

**UNIVERSITE D'EVRY VAL D'ESSONNE
ECOLE DOCTORALE E.G.E.E.**

LA MISE SOUS SURVEILLANCE DU " CLIENT ROI "

**Analyse sociologique des dispositifs et pratiques d'encadrement des clients-
usagers dans les centres commerciaux**

**Thèse pour l'obtention du diplôme de Docteur en Sociologie
Par**

Tchéouénou Patient GANDAHO

Sous la direction du Professeur:
Frederik MISPELBLOM BEYER

Janvier 2010

JURY :

**Mme Régine BERCOT, Professeure à l'Université de Paris 8
M. Jean-Marie BARBIER, Professeur au CNAM
M. Frédéric OCQUETEAU, Directeur de recherche au CNRS
M. Frederik MISPELBLOM BEYER, Professeur à L'Université d'Evry
M. Frédéric de CONINCK, Directeur de recherche à l'ENPC, Marne-la-Vallée
M. Charles GADEA, Professeur à l'Université de Versailles-St-Quentin**

**UNIVERSITE D'EVRY VAL D'ESSONNE
ECOLE DOCTORALE E.G.E.E.**

LA MISE SOUS SURVEILLANCE DU " CLIENT ROI "

**Analyse sociologique des dispositifs et pratiques d'encadrement des clients-
usagers dans les centres commerciaux**

**Thèse pour l'obtention du diplôme de Docteur en Sociologie
Par**

Tchéouénou Patient GANDAHO

**Sous la direction du Professeur :
Frederik MISPELBLOM BEYER**

Janvier 2010

JURY :

**Mme Régine BERCOT, Professeure à l'Université de Paris 8
M. Jean-Marie BARBIER, Professeur au CNAM
M. Frédéric OCQUETEAU, Directeur de recherche au CNRS
M. Frederik MISPELBLOM BEYER, Professeur à L'Université d'Evry
M. Frédéric de CONINCK, Directeur de recherche à l'ENPC, Marne-la-Vallée
M. Charles GADEA, Professeur à l'Université de Versailles-St-Quentin**

Remerciements

Il me serait difficile de remercier toutes les personnes envers qui je suis redevable pour cette thèse. Que toutes celles et tous ceux à qui je n'adresse pas nommément ma gratitude veuillent bien m'en excuser. Je leur dis merci dans la profondeur du silence.

Je remercie Frederik Mispelblom Beyer, mon directeur de thèse, pour l'écoute et la disponibilité dont il a fait preuve à mon égard durant toutes ces années de recherche. Pour moi qui l'ai souvent entendu faire la nuance entre, "diriger" une thèse ou l'"encadrer", ce travail m'aura permis de comprendre qu'on peut "orienter" sans commander, "diriger" sans être dirigeant, telle est la posture qu'il a, de mon point de vue, adoptée.

Je n'aurais jamais obtenu mon premier stage au poste de sécurité du Conseil Général de l'Essonne sans le soutien de ma fidèle amie Nassima. Elle aura été également pour moi une lectrice attentive et exigeante dont les objections m'ont été souvent utiles.

Je n'oublie pas également William Agblonon et Jean Hounnou avec qui j'ai eu des discussions très constructives autour de cette thèse.

Je remercie chaleureusement tous ceux et celles dont les encouragements et soutiens, de quelque nature que ce soit, m'ont fourni de l'énergie dans mes moments de doutes. A commencer par les deux êtres chers qui partagent mon quotidien, Alexandre et Cécile. Ils auraient été les premières victimes de ma quête régulière de solitude.

Je remercie ma chère sœur Annick et son mari Mouftaou pour leur éternel soutien. Sans eux, je ne serais jamais arrivé à ce niveau.

Constante a été l'affection que m'ont témoignée Jean-Pierre et Cécile Gomis, Pius et Maty Ekalo, à qui je renouvelle ici toute ma reconnaissance.

Enfin je dis un grand merci à tous les surveillants et les responsables de sécurité que j'ai pu interroger, et qui n'ont pas hésité, par moment, à braver les règles de silence qui régissent leur univers professionnel pour répondre à mes curiosités. Sans eux, "surveiller" ne serait resté pour moi qu'un mot.

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE.....	6
1- La sécurité privée : l'histoire d'un cheminement.....	10
De la défaillance de l'Etat protecteur	10
Privatisation ou publicisation de la police: consentement ou contingence ?	12
2- La sécurité privée : un objet improbable ?	16
Une marchandise, un marché, un secteur	16
La sécurité privée vue comme une "pratique douce"	18
3- De la fonction à la finalité : la face cachée de la sécurité privée	22
4- L'activité de surveillance commerciale : un objet, trois intérêts	24
Surveiller : un indice des rapports de classes	24
Surveiller : la réhabilitation d'un objet oublié	25
La surveillance : Un objet transversal à tous les domaines de la sécurité	27
5-Le terrain.....	31
6 -Un plan en trois temps :	34
<i>Première Partie :</i>	36
Dimensions historiques et enjeux théoriques de l'encadrement des espaces privés ouverts au public	36
Introduction	37
CHAPITRE 1 : Du sentiment d'insécurité au besoin de protection: une relation incertaine ?	40
1-1 L'insécurité, une vieille question sociale	44
1-2 Permanences et ruptures dans le discours sécuritaire	46
1-3 Le sentiment d'insécurité entre fantasmes et réalités	60
1-4 L'entrée en jeu des acteurs privés et esquisse d'une "approche globale" en matière de sécurité	69
CHAPITRE 2 : La Sécurité : au-delà du clivage public/privé	76
2-1 Agents privés de sécurité et police publique: de l'étanchéité des frontières théoriques à l'interdépendance fonctionnelle	80
2-2 D'une dichotomie juridico-institutionnelles à une interdépendance fonctionnelle : la sécurité privée au cœur de l'action publique de sécurité	95
Conclusion	119
<i>Deuxième partie:</i>	122
L'activité de surveillance en "mots" et en "actes"	122
Introduction	123
CHAPITRE 3 : Une profession citoyenne ? : " la sécurité des personnes et des biens " à l'épreuve de la pratique.	125
3-1 Le poids des mots dans la surveillance	128

3-2 De la traque des risques au programme de prévention	145
3-3 La question de la gouvernance dans le "management de la peur"	158
3-4 La citoyenneté ou la cause projetée de la sécurité des personnes et des biens	171
CHAPITRE 4: Strategies a leur corps defendant : encadrement de la multitude et grammaires d'interpretation et d'action	175
4-1 L'impossible modélisation de la conduite humaine	178
4-2 Analogie, probabilité, grammaire d'interprétation et grammaire d'action: la face cachée du "génie"	195
4-3 De la grammaire préventive à la grammaire explicative : ou quand le surveillant devient un analyste du social	204
4-4 Les théorisations profanes : des théories en perspective ?	210
4-5 Être un surveillant compétent	212
Conclusion	216
<i>Troisième partie</i>	218
Le salariat immigré et la question de l'identité professionnelle	218
Introduction	219
CHAPITRE 5 : "Être issu du milieu" comme compétence ? : de l'ethnisation de la menace a l'ethnisation de la surveillance	220
5-1 Le travail immigré : un objet oublié par les changements innovants dans le travail	224
5.2 Homogénéisation phénotypique et confusion des définissants identitaires.	227
5-3 L'ethnisation de main-d'œuvre ou la partir émergée de l'iceberg	252
CHAPITRE 6 : Ni flic ni pompier : incertitude statutaire et questions d'identité chez les surveillants du commerce	264
6-1 " Métiers modestes " et identité collective: une évolution historique	268
6-2 Retour sur l'identité collective des surveillants	280
Conclusion	299
CONCLUSION GENERALE :	301
1) De la distinction des fonctions à l'homologie des finalités	302
2) La protection des personnes des biens à l'aune de pratiques concrètes de sécurisation	311
3) De la thèse de la "compétence ethnique" à celle du compromis	310
4) Des questions encore insolubles	312
ANNEXES	312
Annexe 1: L'immersion ne fait pas toujours émerger	314
Annexe 2 : Un vigile raconté par lui-même	318
Annexe 3 : la Loi Sarkozy :	329
Annexe 4: Contrat de travail type d'agent de surveillance	338
Annexe 6: dépôt de plainte simplifiée (DPS)	342
Bibliographie	343

INTRODUCTION GENERALE

La seconde moitié du 20^e siècle a été marquée par le développement accéléré des agences privées de sécurité, principales organisatrices d'un marché très florissant, qualifié à tort ou à raison de "marché de la peur". Leurs diverses prestations qui consistent à mettre en place un dispositif humain et technique de sûreté/sécurité pour prévenir les risques de nature intentionnelle ou accidentelle ont considérablement augmenté, tant et si bien que pour la première fois dans l'histoire contemporaine française -faisait remarquer Frédéric Ocqueteau il y a une dizaine d'année – en 1990 – le montant des dépenses privées pour se protéger (par l'achat d'équipements ou de services de sécurité et par le biais de l'assurance), a dépassé celui des dépenses allouées par les pouvoirs publics en matière de prévention et de répression des délinquances (Ocqueteau, 1997). Plus de 1700 entreprises de gardiennages recensées en 1993, cent mille agents de protection en 1990 (source INSEE, 1994). Et le phénomène depuis, ne cesse de s'amplifier. Ainsi, entre 1994 et 1997, plus de 40% des effectifs de la sécurité privée appartiennent à des entreprises enregistrées sous le code " enquêtes et sécurité "¹. Entre 1981 et 1995, le nombre des établissements a été multiplié par plus de quatre (606 en 1981, 2568 en 1995)². Le sous-secteur constitué par les entreprises de gardiennage et de surveillance regroupe la majorité des salariés (89,3% en 1995, INSEE, Enquêtes annuelles d'entreprises, exercices 1994-1995). Cent cinquante mille salariés en 2007 en France avec une croissance moyenne annuelle des effectifs depuis 1998 de + 8,5% ; perspectives d'ici à 2015: soixante mille postes à pourvoir³

La France n'est pas le seul théâtre de ce phénomène, comme en témoigne son ampleur dans d'autres pays d'Europe, mais aussi au Canada et aux Etats-Unis⁴. En Grande Bretagne par exemple, le nombre des "forces privées" a dépassé celui des forces publiques. De 1980 à 2000, les dépenses en matière de sécurité privée ont quintuplé aux USA et on évalue à deux millions les policiers privés pour 650 000 policiers assermentés (Loubet Del Bayle : 2006). Le continent africain n'a pas, non plus, échappé au phénomène: on recensait 450 000 agents de

¹ Enquête emploi, cumul 94-97. Rubrique 5317 (agent de sécurité, de surveillance) de la nomenclature INSEE des professions et catégories socioprofessionnelles (PCF).

² UNEDIC, code NAF 746Z, Enquêtes et sécurité, in (SIMULA, 1999, p.74).

³ Site internet du Syndicat national des entreprises de sécurité, www.e-snes.org

⁴ Le cas des Etats-Unis est très particulier, et il serait erroné de voir dans la montée de la privatisation policière une tendance qui rompt avec l'exercice du contrôle social traditionnel. Etant donné qu'aux Etats-Unis, les premiers appareils policiers ont été des agences de sécurité privée. L'agence Pinkerton (" l'œil qui ne dort jamais " a été l'esquisse originale d'une police nationale aux E.U) (Brodeur : 1988: 394).

sécurité privée pour 130 000 policiers publics en Afrique du sud en 2004⁵. Fait inédit encore, dans ce pays, les polices publiques vont jusqu'à s'adresser à des agences privées pour assurer la garde des commissariats (Angot : 2006).

Ces différentes évolutions se sont particulièrement accélérées au cours de ces dernières décennies, se traduisant par un encadrement quasi disciplinaire des lieux que les populations sont normalement appelées à fréquenter (centres commerciaux, cinémas, stades, parcs de loisirs, bibliothèques, etc.), qualifiés de "propriétés privées de masse" (mass private property) (Shearing et Stenning: 1983), c'est-à-dire de larges domaines privés accessibles au public.

Que révèlent ces chiffres? Contre qui et quoi les « clients » des entreprises privées de sécurité se protègent-ils ? Qui sont, et que font réellement les surveillants du commerce ? Reconnaissables la plupart du temps par leur phénotype noir ou nord-africain ainsi que par leurs vêtements ostensiblement estampillés du mot 'sécurité', de quelle autorité jouissent-ils?

Telles étaient les interrogations soulevées il y a quelques années dans un mémoire de DEA, dont l'objectif était de percer l'énigme suivante: *Comment comprendre qu'en France, comme dans la plupart des pays occidentaux où, la figure de l'immigré est fortement associée à celle du délinquant dans les représentations collectives et dans les discours médiatico-politiques, que les étrangers soient majoritairement représentés dans la sécurité de proximité ?* Que cache ce paradoxe? Est-ce un simple effet structurel du marché du travail, ou au contraire une forme de pragmatisme dans l'encadrement de certaines catégories de populations – comme le laissent parfois entendre certains responsables de sécurité – lesquelles catégories de populations exigent le recours à une «compétence ethnique»? Dans ce cas, que peut-on alors entendre par là et de quelles manières se décline-t-elle concrètement?

Sur le terrain, ces différentes questions sont apparues un peu trop "curieuses" pour susciter l'intérêt et la collaboration de nos interlocuteurs. En effet, le champ de la sécurité privée est un champ difficile d'accès, pour une triple raison relevée par Jean-Paul Brodeur : « *d'abord, parce qu'elle tient son attitude secrète de la police; ensuite, parce qu'elle est commerce et dissimule ses transactions ; enfin, parce qu'en vertu de sa définition même (privée), elle ne se publie pas* » (Brodeur : 1988 :397). Ces processus de retrait et de dissimulation ont eu des

⁵ Le monde du 28/12/2004.

incidences profondes sur notre recherche. D'où un renversement de la problématique du DEA : il ne s'agit plus en tant que tel, d'expliquer le phénomène d'ethnisation du métier de surveillant sur lequel s'était exclusivement centrée l'étude précédente, mais d'expliquer la sécurité privée de manière qui intègre le phénomène ethnique.

Le schéma alternatif trouvé est d'élargir la problématique initiale à trois questions essentielles, auxquelles ne pourra échapper que très difficilement tout objet situé à l'intérieur du champ de la sécurité privée. En effet, quel que soit l'angle sous lequel l'on tente de l'appréhender, l'analyse de la sécurité privée obéit à au moins trois exigences : comment expliquer son apparition et son succès ? (origine), que signifie la notion même de "privé" lorsqu'elle qualifie la sécurité et quel est son périmètre d'action par rapport aux forces publiques régaliennes ? (problème de définition et problème existentiel), enfin, quels sont les paradigmes sociologiques auxquels on peut la rattacher pour en faire un objet d'étude à peu près cohérent et pertinent ? (problème épistémologique).

Ces questions ont souvent fait l'objet de nombreuses controverses, car, vue sous l'angle juridico-institutionnel, la sécurité privée a toujours été perçue comme un "problème" pour l'avenir de la sécurité publique surtout dans les pays qui détiennent une forte tradition étatique, où le monopole de la force est détenu par l'Etat.

L'une de ces controverses a trait à sa dimension "marchande" ou "contractuelle". En effet, comment la sécurité en tant que bien collectif par essence est-elle devenue une marchandise comme une autre, avec son industrie, ses vendeurs, ses acheteurs, ses promoteurs ? Dans quel contexte sociopolitique et culturel une telle redistribution des charges sécuritaires a-t-elle vu le jour ? Quel a été le rôle de l'Etat ? Ces questions continuent de donner du fil à retordre aux théoriciens de l'Etat, toutes disciplines confondues.

Une autre controverse suscitée par la sécurité privée renvoie à ses "compétences territoriales" en théorie très restreintes, mais lesquelles ne cessent de s'étendre indéfiniment jusqu'à empiéter désormais sur de nombreux espaces traditionnellement très "publics" comme les lycées et les collèges. Mieux, « *des espaces juridiquement privés, dont la mise en sécurité reste fondée sur le droit du propriétaire, ont disputé à l'espace public les grands rassemblements* » (Diaz : 2004). Des lieux (où en droit), la police publique pourrait prendre sous son contrôle mais qu'elle répugne à le faire (Robert : 1999).

Il apparaît très rapidement que c'est autour du paradigme public-privé que les sciences sociales ont jusqu'ici envisagé le phénomène sécurité privée. Dans cette perspective, la sécurité publique a souvent servi de "forme primordiale" de sécurité à travers laquelle on cherche à suivre l'évolution de la sécurité privée.

Notre thèse – sans pouvoir déroger complètement à la problématique des frontières entre la sécurité publique et celle dite privée – est loin de ce type d'interrogation. Nous ne chercherons pas à situer l'intérêt sociologique de l'objet "sécurité privée" dans ses spécificités par rapport à la sécurité publique. Il sera essentiellement question ici de chercher à comprendre ce que veut dire en "actes" la "protection des personnes et des biens", une formule candidement répétée mais rarement interrogée dans la perspective d'une sociologie du travail.

Par conséquent, si l'on admet que la sécurité privée s'est déjà irréversiblement installée parmi les formes sociales de protection et de surveillance⁶, la question qui se pose est de connaître sa part effective dans l'économie générale de la régulation de l'ordre. Comment se décline concrètement cette part en activité dans un centre commercial par exemple ?

Telle est donc l'interrogation que nous formulons en ouverture de la présente thèse. Plus fondamentalement, que veut dire pour les acteurs de la sécurité privée "protéger les personnes et les biens", et pourquoi cette fonction est-elle souvent mise en avant au détriment de celle "sécuritaire" qui consiste à encadrer ou surveiller les clients ?

Mais avant d'affiner davantage notre problématique, il convient de faire la lumière sur ce que l'on entend par sécurité privée, une notion dont la définition fait problème de façon récurrente dans les sciences sociales, étant donné les paradoxes qu'elle incarne.

⁶ Les auteurs anglo-saxons nomment ces différentes formes par le mot *policing*, qui est une division sociale du travail policier.

1- La sécurité privée : l'histoire d'un cheminement

De la défaillance de l'Etat protecteur

Les premières tentatives visant à expliquer l'origine et la raison d'être de la sécurité privée se sont construites sur fond de nostalgie. Dans cette perspective, la démarche consiste bien souvent à dépeindre un paysage social jadis mieux encadré et à l'abri de tout sentiment d'insécurité : une sorte de "paradis social perdu". A cette ère idyllique, caractérisée par une « socialité vicinale » (Robert: 2002 : 38), la sécurité était assurée par le cercle communautaire à travers une interaction permanente et un faisceau de relations entre voisins. Mais le zonage urbain, ayant fait éclater les différentes fonctions hier inscrites sur un même espace, le lieu du travail se distingue désormais de celui du repos et des loisirs, d'où l'apparition d'un espace public que la police naissante a pris en charge, mais pas pour longtemps. Car en se professionnalisant dans la chasse à la grande délinquance, elle aurait abandonné de fait sa ronde pédestre, c'est à dire sa fonction préventive au profit d'une conception purement réactive et répressive de sa tâche.

