ne réglait pas son erreur et me proposait des choses absurdes à la place. Je me suis moquée de l'avis de quelqu'un. J'ai conduit ivre. J'ai mis mes pieds sur les sièges des trains et des bus. J'étais pressé et j'ai bousculé des personnes pour aller plus vite. J'ai écrit avec un feutre indélébile sur la vitre d'un tram avec mes amis en étant ivre. J'ai

Quel est l'objet de l'incivilité ?

Laurie-Anne Thomas

Sous la direction de Paul Laborde et Antoine Dufeu
Design d'interaction

Sommaire

| | | | | | |
|----------|---|-----------|--|--|------------|
| | Introduction | 7 | | Conclusion | 99 |
| 1 | L'incivilité : une transgression protéiforme | 11 | | Bibliographie | 104 |
| | La démystification de l'incivilité | 13 | | Glossaire | 112 |
| | L'incivilité : une définition ambiguë et relative | 27 | | Annexes | 114 |
| | Des motivations diverses dans l'incivilité | 37 | | Entretien avec Ryan D. King | 114 |
| 2 | La politique : une constante tension entre règles et transgression | 49 | | Entretien avec Philip Smith | 121 |
| | L'interdit et le savoir-vivre comme conditions sociales | 51 | | Enquête sur la relativité culturelle des incivilités | 127 |
| | La transgression comme condition de bonne santé politique | 61 | | Remerciements | 146 |
| 3 | La marque d'un individualisme au sens pauvre de l'incivilité | 77 | | | |
| | Le vivre-ensemble à l'ère des technologies modernes | 79 | | | |
| | L'hyperindividualisme : la glorification de l'individu | 87 | | | |

Introduction

Dans une société valorisant la politesse comme une vertu et une moralité, l'incivilité est considérée comme une gêne et un stress pour notre quotidien. Elle ne touche pas seulement les individus, mais plusieurs domaines, dont celui de l'entreprise : le Club Interentreprises de la Prévention des Incivilités a été établi en 2008 en France pour contribuer à l'émergence d'une conscience sociale et à la construction d'un meilleur vivre-ensemble. La nuisance même de ces actes témoigne de la nécessité des règles de politesse et des interdits pour une vie commune saine. Pour autant, pourrions-nous vivre dans un monde sans incivilité ? D'une part, elle semble révélatrice de problèmes sociaux et environnementaux, et représente le fondement de l'équilibre et de l'évolution des rapports entre la société et l'individu. D'autre part, elle devient l'outil de l'expression de soi dans une société hyperindividualiste, menaçant la vie en communauté. Objet de contradiction, l'étude de l'incivilité touche la moralité, la psychologie, la sociologie et la politique. Elle suscitera des réflexions sur la valorisation sociale des personnes, sur la place de l'interdit dans la société, sur la moralité de l'État et de l'individu, et enfin, sur la notion moderne du vivre-ensemble.

Cette étude permettra une compréhension du désir et de la nécessité chez l'individu de transgresser les règles et permettra de mettre à l'évidence la valeur sociopolitique de l'incivilité. Cette dernière ne connaît pas une définition universelle, car les règles de politesses varient selon les cultures, les classes sociales et les environnements. Elle est tantôt l'expression de soi, tantôt un mouvement populaire. Comment peut-on alors l'étudier et la mesurer? Ce flou lexical semble camoufler son sens profond et politique. Il semble ainsi nécessaire d'analyser cette notion à travers différentes cultures pour saisir la « valeur » de l'incivilité. Que représente-t-elle dans la société et quelles sont les motivations derrière cet acte? C'est en comparant la place et l'influence de l'incivilité à travers diverses sociétés, ainsi qu'en analysant les modes de fonctionnement et la « santé » de celles-ci, que nous pourrons comprendre l'émergence et le potentiel de l'incivilité. L'objectif de notre étude ne consiste pas à tenir une position morale visant à refuser et supprimer les incivilités, mais à tenter d'éclairer réellement le rôle qu'elle occupe dans notre identité culturelle, dans nos relations sociales ainsi que dans notre pouvoir politique. Nous nous demandons : quel est l'objet de l'incivilité?

Cet acte touchant les individus et ayant des conséquences sociales, nous nous intéresserons principalement aux études sociologiques centrées sur l'incivilité déchiffrant sa réalité, mais aussi sur celles traitant les interactions sociales, le concept de l'individualisme et le vivre-ensemble moderne, en France et ailleurs. Nous nous appuierons sur notre propre enquête menée auprès de trente individus de nationalités françaises et japonaises pour introduire la notion de relativité culturelle dans l'incivilité. La philosophie nous aidera à saisir la valeur de l'interdit pour l'individu et au sein de la société. Nous étudierons également le domaine de la psychologie pour déterminer l'identité personnelle, le désir de désobéir ainsi que la valorisation de soi dans une société moderne. La perspective politique nous permettra enfin de comprendre la tension entre règles et transgressions, et donc le potentiel et la nuisance de l'incivilité. Nous éviterons cependant les études criminologiques, car elles ne sont pas le sujet de cette étude.

Nous débuterons dans un premier temps par démystifier les stéréotypes que nous retrouvons autour de l'incivilité en explorant la notion de politesse et par étudier les raisons pour lesquelles les individus s'adonnent à ce comportement tant déprécié. Avec une compréhension approfondie de l'incivilité, nous chercherons dans un second temps à comprendre ce qu'elle reflète d'une société, en étudiant la nécessité des interdits et des transgressions à travers la notion du contrôle politique. Enfin, nous verrons comment l'incivilité marque l'individualisme de la société détruisant les relations sociales, à travers l'analyse la notion du vivre-ensemble et de la crise moderne de la légèreté identitaire.

1. L'incivilité : une transgression protéiforme

Nuisances quotidiennes, les incivilités se manifestent par différents niveaux d'actes de transgression, graves ou non. Tantôt des transgressions de lois, tantôt des transgressions de règles, elles sont complexes et difficiles à encadrer. Une étude récente affirme et dénonce le préjugé autour de l'incivilité établi par le domaine de la criminologie et transmis par la suite à la population générale. Cette recherche permet à travers ses données de mettre en lumière ce qu'elle représente dans la vie quotidienne et de définir les actes d'incivilités. Par ailleurs, l'incivilité étant un antonyme de la civilité, il semble indispensable d'analyser les notions de politesse et de savoir-vivre afin de comprendre pourquoi elle est une nuisance et pourquoi elle est relative. Finalement, les incivilités ayant plusieurs formes, ses motivations prennent aussi différentes typologies que nous révélerons.

a. La démystification de l'incivilité

Dans les médias et dans le débat politique, le terme d'incivilité est associé aux actes qui peuvent être l'objet de poursuites judiciaires. Par ailleurs, cette notion renvoie, de manière subliminale, à des lieux géographiques précis : « banlieues pauvres », ou « quartiers difficiles », et à des populations identifiées : « des jeunes » qui font des graffitis ou des sans-abri qui urinent en public. Ainsi, on ne serait au contact de ces incivilités qu'en se rendant dans ces zones géographiquement délimitées ou au contact de ces individus. Les incivilités « extrêmes » sont les plus souvent évoquées dans les médias et les discours politiques parce qu'elles ont des conséquences sociales considérables. Dans un discours de 2006, Tony Blair¹ associe les quartiers pauvres aux comportements « antisociaux », à l'instar de Jacques Chirac² qui, lors d'une déclaration prononcée à Garges-lès-Gonesse — une zone défavorisée —, évoquait une insécurité générale qui envahirait la France. Les recherches criminologiques se sont jusqu'à présent focalisées sur ces zones en difficulté et sur l'impact politique du sujet. Dans une étude intitulée *Incivility: The Rude Stranger in Everyday Life*, les sociologues King, Phillips et Smith³ critiquent les restrictions méthodologiques en rejetant la théorie de la vitre brisée⁴ de Wilson et Kelling. Ces derniers, suivant une étude des quartiers défavorisés et des « délinquants », affirment que ce sont les incivilités mineures qui sont l'élément catalyseur d'un développement important des crimes et de la dégradation des quartiers. Toutefois, selon King, Phillips et Smith, c'est cette étude et la théorie qui en découle, qui biaisent les recherches en sociologie et criminologie, puisqu'elles visent à conforter le postulat initial qui repose sur des stéréotypes. Ainsi, d'après ces trois auteurs, pour avoir une compréhension qui tend vers l'objectivité et qui prodigue une vision globale de l'incivilité, il faudrait également se focaliser sur les actes incivils de tous les jours qui sont mineurs. En d'autres termes, le fait de généraliser les théories sur les incivilités quotidiennes en partant d'études biaisées qui se cantonnent aux quartiers populaires

¹BLAIR Tony. *Blair respect Speech in Full* [en ligne]. In BBC. 10 Janvier 2006.

²CHIRAC Jacques. *Discours de M. Jacques CHIRAC à Garges-lès-Gonesse* [en ligne]. In JACQUES CHIRAC ASSOCIATION (Site Internet officiel de la Présidence de la République). 19 février 2002.

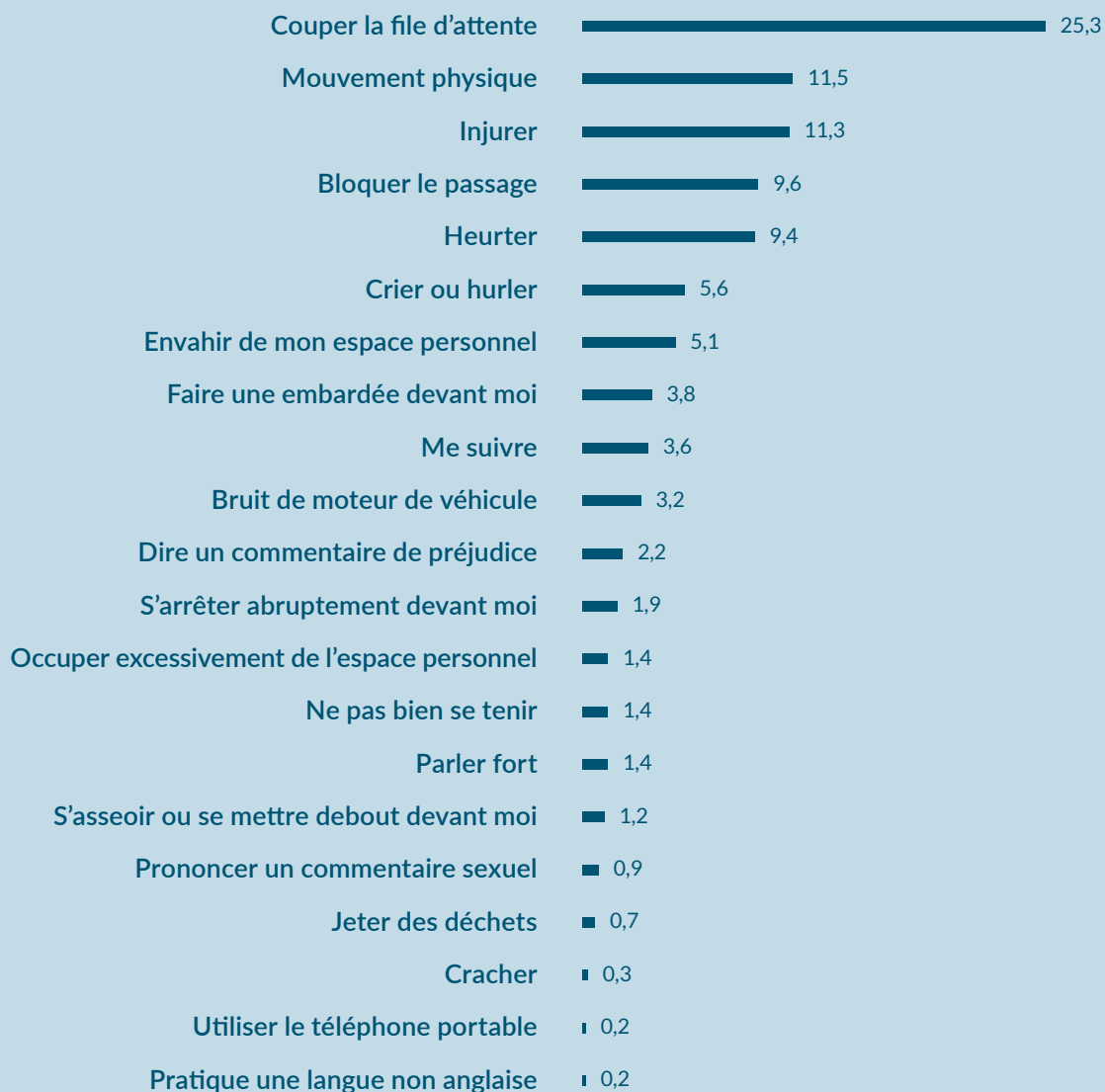
³KING Ryan D., PHILLIPS Timothy L., SMITH Philip. 2010. *Incivility: The Rude Stranger in Everyday Life*. New York : Cambridge University Press, p. 3.

⁴KELLING Georges L., WILSON James Q. 1982. Broken Window. *The Atlantic Monthly*, mars 1982, n° 249, pp. 29-38.

Tableau 1

L'acte considéré impoli par la victime qu'un inconnu lui a fait subir (%)

Question posée : Quel était le comportement initial de l'inconnu qui vous a fait penser qu'il était impoli? Qu'a-t-il fait précisément?



n'est pas aux yeux des auteurs une démarche de recherche pertinente.

Pour démystifier les préjugés acquis au sujet des incivilités, ils mettent en place pour leur étude un sondage intitulé ELIAS (*Everyday Life Incivility in Australia Survey*) auprès de 1621 adultes de tous âges et statuts. Les individus sondés étaient prévenus du fait qu'un entretien téléphonique sur le sujet aurait eu lieu dans les prochaines semaines et étaient incités à porter une attention particulière aux incivilités futures. De plus, les questions étaient pensées et conçues pour recueillir des détails sur l'interaction, le contexte et la fréquence de leur expérience⁵. Premièrement, ce sondage a permis de démontrer que la nature des incivilités quotidiennes est loin de relever du délit. La majorité des actes reportés sont minimes et peu graves (voir tableau 1) comme un dépassement de file d'attente (25,3 %), un mouvement physique (11,5 %) ou une injure (11,3 %). Partant de ces données, les auteurs ont catégorisé quatre types d'incivilités (voir tableau 2) : le mouvement physique et la gestion d'espace est celle majoritaire (61,2 %), la grossièreté verbale (14,6 %), le *décorum*⁶ physique (13,9 %) et en dernier les nuisances sonores (10,4 %). Les drogues, la pyromanie, l'ivresse ne sont pas mentionnées contrairement à ce que l'on pouvait imaginer. Les incivilités sont donc de petites actions ordinaires. Deuxièmement, elles se produisent partout et ne sont pas limitées aux quartiers défavorisés à l'opposé de ce qui est affirmé dans les discours politiques. Le lieu avec le plus d'incivilités reportées est la rue résidentielle avec 29,8 %, suivi par le supermarché avec 10,4 % (voir tableau 3). Les auteurs ont identifié deux catégories de lieux. La première est le lieu de mobilité, amenant les personnes d'un point à un autre (rue, trottoir et transports en commun). La deuxième est le lieu public ou semi-public qui est une destination de nécessité ou de divertissement (magasins, banques, parcs, bars). Les lieux de mobilité sont plus exposés aux incivilités avec 70,8 % comparés aux lieux de destination avec 29,2 %. Cela s'explique par la présence de personnel qui s'occupe de ces lieux dits de destination, et les surveille. Les personnes osent moins être impolies dans ces situations. En outre, dans les lieux de mobilité, il y a une forme de compétition et de sensation d'urgence qui pousserait à être incivil. Troisièmement, l'étude révèle qu'il n'y a pas de profil type spécifique «d'incivil» (bande de jeunes, sans-abri, ivrogne,

⁵ Cette étude s'est concentrée sur les incivilités entre inconnus, donc celles sur les lieux de travail ont été exclues. De plus, elle ne se focalise pas sur les personnes inciviles, mais sur celles qui se sont considérées comme victimes d'incivilité.

⁶ Action non verbale qui serait indécente, insultante et repoussante.

Tableau 2

L'acte considéré impoli par la victime qu'un inconnu lui a fait subir par catégories (%)

Question posée : Quel était le comportement initial de l'inconnu qui vous a fait penser qu'il était impoli? Qu'a-t-il fait précisément?

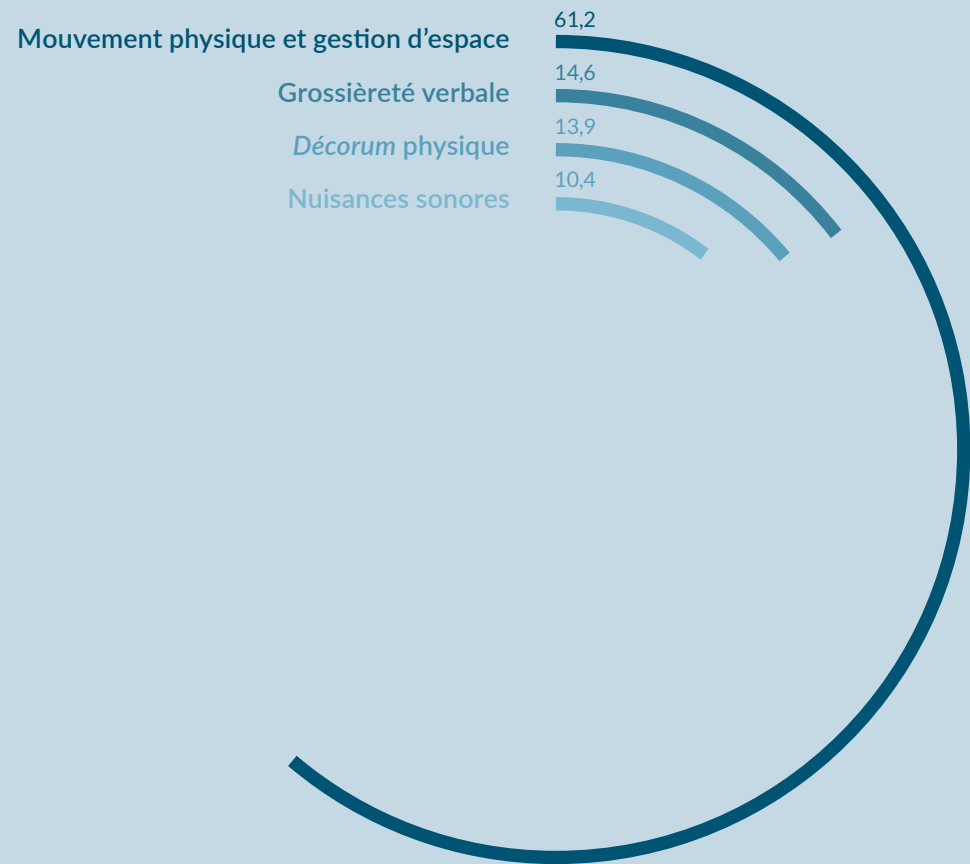
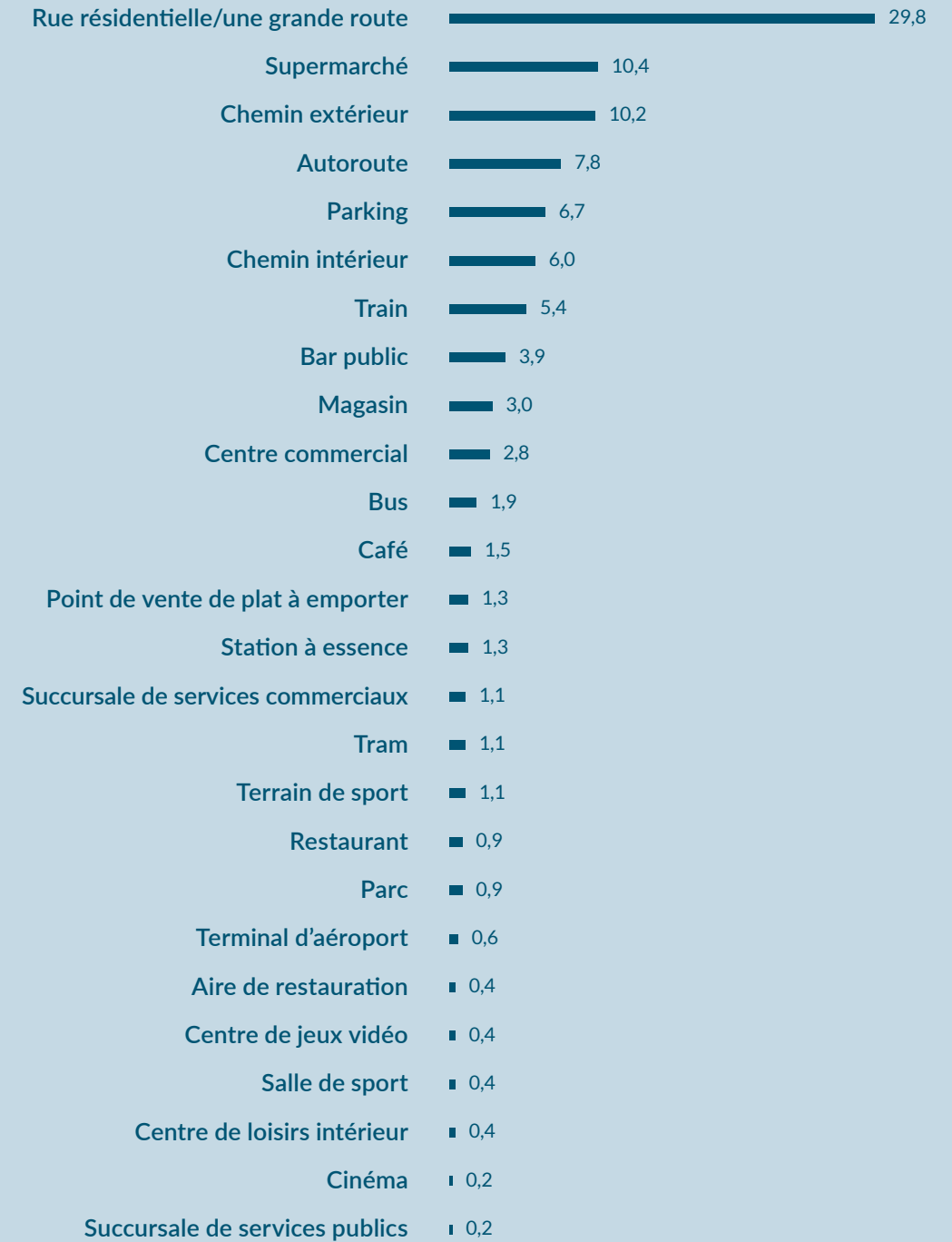


Tableau 3

Lieu de l'incivilité (%)

Question posée : Où étiez-vous exactement?



dealer) comme certains clichés peuvent le laisser croire, et que chaque individu peut l'être de temps à autre, indépendamment de ce qui le caractérise : origine, âge, profession, etc. Il a été reporté que 43,2 % des personnes inciviles étaient des adultes âgés de vingt à quarante ans, et 40,3 % des adultes âgés de quarante à soixante ans (voir tableau 4). Seulement 6,8 % étaient des adolescents. De plus, dans 64,8 % des cas, ils étaient seuls et non en groupe comme nous pourrions le croire. Finalement, 47,6 % étaient d'apparences plutôt respectueuses et non des sans-abri ou des ivrognes. Le profil de la personne incivile est loin d'être la bande de jeunes du quartier défavorisé, mais plutôt l'inconnu ordinaire et commun que l'on croise quotidiennement. Quatrièmement, contrairement à ce qu'on pourrait penser, les individus commettant les incivilités n'auraient pas de motivation délibérée. La majorité des événements semblaient être accidentels et inconscients (77,7 %) plutôt qu'intentionnels (22,3 %) (voir tableau 5). Les victimes ont affirmé que c'était le résultat d'une personne qui ne portait pas attention à ses propres actes ou qui était dans sa « bulle », plutôt qu'une action d'intention mauvaise envers autrui. Par ailleurs, il a été noté qu'en effet, les incivilités délibérées étaient fréquemment commises par des adolescents, des personnes en groupes et des individus d'apparence négligée, et par conséquent, nous les associons inconsciemment aux incivilités en général. Cinquièmement, les auteurs révèlent que les conditions spatio-temporelles d'incivilité sont liées à la « chorégraphie » du mouvement collectif quotidien. Dans le tableau 6, nous observons que c'est entre 7 heures et 8 heures du matin qu'il y a le plus d'incivilité dans les transports en commun (19 %) et personnel (13,3 %). C'est l'horaire auquel les mouvements des individus au sein des villes sont particulièrement denses puisqu'ils se rendent sur leurs lieux de travail ou à l'école. En revanche, il n'y a quasiment pas d'incivilité dans les lieux de destination. Selon eux, cela tient au fait qu'il est encore tôt pour que les victimes et les personnes inciviles utilisent ces espaces et s'y rencontrent. Ainsi en fin de matinée, les incivilités ont lieu sur le trottoir (58,1 %), car tout le monde marche pour aller déjeuner aux alentours du lieu de travail, et en fin d'après-midi elles ont lieu dans les transports en commun (33,3 %) parce que c'est l'heure à laquelle les individus rentrent à leur foyer. D'après ces données, nous comprenons que les conditions d'incivilités sont les situations où les

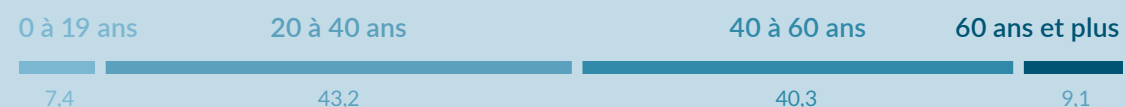
Tableau 4

Les attributs sociaux et visuels attribués à l'inconnu impoli (%)

Sexe



Âge



Minorité visible



Nombre de personnes accompagnant l'inconnu impoli



Apparence respectueuse ou négligée



Tableau 5

Si l'événement était accidentel ou délibéré selon les attributs sociaux visibles de l'inconnu impoli (%)

Question posée : Pensez-vous que les motivations primaires étaient de faire ce qui lui était avantageux sur le moment ou de vous agacer délibérément ?

Tous événements



Sexe



Masculin



Âge



Jeunes adultes (âgés de 20 ans à 40 ans)



Personne d'âge mûr (âgés de 40 ans à 60 ans)



Personne âgée (âgés de 60 ans à 80 ans)



Minorité visible



Nombre de personnes accompagnant l'inconnu impoli



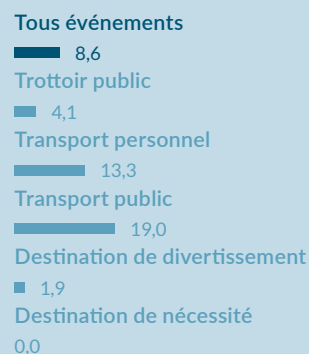
Nombre de personnes accompagnant l'inconnu impoli



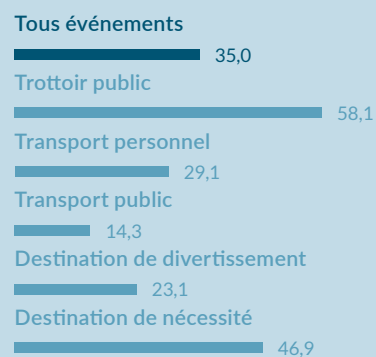
Tableau 6

Le lieu de l'incivilité selon l'heure de la journée (%)

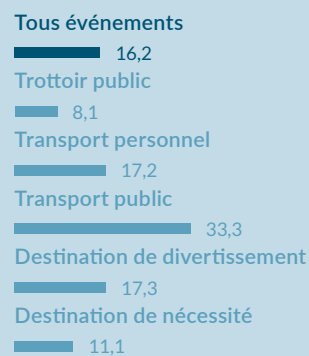
7h-8h



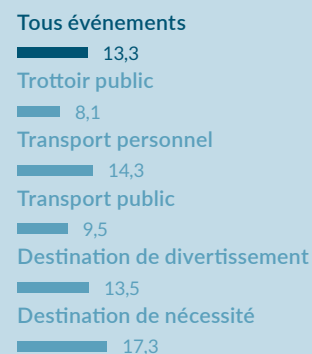
11h-14h



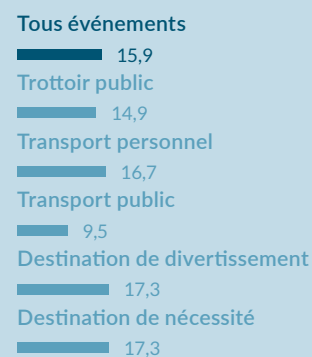
17h-18h



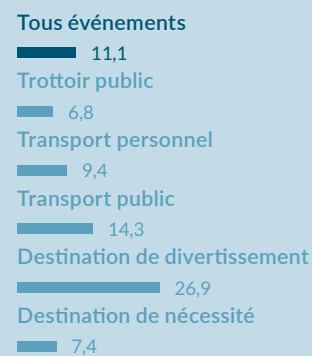
9h-10h



15h-16h



19h-6h



hommes se retrouvent massivement :

Pour trouver l'incivilité, il suffit de se demander : où sont les gens en ce moment ?⁷

En dernière analyse, King, Phillips et Smith découvrent que les « victimes » et les personnes commettant l'acte auraient généralement les mêmes profils démographiques. Les femmes victimes d'incivilités les auraient subies par des femmes (68,8 %) plutôt que par des hommes (49,4 %), tandis que les hommes par des hommes (50,6 %) plutôt que par des femmes (31,2 %) (voir tableau 7). Les chercheurs estiment que les individus ont tendance à se rassembler dans des lieux spécifiques avec d'autres qui ont les intérêts et profils semblables :

Les femmes passent probablement plus de temps dans les supermarchés, tandis que les hommes passent du temps aux événements sportifs. Les personnes jeunes passent plus de temps dans les transports en commun et dans les boîtes de nuit, tandis que les personnes âgées sont plus aptes à rester chez eux^{8,9}.

De plus, pour confirmer le propos sur la similarité du profil des victimes et des individus incivils, les auteurs ont analysé davantage leurs données, notamment dans les différents types de lieux (voir tableau 8). En effet, nous observons que pour les lieux dits de destination, les chiffres sont particulièrement élevés pour les incivilités entre femmes (78,6 %) et entre hommes (57,8 %). Nous pouvons donc confirmer cette dernière théorie et rejeter le stéréotype des jeunes délinquants harcelant les personnes âgées vulnérables. Cela a des conséquences sur notre vision de la société et de nous-mêmes, car il n'y a plus de distinction entre « eux » et nous. Nous serions par conséquent tous incivils. Carol Gayet, chercheur au CNRS, explique :

La partition binaire entre une population qui serait celle des honnêtes gens d'un côté et celle des incivils de l'autre ne passe pas l'épreuve des faits. En réalité, ces deux catégories se révèlent poreuses et l'on trouve des formes de mépris des règles de vie commune dans toutes les couches de la population¹⁰.

