

HENRI-PIERRE JEUDY  
AIMEE QUILLET

Tome I

SYNTHESE DE L'ETUDE :

"FIGURES SOCIALES DE LA PANIQUE :  
CONFLIT DES REPRÉSENTATIONS DE LA SÉCURITÉ  
DANS LES TRANSPORTS EN COMMUN"

—  
marché n° 80 00 00 900 224 75 01

Ministère des Transports

Mission de la Recherche

A.T.P Socio-économie

1982

Notre étude fait apparaître quelques difficultés méthodologiques car la notion de "panique", est à la fois très usitée chez les usagers et toujours mal définie. Les représentations sur la sécurité, la perception même des dispositifs de protection ou d'alarme demeurent équivoques et le plus souvent le "sentiment d'insécurité" appartient davantage à l'ordre de l'imaginaire qu'à celui d'une réalité tangible. D'autant qu'une certaine mode culturelle pour la catastrophe s'appuyant également sur l'usage fait par les media des "événements à sensation" entretient et justifie le climat d'insécurité. Pour saisir les modes d'expression de cette insécurité, pour traduire toute la complexité et l'ambivalence des représentations de la sécurité, nous avons réalisé des interviews de "longue durée" sans choisir d'emblée une orientation précise. Car le risque était grand de voir énoncer les objets de peur, les angoisses les plus diversifiées et de se trouver ainsi confronté à une sorte de "pot pourri" que constituent actuellement la plupart des discours sur la peur individuelle et collective. Nous avons eu recours pour l'analyse à une double pratique :

a. La psychanalyse qui nous a permis de mettre en évidence la forme du discours, les déplacements, les effets de condensation et surtout de remarquer le fonctionnement des mécanismes de défense à l'oeuvre dans l'articulation même du langage tenu par l'interviewé(e).

b. La sociolinguistique qui présente l'avantage de pouvoir repérer les "pivots" (référentiels sémantiques)<sup>4</sup> autour desquels se développe un discours.

Cette double pratique s'avérait d'autant plus nécessaire que le mot "panique" n'est pas un concept et qu'il ne se rapporte pas nécessairement à un objet. D'où la nécessité de poser également des distinctions d'ordre sémantique :

- La peur a un objet circonscrit, déplaçable, elle se cristallise sur des représentations déterminées (structures phobiques, obsessionnelles ...).

- L'angoisse a un objet indéfini, elle est proche d'un état d'âme et correspond souvent au stress des "sociétés modernes".

- La panique n'a pas d'objet (anobjectalité) ou bien elle prend la peur pour objet (peur-panique), elle participe d'un mouvement destructurant qui modifie la perception du corps et qui perturbe les rapport à l'espace et au temps.

Mais la singularité de la panique est d'avoir, selon nous, une double forme : explosive et latente (l'une n'excluant pas l'autre).

Marthe Wolfenstein écrit : *Il est banal de dire que la panique est le phénomène le plus souvent attendu et se produisant le moins souvent dans des situations de catastrophes ...* (1) !

La rareté apparente de la panique correspond essentiellement à l'image traditionnelle qu'on s'en fait : une foule déchaînée, une fuite éperdue vers les issues de secours, le piétinement, l'agglutination, les risques de crise hystérique ... L'Américain Lewis M. Killian parle d'un concept mal défini : "Il n'y a probablement

---

(1) Le même auteur distingue :

- Une terreur subjective intense avec ou sans justification extérieure.
- Un comportement inutile ou auto-destructeur motivé par une alarme extrême.
- Une contagion de l'alarme dans le groupe.
- Un groupe de personnes fuyant précipitamment un danger paraissant, à tort ou à raison, impossible à combattre.
- Une situation de groupe dans laquelle l'attention de chaque individu à sa sécurité menacée exclut l'attention à autrui.
- Une situation de groupe où, dans l'effort pour fuir un danger imminent, les individus se nuisent ou se détruisent les uns les autres.

---

(1) Citée par le Colonel Chandessais dans son étude sur les Alertes et les Evacuations (Institut International du Feu).

*aucun domaine du comportement humain, écrit-il, dans lequel on trouve autant de stéréotypes et de "mots magiques" que celui de l'étude de ce comportement dans les désastres. Il existe une confusion sémantique considérable au sujet des termes couramment utilisés".*

L'intérêt de notre étude est de montrer que la forme latente de la panique (nous la désignons comme "mouvement paniquant") est omniprésente à la vie quotidienne, singulièrement activée dans des lieux (ascenseurs, parkings ...) ou dans des espaces de déplacement (transports en commun et particulièrement le métropolitain). Or si les gestionnaires sont préoccupés par la forme explosive de la panique dans la mesure où leur principal objectif est la fluidité d'écoulement d'une foule, les usagers vivent un mouvement paniquant activé par le phantasme de cette forme explosive. Il y a déjà là une différence de registres sur laquelle nous allons insister.

Pour le gestionnaire, la conception de la sécurité repose sur des objectifs précis : éviter l'incendie, l'asphyxie, les accidents de tous ordres, et protéger l'utilisateur contre des agressions (terrorisme, vandalisme). Les systèmes de sécurité d'ordre technologique sont pensés en fonction d'une infaillibilité qui reste toujours à atteindre, jusqu'à l'absolu. Les usagers vivent le rapport à la sécurité sous un mode qui va indéfiniment de l'imaginaire au réel, tout incident "concret" réactivant avec une puissance fantastique l'imaginaire de l'insécurité. Les représentations de la sécurité ne sont pas du même ordre pour le gestionnaire et pour les usagers, elles participent de champs hétérogènes qui ne se rencontrent pas toujours. Ce n'est donc pas un hasard si le gestionnaire se trouve quelque peu désarmé par la forme même des "demandes de sécurisation" des usagers. Comment pourrait-il répondre à une demande qui ne s'inscrit pas nécessairement dans le développement technologique de la sécurité ? Et le problème se complique encore si on considère que la "sécurité optimale" pourrait tout aussi bien engendrer de la panique ...

## I. SYSTÈMES DE SÉCURITÉ, REPRÉSENTATION DE LA SÉCURITÉ, DEMANDE DE SÉCURISATION

La sécurité ne peut plus être considérée exclusivement d'un point de vue technologique, elle participe d'un ensemble plus vaste dans lequel le rôle des hommes, techniciens et usagers, intervient en permanence. D'ailleurs bien des manifestations de conflits autour des problèmes "homme-machine", "humanisme-technologie", se formulent à partir d'une interrogation sur la sécurité. Dans le fonctionnement d'un réseau, la moindre perturbation provoque une inquiétude et renvoie d'emblée à la question de la sécurité (panne d'électricité dans le métropolitain, retard des trains qui engendre l'agglutination de la foule et bien d'autres incidents plus graves). Il est d'ailleurs étonnant que persiste dans l'usage des transports individuels (lavoiture) l'illusion d'une certaine maîtrise de la sécurité comme si la conduite du véhicule confortait l'idée d'être en possession de moyens de contrôle de l'événement le plus fortuit.