Dans le prolongement de ce raisonnement – et en pointant toujours l'essoufflement de l'Etat providence – c'est la responsabilité du mode de production capitaliste qui est cette fois visée, avec l'avènement de la grande consommation au début des années 1960. Ainsi, de nouveaux besoins (l'électronique, de la télévision au DVD, l'ordinateur, le portable etc.) auraient suscité beaucoup d'envie, au point d'engendrer des "actes de négativité du désir" : thèse principale des théoriciens de la "prévention situationnelle". Selon ces derniers, la rencontre entre cibles non protégées et auteurs motivés, entre un groupe de facteurs "situationnels" (environnement urbain, moment de la journée etc.) et humains (entourage de l'auteur de l'infraction, apparence, richesse et personnalité de la victime, le degré d'accessibilité etc.), augmenteraient les crimes acquisitifs (Killias : 1991).

Dans cette optique, la sécurité privée serait une application de la "théorie d'occasion", encore appelée "théorie de la dissuasion par le durcissement des cibles", c'est-à-dire un rempart contre l'acte délictueux lié à certaines compulsions imposées par l'environnement.

Le premier trait caractéristique de la sécurité privée qui semble se dégager de ces premières interprétations, réside dans son rôle de "secoueur". En effet, face à l'abandon par la police de certains espaces, la sécurité privée s'est vu d'emblée accorder à sa naissance, une fonction de "bouche-trou".

D'après Frédéric Ocqueteau, cette conception de la sécurité privée semble avoir hérité de la théorie du "partenaire junior" apparue dans les années 60 dans le contexte Nord américain grâce aux auteurs du Rand Report (Kakalik et Wildhorn : 1971)⁷, qui définissent la sécurité privée comme une sécurité à la rescousse d'une force publique en manque de moyens et de compétences (Ocqueteau, 1997 : 18). Cette théorie présente la sécurité privée comme un complément de la sécurité publique. Autrement dit, l'apparition de la sécurité privée traduirait la défaillance de la police publique. Un constat qui prend la forme d'un jugement sévère porté sur l'incapacité de l'Etat-providence à pouvoir assumer les fonctions tenues pour primordiales dans l'Etat-gendarme (Moreau, 1991 : 150).

Or, vue sous le seul angle de l'incapacité de l'Etat à garantir la sécurité des citoyens, la différence entre police publique et police privée ne se résumerait qu'en termes « budgétaires et organisationnels » (Ocqueteau : 1990 : 100). Et par conséquent, la sécurité privée aurait les mêmes finalités traditionnelles que le système de justice pénale, c'est à dire la répression de la délinquance, contribuant ainsi – de la même manière que la police publique – « à la sécurité et au bien-être de l'ensemble de la population ».

Comme on pouvait s'y attendre, la théorie du "partenaire junior" a eu ses détracteurs et ses défenseurs. Les premiers voient dans la sécurité privée une menace pour l'ordre démocratique à travers non seulement l'affaiblissement de l'Etat, mais aussi et surtout les atteintes aux libertés des citoyens. Tandis que les seconds, plus proches d'une perspective "néolibérale", trouvent normal, que devant un service public défaillant, les particuliers cherchent des solutions individuelles aux problèmes concernant la protection de leur propriété.

C'est dans le prolongement de ces prises de position que naît un autre rapport dix ans plus tard, dénommé rapport Hallcrest⁸ I (Cunningham, Taylor : 1985)⁹, lequel consacre nettement

⁷ Cité par (Ocqueteau : 1997 : 18)

⁸ Firme américaine spécialisée dans les questions de sécurité

⁹ Cité par Ocqueteau. Op.cit (1997 : 19)

la différence entre police publique et police privée à partir de deux critères que sont : "la relation clientéliste et la recherche du profit" (Ocqueteau 1997 : 19). En effet, selon les auteurs de ce second rapport, si la sécurité privée répond bien aux deux précédents critères, la police publique quant à elle, aurait au contraire des missions universelles. De plus, fondant sa démonstration sur la supériorité numérique des effectifs privés sur ceux publics dans la même période (ration 2-1), le rapport Hallcrest I fait l'hypothèse, non d'une simple relation de complémentarité entre les deux sphères de sécurité, mais y voir au contraire une coexistence quasi autonome de la police publique avec une constellation de polices privées.

Dès lors, ces dernières ne seraient plus seulement le prolongement de la force publique mais coexisteraient avec elle en tant qu' « *option supplémentaire dans la série des options disponibles offertes pour protéger la vie et la propriété* » (Ocqueteau : 1997 : 20).

A l'évidence, la question de la "privatisation" de la police se heurte ici à la spécificité du domaine d'activité qu'est la sécurité, en cela que celle-ci relève de la souveraineté et de son expression fondamentale: la protection équitable des personnes et des biens. D'où le débat très nuancé qui va opposer les théoriciens de la privatisation.

Privatisation ou publicisation de la police: consentement ou contingence ?

Si dans les pays anglo-saxons, la sécurité privée s'est depuis fort longtemps imposée comme un partenaire légitime des forces publiques de régulation de l'ordre, tel n'a pas été le cas en France où la "mise sur agenda" politique des problèmes liés à ce secteur n'a jamais fait l'objet d'une urgence de la part de l'Etat (Ocqueteau :1990). Mais ce désintérêt semble cacher une contradiction difficile à éluder selon plusieurs spécialistes de la sécurité privée.

En effet, « *Lorsque l'Etat cherche à réglementer les activités privées pour endiguer les menaces de concurrence qu'elles font peser sur la police publique, il répond à une forme de "menace" tout en prenant le risque de renforcer notablement et indéfiniment l'assise et la légitimité des activités commerciales de la sécurité* » (Ibid : 99). C'est ce que semblent pointer également A.B HOOGENBOOM et L.MORRE (1988) lorsqu'ils évoquent les paradoxes du contrôle d'Etat sur l'industrie de la sécurité privée : « *d'une part, le gouvernement est confronté à des activités de sécurité privée qui se développent petit à petit vers une police publique. Afin d'éviter des problèmes de contrôle, il est important que la police publique abandonne le contrôle sur l'industrie de sécurité en faveur d'un organisme*

indépendant. D'autre part, la loi légitime le noyau dur de l'industrie de la sécurité. Ce sont justement ces deux développements qui mettent le gouvernement devant une énigme par le fait qu'ils opèrent dans l'ombre du contrôle démocratique » (p.400).

Autrement dit, comment encadrer juridiquement le secteur de la sécurité privée sans pour autant le consacrer définitivement comme une "institution", avec laquelle les pouvoirs publics doivent désormais apprendre à collaborer d'égal à égal ? Cette question est d'autant plus complexe qu'elle échappe au cadre théorique habituel dans lequel sont étudiés les processus de transfert d'activités traditionnellement publiques vers des acteurs privés.

D'après Yves Vaillancourt,¹⁰ la privatisation désigne « *un processus qui implique indissociablement deux éléments, soit, d'une part, un désengagement de l'Etat dans la propriété, ou la livraison, ou le financement ou la réglementation des services sociaux et, d'autre part, une relève assurée par les organismes privés, lesquels peuvent être ou bien, à but lucratif -ce qui donne une privatisation de type commercial -ou bien des organismes à but non lucratif tel, par exemple, des organismes communautaires et des groupes d'entraides"- ce qui donne une privatisation de type communautaire » (Vaillancourt : 1988 : 178).*

Pour U. Rosenthal au contraire, il faut insister davantage sur la façon dont le processus de délégation ou de transfert s'opère. De ce point de vue, la privatisation est un phénomène résultant d'une « *négligence d'organes gouvernementaux mis en face d'évolutions qui se dessinent au sein de la sphère civile et privée. Ou bien l'Etat se voit dépassé (par le privé) dans la gestion d'un problème et ne réagit pas parce qu'il s'en accommode ou cherche à reprendre en main le processus de privatisation en lui assignant des orientations finalisées par des règles du jeu étatique normées » (Rosenthal : 1983)¹¹.*

Bien que partageant partiellement cette dernière interprétation, Frédéric Ocqueteau pense quant à lui, que « *l'expression devient incorrecte quand il y a mouvement de délégation d'attributs de puissance publique à des agents privés » (op.cit: p.37), ce qui correspondrait dans ce cas, à une « publicisation ».*

¹⁰ L'auteur s'est penché sur la privatisation des services sociaux au Québec (1987) et la privatisation des services sociaux dans sept provinces canadiennes (Ismael et Vaillancourt : 1988).

¹¹ Cité par (Ocqueteau : 1990 : 37)

Comme on le voit, le débat est tout en nuances. Mais en vérité, malgré leurs divergences apparentes, ces différentes orientations conceptuelles présentent un point en commun : celui qui consiste à concevoir d'emblée l'émanation du privé comme une manifestation de la "volonté" de l'Etat. En effet, quelles que soient les formes dans lesquelles s'opère ici le processus de transfert d'activités publiques vers des acteurs privés : "Désengagement" (Vaillancourt), "négligence et reprise des choses en main" (Rosenthal), "délégation de mandat" (Ocqueteau), il semble que le destin du mot privé s'est fait d'emblée prisonnier de la "volonté" des pouvoirs publics. Ce sont ces derniers qui manifestent la "volonté de se désengager", celle "de reprendre les choses en main", ou encore celle "de déléguer" etc. Sans l'affirmer explicitement, ces différentes perceptions du rapport entre le public et le privé en matière de sécurité, partent de la prémisse que la sécurité privée doit avant tout être conçue comme "la chose maîtrisée ou subie" des pouvoirs publics. Autrement dit, chaque fois que l'on voit émerger du "privé", c'est parce qu'il y aurait une impuissance de l'Etat à contrer un phénomène qui le dépasse, ou sa volonté de se retirer stratégiquement. Car, les pouvoirs publics n'existeraient que là où ils se " laissent voir " ou se " font entendre ". Ceci est encore plus vrai en France que – comme l'a bien souligné Jean-Paul Brodeur – *« la police française étant l'un des appareils les plus centralisés du monde occidental, son lien à l'Etat est immédiat et son investissement dans le maintien d'un ordre défini par l'Etat constitue sa tradition la plus stable »* (Brodeur : 1994 : 460). Dans une telle tradition, la sécurité privée ne peut qu'être liée à la "volonté" de l'Etat : une conception qui s'inscrit d'emblée dans le paradigme structuro fonctionnaliste néo-marxiste, selon laquelle, l'Etat aurait le monopole des mécanismes du pouvoir.

Notre thèse ne s'inscrit pas dans une telle démarche pour la simple raison que, par pouvoir, nous entendons également les "formes invisibles de domination". Ce qui semble nous rapprocher davantage de l'approche foucauldienne du pouvoir qui n'associe guère ce concept aux formes extérieures de domination sociales. C'est de ce point de vue que nous ferons régulièrement référence à la notion de discipline, non pas dans le sens où celle-ci se caractérise par un type de pouvoir direct ou pyramidal exercé par un individu ou une institution à travers des mécanismes visibles de domination. Mais notre approche de la discipline se caractérise par un type de pouvoir enfoui et dispersé dans et à travers les micro-relations qui constituent la société.

Dès lors, et pour échapper – comme nous l’avons fait tout au long de cette thèse – aux catégories dichotomiques du public et du privé, nous n’allons pas chercher à identifier, « *ce qui distingue la sécurité privée de la sécurité publique – objet de prédilection des recherches sur la sécurité privée – mais ce qui les unit, ou constitue leur socle commun.* ». Car, quels que soient leur histoire singulière, leur mode d’organisation, leurs méthodes spécifiques, leur degré de légitimité etc., la sécurité publique et celle privée s’appliquent toutes deux à une seule et même cible: les populations. D’où notre tentative de construire une approche de la sécurité privée autour d’un point qui aura cette propriété d’être transversale à toutes les formes de régulation sociale. Cette propriété, nous l’avons trouvée dans "l’activité d’encadrement sécuritaire", c’est-à-dire ce que font concrètement les gens, quand ils disent ou pensent « protéger les personnes et les biens ».

En effet, quels que soient, l’identité institutionnelle des agents chargés de son application, les modalités de son exercice, ainsi que les objets sur lesquels il se fixe, la finalité du contrôle social reste l’individu. C’est ainsi que l’on dira par exemple que l’objet du contrôle fiscal n’est pas tant de protéger les non fraudeurs que de mettre la main sur les fraudeurs afin de les remettre dans l’ordre républicain, pas plus que la police du grand banditisme ne vise à mettre la main sur des tonnes de cocaïne, mais sur des réseaux d’individus.

Sécuriser ou protéger les personnes et les biens à l’aide de caméras et de surveillants mobilisés à cet effet, c’est avant tout encadrer les individus qui posent problème. De ce point de vue, c’est dans la finalité des dispositifs de sécurité qu’il faudra identifier le type de rapport qui existe entre la sécurité publique et la sécurité privée. Et l’hypothèse qui s’ensuit logiquement est celle qui consiste à dire que *dans leur ultime finalité (que nous situons dans l’effet produit sur les populations), la sécurité publique et la sécurité privée font politiquement et idéologiquement système.* Mais avant de revenir sur ce qui fera l’objet de notre propre définition de la sécurité privée, à savoir l’activité d’encadrement ou de surveillance¹² des usagers/clients, nous proposons d’abord d’analyser quelques définitions

¹² Après une longue hésitation sur le choix de l’une ou l’autre de ces deux expressions, j’ai finalement opté pour leur emploi indifférencié avec toutefois une légère préférence pour la surveillance. Certes les vigiles "encadrent" les clients, pour autant ils ne sont pas leurs encadrants dans le sens managérial du terme. En effet, Malgré toutes les contraintes qu’exerce parfois la présence des vigiles sur les clients –ce dont nous allons longuement parler- il n’existe aucun rapport de subordination directe et officielle entre surveillants et surveillés dans un centre commercial. De la même manière, les vigiles encadrent les clients sans pour autant être de l’encadrement, ce mot désignant aussi la catégorie de personnes qui fait travailler d’autres (qui sont sous ses ordres), qui tranche certains conflits, qui est au cœur des "batailles d’orientation" pour parler comme F. Mispelblom (2006). Même si les vigiles ont un pouvoir discrétionnaire en matière d’interpellation, celui-ci ne peut s’exercer que

partagées de la de sécurité privée, desquelles chemin faisant, nous nous séparerons progressivement.

2- La sécurité privée : un objet improbable ?

Une marchandise, un marché, un secteur

Les efforts pour définir ce qu'est la sécurité privée pèchent trop souvent par excès ou par défaut, parce que fortement tributaire eux-mêmes, non seulement des critères retenus pour l'isoler mais aussi de la manière dont sont tranchés les dilemmes qui lui sont consubstantiels. Le premier de ces critères est sa dimension marchande. Comment concilier la "sécurité" (bien collectif) et sa définition marchande ? Comment reste-t-elle à la fois "privée" mais présente sur tous les espaces y compris les espaces publics ?

En effet, l'expression "sécurité privée", lorsqu'il s'agit d'une agence de gardiennage chargée de la surveillance d'un centre commercial, ne soulève aucune difficulté. Mais que dire alors des agents privés affectés à la protection de sociétés d'Etat ? Qu'ont en commun tous les organismes regroupés sous le seul vocable de sécurité privée (l'industrie et le commerce des technologies de surveillance, la distribution et l'installation des équipements de sécurité, sans oublier les prestations humaines, les convoyeurs de fonds, les agents de la sécurité civile etc.).

Tantôt la sécurité privée est définie comme « *l'ensemble des biens et services servant à la protection des personnes, des biens et de l'information que des spécialistes motivés par le profit offrent à des organisations en vue de répondre à leurs besoins particuliers* » (Cusson : 1998). Une définition exclusivement marchande qui conforte très bien l'idée selon laquelle, la sécurité est une marchandise quelconque, dans la mesure où il suffit d'avoir les moyens pour se l'offrir. Aussi, sa fonction est-elle d'emblée qualifiée de positive puisqu'elle "sert" à « protéger les personnes, les biens et l'information ». Cette définition s'éloigne un peu plus de celle proposée par Martine Fourcaudot, « *l'ensemble des activités et des mesures visant la protection des personnes, des biens et de l'information fournie dans le cadre d'un marché compétitif orienté vers le profit et où les pourvoyeurs n'assurent pas, au regard de la loi, des responsabilités de fonctionnaire au service du gouvernement* » (1988 : 16). Ici, la sécurité

secrètement. C'est pourquoi toutes les fois que nous parlons d'encadrement en évoquant le travail des vigiles, ceci doit être entendu exclusivement en terme d'activités concrètes de cadrage, c'est-à-dire faire en sorte que les clients ne fassent pas toujours comme ils veulent, qu'ils respectent les règles de la "maison".

privée n'est pas qu'une transaction de biens, mais c'est aussi des activités concrètes, c'est-à-dire ce que font les gens qui s'en occupent quotidiennement, et dont l'auteur précise d'ailleurs qu'ils n'ont pas le statut de fonctionnaire. Cette dernière définition a par ailleurs le mérite de ne pas se prononcer sur le bien fondé ou non des différentes prestations de la sécurité privée, en précisant tout juste qu'elles "visent" à protéger les personnes, les biens et l'information.

Pour sa part, soucieux de rendre compte de tous les éléments hétéroclites qui composent – de près ou de loin – le champ de la sécurité privée, Frédéric Ocqueteau propose cette longue définition: « *Un secteur agissant sur le mode du contrat de service verbal ou écrit, dans le domaine des procédures de gestion des risques, de la fourniture de personnels et d'équipements de protection, formant l'ossature de la chaîne de sécurité ; Un secteur de service guidé par des méthodes d'action qui comprennent enquête, détection, protection et dissuasion, méthodes au service d'une philosophie générale qui consiste à prévenir des risques de pertes (intimité, pouvoir, savoir, influence, prestige), ou de dommages liés aux atteintes, à l'intégrité physique (vie, corps), à la propriété matérielle (meubles, immeubles), et immatérielle (valeurs, informations); Un secteur de services au fonctionnement semi-autonome. Principalement caractérisé par son orientation vers le profit, il obéit aux mécanismes du marché de l'offre et de la demande, dans un rapport privatiste liant prestataire et client (lequel est une entité collective publique, privée, ou un particulier) » (Ocqueteau : 1997 : 41-42).*

Comme on peut le constater, il semble difficile d'intégrer la myriade des tâches assignées à la sécurité privée dans une même définition tout en préservant sa valeur heuristique. Certes, bien que très rapidement évoquées, les méthodes d'action (enquête, protection, dissuasion etc.), ont rarement fait l'objet d'études sociologiques approfondies¹³. Même dans son étude sur la gestion privatiste du vol à l'étalage, F. Ocqueteau (1993), s'est essentiellement penché sur les modalités du règlement de ce litige entre les centres commerciaux, la police et le parquet, sans jamais interroger le travail des vigiles. Or l'acte d'interpellation n'est qu'un aboutissement parmi tant d'autres de nombreux cas que gèrent en amont les surveillants.

¹³ L'auteur a consacré dans son rapport sur le *Gardiennage, la surveillance et la sécurité privée* publié en 1992 par le CESDIP, un sous-titre aux "techniques d'organisation sécuritaires d'entreprises clientes" mais lequel rappelle plutôt les défis que doivent relever les chefs "d'entreprises fermées" et la grande distribution en matière de prévention des risques d'incendie, ainsi que la lutte contre le vol et la fraude (démarque inconnue) (p.97).