⁷ KING Ryan D., PHILLIPS Timothy L., SMITH Philip. *Op. cit.*, p. 47.

⁸ *Ibidem*, p. 52.

⁹ Cette affirmation n'est pas fondée sur des préjugés, mais elle a été observée à travers l'ELIAS, en obtenant des informations de la vie quotidienne des individus interrogés.

¹⁰ GAYET Carol cité par LANEZ Émilie. 2018. Les Sagouins. *Le Point*, 27 septembre 2018, n° 2404, p. 50.

Tableau 7
Similitudes entre la victime et l'inconnu impoli (%)

L'inconnu impoli est une femme



L'inconnu impoli est un homme



Tableau 8
Sexe de la victime selon le sexe de l'inconnu impoli et le lieu de l'incivilité (%)

Lieu de mobilité

L'inconnu impoli est une femme



L'inconnu impoli est un homme



Lieu de destination

L'inconnu impoli est une femme



L'inconnu impoli est un homme



Nous avons pu comprendre grâce à Smith, Philipps et King que les incivilités les plus courantes sont petites et accidentelles, se passent en tout lieu, notamment où il y a du monde et sont commises généralement par des individus de même profil que la victime. Toutefois, nous sommes encore loin de définir précisément ce qui est considéré comme incivil. Certaines des incivilités reportées dans l'ELIAS sont très ambiguës : «se faire envahir son espace personnel»¹¹. Y a-t-il une distance définie entre deux individus pour respecter autrui? Ou est-ce seulement un ressenti? Cette distance dépend-elle de la situation? En outre, l'étude repose sur les incivilités australiennes et non françaises. Les auteurs prétendent que l'Australie est un pays développé ayant une moyenne des revenus des ménages, un mode de vie et une peur de la délinquance, semblables à la France, à l'Italie et à la Grande-Bretagne. Il est vrai qu'en comparant les recherches criminologiques se fondant sur les «quartiers difficiles», leurs études se rapprocheraient de la réalité. Cependant, la France est un des pays possédant un taux d'incivilité fort élevé comparé aux pays développés¹² :

La France est l'un des rares pays où l'on s'attaque sans vergogne aux biens collectifs¹³.

Il serait judicieux d'examiner l'influence culturelle sur l'incivilité.

¹¹ Cf. tableau 1.

¹² « 65 % des automobilistes français reconnaissent insulter d'autres conducteurs ou leur faire un bras d'honneur. En Grande-Bretagne, ils ne sont que 33 % à s'adonner à ces excès; 29 % en Suède. » *Ibidem*, p. 46.

¹³ *Ibid.*, p. 46. Citation d'Alain Bauer, professeur de criminologie

b. L'incivilité : une définition ambiguë et relative

La gendarmerie nationale définit les incivilités comme « des comportements gênants, qui ne sont pas pénalement sanctionnés (crachats, manque de respect envers les personnes âgées...) et des comportements qui constituent des infractions (graffitis, dégradations de biens publics, nuisances sonores). »¹⁴ Cette définition reflète ce que nous avons mentionné précédemment : il existe un stéréotype de l'incivilité dans l'opinion politique. Or nous avons vu que les incivilités exposées dans l'ELIAS ne consistaient pas en des actes aussi poussés, mais plutôt à de petits actes bénins. Il semble que la définition de l'incivilité n'est pas la même pour tout le monde. Dans le dictionnaire Larousse, l'incivilité est définie comme un manque de civilité et de politesse. Pour comprendre ce que représente cette notion, il semble judicieux d'éclairer en premier lieu ce qu'est la civilité, la politesse ainsi que le savoir-vivre, et de saisir quelle est leur place dans la société. Nous avons effectué des entretiens auprès de quinze Japonais et quinze Français, et autour de 70 % des individus ont affirmé qu'il était important de respecter les règles de savoir-vivre pour « cohabiter en paix » ou encore pour éviter « l'anarchie »¹⁵. De plus, d'après un sondage de Kantar TNS¹⁶, les Français estiment la politesse comme la valeur la plus importante dans la vie quotidienne avec 62 % des individus qui en font leur priorité. Nous constatons donc que la politesse occupe une place remarquable dans notre vie.

Dominique Picard, professeur de psychologie sociale et écrivaine de *Politesse, Savoir-vivre et Relations sociales*¹⁷, révèle que les termes « politesse », « civilité » et « savoir-vivre » ont changé de sens au cours de l'histoire d'innombrable fois pour finalement confondre les définitions de ces derniers aujourd'hui¹⁸. En effet, la tension entre l'être et le paraître, la morale et la politesse dans le savoir-vivre est une question à laquelle l'humanité n'a cessé de penser ces derniers siècles : les hommes sont-ils polis car ils ont maîtrisé les codes et travaillé leurs images, ou sont-ils polis car ils ont une âme élevée ?

¹⁴ *Ibid.*, p. 46.

¹⁵ 64,3 % des Japonais et 71,4 % des Français ont affirmé qu'il était important de respecter les règles de savoir-vivre. Cf. enquête en annexe 3.

¹⁶ *Les Valeurs importantes du quotidien* [en ligne]. In KANTAR TNS. 3 juin 2010.

¹⁷ PICARD Dominique. 2014. *Politesse, savoir-vivre et relations sociales*. 5^e édition. Paris : Presses Universitaires de France, Que sais-je ?

¹⁸ Cf. glossaire.



Envahissement de l'espace personnel

¹⁹ BERGSON Henri. 2008. *La Politesse*. Paris : Édition Payot & Rivages. Presses Universitaires de France, Rivages poche.

²⁰ *Ibidem*, p. 31.

²¹ PICARD Dominique. 2007. *Pourquoi la politesse ? Le savoir-vivre contre l'incivilité*. Édition actualisée du livre *Les Rituels du savoir-vivre*. Paris : Éditions du Seuil.

²² *Ibidem*, p.160.

Lors d'un discours de fin d'année au lycée Henri-IV, le philosophe Henri Bergson¹⁹ affirme que la politesse ne se résume pas à l'apprentissage de toutes les règles, et à leur application automatique. Selon lui, il y aurait trois types de politesse. La première est la politesse des manières, basée sur la compréhension et l'action en fonction de l'estime et la considération qu'on mérite à travers une égalité de rapport. La deuxième est la politesse de l'esprit, une souplesse intellectuelle qui permet de s'adapter à son interlocuteur en s'intéressant à lui, en se mettant à sa place et en s'oubliant. La dernière est la politesse du cœur, c'est-à-dire la vertu et la sensibilité morale. Il enseigne à ses élèves que la politesse n'est pas acquise naturellement, mais elle est un savoir que l'on étudie au sein de notre vie afin d'atteindre une certaine morale pour que l'on puisse coexister en paix avec autrui.

La politesse est donc autre chose qu'un luxe; ce n'est pas seulement une élégance de la vertu. À la grâce elle joindrait la force, le jour où, se communiquant de proche en proche, elle substituerait partout la discussion à la dispute, amortirait le choc des opinions contraires et amènerait les citoyens à mieux se connaître et à mieux s'aimer les uns les autres²⁰.

Pour approfondir la compréhension du sens de la politesse, Dominique Picard²¹ étudie de nombreux traités de savoir-vivre européens pour en distinguer quatre principes fondamentaux qui rappellent ce que Bergson évoque : la sociabilité, l'équilibre, le respect d'autrui et le respect de soi. La «sociabilité» renvoie à la valeur consistant à privilégier le lien social, entretenir les relations et favoriser les contacts. Elle permet la cohésion collective. Par exemple, il est incorrect de ne pas participer et de s'exclure pendant une discussion de groupe. L'«équilibre» valorise la réciprocité et l'échange. Il régule les contradictions de la vie sociale : «la défense du territoire et le contact; le besoin d'égalité et le respect de la hiérarchie; l'égoïsme et l'altruisme; l'authenticité et le tact...»²² Il est désagréable de donner sans recevoir : si une personne tient la porte à quelqu'un, il attend un remerciement en retour. Le «respect d'autrui» permet de conditionner les relations aux individus et aux territoires. Il faut demander avant d'emprunter un objet, il faut attendre l'accord après avoir toqué

Les trois politesses de Bergson



Politesse des manières

Comportement en saisissant son propre statut



Politesse de l'esprit

S'adapter à autrui



Politesse du cœur

La vertu

Les quatre piliers du savoir-vivre d'après Dominique Picard



La sociabilité

Privilégier le lien social



L'équilibre

Le donnant-donnant



Le respect d'autrui

Respect des autres et de leurs biens



Le respect de soi

La maîtrise de soi

²³ GOFFMAN Erving. 1973. La présentation de soi. In *La Mise en scène de la vie quotidienne*. Paris : Les Éditions de minuit, tome 1.

²⁴ PICARD Dominique. *Pourquoi la politesse ? Le savoir-vivre contre l'incivilité*. Op. cit., p. 189.

avant d'ouvrir la porte du bureau d'un collègue, il faut s'adapter aux coutumes d'un pays lorsqu'on le visite... Pour finir, le « respect de soi » ou encore la « distinction » détermine notre tenue et notre maîtrise de soi. En montrant sa considération envers soi-même, l'individu indique comment il souhaite que les autres le traitent et comment il est prêt à les traiter. Il ne porte pas ses jeans troués quand il visite ses grands-parents et il évite les vêtements aguicheurs lors d'un entretien d'embauche. Nous comprenons à travers ces piliers que la politesse est essentielle pour une vie sociale quotidienne où les individus se sentent à l'aise et valorisés. Elle permet de garder la face (l'image positive de soi que l'on revendique en société) et le territoire (notre espace personnel) ce que le sociologue de l'École de Chicago, Erving Goffman²³, considère comme essentiel à la valorisation sociale. Dominique Picard résume parfaitement ce que nous apportent les règles de savoir-vivre :

En partant comme nous l'avons fait de l'idée que la relation aux autres est porteuse d'enjeux fondamentaux qui touchent à notre identité et à notre place dans la structure sociale, le savoir-vivre est apparu comme un code d'action et de communication qui tend à minimiser les risques et maximiser les gains pour l'ensemble des acteurs. Dans ce but, on a vu qu'il propose toute une série de stratégies — sorte de scénarios de base — qui régulent les interactions. Ces stratégies opèrent une ritualisation de la rencontre qui facilite l'ajustement mutuel dans les situations problématiques : celles qui menacent l'identité des individus (lorsqu'ils risquent de n'être pas reconnus ou de perdre la face) et fragilisent l'équilibre du groupe social (quand un de ses membres change de statut, par exemple)²⁴.

Si nous revenons à la définition de l'incivilité, nous comprenons par opposition que l'incivilité serait un acte qui nous ferait sentir inconfortable ou non respecté.

Dans les traités de savoir-vivre, tout est expliqué dans le moindre détail pour chaque situation et chaque interaction. La politesse est complexe et ambiguë, car selon la situation, les codes de politesses changent considérablement. Elle est définie par des facteurs tels que le lieu (espace privé ou public, chez soi ou ses amis), le temps de la journée (il est impoli de téléphoner tôt un jour de week-end),

notre statut et nos relations sociales (hiérarchie, complémentarité, intimité, connaissance, fréquence de rencontre), l'occasion (fêtes annuelles, dîner, anniversaire), etc. Par exemple, il est poli de saluer une connaissance lorsqu'on la croise. Cependant, si la personne est au téléphone il serait alors préférable d'éviter de la déranger et se contenter d'un signe de main. Si encore cette personne est une vieille connaissance que nous n'avons pas fréquentée depuis longtemps la règle de politesse serait de nouveau différente. Il y a donc régulièrement des situations où de multiples règles coïncident. Ainsi, il est difficile de les maîtriser de façon adéquate. Dans ces situations, une personne ayant du tact saurait choisir et utiliser les codes de manière appropriée. Nous irons même jusqu'à considérer qu'elle a de la morale ou qu'elle est peut-être même gentille. Ainsi, il n'est pas évident de distinguer par moment ce qui est de la politesse, ce qui est du tact et ce qui est de la gentillesse. Dans le film *Baisers volés* de François Truffaut, l'un des personnages madame Tabard explique à Antoine Doinel la différence entre la politesse et le tact :

Un monsieur en visite pousse par erreur la porte d'une salle de bain et découvre une dame absolument nue. Il recule aussitôt, referme la porte et dit : « Pardon madame. » Ça, c'est la politesse. Le même monsieur poussant la même porte découvrant la même dame complètement nue sort, lui, en disant : « Pardon monsieur. » Ça, c'est le tact²⁵.

Une autre complexité que l'on retrouve dans la politesse, c'est son évolution constante dans le temps avec la société. Les multiples traités de savoir-vivre qui ont été publiés au cours de l'histoire notamment à partir du XVI^e siècle confirment que la politesse se renouvelle et qu'il est nécessaire de l'actualiser dans les textes littéraires également. Les actualités quotidiennes et les mouvements sociaux font évoluer les codes rapidement de nos jours. Les valeurs en matière de galanterie sont en constante évolution parce qu'elles peuvent être considérées comme des entraves à l'égalité homme-femme²⁶. Il est difficile de suivre ce qui « se fait » et ce qui « ne se fait plus »²⁷.

Par ailleurs, la politesse définit notre identité et notre statut social. D'après le sociologue Georges Herbert Mead²⁸, il est insupportable de refléter une image de soi négative, d'autant plus si elle est erronée,

²⁵ TRUFFAUT François. 1968. *Baisés volés*. 90 minutes.

²⁶ CONDOMINES Anaïs. *La Galanterie est-elle sexiste ?* [en ligne]. In LA CHAÎNE INFO. 11 décembre 2017.

²⁷ Dans notre enquête, un professeur d'art japonais de soixante-dix ans nous affirme qu'il avait pris conscience que les règles de savoir-vivre évoluaient avec le temps à travers sa carrière. Il évoque notamment que l'autorité est moins valorisée qu'auparavant et que les actes qui étaient acceptables au début de sa carrière ne le sont plus aujourd'hui.

²⁸ MEAD Georges H. 1963. *L'Esprit, le soi et la société*. Paris : Presses Universitaires de France.



La galanterie est-elle sexiste ?

²⁹ « Le taux d'homicide au Japon est de 0,3 pour 100 000 habitants, soit le taux le plus bas de l'OCDE, où le taux moyen est de 3,6. »
Sécurité [en ligne]. In OCDE BETTER.

car l'identité de l'individu n'est pas dans ses gènes, mais dans la perception que les autres ont de lui. En même temps qu'il construit son identité, il construit aussi sa politesse. Ainsi est-elle différente s'il fait partie de la famille royale ou d'une classe populaire, s'il est une femme ou un homme, s'il est marié ou célibataire, etc. Il a été instruit à suivre une certaine politesse et il continuera à la faire évoluer tout au long de sa vie qu'il change sans cesse son identité et son statut social. La politesse l'identifie, le qualifie et le forme. Si la politesse varie selon l'identité et le statut social, elle dépend aussi de la culture. En effet, chaque culture a ses propres règles de politesse différentes, parfois même opposées : dans certains pays il est impoli de marcher avec des chaussures dans un habitat tandis que dans d'autres, il serait au contraire étrange et cela gênerait les autres de les enlever. En réalité ce qui est essentiel dans l'influence culturelle de la politesse, c'est la valeur attribuée au respect des règles. Dans toutes les cultures, l'éducation est établie par les proches, par les enseignants, ou encore par les collègues sur les codes de savoir-vivre, mais la valeur du respect des règles y diffère. Regardons ce qui se passe au Japon, un pays renommé pour la complexité de ses règles de politesse, mais aussi pour la discipline de son peuple et un faible taux de criminalité comparé aux autres pays développés²⁹. Dès la primaire, la responsabilité est attribuée aux

enfants : ce sont les élèves qui servent à manger à leur classe, qui nettoient l'école à la fin des cours, qui organisent les événements scolaires et tout cela fait partie de la routine quotidienne³⁰. En leur mettant à la place des autres, ils comprennent pourquoi il est important de suivre les règles. Pour les devoirs d'école, ils doivent dessiner des panneaux d'interdictions pour ensuite les afficher au sein de l'école : « ne marchez pas sur l'herbe », « ne fumez pas ici ». Ils sont instruits non seulement à respecter les règles, mais à les faire respecter aussi. En France, il est fort déprécié de dénoncer son camarade de classe qui enfonce les règles contrairement au Japon où c'est une pratique courante. Pour ceux qui n'auraient pas appris les règles japonaises du savoir-vivre, des affiches d'instructions et de règles sont présentes dans tous les espaces publics : pour prendre l'escalier mécanique, pour prendre le métro, pour garer son vélo, pour savoir comment circuler sur les trottoirs encombrés, etc. Le Japon porte une attention particulière à la politesse et à la discipline dans l'éducation et dans la communication. Le respect des règles est ancré dans la culture même. Dans l'enquête que nous avons réalisée, il était même difficile de faire comprendre ce que nous entendions

³⁰ BOOCOOCK Sarane Spense, OKANO Kaori H., TSUNEYOSHI Ryoko. 2011. *Minorities and Education in Multicultural Japan: An Interactive Perspective*. New York : Routledge.



Panneau de rue dessiné par les enfants d'école primaire au Japon : « Regardez à droite et à gauche avant de traverser »



Panneaux au début d'un escalier mécanique dans le métro japonais. Des instructions sonores sont présentes dans certains cas pour les personnes non voyantes.

par incivilité, car la distinction avec l'illégalité était peu claire. Pour d'autres cultures, ce besoin de suivre systématiquement les règles serait suffocant et intolérable. Il y a donc une valorisation différente dans le respect des règles pour chaque culture. Par ailleurs, nous remarquons que cette relativité se retrouve dans différentes classes sociales, familles, écoles, entreprises, etc. : nous n'avons pas la même exigence dans le respect des règles. Ainsi si chaque individu n'a pas la même politesse et que de plus il ne valorise pas de la même manière le respect des règles, alors l'incivilité peut n'être qu'interprétation individuelle des actions d'autrui.

Pour conclure, le savoir-vivre est une nécessité pour que les individus puissent cohabiter au sein d'une société et entretenir leur « besoin social » d'être reconnus tout en préservant leur territoire. L'incivilité serait alors un acte qui ferait se sentir mal à l'aise ou dévalorisé. Nous avons ensuite observé qu'elle était difficile à qualifier, car la politesse elle-même est relative et ambiguë. Laurent Mucchielli, professeur de sociologie, affirme qu'« il n'y a aucune définition précise. Pour certains, les incivilités incluent le bruit des voisins, pour d'autres encore le fait d'occuper un hall d'immeuble. »³¹ Aucun acte ne pourrait être défini exclusivement comme une incivilité, car cette dernière relève d'une interprétation individuelle. Dans notre enquête, 70 % des individus ont prétendu qu'il était important de respecter les règles systématiquement et qu'ils respectaient les règles entièrement³². Pourtant nous avons vu précédemment que 22,3 % des incivilités étaient considérées comme des actes délibérés. Il faudrait maintenant comprendre ce qui déclenche et motive ce comportement. Sommes-nous incivils, car nous voulons l'être ou sommes-nous incivils, car nous sommes poussés à l'être ? L'incivilité serait-elle seulement un quiproquo ?

³¹LANEZ Émilie. *Op. cit.*, p. 48.

³²BOOCOCK Sarane Spense, OKANO Kaori H., TSUNEYOSHI Ryoko. 2011. *Minorities and Education in Multicultural Japan: An Interactive Perspective*. New York : Routledge.

c. Des motivations diverses dans l'incivilité

Le sondage ELIAS réalisé par Smith, Philipps et King révéla précédemment qu'au moins un cinquième des actes d'incivilité était délibéré. Cela signifie que derrière certaines incivilités, il y aurait une motivation, ce qui nous incite à définir deux types d'incivilité : celle dont la motivation est extérieure à l'individu, c'est-à-dire inconsciente, et celle qui serait intentionnelle et motivée par lui-même, autrement dit consciente.

³³ Cf. partie 1. b.
L'incivilité : une définition ambiguë et relative.

Les incivilités inconscientes

Plusieurs facteurs sont susceptibles de générer des incivilités inconscientes. Le premier facteur de ces incivilités est le défaut d'éducation. D'une part, la connaissance incomplète des règles de savoir-vivre induit logiquement des comportements incorrects selon les situations. En effet, comme mentionné dans la partie précédente³³, le cadre influence fortement sur les règles de politesse et lorsqu'une personne change de cadre (école, travail, culture, religion, quartier, etc.), elle ignore encore les nouvelles règles spécifiques à celui-ci car elle n'a encore ni reçu « l'éducation » ni eu l'expérience nécessaire à leur apprentissage. Un nouvel actif entrant pour la première fois dans le monde du travail risquerait davantage d'être incivil envers ses collègues, ou encore un touriste qui voyage dans un pays étranger sera sûrement impoli à un moment ou autre et ne respectera pas les coutumes du pays sans intention délibérée. D'autre part, la valorisation du respect des règles diffère selon l'éducation reçue, comme mentionnée précédemment dans la relativité de la politesse. Certains individus considèrent que la transgression des règles est grave et à éviter à tout prix. D'autres sont moins stricts et transgresseraient quelques règles selon la situation.

Le second facteur jouant sur les incivilités inconscientes est l'envi-

³⁴ KELLING Georges L., WILSON James Q. *Op. cit.*

³⁵ Cf. entretien avec Ryan D. King en annexe 1.

ronnement physique. Tout d'abord, la théorie de la vitre brisée de Kelling et Wilson³⁴, bien que critiquée par les chercheurs à l'origine de l'ELIAS, affirme que les incivilités mineures engendrent et multiplient les délits, les crimes ainsi que la dégradation d'un quartier. Mentionnée pour la première fois en 1982 puis répandue fortement chez les criminologues, cette idée se traduit par la métaphore suivante : lorsqu'une vitre est brisée dans un bâtiment et que personne n'intervient pour la réparer ou la remplacer, rapidement d'autres vitres seront cassées. En effet, la vitre laissée brisée communique un sentiment d'indifférence général vis-à-vis du lieu. Ainsi, des dégradations supplémentaires peuvent paraître insignifiantes et donc facilement excusables. Les auteurs prétendent que cette théorie s'appliquerait autant dans un quartier « aisé » que dans un quartier « défavorisé ». Pour la confirmer, une expérience fut menée, en abandonnant deux voitures sans plaques d'immatriculation dans deux quartiers différents aux États-Unis : dans le Bronx, une zone « défavorisée » et à Palo Alto, une zone aisée. Celle du Bronx fut détériorée dix minutes après le début de l'expérience. La radio, la batterie, le chauffage furent volés et les enfants en firent bientôt leur terrain de jeu. Celle de Palo Alto, bien que laissée intacte pendant une semaine, subit finalement les mêmes conséquences dès lors qu'une de ses vitres fut brisée. De plus, il a été observé que les personnes commettant les actes de vandalisme étaient bien habillées, d'apparence aisée et parfois accompagnées de leur famille. Nous retrouvons ce que Smith, Philipps et King avaient révélé : le stéréotype de l'individu incivil venant du quartier défavorisé est erroné. Cette théorie démontre que l'environnement joue considérablement sur les comportements lorsqu'il y a le ressenti d'indifférence générale vis-à-vis de ce dernier. Même les personnes qui valorisent le respect des règles se retrouvent tentées et entraînées dans l'incivilité. En effet, lorsqu'elles sont dans un établissement nouveau et propre, elles font attention à ne pas le salir ou le dégrader tandis qu'un lieu mal entretenu les rend négligentes. Personne ne remarquerait de différence si le lieu était à nouveau dégradé. Ainsi, l'incivilité entraîne l'incivilité. Ryan D. King affirme dans notre entretien³⁵ que l'incivilité est « contagieuse », notamment du haut vers le bas dans la hiérarchie :

Quand votre président est quelqu'un d'incivil, d'impoli comme Trump, qui attaque d'autres politiciens et les menace d'emprisonnement, vous voyez

bien comment les individus interagissent entre eux. La qualité du dirigeant est importante : vous pouvez définir le ton au sommet (de la hiérarchie) et cela peut se répercuter vers le bas. Nous avons écrit à propos de l'éducation des citoyens, dont le cas de Bogota en Colombie par exemple, où le maire Mockus est parti du sommet (de la hiérarchie) pour essayer d'établir des normes de civilité, et a eu des effets assez remarquables sur la criminalité et sur la façon dont les individus se sont traités entre eux dans la ville. Bien sûr, de nombreux problèmes subsistent. Néanmoins, ce *leadership* a eu un effet certain en donnant le ton au sommet.

En outre, le défaut de surveillance constitue un autre facteur déclenchant. Il paraît évident que l'absence d'une autorité définie (policier, garde, contrôleur, enseignant, etc.) incite à un comportement incivil. Personne ne regarde et il n'y aura donc pas de sanction pour les incivilités commises. Le jugement des personnes sans rôle spécifique est aussi important que la surveillance des autorités définies. Dominique Picard exprime que notre savoir-vivre nous juge socialement :

Au niveau social, ce qui est en jeu, c'est l'intégration ou l'exclusion. Ceux qui suivent les préceptes du savoir-vivre s'insèrent dans le groupe de ses adeptes (souvent un groupe socialement valorisé). Ceux qui ne les suivent pas s'en marginalisent. C'est ce qui fait dire que le savoir-vivre opère une certaine ségrégation sociale en traçant une frontière entre les groupes³⁶.

Dans un environnement où les incivilités ne sont pas reprochées, de l'indifférence générale sera sentie et il sera pensé qu'il n'y a pas de conséquences aux actes dans un véritable sentiment d'impunité. La remarque peut être verbale, mais aussi non verbale : au sein de notre enquête, les Japonais ont affirmé que même si leur comportement incivil n'était pas reproché directement, le jugement du regard qu'ils ressentaient les affectait autant qu'un reproche verbal. Ainsi dans un environnement où l'incivilité n'est pas « condamnée », les codes de savoir-vivre seront plus facilement transgressés.

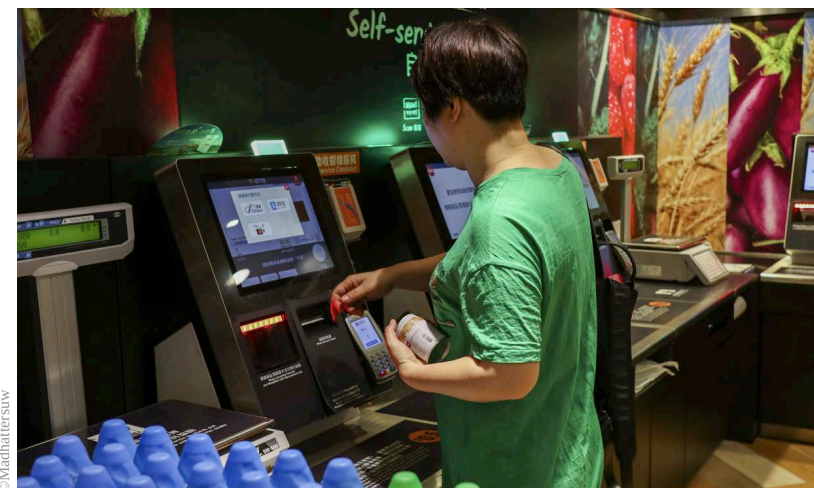
Ensuite, la mauvaise gestion des mouvements au sein d'un espace entraînerait les incivilités. Dans l'étude ELIAS, elle représentait 61,2 % des incivilités relevées. En effet, lorsque la capacité d'un lieu est dépassée par le nombre d'utilisateurs, il y a davantage d'inci-

³⁶ PICARD Dominique. *Pourquoi la politesse ? Le savoir-vivre contre l'incivilité. Op. cit.*, p. 192-193.

³⁷ NORMAN Donald A. 2012. *Design émotionnel : Pourquoi aimons-nous (ou détestons-nous) les objets qui nous entourent ?* Bruxelles : De Boeck.

³⁸ KRISHNA Golden. 2015. *The Best Interface is No Interface: The Simple Path to Brilliant Technology.* Format E-book. New York : New Riders.

vilité. Certains lieux mettent en place des éléments pour minimiser les risques : signalétiques de direction, membres de personnel gérant les flux, élargissements de l'espace, etc. D'autres sont parfois inscrits dans les règles de savoir-vivre, mais de façon non signalée : en France, le côté de la marche est à droite, mais il n'y a pas de messages audiovisuels qui le confirme et les Français respectent peu cet usage sur les trottoirs par exemple. Les touristes se retrouvent donc fréquemment à bloquer les passages en se situant dans le mauvais sens, car il n'est pas évident pour ces derniers de connaître cette règle. Enfin, il y a des environnements ou des situations qui, par manque d'infrastructures, de matériels, ou de services, ne laissent d'autres choix que d'être incivil. Nous pouvons distinguer ici deux catégories. La première reflète des incivilités dues aux besoins physiques : renifler ou cracher par manque de mouchoir, uriner sur la voie publique parce qu'il n'y a pas de toilettes, jeter les mégots par terre parce qu'il n'y a pas de cendriers, etc. C'est le résultat d'une mauvaise conception et adaptation des espaces et des infrastructures à nos besoins. Nous noterons que de plus en plus d'actes incivils sont être sanctionnés par la loi en France à travers des amendes par exemple, sans pour autant qu'il n'y ait de réflexion sur ces comportements et d'accommodation d'infrastructure pour pouvoir les éviter. Interdire et punir les incivilités ne suffit pas à les éliminer ni même les réduire. La deuxième catégorie est plus ambiguë, car elle reflète des émotions. Donald Norman, auteur du livre *Le design émotionnel*³⁷, raconte que notre façon de réagir face à un objet ou une situation change considérablement selon notre émotion. Si une personne est dans un état d'esprit positif, elle va appréhender une situation de manière calme, d'un esprit ouvert et en gardant sa patience. Elle sera plus apte à trouver de multiples solutions face à un problème. À l'inverse, si elle est dans un état d'esprit négatif, elle va être moins patiente, facilement irritable et elle aura tendance à se renfermer sur elle-même. En effet, le livre *The best interface is no interface*³⁸, explique par exemple que la majorité des vols en caisse libre-service dans les supermarchés sont dus à une mauvaise interface des machines. Elles portent à confusion, elles ne fonctionnent pas toujours et poussent les utilisateurs à bout. Ils préfèrent être incivils par manque de patience plutôt que d'essayer de comprendre le fonctionnement des machines ou de demander de l'aide.