Il paraît donc nécessaire de considérer le problème de la sécurité comme un ensemble dans lequel se trouvent mêlés des facteurs collectifs et individuels, imaginaires et réels : les moyens de protection et d'alarme, les techniques de simulation d'évacuation et autres dispositifs de sécurité ne peuvent pas être dissociés des pratiques individuelles (et collectives) de préservation (1). Ainsi la convergence de la technique sécuritaire et des pratiques individuelles de sécurisation pourraient bien tracer un champ plus homogène qu'on ne le croît de la représentation sociale de la sécurité. Pourtant - et tout le problème est là - la demande de sécu-

---

(1) Le sport de combat comme les pratiques d'évitement de tel espace (de telle ligne dans le métropolitain) comme bien d'autres moyens imaginaires participent activement d'une certaine manière d'assumer individuellement la sécurité.

risation n'est pas le reflet d'un mauvais fonctionnement de la sécurité ni de défaillances des systèmes, elle peut tout aussi bien se manifester dans un excès de protection. D'où les formes de son ambivalence :

A.- Elle participe le plus souvent de l'imaginaire. (1)

B.- Elle correspond à un manque originaire, et se traduit par une parole qui serait perpétuellement en défaut d'énoncé (accumulation et brouillage de toutes les modalités de la peur et de l'angoisse) qui rend tous les dispositifs de sécurité équivoques (ce qui protège fait simultanément peur ou n'aboutit jamais à neutraliser la peur qui ne cesse de se déplacer ...).

C.- Elle se vit, pour l'utilisateur, dans la non reconnaissance d'elle-même. D'où le fait qu'elle :

- . prend la forme d'une panique latente
- . se nourrit de tous les fantasmes de l'insécurité
- . légitime son insatisfaction dans la répétition de l'événement
- . échappe aux discours de la sécurité

D.- Elle n'est pas équivalente à une demande de prise en charge mais elle est donc révélatrice de l'ambivalence active des représentations de la sécurité et de l'insécurité.

En conséquence, il est essentiel pour les gestionnaires d'attacher plus de valeur aux pratiques que les usagers développent pour répondre à leur propre "demande de sécurisation". Ceci paraît d'autant plus crucial que les réactions pragmatiques autour d'un événement traumatisant paraissent avoir quelque similitude entre "gestionnaires" et "usagers". Suite à l'étude de différents événements, essentiellement les accidents survenus dans le R.E.R. et sur les lignes de banlieue au cours des mois de janvier et de février 1981, suite également à l'analyse de certaines catastrophes aériennes

---

(1) L'imaginaire doit être entendu ici comme représentation non conceptualisable, non objectivable.

nes, en considérant le discours des survivants, nous avons pu constater qu'il existait une certaine logique dans les modalités d'intégration psychique et technique de l'événement accidentel. En effet, la maîtrise du "sentiment d'insécurité" s'opère sur deux plans :

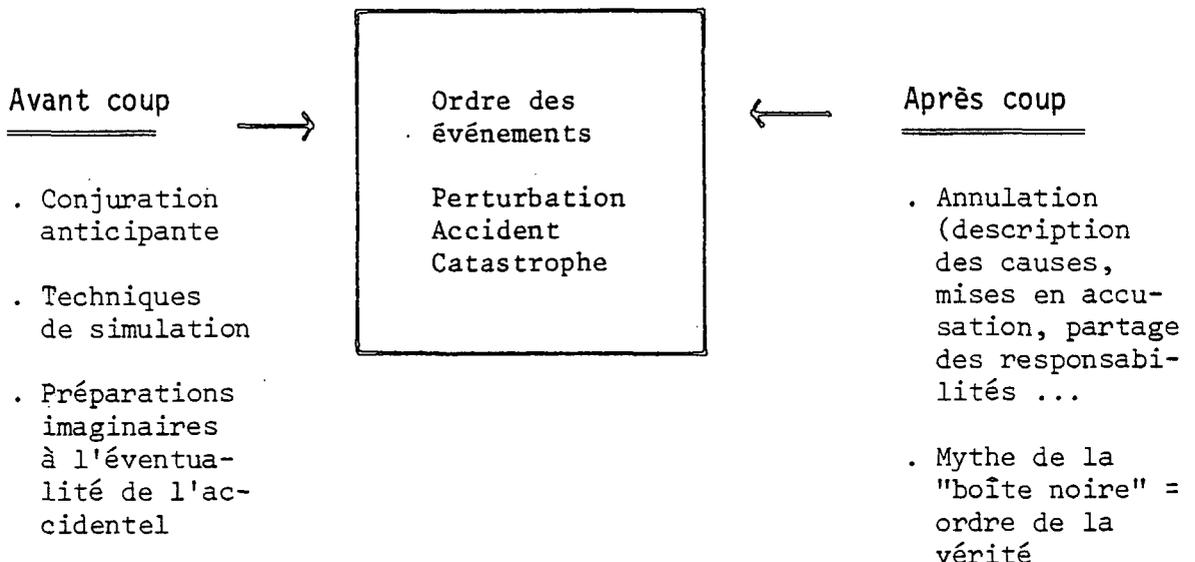
- l'annulation rétroactive

Supprimer par des explications de cause à effet le choc suscité par tel événement (du plus anodin au plus grave).

- la simulation anticipante

- a. par les gestionnaires (simulations d'évacuation ...)
- b. par les usagers (simulations imaginaires appliquées au réel, choix d'appareils (avions), de parcours, de temps, évitements de lieux ...)

Ces deux pratiques les plus usuelles ont pour finalité de réduire au minimum l'impact de l'événement traumatisant (possible et/ou effectif).



Mais l'ambivalence des représentations de la sécurité, l'équivoque de l'image même de la sécurité ont pour origine l'extension de la fonction de contrôle exercée au nom de la sécurité. En effet,

l'intervention de l'homme dans un système se passe de plus en plus au niveau de la surveillance, du contrôle et de la panne (l'erreur possible du système). Autrement dit, l'extension du contrôle engendre un multitude de problèmes aussi bien pour les techniciens et les gestionnaires que pour les usagers car tout l'imaginaire de la technologie moderne se cristallise alors sur la panne possible (d'où le mythe fantastique de la catastrophe). L'optimalité de fonctionnement n'est rendu possible que par une activité toujours plus intense et plus légitimée du contrôle.

## 2. LE CONTRÔLE EST-IL L'IMAGE FORTE DE LA SÉCURITÉ ?

Dans l'aviation civile s'opère une radiographie du corps, des bagages etc ... Rien ne doit circuler sans être contrôlé, car vous risquez votre vie si un passager, sans aucun doute d'origine arabe, transporte un petit camping gaz pour préparer son thé dans l'avion. Sans compter les porteurs de bombe ... Le contrôle est indéfiniment légitimé par la sécurité, la distinction entre son mode technique et sa nécessité policière disparaît au profit d'une reconnaissance de la surveillance protectrice. Les systèmes électroniques renforcent cet aspect de haute technicité ; le corps de l'utilisateur est contrôlé médicalement, comme un système qui pourrait se détraquer sans même le savoir. Les responsables de la sécurité n'enregistrent d'ailleurs aucune plainte, tout le monde se laisse faire car la menace est trop forte (une bombe peut se glisser n'importe où et à l'insu de tous).