D'ailleurs la surveillance n'a guère pour vocation de traiter des "problèmes", mais au contraire d'empêcher leur apparition ou leur production. Dans cette optique, les surveillants sont les premiers à distinguer "celui qui a réellement volé" de "celui qui n'a pas fait exprès", "celui qui a volé par nécessité" de "celui qui a volé par caprice" et donc mérite une sanction. Ce travail de "sens" – on le verra – paraît central si l'on veut comprendre ce que protéger les personnes et les biens veut dire concrètement.

Or il semble que, jusqu'à ce jour –et c'est ce qui apparaît également dans les définitions précédentes – la sécurité privée n'est appréhendée que comme un secteur d'activités, dont on se contente de donner les référents, de relever les modes d'organisation et le cadre institutionnel et juridique, de décrire ce qui la distingue de la sécurité publique etc., mais sans jamais la questionner dans ses finalités, en tant que concept théorique important dans l'analyse des profondes mutations qui ont lieu ces trente dernières années sur le plan sociétal en matière de gestion de l'ordre public. En somme, son analyse se résume souvent à sa justification sociale (comme symptôme de l'insécurité), et surtout aux problèmes que pose son existence aux côtés des forces publiques. Or la sécurité privée prétend faire beaucoup de choses qui nous paraissent sur le plan sociologique¹⁴ et ergonomique, très intéressantes à analyser. Elle prétend par exemple "sécuriser les personnes et les biens", fonction dont on ne peut connaître les vraies finalités que si l'on en analyse les méthodes, les pratiques, et les croyances qui l'incarnent. C'est de ce point de vue que deux chercheurs canadiens C.D. Shearing et P. Stenning (1985), ont élaboré un paradigme très stimulant d'un point de vue théorique qui a particulièrement retenu notre attention.

La sécurité privée vue comme une "pratique douce"

Dans un texte de 1985, fortement argumenté et traduit plus tard dans la revue Actes (1987), C.D. Shearing et P. Stenning ont tenté de systématiser les caractéristiques du contrôle social, tel qu'il s'exercerait par les instances qui relèvent du secteur privée. Leur paradigme se caractérise par plusieurs traits :

¹⁴ Sinon, il vaudrait mieux la laisser aux juristes pour en étudier les règles qui la régissent d'un point de vue exclusivement normatif, ou aux économistes qui sauront mieux l'analyser comme un marché.

- Premièrement, le contrôle privé est de nature instrumentale et non normative. A supposer que le caissier d'une banque vole de l'argent appartenant à son employeur, et qu'il soit prêt à le restituer avec un pourcentage d'intérêt. On peut très bien prévoir que la banque qui l'emploie puisse considérer ce détournement comme un prêt non autorisé et s'entendre avec son employé pour qu'il soit restitué avec intérêt. L'autre exemple est puisé dans l'espace clos de l'usine. Plutôt que de licencier les ouvriers surpris en flagrant délit de vol d'outils dans leur entreprise, ce délit est converti par la direction en prêt négocié, "pour satisfaire les pulsions bricoleuses des salariés en fin de semaine. Dans chacun des deux exemples, le but de l'opération serait de minimiser les pertes et non de sanctionner un comportement qui transgresse la loi.

- Deuxièmement, le contrôle privé est de nature préventive : sa cible n'est pas le contrevenant, mais l'employé négligent qui facilite la perpétration d'une infraction.

- Troisièmement, le contrôle privé est dépendant de la technologie ; les équipements de surveillance font corps avec la structure des édifices pour assurer un contrôle à la fois diffus et intégré.

- Quatrièmement enfin, le contrôle privé est de nature non coercitive, mais recourt à la négociation, la médiation, les arrangements, la coopération avec la cible du contrôle. De même, le contrôle social décrit par les auteurs est d'ordre instrumental, essentiellement caché, subtil, etc.

Pour bien comprendre dans quelle perspective théorique ces différents traits de la sécurité privée dégagés par Shearing et Stenning se situent, il faut les replacer dans le débat qui les a opposés respectivement à S. Cohen (1979) et à A. Bottoms (1983).

Au premier, ils reprochent de considérer que « *la dispersion du contrôle social serait principalement la continuation d'un plan d'ensemble établi au XIXe siècle, plan dans lequel le châtement corporel aurait été remplacé par l'incarcération (fondée sur l'exercice d'une discipline de l'âme* » (Shearing et Stenning : 1987 : 27). Au second, bien qu'ils approuvent sa critique de la thèse du châtement formulée par Cohen, châtement qui caractériserait également les pratiques modernes de sanction pénale, Shearing et Stenning lui reprochent de récuser le caractère disciplinaire (au sens foucauldien) des systèmes de contrôle privé. En effet,

d'après Bottoms, les nouveaux modes de sanction omettent l'élément « éducation de l'âme », car, la marque première de la peine disciplinaire résiderait dans les « mécanismes d'apprentissage » sur le corps et l'âme des individus (Bottoms : 1983 : 182)¹⁵.

Or, pour Shearing et Stenning, le concept de discipline, tel que l'entend Foucault, ne se réduit pas seulement à « l'éducation individuelle de l'esprit » comme semble l'affirmer Bottoms, mais apparaît comme un concept générique large, « *apte à décrire bon nombre de formes modernes de contrôle social qui ne semblent pas, au premier abord, inclure l'éducation de l'esprit* » (p.28). C'est pourquoi les deux auteurs vont multiplier des exemples populaires de contrôle social moderne non-carcéral, dont leur étude sur Disneyworld. Car, d'après eux, « *dans le contrôle privé, l'ordre est perçu sur une base instrumentale beaucoup plus que morale* » (p.29). Autrement dit, c'est la prévention à travers la réduction des possibilités de désordre qui constitue le foyer d'attention primordial.

Nous rejoindrons partiellement ces différents points développés par les deux auteurs, notamment dans notre description du centre commercial comme une "forme électronique du panoptique" au travers de ses nombreux "systèmes d'empêchements".

Cependant, malgré leur intérêt, les traits caractéristiques de la sécurité privée isolés par Shearing et Stenning, prêtent le flanc à plusieurs critiques.

D'abord, comme la plupart des auteurs évoqués précédemment, les deux chercheurs canadiens n'ont pas résisté à la comparaison avec la sécurité publique, surtout lorsqu'ils déclarent que cette nouvelle « discipline instrumentale (celle de la sécurité privée) est rapidement en train de devenir la force dominante pour ce qui est du contrôle social ». Ce qui est implicitement une manière de comparer les performances respectives des deux modalités de contrôle social. Mieux, ils fondent la spécificité de la sécurité privée dans le recours de celle-ci à « la négociation, à la médiation, aux arrangements, etc. », ou dans sa dépendance vis-à-vis de la technologie. Toutes choses que l'on retrouve par ailleurs, et de manière encore plus sophistiquée chez les forces publiques.

Ensuite, d'après les mêmes auteurs, la cible de la sécurité privée ne serait pas le contrevenant, mais le salarié négligent. Si l'on doit suivre cette analyse, tous les délits constatés dans les

¹⁵ Cité par Shearing et Stenning, op.cit, p.27.

centres commerciaux sont à imputer aux salariés. Et dans ce cas, on n'aurait certainement plus besoin de poster des agents de sécurité partout où la surveillance s'avère indispensable. Certes, la sécurité privée traque aussi les "brebis galeuses" internes au site surveillé, c'est-à-dire les salariés tentés par les biens qu'ils produisent eux-mêmes mais qu'ils n'ont guère les moyens de s'offrir. Mais sa fonction première incarnée par la présence des vigiles demeure l'analyse des clients, les usagers, les visiteurs. Aussi, les agents de surveillance fonctionnent-ils également à la recherche de la discipline des assujettis comme les policiers, ce que nous démontrerons d'ailleurs largement tout au long de cette thèse.

Par ailleurs, selon le paradigme proposé par les auteurs canadiens, le contrôle privé est de « nature instrumentale et non normative ». D'inspiration foucauldienne, cette interprétation reflète en effet très bien, ce que nous avons pu observer nous-même dans les centres commerciaux en matière de gestion informelle du vol à l'étalage. La pratique qui consiste à faire l'économie du coût de l'exclusion ou de la punition, en considérant le délit non pas comme une transgression de la loi, mais comme une banale rupture du contrat de confiance (ce que corrige aussitôt d'ailleurs la restitution du bien dérobé), relève en fait de ce que Michel Foucault désigne par le concept de « dispositif de sécurité » qu'il distingue (analytiquement seulement) des dispositifs pénal et disciplinaire.

Le dispositif de sécurité procède par une série de questions qui permettent de mesurer les coûts et les avantages de la sanction pénale face à certains types de délit. Mais contrairement à ce que semblent affirmer les deux auteurs, le dispositif de sécurité n'est pas spécifique à la sécurité privée. D'autant plus qu'il est directement instigué par les services de l'Etat, à commencer par le parquet qui fixe aux centres commerciaux, un seuil de "tolérabilité" en deçà duquel, la valeur de la marchandise dérobée est considérée comme insuffisante pour faire l'objet d'une plainte. Ce n'est donc guère la sécurité privée qui dépénalise certains délits, mais la société tout entière qui est obligée "de faire avec". C'est ce que notait déjà Michel Foucault en son temps : « *D'une façon générale, la question qui se pose sera de savoir comment maintenir, au fond, un type de criminalité, soit le vol, à l'intérieur de limites qui soient socialement et économiquement acceptables et autour d'une moyenne qu'on va considérer comme, disons, optimale pour un fonctionnement social donné* » (Foucault: 2004: 6).

Enfin, l'ordre privé serait beaucoup plus instrumental que moral. Là encore, il y a, à l'évidence, une sous-estimation de la fonction symbolique joué par les agents de

surveillance sur le plan de la morale. Nous les avons qualifiés dans notre thèse d' "agitateurs de sens", pour montrer que le « dispositif de sécurité » (c'est-à-dire l'évaluation des coûts et des avantages de la sanction) n'est qu'une catégorie théorique pure (un idéaltype). En réalité, les attributs de l'ordre moral y sont toujours présents. En effet, en incarnant le maintien de l'ordre, les surveillants n'y parviennent qu'en tant qu'ils rappellent les normes sociales et morales. Surveiller les voleurs, ce n'est jamais seulement les empêcher de voler. Mais c'est rappeler aussi que le vol est une faute morale. Nous verrons les traces de cette dimension de la surveillance dans le discours des vigiles.

Pour conclure sur ces principales tentatives de définition de la sécurité privée que nous venons de présenter, on peut dire que la plupart se sont enfermées dans une démarche comparatiste¹⁶, qui consiste à toujours projeter la sécurité privée sur la réalité policière, en cherchant à savoir si elle est normative ou non, contractuelle ou non, dissuasive ou répressive etc. Or les concepts de "public" et de "privé" sont très imprécis.

Nous démontrerons que non seulement leur signification est vague, mais elle est aussi et surtout en porte-à-faux avec la réalité des pratiques. Nous pensons même que cette distinction n'est pas fondamentalement utile, parce qu'elle éloigne davantage les recherches d'une interrogation qui – de notre point de vue – paraît la plus centrale et la plus précise dans la définition de la sécurité privée, qui est celle de la contribution réelle de ce type d'ordre à l'ordre social ?

3- De la fonction à la finalité : la face cachée de la sécurité privée

La sécurité privée semble avoir une fonction "magique" dans la plupart des définitions rencontrées: celle de "sécuriser les personnes et les biens". Mais que signifient en actes les mots "sécuriser", "dissuader", "surveiller" ? Dans les rares cas où la sécurité privée est objectivée du point de vue de ses effets sur les surveillés, elle s'inscrit souvent – suite à des incidents entre vigiles et clients – au niveau du sens commun, lequel est lui-même informé par la norme juridique. Ce qui a pour conséquence de la réduire en un objet de clivage (Mogin : 2008) : soit elle est perçue comme liberticide, soit elle participe de la construction de l'ordre social.

¹⁶ A l'exception partielle de Shearing et Stenning.

Au contraire, l'objet de cette thèse est de questionner sa "dimension politique", c'est-à-dire, dans quel but encadre-t-on le client déjà "roi", comment se décline concrètement cette activité et en quoi les vigiles en sont les spécialistes, ou encore pourquoi les clients ont fini par intégrer l'existence des dispositifs privés de sécurité au point de montrer "pattes blanches". Ne pas aborder ces questions, c'est contribuer à la réification de la sécurité privée. Car l'un des atouts de celle-ci, c'est d'abord sa légitimité sociale. En effet, "être protégé" (versus être surveillé) est devenu si évident qu'il ne suscite plus pratiquement aucune curiosité intellectuelle, attitude d'autant plus contemplative qu'Eric Heilmann¹⁷ écrivait à propos des vidéos de surveillance que « *La France est victime d'un enchantement technologique* », pour signifier que le phénomène étant accepté, le débat de fond sur son utilité et son efficacité est "assoupi". Or, au moment où l'actualité ces temps-ci rattrape à grandes enjambées les thèses de Michel Foucault avec la multiplication des espaces de contrôle, il nous a paru particulièrement intéressant et même utile d'analyser certains dispositifs de sécurité dits "privés" pour en saisir concrètement le mode d'emploi, au-delà des "vertus alléguées". Dans cette nouvelle perspective, ce que nous entendons ici par sécurité privée est « *un ensemble hétéroclite d'acteurs individuels ou collectifs, d'activités diverses et variées, de lobbyings financiers et industriels, mais aussi et surtout de pratiques d'encadrement, auxquels plus beaucoup d'espaces ne résistent de nos jours, le tout mû par une seule et même finalité: contribuer à rendre transparentes les individualités grâce à l'effet couplé de la technologie et de la vigilance humaine* ». Vue de cette façon, la sécurité privée n'est pas un secteur mais une variante du contrôle social.

En effet, cette définition opère un double changement de perspective : plutôt que le marché de la sécurité privée, ce sont ses effets qui nous intéressent, plutôt que ses "professions de foi", nous insisterons au contraire sur ses pratiques concrètes, c'est-à-dire ce que les gens font ou croient faire quand ils disent protéger même de manière "locale", en s'appuyant parfois sur des mots qui leur servent d' "orientation" : sécurité, prévention, dissuasion, précaution, etc.

De ce point de vue, l'hypothèse que nous formulons pour répondre à ces différentes interrogations se fonde sur un trait marqué de la sécurité privée, à savoir la surveillance. Certes, on peut nous objecter – et c'est à juste titre – de vouloir réduire la sécurité privée à la seule activité de surveillance, alors que sa fonction principale serait de "protéger". Mais que

¹⁷ Maître de conférences en sciences de l'information et de la communication à l'université Louis-Pasteur de Strasbourg. Voir le monde.fr du 09/07/07,

signifie d'autre ce verbe, si ce n'est pas une manière feutrée de dire "barricader" : prendre des mesures concrètes pour se mettre à l'abri, poser des actes quotidiens, mobiliser des savoirs et des compétences pour que la promesse (c'est-à-dire la protection) se réalise ? Autrement dit, la protection est une fonction, la surveillance est l'activité qui prétend la rendre possible.

4- L'activité de surveillance commerciale : un objet, trois intérêts

Surveiller : un indice des rapports de classes

Sur le plan théorique, la surveillance des "biens et des personnes" comme activité professionnelle, pose d'emblée le postulat des rapports sociaux de domination, elle est même une affirmation absolue des inégalités sociales. On s'étonnerait grandement, si les pauvres des quartiers démunis se mettaient à engager des services de surveillance pour éviter que les riches ne leur volent leur "misère". De même qu'il serait surprenant de voir les quartiers populaires se barricader pour ne pas avoir à supporter la libre circulation dans leur zone, des populations provenant du XVI^e arrondissement de Paris.

La surveillance des biens est d'abord et avant tout, symbolique de la domination sociale. Ceci est d'autant plus vrai que les premières apparitions de la surveillance en tant qu'activité confiée à des tiers, furent dans des contextes d'accumulation de biens commerciaux ou industriels. Emile Zola entrevit très précocement ce qui deviendra au 21^e siècle, l'une des figures les plus marquantes du commerce de masse, à travers sa description des garçons du magasin *Au bonheur des dames*, « rangés sous la haute porte, habillés d'une livrée, l'habit et le pantalon vert clair, le gilet rayé jaune et rouge », et tous sous la commande de « *l'inspecteur Jouve, l'ancien capitaine retraité*¹⁸, *en redingote et en cravate blanche, avec sa décoration, comme une enseigne de vieille probité, accueillant les dames d'un air gravement poli, se penchant vers elles pour leur indiquer les rayons* » (Zola : 1998 : 93)¹⁹.

Dans la même optique, Frédéric Ocqueteau a rapporté quelques éléments de l'histoire qui montrent bien qu'au cours de la première moitié du XIX^e siècle, la défense de la propriété

¹⁸ Comme beaucoup d'anciens officiers, aujourd'hui reconvertis dans la sécurité privée.

¹⁹ Confère la collection Pocket classiques, texte intégral.

privée était assurée par les domestiques des maisons bourgeoises, véritables armées privées, engagés pour prévenir toute intrusion et surveiller la propriété de leur maître (Ocqueteau : 1997). Ce fut aussi le cas tout au long du XIX^{ème} siècle, des citoyens qui, agissant sous la pression de grands propriétaires, sollicitent périodiquement les pouvoirs publics, surtout dans les zones qui s'urbanisent, pour obtenir la création de groupes de vigiles afin de sécuriser leurs quartiers. Comme on le voit très bien, la sécurité privée à sa naissance, a pour vocation de veiller à ce que les riches et leurs biens soient toujours en sécurité aux côtés des classes dépossédées. Cet aspect – nous le verrons – apparaîtra inéluctablement à tous les niveaux de notre analyse. La surveillance n'est pas un dérivé de la "protection des personnes et des biens" ou sa forme pathologique, elle en est le cœur. C'est pourquoi nous commencerons par la sortir de l'oubli en mettant en évidence toute la complexité qu'elle abrite.

Surveiller : la réhabilitation d'un objet oublié

Vue par la sociologie d'une manière générale, et par la sociologie du travail en particulier, la surveillance comme activité est la "fille oubliée" de la sécurité privée, bien que le sous secteur du "gardiennage et de la surveillance" soit celui qui emploie la majorité des salariés. Mais l'on ne doit pas s'en étonner, car l'analyse des "pratiques concrètes d'encadrement" semble avoir toujours été sacrifiée au profit d'une analyse sociohistorique des groupes qui en sont les acteurs. Frederik Mispelblom Beyer soulignait très justement qu'à quelques exceptions près, « *l'encadrement comme activité n'a pas été analysé ni par la sociologie du travail, ni par d'autres sociologies* », contrairement à la catégorie des cadres qui a été mieux lotie (Mispelblom : 2007 : 70). Ceci est d'autant plus vrai qu'en sociologie, aucune étude significative ne s'est penchée en France sur le travail de surveillance dans la sécurité privée. En témoigne l'oubli dont il a fait l'objet, jusque dans les travaux de F. Ocqueteau, considéré à juste titre comme l'un des plus grands pionniers en France du sujet. De même, bien que le titre²⁰ de l'enquête effectuée par Roger Le Doussal (1991) dans les hôpitaux de Paris, laisse espérer une brève incursion sur ce terrain, l'on ne peut que regretter qu'aucun paragraphe ou sous-chapitre n'ait été consacré au travail des agents de sécurité. Là encore, l'organisation de la sécurité a primé sur celle de l'activité concrète qui consiste à protéger les gens sur un site donné. Pour une analyse plus fournie du travail des surveillants, il faut remonter au début des années 90 pour retrouver l'enquête menée par Georges Benguigui et alii (1994), laquelle porte

²⁰ 'La sécurité privée dans un service public : un an d'expérience à l'Assistance publique'

d'ailleurs sur le cas singulier des surveillants de prison, donc sur une institution fermée, telle que l'ont conceptualisée E. Goffman (1968) et M. Foucault (1975). Même si certains traits du travail des surveillants de prison s'apparentent à ceux observés chez les vigiles du commerce, les objets d'étude diffèrent radicalement. Dans le premier cas, il s'agit de surveiller la privation de la liberté, une double peine en sorte. Alors que dans le second, on assiste à une surveillance de la liberté, ce que nous appellerons plus loin une "liberté surveillée".