©Madhattersuw

Des machines conçues pauvrement qui poussent à l'incivilité

Les incivilités conscientes

Nous avons défini conscientes les incivilités intentionnelles dont la motivation vient strictement de l'individu. Nous pouvons dès le début les classer en deux catégories : celles commises par égoïsme et celles commises par empathie. La société hongkongaise *Gobee.bike* qui avait mis en place dans les villes françaises des vélos en libre-service en décembre 2017 a dû arrêter après quatre mois ses activités à cause des nombreux vols et dégradations subis par leur produit. L'entreprise affirme que «la destruction en masse de [sa] flotte s'est amplifiée en devenant le nouveau passe-temps d'individus, le plus souvent mineurs, encouragés par des contenus largement diffusés et partagés sur les réseaux sociaux.»³⁹ Cela veut dire que cet acte d'incivilité était devenu une pratique populaire. Deux hypothèses de motivation se dévoilent derrière cet exemple. La première est celle du plaisir pris à enfreindre les règles. Dans notre enquête, une Française qui se considère comme une personne respectant les règles nous a confié qu'il lui arrivait de transgresser si elle était en groupe avec ses amis. À ces moments-là, elle était même excitée à l'idée d'enfreindre les règles. Dans la psychanalyse, Georges Bataille affirme que la transgression ouvre l'accès à la jouissance. La sexualité est limitée

³⁹ *L'Entreprise de vélos en libre-service Gobee. bike contrainte d'arrêter ses activités en France* [en ligne]. In LE MONDE. 25 février 2018.



par des interdits fondamentaux comme l'inceste, mais aussi par des mœurs (comme les lieux, les partenaires, les situations). Les limites établissent l'érotisme, le désir et la jouissance : sans elles, la sexualité se réduirait à une pulsion naturelle comme pour l'animal. Ainsi pour Bataille⁴⁰, l'interdit est un moteur pour l'homme et l'incivilité nous procure du plaisir par la transgression. Par ailleurs, il semble que les individus sont attirés par le risque et par les interdits, car ils ont une augmentation de l'adrénaline et ils ressentent des sensations nouvelles lorsqu'ils transgressent une limite. D'après Dominique Picard⁴¹, la sensation de plaisir dans les incivilités s'explique par la sensation d'avoir surmonté une règle et donc d'avoir un certain pouvoir sur elle. Les incivilités permettent de sortir d'une certaine routine, les rendant attirantes. Une Française de cinquante-sept ans explique dans notre enquête ce qu'elle ressent pendant qu'elle commet un acte incivil : « Je ne ressens pas de l'excitation, mais des fois, quel plaisir... »⁴² La deuxième hypothèse qui paraît contradictoire consiste à alimenter notre image sociale. Nous avons vu précédemment que la politesse est un jugement social : elle inclut ou exclut d'un groupe ayant certaines « normes » et « valeurs ». Par opposition, l'incivilité pourrait donc être de même un acte d'appartenance à un certain groupe. Si nous revenons à l'exemple des *Gobee.bike*, le fait de partager sur les réseaux sociaux notre incivilité envers un vélo montre que l'on fait « partie » de cette mode, de ce mouvement, de ce groupe qui brave sans peur l'interdit. De ce point de vue, l'incivilité pourrait également être un outil pour se séparer d'une certaine identité ou d'un statut social auquel les individus ne veulent plus appartenir. Dans notre société où le culte de soi règne, l'incivilité semble même être utilisée pour l'expression de soi⁴³.

Une dernière motivation que nous pourrions identifier est le désaccord avec les règles. En France, 8,9 % de la population fraude les transports et 52 % des personnes interrogées pensent qu'il est acceptable de le faire. Certains individus pensent que les transports en commun devraient être gratuits : les transports publics seraient les premiers services dont les Français demanderaient la gratuité (29 %) avant l'eau et l'énergie⁴⁴. D'autres pensent que le service est mauvais et refusent de payer⁴⁵. Précédemment nous avons vu que « l'équilibre », le donnant-donnant, était un pilier fondamental du savoir-vivre. Il

⁴⁰ BATAILLE Georges. 1957. *L'érotisme*. Paris : Les Éditions de Minuit.

⁴¹ PICARD Dominique. *Pourquoi la politesse ? Le savoir-vivre contre l'incivilité*. Op. cit.

⁴² Cf. enquête en annexe 3.

⁴³ DESJARDINS David. *La Mauvaise éducation* [en ligne]. In L'ACTUALITÉ. 21 octobre 2014.

⁴⁴ VAN DE CASTEELE Mounia. *Transports en commun : les Français (toujours) champions de la fraude !* [en ligne]. In LA TRIBUNE. 18 novembre 2016.

⁴⁵ E. Logan. *Pourquoi je suis un fraudeur de la RATP* [en ligne]. In LA ZEP. 10 février 2015.

⁴⁶ LAURENT Sybille. *Il risque 5 ans de prison pour avoir aidé des migrants* [en ligne]. In LA CHAÎNE INFO. 4 janvier 2017.

⁴⁷ Cf. entretien avec Philip Smith en annexe 2.

⁴⁸ *La Poste passe à l'action* [en ligne]. In LE GROUPE LA POSTE. 10 décembre 2013.

semble que lorsqu'il y a un ressenti de ce déséquilibre — ce sentiment d'en donner plus que d'en recevoir — les individus sont en désaccord avec les règles et ils se permettent ainsi d'être incivils dans ces situations. Pourquoi respecterions-nous les règles lorsqu'elles ne nous respectent pas? Dans d'autres cas, les incivilités sont initiées, mais par empathie pour autrui. L'affaire de Cédric Herrou est une transgression d'ordre légal : habitant de la vallée de Roya se trouvant dans les montagnes à la frontière de l'Italie et de la France, il aida avec d'autres villageois des migrants « à passer la frontière » illégalement⁴⁶. Il n'établit pas de service profitable, mais il nourrit et il couvrit ces derniers. Dans ces conditions montagneuses, cela revient à sauver la vie de ces migrants. Cette action, qui semble être « héroïque » est en réalité illégale. Herrou en a été condamné à 4 mois de prison. Nous comprenons que certaines des bonnes actions qui aident les autres ne respectent pas toujours les règles et peuvent finalement être inciviles voir illégales.

La motivation derrière les actes incivils est d'ordre social, environnemental ou encore individuel. Par ailleurs, que l'incivilité soit inconsciente ou délibérée les conséquences sociales sont les mêmes. Cependant, en connaissant à présent sa nature, il semble qu'elle est révélatrice d'un potentiel. Philip Smith affirme dans notre entretien : « les incivilités reportées nous révèlent qu'il y a des problèmes à résoudre. »⁴⁷ En effet, en retraçant l'origine de celle-ci nous pouvons saisir le problème afin de concevoir des solutions pour la réduire. Étienne Ignatovitch, ancien directeur du département de la prévention de l'incivilité à La Poste et à la SNCF, affirme :

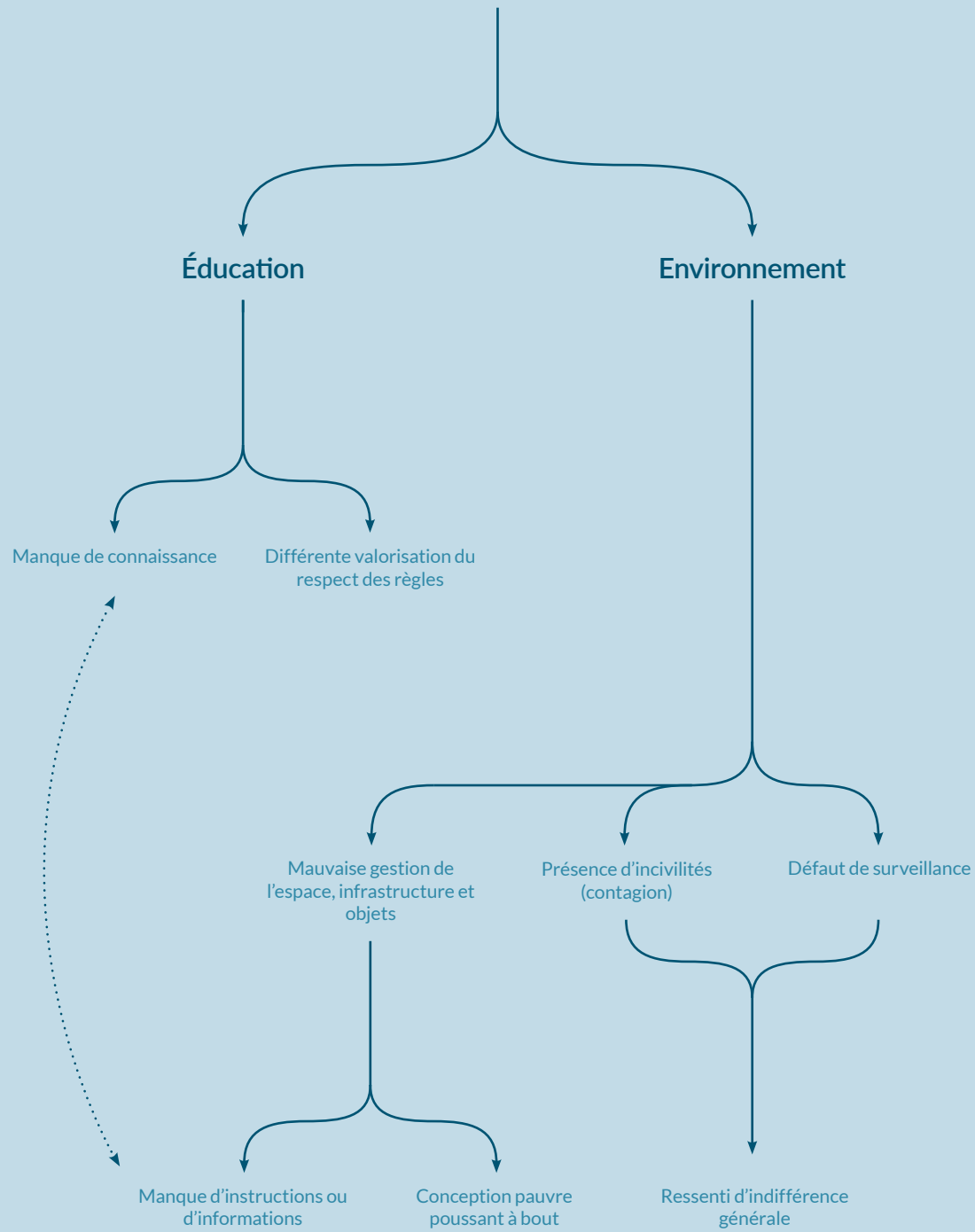
Nous devons utiliser les incivilités comme un révélateur de nos pratiques managériales afin d'engager des processus d'amélioration. Au-delà encore, la culture de La Poste sur le sujet doit être un déclencheur pour l'engagement d'actions communes entre tous les acteurs qui cohabitent sur un territoire⁴⁸.



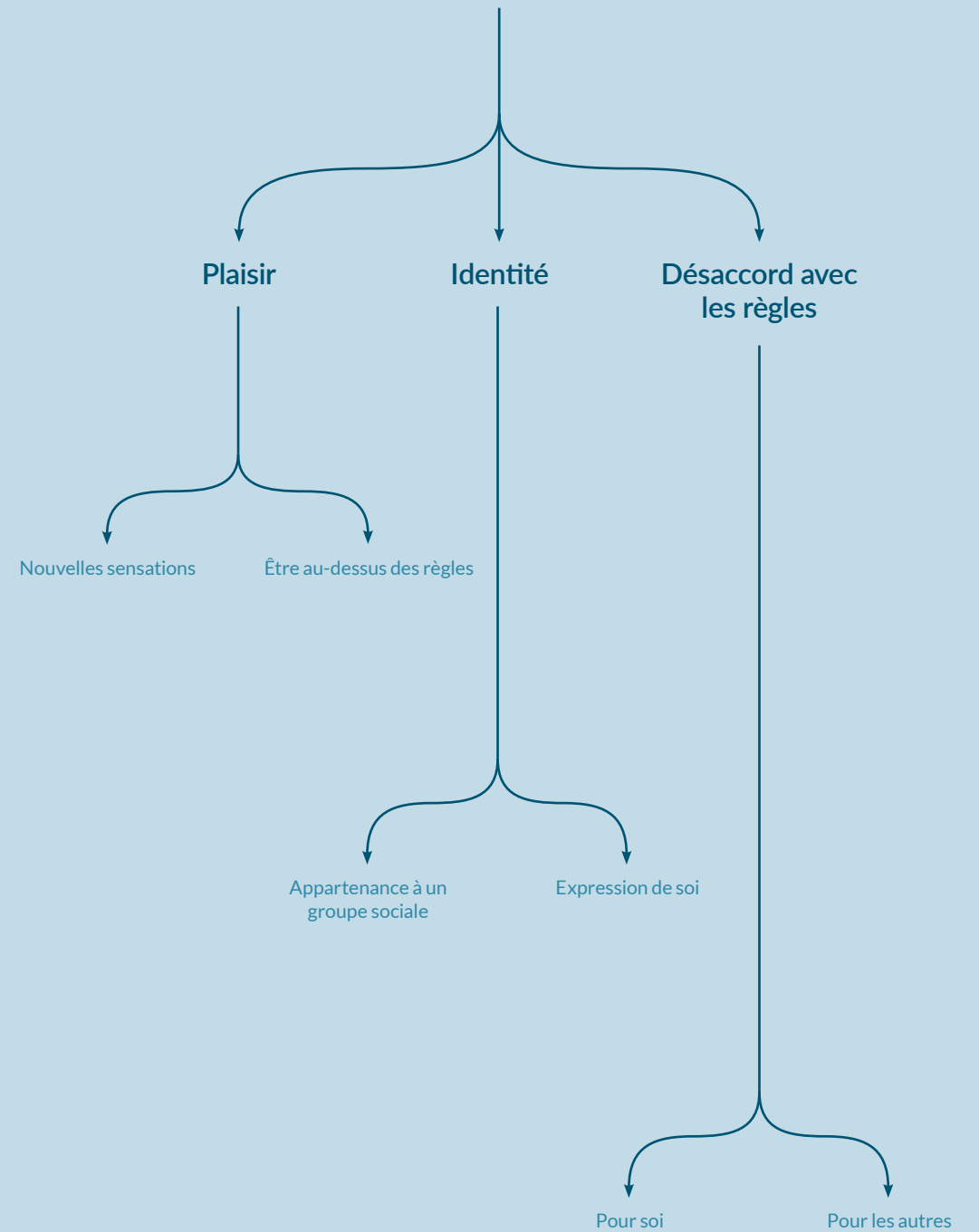
© Lucas Cranach

Adam et Ève tentés par l'interdit.

Incivilité « inconsciente »



Incivilité « consciente »



2. La politique : une constante tension entre règles et transgression

Nous avons demandé au sein de notre enquête : pourquoi pensez-vous que les individus respectent les règles? Les réponses les plus fréquentes des Français étaient « pour constituer une communauté où tout le monde se sent bien » et « par peur et pour leur propre intérêt, notamment pour éviter les conséquences ». Certaines personnes pensent que les règles sont indispensables pour la constitution d'une communauté et considèrent que leur entourage le pense aussi, ce qui engage donc à respecter les règles. D'autres pensent que ce sont les conséquences de l'infraction, c'est-à-dire la punition et la peur de celle-ci qui constituent le ciment de la société. Ainsi, pourquoi vivons-nous avec des règles et notamment des interdits? Il semble inévitable d'étudier cette question pour comprendre ensuite la place sociopolitique de la transgression.

a. L'interdit et le savoir-vivre comme conditions sociales

L'homme est-il capable de vivre avec autrui sans règles ni interdits ? Nous pouvons éclairer cette question à la lumière de deux grandes hypothèses sur l'origine de la société : la théorie du contrat social et le mythe du « bon sauvage ».

⁴⁹ HOBBS Thomas. 1999. *Léviathan*. Paris : Éditions Dalloz.

⁵⁰ *Ibidem*, livre I, chapitre XIII, p. 124.

⁵¹ *Ibid.*, p. 124.

⁵² Le Léviathan est un monstre colossal biblique qui aurait la puissance d'anéantir le monde. Hobbes utilise cette illustration pour désigner la puissance absolue de son souverain idéal.

⁵³ *Ibid.*, p. 173.

Le contrat social

Le « contractualisme » affirme que les sociétés se sont auto-fondées de la volonté d'individus égaux à travers un accord volontairement accepté. Selon la nature de l'homme, interprétée différemment par les philosophes, la souveraineté de l'État idéologique qui résulte de ce contrat prend diverses formes. Trois types fondamentaux de contrat social ont été proposés successivement par Hobbes, Locke et Rousseau. Hobbes introduit dans le *Léviathan*⁴⁹ une situation hypothétique comme point de départ qu'il appelle l'état de nature pour questionner la nature de l'homme. Cet état s'est établi dans une période lointaine avant la naissance de la première société, à un âge où l'être humain vivait dans une liberté absolue sans aucune loi et sans aucun souverain. Bien que fictif, ce concept sera utilisé comme un outil méthodologique qui permettra aux philosophes du XVII^e siècle, et à ceux qui s'en suivent de comprendre les fondements de la société. Pour Hobbes, dans cet état de nature, « tout homme est l'ennemi de tout homme »⁵⁰. En l'absence de règles, il est continuellement dans une guerre de tous contre tous : « les hommes vivent sans autre sécurité que celle que leur propre force »⁵¹. Il envie autrui, le vole et le détruit. Cet état de survie et d'insécurité perpétuelle étant désavantageux pour la conservation de l'homme, il décide de renoncer à sa liberté et transfère son pouvoir au souverain : l'État, qu'il appelle Léviathan⁵². Le souverain assure l'obéissance de son peuple par la crainte et les représailles : « les conventions, sans le glaive, ne sont que des paroles. »⁵³ De plus, seul le pouvoir absolu



L'idéal unique souverain selon Hobbes.

du souverain pourrait préserver la société et l'homme. Selon lui, les partis politiques ainsi que la religion créeraient des opinions différentes et seraient à l'origine de guerres civiles et religieuses. En échange de sa soumission et de son obéissance, l'homme a l'assurance de sa sécurité et de la conservation de ses biens. Ainsi pour Hobbes, les interdits permettent aux hommes de se civiliser et de réguler leur nature autodestructrice. Ils sont source de sécurité pour chacun et pour tous. Les incivilités pour notre philosophe sont un danger, car elles mettent à risque la sécurité de tous et menacent l'instabilité de l'État. Elles sont définies par le souverain et le peuple ne peut les remettre en cause.

Dans ses trois *Essais sur le gouvernement civil*, publiés quelques décennies plus tard, John Locke apporte une nouvelle interprétation du contrat social. L'homme à l'état de nature ne serait pas en état de guerre, mais de la même manière que l'homme naturel de Hobbes, il partage le souci de sécurité et de préservation de ses biens. Il est rationnel et ne cherche pas à détruire son prochain, néanmoins il n'est pas bienveillant envers lui : il a le pouvoir de se préserver et le pouvoir de punir celui qui menace sa vie. L'état de nature selon Locke serait un état d'harmonie et de liberté raisonnable. Toutefois, il manque une garantie de l'ordre et du bonheur :

tant que la conservation des biens n'est pas assurée, la situation converge vers le désordre.

L'absence d'un juge commun compétent place l'humanité entière dans l'état de nature ; l'exercice illégal de la force contre la personne d'un homme crée l'état de guerre⁵⁴.

L'homme aurait donc besoin d'une sécurité, mais ne serait pas prêt à abandonner sa liberté totale pour ses biens. Le contrat social de Locke se fait ainsi par consentement mutuel constituant la société, et par soumission conditionnelle formant le gouvernement. Dans cet « état civil », le peuple renonce — sous réserve — à son pouvoir de se préserver et de punir. L'État détient ainsi les pouvoirs de l'homme, mais il est limité : s'il ne garantit pas la sécurité conforme à l'intérêt général voté par la majorité alors le contrat de soumission est dissous. C'est pourquoi pour éviter l'abus du pouvoir par un souverain unique, le pouvoir est divisé en deux : le pouvoir législatif permettant d'assurer la sécurité du peuple et le pouvoir exécutif qui punit ceux qui transgressent les règles. Nous appelons ce mode de pensée politique le libéralisme, encore présent de nos jours. Pour Locke, les interdits permettent aux hommes principalement la conservation de leurs biens et un ordre dans la société. Ainsi, les incivilités sont dans ce contexte, une transgression condamnable qui inciterait au désordre. Elles sont définies par l'État, mais peuvent évoluer en fonction de l'opinion majoritaire du peuple.

Un siècle plus tard, Rousseau propose une nouvelle hypothèse, plus positive à l'égard de l'homme, sur l'origine et le fonctionnement idéal de la société à travers deux livres : *Discours sur l'origine et les fondements de l'inégalité parmi les hommes* sur l'état de nature et *Du Contrat social* sur le fonctionnement de l'État. Pour le philosophe genevois, l'homme à l'état nature est pacifique, frugal et fort. Il a deux sentiments qui influencent son comportement : l'amour de soi pour sa propre survie et la pitié d'autrui. Cette dernière rend difficile pour l'homme de voir souffrir son prochain et assure ainsi la conservation de l'espèce humaine. L'homme naturel de Rousseau est libre, innocent et bon, parce qu'il ne pense pas à faire du mal à autrui. Selon lui, son atout tient au fait qu'il n'est pas encore perverti par la

⁵⁴LOCKE John. 1985. *Deuxième traité du gouvernement civil*. Paris : Librairie philosophique J. Vrin, chapitre III, p. 85.

⁵⁵ Est amoral, ce qui est étranger aux perceptions morales, à différencier avec l'immoralité. Dans ce contexte, il est amoral car il n'a pas appris la moralité.

⁵⁶ ROUSSEAU Jean-Jacques. 2001. *Du Contrat social*. Mise à jour en 2012. Paris : Flammarion, livre I, chapitre VI, p. 52.

société, car c'est elle, avec ses inégalités et ses injustices, qui rendrait les hommes acariâtres et envieux. Toutefois, il n'est pas « complet » vu qu'il demeure inintelligent et amoral⁵⁵. Il ne peut pas développer une moralité dans l'isolement et il agit uniquement selon ses pulsions naturelles. Seule la socialisation lui permettra d'étendre ses dons potentiels et donc de se « compléter ». Pour Rousseau, le problème est de fonder une société juste qui permettra de préserver la liberté de l'homme et d'éviter les inégalités :

Trouver une forme d'association qui défende et protège de toute la force commune la personne et les biens de chaque associé, et par laquelle chacun s'unissant à tous n'obéisse pourtant qu'à lui-même et reste aussi libre qu'au-paravant ? » Tel est le problème fondamental dont le contrat social donne la solution⁵⁶.

Il n'y a pas nécessité d'un pouvoir absolu terrorisant le peuple pour le contrôler comme le pense Hobbes. Au contraire, il faut préserver la liberté de l'homme par l'établissement d'un État démocratique, dont les lois seront respectées et votées par les mêmes individus et qui permettront de régler les conflits issus des inégalités. Ainsi, pour Rousseau, la société permet d'atteindre la moralité et l'intelligence, et les interdits, instaurés par l'homme lui-même, permettent de réguler et régler les conflits dans cette socialisation. Les interdits leur permettent de se civiliser et par conséquent, les incivilités seraient définies par le peuple lui-même et elles sont le résultat d'un défaut de moralité et d'intelligence.

En somme, les « contractualistes » ont des visions de l'homme naturel et du pouvoir de l'État divergentes, mais leur conclusion semble coïncider : les interdits sont primordiaux pour la stabilité de la société. Ils garantissent l'intérêt général et guident la liberté individuelle plus qu'ils ne la limitent. L'état nature n'est pas un état idéal, car il serait toujours préférable et avantageux de vivre « limité » dans sa liberté dans une communauté plutôt que de vivre libre, mais isolé. Dans ce contexte, les incivilités sont source de désordre et de destruction du lien social, et sont condamnables.

Le mythe du bon sauvage

La notion du « bon sauvage » est apparue suite à la découverte de l'Amérique et de ses cultures à travers des récits de voyages et des études anthropologiques. En opposition à Hobbes, elle est une idéalisation de l'état de nature où l'homme aurait une relation étroite avec la nature dans laquelle il peut se réaliser en tant qu'individu. Cet état est pacifique et les hommes y sont libres. Comme nous l'avons vu précédemment, Rousseau adhère pleinement à cette pensée et il la développe. Nous allons voir l'origine de ce mythe et étudier à travers les essais de Montaigne, en quoi il consiste précisément. Tout d'abord, l'explorateur à la source de la légende est Pêro Vaz de Caminha, secrétaire du navigateur portugais Pedro Alvares Cabral, qui à travers ses lettres écrites en 1500 a décrit les premiers contacts avec les autochtones de la région de Monte Pascoal et de Porto Seguro du Brésil actuel. Ce peuple vit de manière simple et heureuse, et « ils se montrent pacifiques et obéissants »⁵⁷. Ils sont décrits comme « innocents » de visage et « parfaits » du corps, car ils ne mangent pas excessivement comme en Occident. Ils vivent de la cueillette et de la chasse, et leurs tâches sont réparties au sein de la communauté. Ils n'ont pas de souverain ni de religion et ils prennent les décisions par consensus général. Vivant dans une liberté absolue et dans une innocence originelle, ce peuple reflète la vie sauvage dans la nature comme une vie idéale, simple et saine. Ces lettres ont incité les penseurs européens à remettre en question la légitimité de la civilisation. En 1503, c'est au tour du navigateur florentin Amerigo Vespucci de révéler une nouvelle facette des peuples amérindiens à travers des lettres qui devinrent aussitôt un livre publié à travers l'Europe, intitulé *Le Nouveau Monde*. Il décrit la vie du peuple « sauvage » ainsi :

Il n'y a chez eux aucun patrimoine, tous les biens sont communs à tous. Ils vivent sans roi ni gouverneur, et chacun est à lui-même son propre maître. [...] Ils n'ont ni temples, ni religion, et ne sont pas idolâtres. Que puis-je dire de plus ? Ils vivent selon la nature⁵⁸.

Sans règles ni souverain, les individus font prévaloir instincti-

⁵⁷ MENDES DOS SANTOS Ilda. 1999. *La Découverte du Brésil : Les premiers témoignages choisis et présentés par Ilda Mendes dos Santos (1500-1530)*. Paris : Éditions Chandeigne, p. 56.

⁵⁸ DUVIOLS Jean-Paul. 2005. *Le Nouveau Monde : les voyages d'Amerigo Vespucci (1497-1507)*. Paris : Éditions Chandeigne, p. 264.

⁵⁹ THEVET André. 1558. *Les Singularitez de la France antarctique, autrement nommée Amérique, & de plusieurs terres et isles decouvertes de nostre temps*. Paris : Chez les héritiers de Maurice de la Porte au Clos Bruneau.

⁶⁰ MONTAIGNE Michel de. Adaptation en français moderne par André Lanly. 2009. *Des Cannibales*. In *Les Essais*. Paris : Éditions Gallimard, livre I, chapitre XXXI.

⁶¹ *Ibidem*, p. 255.

⁶² *Ibid.*, p. 258.

vement l'intérêt général de leur peuple sur l'intérêt personnel tandis qu'ils vivent en groupe de façon libre et non éduquée. D'après les deux navigateurs, nous constatons que l'incivilité n'existe pas dans la communauté des peuples indigènes. D'une part, ils sont naturellement bons et par conséquent, ils ne penseraient pas à agir de manière incivile, c'est-à-dire de ne pas respecter autrui. D'autre part, il est absurde de considérer le concept d'incivilité dans leur communauté : la notion de civilité n'existant pas, aucun acte ne peut être considéré comme incivil. Ainsi, comment peut-on transgresser s'il n'existe pas de règles à transgresser ?

Une cinquantaine d'années plus tard, l'explorateur français André Thevet détruit l'image harmonieuse et paisible du « bon sauvage » en décrivant les atrocités et la barbarie du peuple guerrier Tupinambas d'Amazonie à travers la publication de son ouvrage⁵⁹. Dans un des passages décrivant ces Amérindiens, l'auteur affirme qu'ils mangeraient la chair de leur ennemi après un combat. Cette nouvelle choque les Occidentaux et remet en cause leur perception de l'homme naturel innocent et bon. En réaction à Thevet, Montaigne rectifie la « barbarie » de ce peuple en critiquant l'ethnocentrisme de l'Occident dans ses essais⁶⁰. Tout d'abord pour l'auteur, ce peuple est « barbare » si nous définissons ce terme comme les Grecs antiques le faisaient (est barbare tout ce qui est étranger à sa propre culture) et il est « sauvage » si nous le définissons ainsi :

[ces hommes-là] sont sauvages de même que nous appelons sauvages les fruits que la nature a produits d'elle-même et dans sa marche ordinaire, tandis que, à la vérité, ce sont ceux que nous avons altérés par nos procédés et détournés de l'ordre habituel que nous devrions plutôt appeler sauvage⁶¹.

Les Tupinambas sont honorables d'après l'auteur et ont deux vertus principales : « le courage à la guerre et l'affection pour leur femme »⁶². Montaigne affirme ensuite que les Occidentaux sont d'autant plus sauvages que ce peuple puisqu'ils ont rejeté leur vertu et leur composante naturelle, et ont recours à la corruption. Pour illustrer ses propos, il compare la « barbarie » des Amérindiens avec celle des peuples du vieux continent. Les Portugais par exemple torturent avec une extrême cruauté leurs ennemis avant



Rituel des Tupinambas dévorant la chair de leurs ennemis.

de les tuer par vengeance. Or, pour l'auteur, cet acte est plus barbare que le cannibalisme des Amérindiens qui traitent leur prisonnier avec respect jusqu'à sa mise à mort :

Je ne suis pas fâché que nous soulignons l'horreur barbare qu'il y a dans une telle action [de cannibalisme], mais plutôt du fait que, jugeant bien de leurs fautes, nous soyons si aveugles à l'égard des nôtres. Je pense qu'il y a plus de barbarie à manger un homme vivant qu'à le manger mort, à déchirer par des tortures et des supplices un corps ayant encore toute sa sensibilité, à le faire rôtir petit à petit, à le faire mordre et tuer par les chiens et les pourceaux (comme nous l'avons non seulement lu⁶³, mais vu de fraîche date, non entre des ennemis anciens, mais entre des voisins et des concitoyens et, qui pis est, sous prétexte de piété et de religion) que de le rôtir et manger après qu'il trépassé⁶⁴.