Depuis 1974, la construction des aéroports nouvelles frontières des Etats, est soumise, à l'impératif de la protection contre les pirates de l'air. Le bâtiment n'est plus réalisé à partir des

contraintes fonctionnelles dictées par une bonne gestion des flux (passagers, fret, appareils) "le plan" est fonction des risques de contamination terroriste et l'aménagement des lieux est conçu à partir d'une distinction entre : zones stériles (départ) et zones non stériles (arrivée). (1)

Le métro de Lille, en voie de construction, est conçu comme un système électronique total qui devrait se dispenser de toute présence humaine. Le contrôle s'effectue alors par un balayage électronique des quais, des couloirs et des voitures, comme il en existe déjà à l'entrée de certains immeubles. Surveillance absolue et constante, comme dans les romans de science fiction ...

Les équivalences entre le contrôle et la sécurité sont encore plus évidentes quand il s'agit de la protection des lieux d'habitation ou de consommation (ou de production). Le système de contrôle doit être infaillible et une publicité pour les dispositifs de protection dit bien : "la moindre faille dans votre système de sécurité vous rend presque aussi vulnérable que si vous n'étiez pas protégé du tout ...". De même les maisons informatisées : elles sont protégées de l'extérieur par des appareils de détection, de surveillance dont les signaux sont analysés par l'ordinateur qui se charge de déclencher les ripostes efficaces, et de l'intérieur des procédés de contrôle interne permettent la surveillance des enfants à distance, du tirage du chauffage ou de la cuisinière à gaz ...

Ainsi plus les gestionnaires de la sécurité remplaceront de telles opérations par des systèmes électroniques et plus celles-ci apparaîtront légitimes, nécessaires. L'uniforme peut encore susciter la colère, mais la caméra qui balaie telle partie de l'espace exerce un type de surveillance intégrée à la vie sociale. Le dispositif électronique parvient idéalement à conjuguer la protection et le contrôle, la surveillance et la sécurisation... La demande de sécurisation de l'usager deviendra aussitôt anachronique, en déconnexion croissante par rapport au perfectionnement électronique de

---

(1) La métaphore médicale rend compte de l'idée forte de contagion : le terrorisme est à l'image de la circulation d'un virus.

surveillance et de contrôle. Il y a tout un "imaginaire de la sécurité" qui apparaît dans le cas d'un incident sous le mode de représentations inadéquates, de demandes régressives, chargées de superstitions, d'évocations d'un rapport magique aux objets techniques (1). Cet imaginaire refoulé développe une puissance incontrôlable qui se traduit par l'apparence d'un consentement collectif. Ceci fera de plus en plus problème d'autant que le contrôle électronique, insinuateur, discret, implique une suspicion collective.

Le métropolitain par exemple est un univers omnivoyeur, omniécouteur dans lequel la curiosité se mêle à la violence des regards, des gestes ou au contraire à leur éventuelle connivence. Or le développement de systèmes électroniques de contrôle vient en quelque sorte s'inscrire dans ce contexte omnivoyeur, il peut le suractiver et provoquer un accroissement de la suspicion. S'il n'y a pas de panique explosive, la forme latente des mouvements de panique individuels se trouve calquée sur ce mode insinuateur du contrôle électronique. De même que l'angoisse dans le métropolitain est sournoise, contenue, peu manifeste, de même le contrôle se fait presque à l'insu des usagers. Cette relation engendrera-t-elle dans le cas d'une généralisation de l'usage des systèmes électroniques un risque d'irruption des mouvements de panique ?

La pratique du contrôle, en tout cas, s'intègre à la vie quotidienne et les individus dont la fonction est de surveiller finissent par répéter, imiter le fonctionnement des systèmes. Dans un avion, tout comportement "étranger" ne peut pas passer inaperçu ;

---

(1) Dans le cas d'un accident, dans les transports en commun, sa reconnaissance collective, par l'intermédiaire des media, engendre des représentations imaginaires sur les causes, sur les éventualités d'une telle catastrophe. Tant qu'il n'arrive rien, ses représentations imaginaires demeurent "contenues". Il faut constater combien la "Fatalité" est invoquée dans la répétition des mêmes accidents et combien les superstitions peuvent alors "s'activer" (choix de la place dans le mode de transport, imagerie délirante à propos de l'objet, du réseau ...).

une telle anticipation sur l'éventualité d'une attitude non conforme à la norme devient elle-même principe de sécurité. Le bizarre, l'imprévu se donnent d'emblée comme éléments informatifs de quelque chose qui pourrait bien arriver. Le système de contrôle dans l'avion reste en grande partie "caché", il s'agit d'un dispositif modulé/modulable non perceptible. Car le problème de la sécurité à bord dépend de la discipline collective. Si le commandant de bord est prévenu d'un passager "suspect", celui-ci est aussitôt isolé des autres passagers, puis débarqué dès le premier aéroport possible. De même que le manipulateur d'un système informatisé doit appréhender ce qui apparaît comme un incident, un imprévu dans le volume d'informations qu'il contrôle, de même la surveillance doit sans cesse s'exercer en état d'anticipation et de suspicion. Traitements de l'information et du contrôle deviennent les deux activités fondamentales qui régulent l'éventualité de comportements inadéquats des usagers.

Les simulations de panique, celles qui sont réalisées pour expérimenter la rationalité et la rapidité de l'évacuation en cas de catastrophe montrent bien que les gestionnaires préparent eux-mêmes, anticipent ce qui pourrait se produire. Là encore tout paraît prévu et pourtant le déroulement d'un événement catastrophique demeure complètement aléatoire. D'autant plus que des impossibilités concrètes existent d'emblée : l'évacuation de la station R.E.R. de Châtelet, en cas d'enfumage, devrait se faire en sept minutes pour éviter le pire, or ce temps-limite est impossible à réaliser. L'angoisse latente qui existe chez l'utilisateur du métropolitain suppose bien que tout "sujet" se trouve lui-même en une sorte "d'état d'alerte". Mais le problème tient au fait qu'il n'y a pas de communication entre les dispositifs d'alarme et l'état d'alarme psychique.

LA GENERALISATION DU CONTROLE N'A-T-ELLE PAS  
UNE INCIDENCE NEFASTE SUR LA DISTRIBUTION  
ET LA RECEPTION DE L'INFORMATION, EN CAS DE  
DANGER OU DE SITUATION DE CATASTROPHE ?