Pour ce qui concerne le cas particulier des surveillants du commerce, il faut attendre l'article salubre de Pascal Hug (2000) sur les agents de sécurité noirs, qui pointe la problématique originale de la contribution noire-africaine à la sécurité privée, pour voir clairement posée la question du rôle joué par les surveillants du commerce. Mais comme l'on devrait s'y attendre, l'approche exclusivement anthropologique de l'auteur, n'a que trop privilégié la dimension phénotypique qui caractérise la demande de certaines entreprises-clientes en matière de main-d'œuvre surveillante. Un cadre théorique qui n'a sans doute pas permis d'analyser sous d'autres angles, le travail quotidien effectué par les vigiles. Certes, les relations complexes qu'entretiennent le salarié immigré et ses employeurs dans certains secteurs d'activités fortement ethnicisés, tels que le gardiennage et la surveillance, les métiers du bâtiment, du ménage et de l'entretien etc., mériteront toute notre attention. Mais nous ne les interpréterons pas seulement –comme le suggère P. Hug– comme une révélation des « *dimensions complexes du racisme au sein de la société française* » (p.91). En effet, le phénomène d'ethnicisation ne peut se définir exclusivement comme une volonté de quelques promoteurs de confiner une catégorie sociale dans un même secteur d'activités, ni encore moins comme une préférence des immigrés pour le même métier. Le rapport employeur blanc/salarié noir dans les métiers ethnicisés, c'est aussi un rapport nord-sud en termes de développement économique. Etienne Balibar et Immanuel Wallerstein (1998) ont très bien démontré à travers le concept d'« économie-monde », que les entrepreneurs économiques voudraient pouvoir localiser ou relocaliser leurs entreprises en fonction de certaines considérations de coûts sans être contraints outre mesure par la distribution géographique existante de la force de travail mondiale. Or dans le cas des entrepreneurs de la sécurité privée, cette localisation ou relocalisée de la force de travail est assurée par le phénomène migratoire. Les étrangers qui peuplent le métier de gardiennage ne sont pas allés seulement vers un secteur d'activités, mais un secteur "peu regardant", qui ne leur pose pas trop de problème. De la même manière, les entrepreneurs de la sécurité privée n'embauchent pas seulement des noirs, mais achètent surtout des "mentalités" qui "ne font pas trop de vagues", parce que soumises à des

obligations de "là-bas", c'est-à-dire qui ont des bouches à nourrir à des milliers de kilomètres de la France. Mais ce rapport ne reste pas figé dans le temps et dans l'espace. Il est toujours en devenir, ce qu'exprime très bien le mot "provisoire" dans la bouche des surveillants interviewés.

C'est entre autre pour combler cette absence notoire de références, en matière de production de service sécuritaire par les surveillants du commerce qu'est donc née cette thèse, qui se propose de centrer son analyse sur les pratiques de l'encadrement des clients comme un objet légitime et particulièrement significatif de la réflexion sociologique sur la sécurité privée. Notre ambition n'est pas d'expulser radicalement de notre étude, le paradigme de privé/public, paradigme fondateur d'une sociologie de la sécurité privée, mais de tenter de procéder à son décentrement vers un objet plus unifiant. Car surveiller ou encadrer (les personnes et les biens) semble être la quintessence même de la sécurité privée, c'est-à-dire sa justification première, même si celle-ci est le plus souvent tenue secrète.

La surveillance : Un objet transversal à tous les domaines de la sécurité

Pour rester fidèle à notre démarche, nous préférons régulièrement le terme de surveillance à celui de protection, plus en vogue dans l'univers des centres commerciaux. Car surveiller n'est pas protéger. Un vigile placé devant une banque ne protège rien. Tandis que la surveillance cherche d'abord à frapper l'esprit, elle a une fonction ontologiquement prescriptive. Elle prescrit le comportement à tenir, les règles à observer, l'itinéraire à suivre. Elle a par ailleurs un pouvoir classant : elle classe les espaces et les sentiments qui y règnent (c'est d'ailleurs ce qui justifie sa présence sur certains lieux et non sur d'autres), elle classe aussi – comme nous le verrons plus loin – les populations (en fonction de leur apparence, de leurs conduites et comportements), elle classe parfois même les surveillants (immigrés/non immigrés) en fonction des sites gardés et en fonction de leur prétendue "compétence ethnique". Analyser l'activité de surveillance, c'est donc tenter de mettre au jour ses caractéristiques idéologiques, politiques et culturelles les plus profondes. De ce point de vue, la sociologie que nous proposons n'est pas tant celle du secteur privé de la sécurité, que celle de l'exercice de la régulation sociale par des personnes qui ne sont pas certes, explicitement

mandatés par l'Etat, mais dont le poids dans la sphère publique n'en reste pas moins important.

Notre problématique de départ se pose alors en ces termes : « *on assiste aujourd'hui, aussi bien dans les espaces privés, que publics, à l'installation quasi systématique de dispositifs de vigilance couplant le plus souvent la technologie et la surveillance humaine. A quel type de transformation sociétale cela renvoie-t-il ? Et dans le cas particulier des centres commerciaux, pourquoi doit-on encore surveiller le "client roi" et pourquoi cette activité "locale" exige-t-elle d'être reconnue comme d'utilité publique? Enfin, comment des surveillants aux "mains vides", c'est-à-dire sans aucun instrument de violence légitime (arme à feu, menotte,...), sans "mandat" ni "licence" -pour employer les mots de Hughes (1996)- réussissent-ils à agir sur les conduites des individus surveillés et à obtenir parfois des résultats ?* » En d'autres termes, quelle est la part réelle de la sécurité privée dans l'économie générale du contrôle social, et comment la surveillance qui en est la caractéristique la plus fondamentale se décline-t-elle concrètement au travers de l'activité des agents de sécurité ?

Notre hypothèse de base qui est celle de la surveillance s'articule en trois points solidement liés entre eux.

- Premièrement, les différents promoteurs de la sécurité privée rencontrés ne parlent jamais – à tort ou à raison – de leur métier comme motivé par la seule protection d'un espace bien délimité, encore moins par la seule recherche du profit. Car pour les uns (les clients des entreprises de sécurité), c'est au contraire un investissement improductif, et pour les autres (les agences privées de sécurité), une activité citoyenne. Ils pensent tous assumer des responsabilités plus étendues et plus diffuses et n'ont d'ailleurs eu de cesse de revendiquer leur légitimité auprès des pouvoirs publics. Attitude pour le moins paradoxale, au regard de la légitimité sociale qu'ils ont déjà acquise. Pour notre part, et dans le vrai sens du terme, nous n'avons jamais rencontré des clients ou des usagers qui interrogent d'abord la légitimité des agents chargés de l'ordre (privés ou publics) avant de leur obéir. Quelle que soit la forme prise par un contrôle social, les attributs du pouvoir public y sont toujours tacitement à l'œuvre symboliquement ou réellement. De ce point de vue, les revendications de la sécurité privée pour être reconnue davantage par les pouvoirs publics me paraissent redondantes. En nous appuyant sur l'approche foucaldienne du pouvoir, nous démontrerons que la sécurité privée n'a pas une essence en dehors de la sécurité publique ; elle n'est pas cet objet isolé

qu'elle croit être, mais au contraire, l'une des séries d'apparitions de l'objet auquel elle veut s'identifier.

- Deuxièmement, l'histoire de la sécurité privée a été toujours solidaire de celle des débats sur l'insécurité. Elle traduit en quelque sorte, l'échec de la théorie de la "tolérance zéro" née dans le contexte américain et dont Loïc Wacquant a très bien montré comment elle s'est métastasée dans toutes les villes d'Europe et du monde. « Ce thème donne aux politiciens de chacun des pays importateurs l'occasion de donner des airs de "modernité" à la pirouette rhétorique paradoxale qui leur permet tous à la fois à peu de frais la détermination de l'Etat à sévir face aux "désordres" et de décharger ce même Etat de ses responsabilités dans la genèse *sociale et économique* de l'insécurité pour en appeler à la responsabilité individuelle des habitants des zones "inciviles", à qui il incomberait désormais d'exercer eux-mêmes, un contrôle social rapproché » (Wacquant : 1999 : 23). De ce point de vue, la sécurité privée, c'est-à-dire la prise en charge individuelle des questions de sécurité, semble être la solution provisoire mais désormais durable et irréversible que les sociétés ont trouvée pour maintenir sous contrôle toutes les populations dont les problèmes -pour une bonne part économiques et sociaux- ne sont ou ne peuvent être solutionnés.

- Troisièmement, bien que de nombreux chercheurs aient parié sur sa disparition au profit de la surveillance technologique, la surveillance humaine, mieux que n'importe quel autre système de dissuasion, reste – au moins dans le cadre du commerce de masse – la plus pertinente, au regard des séquences d'interaction que nous y avons relevées notamment entre les deux parties engagées dans le jeu de la dissuasion : les surveillants et leur public. En effet, la présence humaine ne remplit pas la même fonction qu'une caméra de surveillance. La seconde sans la première, fonctionne davantage comme une simple boîte d'enregistrement. Tandis que la présence humaine est de l'ordre du management des populations, c'est-à-dire veiller à ce que les gens circulent et se comportent comme prescrit. Nous y avons découvert une complexité d'actions et de stratégies insoupçonnables que nous avons essayé d'analyser grâce au concept de grammaire d'interprétations et d'actions : une sorte de disposition (acquise) à produire du "sens" dans un contexte d'événements bien déterminé, grâce à l'accumulation de "cas historiques" servant de repères pour l'interprétation et l'action. Mais la surveillance humaine repose sur une autre réalité qu'on ne saurait taire, quel que soit l'angle sous lequel l'on aborde la problématique de la sécurité privée, celle de son ethnicisation.

Ce phénomène est souvent interprété, soit comme une politique patronale délibérée qui consiste à confier à certains individus des tâches qui touchent aux catégories sociales dont ils sont issus (c'est le cas des agents d'ambiance et des animateurs dans les quartiers populaires), soit comme le résultat d'un chassé-croisé entre salariés autochtones qui, animés d'un complexe de supériorité, finissent par se retirer d'un secteur d'activité devenant de plus en plus celui des immigrés.

Nous analyserons au contraire ces différentes interprétations comme des "cache-sexes" qui protègent les nombreux compromis sociaux entre deux acteurs (vigile et promoteur de la sécurité privée) dont les intérêts convergent sur bien des points. De notre point de vue, seule une analyse historico-socio-culturelle de la main d'œuvre étrangère peut permettre de comprendre comment celle-ci rencontre les qualités socialement attendues des patrons.

Ces différentes orientations nous ont donc conduit à défendre l'hypothèse suivante:

Les promoteurs de la sécurité privée d'une manière générale et ceux du gardiennage et de la surveillance en particulier, ne tirent pas leur succès commercial de la seule vente de la sécurité, fut-ce t- elle une marchandise hautement symbolique du point de vue de la cohésion sociale, ni encore moins de leur organisation interne ou de leur efficacité prouvée. Mais c'est grâce aux effets politiques de leurs pratiques (dont ils revendiquent d'ailleurs le statut citoyen), dans un environnement favorable (sentiment d'insécurité), et en fondant leur marché sur une main étrangère auto proclamée experte parce que portant les signes distinctifs de la menace, qu'ils se sont irrévérablement installés comme coproducteurs de la sécurité mais aussi de l'insécurité.

En somme, une sécurité dont la forme marchande, le statut non régalien de ses acteurs, ne doivent pas faire perdre de vue sa dimension politique en tant qu'instrument de pouvoir, mais qui se fait oublier comme tel. Une sécurité qui a fertilisé dans un environnement hyper-réceptif au discours sécuritaire visant souvent les populations défavorisées, dont celles issues de l'immigration et donc, l'expertise d'une main d'œuvre présumée culturellement et socialement proche des cibles menaçantes. Cette approche plutôt globale ne prétend pas, malgré tout, couvrir toutes les réalités de ce secteur, loin s'en faut, mais garantit autant que faire se peut une possibilité d'accès à la connaissance de ce que font concrètement les gens quand ils disent "protéger les biens et les personnes". Curiosité à laquelle ne peut satisfaire

qu'une démarche résolument ancrée dans l'observation de l'activité même de production du service sécuritaire.

5-Le terrain

A l'appui de cette hypothèse, nous allons à présent présenter un travail de terrain, effectué entre août 2005 et fin 2008, qui comprend :

1) Une cinquantaine d'entretiens au total, avec à la fois des responsables de sécurité (10), des chefs de poste ou de site (10), et surtout avec des surveillants aussi bien en poste dans les grandes surfaces que dans de petits magasins très diversifiés (bijouterie, parfumerie, supermarchés etc.,). Des entretiens pour la plupart complètement enregistrés et retranscrits. Mais à vrai dire, pendant toute la préparation de la thèse, nous avons côtoyé plus d'une centaine de surveillants, avec qui nous avons eu des discussions parfois brèves et informelles, mais qui nous ont semblé bien plus utiles que certains entretiens réalisés avec « les signes extérieurs de la rigueur » (Bourdieu : 1993 : 903). Ceci est d'autant plus vrai que la sécurité privée est un objet qui oppose une résistance délibérée au projet de connaître. C'est pourquoi nos entretiens peuvent être qualifiés de compréhensifs.

Le qualificatif "compréhensif" doit être compris ici au sens wébérien le plus strict, c'est-à-dire dans le sens où l'intropathie n'est qu'un instrument visant l'explication, et non une compréhension intuitive qui se suffirait à elle-même. En effet nous connaissions beaucoup de choses sur les vigiles avant qu'ils ne deviennent notre objet d'étude.

Avec certains, nous partageons la même nationalité, une même connaissance de la "vie de l'immigré", sans pour autant transformer nos entretiens en une instance de vérification d'une problématique préétablie, mais au contraire le point de départ de cette problématique. Car l'entretien compréhensif doit « *s'appuyer sur la conviction que les hommes ne sont pas de simples agents porteurs de structures mais des producteurs actifs du social, donc des dépositaires d'un savoir important qu'il s'agit de saisir de l'intérieur, par le système des valeurs des individus* » (Kaufmann : 1996 : 23).

De ce point de vue, nous devons noter notre décision de centrer cette thèse sur la surveillance à tout ce que les vigiles nous ont appris de nouveau sur leur métier et que nous avons eu l'occasion nous-même de vivre et de subir de près.

Notre connaissance du "milieu" ne doit pas laisser croire que les entretiens ont été obtenus, et se sont déroulés le plus naturellement que possible, loin s'en faut. Comme le notait Hughes très justement, « *c'est mal connaître la sociologie écrite par des chercheurs appartenant au milieu étudié* » (Hughes : 1996 :126). A vrai dire, elle est loin d'être une sinécure. Certes, elle a l'avantage de mieux décrypter les discours de personnes qui parlent souvent leur langue d'origine à travers la langue du pays d'accueil, laquelle ne leur sert dans ce cas, que de véhicules pour transmettre leurs schèmes originels de représentations.

Dans ces conditions, seule une "désoccidentalisation" du discours peut rendre possible la compréhension d'un certain savoir "endogène" à ces milieux. Mais paradoxalement, il faut aussi savoir s'en émanciper pour ne pas sombrer dans un culturalisme stérile. D'où la recherche constante d'un équilibre subtil entre le détachement et l'implication.

Nous ne nous sommes donc pas fié à une hypothétique proximité socioculturelle, mais plutôt à la richesse des discours auxquels nous sommes resté particulièrement attaché.

Toutes les fois que nos questions ont provoqué un certain malaise, surtout celles relatives à la situation administrative irrégulière de certains vigiles, nous avons feint de ne pas nous y intéresser. Mais les réponses aux questions taboues reviennent toujours de façon à peine masquée dans « les ratés de la parole claire » (Poirier ; Clapier-Valladon ; Raybaut : 1983), ou encore dans les « digressions incompréhensibles » et les « dénégations troubles » (Bardin : 1977).

Ce fut le cas avec un vigile ivoirien qui, pendant plus de trois heures de discussion, se définissait – non sans une certaine gêne – comme un travailleur étranger en situation administrative régulière, mais qui, en nous raccompagnant vers l'ascenseur lança avec colère que « si les surveillants sont exploités de cette manière, c'est la faute à ceux qui ont les papiers, car c'est à eux de mener les actions ». Pourquoi cette auto – exclusion qui préfère le "ceux" exclusif au "nous" qui devrait l'inclure dans le groupe incriminé ? Cet exemple montre très bien que l'entretien de recherche n'est pas seulement cette "quête de données" dont nous parlent les manuels de méthodologie, mais une conquête nourrie d'un jeu de dissimulation et de fouille entre deux personnes dont l'un est prédisposé à tout comprendre et l'autre à ne rien "lâcher". Ce que décrit très bien Frederik MISPELBLOM lorsqu'il explique que « l'entretien est aussi un combat » (Mispelblom : 1993).

2) Nous avons également réalisé trois formes observations participantes²¹ dont deux en région parisienne et une troisième en province, plus précisément dans la région de la Vendée, afin d'analyser les pratiques surveillantes en fonction des représentations que les acteurs ont de leur environnement direct (considéré comme dangereux ou non). Durant ces observations, nous tenions un carnet journalier où étaient systématiquement consignés en fin de journée -en forme de récit- tous les événements jugés importants dans la journée, et dont nous avons proposé certains extraits pour illustrer notre argumentation.

La première observation participante s'est déroulée dans une grande surface en banlieue parisienne où nous avons réussi à nous faire embaucher comme surveillant avec un contrat à durée indéterminée (CDI), mais qui n'a pas duré plus de deux mois²², pendant lesquels nous avons travaillé à plein temps et occupé tous les postes possibles de la surveillance : l'arrière-caisse, la réception alimentaire, le pointeau. Une rotation qui nous a fait découvrir l'ensemble des tâches dont s'occupent les vigiles, ainsi que leur place réelle dans le fonctionnement du dispositif de sécurité.

La deuxième enquête a eu lieu dans les enceintes de deux grandes tours administratives à Evry, où durant un mois, nous avons suivi de jour comme de nuit, les agents de sécurité spécialisés dans le filtrage des visiteurs et dans la prévention des risques contre la malveillance et les catastrophes naturelles (incendie, inondation etc.).