Selon l'auteur, les « sauvages » semblent discerner mieux le bien du mal et l'acte cannibale ne serait seulement pour eux une forme d'extrême vengeance. Finalement, afin de pousser son argument sur

⁶³ « Les Histoires des guerres civiles et religieuses du XVIe siècle abondent en récits horribles de ce genre, notamment les commentaires de Blaide de Monluc (1499-1577), et les principales œuvres d'Agrippa d'Aubigné. »

⁶⁴ *Ibid.*, p. 260.

la barbarie occidentale, il s'appuie sur le témoignage des Amérindiens visitant à leur tour l'Europe : ils ne peuvent comprendre pourquoi les «moitiés» (les mendiants pauvres et touchés par la famine) supportent l'injustice face aux hommes «remplis» et aisés. Pour eux, mettant en priorité l'intérêt général et le bien-être de tous, il est impensable de laisser un des leurs dans la misère pendant que les autres sont aisés. Les indigènes valorisent naturellement l'égalité pour tous. Ainsi, Montaigne souligne l'inégalité et la corruption de la société occidentale qui peuvent être considérées comme une certaine forme de barbarie — du moins du point de vue des Amérindiens. Les interdits seraient donc pour lui destructeurs et inutiles pour les hommes. Elles seraient la source de l'immoralité et des inégalités entre les hommes. L'incivilité serait dans ce contexte la conséquence de la «civilisation» et de la socialisation humaine.

Pour récapituler, les théories du contrat social affirment la nécessité des interdits pour le fonctionnement de la société, et par opposition le mythe du bon sauvage estime que les interdits sont destructeurs. Il est évident que dans la société dans laquelle nous vivons, ils sont essentiels : il suffit de penser au Code de la route qui nous protège des accidents mortels. Ils évoluent avec les mœurs, mais aussi avec les erreurs commises dans le passé pour notre sécurité (par exemple, les critères d'alcoolémie dans le sang qui deviennent de plus en plus stricts). Cependant, les règles peuvent aussi paradoxalement aller à l'encontre de la morale comme nous avons vu avec l'affaire de Cédric Herrou qui s'est fait sanctionner pour avoir nourri des migrants. Il est difficile d'en tirer une unique conclusion sur la nécessité des interdits, mais à travers ces différentes approches, nous pourrions en avoir une vision plus globale. Certaines transgressions et incivilités peuvent être dans l'intérêt général et dans la moralité. Nous pourrions nous demander si ces transgressions sont nécessaires à un bon fonctionnement de la société.

ÉTAT NATURE

BESOIN

SOLUTION

VALEUR DE L'INTERDIT

Hobbes



Guerre continue entre les hommes



Protection pour sa survie



État avec un pouvoir absolu



L'interdit est une sécurité et les incivilités sont un risque et une menace à l'état

Locke



Tendance au désordre



Protection de ses biens pour avoir de l'ordre et acquérir le bonheur



État limité avec deux pouvoirs séparés : législatif et exécutif



L'interdit permet l'ordre dans la société et les incivilités incitent au désordre

Rousseau



Pacifique, mais incomplet



Se compléter à travers la moralité et l'intelligence



État démocratique où les lois sont votées par le peuple



L'interdit règle les conflits sociaux et les incivilités sont un défaut de moralité et d'intelligence

Montaigne



Pacifique et pense à autrui



Aucun



Aucune



L'interdit est destructeur et les incivilités sont une de ses conséquences

Contractualiste

Le bon sauvage

b. La transgression comme condition de bonne santé politique

En France, il existe de nombreux partis politiques, représentant chacun des positions idéologiques, des objectifs, des procédés, des courants de pensée, des postures morales considérablement différents. Avec une telle diversité, les Français pourraient élire celui qui représenterait véritablement leur opinion politique. Cependant, cette variété de choix peut être remise en question. Si nous comparons les résultats du premier tour des élections présidentielles françaises en 2017, Emmanuel Macron a recueilli 24,01 % des voix, Marine Le Pen 21,30 %, François Fillon 20,01 % et Jean-Luc Mélenchon 19,58 %⁶⁵. Quatre candidats rassemblèrent au moins un cinquième des votes des électeurs, démontrant que le peuple français était loin d'avoir une même vision politique. Avec Emmanuel Macron élu président au second tour, on pourrait dire que seulement un quart des électeurs a obtenu le résultat qu'il souhaitait initialement. C'est-à-dire que le chef d'État convient hypothétiquement uniquement à ce quart des Français. Les trois quarts restants ne seront pas satisfaits et pas en accord avec le gouvernement. Or nous avons vu dans la première partie⁶⁶ qu'une des motivations de l'incivilité était la manifestation du désaccord avec les règles. Nous pouvons imaginer que le désaccord avec l'État et les lois votées pourraient aussi provoquer l'incivilité. Nous nous demandons donc à quel point le système démocratique nous convient de nos jours. Du point de vue de Hobbes, les partis politiques détruisent la société puisqu'ils remettent en question le pouvoir absolu, et donnent la possibilité au peuple d'avoir des pensées opposées. À l'inverse, le philosophe français Claude Lefort⁶⁷ affirme que la diversité des opinions est essentielle à un bon fonctionnement de la société. Si le peuple est entièrement en accord avec le gouvernement alors nous avons affaire à un régime totalitaire. Le roman d'anticipation de Georges Orwell⁶⁸, 1984, et tous les régimes totalitaires de l'histoire, du Nazisme au Stalinisme, ont démontré que ce type de gouvernement n'est pas envisageable. D'après Spinoza⁶⁹, ce serait parce qu'il est impossible de contraindre

⁶⁵ *Élection présidentielle 2017 : résultats globaux du premier tour* [en ligne]. In MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR. 24 avril 2017.

⁶⁶ Cf. partie 1. c. Des motivations diverses dans l'incivilité.

⁶⁷ LEFORT Claude. 1981. *L'invention démocratique : Les limites de la domination totalitaire*. Paris : Fayard.

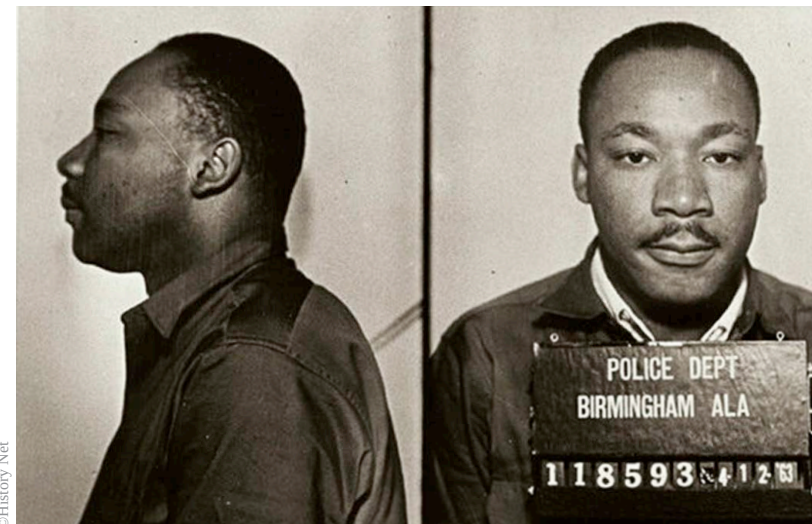
⁶⁸ ORWELL Georges. 1983. 1984. Paris : Gallimard.

⁶⁹ SPINOZA Baruch. 1965. *Traité Théologico-politique*. Paris : Garnier-Flammarion.

⁷⁰ THOREAU Henry David.
2016. *La Désobéissance
civile suivi de la vie
sans principe*. Paris :
Éditions J'ai Lu, Libro :
philosophie.

un individu à une opinion. L'homme doit jouir de la liberté de penser et d'expression, car il veut seulement obéir à lui-même. Selon le philosophe, aucune censure, même celles portant sur les idées considérées comme dangereuses, ne devrait être établie, et les hommes devraient participer à l'élaboration des lois pour préserver leur liberté d'expression. Dans un système législatif complexe de nos jours, où les individus semblent parfois impuissants face à l'État, les incivilités, qu'elles soient conscientes ou non, seraient un moyen de participer à la politique et de faire parvenir un message de manière « passive » et informelle. Elle est l'expression même d'un problème social.

Le militant américain Henry David Thoreau, auteur de *La Désobéissance civile*⁷⁰, un essai qui inspira Martin Luther King et Gandhi dans leurs luttes, propose une manière de réagir face à l'injustice du système gouvernemental. Il est à l'origine de cette notion de désobéissance civile qui est un acte politique mettant la pression à l'État afin de lui faire modifier les lois. Lui-même passa une nuit en prison, car il refusa de payer un impôt levé pour la guerre du Mexique, qui selon lui soutenait l'esclavagisme. Thoreau commence tout d'abord par critiquer le système gouvernemental américain de la fin du XIX^e siècle. Cette société considère les hommes qui obéissent aveuglément les lois comme bons et justes. À l'inverse, elle sanctionne ceux qui enfreignent la loi pour défendre une cause morale. Or selon lui, il n'est pas systématiquement juste et bon de suivre les règles. Pour illustrer son propos, il prend l'exemple d'un soldat : il suit les ordres qu'elles soient morales ou non et il est considéré par son peuple comme un bon soldat honorable qui se dévoue à son pays. Cet homme aura tué ou torturé des innocents en l'honneur de son pays, mais ses actes ne seront pas moraux. Nous comprenons donc qu'il n'est pas toujours « bon » de suivre les règles. Ensuite, il affirme que les systèmes démocratiques et gouvernementaux ne sont pas obligatoirement voués à produire des lois justes. La démocratie fonctionne par la voix de la majorité : c'est-à-dire qu'elle est fondée sur la moralité de cette dernière. Or le concept de moralité ne dépend pas nécessairement d'une validation de la majorité.



Martin Luther King se fait arrêter en 1963 pour avoir protesté contre la maltraitance des Noirs à Birmingham.

On a dit assez justement qu'une assemblée d'hommes n'a pas de conscience, mais une assemblée d'hommes consciencieux devient une assemblée douée de conscience. La loi n'a jamais le moins du monde rendu les hommes plus justes, et par l'effet du respect qu'ils lui témoignent, les gens les mieux intentionnés se font chaque jour les commis de l'injustice⁷¹.

⁷¹ *Ibidem*, p. 13.

Ce n'est donc pas la morale ou la conscience qui prend des décisions législatives, mais la voix de la majorité. Cette dernière ne sera pas nécessairement dans l'intérêt de tous, en particulier celui de la minorité. Ainsi les lois ne seront pas « justes » pour tout le monde. Thoreau demande donc au peuple de réfléchir à ce qui est juste et injuste, et d'interroger l'application de la moralité des lois et du gouvernement. Enfin, il critique l'obéissance aveugle du peuple à ce dernier, même lorsqu'il est en opposition à celui-ci. L'État aurait un pouvoir tellement puissant qu'il est difficile de s'y opposer sans sacrifier une partie de sa vie, ses biens et ses comforts. Or selon lui, ce serait justement le peuple qui est la réussite d'un gouvernement et non l'inverse. Le système étatique existe et fonctionne, car il a la soumission et l'accord du peuple. Il partage les réflexions de Spinoza : le gouvernement ne pourra jamais contraindre les pensées de l'individu, mais seulement le corps physique.

⁷² Ibid., p. 28-29.

⁷³ Ibid., p. 22.

Ainsi l'État n'affronte jamais délibérément le sens intellectuel et moral d'un homme, mais uniquement son être physique, ses sens. Il ne dispose contre nous ni d'un esprit ni d'une dignité supérieure, mais de la seule supériorité physique⁷².

Il propose donc à l'homme de ne pas contribuer à l'injustice du gouvernement : il faut rejeter et désobéir une loi lorsqu'il saisit que l'État est injuste envers nous ou autrui : « mais si la machine (le gouvernement) veut faire de nous un instrument de l'injustice envers autrui, alors je vous le dis, enfrez la loi. »⁷³ Cela peut se faire de manière légale ou illégale : si un fonctionnaire perçoit de l'injustice envers un peuple au sein de son travail, alors il devrait abandonner son poste afin de ne pas contribuer à cette immoralité.

L'affaire d'Edward Snowden illustre ce que Thoreau exige envers le peuple américain : travaillant en tant qu'officier de la communauté d'intelligence à la NSA (agence nationale de sécurité américaine), il révéla en mai 2013 des documents, pourtant classés confidentiels, qui prouvaient l'existence d'un programme initié par la NSA de surveillance en masse du peuple américain, enfrezant ainsi la constitution américaine. Ce fut choquant pour le monde entier : la vie en ligne qui semblait privée ne l'était pas véritablement. Tous les objets quotidiens pouvant se connecter au web (téléphone portable, ordinateur portable, télévision, objets ménagers connectés, etc.) pouvaient ainsi devenir les vecteurs d'une surveillance gouvernementale. C'est à partir de ce moment que le débat sur l'utilisation des données personnelles et sur l'accessibilité des appareils électroniques, ainsi que la méfiance envers les nouveaux services et technologies ont véritablement pris une envergure internationale. Snowden, s'étant exilé afin d'éviter l'incarcération, devrait être condamné à son retour sur le sol américain pour vol, espionnage et utilisation de bien de l'État. Il ne s'agit pas dans le cas de Snowden d'un militant qui aurait infiltré le gouvernement, mais d'une personne « ordinaire » qui à un moment de sa carrière a découvert des violations manifestes des principes humains élémentaires, et qui a considéré en son âme et conscience que le peuple américain méritait de le savoir.



⁷⁴ « My sole motive is to inform the public as to that which is done in their name and that which is done against them. [...] I realised that I was part of something that was doing far more harm than good. [...] I don't want to live in a world where there's no privacy and therefore no room for intellectual exploration and creativity. »

Edward Snowden : *the whistleblower behind the NSA surveillance revelation* [en ligne]. In THE GUARDIAN. 9 juin 2013.

Ma seule motivation est d'informer le public de ce qui est fait en son nom et de ce qui est fait contre lui. [...] J'ai réalisé que je faisais partie de quelque chose qui nuisait beaucoup plus qu'il ne faisait du bien. [...] Je ne veux pas vivre dans un monde où il n'y a pas d'intimité et par conséquent pas de place pour l'exploration intellectuelle et la créativité⁷⁴.

Nous voyons donc que la transgression est parfois nécessaire pour révéler les injustices et les corruptions d'un gouvernement, et ainsi permettre aux hommes d'exprimer leurs désaccords envers un système. Les désobéissances du passé ont permis de nombreux droits existant aujourd'hui (droit à la santé, droit de vote des femmes, fin de la ségrégation raciale aux États-Unis et de l'apartheid en Afrique du Sud); ces droits n'ont pas été offerts, mais ils ont été revendiqués et institutionnalisés à partir d'actes de désobéissance. La France, ayant vécu des révoltes importantes comme la révolution et mai 68, est consciente que l'opinion et l'opposition des Français sont essentielles pour sa « santé » afin d'éviter l'abus du pouvoir et pour avoir le soutien du peuple en le satisfaisant. Elle offre donc des « médiums » légaux aux incivilités et aux transgressions sous forme de droit aux



Dorothy Count, la première femme Noire à aller à une école réservée aux Blancs.



©The granger collection

Manifestation aux États-Unis en 1963 pour le droit à l'emploi, à la liberté et à l'égalité.

grèves, aux boycotts et aux manifestations. C'est-à-dire qu'elle laisse place à la désobéissance du peuple, mais elle le cadre afin d'avoir un certain contrôle sur celui-ci. Cependant, Manuel Cervera Marzal, professeur en science politique, révèle dans un entretien⁷⁵ que ces actes légaux ont diminué depuis quelques décennies, car ils ne sont plus aussi efficaces pour instaurer un changement. Les Français ont donc recours à des désobéissances civiles de plus en plus illégales et radicales, mais les conséquences sont de niveau individuel et de sacrifices personnels comme Edward Snowden qui ne retrouvera jamais sa vie antérieure. De plus, l'État établit davantage de lois pour limiter ces révoltes : l'espace dévolu à l'opposition se rétrécit et devient illégal. La loi n° 2007-1224⁷⁶ du service minimum restreint les droits de grève à travers l'obligation d'annoncer l'événement quarante-huit heures à l'avance et de continuer pour les entreprises de transport en commun un minimum de service pour les heures de pointe. Si une grève n'a pas été signalée de nos jours alors elle est illégale. Il y a donc « une réelle criminalisation des mouvements sociaux et de l'interdiction de

⁷⁵ MARZAL Manuel Cervera. 2017. *Des obéissances civiles ? — #DATAGUEULE 73* (7 minutes 46 secondes). In DATAGUEULE. 29 juin 2017.

⁷⁶ Loi n° 2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs (1) [en ligne] : JORF n° 193 du 22 août 2007, p. 13956, article 2.

Hier

La France laisse place à la désobéissance du peuple tout en la cadrant et en la contrôlant.



Aujourd'hui

La France limite les désobéissances à travers des lois : ce qui était légal hier ne l'est plus aujourd'hui.



manifestation.»⁷⁷ En fin de compte, la désobéissance civile est une manière d'encourager une conception dynamique de la loi afin d'éviter la stagnation de celle-ci. Les incivilités, actions pouvant être estimées plus « passives », jouent un rôle similaire pour les règles de savoir-vivre, mais peuvent contribuer aux changements de loi tout de même. Le sociologue Robert Merton⁷⁸ parle de cinq catégories de comportements sociaux, dont celui de la rébellion innovatrice, et c'est dans celle-ci que la place de l'incivilité peut se trouver. C'est-à-dire que cette dernière contribue à l'évolution des mœurs et des lois d'une société. Il faut donc un équilibre entre le contrôle de l'État et la révolte du peuple pour avoir un ordre nécessaire, mais permettre aussi une évolution sociale. Ainsi, nous revenons aux questions que les différentes versions du contrat social ont tenté de répondre : à quel point faut-il que l'État contrôle son peuple et quelles sont les conséquences des restrictions ? Faut-il laisser au peuple la liberté d'être incivil ?

Une recherche intitulée *La Société de défiance*, écrite par les professeurs d'économie Yann Algan et Pierre Cahuc, affirme que le modèle social français serait dans un cercle vicieux qui « s'autodétruit ». Les Français comparés aux autres pays développés sont exceptionnellement méfiants envers leurs concitoyens, mais surtout envers les institutions comme la justice, les syndicats et le marché⁷⁹. Ils sont également classés comme un des pays les plus incivils. D'après leur recherche, le civisme et la confiance mutuelle se seraient dégradés après la Seconde Guerre mondiale. La Collaboration française pendant la guerre aurait eu une grande influence, mais c'est le système gouvernemental qui a suivi qui serait à l'origine de la défiance et de l'incivisme de nos jours. Les auteurs dévoilent deux principales raisons. La première est l'étatisme, le fait que l'État intervienne dans toutes les interactions sociales à travers des réglementations dans les domaines économiques et sociaux, qui « vide le dialogue social de son contenu, entrave la concurrence et favorise la corruption. »⁸⁰ La deuxième est le corporatisme, consistant à accorder certains droits sociaux selon les statuts et les professions des citoyens, qui « institutionnalise la segmentation des relations sociales. »⁸¹ C'est-à-dire que les Français se méfient des autres, car ils sont persuadés qu'ils ont « plus de droits et de privilèges » qu'eux et ressentent une injustice. Cela les

⁷⁷ MARZAL Manuel Cervera. *Op. cit.*

⁷⁸ MERTON Robert K. 1997. *Éléments de théorie et de méthode sociologique*. Paris : Armand Colin.

⁷⁹ De plus, il y a une défiance démocratique française : « D'après un sondage *Cevipof*, 56 % ne font confiance ni à la gauche ni à la droite pour résoudre leurs problèmes. » DELANOË Bertrand. 2011. *Par la confiance et par la justice. Après-demain*, février 2011. n° 18, NE, pp. 3-6.

⁸⁰ ALGAN Yann, CAHUC Pierre. 2007. *La Société de défiance : Comment le modèle social français s'autodétruit*. Paris : Éditions Rue d'Ulm, CEPREMAP, p. 41.

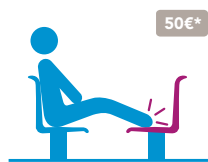
⁸¹ *Ibidem*, p. 41.

⁸² D'après les données du *World Values Survey*.
Ibid., p. 26.

⁸³ En 2015, la SNCF a affiché dans leurs trains les nouvelles amendes qui sanctionnent les incivilités.

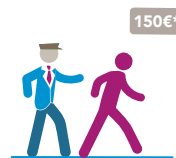
pousse à être incivils : 62 % des Français pensent qu'il est justifiable de réclamer indûment des aides publiques⁸². De plus, la rigidité des réglementations n'engagerait plus le dialogue et le relationnel entre les Français ce qui provoque d'autant plus la défiance. En réponse à la défiance et à l'incivisme, l'État a recours à l'étatisme et au corporatisme pour régler les conflits qui finalement provoquent à nouveau à la défiance et l'incivisme. Par ailleurs, nous constatons que de nouvelles lois ont été instaurées récemment pour punir les incivilités⁸³. Dans une société où la plupart des individus ressentent de l'injustice et de la méfiance envers les institutions, et pensent qu'il est justifiable d'être incivil, la solution est-elle vraiment d'interdire et de sanctionner ces actes? Nous comprenons que le contrôle de l'État, qu'il soit d'ordre social ou économique, a des limites. Plutôt que d'utiliser des moyens légaux pour restreindre la transgression, il semblerait judicieux de faciliter la communication entre l'État et le peuple, ainsi que celle entre les individus. Tout est question d'équilibre — qui est un des piliers du savoir-vivre — : l'État doit être « poli » envers le peuple et *vice versa*. Il doit accepter que l'incivilité soit une forme de réaction à travers un ressenti « d'impolitesse » et donc de mépris de la part de l'État : il ne faut pas la restreindre entièrement, mais l'écouter, comprendre son origine pour la résoudre et peut-être même laisser le peuple la résoudre lui-même.

UNE INCIVILITÉ,
ÇA PEUT VITE COÛTER CHER.



Souillure

50€*



Refus d'obtempérer à l'injonction d'un agent

150€*



Utilisation d'un appareil sonore

50€*



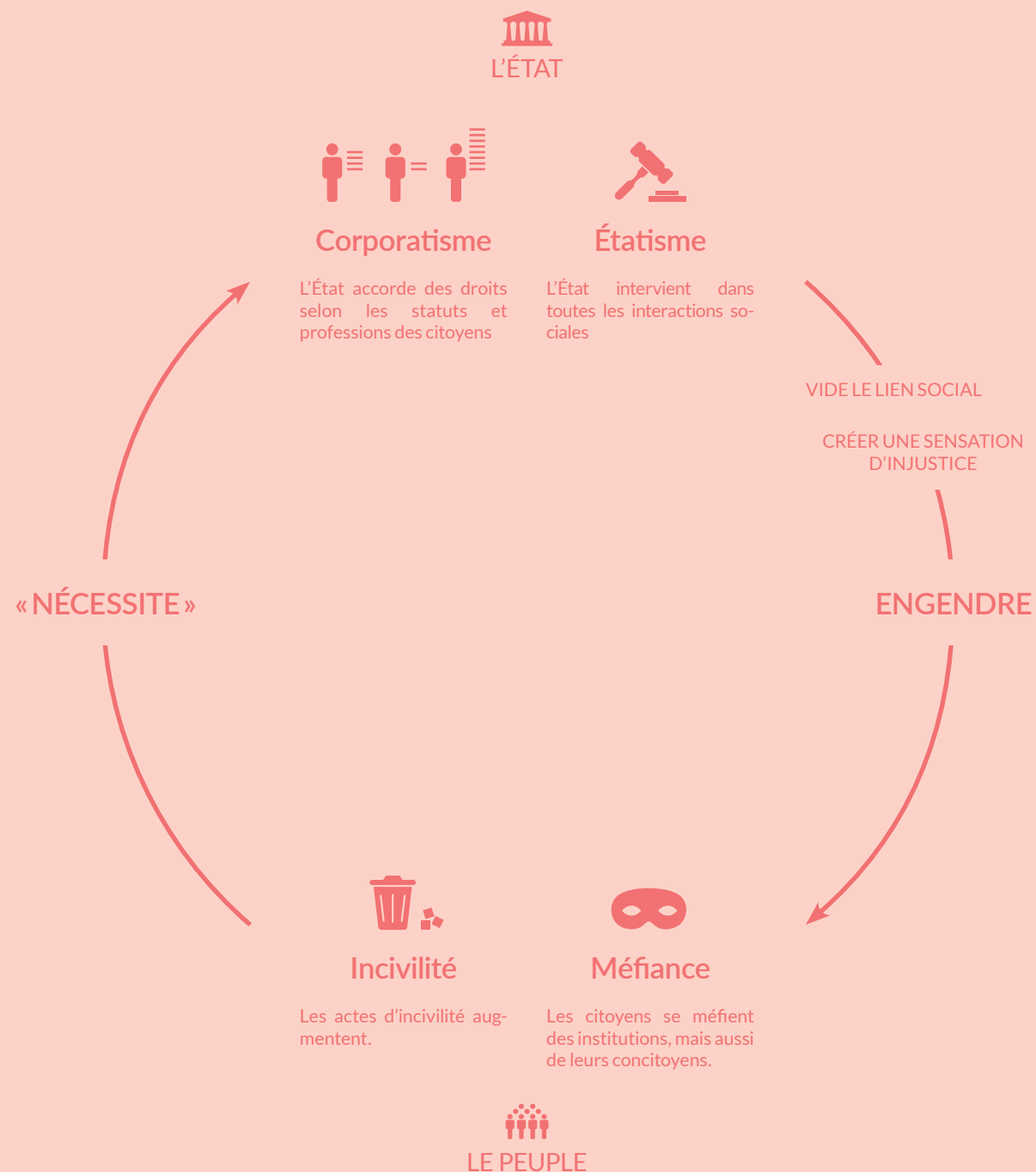
Détérioration légère de matériel

50€*

©SNCF

Les sanctions des incivilités établies par la SNCF.

Le modèle français : un modèle qui s'autodétruit



⁸⁴ Dans notre enquête, aucun Japonais n'a affirmé qu'il a été incivil car « il n'avait pas le choix » ou par manque d'infrastructure. Cf. enquête en annexe 3.

⁸⁵ MINAGAWA Hiroyuki. なぜ日本ではストが激減したのか (trad. Pourquoi les grèves au Japon ont diminué) [en ligne]. In NIPPON. 15 février 2012.

⁸⁶ KOBAYASHI Toshiyuki. 2015. 低下する、日本人の政治的・社会的活動意欲とその背景 (trad. Déclin de l'implication des Japonais aux activités politiques et sociales, et son contexte). NHK放送研究と調査 (trad. Recherche et enquête de l'émission NHK), janvier 2015, pp. 22-41.

⁸⁷ AFP. Japon : un manga pour pousser les jeunes à voter [en ligne]. In L'EXPRESS. 10 juillet 2013.

⁸⁸ Le Japon se trouve 114^e sur 144 pays dans le classement de l'égalité des sexes du *World Economic Forum*...

Nous allons voir à travers l'exemple du Japon, comment il est parfois nécessaire de savoir transgresser certaines règles pour faire progresser la société. Au Japon, il est difficile d'être incivil « inconsciemment », car l'environnement est bien conçu pour éviter ce comportement⁸⁴ : la seule exception serait celle de l'ignorance des règles, parce que les codes de politesse sont très complexes et il est difficile de les maîtriser parfaitement. De même, les incivilités « conscientes » semblent rares, car valorisant le respect des règles et la discipline, les Japonais ne veulent pas « s'exprimer » à travers la transgression. Lorsque nous regardons le nombre des grèves depuis la Seconde Guerre mondiale, nous observons une grande chute aux alentours des années 1975⁸⁵. D'une part, de nombreux services publics se sont privatisés ou semi-privatisés minimisant alors les grèves syndicalistes. D'autre part, les entreprises ont instauré un processus de résolution des conflits en interne avec les salariés. Les manifestations aussi ont considérablement diminué et le nombre de participants baisse : en 2014, 75 % des Japonais ont affirmé n'avoir jamais participé à une manifestation et n'avaient pas l'intention d'y participer dans le futur, contre 70 % en 2004⁸⁶. Les Japonais ont un désintérêt vis-à-vis de la politique et ceci concerne en particulier les jeunes : seulement 38 % des personnes de la vingtaine ont voté contre 75 % des personnes âgées de 65 ans et plus en 2009⁸⁷. Avec un taux d'absentéisme aussi élevé des jeunes Japonais, la politique est orientée vers des personnes âgées, qui ont des valeurs plus traditionnelles. Par conséquent, les mœurs ont tendance à stagner et des lois conservatrices sont adoptées. L'exemple du statut de la femme japonaise est particulièrement révélateur. En effet, dans cette troisième puissance mondiale, la place de la femme est très restreinte notamment dans le monde du travail, avec des inégalités hommes-femmes importantes (différences de salaires, condition de congés de maternité peu favorable, manque de crèches, nombreux harcèlements, etc.) en comparaison avec les autres pays développés⁸⁸. Le concept de la femme au foyer de l'après-guerre est aujourd'hui encore fortement présent⁸⁹. Il est généralement admis qu'une femme doit arrêter de travailler lorsqu'elle se marie ou attend un enfant. Ceci s'explique en grande partie par une mentalité sexiste qui est encore largement répandue dans la société japonaise. Cependant, les lois ne protégeant pas les femmes lors de leur grossesse ou après l'accouchement, beaucoup préfèrent aujourd'hui renoncer au mariage

et abandonnent l'idée de construire un foyer afin de pouvoir continuer à travailler. Par conséquent, le Japon connaît une baisse du taux de natalité pour la sixième année consécutive qui est cruciale pour l'avenir du pays⁹⁰. Le désintérêt général des jeunes vis-à-vis de la politique et l'absence de désobéissances civiles et de luttes pour les droits des Japonaises contribuent à cette accélération du vieillissement de la population qui prend une ampleur sociale désastreuse pour le pays. Nous comprenons ainsi à travers l'exemple du Japon que l'obéissance stricte des règles peut être un frein à l'évolution même de la société.



©Nikkei style

Le nombre d'élèves dans les maternelles japonaises diminue fortement.

Pour conclure, la présence de la désobéissance, des transgressions et des incivilités d'un pays peut être le reflet d'une bonne « santé » politique et sociale, car elle fait évoluer la société et démontre l'intérêt politique. Socrate affirmait qu'une société sans comportement antisocial stagnait⁹¹. Le sociologue français Émile Durkheim⁹² prétendait que la transgression des normes annonçait souvent un changement social positif. La psychanalyste Janine Filloux est du même avis :

Toute découverte, toute création est ainsi le fruit d'une transgression car elle suppose la mise à mal de l'ordre constitué, ordre social, ordre moral, ordre des connaissances, de ce sur quoi se fonde et ce qui délimite en un temps donné l'usage de normes ou de connaissances acquises⁹³.

...AFP. Japan drops by three to 114th in gender equality rankings by World Economic Forum [en ligne]. In JAPAN TIMES. 2 novembre 2017.

⁸⁹ FIRMAS Lena de. Business-women japonaises : évolution ou stagnation ? [en ligne]. In JOURNAL DU JAPON. 26 avril 2016.