### 3. L'INFORMATION ET L'INSÉCURITÉ

La distribution de l'information est une nécessité première pour assurer la fluidité des foules dans une gare, dans des couloirs du métropolitain ou dans un aéroport. D'où le rôle premier de la signalétique. L'espace est structuré par une signalétique qui a pour fonction de limiter, voire d'annihiler le travail de la représentation, en s'articulant comme un langage exhaustif qui détermine toutes les conduites à suivre. L'incertitude de perception d'un signal engendre une équivoque qui peut se commuer en une angoisse et l'absence de reconnaissance des signaux fait apparaître l'espace du métropolitain comme un monde incompréhensible dans lequel toutes les agressions deviennent possibles. Autrement dit, la signalétique, comme prise en charge de l'utilisateur, précède les mouvements de l'utilisateur en découpant l'espace selon des relations de contiguïté. Mais celles-ci forment un elles-mêmes une totalité telle que l'espace n'a plus besoin d'exister comme condition de la représentation. La cohésion d'un système signalétique est recherchée autant pour l'efficacité et la rapidité de déplacement des corps dans les couloirs que pour l'évitement de l'angoisse, de la violence ... Un tel système signalétique, au-delà du représenter, au-delà des repères habituels de la monumentalité, devient le langage du circulant et son pouvoir métaphorique disparaît absolument au profit de la relation de contiguïté<sup>1</sup>. La signalétique est donc l'ordre du langage qui accompagne le fonctionnement d'un réseau. Des déficiences renvoient l'utilisateur à l'indétermination de son comportement, l'absence de repères produisant des effets de destructuration spatio-temporelle.

La contiguïté d'un système d'informations repose sur des systèmes technologiques qui sont toujours menacés de "ne pas fonctionner" (le pancartage automatique des gares, par exemple) et en cas de défaillance, on a recours le plus souvent à l'information sonore. Mais le rôle de celle-ci devient plus crucial quand un incident

---

(1) C'est la juxtaposition infinie des signes qui "fait sens" et non les associations métaphoriques.

se produit car, pour les gestionnaires d'un réseau, se pose alors le problème de l'information à donner ou non. Il n'est pas évident que les renseignements sur l'origine de l'événement soient susceptibles de rassurer l'usager, mais l'ignorance absolue n'est guère une source de sécurisation. On pourrait croire qu'en cas de situations catastrophiques la distribution et les modalités de l'information sont prévues. Il n'en est rien. L'organisation de l'information se limite essentiellement à des "situations de perturbation" qui engendrent des retards et, déjà dans ce domaine, la confusion peut toujours apparaître rapidement, il suffit de la constater lors des jours de grève.

Il est nécessaire de remarquer combien l'incertitude angoissante provoquée par des incidents ou des accidents se double d'une incertitude informationnelle malgré l'extraordinaire développement des systèmes de sécurité.

Cris, hurlements et autres manifestations intempestives sont les expressions d'une panique collective ou individuelle ... Or, le "milieu sonore" dans les transports en commun, semble avoir pour fonction de rassurer, et justement de conjurer l'expression sonore d'un corps en proie à la panique. De ce rapprochement, on pourrait déduire le sens des ambiances sonores créées dans l'avion, dans le métro et dans le train : détente, atmosphère de sécurisation, prise en charge "douce" du passager etc ... Comme une sorte de voix maternelle (dans l'avion et l'aéroport particulièrement), l'information sonore comme le bruit de fond participent d'une mise en scène de la protection et de l'humanisation. Mais l'usage des informations sonores est également nécessaire dans le cas d'une perturbation, d'un incident plus grave, voire d'une catastrophe et la circulation des messages sonores s'avère alors très complexe. En effet, quel est le type d'information à donner et sous quel mode ? L'information sonore suffit-elle à déterminer les comportements des usagers pris par l'angoisse ?

L'alarme ne devrait pas être alarmante, mais elle paraît

l'être car l'utilisateur anticipe imaginativement très vite sur la catastrophe qui pourrait arriver. C'est pourquoi la gravité de l'événement lui est souvent cachée : l'annonce du danger peut engendrer une panique plus violente que le danger lui-même. Dans l'avion, c'est un peu en fonction de la perception possible de l'incident par les usagers que les informations sont distribuées. Il est difficile de cacher aux passagers l'incendie d'un moteur mais il n'en n'est pas de même pour les difficultés de sortie d'un train d'atterrissage... Le calcul rationnel de l'information sonore demeure très aléatoire dès qu'il ne concerne plus les consignes usuelles de la sécurité.

D'une manière générale, la panique se passe en quelque sorte dans un moment où l'information n'existe plus : il ne s'agit ni d'une confusion, ni d'une désinformation mais d'une situation où le pouvoir informatif ne s'exerce plus. Circulation d'informations contraires, brouillage de la communication ne sont que des signes précurseurs d'une panique. La puissance d'un "mouvement de panique", c'est justement de réduire à néant le fonctionnement des circuits d'information. En effet la psychologie analytique pose l'hypothèse d'un signal d'angoisse. Celui-ci "désigne un dispositif mis en action par le moi, devant une situation de danger, de façon à éviter d'être débordé par l'afflux d'excitation". (1). Ce signal demeure très ambivalent mais il suppose une certaine possibilité d'anticipation du psychisme sur l'événement traumatisant. Il participe autant du pressentiment que d'une sorte de "sub-culture de la catastrophe" (l'accidentel participant de plus en plus du système culturel).

Il est à remarquer alors que :

- par les techniques de contrôle, par la régulation du trafic, du fonctionnement des systèmes, les usagers sont sensibilisés

---

(1) Vocabulaire de la Psychanalyse. Laplanche et Pontalis. P.U.F.

à l'idée qu'il existe tous les moyens de pallier une situation événementielle, même grave ...

- les informations à ce sujet sont sommaires ou inexistantes, elles vont de la démonstration du fonctionnement des gilets de sauvetages (dans l'avion) au signal d'alarme, à la présence d'un frein de secours (train ou métro) ...

- l'ignorance sur les conduites à tenir demeure absolue.

- la sensibilisation à l'événement possible, à la situation plus ou moins catastrophique crée un état d'alerte "interne", singulièrement intériorisé qui peut se traduire, dans sa forme explosive, par des conduites d'affolement d'autant plus grandes.

#### QUELQUES CONCLUSIONS

1.- Malgré les prévisions d'évacuation, malgré les techniques de simulation qui permettent de les établir, l'information - essentiellement sonore - à donner ou non, en cas d'événements graves, reste aussi aléatoire que ce qui peut arriver.

2.- L'absence de possibilité d'interférence entre des dispositifs techniques de la sécurité et les angoisses des usagers est à l'origine de l'insécurité. Elle pose un problème de communication entre deux registres différents.

3.- "La prise en charge" de l'usager n'entraîne pas nécessairement un effet de sécurisation. Celle-ci se réalise au prix d'une identité croissante entre le contrôle et la sécurité.

4.- La confusion et l'incertitude des informations à donner pour alarmer les usagers et les préparer à un incident tiennent surtout :  
 . à l'équivalence entre "fausse" et "vraie" alerte (l'effet dubitatif produit par un signal sur une foule peut créer d'emblée un début de panique).

. à l'absence de communication entre les structures imaginaires et symboliques de préparation psychique au danger et le fonctionnement même des dispositifs de sécurité.