L'enquête effectuée dans un supermarché vendéen à titre comparatif, et qui n'a duré que deux jours, avait pour but de mesurer les termes dans lesquels se posaient les questions de sécurité, selon qu'on se trouve en province ou en région parisienne. Cette comparaison a été très bénéfique puisqu'elle a révélé une organisation saisonnière de la vigilance, laquelle tient compte – en fonction des périodes de l'année – des profils de visiteurs qui posent problème ou non.

Ces derniers sont répartis en "famille anglaise propriétaires de résidence secondaires dans la région" (donc pas dangereuses), en "vacanciers en provenance de la région parisienne"

²¹ J'ai essayé d'explicitier dans un chapitre méthodologique placé en annexe, ce que j'entendais par ce mot qui ne signifie pas toujours la même chose dans la bouche des chercheurs.

²² Un "faux CDI", une pratique très courante dans le milieu de la sécurité privée qui consiste à embaucher un ou deux salariés en CDI afin de remplacer les titulaires en vacance, et les congédier par la suite en prétextant d'une période d'essai non concluante. Ce qui exonère des diverses indemnités qu'aurait entraînées une rupture de contrat classique.

(dangereux selon leurs caractéristiques physiques ainsi que leur département de provenance) etc.

Enfin nous voudrions insister pour terminer, sur la richesse de certaines observations de quelques heures ou d'une journée dans des magasins de petites tailles, où le dispositif de surveillance se limitait à la seule présence d'un vigile complètement isolé : une configuration idéale pour analyser les stratégies – parfois très ingénieuses – déployées par les surveillants pour sauver de la faillite les sites surveillés, tant ces derniers sont convoités par les petits "voleurs".

6 -Un plan en trois temps :

Afin de pouvoir bien développer et articuler tout ce que nous venons de présenter dans cette introduction, nous proposons une présentation qui repose sur trois parties.

La première partie interroge tous les enjeux politiques et théoriques de la notion de sécurité privée. En effet, se protéger ou protéger les autres repose sur un diagnostic bien connu : la peur. Comment celle-ci s'est-elle manifestée sur le plan historique au point de conduire à une individualisation de la protection ? Quels ont été les rôles respectifs des experts, des intellectuels, des hommes politiques, des médias, de "la peur de l'autre"? Quels ont été les points de jonction réels ou imaginaires entre la problématique de l'insécurité et l'évolution du marché de la sécurité privée (chapitre 1). La sécurité privée, c'est aussi un problème théorique abondamment discuté dans les travaux de recherche. Que signifie réellement cette notion ? Quelle place occupe-t-elle réellement dans le système global de régulation sociale ? Dans quelle philosophie générale s'inscrit-elle ? Quelles sont ses pratiques spécifiques ? Quel est son périmètre d'action par rapport à la sécurité publique ? Cette distinction est-elle encore pertinente? Le deuxième chapitre critique les présupposés traits distinctifs entre la police publique et la police privée, lesquels nous paraissent très normatifs et trop restrictifs, donc non susceptibles de validation empirique pour rendre compte de l'ensemble des actions entreprises par l'une ou l'autre de ces deux modalités du contrôle social (chapitre 2).

La deuxième partie de la thèse aborde la dimension pratique de la « protection des personnes et des biens ». Que font concrètement les services privés de sécurité lorsqu'ils

disent « protéger les personnes et les biens » ? Une analyse minutieuse a été faite de la rhétorique sécuritaire pour comprendre les actes et les orientations qu'elle induit dans l'organisation du travail. Nous verrons que les mots "sécurité", "dissuasion", "prévention" sont des "aiguilleurs" de pratiques et de comportements professionnels mais constamment retravaillés par chaque agent de sécurité. La « protection des personnes et des biens », c'est aussi le pendant d'une certaine "société du risque" qui camoufle l'injonction des lobbyings assuranciers qui poussent à une protection toujours plus grande. N'ayant pas d'autres choix que de subir, les entreprises recevant du public ont fini par se forger un univers moral et citoyen qui allège leurs obligations du sceau de la pression (chapitre 3). Le deuxième chapitre de la deuxième partie traite des initiatives entreprises par les vigiles pour rendre possible leur travail.

Comment surveiller et se faire respecter quand on n'a aucune légitimité et aucun pouvoir officiel, c'est-à-dire quand on a les "mains vides,"²³ c'est-à-dire désarmées ?

Nous avons démontré que les surveillants ne sont pas toujours ces « gros bras » que l'on imagine. En effet, manager une foule, c'est savoir faire des hypothèses sur ses comportements : un travail de "sens" au confluent de l'art et de la science (chapitre 4).

La troisième et dernière partie de cette thèse analyse le présupposé "pouvoir identitaire" qu'auraient les surveillants (pour la plupart étrangers) sur les surveillés (censés être toujours des étrangers). Est-on vraiment plus compétent quand on est un vigile noir ou arabe que quand on est un vigile blanc ? (chapitre 5). Enfin, dans le dernier chapitre s'est posée inévitablement la question de l'identité collective des surveillants du commerce. Comment les vigiles se définissent-ils eux-mêmes ? Pourquoi s'inscrivent-ils souvent dans le provisoire ? Quelle est leur identité professionnelle ? Sont-ils à moitié flics, à moitié pompiers ou ni flics ni pompiers ?

Gageons que les réponses apportées à ces différentes interrogations puissent permettre une meilleure connaissance de cet univers dispersé de la sécurité privée.

²³ En opposition aux mains armées des forces de l'ordre

Première Partie :

DIMENSIONS HISTORIQUES ET ENJEUX THEORIQUES DE L'ENCADREMENT DES ESPACES PRIVES OUVERTS AU PUBLIC

Introduction

« L'ordre pèse toujours à l'individu. Le désordre lui fait désirer la police ou la mort »²⁴

« *Surveiller et punir* – écrivait Gilles Chantraine à propos du livre de Michel Foucault – *n'est pas tant un livre sur les prisons que sur la discipline, le pouvoir et l'ingénierie sociale mise en place pour la production d'un sujet mentalement souverain et normativement auto-discipliné* » (Chantraine 2004). De la même manière, la surveillance vue depuis un centre commercial n'est qu'une mise en abyme pour explorer de nouvelles modalités du contrôle social, comme relevant d'une nature comparable à ceux de l'extérieur, mais d'une teneur particulièrement amplifiée. En effet, l'encadrement des clients met au jour, par-delà les murs du centre commercial, les formes sociétales d'assujettissement, d'exclusion, de stigmatisation, de distinction et de sélection, qu'il reproduit "localement". En ce sens, il participe activement aux politiques et dispositifs plus généraux dans la lutte contre les "populations à risque", lesquelles, coïncident généralement avec les populations les plus fragiles socio-économiquement. C'est pourquoi il faut d'abord analyser les contextes historiques successifs, ainsi que les politiques et dispositifs en matière de sécurité dans lesquels la fonction de surveillance commerciale a pris forme.

Surveiller et protéger sont des verbes à caractère suggestif. Non seulement que les actions qu'ils impliquent reposent sur l'hypothèse d'un danger, mais ils peuvent influencer également l'état psychologique et les comportements des personnes sur les espaces surveillés ou protégés. Dès lors, peut-on dégager des liens suffisamment objectifs et convaincants entre la mise sous surveillance systématique des espaces commerciaux d'une part, et l'augmentation statistique de certains faits relevant juridiquement de l'insécurité, d'autre part ? Comment démêler la peur qui relève d'une insécurité bien réelle et celle qui relève de l'imaginaire ? Vieille problématique abondamment traitée par les historiens de l'insécurité : « *rien de plus profond et de plus subjectif que ce sentiment, qui s'alimente aussi bien de la peur de l'agression, de l'exaspération contre les contraintes urbaines (ou administrative) que, plus*

²⁴ Paul Valéry, cité par J-L Loubet Del Bayle (2006).

fondamentalement, d'une crainte de l'avenir, ou d'une angoisse existentielle diffuse » (Chesnais, 1981: 16). C'est pourquoi, cette première partie propose une analyse de l'évolution de la problématique sécuritaire aussi bien par le biais de quelques recherches scientifiques qu'à travers les grandes orientations dessinées par les pouvoirs publics en matière de lutte contre le sentiment d'insécurité à partir des années 1980.

Loin d'être un concept opératoire, nous verrons que le sentiment d'insécurité est une notion mal définie, aux définitions multiples et variées. Nous avons donc cherché à mesurer toutes les difficultés que soulève cette notion, de même que sa relation avec l'apparition et la multiplication des dispositifs de prévention qui en seraient – de l'avis de certains – les conséquences directes.

Mais comment situer ces nombreux dispositifs de prévention qui ont fait leur apparition dans le champ du contrôle social par rapport aux forces publiques de l'ordre ? (Chap.2). Sont-ils vraiment "privés" comme l'on aime les qualifier, et que signifie ce mot ? En effet, Les critiques adressées à la sécurité privée portent sur des argumentaires multiples et variés. Critiques d'abord morales : Comment la sécurité, traditionnellement considérée comme propriété exclusive des forces publiques régaliennes surtout en France et ultime bien collectif par essence, peut-elle prendre comme n'importe quelle autre marchandise, des formes contractuelles du marché avec le silence presque complice des pouvoirs publics ?

Critiques ensuite praxéologiques : ce qui est visé ici, c'est la distinction entre les pratiques professionnelles des uns et des autres ainsi que les prérogatives institutionnelles respectives. Le champ de la sécurité privée devrait se limiter à l'exercice de la dissuasion. Seule la police a un pouvoir répressif. Fausses évidences répondent tous les spécialistes de la police. Car la police fonctionne autant à la "carotte" qu'à la menotte. Parfois même, c'est en réussissant à se faire oublier comme "force" qu'elle atteint ses meilleurs résultats, tandis que les acteurs privés de la sécurité peuvent user d'intimidations diverses pour faire plier les clients qui leur posent problème. Aussi, la collaboration désormais quasi institutionnelle entre les centres commerciaux et les commissariats tendent-elle à sortir la sécurité privée de son rôle de "guerrier défensif" qui ne protège que les intérêts de son client. Au contraire elle veut être une entreprise citoyenne en cultivant l'image d'un partenaire fidèle de la police.

Certains observateurs y ont d'ailleurs vu « *une forme de division croissante du travail social de régulation de l'ordre* » ou encore un "*partenariat légitime dans la prévention de l'insécurité urbaine* » (Ocqueteau ; Pottier : 1995). Il semble que nous touchons là, à la question la plus cruciale pour les sciences humaines et sociales en général et pour la sociologie en particulier. Dans quelles mesures la sécurité privée participe-t-elle en effet à la sécurité générale ? Est-ce par effet de délégation de quelques missions de maintien de l'ordre par l'autorité publique ? Est-ce en s'imposant progressivement comme un acteur incontournable ? Ou au contraire, sommes-nous entrés dans une nouvelle forme de régulation sociale avec une imbrication des rôles et des responsabilités ?

CHAPITRE 1 : DU SENTIMENT D'INSECURITE AU BESOIN DE PROTECTION: UNE RELATION INCERTAINE ?

« La vie sociale change quand les hommes commencent à vivre derrière des murs, à engager des gardes, à conduire des véhicules blindés à porter des matraques et des revolvers et à suivre des cours d'arts martiaux. La difficulté est la suivante : ces activités renforcent et contribuent à produire la sensation de désordre que nos actions visaient à empêcher. ».

Zygmunt Bauman²⁵

Il n'est sans doute pas possible d'envisager une réflexion sur les dispositifs de surveillance et de protection sans avoir comme toile de fond la question de l'insécurité ou du sentiment d'insécurité : l'exercice est obligé, la protection étant chevillée au destin de ces deux notions pour la simple raison que le processus d'auto-défense résulte pour une part significative de la quête permanente et même ontologique des êtres humains pour assurer leur sécurité existentielle. Epistémologiquement parlant, il semble même qu'admettre que c'est l'insécurité qui contraint à la protection reste un préalable que l'on qualifiera avec Imre Lakatos d' "heuristique négative" de toute approche d'encadrement sécuritaire, c'est-à-dire « *ce postulat de base que l'on ne pourrait abandonner sans rejeter dans le même temps, tout le programme de recherche* »²⁶. Chercher en effet à comprendre pourquoi les gens se protègent et protègent leurs biens, c'est vouloir comprendre leurs craintes et leurs peurs, c'est-à-dire risquer une histoire de l'insécurité : exercice hasardeux, surtout lorsqu'on entend par là une histoire linéaire, évolutive, et restructurable à coups de quelques événements historiques.

L'objectif de ce chapitre est de participer mais de manière renouvelée aux débats récurrents et à bien des égards rébarbatifs mais non encore épuisés, autour des questions suivantes:

²⁵ (Bauman: 2007: 18)

²⁶ LAKATOS I., (1970), "Falsification and the Methodology of Scientific Research Programmes" in Lakatos I., Musgrave A. (eds), *Criticism and the Growth of Knowledge*, Cambridge University Press, Cambridge, p. 91-196, cite par (Lallement:2003:231)

l'expansion du marché de la sécurité privée et donc des dispositifs de sécurité est-elle une conséquence ou au contraire -pour une bonne part- la cause de l'insécurité? Mais est-il encore pertinent de poser la question de cette manière? Que recouvrent d'ailleurs les termes de sécurité et d'insécurité? Et pourquoi s'échiner à en mesurer les fluctuations? Comment et avec quels instruments conceptuels? Quelles en sont les manifestations, les causes, les conséquences? La vie en société est-elle aujourd'hui plus ou moins dangereuse que celle d'autrefois? Si non, alors pourquoi tant de gardiens et tant d'espaces à garder?

On semblait en effet admettre depuis la célèbre thèse Eliassienne de la pacification des mœurs, l'idée d'une certaine modération et d'une humanisation progressive des manifestations pulsionnelles, caractéristique du passage de l'occident du Moyen Age au temps moderne (Elias : 1973). Selon Norbert Elias, il se serait produit une disparition progressive de la violence dans la civilisation occidentale, phénomène que l'auteur lie à la pacification des mœurs. Les conflits qui s'exprimaient dans des affrontements sanglants tendraient de plus en plus à être intériorisés et ceci grâce à une généralisation à tous les secteurs de la vie publique ou privée de plusieurs facteurs : l'urbanisation, la scolarisation, la diffusion des codes de la cour etc. A cette thèse semble s'opposer depuis quelques décennies tout un pan de recherches en criminologie et en sociologie de l'insécurité qui consacrent au contraire le " retour du crime " et de la peur qu'il génère. Une peur diffuse appelée " sentiment d'insécurité ". Dès lors, l'étude de l'expansion du marché de la sécurité privée n'a pu échapper à celle de l'insécurité puisque la protection est naturellement perçue comme un rempart contre le retour en force du crime et de l'inquiétude qu'il propage. Pour Cusson en effet, l'existence même d'un marché de la sécurité d'une certaine ampleur présuppose une demande elle-même tributaire d'une insécurité bien réelle (Cusson : 1998 : 4).

La protection économique semble devenir un service prioritaire (Vaujour, 1980). « *La police de l'espace commercial devient fonction cruciale, impératif d'organisation fondamentale* » (Ocqueteau : 1995 : 10), de sorte que les responsables des services de sécurité des grands magasins disent ne plus concevoir la fonction sécuritaire comme une fonction accessoire, jadis assurée sur le tas par les salariés eux-mêmes. Mais au contraire, le devoir d'accueil et le devoir de vigilance sont devenus deux devoirs intrinsèques (Peroni : 1991). Or dans le même temps, toutes les recherches un tant soit peu sérieuses sur le sentiment d'insécurité et sur la nature des liens qu'il entretient avec la réalité des situations menaçantes pour l'individu et pour la société n'ont guère cessé d'insister sur l'absence de relation de cause à effet entre les

risques réels qui existent en matière de criminalité et le sentiment d'insécurité qui contraint à la protection.

En d'autres termes, la relation liant l'insécurité à sa forme psychologisante c'est à dire le sentiment d'insécurité ainsi que la nécessité de se protéger reste incertaine. Robert Castel faisait justement remarquer à cet effet que le « *sentiment d'insécurité n'est pas exactement proportionnel aux dangers réels qui menacent une population* » (Castel : 2003 : 7). Coing et Meunier ne disaient pas autre chose lorsqu'ils notèrent eux aussi que des actes d'insécurité observables au sentiment d'insécurité, il n'y a pas de relation directe (Coing ; Meunier : 1980). Mais est-ce une raison suffisante pour aller jusqu'à affirmer que la catégorie "sentiment d'insécurité" est vide de sens ? Si non, de quoi alors la nécessité de se protéger est-elle symptomatique ? A quoi renvoie le renforcement des dispositifs de sécurité ? Ou encore - pour reprendre une interrogation de Robert Castel- « Qu'est-ce qu'être protégé ? ».

Face à ces différentes interrogations, force est de constater que la plupart des réponses disponibles depuis plus de trois décennies se sont toutes fait prendre au piège par la force centrifuge de la notion désormais "phare" du sentiment d'insécurité, apparue depuis la fin des années 1970 et popularisée un peu plus tard par Sébastien Roché. Une notion qui s'est sans cesse imposée depuis lors comme une véritable doxa dans la catégorie des recherches consacrées à l'insécurité : le sentiment d'insécurité, une notion intellectuellement maniable et politiquement manipulable qui semble même avoir tiré son succès du flou qu'il entretient. Fait significatif encore, ce "sentiment" s'est quasiment émancipé de sa matrice génératrice (l'insécurité) pour devenir un objet d'étude autonome auquel des ouvrages entiers ont consacré leurs réflexions²⁷. Certains courants politico-idéologiques, l'œil rivé sur le compteur statistique des crimes, en ont fait leur baromètre de popularité. Les médias l'évoquent comme une donnée tangible, certains sociologues et "experts", sondages à l'appui, lui ont assuré une caution scientifique en construisant -sur la base d'une moisson d'opinions déjà sensibilisées sur le terme- des instruments pour sa mesure.

Et pourtant, les premiers travaux qui se sont penchés sur ce thème au début des années 1980 - passés depuis aux oubliettes- avaient très tôt attiré l'attention sur les fausses certitudes que pouvaient véhiculer une telle notion. « *Peut-on fonder une politique sur les impressions*

²⁷ Voir, Le sentiment d'insécurité de Sébastien Roché ou encore la Civilité à l'épreuve : crime et sentiment d'insécurité chez Hugues Lagrange pour ne citer que ces deux là.

fugaces et trompeuses de l'opinion courante ? » se demanda Chesnais dont la réponse ne fut pas moins claire que la question : « Bien entendu, personne ne songea, un seul instant, à utiliser pareil sondage pour orienter la politique économique : l'économie est une affaire trop sérieuse !... Si l'on poursuit cette logique jusqu'au bout, alors la priorité doit aller à la résorption du sentiment d'insécurité, indépendamment du cours de la violence elle-même, et la voie est ouverte aux pires manipulations d'opinion. » (Chesnais : 1981 : 398).²⁸

En mettant en doute la fiabilité de la mesure du sentiment d'insécurité, Chesnais soulevait à notre sens un double problème d'ordre à la fois épistémologique et politique. D'abord, quelle valeur peut recéler -d'un point de vue scientifique-, la somme des opinions récoltées à partir d'une notion aussi abstraite que celle reposant sur un sentiment c'est-à-dire sur le psychoaffectif ? Ensuite, n'y a-t-il pas là un risque de manipulation politique et médiatique dès lors même que la mesure de ce sentiment ne repose sur rien d'autre que la *circulation circulaire de l'information* pour utiliser une expression de Pierre Bourdieu (Bourdieu : 1996 :22), c'est-à-dire un jeu de miroirs se réfléchissant mutuellement et dans lequel les individus sont interrogés sur ce qui les interroge quotidiennement ? C'est une problématique sur laquelle on continue d'achopper, en témoignent certaines de ses versions les plus récentes comme celle par exemple du sociologue anglais Zygmunt Bauman sur les « *peurs sociales et l'obsession sécuritaire* » (Bauman : 2007) ou encore celle défendue il y a peu de temps encore par Robert Castel sur le sens « *d'une recherche éperdue de sécurité* ».