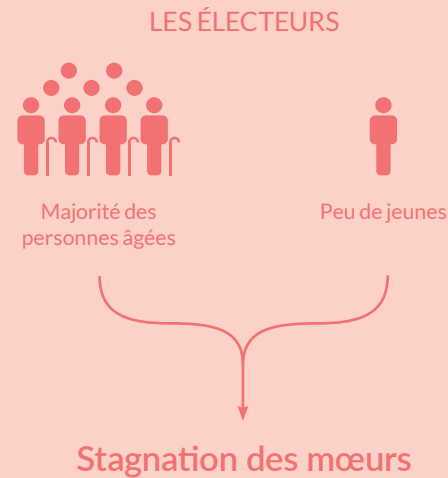
⁹⁰ « Le taux de fécondité au Japon est le deuxième le plus faible au monde après la Corée du Sud. Il s'établit désormais à 1,4 enfant par femme, alors que le seuil de renouvellement est à 2,1 enfants par femme. » RFI. Japon : le taux de natalité au plus bas depuis le début des statistiques en 1899 [en ligne]. In RFI. 25 décembre 2017.

⁹¹ KING Ryan D., PHILLIPS Timothy L., SMITH Philip. *Op. cit.*

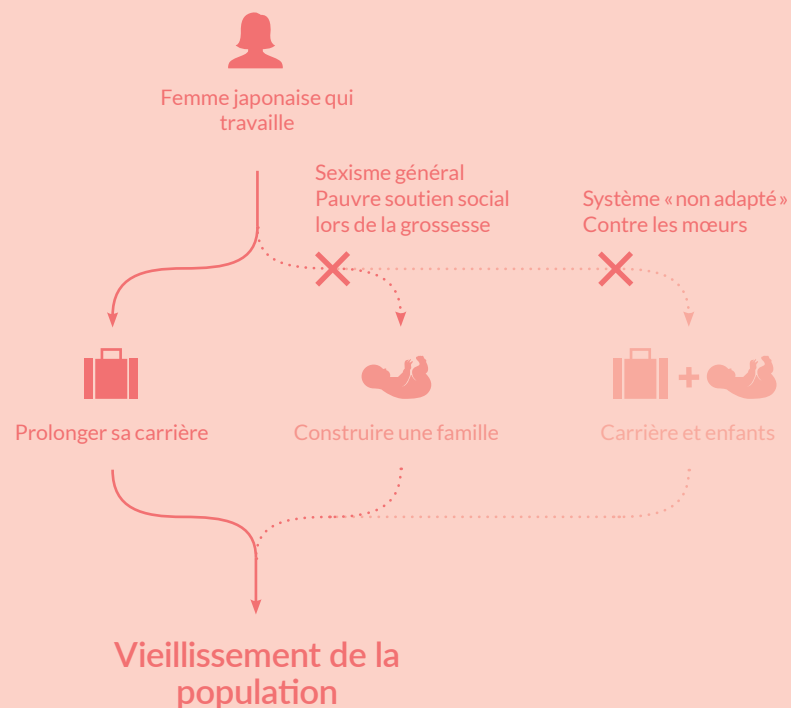
⁹² DURKHEIM Émile. 2007. *Le Suicide*. 13e édition. Paris : Presses Universitaires de France.

⁹³ FILLOUX Janine. 2009. La transgression de la...

Le désintérêt politique au Japon



L'obéissance des Japonais



Nous retrouvons une pensée semblable dans l'art. Comme nous révèle la gloire posthume de Monet et Van Gogh, les œuvres d'art qui font évoluer les mœurs ont généralement été dépréciées à l'époque où elles ont été créées. Ces artistes osent transgresser les codes de leurs temps et choquer les spectateurs pour apporter une nouvelle vision de la beauté et un nouveau courant dans l'art, même si cela exige des sacrifices d'ordre personnel. Leurs audaces ont permis l'évolution de l'art et des mœurs, et elles occupent de nos jours une place importante de notre histoire culturelle. Ryan D. King affirme que se plaindre de l'incivilité est preuve d'une société stable et pacifique car cela veut dire qu'il n'y a pas de problèmes sociaux majeurs (guerre, famine, insécurité) et qu'il y a une bonne qualité de vie : plus les incivilités reportées sont mineures, plus la qualité de vie est bonne. Tout compte fait, l'incivilité peut avoir une valeur politique. Pour autant, peut-on être sûre que tous ces actes ont une signification? N'existe-t-il pas d'incivilité dénuée de sens? Des incivilités qui seraient purement le résultat d'une pensée égocentrique dominé par une idéologie individualiste moderne? Finalement, les incivilités ne seraient-elles pas autant destructrices pour la société qu'elles ne lui apportent de la valeur?

...psychanalyse et dans la psychanalyse. *Topique*, janvier 2009, n° 106, p. 35.



Les ampleurs du mouvement des gilets jaunes.

3. La marque d'un individualisme au sens pauvre de l'incivilité

La société moderne occidentale, marquée par une idéologie individualiste plus accentuée qu'il y a cinquante ans, place le confort, le bien-être, l'épanouissement comme priorités ainsi qu'aux choix, à l'expression et à la liberté de l'individu. On parle d'individualisme moderne ou encore d'hyperindividualisme. L'individu est au centre de tout. Pour autant, est-ce que l'individualisme rendrait l'homme égoïste? L'intérêt que porte l'homme à ses biens personnels souligne-t-il un comportement autocentré? Lors de notre enquête⁹⁴, une personne de nationalité française affirma qu'une des raisons du comportement incivil était liée à la difficulté de respecter les règles pour certains individus. L'individualisme rend-il l'individu moins tolérant à la vie avec autrui? Sont-ils aveuglés par leurs envies personnelles au point qu'ils perdraient la capacité d'agir pour le bien du collectif? Il semblerait judicieux de voir en premier lieu comment nous vivons ensemble dans la société moderne où la technologie occupe une place majeure pour ensuite comprendre l'influence de l'individualisme sur les incivilités.

⁹⁴ Cf. enquête en annexe 3.

a. Le vivre-ensemble à l'ère des technologies modernes

Ces derniers siècles ont été marqués par l'apparition des progrès technologiques, dont la croissance s'est accélérée davantage dans les cinquante dernières années⁹⁵. Les nouvelles technologies ont introduit de nouveaux moyens permettant à l'homme de communiquer entre eux à distance. Elles ont également facilité le partage d'informations. À titre d'exemple, l'invention du télégraphe en 1841, du téléphone et de la radio en 1893, illustre les nouveaux modes de communication apportés par les nouvelles technologies. Toutefois, l'invention qui semble avoir eu le plus d'impact dans la communication de la société moderne est Internet. Cette dernière exprime une volonté de réunir les humains. La conception du web représente le désir d'un vivre-ensemble :

Elle a voulu promouvoir la liberté, la libre disposition des ressources et des données, l'ouverture de tout à tous, afin de révolutionner le système lié à la propriété privée, et favoriser l'essor d'une société plus démocratique et égalitaire⁹⁶.

Les *smartphones*, les ordinateurs et les réseaux sociaux ont davantage renforcé cette volonté de l'union, car ils permettent une accessibilité plus facile aux technologies de communication pour chaque individu. Cependant, les technologies qui cherchent à unifier les hommes semblent également inciter ce dernier à moins soutenir le vivre-ensemble au point qu'il « l'endure ».

À l'origine, la technologie est prédestinée à rendre la vie plus confortable et facile. Pour écouter de la musique en 1890, le gramophone⁹⁷, un appareil permettant de jouer de la musique mécaniquement en tournant une manivelle était utilisé. Puis dans les années 1960, le tourne-disque électrique a permis d'écouter de la musique pendant de longues durées. Plus tard, l'arrivée des magnétophones et des baladeurs a donné la possibilité d'écouter de la musique de son choix

⁹⁵ LEFÈVRE Thierry. *La Rapidité de l'innovation technologique* [en ligne]. In PLANÈTE VIABLE. 9 novembre 2014.

⁹⁶ MAGGIORI Robert. *Le Partage intérêt d'Internet* [en ligne]. In LIBÉRATION. 29 octobre 2016.

⁹⁷ CALAS Marie-France. 1980. Chronologie historique de l'enregistrement sonore. *La Gazette des archives*, 1980, Le patrimoine audiovisuel (numéro spécial), n° 111, pp. 281-288.

⁹⁸ Elles représentent 77 % selon les personnes interrogées de l'ELIAS.



Un record party.

dans un casque n'importe où et n'importe quand, sans déranger les personnes autour. Aujourd'hui au sein d'un foyer, chacun peut écouter la musique qu'il souhaite dans son casque sans se quereller sur le choix de la radio ou du morceau. Ainsi les objets qu'autrefois nous partageons avec les autres n'ont plus besoin d'être partagés et sont personnalisés. Nous retrouvons un schéma semblable avec la télévision : les individus n'ont plus à s'accorder sur le choix de l'émission au sein d'une même famille. Grâce au visionnage en différé, chacun est libre de regarder son programme quand il le souhaite. La technologie s'est alors orientée vers l'épanouissement de chacun. Elle est plus abordable et donne principalement la possibilité d'avoir ce que nous voulons, quand nous le voulons, sans déranger les personnes qui se trouvent autour de nous. Il y a moins régulièrement des situations où il faut cohabiter et partager avec les autres, même dans un foyer. Gâtés par la technologie, les individus sont amenés à être moins patients et moins habitués à penser à autrui. Dans l'analyse de Smith, King et Philipps, les incivilités accidentelles⁹⁸ semblaient être le résultat d'une inattention

et d'un individu « dans sa bulle ». Nous pouvons ainsi supposer que l'avancée technologique a un impact néfaste sur les comportements sociaux, notamment dans le vivre-ensemble, et peut provoquer des comportements incivils. D'une part, parce qu'elle façonne les personnes à moins penser aux autres et d'autre part parce que son utilisation peut avoir des conséquences immédiates sur autrui. Par exemple, écouter de la musique avec son casque audio dans le métro n'est pas incivil, mais ignorer à cause du port du casque une personne qui signale qu'il veut descendre du métro peut être considéré comme incivil. Les technologies peuvent distraire et renfermer dans une « bulle personnelle ». Elles influencent les comportements sociaux.

Ensuite, nous remarquons que l'univers digital a permis de créer de nouvelles formes du vivre-ensemble. La première version du web, le web 1.0⁹⁹ est celle qui dispose de l'information sur une page sans avoir la possibilité d'interagir avec l'utilisateur ou encore avec d'autres sites. Elle est purement informative et statique : l'utilisateur ne peut uniquement le lire. Le web 2.0, le « web social », est plus interactif et dynamique. Favorisant le partage et l'échange d'informations et de contenus avec l'apparition des *blogs* ainsi que des réseaux sociaux (Facebook, YouTube, Wikipedia, etc.), l'opinion des utilisateurs est constamment revendiquée. Les internautes sont à présent autant lecteurs que créateurs et éditeurs, et ils sont passionnés par la socialisation virtuelle. Le web est ainsi utilisé comme une plateforme de l'expression de soi et partage de sa vie privée¹⁰⁰. Cette nouvelle forme du net a considérablement changé un des aspects de notre manière de vivre ensemble : celui du partage digital. Dans le monde physique, l'individu partage un objet en le donnant temporairement à quelqu'un. Pendant ce temps, il n'a plus accès à cet objet jusqu'à ce qu'il lui soit rendu. Dans le monde digital à l'inverse, pour partager un fichier il faut le mettre en ligne ou l'envoyer à une personne choisie, mais l'individu garde l'original avec lui. La personne qui a reçu le fichier peut le modifier à son gré, et même le dégrader si elle en envie. Elle n'a pas besoin d'en prendre soin comme dans le réel, car elle n'a plus à le rendre. Celui qui partage n'a plus à se restreindre pour les autres. Nous passons donc d'un partage de « couper-coller » à celui du « copier-coller ». Ainsi, les règles de politesse concernant le

⁹⁹ WATERSCHOOT Christiane. *Du web 1.0 au web 4.0* [en ligne]. In C-MARKETING. 11 avril 2018.

¹⁰⁰ ALLARD Laurence. 2007. Émergence des cultures expressives, d'internet au mobile. *MediaMorphoses*, septembre 2007, n° 21, Armand Colin.

¹⁰¹ Il existe des lois protégeant les droits d'auteurs. Il est interdit de mettre en ligne un contenu qui n'est pas le notre sans avoir complété les critères requis par l'auteur (référence à son nom, l'URL) ou encore de proclamer que c'est le notre. Cependant, nous pouvons généralement posséder ce qui se trouve en ligne sans demander l'accord à l'auteur.

¹⁰² Cf. partie 1. b. L'incivilité : une définition ambiguë et relative.

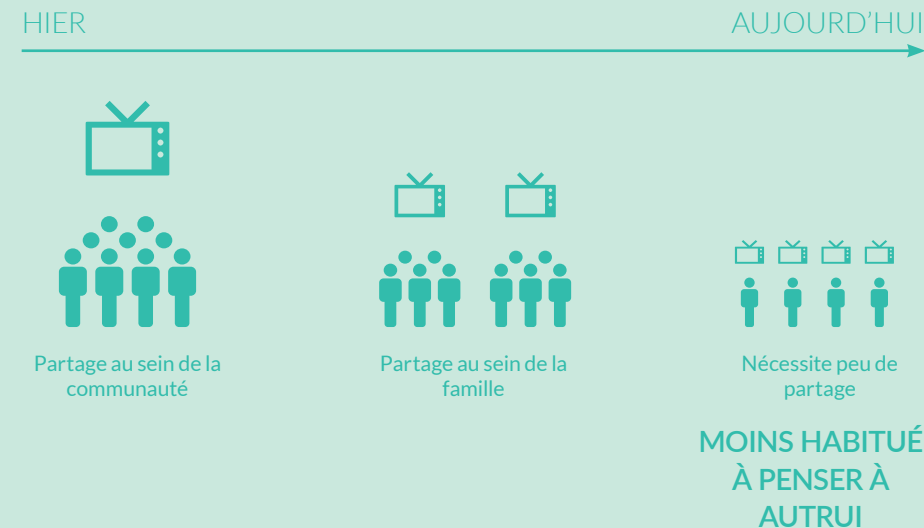
¹⁰³ Le *sharing* est le partage de données sur le web.

¹⁰⁴ FITZPATRICK Peg, KAWASAKI Guy. *Réseaux sociaux : Apprenez l'art de partager* [en ligne]. In HARVARD BUSINESS REVIEW. 26 janvier 2017.

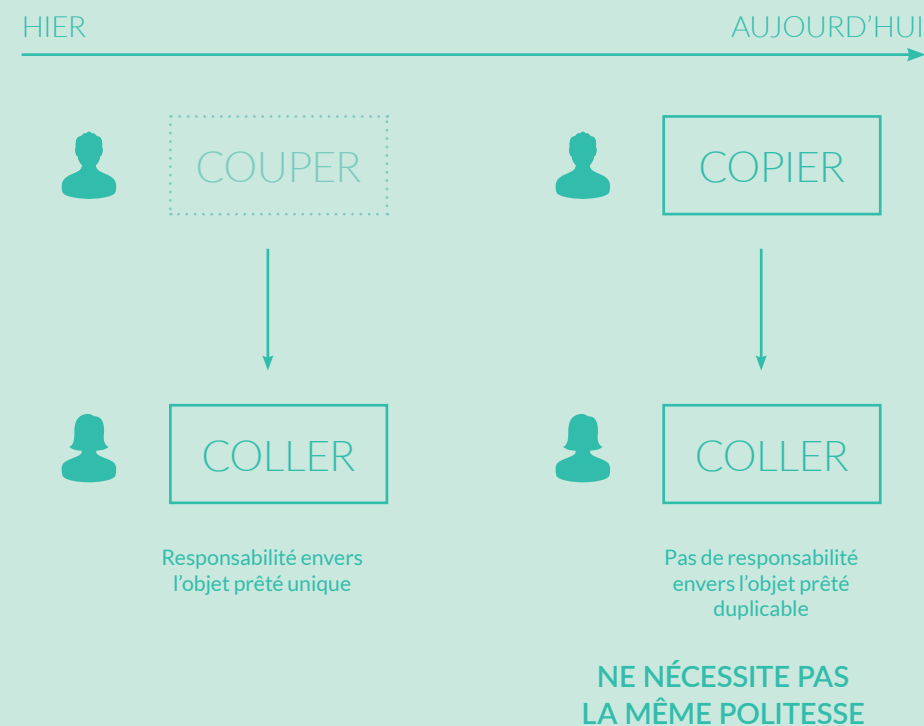
partage d'un objet ne sont pas nécessaires et adaptées pour le partage digital. Par ailleurs, cela ne signifie pas que les codes de civilité dans le digital sont inexistant. Ils sont différents et doivent s'adapter au numérique. La notion de civilité change dans le digital, et par conséquent change aussi celle de l'incivilité. Certains contenus peuvent être obtenus sans même demander l'autorisation à l'auteur¹⁰¹, ce qui dans le monde physique briserait le « respect d'autrui », un des piliers du savoir-vivre qui conditionne la relation aux individus et aux territoires (les propriétés privées) que nous avons vue dans la première partie¹⁰². La notion de partage digital change aussi avec le *sharing*¹⁰³, c'est-à-dire qu'un contenu peut être partagé, même si celui-ci appartient à quelqu'un d'autre. Un article de Harvard Business Review¹⁰⁴ propose la manière la plus judicieuse pour choisir les contenus à partager sur les réseaux sociaux pour augmenter la visibilité et la popularité sur le net. Le contenu partagé, qu'il appartienne ou non à l'individu qui le partage, influence grandement son image digitale faisant partie de l'image sociale moderne. Dans ce *sharing*, il ne se restreint pas et il ne s'investit plus pour créer le contenu. L'effort du partage se limite à quelques cliques, mais sa récompense semble plus importante aux yeux des internautes. Nous pouvons supposer avec l'évolution de la notion de partage due au web qu'il existe un vivre-ensemble digital différent de celui du vivre-ensemble physique demandant moins d'effort à l'individu et le restreignant moins.

De même, nous retrouvons cela dans la manière de communiquer en ligne. La politesse requise lors d'une conversation physique ne l'est pas forcément avec les messageries instantanées ou les *e-mails*. Dans une conversation en face à face, si quelqu'un nous pose une question à laquelle nous ne voulons pas répondre, nous n'arrêtons pas simplement de parler pour fuir physiquement la personne. Nous faisons l'effort de continuer la conversation en exprimant que la question nous gêne, que nous ne voulons pas y répondre ou en tentant de changer le sujet. Dans tous les cas, il faut faire face à ce moment gênant et la gérer. Au contraire, dans le monde digital nous pouvons choisir de répondre ou non, et ainsi éviter toutes confrontations si nous le désirons. Il y a une certaine « déresponsabilisation » de notre comportement social. Nous sommes « excusées » de ne pas répondre, car personne n'utilise les réseaux sociaux de la même manière,

Le vivre-ensemble avec la technologie



Le partage physique/digital

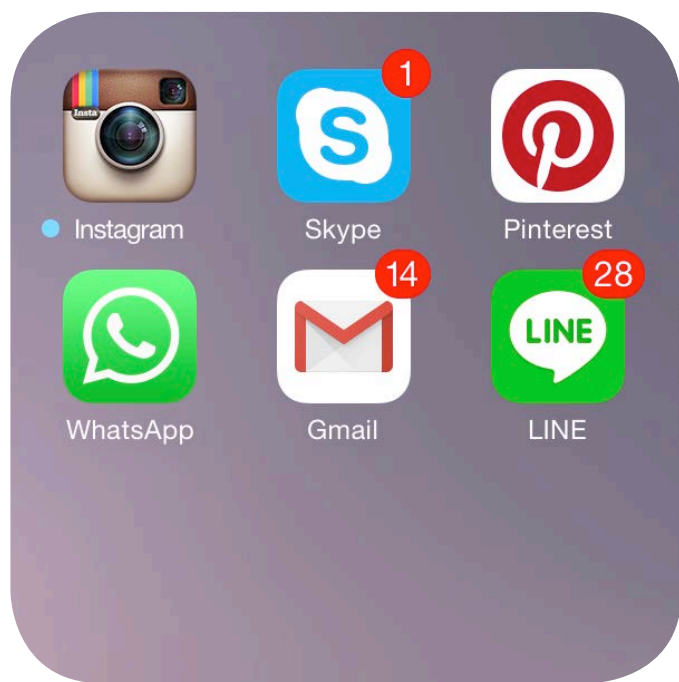


¹⁰⁵ *Our Society is being Hijacked by technology* [en ligne]. In CENTER FOR HUMANE TECHNOLOGY. 2018.

¹⁰⁶ HARRIS Tristan. 2016. *What if technology protected your focus?* (2 minutes 18 secondes). In TIME WELL SPENT. 22 novembre 2016

à la même fréquence, et il n’y a pas d’obligations d’être à jour en ligne, à l’exception des courriels dans le monde professionnel. Il est important de savoir gérer et affronter des situations désagréables, car cela permet de mieux comprendre les relations humaines, comprendre le savoir-vivre et le savoir-être, de développer le «tact», et ainsi de développer la capacité à vivre avec autrui. Cependant, d’après l’article du *Center for humane technology*¹⁰⁵, l’envie de l’attention insatiable des réseaux sociaux engage à préférer les interactions et les récompenses virtuelles (*likes* et *shares*) à celles d’une communauté et d’une communication en personne.

En outre, il y a l’émergence d’une nouvelle forme d’incivilité engendrée par le web contraire à l’incivilité de la «fuite» de la confrontation sociale : celle d’interrompre les autres constamment. En effet pratique, nous pouvons envoyer des messages instantanés quand nous le souhaitons. Ces règles de politesse sont moins strictes que celles des téléphones ou des e-mails, tant dans la formalité que dans la temporalité. Tristan Harris¹⁰⁶, ancien designer d’éthique chez Google,



explique qu’avec la messagerie instantanée nous nous interrompons constamment dans notre vie et nous voyons difficilement l’influence et la conséquence de nos actes¹⁰⁷. En France, le «droit à la déconnexion» fait partie du Code du travail depuis 2017. Ce droit a été mis en place pour revendiquer la liberté de ne pas être dérangé dans la vie privée et de travailler à travers les *e-mails* en dehors des heures de travail¹⁰⁸. Dans notre entretien réalisé avec Ryan D. King¹⁰⁹, il explique qu’Internet a créé de nouvelles formes d’incivilité comme le *trolling* ou le «cyberharcèlement»¹¹⁰, principalement parce qu’il n’y a pas besoin de faire face à la personne réellement. «Nous pouvons le faire dans un chatroom, écrire de manière anonyme et nous retrouver dans des chambres d’échos où nous sommes seulement en contact avec des personnes comme nous.»¹¹¹, précise King. Il exprime du risque de la technologie qui semble établir une nouvelle forme d’incivilité et possiblement une montée en puissance de celle-ci. Cependant, il ajoute qu’il faut penser à ces outils en prenant compte aussi de ce qu’ils peuvent apporter : la bienséance, la charité ou encore les compliments que nous pouvons nous donner en ligne nous rapprochent aussi les uns des autres. Nous constatons en effet de nombreux services en ligne qui mettent en lien les individus à travers le monde. Ils peuvent être sous forme d’économie collaborative (AirBnb, BlablaCar, LeBonCoin) ou sous forme de simple mise en relation (Tinder, Instagram, Facebook). Pour autant, nous ne pouvons pas affirmer que cette recherche de contact social exprime une volonté d’un vivre-ensemble, mais plutôt l’épanouissement individuel. De façon contradictoire, les individus veulent être avec les autres sans pour autant vivre avec eux.

Ainsi, la technologie aurait considérablement changé notre manière de vivre et d’interagir avec les autres. Il nous est moins requis de faire des efforts dans nos relations sociales, ou du moins des efforts différents sont demandés comme nous l’avons constaté avec le *sharing*. Les personnes peuvent facilement éviter le conflit et se «désresponsabiliser» de la conséquence lorsqu’elles sont en ligne. D’après Georg Simmel, le conflit est une forme de socialisation étant une résolution d’une tension et il est à l’œuvre dans la vie¹¹². Les individus sont donc moins éduqués à gérer les problèmes liés à ses relations sociales. Le vivre-ensemble est moins contraignant en ligne pour eux. Notre but

¹⁰⁷ Gloria Mark affirme qu’il faut en moyenne 23 minutes pour se concentrer à nouveau. Par hypothèse, chaque message reçu est 23 minutes de productivités perdues. *Ibidem*.

¹⁰⁸ «les salariés sont de plus en plus « connectés » en dehors des heures de bureau, la frontière entre vie professionnelle et personnelle est ténue, le temps de travail n’est plus continu... » *Droit à la déconnexion* [en ligne]. In MINISTÈRE DU TRAVAIL. 31 mai 2017.

¹⁰⁹ Cf. entretien de Ryan D. King en annexe 1.

¹¹⁰ Le *trolling* s’agit d’action qui vise à engendrer des polémiques en ligne. Cela se fait à travers des messages sur les blogs, des commentaires ou dans les débats en ligne. Les messages sont principalement de mauvaises intentions voire insultants. Le «cyberharcèlement» est un *trolling* ciblé sur une victime afin de dégrader sa vie.

¹¹¹ Cf. entretien de Ryan D. King en annexe 1.

¹¹² SIMMEL Georg, 1992. *Le Conflit*. Saulxures : Les Éditions Circé.

n'est pas d'affirmer que la technologie est mauvaise et engendre des incivilités, mais plutôt de constater qu'il y a un changement avec celle-ci et qu'elle pourrait influencer la notion d'incivilité ainsi que le comportement social. Serait-ce la technologie qui rendrait les individus à devenir des êtres individualistes ? Ou serait-ce la montée de l'individualisme qui a poussé la technologie à privilégier le confort de l'individu ? Nous allons voir plus bas en quoi consiste l'idéologie individualiste et l'influence qu'elle possède sur les incivilités.

b. L'hyperindividualisme : la glorification de l'individu

L'individualisme est une notion ambiguë, car il peut être une idéologie, un acte ou encore une tendance et peut prendre différents sens selon le domaine d'étude (psychologique, politique, sociologique). Nombreux sont ceux qui ont tenté de définir cette notion et d'étudier ses conséquences. Par exemple, Émile Durkheim, affirme à la fin du XIX^e siècle qu'il y a deux formes d'individualisme. La première est l'individualisme dit égoïste où l'individu agit seulement pour son propre intérêt. Dans ce cas, il est bien l'origine et la cause des actes incivils puisqu'il est indispensable de considérer le bien-être d'autrui dans la civilité. Selon le sociologue :

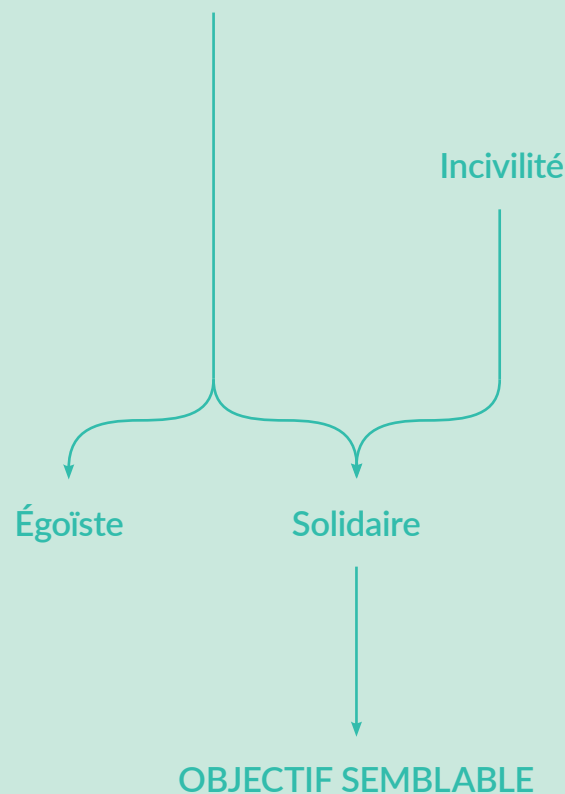
Toute vie commune est impossible s'il n'existe pas d'intérêts supérieurs aux intérêts individuels¹¹³.

Toutefois, il pense que ce type d'individualisme «égoïste» est finalement rare dans les sociétés modernes. La deuxième forme d'individualisme est celle qui s'est établie depuis la Renaissance que de nombreux philosophes, en particulier les Lumières, ont soutenue ces derniers siècles : la valorisation et la célébration de l'individu en tant qu'humain à travers leurs droits. L'objectif de cet individualisme est solidaire puisqu'elle veut éliminer et combattre les misères humaines. Il cherche l'égalité des individus. Selon Durkheim, dans cette forme d'individualisme l'individu est autonome et libre des autorités supérieures, mais il se préoccupe d'autrui et reste moral dans cette «religion de l'individu». Néanmoins, la société doit inculquer aux enfants les valeurs solidaires pour que ces dernières soient appliquées. Dans ce cadre, l'individualisme n'est pas la cause de l'incivilité, mais l'individualiste l'utiliserait comme un moyen afin de lutter en faveur des droits de l'homme. Ainsi, il reprendrait une certaine valeur politique comme nous l'avons vu dans la partie précédente¹¹⁴. L'incivilité et l'individualisme s'entremêlent d'une façon parce qu'elles peuvent avoir un objectif semblable. Cependant,

¹¹³ DURKHEIM Émile. 2010. *L'individualisme et les intellectuels*. Version numérique. Saguenay : Les classiques des sciences sociales, site de l'Université du Québec à Chicoutimi.

¹¹⁴ Cf. partie 2. b. La transgression comme condition de bonne santé politique.

Individualisme selon Durkheim



même si l'individualisme est né d'une intention solidaire comme l'affirme Durkheim, l'évolution sociale qui a été vécue ce dernier siècle paraît loin de cette initiative.

Dans le développement de l'individualisme à partir de la Renaissance, il semble que nous soyons passées de la centralisation de la société, à celle de la communauté, puis à celle de la famille, pour finalement arriver à celle de l'individu. L'individualisme a favorisé l'épanouissement, la créativité personnelle et la liberté d'expression de chacun. En plaçant l'individu au cœur de la société, l'individualisme a engagé les personnes à revendiquer leurs droits. Ainsi, ce n'est peut-être pas une coïncidence que le ^{xx^e} et ^{xxi^e} siècle manifestant l'avènement de l'individualisme soient également ceux qui ont été marqués par l'apparition de nouveaux droits (droit de vote de la femme, droit à l'avortement, droit au mariage homosexuel, etc.). Cependant, aujourd'hui l'individualisme est passé à une étape supérieure : les sociologues parlent d'hyperindividualisme. La sociologue Nicole Aubert¹¹⁵ décrit la société hyperindividualiste comme souple et sans frontières : il y a moins de barrières dans les hiérarchies sociales, professionnelles et familiales, qu'auparavant. La place et le rôle de l'individu dans la société sont moins imposés et l'individu a le choix de son destin. Il semble que les règles de savoir-vivre ont évolué avec cette flexibilité sociale : dans le cadre de l'entreprise les hiérarchies deviennent plus « horizontales » et de nombreux supérieurs préfèrent se faire tutoyer par leurs employés. Ainsi, l'individu a la possibilité d'être « soi-même » dans ses interactions sociales, mais aussi d'être honnête envers lui-même.