#### 4. STRUCTURES ET OBJETS DE L'INSÉCURITÉ, COMPARAISON ENTRE LES MODES DE TRANSPORT

L'insécurité introduit en permanence une confusion entre l'imaginaire et l'ordre symbolique, elle ne cesse ainsi de se légitimer par des objets, des situations qui n'ont pas toujours existé . Un point commun persiste : c'est la hantise de l'agression. Et celle-ci prend plusieurs formes selon les modes de transport :

##### A) LE METROPOLITAIN

"Le métro de la peur" ... Combien d'articles de journaux, reprennent régulièrement le thème de l'agression dans le métropolitain ! La R.A.T.P a tenté de montrer au contraire par une étude que les usagers s'appropriaient les histoires d'agression des autres et que le nombre réel de celles-ci était difficile à déterminer. L'idée d'agression elle-même subit de véritables effets de contagion, elle est présente à l'esprit de manière continuelle, entretenue par les récits des uns et des autres à tel point que bien des situations deviennent vite équivoques, immédiatement chargées de danger. Et il ne paraît pas évident qu'une demande de renforcement de la police soit généralisée et considérée comme une solution idéale.

Les media suscitent certainement une psychose de l'agression et les récits qu'ils recueillent viennent conforter cette réalité. La virtualité de l'agression ne cesse de se légitimer par des faits et par des discours comme si elle devenait elle-même réalité. Toutefois les media ne sont pas à l'origine de l'insécurité, ils reflètent des angoisses collectives qui existent et dont les usagers ne cessent de témoigner.

Le problème est de savoir quel est le juste milieu entre ce

qui protège et ce qui rassure. L'agression commence avec les altercations verbales, les regards, les jeux de mains, avec toute une gestualité qui entretient, amplifie les multiples formes de la menace. Evidemment, on peut se demander pourquoi le métro est le lieu approprié à cette focalisation sociale de la violence (1). Une étude de la R.A.T.P tente de faire apparaître combien l'insécurité dans le métro est perçue avec une intensité qui n'excède pas celle ressentie dans l'ensemble du cadre urbain.

Mais il n'empêche que le métro serait le lieu-test de la dégradation des liens sociaux, de la désintégration du corps social. Dans ce sens, les responsables de la R.A.T.P ont l'impression d'être aux prises avec des problèmes qui ne sont pas propres au fonctionnement d'un réseau et qui remettent en cause l'ensemble de la société. Ils éprouvent une certaine inquiétude à se voir sans cesse accusés, malgré les efforts d'animation, malgré l'amélioration du système et de son efficacité, de tous les maux d'un corps social malade, la déshumanisation et la modernisation n'étant que des causes partielles. La compulsion d'agression participe ainsi d'une forme de panique latente qui traduit la violence même de cette désagrégation des liens sociaux.

## B) LE TRAIN

Banlieue/Grandes lignes. Petites gares/Grandes gares. Déplacements quotidiens/voyages ... Selon les usages du transport, le "corps paniquant" n'est pas le même : le plaisir de partir peut engendrer un trouble émotionnel qui n'est certes pas du même ordre que celui provoqué par une grève paralysant le trafic banlieue. La

---

(1) "Le métro, c'est le calendrier des envies et des haines, le baromètre des crises, le dernier canard underground. Accumulateur de tensions. Chambre d'écho. Négatif de la ville ... L'homme du métro a les neurones à vif, la tête parfois comme un vieil ordinateur, qui crache, qui crache ... " (Métro Pericoloso. Le Nouvel Observateur).

crainte de l'agression, elle aussi dépend des modalités de déplacement mais elle n'est pas aussi exacerbée que dans le métropolitain. Le "grand" train de nuit, par exemple, ne semble pas susciter une peur de l'agression particulière même si le vol ou le viol paraissent possibles. L'atmosphère n'est pas la même que dans les trains de banlieue, plus comparables au métropolitain. Toutefois, hormis ces banalités, il faudrait aborder la problématique à partir du personnage que constitue le contrôleur. Ce dernier apparaît en effet comme le pivot de la circulation de l'information, comme l'élément sécurisant. C'est lui qui est assailli de questions, c'est lui qui fait l'objet des doléances, c'est lui qui rassure, c'est lui aussi qui peut être "attaqué" ... Le métropolitain s'est vidé de semblables "personnages" (d'où le reproche de déshumanisation) et l'aviation civile jouit du prestige d'un personnel abondant pour renseigner, diriger, prendre en charge ... Le contrôleur est alors l'expression d'une contradiction entre l'économie de la présence humaine et la nécessité d'une plus grande prise en charge. Intermédiaire entre le métro et l'avion, le train, malgré son automatisation, a besoin d'une telle présence, non pour surveiller et contrôler mais aussi pour accompagner les usagers dans leur déplacement. En réduisant le rôle du contrôleur à sa fonction limitée de contrôle des billets, on l'assimile à une sorte de gendarme alors que l'utilisateur le perçoit toujours comme le distributeur de renseignements. Ce paradoxe se reflète dans le fait que le contrôleur devient objet de toutes les agressions : l'utilisateur lui en veut de ne pas répondre à sa demande, le loupard l'agresse comme un représentant de l'ordre. Personnage clef du système de transport "SNCF", le contrôleur se trouve en quelque sorte acculé à assumer les contradictions du système.

### C) L'AVION

Un type d'agression dominant : le terrorisme. Malgré tous les dispositifs de contrôle, l'image du détournement, de la prise d'otages persiste pour les usagers qui empruntent régulièrement ce mode

de transport et pour certaines destinations. Dans l'atmosphère des aéroports, l'agression virtuelle, compulsive ne semble guère présente si ce n'est au moment d'embarquer où les gens (quand il s'agit de charters) pourraient bien s'entretuer pour choisir leur place ... Le "terroriste", agresseur virtuel de l'Etat, utilisant à ses fins les usagers, apparaît comme un virus, il faut l'intercepter par tous les moyens sur son trajet. Tout passager devient à son tour virtuellement "terroriste" d'où la nécessité de le faire patienter, le temps d'ausculter son vêtement, son bagage ... Par exemple, la compagnie EL.AL est singulièrement organisée, avec les meilleurs professionnels du monde ... Les vérifications, les attentions ne sont-elles que des routines ? Elles participent de l'entretien de cette compulsion d'agression comme si la menace d'un danger demeurerait toujours présente. A la différence du métropolitain, le comportement d'un terroriste ou d'un individu "étrange" à bord de l'avion a une incidence immédiate sur l'ensemble des passagers. Le lien entre le groupe de voyageurs et l'individu dangereux ne peut pas être rompu, il est si imposé qu'il explique en partie le consentement collectif à toutes les opérations de contrôle.

D'où la nécessité d'aborder les structures de l'insécurité du point de vue des rapports entre la foule et l'individu.

## 5. LE RÔLE DE LA FOULE

La peur - et particulièrement celle de la panique - fonde un lien du groupe. S. Freud, en parlant de la panique dit : "On arrive à ce résultat paradoxal que l'âme collective se dissout au moment même où elle manifeste sa propriété la plus caractéristique et à la faveur même de cette manifestation" (1). Autrement dit, la panique révèle l'essence de la foule et, simultanément en annonce la désagrégation. Ce paradoxe est fondamental si on veut comprendre la complexité des relations de l'individu à la foule car l'individu se fait foule pour éviter de subir les troubles de la peur, comme il peut à l'inverse et pour les mêmes raisons s'en exclure. La panique révèle alors combien c'était la peur collective qui maintenait la cohésion sociale.