L'hypothèse que tente de défendre ce chapitre est que la sécurité privée a semé ses craintes sur un sol déjà bien fertile : celui du spectre de la dégradation sociale²⁹ à la fin des trente glorieuses, où l'absence de toutes perspectives de refondation des solidarités entre riches et pauvres, forts et faibles, dominants et dominés, réactive les peurs sociales et contraint par conséquent une bonne fraction de la population à la philosophie de la protection privée. Nous démontrerons que la protection cache un dilemme social: comment partager les mêmes espaces avec les plus pauvres, côtoyer des inconnus, des indésirables, sans pour autant ériger des barrières physiques ? La sécurité privée et ses dispositifs sont la solution trouvée pour

²⁸ Le but étant par ailleurs –pour beaucoup d'hommes politiques d'exploiter la peur pour rebâtir leur capital politique en berne.

²⁹ Un vécu quotidien que restitue F. Dubet (1987) à partir de trois situations sociales : la désorganisation, l'exclusion et la rage. La désorganisation est le sentiment de vivre dans un endroit "pourri", habité par des gens qui n'ont que des problèmes. L'exclusion renvoie au sentiment d'impuissance, l'intériorisation de l'échec, le sentiment d'être écrasé par le destin, toutes choses qui découlent de l'accumulation des handicaps et des rejets. Quant à la rage, c'est le sentiment qui fait que, de 'honteuse et de frustrée, la délinquance devient héroïque' (p.67).

traiter cette proximité, rendre cette cohabitation tolérable avec des personnes sans ressources, en qui les autres habitants voient une menace potentielle pour leur sécurité. De ce point de vue, la sécurité privée n'est pas la cause de l'insécurité, mais l'amplificatrice de l'imaginaire de l'insécurité. C'est à ce niveau que se situe le point d'achoppement entre sa fonction commerciale et celle citoyenne revendiquée. Car comme tout commerçant, ses promoteurs doivent d'abord justifier de l'importance de leur produit, c'est à dire contribuer à agiter le chiffon rouge de l'insécurité. L'anti-malveillance, l'une des fonctions de la sécurité privée est la mise en place des solutions individuelles aux difficultés sociales. C'est pourquoi, après avoir analysé quelques catégories descriptives au moyen desquelles s'alimente le débat sur l'insécurité, nous en montrerons la portée et les grandes orientations politico-idéologiques en matière de sécurité dont les dispositifs privés ne sont que la déclinaison naturelle.

1-1 L'insécurité, une vieille question sociale

Il est peu de notions plus polysémiques que celle de l'insécurité, de sorte qu'à défaut d'en fixer le sens, la sociologie de l'insécurité a raison de tout et de rien, puisqu'elle reprend inlassablement les mêmes concepts pour dissocier des phénomènes parfois indissociables : la peur, l'inquiétude, le crime, la délinquance, la violence, etc.

Notion équivoque et permutable à tous les secteurs de l'activité sociale comme à toutes les pratiques et les gestes de la vie quotidienne, l'insécurité n'a pourtant pas d'histoire ou du moins n'a pas une histoire. En effet, et pour paraphraser Hugues Lagrange à propos de l'histoire de la peur, on peut affirmer également que *l'insécurité³⁰ plonge aussi loin que le regard peut aller dans l'histoire de l'humanité*. Nous prendrons néanmoins le risque -pour les besoins de l'analyse- de dater le phénomène à partir de quelques faits historiques majeurs.

Il semble en effet d'après Zauberman (1982) que les travaux sur l'insécurité se soient multipliés suite au rapport de la commission Katzenbach instituée par le président Johnson pour analyser la problématique de la criminalité aux Etats-Unis. Repère historique certes, mais seulement pour marquer l'intérêt suscité par cette problématique et non pour repérer

³⁰ Jean-Paul Brodeur nous explique que bien que ce terme provient de la traduction en français de l'expression anglaise *fear of crime* (peur du crime), les américains n'en sont pas moins hésitant envers le terme *Insecurity* qui leur paraît plutôt ambiguë. En effet ce dernier signifie en anglais le manque psychologique d'assurance qui serait dérivé du latin *securitas* c'est-à-dire la tranquillité de l'âme et la certitude de soi. *Insecurity* peut se comprendre aussi comme " absence de sécurité physique ". Ce double sens du mot (à la fois probabilité objective d'être victime et évaluation subjective d'une personne de cette probabilité) préfigure toute la complexité des définitions dans les recherches françaises.

dans le temps et dans l'espace, les faits et phénomène portés par ce vocable. Car le besoin de protection (qui exprime la lutte contre l'insécurité) reste un des fondements essentiels de la constitution d'une société. Fait social total dirions-nous avec Marcel Mauss, aussi bien par sa consubstantialité à la vie en société que par son caractère multidisciplinaire: l'insécurité peut servir à désigner une situation aussi bien économique, politique, militaire, que sociale ou encore psychoaffective etc. Elle ne se donne jamais pour telle, il faut toujours qu'on la nomme pour qu'elle existe : c'est donc l'aspect performatif de la notion qui lui donne un sens. En parlant de l'insécurité, on évoque souvent le terrorisme, l'emploi, les risques aussi bien naturels que sanitaires et alimentaires³¹. Dans l'analyse sociohistorique qu'en fait Hugues Lagrange, on y trouve des catégories descriptives différentes aussi bien dans leur mutation comme dans leur constance : les épidémies, la famine, la nuit, les mouvements collectifs, l'étranger, le vagabond etc. (Lagrange : 1995).

Sur un autre plan, celui des idées philosophiques et politiques, l'insécurité a également occupé une place centrale dans les œuvres de tous les théoriciens du droit naturel au 17^e et au 18^e siècle, de Thomas Hobbes à Jean-Jacques Rousseau en passant par John Locke, Pufendorf, Adam Smith ou Montesquieu, etc. Chacun s'étant consacré à sa manière, à l'ultime question de la vie en communauté : quel régime politique faut-il, pour mieux endiguer l'insécurité engendrée par le déchainement des pulsions naturelles de l'homme ? C'est dans l'esprit de cette problématique que Freud définira plus tard la civilisation comme « *la totalité des œuvres et organisations dont l'institution nous éloigne de l'état animal et qui servent à deux fins : la protection de l'homme contre la nature et la réglementation des relations des hommes entre eux* » (Freud : 1972 : 37).

Pour sa part, Durkheim fonde dans la sanction punitive, le fait social qui exprime la réaction de la collectivité contre quiconque offense les sentiments collectifs (Durkheim : 1893). Mais la théorie politique la plus sulfureuse sur l'encadrement des "mauvaises pulsions" de l'homme, vient de Thomas Hobbes pour qui l'homme est naturellement mauvais et agressif, car l'état de guerre de chacun contre tous est permanent. A l'état de nature pure -écrit Hobbes- « *il règne une peur permanente, un danger de mort permanente. La vie humaine est solitaire, misérable, dangereuse, animale et brève* » (cité par Weber : 2003, 39). Pour que chaque individu se sente donc protéger contre la violence des autres il faut une sécurité suffisante

³¹ L'exemple le plus récent est la panique provoquée par l'autorisation aux Etats-Unis, de la commercialisation des produits issus d'animaux clonés.

dont le philosophe a montré toutes les formes de tension qu'elle entretient avec la notion de liberté. Car la sécurité, pour être l'expression de cohésion d'une société, implique d'être assurée par un pouvoir absolu. D'où le modèle théorique du Léviathan dans lequel Hobbes propose aux sujets de renoncer à résister à un souverain absolu qui saura préserver la sécurité de chacun et de tous. Thèse que récusera plus tard Rousseau (1762) qui voit au contraire dans l'institution sociale que promeut Hobbes, un facteur de corruption et d'asservissement de l'homme car « *L'homme est né libre, et partout il est dans les fers* ». Dans une autre perspective, pour Locke au contraire, c'est la propriété qui protège, c'est elle qui assure la sécurité face aux aléas de la vie : « *La fin essentielle que poursuivent les hommes qui s'unissent pour former une république et se soumettre à un gouvernement, c'est la préservation de leur propriété* » (Locke : 1994 : 124). Ce bref détour historique témoigne bien du caractère indissociable du sentiment d'insécurité et de la pensée politique à ses origines.

Cependant, l'insécurité ne peut être réduite aux seules formulations théoriques, elle n'est pas qu'un fait de langage. Elle incarne aussi des réalités concrètes dans des contextes historiques et culturelles aussi singuliers les uns que les autres.

1-2 Permanences et ruptures dans le discours sécuritaire

1-2-1 Le caractère sacré de l'espace corporel

Depuis toujours, la violence sur l'homme s'est retrouvée, semble-t-il, au centre des inquiétudes sociales. Norbert Elias nous rapporte combien les mœurs au 15^e siècle étaient violentes, et avec quelle brutalité les passions s'assouvissaient, malgré la peur de l'enfer. « *Les vengeances familiales, les guerres privées, les vendettas n'étaient pas réservées aux nobles ; les villes du 15^e siècle retentissaient également du vacarme des guerres entre familles et clans ennemis. Les bourgeois, les petites gens, les fabricants de bonnets, les tailleurs, les bergers tiraient facilement le couteau* » (Elias : 1973 : 437). Chesnais, dans la même veine de recherche, étudia la violence depuis les années 1800 pour en conclure que la seule insécurité, qui selon lui, mérite d'être mesurée, est celle portée par la violence physique, car elle peut donner lieu à mort d'homme³². En tant qu' « *atteinte directe, corporelle contre les personnes,*

³² Tous les historiens de l'insécurité reconnaissent unanimement que même si la violence sur l'homme existe et existera toujours, elle n'a rien de comparable avec les violences antiques ou féodales: rappellent-ils sans cesse en effet que les civilisations les plus connues ont pratiqué des rites sanglants, devant lesquels nos sensibilités ne

elle revêt un triple caractère : brutal, extérieur et douloureux » (Chesnais, 1991 : 12). Dès lors, on comprend pourquoi l'auteur qualifie tout le reste d'"ennemi fictif" qui n'empêche pas pourtant notre époque à se surprotéger : « Mais tout ce fourmillement de règles nouvelles est ambivalent. Objectivement, il libère l'homme ; subjectivement il l'enchaîne en l'enserrant dans un carcan de plus en plus étroit. L'homme paie sa plus grande sécurité objective par une plus grande insécurité subjective, un sentiment d'enfermement, de "violence", d'écrasement de sa liberté. Mais cette violence-là n'est pas matérielle, elle est symbolique » (ibid : 29).

En plaçant la violence physique au sommet de la hiérarchie des infractions contre les personnes, c'est parce qu'elle menace ces dernières de ce qu'elles ont de plus précieux : la vie, la santé la liberté. D'origine latine, le mot "vis" désigne en effet la force qui renvoie à l'usage de la supériorité physique sur autrui. La violence sur le corps évoque toujours la destruction d'une liberté ontologique (Jeudy, 1986). Une violence transhistorique, perçue depuis la nuit des temps comme une violation de la nature sacrée de l'homme, susceptible de remettre en cause l'unité, la singularité mais aussi la domination de la condition humaine sur le règne animal. Car, au cœur de cette violence là, se trouve l'idée d'une force, d'une puissance naturelle dont l'exercice contre quelqu'un ou quelque chose³³ symbolise une transgression, une profanation. Aussi, pour rendre moins abstraite cette notion de violence, les juristes ont-ils élaboré des définitions précises des actes à incriminer de manière à les rendre identifiables, à en évaluer le caractère nocif, ainsi que les dommages et les peines correspondants. On distingue l'homicide volontaire ou involontaire, le viol, les coups et blessures, les actes de barbarie, la mise en danger d'autrui etc. Mais malgré le caractère sacré de la personne humaine, force est de constater qu'elle élude une bonne partie de ce que peut être par exemple la violence subjective.

Le philosophe Yves Michaud fait justement remarquer à cet effet, que les contours exacts de la personne ne se limitent pas à la seule individualité physique (Michaud, 1998 : 22). En effet, se demande-t-il, comment traiter les atteintes aux biens³⁴ et aux valeurs quand elles

peuvent que frémir d'horreur. Des sacrifices humains ont été accomplis pour des raisons économiques, magiques, religieuses. "Les Dieux, croit-on, ont soif ; pour apaiser leur colère, on leur immole périodiquement l'un des siens ; pour assurer la fertilité du sol, on l'imbibe de sang" (Cf. J-C Chesnais (1981), Histoire de la violence, p.31).

³³ Dans le cas par exemple d'une dégradation volontaire de lieux ou de bâtiments symbolique de la force publique.

³⁴ Toute personne, insiste Yves Michaud, " qui a retrouvé sa maison dévastée par les cambrioleurs a eu le sentiment d'un viol, mais, dans les sociétés d'abondance, de précaution (compte en banques, coffres) et d'assurance (indemnisation), le vol n'a certainement pas la même gravité que lorsque Harpagon, dans l'Avare de

constituent pour les personnes des violations d'elles-mêmes ? Comment analyser alors les persécutions morales et psychologiques, l'intimidation répétée, les atteintes sacrilèges aux croyances et aux coutumes ? Les situations de violence montrent aussi que la violence peut être produite et exercée de manière différente selon les moyens utilisés et le temps pris. A cet égard, « *les progrès techniques puis technologiques depuis deux siècles sont allés dans le sens d'une violence produite de manière indirecte et technique, avec des moyens de plus en plus "propres", qui suppriment le contact direct en multipliant le nombre d'intermédiaires et de responsables* » (ibid : p.22). La violence peut être brutale, graduelle, voire même insensible, comme ce qui se passe actuellement au Soudan, où des populations entières sont décimées par une famine organisée par l'interdiction de l'arrivée d'aide alimentaire. De ce point de vue, il est difficile de dire ce qui est moins violent entre : gazer des personnes en cinq minutes ou les étrangler lentement par la faim dans un délai de trois mois. Bref, la violence physique dont Chesnais privilégie l'analyse reste -malgré sa singularité historique et la place qu'elle occupe parmi toutes les formes de violences- une notion relative, d'autant plus relative que la sensibilité³⁵ à cette violence n'a plus forcément besoin matériellement de cette dernière pour naître et devenir autonome comme on le verra plus loin avec le sentiment d'insécurité. Mais malgré tout ce qu'on peut en dire, les atteintes graves en règle générale restent assez éloignées malgré leur socialisation par la rumeur et leur transfert sur d'autres formes d'insécurité qui ont quant à elles, préoccupé les gouvernements successifs en France depuis la fin des années 1970.

1-2-2 Du "blouson noir" au jeune "banlieusard" : quand la jeunesse n'est que maux

Les catégories de la délinquance sont multiples et complexes: phénomènes de bandes, vols, cambriolages, viols, meurtres, trafic de drogues, violences urbaines, etc., catégories vis-à-vis desquelles la sociologie a depuis fort longtemps pris ses distances non seulement par rapport

Molière, en perdant sa chère cassette, perdait tout ". Mais pour Jean-Claude Chesnais, la seule violence qui mérite ce nom, est celle qui touche le corps. Quant aux biens, il préfère employer les termes de 'destruction' ou de 'dégradation'.

³⁵ Pour montrer combien notre économie affective s'est modifiée au cours des siècles, Norbert Elias nous rapporte une des réjouissances populaires de la Saint-Jean au 15^e siècle qui consistait à brûler vifs une ou deux douzaines de chats. : " Cette réjouissance populaire était très célèbre, elle attirait toujours une foule nombreuse. Un orchestre jouait. On érigeait un immense bûcher sous une sorte d'échafaudage. On accrochait à cet échafaudage un sac ou un panier rempli de chats vivants. Les chats tombaient sur le bûcher et se consumaient pendant que la populace prenait plaisir à leurs cris et miaulements. En général, le roi et la cour assistaient au spectacle. Parfois, l'honneur de bouter le feu était réservé au roi et au dauphin ". Op.cit, page 445. Une telle scène est impensable de nos jours au moins dans le contexte occidental

aux mécanismes de production des concepts³⁶ mêmes qui sous-tendent les faits ainsi qualifiés, mais aussi et surtout vis à vis des méthodes de fabrication des données statistiques³⁷ dont la mise en scène en temps de crise constitue parfois une arme aux mains des pouvoirs politiques. L'objet de ce travail n'étant donc pas de définir chacune d'elles ni d'en expliquer les causes sociales, nous limiterons nos propos au poids du triptyque "Jeunes-violence-peur" qu'on peut à juste titre considérer comme une constante dans l'histoire de l'insécurité.

En effet, la fin des années 1950 verra naître la figure des "blousons noirs" qui inquiète, espèces « *d'anges noirs, annonceurs des apocalypses célestes* »³⁸ et auteurs de phénomènes de violences orchestrés en bande. En historien avisé, Laurent Mucchielli rappelle que ce qualificatif n'était que l'arbre qui cachait la forêt puisque le contexte social de leurs agissements fut aussi celui de la croissance industrielle avec comme grand symbole de cette nouvelle société de consommation, la voiture (Mucchielli, 2002 : 89). « *C'est le temps de la voiture populaire à portée de (presque) toutes les bourses, accompagné d'un discours sur l'émancipation, le voyage, la découverte, le loisir et le plaisir* » (ibid : 89). Seuls exclus : les plus jeunes et ceux qui n'en ont pas les moyens. Le résultat se traduit par la multiplication des vols de voitures et de mobylettes qui n'étaient pas, au vu de l'usage qui en était fait, des vols d'appropriation dans le vrai sens du terme. En effet, « *dans l'immense majorité des cas, le véhicule est volé pour être utilisé immédiatement et abandonné une fois le besoin satisfait* » (ibid : 89). Mais si les blousons noirs « *se sentent dominés et frustrés, ils ne sentent pas radicalement exclus et victimes, car, le travail est là pour contenir les débordements de la jeunesse ouvrière et pour réintégrer tôt ou tard ceux qui seraient allés un trop loin dans la délinquance* » (ibid : 94).