Tout d'abord, Robert Castel¹¹⁶, sociologue, parle de l'individu hyperindépendant comme une personne ayant un excès de responsabilités (son bonheur, son bien-être, son parcours de vie, sa place dans la société) et rejetant les obligations sociales. Cependant, l'individu semble vivre une nouvelle contrainte dans sa liberté : il éprouve de la difficulté à agir pour le bien-être collectif que pour soi-même, car il se bat intérieurement entre le désir de l'autosuffisance qui lui a été attribuée et la nécessité de vivre avec les autres. En effet, il y a une forte valorisation des droits d'ordre individuel en opposition à la dévalorisation, voire la disparition, des devoirs d'ordre social. La

¹¹⁵ AUBERT Nicole. 2006. Un individu paradoxal. In AUBERT Nicole. *L'individu hypermoderne*. 2e édition. Ramonville Saint-Agne : Éditions Érès, Sociologie clinique.

¹¹⁶ CASTEL Robert. 2006. La face cachée de l'individu hypermoderne : l'individu par défaut. In AUBERT Nicole. *L'individu hypermoderne*. Op. cit.

¹¹⁷ RUBBERS Brigitte. 2008. L'homme hypermoderne : une mutation inquiétante du psychisme humain? *Actualités en analyse transactionnelle*, avril 2008, n° 128, p. 9.

¹¹⁸ *Ibidem*, p. 9.

¹¹⁹ *Ibidem*, p. 4.

psychothérapeute Brigitte Rubbers explique : « Nous sommes dans un monde de droits à la jouissance sans limites. »¹¹⁷ Selon elle, « l'hyperindividu » refuse toute forme de restriction. L'autorité, les règles et la hiérarchie sont désormais considérées comme néfastes, car elles sont avant tout perçues comme un frein aux libertés individuelles. Le slogan de mai 68, « il est interdit d'interdire », est une réclamation de la fin de l'autorité et des limites qui ont fortement contribué à l'hyperindividualisme et à l'évolution sociale vécus actuellement en France.

Aujourd'hui, il y a un franchissement des limites de ce qui était hier aussi bien interdit qu'impossible¹¹⁸.

En effet, rien ne semble nous limiter : nous pouvons changer notre physique pour ressembler à une célébrité, nous pouvons changer de sexe et changer d'identité, nous pouvons commencer à être parent dans la soixantaine, etc. Rubbers explique :

La seule loi qui tienne, c'est « J'en ai besoin ! » Où encore « J'en ai envie ». Il est obligatoire de répondre à un besoin : c'est ce que j'appelle la dictature du besoin¹¹⁹.



Mai 68 : le rejet de l'autorité

Pour y répondre, le progrès technique et scientifique semble nous assister à l'exaucement de nos vœux absurdes et irréalisables. Albert Jacquard, génétiste et humaniste, parle des devoirs dans la limitation des droits, lorsqu'il discute du clonage dans un entretien :

Cela est à nouveau une belle occasion de réfléchir en profondeur sur les devoirs que nous avons de refuser certains des pouvoirs que nous nous donnons à nous-mêmes. Il y a des choses que nous savons faire, mais que nous ne devons pas faire¹²⁰.

Ainsi, cette valorisation du dépassement des limites peut avoir des conséquences désastreuses au niveau éthique et également au niveau cognitif, comme le mentionne Albert Jacquard. Dans *L'Entraide : L'Autre loi de la jungle*, les auteurs expliquent que l'hyperindividualisme caractérise l'égoïsme comme un comportement acceptable :

Répandre une culture de l'égoïsme déforme les systèmes cognitifs spontanés dans le sens antisocial, créant ainsi un climat de méfiance généralisée, terreau pour une catastrophe sociale annoncée¹²¹.

En d'autres termes, l'hyperindividualisme change notre nature humaine de façon à ce que nous n'agissions plus spontanément pour les autres, mais seulement pour soi-même. Nous retrouvons ce que nous avons vu avec la technologie : nous sommes habitués à avoir ce que nous voulons, quand nous le voulons, et cela nous forme à moins penser aux bien-être des autres ainsi nous favorisant à des comportements incivils. De plus, l'hyperindividualisme instaure de la méfiance, élément favorisant davantage les incivilités. Dans la société hypermoderne, les incivilités ne sont plus celles qui représentent la désobéissance civile de Thoreau, mais sont tout simplement un symptôme cette société hyperindividualiste adepte du « moi ».

Ensuite, l'hyperindividualisme semble qualifier les incivilités comme une forme d'expression de soi. Rubbers remarque que l'individu moderne naît « tout seul » sans racines et ancêtres. Ses propos sont soutenus par ceux du philosophe-sociologue Marcel Gauchet :

¹²⁰ JACQUARD Albert. 2004. *Albert Jacquard : La vie, Le clonage* (5 minutes 8 secondes). In FRANCE 5. 3 décembre 2009.

¹²¹ CHAPELLE Gauthier, SERVIGNE Pable. 2017. *L'Entraide : L'Autre loi de la jungle*. Paris : Éditions les Liens qui libèrent.

¹²² GAUCHET Marcel cité par RUBBERS Brigitte. *Ibid*, p. 2.

¹²³ GAUCHET Marcel. Essai de psychologie contemporaine. *Le Débat*, mars-avril 1998, n° 99, pp. 164-181.

L'homme contemporain aurait en propre d'être le premier individu à vivre en ignorant qu'il vit en société. Il ne l'ignore pas évidemment au sens superficiel où il ne s'en rendrait pas compte. Il l'ignore en ceci qu'il n'est pas organisé au plus profond de son être par la précéden- ce du social et par l'englobement au sein d'une collectivité, avec ce que cela a voulu dire de sentiment de l'obligation et du sens de la dette¹²².

Il n'y a plus d'attache avec le passé, les traditions et les ancêtres. Les prénoms ne font plus hommage à des prédécesseurs marquant une tradition familiale, mais ils se résument aux choix des parents. De même, la carrière professionnelle n'est plus déterminée par la classe sociale, mais par les passions et les envies. L'identité n'est donc plus établie par la place sociale. Ainsi, l'individu moderne, détaché de tout cadre, doit se construire seul et se trouver, notamment au niveau de son identité. Cependant, la politesse fait partie de l'identité donc si l'individu doit construire son identité soi-même, alors il doit semblablement « construire » sa propre politesse. Il « crée sa politesse » en intégrant certaines valeurs de savoir-vivre qui lui sont attirantes et en rejetant celles qui ne lui plaisent pas. Cette politesse devient ainsi une forme d'expression de soi, puisqu'elle est choisie individuellement et non « imposée » par la société, par la religion, par la communauté ou encore par la famille. Par conséquent, les incivilités dans une société hyperindividualiste peuvent être une forme d'expression de soi. Bien qu'il est évident que nous ne construisons pas notre identité nous-mêmes et qu'elle sera obligatoirement influencée par notre entourage, nous pouvons estimer que c'est ce choix identitaire personnel qui ferait des incivilités une forme d'expression.

Par ailleurs, d'après Marcel Gauchet la liberté de s'autoconstruire a des conséquences psychologiques lourdes et instaure une pathologie du vide¹²³, engendrant les incivilités. D'une part, l'individu qui doit aujourd'hui s'autoconstruire se retrouve seul face à une absence de patrimoine et d'héritage. Il n'existe presque plus de convictions et de directions sur lesquelles il puisse se fonder (tradition, communauté, classe sociale). L'hyperindividu est perdu et ressent un vide dans sa vie. D'autre part, la liberté et l'autonomie se transforment en une pression colossale : il n'a le droit de ne dépendre de personne et lui seul est responsable de lui-même. Ce n'est plus

des obligations sociales préétablies qu'il a, mais des obligations envers lui-même. Il doit avoir confiance en lui, il doit s'aimer, il doit être heureux, il doit savoir ce qu'il veut, il doit savoir où il va, etc. Tout cela requiert un travail important sur sa personne et devient fort pesant pour un individu qui ne peut plus dépendre des autres. De plus, les internautes, obsédés par la perfection, montrent leurs vies de manière à ce qu'elles soient « parfaites » sur les réseaux sociaux ainsi donnant l'illusion que ce travail sur soi est facile. Hier, c'étaient les célébrités qui devaient être « parfaites » aux yeux du public. Aujourd'hui, c'est tout le monde — du moins c'est ce que de nombreuses personnes ressentent. En plus de ressentir une pression de l'hyperindépendance, il est représenté sur les réseaux sociaux qu'il est facile de l'être. Ainsi, l'hyperindividu perdu et « hyper-responsable » ressent à la fois un vide et une pression gigantesque, l'entraînant dans un mal-être. Pour le combler, l'individu teste ses limites pour voir jusqu'où il peut aller et il se réfugie dans l'excès¹²⁴, que ce soit de l'alcool, du travail, de l'amour, de la pression, de la performance, du stress, du plaisir, de violence, etc. Cet excès est aussi une forme de fuite pour éviter de gérer et ressentir son mal-être. Ainsi, ce malaise provoque en chacun des formes de haine, de nihilisme, de révolte et de rage, provoquant davantage les comportements incivils. Dans certains cas, elles peuvent devenir extrêmes et aller au-delà des incivilités : l'intellectuelle Christy Wampole affirme dans un entretien radio¹²⁵ que les pressions sociales et les pressions du vide poussent de nombreux Américains à commettre des actes meurtriers dans les écoles. Ils ressentent un mal-être à ne pas avoir leur place au sein de la société.

Cependant, ce n'est pas seulement un vide individuel que l'hyperindividu ressent, mais un vide dans son rapport à l'autre : les liens entre les hommes s'appauvrissent et renforcent l'isolement de l'individu dans son mal-être. Brigitte Rubbers explique que les relations humaines sont passées d'une ère d'affrontement et de conflits, à l'ère de l'évitement les dénuant ainsi de sens. En effet, les conflits sont essentiels à la qualité des relations, car comme nous l'avons vu avec Georg Simmel, ils sont une forme de socialisation qui exprime le désir de résolution de tension. Sans conflit — et donc sans résolution de problème —, les relations ne durent pas et ne s'approfondissent

¹²⁴ Robert Castel l'appelle individu « dans l'excès ».

¹²⁵ GARRIGOU-LAGRANGE Matthieu. 2015. *Hyper-individualisme, ultra-connexion, perte de sens : De jeunes terroristes dans la « société du vide »* (58 minutes). In FRANCE CULTURE, Modes de vie, mode d'emploi. Avec Gilles Lipovetsky, David Thomson, Christy Wampole. 19 janvier 2015.

¹²⁶ RUBBERS Brigitte. *Op. cit.* p. 5.

¹²⁷ En 1980, le taux de nuptialité était de 6,2 et le taux de divorce 1,5. En 2014, il est de 3,7 pour celui de nuptialité et de 1,9 pour celui du divorce. *Mariages - Pacs - Divorces* [en ligne]. In INSEE. 2 mars 2017.

¹²⁸ GARRIGOU-LAGRANGE Matthieu. *Op. cit.*

pas. Ainsi les couples modernes préfèrent rompre afin d'éviter la confrontation sous prétexte que «s'il y a conflits ou tensions entre [eux], c'est [qu'ils se sont] trompés de partenaires, il [leur] reste alors plus qu'à [se] quitter.»¹²⁶ Ce n'est sûrement pas une coïncidence que le taux de nuptialité ne fait que diminuer en opposition au taux de divorce qui ne fait qu'augmenter¹²⁷. Ressentant de la solitude et un vide dans ses relations, l'individu recherche tout de même du contact. Toutefois, cela se fait à travers les SMS et les *chats* : des technologies de communication qui contribuent à cette fuite et qui créent une illusion du contact, empirant ainsi la situation. Les conséquences du vide relationnel peuvent être graves. Le sociologue Gilles Lipovetsky¹²⁸ affirme que pour combler le vide, certains iraient même jusqu'à rejoindre le Jihad. Nombreux ne sont pas de religion musulmane à l'origine, ou peu sont pratiquants, mais le manque aigu d'appartenance sociale et d'héritage les entraînent à participer à des mouvements terroristes islamiques extrémistes. C'est le sentiment d'appartenance et les convictions instaurés qui rendraient les groupes terroristes attirants. Il semble que le vide personnel et le vide relationnel, ainsi que la pression de l'hyperresponsabilité de l'hyperindividualisme instaurent un mal-être qui provoque des comportements de rébellion, de haine ainsi que d'incivilité, et dans certains



Hommage aux victimes des attentats djihadistes de 2015 à Paris.

cas extrêmes des comportements de déviance violente. L'incivilité n'a pas une valeur politique dans ce cadre, mais elle est révélatrice de problèmes fondamentaux psychosociologiques de «la société du vide». Elle peut dès lors être comprise comme un cri de secours.

¹²⁹ Cf. entretien avec Philip Smith en annexe 2.

Nous avons vu que l'hyperindividualiste engendrait de diverses manières des comportements incivils. Qu'en est-il alors d'une société plus collectiviste, soit l'inverse de l'individualisme ? Pour commencer, une société collectiviste met en priorité les besoins du collectif plutôt que celui de l'individu. Nous pouvons évoquer à titre d'exemple dans la société moderne l'Inde avec le système des castes, et également les pays tels que la Corée du Sud, la Chine et le Japon avec une pensée collectiviste plus forte qu'ailleurs. Dans ce cadre, chaque individu a une place qui est définie par sa famille, son travail, sa classe sociale, sa communauté, etc. L'identité — et donc la politesse — de l'individu est définie par sa place dans la société, contrairement à l'hyperindividu. Les liens sociaux dépendent de la place sociale et sont donc essentiels à son existence. Ainsi pour l'individu collectiviste, le vide personnel et relationnel de l'hyperindividu lui est étranger. Par conséquent, les comportements de déviances et d'incivilités engendrés par ce vide, ainsi que l'expression de soi sous forme d'incivilité initiée par une crise identitaire sont moins nombreux dans la société collectiviste. De plus, faisant de la société une priorité, l'individu collectiviste est «formé» pour penser aux collectifs et pour agir de manière altruiste. Nous pouvons supposer que moins d'incivilités sont commises dans une société collectiviste. Cependant, Philip Smith affirme dans notre entretien que l'incivilité est présente dans toute forme de société :

D'une part, dans les sociétés individualistes, il faut improviser davantage nos comportements, car les règles y sont moins définies et cela augmenterait le risque d'avoir plus d'incivilité, contrairement aux sociétés ritualisées où tout est codé. D'autre part, il y a une certaine «barre» flottante qui juge ce qui est incivil. Même dans une société fortement codée, il y aura un étalonnage de ce qui est estimé incivil. Ainsi, dans toutes formes de société, il y aura de l'incivilité : ce serait seulement ce qu'on estime comme de l'incivilité qui serait différent¹²⁹.

Pour conclure, l'individualisme semble être un catalyseur de l'investissement du peuple à la politique : elle donne aux individus l'envie d'acquérir des droits et elle contribue à l'évolution de la société. D'une façon, l'incivilité et l'individualisme s'entremêlent dans leurs intentions, mais elles sont aussi destructrices entre elles. En revanche, la société hyperindividualiste provoque de l'incivilité principalement en « autorisant » l'égoïsme, mais aussi à travers des problèmes sociaux et psychologiques (pathologie du vide et pression de l'hyperindépendance). Dans ce cadre, l'acte de l'incivilité n'a pas pour visée une contestation sociale ou politique, mais il peut avoir de la valeur en tant que révélateur de problèmes fondamentaux contemporains. King affirme que l'individualisme peut en effet être néfaste si elle dépasse certaines limites, mais que les sociétés d'aujourd'hui sont encore loin d'être à un niveau d'égoïsme extrême. Au contraire, la vie dans les sociétés occidentales s'est améliorée à tel point que nous pouvons nous plaindre des individus qui ne suivent pas les règles à la lettre quotidiennement.



Conclusion

Les règles de savoir-vivre permettent de vivre en société dans le respect et dans le bien-être pour chacun. Elles sont complexes et elles varient selon la culture, la communauté, l'éducation, la classe sociale, etc. Les incivilités, allant à l'encontre de ces règles, détruisent l'équilibre social et sont considérées comme des nuisances. Relatives et ambiguës, elles sont généralement mineures et accidentelles, non limitées à un profil particulier ou à un lieu : tout le monde est incivil et victime d'incivilités. Certaines sont d'ordre inconscient provoquées par un défaut d'éducation, par les émotions ou par une mauvaise conception et négligence de l'environnement. D'autres sont délibérées, motivées par le désir de transgresser, par le désaccord envers certaines règles ou encore par un sentiment d'injustice. Les incivilités semblent révélatrices de problèmes et peuvent être une opportunité parce qu'elles poussent les hommes à entreprendre des résolutions. Parallèlement, les interdits et les règles sont indispensables pour un bon fonctionnement de la société et pour assurer la sécurité de tous. C'est pourquoi il est indispensable d'obtenir un équilibre entre les transgressions et les règles. Certaines règles ne sont pas morales et les transgressions permettent de le mettre à

l'évidence. Ainsi, les incivilités peuvent être dans l'intérêt général et dans la moralité. De plus, les incivilités et les désobéissances sont révélatrices d'un intérêt politique d'une population. Sans elles, les sociétés tendent à stagner. L'incivilité peut donc aussi être une preuve d'une bonne «santé» politique et sociale. Elle ne devrait pas être systématiquement sanctionnée, mais «encadrée». Néanmoins, les sociétés modernes de l'hyperindividualisme viennent nuancer notre propos : l'incivilité ne semble pas avoir systématiquement une valeur politique et semble reprendre sa nature destructrice. L'individualisme, à l'origine un mouvement solidaire soutenant l'égalité des droits des hommes, contribue à l'évolution de la société. Elle n'est pas à l'origine des incivilités, mais les utilise en tant que moyen afin de lutter en faveur des droits de l'homme. D'une façon, l'incivilité et l'individualisme ont les mêmes intentions et objectifs, mais ils semblent aussi se détruire l'un à l'autre. L'hyperindividualisme, une version moderne et approfondie de l'individualisme, semble dénué de cette solidarité et être remplacé par du narcissisme. Toutefois, les incivilités dans l'hyperindividualisme ne sont pas seulement de l'égoïsme, mais elles sont l'expression de soi et aussi d'un mal-être. L'identité perdue et les relations humaines dénuées de sens, l'hyperindividu ressent un vide qui provoque des comportements de rébellion, de haine et d'incivilité. L'incivilité n'a en effet pas de valeur politique dans ce cadre, mais une valeur psychosociologique en tant que révélatrice de problèmes fondamentaux contemporains. Les incivilités permettent de comprendre les valeurs fondamentales d'une société selon comment elles sont définies. Destructrice, mais nécessaire à la société en tant qu'acteur politique, révélatrice de problèmes psychosociologiques, l'incivilité permet donc l'évolution sociale au sein d'une culture.

Question 1 : Les mouvements

J'ai analysé que les règles de savoir-vivre sont difficiles à apprendre et à maîtriser car elles sont nombreuses. Les incivilités sont généralement accidentelles et inintentionnées et sont commises majoritairement lors des déplacements. L'environnement influence positivement ou négativement nos émotions ainsi que nos comportements (incivilités). Par exemple, la présence d'incivilités engendre d'autres incivilités. La sanction des incivilités, sans une résolution du problème à l'origine du comportement, ne diminue pas les incivilités. La SNCF a récemment établi des amendes pour les incivilités. Cependant, elle communique une méfiance envers les passagers plutôt qu'un message positif.

Comment en tant que designer, puis-je organiser les lieux à forte densité afin de réduire les incivilités ?

Question 2 : Le devoir

Dans une société hyperindividualiste, les droits prônent sur les devoirs qui s'effacent avec l'intérêt politique. Cependant, les devoirs sont primordiaux pour construire un vivre-ensemble et un futur. En effet au Japon, le désintérêt politique des jeunes réduit l'engagement politique à la population âgée et fait stagner les mœurs de la société. En outre, les formes de désaccord avec le gouvernement telles que les grèves et les manifestations ne font plus autant d'effet qu'avant et engendrent plus de risques pour ses acteurs. La surrépression de l'État étouffe la désobéissance et favorise l'abus de pouvoir. Enfin, il y a un décalage entre la volonté et les actions quotidiennes : les comportements incivils sont contagieux.

Comment en tant que designer puis-je valoriser les devoirs de civilité afin de les adopter dans le quotidien ?

Question 3 : Le service

De nombreuses incivilités sont liées à une pauvre conception de l'espace qui génère la mauvaise humeur. Dans le secteur du service, les incivilités délibérées sont généralement initiées lorsque les individus se sentent victimes eux-mêmes d'incivilités : celles des clients rendent les employés incivils, et *vice versa*. Ainsi, les incivilités au travail dans ce secteur sont très nombreuses et affectent la santé mentale des employés. Il semble que l'équilibre, le donnant-donnant, de la relation client-vendeur n'est plus mis en valeur lorsque le rôle de chacun est moins défini. De plus, les rencontres ponctuelles et courtes ne permettent pas de développer une relation de confiance.

Comment en tant que designer puis-je valoriser les rencontres ponctuelles entre différents acteurs dans le service ?

Bibliographie

Essais et œuvres littéraires

ALGAN Yann, CAHUC Pierre. 2007. *La Société de défiance : Comment le modèle social français s'autodétruit*. Paris : Éditions Rue d'Ulm, CEPREMAP.

BATAILLE Georges. 1957. *L'érotisme*. Paris : Les Éditions de Minuit.

BERGSON Henri. 2008. *La Politesse*. Paris : Édition Payot & Rivages. Presses Universitaires de France, Rivages poche.

BOOCOCK Sarane Spense, OKANO Kaori H., TSUNEYOSHI Ryoko. 2011. *Minorities and Education in Multicultural Japan: An Interactive Perspective*. New York : Routledge.

CHAPELLE Gauthier, SERVIGNE Pable. 2017. *L'Entraide : L'Autre loi de la jungle*. Paris : Éditions les Liens qui libèrent.

DURKHEIM Émile. 2007. *Le Suicide*. 13^e édition. Paris : Presses Universitaires de France.

DURKHEIM Émile. 2010. *L'individualisme et les intellectuels*. Format numérique. Sagueneay : Les classiques des sciences sociales, site de l'Université du Québec à Chicoutimi. Disponible à l'adresse : http://classiques.uqac.ca/classiques/Durkheim_emile/sc_soc_et_action/texte_3_10/individualisme.pdf

DUVIOLS Jean-Paul. 2005. *Le Nouveau Monde : les voyages d'Amerigo Vespucci (1497-1507)*. Paris : Éditions Chandeigne.

GOFFMAN Erving. 1973. La présentation de soi. In *La Mise en scène de la vie quotidienne*. Paris : Les Éditions de minuit, tome 1.

HOBBS Thomas. 1999. *Léviathan*. Paris : Éditions Dalloz.

KING Ryan D., PHILLIPS Timothy L., SMITH Philip. 2010. *Incivility: The Rude Stranger in Everyday Life*. New York : Cambridge University Press.

KRISHNA Golden. 2015. *The Best Interface is No Interface: The Simple Path to Brilliant Technology*. Format E-book. New York : New Riders.

LEFORT Claude. 1981. *L'invention démocratique : Les limites de la domination totalitaire*. Paris : Fayard.

L'Individu hypermoderne. 2006. Sous la dir. De AUBERT, Nicole. Ramonville Saint-Agne : Éditions Érès, Sociologie clinique.

LOCKE John. 1985. *Deuxième traité du gouvernement civil*. 3^e édition. Paris : Librairie philosophique J. Vrin, chapitre III.

MEAD Georges H. 1963. *L'Esprit, le soi et la société*. Paris : Presses Universitaires de France.

MENDES DOS SANTOS Ilda. 1999. *La Découverte du Brésil : Les premiers témoignages choisis et présentés par Ilda Mendes dos Santos (1500-1530)*. Paris : Éditions Chandeigne.

MERTON Robert K. 1997. *Éléments de théorie et de méthode sociologique*. Paris : Armand Colin.

MONTAIGNE Michel de. Adaptation en français moderne par André Lanly. 2009. *Des Cannibales. Les Essais*. Paris : Éditions Gallimard, livre I, chapitre XXXI.

NORMAN Donald A. 2012. *Design émotionnel : Pourquoi aimons-nous (ou détestons-nous) les objets qui nous entourent ?* Bruxelles : De Boeck.

ORWELL Georges. 1983. *1984*. Paris : Gallimard.

PICARD Dominique. 2014. *Politesse, savoir-vivre et relations sociales*. 5^e

édition. Paris : Presses Universitaires de France, Que sais-je ?

PICARD Dominique. 2007. *Pourquoi la politesse ? Le savoir-vivre contre l'incivilité*. Édition actualisée du livre *Les Rituels du savoir-vivre*. Paris : Éditions du Seuil.

ROUSSEAU Jean-Jacques. 2001. *Du Contrat social*. Mise à jour en 2012. Paris : Flammarion, livre I.

SIMMEL Georg. 1992. *Le Conflit*. Saulxures : Les Éditions Circé.

SPINOZA Baruch. 1965. *Traité Théologico-politique*. Paris : Garnier-Flammarion.

THEVET André. 1558. *Les Singularitez de la France antarctique, autrement nommée Amérique, & de plusieurs terres et isles decouvertes de nostre temps*. Paris : Chez les héritiers de Maurice de la Porte au Clos Bruneau. Disponible à l'adresse : <https://gallica.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k109516t/f1.image>.

THOREAU Henry David. 2016. *La Désobéissance civile suivi de la vie sans principe*. Paris : Éditions J'ai Lu, Libro : philosophie.

Articles de revue

ALLARD Laurence. 2007. Émergence des cultures expressives, d'internet au mobile. *MediaMorphoses*, septembre 2007, n° 21, Armand Colin.

CALAS Marie-France. 1980. Chronologie historique de l'enregistrement sonore. *La Gazette des archives*, 1980, Le patrimoine audiovisuel (numéro spécial), n° 111, pp. 281-288.

DELANOË Bertrand. 2011. Par la confiance et par la justice. *Après-demain*, février 2011, n° 18, NF, pp. 3-6.

FILLOUX Janine. 2009. La transgression de la psychanalyse et dans la psychanalyse. *Topique*, janvier 2009, n° 106, pp. 35-48.

GAUCHET Marcel. Essai de psychologie contemporaine. *Le Débat*, mars-avril 1998, n° 99, pp. 164-181.

KELLING Georges L., WILSON James Q. 1982. Broken Window. *The Atlantic Monthly*, mars 1982, n° 249, pp. 29-38.

KOBAYASHI Toshiyuki. 2015. 低下する、日本人の政治的・社会的活動意欲とその背景 (trad. Déclin de l'implication des Japonais aux activités politiques et sociales, et son contexte). *NHK放送研究と調査 (trad. Recherche et enquête de l'émission NHK)*, janvier 2015, pp. 22-41.

LANEZ Émilie. 2018. Les Sagouins. *Le Point*, 27 septembre 2018, n° 2404, pp. 44-62.

RUBBERS Brigitte. 2008. L'homme hyper-moderne : une mutation inquiétante du psychisme humain ? *Actualités en analyse transactionnelle*, avril 2008, n° 128, pp. 1-11.

Publications et liens Internet

AFP. *Japan drops by three to 114th in gender equality rankings by World Economic Forum* [en ligne]. In JAPAN TIMES. 2 novembre 2017. [Consulté le 29 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.japantimes.co.jp/news/2017/11/02/national/social-issues/japan-drops-114th-gender-equality-rankings-world-economic-forum/#.W9bgTi2-JZ0>.

AFP. *Japon : un manga pour pousser les jeunes à voter* [en ligne]. In L'EXPRESS. 10 juillet 2013. [Consulté le 26 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.lexpress.fr/culture/livre/japon-un-manga-pour-pousser-les-jeunes-a-voter_1265389.html.

BLAIR Tony. *Blair respect Speech in Full* [en ligne]. In BBC. 10 Janvier 2006. [Consulté le 10 septembre 2018]. Disponible à l'adresse : http://news.bbc.co.uk/2/hi/uk_news/politics/4600156.stm.

CHIRAC Jacques. *Discours de M. Jacques CHIRAC à Garges-lès-Gonesse* [en ligne]. In JACQUES CHIRAC ASSOCIATION (Site internet officiel de

la Présidence de la République). 19 février 2002. [Mis à jour le 26 février 2007]. [Consulté le 20 septembre 2018]. Disponible à l'adresse : http://www.jacqueschirac-asso.fr/archives-elysee.fr/elysee/elysee.fr/francais/interventions/discours_et_declarations/2002/fevrier/fi002123.html.

CONDOMINES Anaïs. *La Galanterie est-elle sexiste ?* [en ligne]. In LA CHAÎNE INFO. 11 décembre 2017. [Consulté le 2 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.lci.fr/societe/la-galanterie-est-elle-sexiste-2072971.html>.

DESJARDINS David. *La Mauvaise éducation* [en ligne]. In L'ACTUALITÉ. 21 octobre 2014. [Consulté le 2 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://lactualite.com/societe/2014/10/21/la-mauvaise-education/>.

Droit à la déconnexion [en ligne]. In MINISTÈRE DU TRAVAIL. 31 mai 2017. [Consulté le 2 novembre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://travail-emploi.gouv.fr/archives/archives-courantes/loi-travail-2016/les-principales-mesures-de-la-loi-travail/article/droit-a-la-deconnexion>.

Edward Snowden: the whistleblower behind the NSA surveillance revelation [en ligne]. In THE GUARDIAN. 9 juin 2013. [Consulté le 10 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.theguardian.com/world/2013/jun/09/edward-snowden-nsa-whistleblower-surveillance>.

Élection présidentielle 2017 : résultats globaux du premier tour [en ligne]. In MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR. 24 avril 2017. [Consulté le 9 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.interieur.gouv.fr/Archives/Archives-elections/Election-presidentielle-2017/Election-presidentielle-2017-resultats-globaux-du-premier-tour>.

E. Logan. *Pourquoi je suis un fraudeur de la RATP* [en ligne]. In LA ZEP. 10 février 2015. [Consulté le 2 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.la-zep.fr/societe/pourquoi-je-suis-un-fraudeur-de-la-ratp/>.

FIRMAS Lena de. *Business-women japonaises : évolution ou stagnation ?* [en ligne]. In JOURNAL DU JAPON. 26 avril 2016.

[Consulté le 26 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.journaldujapon.com/2016/04/26/business-women-japonaises-evolution-ou-stagnation/>.