Dans les différentes modes de transport en commun, la foule hétérogène dans sa nature peut apparaître plus homogène par exemple dans un avion, mais toutes ces formes d'homogénéité demeurent contraintes, elles ne correspondant pas à une communauté d'idéaux, sauf si on considère le désir de voyage lui-même comme un véritable lien de la foule. La cohésion de cette foule hétérogène est chaque fois menacée par un événement possible (la chute de l'avion), mais il est intéressant d'analyser quels sont alors les facteurs qui permettent de maintenir une semblable cohésion, en dehors de tous les dispositifs de sécurité, d'évacuation de la foule, ou de sa contenance par les forces de l'ordre. Il y a une sorte de morale de foule complexe, que les transports en commun, plus que la ville, les parkings, les rues, mettent en lumière.

La foule peut être protectrice ou menaçante et le passage d'un aspect à l'autre se fait rapidement.

---

(1) Psychologie collective et analyse du Moi. Payot. Paris 1960, p.116.

La foule est protectrice dans le cas d'une menace de viol, d'agression, même si l'indifférence des gens demeure manifeste, c'est la foule comme potentialité qui empêche la possibilité de l'agression mais qui favorise par ailleurs le vol à la tire. Ainsi la perception de la foule reste singulièrement équivoque.

Les techniciens de l'aviation civile confirment souvent que les gens, en cas d'accident mortel, se retrouvent agglutinés et sont calcinés près des portes, dans un entassement indescriptible. Dans le métropolitain ou dans le train, la fuite apparaît possible, même si elle ne l'est pas effectivement, c'est pourquoi les conduites de moralisation sont moins contraignantes, elles peuvent s'exercer spontanément. Plus la mort paraît inéluctable et plus l'auto-contrôle de la foule semble improbable. La forme muette de la panique (la stupeur) laisse croire idéalement à une conduite collective de sang-froid.

Foule, instrument de la sécurité ? Foule, menace de destruction de toute la sécurité ? Canalisation, fluidité, évacuation ... La foule est évidemment d'abord un objet pour les gestionnaires de la sécurité, elle doit être maîtrisée en permanence. L'image de référence est celle de l'hystérie collective, car si la panique demeure muette, proche de la cataplexie, elle ne présente pas vraiment de menace. Par exemple cet effet de pétrification se manifeste devant un incident grave qui fait surgir l'image de la désintégration du corps. La pétrification apparaît aussi dans le cas d'un détournement d'avion, l'effet que produit le terroriste (ou les) sur les passagers se traduit par une forme de stupeur collective. De là, on pourrait se demander si les systèmes de sécurité ne déterminent pas une passivité absolue de la foule, sa néantisation comme force dynamique ... Le moindre geste individuel ou collectif semble rendu impossible parce qu'il paraît engendrer des risques (complications d'ordre judiciaire, retard temporel que suppose l'assistance ...) et surtout la sécurité est organisée de telle manière que la victime est traitée comme virtuellement responsable de la perturbation qu'elle provoque. En effet la responsabilité de l'agression, du vol, du viol, de l'accident incombe de plus en plus à la

victime au moment même où tout concourt à la protéger : le vol suppose une absence de l'arsenal de protection usuel, le viol laisse entendre souvent une provocation, l'accident implique une erreur de la part de l'utilisateur ou du technicien ... Les systèmes de sécurité ne connaissent guère de défaillance, les individus sont ainsi pris en charge, mais dans le cas où ils commettent une imprudence, ils ne peuvent plus se retourner contre les systèmes, ils sont victimes de leur manque de confiance, de leur insouciance ou de leur provocation.

Si peur il y a, elle ne doit venir que des individus et de leurs comportements inadéquats. Ce qui échappe aux systèmes de sécurité, un acte de terrorisme par exemple (bombe dans un espace public) est surthéâtralisé par les media de telle sorte que l'image de la panique se trouve fondée sur l'idée que, malgré tout, quelque chose de terrible peut se produire, de manière inattendue. En re-devenant immédiatement spectaculaire, la peur-panique collective se neutralise d'elle-même et engendre ses propres effets de sécurisation. Autrement dit, tout ce qui relève de la pétrification (attitude spontanée de la foule ou de l'individu) est réduit à la théâtralisation (mise en place par les media), consacrant l'intériorisation plus exacerbée des formes latentes de la panique. Avec de tels dispositifs d'auto-contrôle par la stupeur, la foule n'a plus besoin d'être contenue, maîtrisée, elle devient elle-même figure de la sécurité parce qu'elle se transforme en masse inerte, toutes les tensions émotionnelles étant plus que jamais inhibées.

La foule peut aussi s'auto-contrôler par des relations mimétiques avant de sombrer dans la contagion qui n'est plus maîtrisable (1). L'affolement au contraire contient virtuellement toutes

---

(1) Dans les phénomènes de contagion collective se manifestent parfois des effets mimétiques dont le rôle est conjuratoire. Gestes, paroles, cris peuvent par leur répétition à la cantonnade provoquer les mouvements qui l'agitent. Etrange irruption d'une résistance collective à la menace de destruction qui se joue dans les risques de piétinement, mise en place d'un dispositif destiné à fonctionner et à se convertir ultérieurement en un système de sécurité. S. Tchakhotine, dans son livre *Le viol des foules* (Ed. Gallimard. p.159) relate ce genre de situation qu'il a vu au Vélodrome d'Hiver à l'occasion d'un meeting. La foule devait pénétrer dans les lieux par deux entrées étroites et des cris fusèrent, scandés, repris en chœur et chantés : "*Ne poussez pas ! Ne poussez pas !*". C'est au rythme de ces cris que la foule se canalise d'elle-même, comme si une "*inhibition collective*" s'était emparée des corps. Ainsi, un rituel conjuratoire peut apparaître sans qu'il soit engendré par un groupe défini, et sa fonction serait de canaliser les mouvements de foule.

les conduites possibles de la contagion et il faut alors considérer les structures spatiales et temporelles qui sont des facteurs déterminants pour la sécurité comme pour l'insécurité.

## 6. LES STRUCTURES SPATIO-TEMPORELLES

Les entretiens que nous avons effectués révèlent combien le mouvement paniquant se manifeste dans un moment de destruction spatio-temporelle. Comme nous l'avons déjà dit, la signalétique, l'organisation des gares, des aéroports, les systèmes d'information tendent à supprimer tout effort de la représentation et par conséquent à limiter le travail de référence (au niveau de la perception) au temps et à l'espace. Le mouvement des corps est déterminé par la fluidité : contiguïté spatiale et continuité temporelle sont nécessaires à l'ordre de l'écoulement d'une foule. Les ruptures de ce mouvement (agglutination de la foule, arrêt prolongé, retard, suicide ...) provoque des appréhensions hétérogènes.