Cette situation va radicalement changer à partir de la deuxième moitié des années 1970 avec l'avènement du chômage de masse et la ghettoïsation des familles ouvrières, processus que décrit très bien Z. Bauman : « *Séparer et tenir à distance, telle est aujourd'hui la stratégie urbaine la plus courante dans la lutte pour la survie. Aux extrémités de ce cadre se situent les ghettos urbains, volontaires et involontaires. Les habitants sans ressources, en qui les autres*

³⁶ Voir les travaux de Becker (1963) sur la production de la catégorie déviante

³⁷ Laurent Mucchielli (2002) soulignait à juste titre que dans le cas de la délinquance, la "production statistique relève ici non pas de grands instituts généralistes (autonomes), mais des administrations chargées de contrôler les phénomènes : les ministères de l'intérieur et de la justice. Or, ces administrations présentent non pas les fruits de leurs enquêtes systématiques, anonymes et désintéressées, mais les résultats de leur activité, partielle et directement intéressée ". p.55-56

³⁸ Propos d'un commentateur rapporté Par Laurent Mucchielli op.cit page 84.

voient une menace potentielle pour leur sécurité, sont forcés de s'éloigner des quartiers plus agréables pour aller s'amasser dans des zones isolées semblables à des ghettos » (op.cit : p.97). Ces changements survenus dans le paysage socioéconomique vont engendrer une nouvelle délinquance à visage multiple, nourrie cette fois de sentiments d'exclusion et d'abandon ressentis par une jeunesse désœuvrée qui fait régulièrement parler d'elle depuis les dernières décennies du XXe siècle. Quelques faits divers relevés depuis le début des années 1990 présentent d'étranges similitudes quand on analyse leur contexte de production ou de reproduction.

Le 6 octobre 1990 à Vaulx-en-Velin, un jeune homme d'origine antillaise du nom de Laurent Assebille roulait sur une moto (sans casque, sans permis et sans assurance) avec en croupe derrière lui un ami handicapé nommé Thomas Claudio. Les deux seront renversés par une voiture de police venant du sens inverse. L'ami décède, le crâne ouvert sur le bord du trottoir. La nouvelle se propage dans la petite ville de 40 000 habitants qui ne tardera pas à se transformer en une vaste scène de violences contre tout ce qui incarne les pouvoirs publics (CRS, sapeurs pompiers, lieux publics). De jeunes gens masqués et armés de pierres, de cocktails Molotov, de fusils à pompes, de bouteilles de butagaz etc. sont rejoints par leurs camarades des quartiers voisins venus venger un des leurs. L'émeute va durer trois jours entraînant de gros dégâts matériels. (Source, Bachmann et Le Guennec, 2002 : 441).

Autre fait encore: le samedi 25 mai 1991 à Mantes-la-Jolie, quelques jeunes à moto narguent des policiers qui, voyant la situation dégénérer, appellent en renfort une section de CRS. Une course aux délinquants s'engage avec des interpellations musclées. Revenant de son lieu de travail (un fast-food), Aïssa Ihich, un jeune lycéen diabétique chronique est embarqué dans la foulée des arrestations. Il décèdera plus tard par manque de soins à cause d'une garde à vue prolongée dans une salle poussiéreuse et sans aération. La nouvelle du drame se répand comme une trainée de poudre et le 29, aux Mureaux, les voitures brûlent et les vitrines éclatent. (ibid : 445).

Enfin, dans la nuit du 25 novembre 2005 à Villiers-le-Bel, deux jeunes de 15 et 16 ans meurent dans une collision entre leur moto et une voiture de police. Le quartier prend feu et l'émeute se répand à d'autres quartiers. Les forces de l'ordre vont essayer des tirs à balles réelles venant des émeutiers. A cette liste de faits qualifiés souvent de "divers" par la presse, on pourrait ajouter du fait de leur caractère récent, les événements de la gare du nord pendant

l'élection présidentielle de 2006 ou encore l'émeute déclenchée par la mort de deux jeunes adolescents Zyed Benna et Bouna Traoré électrocutés dans l'enceinte d'un poste source électrique alors qu'ils étaient poursuivis par la police.

Que nous apprennent donc tous ces "faits divers" qui ont à chaque fois défrayé la chronique pendant des semaines et que certains criminologues analysent comme faisant partie des causes matérielles du sentiment d'insécurité ? On peut y relever -sans être expert-, la similitude des espaces (quartiers relégués), la similitude des acteurs (jeunes issus de l'immigration et policiers), la similitude des facteurs déclencheurs (collision, "provocation") la similitude des sentiments (pour les uns, l'impression d'être nargués et pour les autres, celle d'être en permanence traqués par les forces de l'ordre). La relation de ces jeunes avec la police est classique et les causes semblent être bien connues : contrôles d'identité intempestifs pour "délit de faciès". Robert Castel invitait récemment à déceler sous l'expression "jeunes de banlieue", une double référence à la classe et à la race, car ils sont presque toujours d'origine populaire et très souvent d'une origine ethnique différente de celle des français dits de "souche" (Castel, 2007), expression qui s'apparente étrangement à la pureté de la race.

Certaines enquêtes ont même révélé le caractère parfois discriminatoire des condamnations. C'est le cas de l'étude de Fabien Jobard qui montre que sur 1800 affaires portant sur "outrage, rébellion, et violence à agents de la force publique", les peines de prison ferme et de plus longue durée sont appliquées dans 25% des cas à des prévenus de "type nord-africain", selon la terminologie de la police, et dans 10% des cas à des prévenus de "type européen". (Jobard, 2006)³⁹. Ce que d'aucuns qualifient de "justice d'abattage" (Sire-Marin, 2006). Or dans le même temps, certains analystes, faisant complètement fi des problèmes sociaux générateurs de ces tensions urbaines, dépeignent des portraits des jeunes de banlieue qui font froid dans le dos: « *Les jeunes auteurs de violences urbaines sont tout d'abord caractérisés par une forte impulsivité liée à l'impossibilité pour certains de résister à une envie, que ce soit pour la réfréner ou seulement pour en retarder la satisfaction. (...). Leur champ de conscience est limité au présent immédiat.*⁴⁰(...). *De plus, chez certaines personnes, l'émotion prime sur la raison, d'où une totale submersion du champ de conscience par les sentiments (peur de la mort, haine des autres) et l'absence d'esprit critique. Il en découle un grand aveuglement*

³⁹ Fabien Jobard "Police, justice et discriminations raciales", in Didier Fassin, De la question sociale à la question raciale ?, Paris, La Découverte, 2006, cité par R. Castel, op.cit. p.44

⁴⁰ Ce que le criminologue Maurice Cusson appelle le "présentisme"

associé à une forte crédulité qui les pousse à croire ce qu'ils désirent croire et à nier les faits qui ne cadrent pas avec leur à priori. (...). De même la question de l'origine ethnique présente-t-elle un intérêt primordial dans l'étude des conflits interethniques ou de la structuration des bandes » (Soullez, 2006 : 36).

Cette typologie qui sert de parade à l'incapacité à proposer à la jeunesse des solutions à la mesure des maux qui la mine, a complètement éludé les relations qui devraient bien au contraire montrer que les faits souvent stigmatisés sont indissociables des violences invisibles de rapports sociaux asymétriques (exclusion scolaire et économique, relégation urbaine, disqualification symbolique). Car, comme l'avait bien fait remarquer Maurice Halbwachs, « *les motifs des hommes et leurs tendances nous paraissent être, dans la plus grande quantité des cas, entièrement relatifs aux conditions qu'ils occupent dans la société* » (Halbwachs, 1955 : 210).

Il semble donc que les discours de stigmatisation servent finalement à construire une conception de l'insécurité et de la lutte contre l'insécurité en mettant en premier plan ces jeunes en tant que responsables principaux de la progression du sentiment d'insécurité. Ainsi, ce sentiment, sorte de gangrène qui paralyse désormais la vie sociale deviendra explicitement à la fin des années 1970, le nouveau cheval de bataille des pouvoirs publics à travers une série d'initiatives prises par les gouvernements successifs.

1-2-3 La naissance politique du sentiment d'insécurité en France

Plus que jamais, la vie politique en France durant les dernières décennies du XXe siècle est traversée par la question de l'insécurité et plus particulièrement celle de la délinquance, devenue nouvel objet de cristallisation des discours et politiques publics en matière de sécurité. L'un des actes signataires de cette prise en compte par l'Etat de cette nouvelle problématique est la création par le président Giscard d'Estaing d'un comité sur "la violence, la criminalité et la délinquance". La petite délinquance de proximité (le vol de voiture), l'incivisme (le tag), la marginalité économique (les jeunes banlieusards sans emploi) s'inscrivent désormais avec insistance sur l'agenda de l'Etat (Thoenig, 1994 : 1). Changement de perspective dans l'action publique en matière de sécurité qui contraste brutalement avec les préoccupations du premier lustre de la décennie qui étaient : le risque d'importation d'un

terrorisme maoïste, les mouvements sociaux dans la foulée de Mai 68⁴¹ (le Larzac, Lip et l'autogestion, le procès de Bobigny et la répression de l'avortement, le développement du mouvement féministe, etc.) (Robert, 2002 : 38).

Désormais, la criminalité va être considérée comme un risque de masse non pas seulement dans sa matérialité mais aussi à travers ce sentiment diffus de menace qu'elle fait planer sur les populations. C'est de ce point de vue qu'il faut analyser le rapport du comité Peyrefitte installé en 1977 sous Giscard faisant suite aux incidents de l'été 1976, qualifié " d'été chaud " où l'on pouvait noter comme faits majeurs un meurtre dans le métro ainsi qu'une rumeur persistante d'attaque d'un train Paris-Grenoble avec des gaz soporifiques.

D'après Sébastien Roché, ce rapport « *constitue un tournant dans le mode de désignation des objets à gérer par l'Etat parce qu'il ouvre l'histoire récente du sentiment d'insécurité en le plaçant au centre des insécurités* » (Roché, 1993 : 87). Un passage du rapport du " comité d'Etudes sur la violence, la criminalité et la délinquance "⁴² illustre parfaitement bien en effet ce tournant conceptuel : « *Pour suivre les tours et détours de la violence, nous avons besoins d'un fil conducteur. Nous l'avons trouvé dans le sentiment d'insécurité qui s'est réveillé en France dans les dernières années. Le comité d'Etudes a estimé de sa mission de chercher à apporter des réponses à cette insécurité, au même titre qu'à la violence, à la criminalité, à la délinquance. Il l'a considérée comme un objet distinct d'investigation* » (Peyrefitte, 1977). La loi qui sera votée dans le prolongement⁴³ de ce rapport dite loi " Sécurité Liberté à la veille de l'élection présidentielle sera qualifiée de " liberticide " par ses opposants.

Ainsi, avec l'élection de François Mitterrand puis celle d'une nette majorité de la gauche à l'Assemblée Nationale en 1981 c'est désormais la promotion des libertés -auxquelles aspirent

⁴¹ Sébastien Roché rapporte les propos de Raymond Marcellin, nommé ministre de l'Intérieur le 31 mai 1968, propos recueilli dans le figaro du 23 septembre 1968, centré sur les notions d'ordre et de défense de la République : " Fort de l'appui du peuple français, qui dans sa très grande majorité a montré aux élections dernières sa volonté de maintien de l'ordre et de la défense de la république, le gouvernement prendra toutes les mesures nécessaires pour que le désordre ne réapparaisse pas dans notre pays ". Il faut noter qu'il ne s'agit pas ici d'une violence de droit commun mais de la préoccupante violence politique. Cf. Roché Sébastien, *Le sentiment d'insécurité*, PUF, 1993, pp. 85-86

⁴² C'est le nom donné au comité présidé par Alain Peyrefitte dont le rapport portera le nom de " Réponses à la violence ".

⁴³ D'après Sébastien Roché, certains observateurs auraient au contraire relevé un décalage voire une opposition entre le rapport Peyrefitte et la loi Sécurité et Liberté (Robert, 1985 ; Lazerges, 1987, Bailleau et Garioud, 1988) dû au fait que cette loi est apparue plus répressive que ce que préconisait le rapport quelques années plus tôt. Philippe Robert parle de " Légitimation à postériori de l'alourdissement pénal observé depuis 1976 " tandis que Christine Lazerges note une " décamouflage de la répression ". Bailleau et Garioud analysent ce décalage comme le produit indirect de la crise économique : les tensions idéologiques, les affrontements catégoriels se seraient profondément rigidifiés.

de larges secteurs de la société- qui sera mise en avant par le nouveau pouvoir, accordant ainsi moins d'importance au thème de la sécurité renvoyé au passé et à l'adversaire politique (Rey, 2002).

Cependant, la nouvelle perspective ne sera que de courte durée avec les événements de l'été 1981 considérés par la droite comme un vrai camouflet pour la gauche face à sa nouvelle façon de gérer les problèmes liés à l'insécurité. Les incidents qui se produisent en juillet 1981 en France, notamment les rodéos qui défrayent la chronique dans trois communes de l'agglomération lyonnaise (les 3 V : Vaux-en-Velin, Villeurbanne, Vénissieux) vont faire prendre à la gauche fraîchement élue, les mesures de la réalité. Des jeunes volent des voitures au centre de Lyon, organisent des courses dans les cités et finissent par les brûler. A la fin de l'été, la fièvre gagne Marseille et Avignon. Au total, près de 250 voitures seront brûlées. Ces incidents vont marquer le début de la fin des dispositifs mis en place dans le cadre de la loi " Sécurité et Liberté " puisque dès 1983, deux commissions vont être mises en place sous les noms de "Ensemble, refaire la ville" et " Face à la délinquance, prévention, répression, solidarité " respectivement présidées par les maires de Grenoble, Hubert Dubebout et d'Epinais, Gilbert Bonnemaïson. On aurait pu croire, sous ces nouvelles dénominations des objectifs affichés, à la fin d'un cycle. Mais d'avis de nombre d'analystes (Roché : 1993 ; Robert, 2002), il s'agirait plutôt d'une continuité avec le rapport Peyrefitte. Souvenons-nous qu'avec ce dernier, le sentiment d'insécurité était devenu " un objet distinct d'investigation ", ambition qui sera réaffirmée dans le rapport Bonnemaïson qui se donne également pour objectif « *d'enrayer le développement du sentiment d'insécurité* ». Le sentiment d'insécurité n'est donc plus une affaire de gauche ou de droite, tant les uns et les autres sont désormais convaincus que les violences urbaines contribuent fortement à la création de ce sentiment. L'impression qui se dégage de la vision des troubles à l'ordre public ou social conforterait le sentiment de vulnérabilité et d'inquiétude d'un très grand nombre de personnes. Qu'est-ce donc ce sentiment, devenu la bête noire des politiques de sécurité, l'alpha et l'oméga du contrôle social qui a réussi à mobiliser hommes politiques, chercheurs et d'experts de tous bords?

1-2-4 De l'autonomie à l'autoreproduction du sentiment d'insécurité questions de points de vue

L'examen de quelques travaux historiques sur l'insécurité permet de relever au moins deux différences -non moins importantes- avec la manière dont cette notion est aujourd'hui appréhendée ou traitée. Il semble premièrement, que le sentiment d'insécurité comme problème autonome est une construction récente comme l'ont souligné plusieurs auteurs. D'après Hugues Lagrange qui s'est lui-même inspiré des travaux de Mandron, Delumeau, ou encore Chesnais, « *les dangers et les peurs ne forment pas des objets rigoureusement séparés par les historiens, on ne traite pas les épidémies, le froid, la faim, le crime sans aborder les inquiétudes qui s'y rattachent. Réciproquement, lorsqu'elle se penche sur les peurs, l'histoire mêle faits et représentations, descriptions des violences et sentiments, émotions et mouvements sociaux* » (Lagrange, 1995 : 33). Plus paradoxale encore, la peur suscitée par le danger réel cohabitait avec une certaine philosophie de la joie et du plaisir.

En effet, Norbert Elias relève que dans l'histoire de l'insécurité au Moyen- Âge, la bagarre, la tuerie côtoyaient les éclats de rire : « *Un certain nombre de traits qui nous paraissent contradictoires, l'intensité de leur pitié, leur peur de l'enfer, leur sentiment de culpabilité, leurs éclats de rire, leur gaieté folle, leurs brusques accès de haine et de colère, tout cela, ainsi que les passages brusques d'un état d'âme à l'autre ne sont en réalité que les différents aspects d'une même structure émotionnelle* » (Elias, 1973 : 438).

Deuxièmement, la notion d'insécurité ne s'est pas toujours reportée seulement sur quelques catégories de faits (les plus sensationnels) comme on peut le constater aujourd'hui dans certains travaux qui ne l'appréhendent qu'à travers la violence, la délinquance, ou les incivilités.⁴⁴ Là aussi, l'histoire nous renseigne sur la très grande variété des catégories descriptives sous lesquelles se manifestait jadis l'insécurité : la nuit, les épidémies, les famines etc. « *Une équipée de mauvais garçons -écrit Mandron- suffit à faire hurler de peur tout un quartier* » (cité par Lagrange : 37). Quelle lecture faut-il donc faire de la fixation quasi exclusive du sentiment d'insécurité sur le danger que représente l'inconnu, le jeune au "look hors-norme", ou encore cet étranger aux caractéristiques physiques différentes etc ?

⁴⁴ Définies par Lagrange comme « des comportements qui, pour être perçus comme troublant les rapports civils, sont difficilement qualifiables pénalement (dégradations diverses, moqueries, menaces, bruits, fraudes, petits vols etc.). Op.cit, page 109.

Le "sentiment d'insécurité" est-il un véritable instrument conceptuel ou au contraire un précieux "capital" au vrai sens même du terme comme le qualifiait récemment Zygmunt Bauman ? Un "Capital-peur", prêt donc à n'importe quel investissement susceptible de produire d'énormes profits commerciaux et politiques (Bauman, 2007). Dans tous les cas, il semble que l'objet "sentiment d'insécurité" est stimulant à un double point de vue : d'abord, il parvient, mieux que n'importe quel autre notion ou concept, à recueillir l'adhésion de la plus grande fraction de la population. Qui peut oser nier publiquement l'existence du sentiment d'insécurité sans courir le risque d'être taxé de nihilisme ? La qualité positive du crime -selon Durkheim- n'est-il pas d'unir dans la réprobation ?

Ensuite, (et c'est sa plus grande qualité), le sentiment d'insécurité acquiert son énergie propre, donc n'a plus guère besoin de stimuli extérieurs pour s'auto-perpétuer ou s'auto-renforcer, puisque les actions qu'il demande, c'est à dire les mesures de protection, lui impriment un dynamisme indépendant de toute autres source d'alimentation.

1-2-5 Entre peur personnelle et préoccupation : le sentiment d'insécurité à la croisé des chemins.

Les concepts les plus usités dans le langage quotidien constituent bien souvent et paradoxalement le talon d'Achille des sociologues. Qui n'a donc jamais éprouvé ce fameux sentiment d'insécurité ? Depuis quand les sociologues s'intéressent-ils aux sentiments jusqu'à en mesurer la fluctuation⁴⁵ ? Pourquoi est-il si important de savoir si les gens sont apeurés ou non et comment s'y prendre lorsqu'ils le sont ? Les questions que pose le sentiment d'insécurité comme objet politique mais aussi scientifique sont nombreuses. Les premières difficultés de ce concept sont d'ordre sémantique car il s'agit bien de l'association de deux mots aux significations extensibles : sentiment et insécurité, ce qui a pour effet immédiat en sociologie, l'apparition d'une double signification de la notion.