FITZPATRICK Peg, KAWASAKI Guy. *Réseaux sociaux : Apprenez l'art de partager* [en ligne]. In HARVARD BUSINESS REVIEW. 26 janvier 2017. [Consulté le 1 novembre 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.hbrfrance.fr/chroniques-experts/2017/01/13953-reseaux-sociaux-apprenez-lart-du-partage/>.

La Poste passe à l'action [en ligne]. In LE GROUPE LA POSTE. 10 décembre 2013. [Consulté le 2 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : <http://collectivites.laposte.fr/Prospectives/Le-Groupe-La-Poste-pionnier-dans-la-prevention-contre-les-incivilités/La-Poste-passe-a-l-action>.

LAURENT Sybille. *Il risque 5 ans de prison pour avoir aidé des migrants* [en ligne]. In LA CHAÎNE INFO. 4 janvier 2017. [Consulté le 2 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.lci.fr/societe/il-risque-5-ans-de-prison-pour-avoir-aide-des-migrants-cedric-37-ans-juge-a-nice-estime-qu-il-ne-faut-plus-fermer-les-yeux-2013633.html>.

LEFÈVRE Thierry. *La Rapidité de l'innovation technologique* [en ligne]. In PLANÈTE VIABLE. 9 novembre 2014. [Consulté le 28 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://planeteviable.org/rapidite-innovation-technologique/>.

L'Entreprise de vélos en libre-service Gobe.ebike contrainte d'arrêter ses activités en France [en ligne]. In LE MONDE. 25 février 2018. [Mis à jour le 26 février 2018]. [Consulté le 2 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : https://www.lemonde.fr/entreprises/article/2018/02/25/les-velos-en-libre-service-gobe-bike-contraint-d-arreter-en-france_5262235_1656994.html.

Les Valeurs importantes du quotidien [en ligne]. In KANTAR TNS. 3 juin 2010. [Consulté le 29 septembre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.tns-sofres.com/publications/les-valeurs-importantes-du-quotidien>.

MAGGIORI Robert. *Le Partage intérêt d'Internet* [en ligne]. In LIBÉRATION. 29 octobre 2016. [Consulté le 31 octobre 2018]. Disponible

à l'adresse : https://next.liberation.fr/livres/2016/10/19/le-partage-interet-d-internet_1523021.

Mariages - Pacs - Divorces [en ligne]. In INSEE. 2 mars 2017. [Consulté le 22 novembre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2569324?sommaire=2587886>.

MINAGAWA Hiroyuki. なぜ日本ではストが激減したのか (trad. *Pourquoi les grèves au Japon ont-elles diminué*) [en ligne]. In NIPPON. 15 février 2012. [Consulté le 25 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.nippon.com/ja/currents/d10003/>.

Our Society is being Hijacked by technology [en ligne]. In CENTER FOR HUMANE TECHNOLOGY. 2018. [Consulté le 2 novembre 2018]. Disponible à l'adresse : <http://humanetech.com/problem/>.

RFI. *Japon : le taux de natalité au plus bas depuis le début des statistiques en 1899* [en ligne]. In RFI. 25 décembre 2017. [Consulté le 27 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.rfi.fr/asia-pacifique/20171225-le-japon-jamais-eu-peu-naissances-depuis-le-debut-statistiques>.

Sécurité [en ligne]. In OCDE BETTER LIFE INDEX. [Consulté le 29 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.oecdbetterlifeindex.org/fr/topics/securite/>.

VAN DE CASTEELE Mounia. *Transports en commun : les Français (toujours) champions de la fraude!* [en ligne]. In LA TRIBUNE. 18 novembre 2016. [Consulté le 2 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.latribune.fr/entreprises-finance/services/transport-logistique/transports-en-commun-les-francais-toujours-champions-de-la-fraude-617685.html>.

WATERSCHOOT Christiane. *Du web 1.0 au web 4.0* [en ligne]. In C-MARKETING. 11 avril 2018. [Consulté le 31 octobre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://c-marketing.eu/du-web-1-0-au-web-4-0/>.

Filmographie et vidéographie

HARRIS Tristan. 2016. *What if technology protected your focus?* (2 minutes 18 secondes). In TIME WELL SPENT. 22 novembre 2016. [Consulté le 2 novembre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.youtube.com/watch?v=C8QkkgFNQ6U&frags=pl%2Cwn>.

JACQUARD Albert. 2004. *Albert Jacquard : La vie, Le clonage* (5 minutes 8 secondes). In FRANCE 5. 3 décembre 2009. [Consulté le 15 novembre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.lesite.tv/edutheque/lycee-professionnel/enseignement-moral-et-civique/video/albert-jacquard-la-vie-le-clonage>.

MARZAL Manuel Cervera. 2017. *Des obéissances civiles ? – #DATAGUEULE 73* (7 minutes 46 secondes). In DATAGUEULE. 29 juin 2017. [Consulté le 2 septembre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.youtube.com/watch?v=QTZJ3t-XA8c&frags=pl%2Cwn>.

TRUFFAUT François. 1968. *Baisés volés*. 90 minutes.

Émission de radio

GARRIGOU-LAGRANGE Matthieu. 2015. *Hyper-individualisme, ultra-connexion, perte de sens : De jeunes terroristes dans la « société du vide »* (58 minutes). In FRANCE CULTURE, Modes de vie, mode d'emploi. Avec Gilles Lipovetsky, David Thomson, Christy Wampole. 19 janvier 2015. [Consulté le 15 novembre 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.franceculture.fr/emissions/modes-de-vie-mode-demploi/hyper-individualisme-ultra-connexion-perte-de-sens-de-jeunes>.

Texte législatif

Loi n° 2007-1224 du 21 août 2007 sur le dialogue social et la continuité du service public dans les transports terrestres réguliers de voyageurs (1) [en ligne] : JORF n° 193 du 22 août 2007, p. 13956, article 2.

Glossaire

Amoral : ce qui est étranger aux perceptions morales, à différencier avec l'immoralité.

Civilité : Observation des règles du savoir-vivre, respect des convenances qui régissent la vie en société.

Corporatisme : Attribution des droits sociaux associés au statut et à la profession de chacun.

Cyberharcèlement : un *trolling* ciblé sur une victime dans le but de dégrader sa vie.

Étatisme : Réglementation de l'ensemble des domaines économique et social de la société civile dans leurs moindres détails

Incivilité : Manque de civilité et de politesse.

Individualisme : Doctrine qui fait de l'individu le fondement de la société des valeurs morales.

Politesse : Respect des bonnes manières, des règles de la bienséance ; bonne éducation.

Savoir-vivre : Connaissance et mise en pratique des usages de la politesse, de la vie en société.

Sharing (ou *share*) : Le partage de contenus en ligne.

Trolling (ou *troll*) : Action qui vise à provoquer des polémiques sur le web. Cela se fait à travers des messages sur les blogs, des commentaires ou dans les débats en ligne. Les messages sont principalement de mauvaises intentions, voire insultants.

Annexes

1. Entretien avec Ryan D. King

Ryan D. King est un criminologue et un sociologue américain, un des auteurs de l'ouvrage clé de notre étude *Incivility: The Rude Stranger in Everyday Life*. Il est actuellement professeur à l'Université de l'Ohio aux États-Unis. Cet entretien a eu lieu le 1^{er} novembre 2018 en appel vidéo sur Skype. Nous avons traduit de l'anglais au français et nous avons gardé les éléments essentiels de l'entretien qui a duré une cinquantaine de minutes.

Laurie-Anne Thomas : Quelles étaient les motivations qui vous ont poussé à faire cette recherche sur l'incivilité ?

Ryan D. King : En tant que criminologue, je me suis toujours intéressé à la théorie de la vitre brisée [de Kelling et Wilson] et je la connaissais bien. Cependant cela ne signifie pas que je l'acceptais sans discernement comme étant la meilleure méthode pour étudier le désordre social et son lien avec le crime. Philip (coauteur) et moi nous sommes rencontrés lors d'une conférence et il m'a appelé plus tard pour me parler de ses données australiennes. Il m'a demandé si je souhaitais collaborer [pour cette recherche]. Ce fut une excellente opportunité pour moi de travailler avec lui, car Philip est mon aîné de quelques années et je l'admire depuis longtemps en tant qu'érudit. Ce que vous retrouvez dans le livre est une combinaison de nos forces. Philip a de son côté écrit davantage sur la théorie et a fait un bon travail de structure, et moi, en tant que criminologue quantitatif, j'ai tenté d'appliquer les méthodes utilisées dans les études de la perception du crime et de la criminologie des lieux. Nous avons tenté d'utiliser des statistiques pour étudier l'incivilité de manière plus qualitative qu'auparavant.

L. A. T. : Dans le sondage, autour de 22 % des incivilités signalées étaient délibérées. Pourquoi pensez-vous que les individus se comportent ainsi délibérément ? Quels sont leurs intentions et leurs messages ?

R. D. K. : Nous avons essentiellement mené une enquête auprès des victimes, alors nous n'avons pas d'information sur les délinquants et leurs motivations. Mon hypothèse, se fondant sur nos données, sur mes expériences personnelles et sur mes observations, est qu'une grande partie des incivilités délibérées sont liées au fait d'être pressé ou lors d'un déplacement. Ce que vous avez tendance à voir, ce sont des personnes qui par exemple dépassent les autres dans la queue. À mon avis, ce n'est pas la même chose pour ceux qui ont recours à l'incivilité en ligne, ou pour ceux qui le font dans le cadre d'événements sportifs ou autre. Dans ces situations, c'est peut-être plus intentionnel de dénigrer autrui parce qu'il n'est pas d'accord

avec sa politique ou parce qu'il porte le maillot d'une autre équipe. Je nuance mon propos en disant que cela s'applique à ceux qui sont liés au mouvement physique et au déplacement qui représentent la majorité des incivilités.

L. A. T. : Quelles sont les conséquences des incivilités à l'échelle individuelle et sociale selon vous ?

R. D. K. : Dans l'ensemble, nous avons constaté que les individus sont capables de tourner la page rapidement. Ils identifient les incivilités et en sont dérangés. Cependant, lorsque nous leur avons demandé comment ils se sentaient peu de temps après, nous avons constaté que le taux de personnes qui se sentaient « inquiètes » ou « bouleversées » avait diminué rapidement. Les émotions sont de courte durée et elles ont tendance à se dissiper — dans certains cas rapidement. Cela s'explique en partie par le fait que les incivilités reportées étaient peu graves, et ne traitaient pas celles qui comprennent des contacts physiques comme des attouchements sexuels inappropriés. Dans ces cas-là, je pense que cela entraînerait plus de peur et de colère, voire l'évitement de certains types de lieux. Ce qui m'a surpris — et que je peux comprendre — c'est que de nombreuses victimes d'incivilité ont changé leur propre comportement afin d'être plus polis après, probablement afin d'éviter des situations inconfortables et des conflits, et d'avancer dans la vie.

Au niveau social, certaines incivilités sont inévitables. C'est notre conclusion dans le livre. Il y aura de l'incivilité dès que des personnes entrent en contact avec d'autres. Je pense que ceux qui ont une visibilité publique, qu'il s'agisse de dirigeants politiques, d'athlètes, ou autres, ont une grande responsabilité. Quand votre président est quelqu'un d'incivil, d'impoli comme Trump, qui attaque d'autres politiciens et les menace d'emprisonnement, vous voyez bien comment les individus interagissent entre eux. La qualité du dirigeant est importante : vous pouvez définir le ton au sommet [de la hiérarchie] et cela peut se répercuter vers le bas.

Nous avons écrit à propos de l'éducation des citoyens, dont le cas

de Bogota en Colombie par exemple, où le maire Mockus est parti du sommet [de la hiérarchie] pour essayer d'établir des normes de civilité, et a eu des effets assez remarquables sur la criminalité et sur la façon dont les individus se sont traités entre eux dans la ville. Bien sûr, de nombreux problèmes subsistent. Néanmoins, ce *leadership* a eu un effet certain en donnant le ton au sommet.

L. A. T. : Que révèlent les incivilités d'une société et de sa culture ?

R. D. K. : Si nous faisons une enquête comme en Australie, je n'analyserais pas les statistiques et je ne chercherais pas où se trouvent davantage les incivilités. Ce que j'observerais, c'est ce que les personnes considèrent comme de l'incivilité : je pense que cela pourrait nous révéler quelque chose d'une culture. Si vous constatez que les femmes signalent davantage d'incivilités que les hommes, cela peut suggérer qu'il s'agit d'une société patriarcale, ou d'une société où les femmes ne sont pas suffisamment respectées. Si les personnes âgées signalent le plus les incivilités, cela pourrait suggérer que la société ne respecte pas ses aînés, etc. J'identifierais donc les personnes qui reportent le plus d'incivilités et les types d'incivilités. Si ce qui est reporté est semblable à l'Australie, et que vous prenez du recul un instant ; si c'est des actes aussi mineurs que l'on considère comme un comportement incivil alors la vie y est plutôt belle¹³⁰.

L. A. T. : Dans notre petite enquête, les incivilités reportées par les Japonais étaient très « petites » et peu graves.

R. D. K. : Je ne suis jamais allé au Japon, mais en tant que criminologue je sais que le taux de crimes violents et d'homicides y est très faibles. [Les sociétés] qui ont « réussi » me semblent être une culture où le respect est important et que ce respect se trouve dans le tissu même de la culture. Le fait que ceux sont des incivilités mineures qui ont fait surface lors de votre enquête révèle la qualité de la culture japonaise.

L. A. T. : En France, les individus sont considérablement incivils

¹³⁰ King veut dire ici que si les incivilités reportées sont mineures, cela veut dire qu'il n'y a pas d'autres préoccupations plus graves dans cette société et donc son peuple vit une vie aisée sans inquiétude pour sa survie.

comparés aux pays voisins et développés. Pensez-vous qu'il existe une culture de l'incivilité ? Que l'incivilité elle-même peut représenter une valeur pour une culture ?

R. D. K. : Je répondrais « oui... mais ». Le sociologue Émile Durkheim affirme que toute société a besoin d'un peu de déviance et de transgression par moment parce que cela nous aide à reconnaître en tant que groupe la frontière entre ce qui est acceptable ou non, ce qui est mal et ce qui est juste. Cela peut même nous unifier. Parfois, les actes de déviance peuvent conduire à des changements sociaux. Si aux États-Unis, les femmes n'avaient jamais contesté les conventions, qui sait si nous aurions eu le droit de vote des femmes ? Cependant, je pense que c'est une épée à double tranchant. L'inconvénient est que l'impolitesse peut être dirigée davantage vers certains groupes que vers d'autres. Cela peut aller jusqu'à sanctionner non pas ceux qui ne sont pas polis, mais ceux qui ne sont pas comme nous. Là où il peut y avoir de la valeur, il peut aussi y avoir de l'abus.

L. A. T. : Pensez-vous que les individus ne sont plus capables de se restreindre et de se sacrifier pour les autres et le bien de la société ? Pensez-vous que « le culte du moi » soit la raison pour laquelle il y a de l'incivilité de nos jours ?

R. D. K. : Non, nous faisons preuve de beaucoup de retenue. Je ne pense pas que la société va devenir infernale et que la vie va empirer. Je dirais au contraire que, en particulier dans la société occidentale, notre qualité de vie s'est tellement améliorée que nous pouvons nous plaindre que les individus ne suivent pas parfaitement les règles de savoir-vivre [car cela veut dire qu'il n'y a pas d'autres craintes]. Aux États-Unis, nous avons peut-être vu plus d'expressions d'incivilité ces dernières années, mais dans l'ensemble, nous faisons encore preuve de beaucoup de retenue.

L. A. T. : Dans une partie de notre mémoire, nous nous interrogeons sur notre façon de vivre avec la technologie, si elle nous forme à nous incite à moins de retenue. Qu'en pensez-vous ?

R. D. K. : Je pense que la technologie crée davantage d'occasions d'être incivile avec la technologie. Elle facilite « l'expression » de l'impolitesse, de la haine ou d'autres préjugés. Vous n'avez plus besoin de faire face à la personne lorsque vous le faites. Vous pouvez le faire en ligne dans un forum de discussion, écrire anonymement et finir dans une chambre d'écho où vous n'êtes associé qu'à des personnes qui sont comme vous. Il y a un risque avec la technologie, qu'il y ait l'émergence de nouveaux types d'incivilité ou de l'augmentation de leur fréquence, mais je ne suis pas sûr que nous en soyons là. En même temps, la technologie offre de nombreuses possibilités de bienveillance, de charité et de compliments. Nous devrions donc veiller à ne pas nous concentrer uniquement sur les incivilités initiées par la technologie, car elle nous apporte beaucoup d'autres éléments positifs.

L. A. T. : Pensez-vous qu'il y a moins d'incivilité dans une société holiste ? Pourquoi ?

R. D. K. : Je pense que la différence entre une société holiste et une société individualiste réside dans la façon dont nous définissons l'incivilité, mais pas nécessairement dans la quantité. Mon intuition est qu'une société holiste aurait des incivilités mineures et fondées sur la classe sociale.

L. A. T. : Pensez-vous que notre société individualiste aurait détruit la civilité ?

R. D. K. : Non, je ne pense pas. Une trop grande attention à l'individu, sans une attention suffisante au collectif ou au groupe, peut conduire à un effondrement des normes et à des dangers. Cependant, je ne dirais pas que l'individualisme soit strictement l'antithèse de l'incivilité, cela irait trop loin. À moins qu'on imagine une société où chacun agit entièrement pour son propre intérêt et sans aucun respect pour le groupe. Même aux États-Unis qui sont une culture individualiste, nous n'allons pas si loin. En outre, les sociologues essaient de prendre le pouls de la société américaine en faisant valoir que nous dérivons

trop vers l'individualisme et que nous n'accordons pas suffisamment d'attention à la communauté, ce qui peut contribuer au manque de civilité dans notre propre discours politique.

L. A. T. : Vous avez écrit que l'incivilité ne disparaîtra jamais. Pensez-vous que c'est une bonne chose ?

R. D. K. : Je pense que c'est une bonne chose, car nous devons vivre le mal afin d'apprécier le bien. L'un des premiers présidents des États-Unis, Thomas Jefferson, a dit qu'« une petite révolution est bien de temps en temps », alors peut-être qu'un peu d'incivilité peut être bien modérément. Il peut parfois remettre en question des normes, conduire à des changements, rassembler un groupe dans la façon dont nous y réagissons, il peut aussi nous rappeler que nous voulons être plus polis et changer notre comportement. Il a une certaine valeur, MAIS je ne dis pas que j'en veux plus.

L. A. T. : Quelle est votre philosophie quant au sujet de l'incivilité ?

R. D. K. : Ma philosophie, en tant qu'individu, est que j'essaie de traiter les gens aussi respectueusement que possible, quelle que soit leur classe parce que je pense que c'est contagieux. Nous le voyons en psychologie et en sociologie : quand les individus montrent du respect, cela peut se répercuter sur les autres. Dans les réunions de professeurs, les conseils d'administration et les débats politiques, la première personne qui prend la parole va instaurer le ton, et si cette personne parle d'une manière incivile ou attaquante, les autres réagissent généralement de la même manière.

Au niveau social, j'en suis venu à apprécier ce que les dirigeants font dans les communautés, dans les églises, pour leur pays, comme ayant un effet sur la perception de l'incivilité. Si je devais donner une conférence sur l'incivilité, sur la façon de la changer, je me concentrerais probablement sur « du haut vers le bas » plutôt que sur « du bas vers le haut » [de la hiérarchie].

2. Entretien avec Philip Smith

Philip Smith est un sociologue anglais, le coauteur de l'ouvrage *Incivility: The Rude Stranger in Everyday Life*. Il est actuellement professeur à l'Université de Yale aux États-Unis. Cet entretien a eu lieu le 7 novembre 2018 en appel vidéo sur Skype. Nous avons traduit de l'anglais au français et nous avons gardé les éléments essentiels de l'entretien qui a duré trois quarts d'heure.

¹³¹ Ils étaient tous les deux des professeurs universitaires en Australie à ce moment-là.

Laurie-Anne Thomas : Quelles étaient les motivations qui vous ont poussé à faire cette recherche sur l'incivilité à l'origine ? Ryan D. King (coauteur) nous a expliqué comment vous vous êtes rencontré, mais nous voudrions savoir pourquoi vous vous êtes décidés à faire le sondage ELIAS avec Timothy.

Philip Smith : Timothy Philipps (coauteur) et moi avons déjà travaillé ensemble et nous formions une bonne équipe. Nous nous sommes décidés à faire un nouveau projet notamment parce que la publication d'un livre favorise l'obtention d'une subvention pour la recherche que les universités australiennes désirent¹³¹. Timothy, ayant un esprit brillant en tant que sociologue, a eu l'idée de s'intéresser aux incivilités en observant un jour une rue bondée. Il se demanda pourquoi ces actes avaient lieu et remarqua que personne ne connaissait les raisons. Il existe de nombreuses recherches sociologiques qualitatives, mais il n'y figurait pas d'informations fondamentales (où, qui, quand, fréquence). Timothy s'est lancé le défi de concevoir un sondage qui permettrait d'obtenir ces informations. Nous nous sommes limités à faire cette recherche à deux, car nous avons déjà travaillé à six, et cela ne fonctionnait pas.

L. A. T. : Dans le sondage, autour de 22 % des incivilités signalées étaient délibérées. Pourquoi pensez-vous que les individus se comportent ainsi délibérément ? Quels sont leurs intentions et leurs messages ?

P. S. : Nous ne pouvons pas le savoir, car nos données proviennent exclusivement de la parole des individus qui se sont considérés victimes d'incivilités. Cependant, de nombreuses incivilités intentionnelles avaient un certain objectif de communiquer (parole irrespectueuse, injure, geste impoli, regard insultant) et j'imagine que ceux qui les ont commises veulent faire comprendre qu'ils sont eux-mêmes victimes d'incivilité. Sans doute, la personne essaie de vous comprendre que vous lui avez fait du mal. Généralement, c'est le résultat d'un malentendu ou d'une mauvaise communication. Je ne pense donc pas qu'il y ait de personnes qui sont impolies sans aucune cause, mais qu'ils se comportent ainsi, car ils ont une raison : ils sont fâchés ou ils

ont ressenti de l'injustice. Je me suis retrouvé un jour dans une situation où il y a eu des séquences sociales compliquées, et une personne m'a insulté, car elle n'avait pas toutes les informations nécessaires pour comprendre mon comportement et l'estimait incivil¹³². Je pense donc que ce sont des séquences et un manque d'information, ou encore une interprétation d'un comportement qui sont à l'origine des quiproquos et qui font réagir les personnes de manière incivile délibérément.

L. A. T. : Que révèlent les incivilités d'une société et de sa culture ?

P. S. : Je pense qu'elles révèlent les valeurs fondamentales d'une culture. Émile Durkheim parlait du culte de l'individu mettant à l'avant l'individu dans notre société moderne occidentale. En effet, nous considérons l'envahissement de l'espace personnel, le contact physique ou encore le heurt comme incivils. Cependant dans d'autres cultures où la religion est davantage valorisée, ce qui est jugé comme incivil est sûrement d'ordre religieux.

Par ailleurs, l'incivilité peut révéler les relations entre les personnes et les infrastructures, notamment sur la conception de ces dernières. Avec Ryan, nous avons écrit un article sur la violence au volant et nos données ont révélé qu'approximativement 60 % des incivilités étaient liées à la conduite automobile. Cela indique qu'il y a un certain problème dans la conception des systèmes établis pour voiture. Dans un futur proche, les voitures autonomes résoudront ces problèmes d'incivilités sur la route, car nous ne pourrions plus accuser quelqu'un de sa mauvaise conduite. Nous retrouvons ce même problème dans la manière de faire la queue. S'il y a une bonne infrastructure pour faire la queue, il y a moins d'incivilités liées à celles-ci. Les incivilités reportées nous révèlent qu'il y a des problèmes à résoudre.

L. A. T. : En France, les individus sont plus incivils, comparés aux autres pays développés. Pensez-vous qu'il existe une culture de l'incivilité ? Que l'incivilité elle-même peut représenter une valeur pour une culture ?

¹³² Pour l'illustrer, il nous raconte son anecdote : « Un jour, je m'étais garé en Italie à côté d'une voiture dont les portes étaient ouvertes, et donc j'avais laissé beaucoup de distance entre cette voiture et la mienne. Quand je suis revenu, les deux voitures qui étaient garées à côté de la mienne étaient parties. Je devais changer mes chaussures, et à ce moment-là, une voiture est arrivée et le conducteur a commencé à me crier dessus en italien. Pour lui, je prenais toute la place du parking, et j'étais incivil. De plus, je continuais à changer mes chaussures donc il pensait que je n'allais pas déplacer ma voiture alors que j'allais tout de suite partir avec elle. Je n'arrivais pas à expliquer pourquoi je m'étais garé ainsi et pourquoi je mettais mes chaussures parce que je ne parle pas italien. Il n'avait donc pas les informations nécessaires pour comprendre mon comportement et l'interprétation de la situation lui a poussé à être incivil envers moi. »

P. S. : Considérons une culture où personne ne se plaint et tout le monde suit les règles. Cela risque d'être une culture peut être excessivement conformiste. Par exemple, le Japon est une culture très intéressante, mais il manque un peu d'audace et de dynamisme culturel. Ce que je veux dire, c'est que l'excès de politesse risque d'atténuer la créativité d'une population. L'auteur John Braithwaite affirme dans un de ses livres qu'il préfère habiter à New York qu'à Tokyo parce que la culture y est plus vivante. Je ne sais pas si c'est vrai, ce n'est qu'une supposition et c'est peut-être ethnocentrique ce que je dis. À l'inverse, si nous prenons l'exemple de la Corée du Nord, personne n'ose être incivil par peur. Pour être incivil, il faut peut-être déjà avoir une certaine égalité sociale, ou encore un manque de crainte. Une femme ne va sûrement pas reprocher un comportement incivil à un homme par crainte d'être attaquée physiquement, mais son comportement changerait si elle était dans un espace bondé se sentant plus en sécurité. Je pense donc que la peur modifie notre comportement et donc une société où il y a de l'incivilité serait celle où il y a moins de crainte, où il y a une certaine liberté pour que les individus puissent s'exprimer.

L. A. T. : Pensez-vous que les individus ne sont plus capables de se restreindre et de se sacrifier pour les autres et le bien de la société ?

P. S. : Je pense que les personnes se retiennent beaucoup pour les autres, essaient d'être polies et ne se comportent pas de manière égoïste. Il y a une pensée populaire que la société va devenir infernale, mais je ne crois pas que ce soit le cas. Tout le monde pense aux autres, mais il y a en effet des situations où cela devient difficile, notamment quand il y a trop de monde dans un espace.

Nous : Ne pensez-vous pas alors que l'individualisme peut engendrer des incivilités parce que les individus sont obsédés par eux-mêmes ?

L. A. T. : Oui, en effet il peut les engendrer. Cependant si les interactions sociales sont fortement codées et ritualisées, est-ce que

cela empêche des incivilités, vu que les personnes avancent dans les étapes ensemble ? D'une part, dans les sociétés individualistes, il faut improviser davantage nos comportements, car les règles y sont moins définies et cela augmenterait le risque d'avoir plus d'incivilité, contrairement aux sociétés ritualisées où tout est codé. D'autre part, il y a une certaine « barre » flottante qui juge ce qui est incivil. Même dans une société fortement codée, il y aura un étalonnage de ce qui est estimé incivil. Ainsi, dans toutes formes de société, il y aura de l'incivilité : ce serait seulement ce qu'on considère incivil qui serait différent. Cela fait penser à Durkheim qui affirme que même dans une société de Saint, il y aurait de la déviance. D'après lui, découvrir les comportements déviants est bien et nécessaire pour la société, car il permet au peuple de réaffirmer leurs valeurs. Ainsi en dénonçant la déviance, que ce soit par punition ou par sanction informelle, il y a une compréhension de qui nous devons être ou de comment notre société doit être organisée.

L. A. T. : Vous avez écrit dans le livre que l'incivilité ne disparaîtra jamais. Pensez-vous que c'est une bonne chose ?

P. S. : Oui bien sûr. Comment une société serait-elle si nous avions tous excessivement peur d'être incivils comme des robots conformistes ou si nous n'avions pas la liberté d'interpréter même si cela peut être à l'origine d'un malentendu ? Dans la philosophie morale, il est pensé qu'il faudrait plus de compréhension mutuelle, car cela permettrait de mettre un terme aux guerres, ce qui est sûrement véridique. Cependant, les malentendus [et donc les incivilités] semblent être bénéfiques pour la société, car cela montre qu'il y a une diversité de réflexions et d'opinions, et une liberté d'interprétation. D'une manière, ils sont donc un symptôme d'autres choses qui peuvent être bien.

L. A. T. : Il nous semble qu'il y aurait un régime totalitariste sans incivilité.

P. S. : Oui, exactement. Par exemple, dans l'art si tout le monde avait la même interprétation ce serait ennuyeux. C'est une liberté de pouvoir

interpréter comme nous le voulons. Toutefois, ce qui m'inquiète, c'est lorsque les incivilités deviennent graves et dangereuses. Si nous avons peur et que cela nous empêche de sortir de chez nous, alors en effet les incivilités posent problème.

Nous : Quelle est votre philosophie quant au sujet de l'incivilité ?

P. S. : Un peu d'incivilité est bien pour la société, car cela montre qu'il n'y a pas trop de conformité et qu'il y a une complexité sociale qui génère des interprétations diverses. En revanche, je m'inquiète des incivilités qui pourraient contraindre des comportements ; ce qui est une nuisance devient une peur ou une projection de la peur et peut influencer notre routine quotidienne.

3. Enquête sur la relativité culturelle des incivilités

Nous avons interrogé quinze personnes de nationalité française et quinze personnes de nationalité japonaise au sujet de l'incivilité pour introduire la notion de la relativité culturelle dans notre étude. Nous avons choisi ces deux groupes d'individus, car leurs cultures semblent opposées. Le Japon porte une attention particulière au respect des règles et il est réputé pour la discipline de son peuple et pour sa pensée collective. Il représente ici la société « collectiviste ». La France est un pays où la valorisation de la liberté est importante, mais elle est aussi un des pays avec un taux d'incivilité élevé comparé aux autres pays développés. Elle représente ici la société « individualiste ». Les trente personnes sont âgées de dix-huit ans à soixante-dix ans. Il y a un équilibre entre le nombre de personnes « âgées » et celui des jeunes. Les chiffres donnés ci-dessous dans les graphiques sont tous en pourcentage par rapport au total des personnes de même nationalité et non par rapport au total des personnes interrogées.