### A. ORDRE TEMPOREL ; EFFETS DE DESTRUCTION

L'ordre temporel devient d'autant plus essentiel que les transports visent à la rapidité et à l'efficacité. Une foule qui s'accroît sur les quais, en attente d'un train qui ne vient pas, est une menace de rupture d'équilibre. Un individu qui se jette sur la voie "retarde" le trafic ... Cette victoire sur le temps est ré-activée par une préoccupation constante de diminuer l'attente d'une rame, en espaçant les trains d'une minute trente, puis, un

jour ... d'une minute seulement. La plus petite perturbation fait figure d'un manque d'efficacité du réseau global, tout étant alors mis en oeuvre pour que le temps lui-même n'existe plus dans l'esprit des usagers. Par exemple, si un suicide sur un point de la ligne arrête le trafic, celui-ci est rapidement reconstitué, sous la forme de deux boucles de part et d'autre du point "noir" ... Au fond, cette victoire sur le temps conduit à supprimer toutes les représentations pour l'utilisateur, d'un écart, d'une différence entre le réseau et le trafic. La violence d'une réalité du temps qui passe apparaît en cas de prolongation de la perturbation et le temps devient interminable, l'évaluation temporelle intensifiant la représentation de la durée. D'où l'ambiguïté : le réseau annule le temps,(1). Reste à faire une analyse de la relation entre le temporel et l'accidentel dans les réseaux autrement qu'en termes d'efficacité, de rapidité d'intervention. Pour l'utilisateur (et particulièrement dans les véhicules individuels), l'accidentel, est à l'image du temps de la mort, comme dans un avion en flammes. L'intervention a un double objectif : éviter la mort et/ou l'effacer au plus vite, c'est à dire faire disparaître l'image de l'accidentel par tous les moyens.

#### B. LES STRUCTURES SPATIALES/EFFETS DE DESAGREGATION

L'enfermement sans issue apparente, comme dans un wagon du métropolitain, semble suractiver l'angoisse, à l'inverse des lieux fermés dans lesquels la sortie (là fuite) demeure toujours possible. Si les gens sont tentés de descendre sur la voie c'est dans le mesure où ils se trouvent enfermés doublement dans le wagon et dans le tunnel. Le wagon qui pourrait alors devenir ilôt de protection produit l'effet inverse : il est une sorte de boîte close dans un tunnel où la circulation est encore virtuellement possible. Pourtant si les gens restent dans le wagon, le fait de demeurer "coincés"

---

(1) L'ambiguïté entre la surévaluation du temps et sa disparition est telle que l'utilisateur peut imaginer qu'il n'a plus de rapport au temps quand il est plongé dans l'indétermination, et simultanément, il ne cesse d'évaluer pour restituer cette dimension temporelle dont le réseau lui offre l'assurance de la régularité.

suscite une attitude rationnelle même si la subterranéité devient d'autant plus oppressante qu'elle est répétée par la structure du wagon fermé. Si l'absence de lumière vient s'ajouter à une telle situation, obscurité et subterranéité coïncidant, la représentation de l'enfermement est portée à son paroxysme. Or, une telle clôture spatiale fait basculer les corps dans un état de tension mal contenue puisque plane la menace d'une atteinte à la personne. Le seul espoir reste "l'ouverture des portes", c'est-à-dire, paradoxalement, une conduite de panique - la débandade - qui se traduirait par une fuite éperdue.

Pour l'avion, la situation est différente. L'attente dans les aéroports ne provoque pas les mêmes troubles de comportement. L'avion évoque le déplacement le plus rapide et le piétinement, l'expectative d'un départ toujours retardé devient contradictoire par rapport à la vitesse et au choix du voyage. L'avion n'est pas utilisé comme le métropolitain sous le mode de la contrainte nécessaire, il traduit le désir de partir et l'attente engendre plus la colère que l'angoisse. Pourtant l'image de la désagrégation du corps dans l'espace est la plus forte dans l'avion puisque la peur de celui-ci se fonde essentiellement sur l'éventualité de la mort.

La destructuration spatio-temporelle est vécue par les usagers comme une possibilité toujours présente, actualisée par les moindres perturbations. Elle est à la fois propre au corps de l'individu et à la foule puisqu'elle fait figure d'une destruction virtuelle de l'ordre de la circulation. Elle est d'autant plus virulente dans le "monde des transports" que le mouvement du corps ne concerne qu'une part minime du déplacement, et c'est bel et bien le fait d'être transporté (ou de se transporter en véhicule individuel) qui instaure le risque accru de la destructuration spatio-temporelle. Au cours d'une marche la perte des repères spatiaux, la perte du temps et toutes les incertitudes ne suscitent pas d'emblée un effet de destructuration (qui d'ailleurs peut devenir attraitif).

Les gestionnaires en visant l'optimalité de fonctionnement d'un réseau prennent d'une manière ou d'une autre l'utilisateur en charge dans son déplacement et la détermination spatio-temporelle ne peut plus alors être sujette à des aléas causés par les perturbations. Même si la métaphore est mauvaise : le trafic est à l'image même du transport des usagers et l'équivalence origininaire de l'optimum de fonctionnement demeure : réseau  $\Leftrightarrow$  trafic  $\Leftrightarrow$  déplacement des corps. C'est sur une telle équivalence que repose l'équilibre spatio-temporel. Equivalence que donne parfois à l'utilisateur une image pénible du transport (métropolitain aux heures de pointe, trains lors des départs en vacances, charters etc ...). Car l'agrégation de la foule transportée contient virtuellement la figure de la désagrégation du corps (étouffement, piétinement, claustrophobie).

De la peur de la destruction spatio-temporelle naît une grande part de l'imaginaire de l'insécurité et des dispositifs réels ou inventés de la sécurité comme de la sécurisation.

## 7. FIGURES SOCIALES DE LA PANIQUE ET IMAGINAIRE DE L'INSÉCURITÉ

La complexité des représentations de la sécurité fait apparaître l'existence d'un imaginaire de l'insécurité, autant pour les gestionnaires que pour les usagers. Mais celui-ci s'articule-t-il de la même façon ? Une chose est certaine : la panique dans sa forme explosive apparaît pour tous comme la figure de référence de ce qu'il faut éviter à tout prix, même si elle exerce par ailleurs un effet de fascination. L'accident, la catastrophe révèlent bien l'ambivalence du rapport à la régularité d'un système (et par consé-

quent d'un réseau) mais il est difficile, pour un gestionnaire, de dévoiler une telle ambiguïté de ses représentations et encore moins un plaisir inavouable de l'incident. Ceci concerne davantage la S.N.C.F. qui, justement, fonctionne avec une image de sécurité absolue. Il faudrait, pour bien saisir l'hypothèse de cet "imaginaire de l'insécurité" partir d'une semblable ambivalence : l'idéal du fonctionnement optimal d'un réseau suppose qu'il ne se passe rien, mais l'attente de ce qui pourrait bien arriver anticipe sur l'incident possible (de la simple perturbation à la catastrophe).