15 japonais



15 français

1. Que considérez-vous comme incivil? Qu'est-ce que l'incivilité pour vous?

Pour cette question, les individus ont donné plusieurs réponses. Nous observons que les Japonais considèrent l'incivilité comme un acte envers autrui plutôt que le non-respect des règles. L'incivilité est alors dans l'interaction. Cependant, de nombreuses personnes doutaient sur le sens du terme pendant les entretiens. Les réponses des Français sont plus diverses et plus ambiguës. Cela peut s'expliquer par la confusion entre les termes civilité et civil. La civilité est liée à la politesse tandis que le terme civil relève du citoyen. Ainsi, commettre des délits et des crimes vont à l'encontre de la citoyenneté, expliquant ainsi pourquoi les Français estiment qu'ils sont des incivilités.

Je pense être une personne qui respecte les règles, mais je ne suis pas sûr que les autres me considèrent ainsi. — Agent immobilier, 60 ans, Japonais.

Un individu incivil est celui qui ne se considère pas comme citoyen, qui ne respecte pas son écosystème, mais qui en profite. — Étudiant, 22 ans, Français.

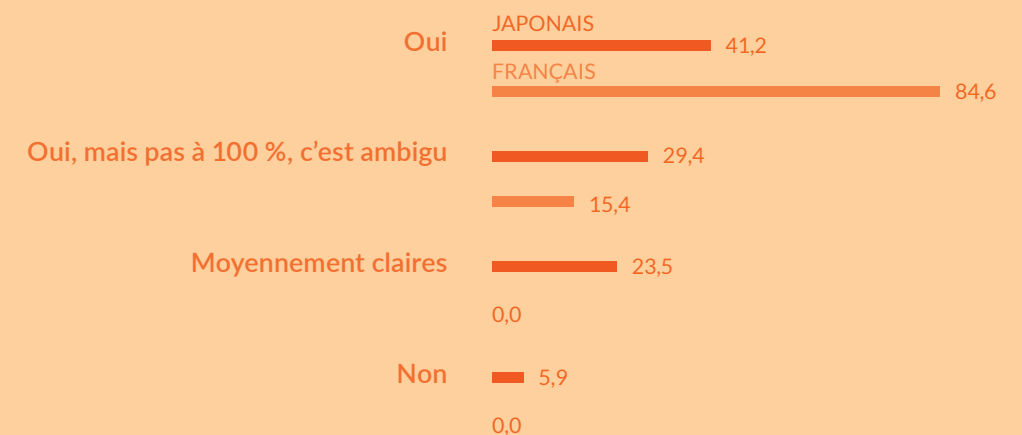
2. Les règles de savoir-vivre sont-elles claires pour vous?

Pour cette question, les individus ont donné une unique réponse. Nous observons que pour les Français, les règles sont claires. Pour les Japonais, les règles sont plutôt ambiguës. Nous pouvons supposer que c'est la complexité des règles qui les rendent ambiguës. Par exemple, il y a trois types de vouvoiement qui change selon la hiérarchie (supérieur, inférieur, égal). Chaque type a des termes spécifiques associés (sujet, verbe, objet) et il est très difficile à les connaître tous. Ainsi, les règles changent considérablement selon la situation et il n'est pas évident de les connaître tous et de les maîtriser. Il existe des livres de savoir-vivre uniquement destinés pour les cérémonies de vie, sans celui du quotidien.

Que considérez-vous comme incivil? Qu'est-ce que l'incivilité pour vous?



Les règles de savoir-vivre sont-elles claires pour vous?



J'ai plusieurs formes de politesses que j'utilise de manière appropriée selon les lieux, les personnes, les cadres, les moments, etc. — Professeur d'art, 68 ans, Japonais.

3. Comment avez-vous appris ces règles ?

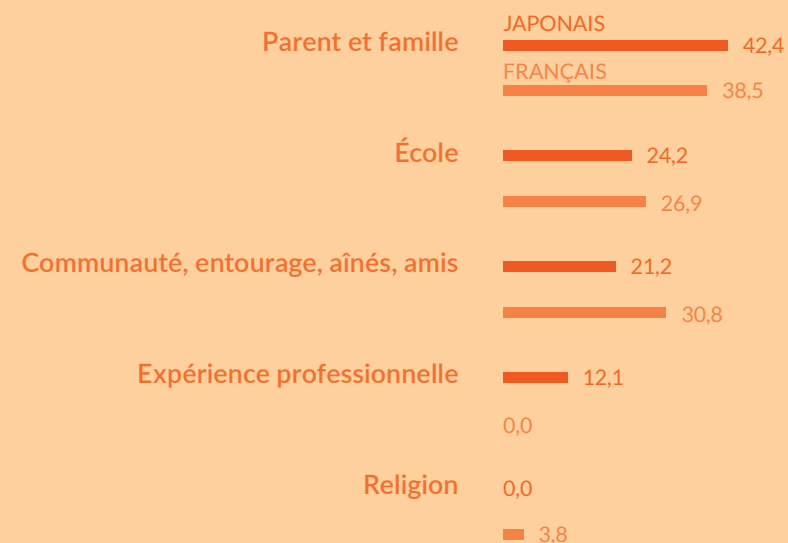
Pour cette question, les individus ont donné plusieurs réponses. Il y a peu de relativité culturelle dans les réponses. Nous observons que pour les Français et les Japonais, c'est la famille, notamment les parents, mais aussi l'école qui enseigne principalement les règles de savoir-vivre. De nombreuses personnes ont répondu aussi « par expérience », « en regardant autour de moi », « mon entourage ». Nous comprenons donc qu'il n'y a pas que les parents et l'école qui enseignent les règles pendant notre enfance, mais que les règles de savoir-vivre sont apprises au cours de la vie par divers cadres, individus, expériences, etc. Les Japonais sont les seuls à évoquer l'expérience professionnelle. Nous supposons que c'est parce que le cadre du travail a des codes spécifiques fort différents de ceux du quotidien. Par ailleurs, seulement un Français âgé de 55 ans a répondu que le cadre religieux lui a enseigné les règles. La religion semble ainsi être moins présente de nos jours dans les deux cultures, influençant peu le savoir-vivre actuel.

J'ai beaucoup appris en arrivant à Paris aussi, car j'étais plus souvent confrontée à la foule. — Étudiante, 22 ans, Française.

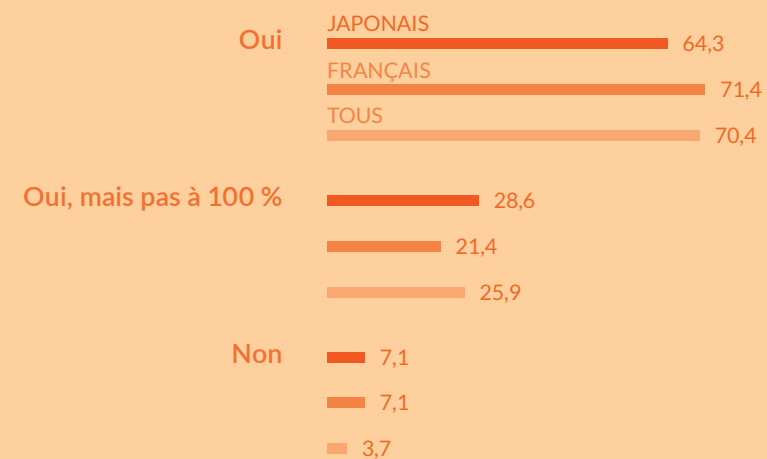
4. Pensez-vous qu'il est important de respecter les règles ?

Pour cette question, les individus ont donné une unique réponse. Nous observons que la majorité pense qu'il faudrait respecter les règles dans les deux cultures. Ceux qui ont répondu « oui, mais pas à 100 % » expliquent que certaines règles n'étaient pas justifiées ou inappropriées par moment et qu'il fallait donc les briser (par exemple, le feu rouge en plein milieu de la nuit). Nous remarquons que les personnes qui ne pensent pas que les règles doivent être respectées étaient âgées entre 18 à 21 ans. L'âge pourrait être un facteur dans la valorisation des règles.

Comment avez-vous appris ces règles ?



Pensez-vous qu'il est important de respecter les règles ?



En effet, lors de l'adolescence, les individus semblent transgresser davantage afin de tester et connaître leurs limites.

S'il y a des règles, c'est qu'il y a une raison et qu'il faut les respecter.
— Femme au foyer, 49 ans, Japonaise.

Il faut des règles sinon ce serait l'anarchie, tout le monde ferait ce qu'il voudrait. — Étudiante, 23 ans, Française.

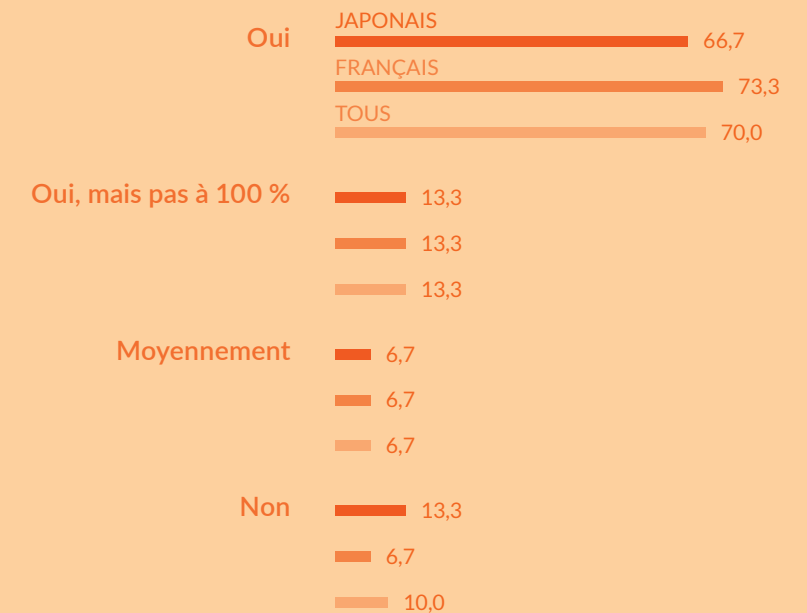
5. Considérez-vous que vous respectez les règles ?

Pour cette question, les individus ont donné une unique réponse. Certaines personnes étaient incohérentes par rapport à la réponse d'avant : elles pensent qu'il faut respecter les règles, mais elles-mêmes ne les respectent pas ou à l'inverse, elles pensent qu'il ne faut pas respecter les règles à 100 %, pourtant elles estiment qu'elles les respectent entièrement. Cependant, nous observons que les chiffres sont majoritairement cohérents avec ceux de la question précédente.

6. Pouvez-vous nous donner un exemple d'incivilité que vous avez commis récemment ? Pourquoi l'avez-vous fait ?

Pour cette question, les individus ont donné plusieurs réponses. Les exemples étaient souvent mineurs autant pour les Français que pour les Japonais. Les Français ont tendance à être incivils par égoïsme comparé aux Japonais. Les Japonais se comportent aussi de manière incivile par égoïsme, mais surtout lorsque cela ne dérange personne. Il semble ainsi que les Japonais pensent et agissent davantage en considérant les autres que les Français. Les Français se sont retrouvés plus souvent dans des situations où les infrastructures n'étaient pas appropriées engendrant des comportements incivils. Les incivilités par vengeance étaient des réactions lorsqu'eux-mêmes étaient victimes d'incivilités, principalement liées à la conduite automobile. Dans la catégorie « autre » nous retrouvons : « j'étais ivre », « tout le monde le faisait » et « la règle n'était pas appropriée ».

Considérez-vous que vous respectez les règles ?



Pourquoi l'avez-vous fait ?



7. Que ressentez-vous lorsque vous êtes incivils ?

Pour cette question, les individus ont donné plusieurs réponses. Les Japonais sont plus nombreux à se sentir coupables et à regretter pendant l'acte incivil par rapport aux Français qui éprouvent une diversité de sensations. Curieusement, les Français sont plus nombreux à affirmer qu'ils éprouvent aussi de la honte, à l'encontre du stéréotype de la culture de la honte japonaise. Ils sont aussi les seuls à trouver cela excitant : les personnes qui éprouvaient ce sentiment étaient celles qui valorisaient le respect des règles. Nous pouvons supposer que c'est parce qu'elles sortaient de leur routine habituelle qu'elles trouvaient cela excitant. Les personnes pour qui l'acte incivil ne les affecte pas sont celles qui regrettaient plus tard et non sur le moment ou celles qui étaient en désaccord avec les règles.

Je ne pense rien sur le moment. Je regrette après. — Chef cuisinier, 38 ans, Japonais.

Je ne ressens pas de l'excitation, mais des fois, quel plaisir... — Femme au foyer, 57 ans, Française.

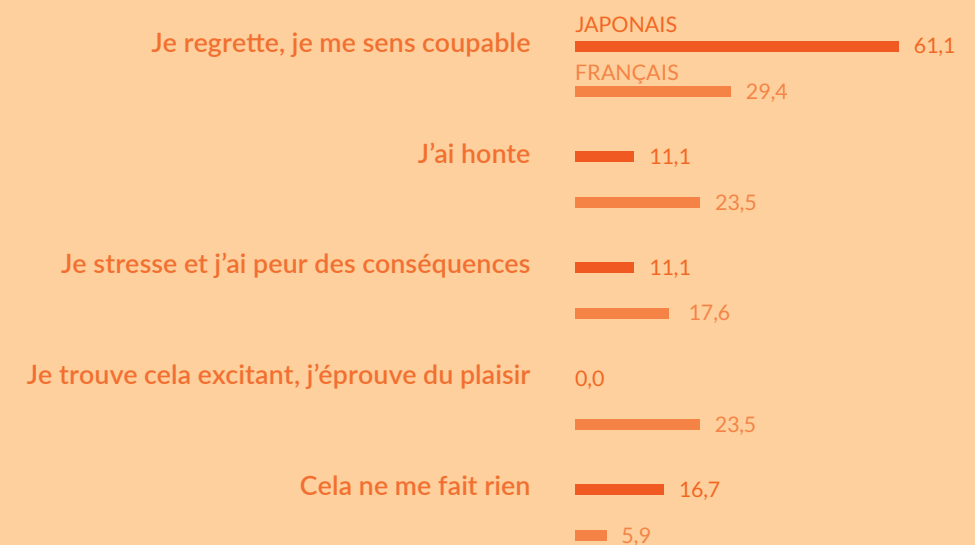
Je sais que c'est mal, mais je le fais quand même. — Femme au foyer, 54 ans, Japonaise.

Lorsque j'étais jeune, je trouvais que c'était amusant de briser les règles. Aujourd'hui, je ne le pense plus du tout. — Orthodontiste, 61 ans, Japonais.

8. Parlez-vous de votre comportement incivil ou le cachez-vous ?

Pour cette question, nous n'avons pas établi de graphique, car les réponses n'étaient pas assez homogènes pour les catégoriser. Nous nous réduirons donc à des verbatim. Nous avons observé que les incivilités n'étaient pas un sujet de conversation populaire. De nombreuses personnes n'y trouvaient pas d'intérêt à en parler. Certaines le cachent ou évitent d'en parler d'eux-mêmes parce qu'ils ont honte, mais en parlent si c'est nécessaire. D'autres en parlent pour savoir ce que leurs

Que ressentez-vous lorsque vous êtes incivils ?



proches pensent et pour savoir si leurs comportements étaient justifiés. De nombreuses personnes ont affirmé que si elles en étaient venues à en parler, elles le feraient avec un sentiment de regret.

J'en parle à mes enfants pour expliquer que mon comportement n'était pas bien, pour leur expliquer les conséquences qu'il peut y avoir. — Dentiste, 39 ans, Japonaise.

Je ne vais ni le cacher ni en parler. — Éducatrice, 24 ans, Française.

Je ne vais pas en parler, car mon comportement incivil n'est jamais très grave. — Infirmière, 59 ans, Française.

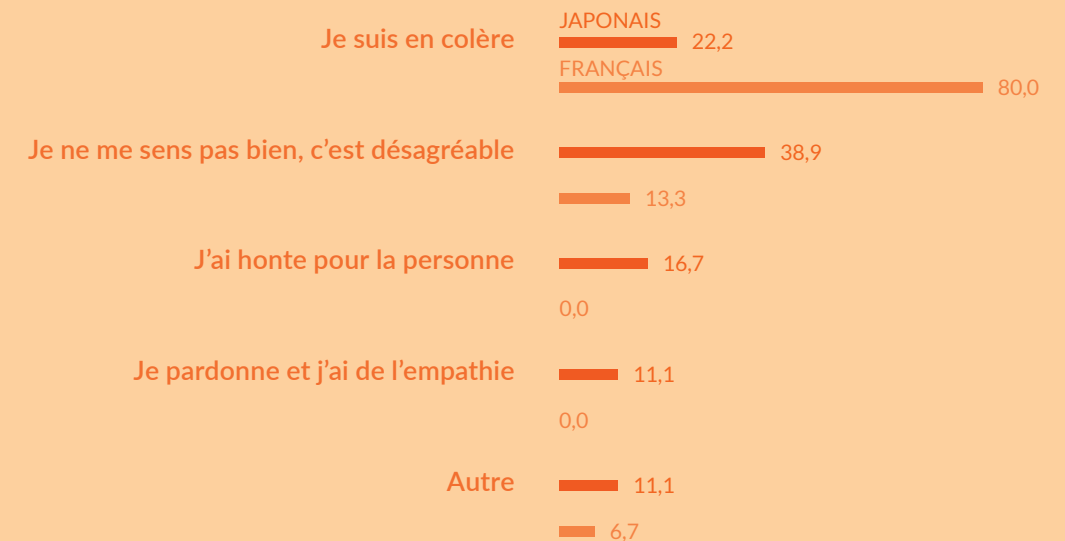
9. Comment vous sentez-vous lorsque vous voyez quelqu'un être incivil ?

Pour cette question, les individus ont donné plusieurs réponses. Le principal ressenti des Français lorsqu'ils aperçoivent de l'incivilité est la colère. En effet, il semble avoir plus de conflits agressifs entre inconnus en France qu'au Japon étant un événement rare. Les Français sont possiblement plus libres dans l'expression de soi, expliquant ce chiffre aussi élevé. Les Japonais sont moins nombreux à éprouver de la colère et pour la majorité l'incivilité leur est désagréable. Cependant, ils sont les seuls à éprouver de la honte pour la personne, ce qui semble contradictoire avec les réponses à la question précédente : de nombreux Français ressentent de la honte lorsqu'ils sont incivils. Dans la catégorie « autre », nous retrouvons : « je ne comprends pas » et « je ne veux pas m'associer avec cette personne ».

Je pardonne parce que je pense que moi non plus je ne suis pas parfait. — Chef cuisinier, 38 ans, Japonais.

Je me sens mal à l'aise. — Étudiante, 24 ans, Française.

Comment vous sentez-vous lorsque vous voyez quelqu'un être incivil ?



10. Reprochez-vous les comportements incivils ?

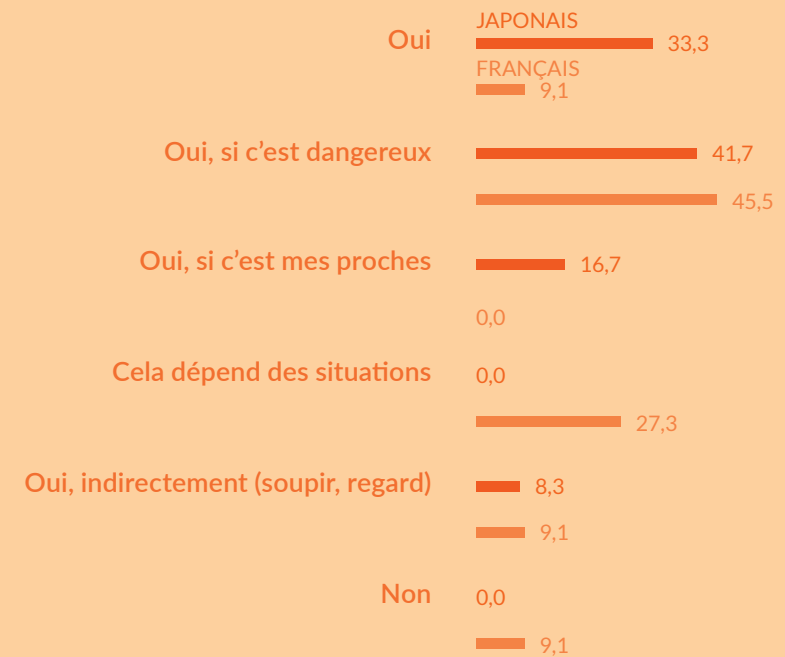
Pour cette question, les individus ont donné une unique réponse. Nous observons que les Français et les Japonais reprochent majoritairement les comportements incivils. Cependant, cela se fait à travers des conditions « si c'est dangereux » ou encore « si c'est mes proches ». De nombreuses personnes ont peur des représailles et évitent de le reprocher lorsque l'acte incivil est mineur. Les personnes qui répondent « oui » ne sont pas forcément âgées : certaines sont encore dans la vingtaine. D'autres individus reprochent les incivilités indirectement, en communiquant à travers des gestes (soupir, regard).

Généralement, les personnes s'énervent contre moi lorsque je reproche leur comportement, et cela est très désagréable par moment, mais je continue sans cesse à le reprocher. — Orthodontiste, 61 ans, Japonais.

11. Pourquoi pensez-vous que les individus respectent les règles ?

Pour cette question, les individus ont donné une réponse unique. Nous remarquons que la majorité des Français et des Japonais pense que les règles sont respectées par les individus dans le but d'établir une communauté agréable pour chacun. Certains Français pensent qu'elles sont respectées pour éviter les conséquences, et donc par peur et par intérêt personnel, reflétant les pensées individualistes. Nous retrouvons donc un élément de l'individualisme. Les Japonais ayant répondu qu'il est honteux de ne pas respecter les règles, signifient qu'il est honteux envers eux-mêmes, et non envers la société ou aux autres, car ils croient être observés des cieux, là où les ancêtres et les dieux se trouvent. C'est une croyance générale qui est encore présente dans la culture japonaise.

Reprochez-vous les comportements incivils ?



Pourquoi pensez-vous que les individus respectent les règles ?



12. Pourquoi pensez-vous que les individus ne respectent pas les règles ?

Pour cette question, les individus ont donné plusieurs réponses. Nous observons ici une démarcation entre les réponses des Français et des Japonais, tandis qu'à la question précédente les réponses étaient homogènes : ils respectent les règles pour les mêmes raisons, mais ne les respectent pas pour des raisons séparées. La majorité des Japonais pense que c'est par égoïsme que les individus ne respectent pas les règles. Cela semble cohérent par rapport à leur culture qui met en priorité le groupe. Le Japon n'est pas aussi conformiste que la Corée du Sud, mais comparé à la France, il l'est fortement. Les comportements qui s'opposent au groupe, qui dégradent leur image ou encore qui se démarquent peuvent être considérés comme des actes incivils, car ils mettent la priorité sur l'individu plutôt que sur le groupe. Toutefois, 16,7 % des Japonais sont conscients qu'il y a de la relativité dans les règles. Les Français ont des réponses variées. La majorité pense que c'est l'éducation qui est à l'origine du non-respect des règles. Pour eux, ce n'est pas un incident exceptionnel que tout le monde pourrait faire. C'est ancré dans la nature même de la personne : il y a donc une séparation entre les personnes qui respectent les règles et ceux qui ne la respectent pas dans la culture française. Pour les deux nationalités, il est mentionné l'aspect de la liberté et le désaccord des règles. Dans la catégorie « autre », nous trouvons : « ils pensent que personne ne les regarde », « ils n'ont pas le choix », « ils aiment enfreindre les règles », ou encore « ils veulent se faire remarquer ».

Quand c'est des petites incivilités, c'est pour moi synonyme de négligence. Quand il s'agit d'une incivilité liée à l'aventure, c'est pour chercher de la liberté et de l'expérience. Enfin, quand il s'agit de délit, cela peut relever de problèmes sociaux (manque d'argent), ou dans les cas extrêmes, de troubles mentaux. — Infirmière, 59 ans, Française.

Pour se faire remarquer, pour être hors norme, pour embêter les autres, etc. C'est un moyen de reconnaissance. — Manipulateur en électroradiologie, 56 ans, Français.

Personne n'est parfait. — Dentiste, 39 ans, Japonaise.

Pourquoi pensez-vous que les individus ne respectent pas les règles ?



13. Comment est-ce que l'incivilité est vue dans votre pays ?

Pour cette question, les individus ont donné une réponse unique. Les données sont claires ici : au Japon, les incivilités sont considérées comme graves et en France, elles sont tolérées. Il semble ainsi que la valorisation du respect des règles est différente pour les deux cultures.

Il y a une mentalité japonaise où il faut respecter les règles en tant que Japonais. — Assistante-dentiste, 59 ans, Japonaise.

Je pense que les autres pays pensent qu'on est plus stricte par rapport aux respects des règles. — Orthodontiste, 61 ans, Japonais.

Je pense qu'on commence enfin à y porter attention. Je vois plus d'affiches qui en parlent. — Éducatrice, 24 ans, Française.

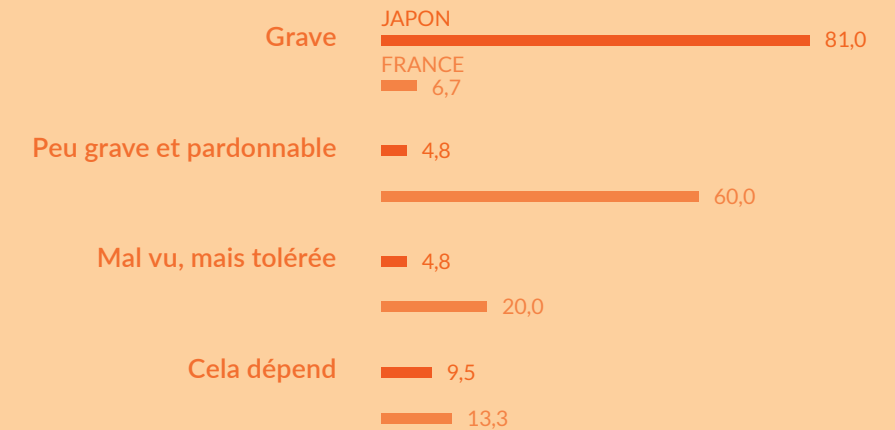
14. Vous comportez-vous de la même manière dans un pays étranger ?

Pour cette question, les individus ont donné une réponse unique. Pour les deux cultures, s'adapter aux règles de savoir-vivre du pays visité est évident. Il est intéressant de voir que plusieurs Français affirment avoir un meilleur comportement à l'étranger. Les Japonais qui ont répondu « non, je m'adapte » disent qu'ils suivent exactement les règles du pays et oublient leurs propres règles.

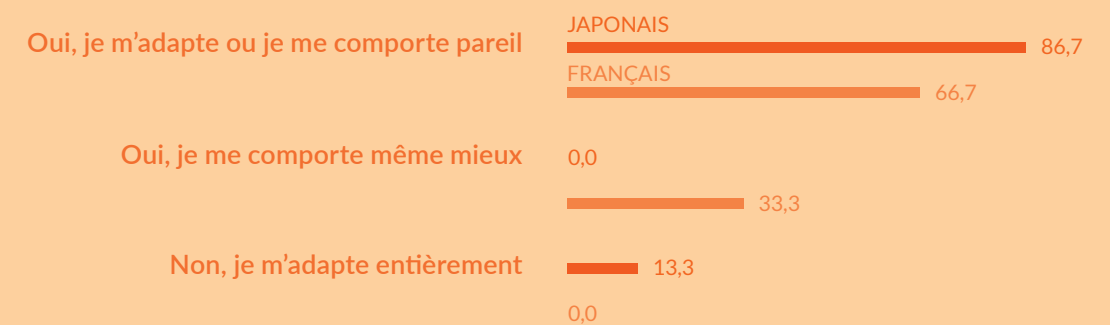
Je ne parle pas anglais et je n'ai pas envie de me retrouver dans une situation dangereuse alors je fais très attention à mon comportement. — Stratégie de communication, 25 ans, Française.

En Hollande, je répétais plusieurs fois « merci » comme je le fais quand je suis au Japon. Je me suis rendu compte que c'était impoli et gênant pour eux. Mes règles ne sont pas valables partout alors je m'adapte. Si je suis dans un pays où il n'y a pas de file d'attente et que les personnes se dépassent entre eux, alors je vais faire comme eux. — Designer produit, 26 ans, Japonais.

Comment est-ce que l'incivilité est vue dans votre pays ?



Vous comportez-vous de la même manière dans un pays étranger ?



Si j'arrive à respecter les règles au Japon, je crois que c'est bon. J'ai l'impression que je serai poli dans n'importe quelle culture en utilisant les règles japonaises parce qu'elles sont plus strictes qu'ailleurs. C'est comme un passeport de savoir-vivre. — Entrepreneur, 60 ans, Japonais.

Merci

Merci à Paul Laborde, mon référent de mémoire, pour ses nombreux conseils, sa patience, ses références et sa réflexion qui ont permis d'améliorer mon travail et mon écriture, mais surtout pour sa bonne humeur.

Merci à Philip Smith et à Ryan D. King d'avoir publié leur ouvrage qui a alimenté ma réflexion tout au long de ce mémoire et d'avoir consacré de leur temps précieux pour me partager leur expertise.

Merci à tous les français et japonais qui ont accepté de participer à mon enquête en répondant à mes nombreuses questions et dont les conversations ont été très appréciées.

Merci à Yurika, qui est sans doute la personne qui m'a consacré le plus de son temps, de son aide et de son soutien à travers un suivi, des relectures, des corrections et des critiques pertinentes.

Merci à Aliette, Agathe et Agathe qui m'ont soutenue et motivée tout au long et qui ont cru en ma capacité à réaliser ce travail.

Merci à Eugénie, Mitja, Émilie, Alice et mes parents pour leurs aides.

Merci à Damien qui m'a conseillée de choisir ce sujet qui m'a passionné.

Merci à Victor pour tout son amour.

Et enfin, merci à vous, lecteurs.

Diplômes 2019

Laurie-Anne
THOMAS



L'objet de l'incivilité

Dans une société valorisant la politesse comme une vertu et une moralité, l'incivilité est considérée comme une gêne et un stress pour notre quotidien. La nuisance même de ces actes témoigne de la nécessité des règles de politesse et des interdits pour une vie commune saine. Pour autant, pourrions-nous vivre dans un monde sans incivilité ? D'une part, elle semble révélatrice de problèmes sociaux et environnementaux, et représente le fondement de l'équilibre et de l'évolution des rapports entre la société et l'individu. D'autre part, elle devient l'outil de l'expression de soi dans une société hyperindividualiste, menaçant la vie en communauté. Objet de contradiction, l'étude de l'incivilité touche la moralité, la psychologie, la sociologie et la politique. Elle suscitera des réflexions sur la valorisation sociale des personnes, sur la place de l'interdit dans la société, sur la moralité de l'État et de l'individu, et enfin, sur la notion moderne du vivre-ensemble. Quel est l'objet de l'incivilité ?