#### A. L'IMAGINAIRE DE L'INSECURITE DES GESTIONNAIRES

- degré zéro, référence d'origine : l'image de la catastrophe et celle de la panique.
- la rupture de fonctionnement des réseaux :
  - panne d'électricité, enfumage (pour la RATP)
  - paralysie du transport (grèves)
  - brouillage de l'information (les systèmes électroniques de pancartage par exemple)
- les erreurs des systèmes (freinage, erreur d'aiguillage etc ...)
- les agressions (terrorisme, vol, et autres manifestations)
- les suicides (trains de banlieues et RATP)

E T C . . . . .

Mais le problème est le suivant : l'imaginaire de l'insécurité, pour les gestionnaires, est en relation de miroir avec le réel, avec ce qui virtuellement peut arriver. Cet imaginaire participe d'une structure obsessionnelle précise, articulée sur des objets et des causes. De cette possibilité d'équivalence entre l'imaginaire et le réel résulte une forme spécifique de l'angoisse : la

rationalité des raisons de l'insécurité augmente l'effet destructurant de l'imaginaire lui-même. Le problème est du même ordre pour le technicien dont l'activité se résume essentiellement à deux aspects : la surveillance des systèmes et l'éventuelle intervention en cas de panne (ou de tout autre incident). Le technicien vit son imaginaire de l'insécurité dans un mouvement d'écart permanent entre l'habituel et l'accidentel. Et le plus souvent les moyens de son intervention (dans le registre de l'accidentel ne sont pas évidents (ou même quelque fois ils deviennent inexistants) puisque le technicien doit s'en remettre au gestionnaire du réseau) seul le commandant de bord d'un avion ne se trouve pas dans cette position.

Il serait nécessaire de prendre en compte l'imaginaire de l'insécurité des gestionnaires et des techniciens car la soumission de celui-ci à la réalité technologique suppose des opérations psychiques complexes. Les images opératives des systèmes ou des réseaux (ensemble de représentations rationnelles du fonctionnement) se fondent toujours sur une dénégation de l'imaginaire de l'accidentel. Or l'analyse d'une telle opération psychique devrait révéler les aspects des liaisons et des contradictions entre l'imaginaire de l'erreur, de la panne, de l'accident ... et les représentations du bon fonctionnement des réseaux. Seulement les gestionnaires n'osent pas en parler ...

#### B. L'IMAGINAIRE DE L'INSECURITE CHEZ LES USAGERS

S'il reprend pour "contenu" bien des préoccupations des gestionnaires, l'imaginaire de l'insécurité, chez le passager, participe d'un double mouvement : activation des phantasmes de l'accident ou de l'incident et moyens (imaginaires, le plus souvent) de parer à des effets de désintégration, à des menaces de tout ordre. Si la sécurité apparaît - à tort ou à raison - comme une réalité pour le gestionnaire, elle participe, pour l'utilisateur d'un imaginaire de l'insécurité.

Nous ne reprendrons pas ici ce que nous avons déjà dit, il faudrait seulement considérer combien cet imaginaire de l'insécurité rassemble les scènes stéréotypiques distribuées par les média, les constructions de protection individuelles, les effets de la perception des appareillages de sécurité, les phantasmes de l'accident ... Le contenu de cet imaginaire est démesuré car il semble qu'au fond l'insécurité elle-même soit le moteur, la dynamique de l'imagination. Dès lors ce n'est plus un hasard si les transports en commun apparaissent comme des objets, des lieux, des unités de temps où l'activité imaginaire de l'insécurité est dense. Les usagers sont toujours dans l'expectative de ce qui pourrait arriver et simultanément ils se construisent des réponses imaginaires (refus d'utiliser telle ligne du métropolitain, se placer à tel endroit dans l'avion ou dans le train ...). A ce niveau d'élaboration, sécurité et insécurité se conjuguent dans l'imaginaire pour déterminer une certaine forme de la réalité. Cette pratique de sécurisation, aussi limitée soit-elle, se fonde sur une reconstruction du symbolique à partir de l'imaginaire.

## 8. QUELQUES CONCLUSIONS

### 1. La graduation de l'accidentel

A) La catastrophe, c'est le degré zéro, elle suppose un consentement absolu à la mort, elle devient une composante de la réalité quotidienne, elle est d'emblée assignée à une fatalité quasi-ontologique.

B) L'accident, il révèle certaines contradictions des systèmes de sécurité, de leur appréhension, mais il disparaît aussi en tant que tel pour devenir une référence à des types de discours légitimant des opérations de contrôle.

C) La perturbation, elle fait apparaître aux usagers l'impression

d'être "transporté", "manipulé", "déplacé", elle suscite l'image de l'existence morbide dans les transports en commun, elle est à l'origine des inquiétudes, des angoisses ...

D) L'agression traduit l'image du corps à corps dans la masse transportée et renvoie en miroir l'atmosphère sociale des tensions affectives.

## 2. Les incidences de cette graduation sur la manière de penser l'insécurité

---

La sécurité ne peut être pensée sans l'analyse de l'imaginaire de l'insécurité car toute référence implicite à l'idée absolue (infaillibilité des systèmes) laisse croire à une protection générale et une prévision telle de l'erreur possible que celle-ci en devient aberrante.

Nécessité pour les gestionnaires d'établir des calculs de probabilités d'occurrence de tous les événements indésirables par une étude complète et exhaustive des défaillances éventuelles d'un système et des séquences accidentelles qui peuvent s'y développer.

La gestion des risques ne peut se fonder sur une "sub-culture" de l'accident ou de la catastrophe, c'est-à-dire une manière de consacrer ce qui arrive, par la fatalité ou par l'habitude culturelle. Le meilleur exemple en est donné avec les régions où se répètent des séismes.

L'imaginaire de la sécurité et de l'insécurité chez les usagers renseigne les gestionnaires sur :

- l'hétérogénéité des demandes de sécurisation.
- l'invention possible des pratiques de sécurisation.

- L'amélioration des techniques de simulation de l'accident ou de la catastrophe.
- Les comportements possibles devant la perturbation, l'accident ou la catastrophe.

Le silence sur l'imaginaire de l'insécurité des gestionnaires et des techniciens doit être levé car il traduirait certainement la possibilité de mieux comprendre les difficultés du passage d'une activité de contrôle et de surveillance des systèmes à celle de l'intervention en cas de panne.

L'imaginaire de l'insécurité et de la sécurité renseigne directement sur le réel parce qu'il tend à annihiler la réception de l'organisation symbolique de la sécurité (les codes des dispositifs de sécurité, les systèmes d'information sonore et visuelle, et tout le langage sur la technologie constituant un "ordre symbolique").

L'image référentielle de la panique montre à quel point la peur commune des gestionnaires et des usagers est celle de la désintégration du corps de l'individu, de la foule, celle de la destruction des modes de comportement et de l'orientation spatio-temporelle. Dans ce sens son fonctionnement dans le discours tenu sur l'insécurité/la sécurité se présente toujours comme un spectre de la catastrophe que bien des incidents moins graves semblent énoncer comme possible.

\* \* \*