⁴⁵ Question recueillant bien souvent des réponses qui ne veulent rien signifier concrètement comme celle qui suit : "Mesurer le sentiment d'insécurité revient à mesurer l'expression des demandes sociales de sécurité. Les prendre en considération permet d'introduire une partie des acteurs de la vie urbaine dans l'élaboration d'une politique publique de sécurité. Il permet en outre, de connaître l'état des perceptions en matière de sécurité, sachant que c'est sur la base de ces perceptions que les habitants adapteront leur comportement, leur 'savoir-vivre ensemble'" Christophe Soulellé op.cit ; p.6

Furstenberg (1971)⁴⁶ fut le premier, semble-t-il, à avoir introduit une distinction entre une préoccupation (concern) et une peur (fear). La première est une attitude cognitive, relative à la prise de conscience de l'insécurité comme problème social important. La seconde, plutôt affective, représente une peur pour la vie personnelle marquée par un degré plus élevé d'urgence qui sollicite les actions les plus concrètes. Cette distinction sera reprise plus tard par plusieurs auteurs (Robert, 1985-1990-2002 ; Lagrange, 1993 ; Roché, 1993).

Selon Philippe Robert, les deux facettes du sentiment d'insécurité que sont la *préoccupation* et la *peur* ne fonctionnent pas du tout de la même manière. La première, la plus abstraite, ne se nourrirait pas de l'expérience personnelle mais est perçue comme un problème social. Elle dévoilerait certains bouleversements du rapport aux valeurs morales et économiques. Ainsi, la délinquance par exemple serait perçue par ceux qui en sont préoccupés comme un indice de détérioration de la vie sociale à laquelle ils sont habitués (Robert, 2002 :12). De même, la préoccupation pour l'insécurité serait liée à l'âge (un seuil se dessine à 50 ans), aux positions politiques de droite ou de l'extrême droite, à un faible capital éducatif ou encore au sexe (les femmes plutôt que les hommes) ou à la pratique religieuse épisodique etc. Quant à la peur, elle dépend beaucoup plus directement du risque encouru, surtout du risque d'agression. Ici également, à toutes choses égales par ailleurs, les femmes craindraient plus l'agression que les hommes car se profile dans leur esprit l'éventualité d'un viol (ibid : 17). Si cette distinction⁴⁷ entre préoccupation et peur fait l'unanimité dans la littérature sociologique de l'insécurité, elle n'explique pas pour autant pourquoi des personnes qui ne courent à priori aucun risque développent parfois une hypersensibilité à l'insécurité⁴⁸ ou encore pourquoi certains se trouvent menacés (ou ont été victimes)⁴⁹ sans considérer pour autant la délinquance comme le premier facteur d'insécurité.

⁴⁶ Cité par Jean-Paul Brodeur dans " La peur de la peur " in Revue internationale d'action communautaire, 30/70, 1993.

⁴⁷ En s'appuyant sur le rapport *America Afraid* (Figgie, 1980), Jean-Paul Brodeur a affiné d'avantage cette distinction en identifiant dans la peur du crime, deux autres sous-catégories de peur que sont : la peur informelle et la peur concrète. Les personnes qui éprouvent la seconde sont celles qui affirment craindre d'être victimes de crimes spécifiquement identifiés comme le meurtre, l'agression sexuelle, le vol à main armée etc. La peur informelle quant à elle serait éprouvée par une personne qui ne craint pas d'être victime de crimes spécifiques mais éprouve l'angoisse de se retrouver seule à son domicile, dans certaines parties de son quartier d'habitation etc.

⁴⁹ Certaines enquêtes de victimation ont en effet très bien montré que les victimes d'une agression ne déclarent globalement pas plus de peur que ceux qui n'ont pas été victimes d'une agression. Voir par exemple le rapport de Garofalo rapporté par Lagrange (1995 : 181). Cette enquête réalisée dans 8 grandes villes des Etats-Unis en 1972, a demandé aux enquêtés : "Vous sentez-vous personnellement en sécurité quand vous êtes seul, le soir, dans votre quartier ?". 55% de personnes ayant été victimes d'une violence ou d'un vol affirment se sentir plutôt

1-2-6 Le sentiment d'insécurité comme la séquelle d'une peur vécue

Jean-Paul Brodeur répond aux questions précédentes par l'existence d'une peur autonome qu'il désigne par "*la peur de la peur*". Selon lui, la perception de la peur, arrivée à un certain stade, acquiert son autonomie propre en devenant elle-même un agent causal du crime. Pour étayer cette thèse, l'auteur s'appuie sur le concept du transfert emprunté à Hugues Lagrange, lequel décrit très bien la façon dont le sentiment d'insécurité déplace parfois, une inquiétude aux sources multiples sur la seule délinquance. Cette surdétermination de la délinquance dans la problématique de l'insécurité expliquerait pourquoi les efforts pour expliquer les fluctuations du sentiment de sécurité par la statistique criminelle se sont toujours révélés insatisfaisants. Sans nier également l'action des médias, il n'y voit pas un grand facteur générateur d'un fort sentiment d'insécurité susceptible de conduire une personne à modifier ses habitudes de vie. D'où la reconnaissance du pouvoir de la crainte d'engendrer des effets dévastateurs par le long processus suivant : *« Le sentiment d'insécurité est avant tout provoqué par la dégradation physique et sociale d'un quartier. Ce sentiment de crainte atomise une communauté et produit un mouvement de retrait parmi ses membres, qui se barricadent dans leur domicile. Ainsi retirés dans leur logis, les habitants d'un quartier perdent la capacité de se mobiliser pour résoudre leurs problèmes et deviennent la proie d'un sentiment d'impuissance qui les paralyse et les empêche d'exercer les contrôles informels caractéristiques d'un quartier dont les résidents sont solidaires. Les éléments les plus actifs du quartier l'abandonnent et déménagent. L'effondrement des contrôles informels et l'incapacité des membres de la communauté d'offrir une résistance aux prédateurs est rapidement perçue par ceux-ci, qui finissent par envahir le quartier et par s'y livrer au désordre et à des activités criminelles »* (Brodeur, 1993 : 24).

Ainsi, selon Brodeur, le parcours du crime s'amorce dans la peur et se termine dans le crime. Henri-Pierre Jeudy a également relevé ce paradoxe : *« L'organisation de la protection peut augmenter le pouvoir de l'angoisse parce qu'elle répond en miroir à la hantise de l'agression. Elle crée un état d'esprit qui s'entretient de la présomption du danger. L'individu apeuré peut finir par être pris au piège des dispositifs qu'il choisira »*. (Jeudy, op.cit, p.9).

en sécurité contre 54% de personnes n'ayant jamais été victimes. (Source : Garofalo, Public Opinion about Crime, National crime Survey. US dep. Of Justice/LEAA. 1977.)

Hugues Lagrange (1995) va encore plus loin dans l'explication de l'autonomie de la peur en faisant un détour par l'éthologie (étude du comportement animal). Selon lui, la peur qui se manifeste en l'absence du danger immédiat (peur personnelle) doit être distinguée de celle éprouvée en face d'un danger réel (peur émotion). Dans le second cas, tout "animal" mis en alerte face à un danger réel évalue ses possibilités d'action pour sortir de l'incertitude engendrée par l'imminence de ce danger. Si l'incertitude dure trop longtemps, faute de solutions ou de leur non aboutissement (fuite ou contre agression par exemple), une trace durable de peur se forme chez les sujets qui acquiert une autonomie prête désormais à organiser notre être en prévision du danger.

Dans cette perspective, « *La peur réélaborée par la pensée nous installe devant un danger qui n'est plus là, elle nous rappelle notre frayeur ou nous projette vers un danger futur. En ce sens, elle est une disposition, pas seulement une ouverture fonctionnelle et temporaire de notre être au danger mais le cadre dans lequel cette ouverture se produit, c'est-à-dire dans lequel nous accueillons des réalités comme menaces : une susceptibilité* » (ibid : 186).

Cette interprétation méritera toute notre attention plus loin pour comprendre dans l'analyse des mécanismes de dissuasion, pourquoi les promoteurs de la sécurité privée tiennent beaucoup à ce que les usagers et clients sachent qu'ils sont protégés sur les lieux dont ils ont la garde. L'affichage ostentatoire de la protection est par hypothèse, un gage informatif pour notre conscience réflexive. Car, un lieu qui inspire la crainte provoquerait la désertion de ceux qui la fréquentent habituellement, d'où la mort du commerce. Les dispositifs privés de surveillance, en se vantant de protéger non pas seulement les biens mais aussi et surtout les personnes, agiraient comme un antidote contre l'inquiétude sociale.

Cependant, même si la thèse de l'autonomie de la peur reste convaincante, elle ne répond pas complètement à la problématique du sentiment d'insécurité pour au moins une raison. Comment expliquer donc la peur personnelle qui ne s'origine dans aucune forme de rencontre avec un danger réel? En effet, si selon Hugues Lagrange, la peur personnelle est une forme de réélaboration par la pensée d'un danger qui n'est plus là, comment comprendre qu'une personne qui n'a jamais été physiquement confrontée -fut-ce-t-il brièvement- à un danger susceptible de laisser des traces dans sa conscience, puisse manifester malgré tout, une peur permanente ? Autre question encore : la peur personnelle dérivée d'un danger réel X peut-elle organiser la prévision d'un autre danger Y ? Autrement dit, le fait d'avoir frôlé un "viol" peut-il expliquer une peur permanente vis-à-vis du "vol" ? Si la persistance dans notre mémoire des

dérivés de nos peurs réelles d'hier n'est pas contestable, elle ne suffit pas à expliquer toutes les peurs personnelles spécifiques. Et si la préoccupation ou la peur personnelle n'était pas seulement un dérivé d'un danger spécifique mais plutôt la traduction d'une insatisfaction vis-à-vis des dispositifs de protection actuels, et donc d'une quête de protection toujours plus grande ?

1-3 Le sentiment d'insécurité entre fantasmes et réalités

1-3-1 une explication par la frustration

Certains auteurs ont proposé une autre approche pour tenter de mieux comprendre la place que tiennent la perception de l'insécurité et l'inquiétude qu'elle induit dans la population. La nouvelle démarche envisage le sentiment d'insécurité comme un fossé existant entre les attentes des populations en matière de sécurité et la protection dont elles bénéficient réellement. Autrement dit, le sentiment d'insécurité serait une composante de la mentalité contemporaine, confrontée à la prégnance d'un idéal de sécurité toujours plus grand. Dans cette perspective, l'autonomie du sentiment d'insécurité n'apparaît plus comme un symptôme lié à l'explosion du crime et encore moins comme le dérivé persistant d'une peur-émotion vécue par le passé, mais comme l'expression d'une frustration sécuritaire liée à l'insatisfaction d'une quête infinie de sécurité. Robert Castel, l'un des tenants de cette thèse, récuse l'idée d'opposer insécurité et protections comme si elles appartenaient à deux registres différents de l'expérience collective. Il part du constat que *« nous vivons sans doute -du moins dans les pays développés- dans des sociétés parmi les plus sûres qui n'aient jamais existé »* (Castel, 2003 :5). Pourtant, -conforte le sociologue anglais Zygmunt Bauman- *« contrairement aux "preuves objectives", c'est précisément "nous", les plus gâtés, les plus dorlotés de tous les peuples, qui nous sentons menacés, craintifs et tremblants, plus enclins à la panique et plus soucieux de tout ce qui a rapport à la sécurité et à l'assurance que la plupart des autres sociétés connues »* (Bauman, 2007 : 75).

Dès lors, *« L'insécurité moderne ne serait pas l'absence de protections, mais plutôt leur envers, leur ombre portée dans un univers social qui s'est organisé autour d'une quête sans fin de protections ou d'une recherche éperdue de sécurité »* (Castel, op.cit : 6). Paradoxe que l'auteur explique par *« le décalage entre une attente socialement construite de protections, et les capacités effectives d'une société donnée à les mettre en œuvre »* (ibid : 7).

Ce décalage ne s'explique pas pour autant par l'absence, ni la faiblesse des systèmes de protections. Car, « *l'aspiration à être protégé se déplace comme un curseur et pose de nouvelles exigences au fur et à mesure que ses objectifs antérieurs sont en voie d'être atteints* » (ibid :8). D'où l'idée selon laquelle il faut admettre que la sécurité absolue des biens et des personnes ne peut être complètement assurée -paradoxalement- que dans un Etat hobbesien. Car la sécurité totale n'est pas compatible avec le respect absolu des formes légales.

Cependant, le sentiment d'insécurité ainsi analysé, n'est pas synonyme de fantasme parce qu'il traduit malgré tout la conscience des individus d'être à la merci des événements. Car c'est la prégnance d'un idéal de bien-être qui émousse la capacité de faire face aux risques -supposés ou réels- de la vie moderne surtout depuis la fin de l'Etat-providence ayant occasionné l'altération des filets de sécurité sociale. Une vulnérabilité qui a pour origine la peur d'être sans attaches, faute de dispositifs solides qui règlent les relations entre les hommes et les différentes institutions. Ainsi, selon Bauman, le sentiment d'insécurité tirerait son énergie de nos frissons existentiels (op.cit, 19).

En l'absence de réconfort existentiel, les hommes ont tendance donc à choisir « *la sécurité, ou l'illusion de la sécurité* ». En d'autres termes, « *l'angoisse de l'insécurité ne cesse de s'amplifier sous le coup de tous les symptômes de crise* » (Jeudy, 1986 : 7).

Voilà qui montre toute la complexité de l'objet insécurité et de l'angoisse qui en est la conséquence. Dans ces conditions, les détournements interprétatifs des craintes et des inquiétudes tentent à réveiller les vieux instincts, dont celui du rejet de l' "autre", c'est-à-dire la frontière morbide de la peur collective, l'éternel bouc émissaire dans ses nombreuses variantes.

1-3-2 Le vagabond, l'étranger, le jeune : les figures historiques de l'insécurité

« *L'idéologie sécuritaire-écrit H.-P. Jeudy- se caractérise par son articulation à une série de stéréotypes⁵⁰ qui catalysent et bouclent les structures de la psychose collective* » (Jeudy, op.cit, p.10). Historiquement, le sentiment d'insécurité s'est toujours nourri d'un halo d'images imprégnées de préjugés, c'est-à-dire de prêts-à-penser dont la figure du vagabond d'hier, les étrangers, et les "jeunes" en sont les personnages antiques. Ainsi, l'une des figures

⁵⁰ Le pouvoir de ces stéréotypes est tel qu'il peut même fonder un programme de société comme on l'a vu récemment avec la création du ministère de l'immigration et de l'identité nationale.

marquantes de la peur publique au 18^e siècle fut le vagabond, relayé au 19^e siècle par le prolétariat qui s'est vu attribuer la fonction de " classe dangereuse ".

En analysant le caractère répressif de la police du vagabondage au 18^e siècle, Robert Castel en conclut que cela n'est pas dû au seul fait que les vagabonds commettent individuellement parfois des délits, mais plutôt parce que « l'insécurité qu'ils représentent peut prendre une dimension collective » (Castel, 1995, 164). Baptisés maintenant SDF, les vagabonds et les mendiants ont été longtemps la cible principale des interventions répressives de l'Etat (Damon, 2002). A la fois enfermés, nourris, bannis, renvoyés dans les paroisses, torturés, soignés, assistés, mis au travail etc., les vagabonds⁵¹, après des siècles de condamnations, ont vu progressivement baisser la pression pénale qui pesait sur eux, relayés dans leur stigmatisation par la figure des "classes dangereuses" qui fit l'angoisse des parisiens au début du XIX^e siècle et dont Louis Chevalier -sans éluder les crimes dont ils sont auteurs- pointait les causes profondes de leur délits (les conditions de vie déplorables de la population, son état sanitaire en particulier) (Chevalier, 1978).

Cette communauté de sort -soulignent certains analystes- se prolonge aujourd'hui, incarnée par la figure du "jeune" sous-entendu jeune immigré et banlieusard à travers un racisme anti-jeune à l'instar d'un racisme anti-ouvrier. Ainsi, selon Robert Castel « *la cristallisation de la question de l'insécurité sur les banlieues signe un retour à la vieille thématique des classes dangereuses qui, consiste à fixer sur certains groupes ce que la société dans son ensemble porte de menace* ». (Castel : 2007 : 66). En effet, poursuit l'auteur, « *Alors qu'ils sont économiquement parlant une force de travail intégrée à l'appareil de production, leurs mœurs et leurs comportements les épingle, à l'instar des vagabonds auparavant, comme une 'tourbe de nomades' qui rodent à la périphérie de l'ordre social en attendant de perpétrer un mauvais coup* » (ibid : 69).

⁵¹ Il faut souligner que c'est depuis le milieu du XIV^e siècle que s'est institué comme responsabilité étatique, le contrôle des populations errantes. Les vagabonds étaient définis comme "gens sans-aveu qui n'ont ni domicile certain, ni moyens de subsistance, et qui n'exercent habituellement ni métier ni profession" (Damon : op.cit :2002)

Pour une lecture approfondie sur les vagabonds et autres marginaux, voir : J-F. Le Trosne, Mémoire sur les vagabonds et les mendiants, Soisson, 1764 ; R. Caste, Les métamorphoses de la question sociale, Gallimard, 1999 ; Eugène Buret, De la misère des classes laborieuses en France et en Angleterre, Paris 1840 ; Louis Chevalier, Classes laborieuses et classes dangereuses à Paris pendant la première moitié du XIX^e siècle, Paris, 1984.

Ce que semble finalement révéler ce processus de fixation de la conflictualité sociale sur certains groupes, c'est l'altérité, l'inconnu, dont l'histoire montre à chaque époque et à travers une figure concrète- une certaine permanence du discours : les vagabonds, les basses classes, les jeunes, l'étranger etc. C'est à juste titre que Gérard Miller écrit que « *pour qu'une collectivité humaine se flanque la trouille, il n'est pas nécessaire qu'elle soit menacée. Il suffit que l'ennemi choisi attire (comme le sucre attire les mouches), les bons signifiants* » (Miller : 1992 : 128). Le dernier refuge des insécures, c'est l'identité nationale. En 1901, le préfet du Rhône trouvait dans son courrier : « *Vous avez déjà prouvé, monsieur le préfet, que vous étiez un homme énergique, aux décisions promptes. J'ose donc espérer que vous allez interdire la promenade et le banquet social organisés par la société musicale dite "union musicale italienne" (...). Vous avez constaté comme moi, et comme tout bon français, quel mal irrémédiable l'élément révolutionnaire italien fait en ce moment à Marseille : c'est assez d'une grande ville de France ruinée, il ne faut pas que Lyon y passe à son tour (...). Cela commencera par des chansons et finira par des coups de fusil* »⁵².

A cette figure italienne de la peur qu'illustre très bien cet extrait, viendra se substituer progressivement celle de l'arabe « *qui donne des coups de rasoir qu'on peut difficilement parer* »⁵³, puis « *du tirailleur au balayeur sénégalais, des femmes en boubou aux familles maliennes de l'esplanade du château de Vincennes, du voisin de Jacques Chirac avec ses 15 gosses, ses 30 000F d'allocations familiales mensuelles et ses odeurs etc.* » (Dewitte : 1990)⁵⁴. C'est à ces modélisations ordinaires et profanes de l'altérité que sont confrontées les études sur l'insécurité. De sorte que la frontière entre les réalités que l'on cherche à appréhender et nos préjugés envers les "autres" n'est jamais nette, surtout avec le rôle des amplificateurs de l'imaginaire de l'insécurité.

⁵² Lettre d'un commerçant retrouvée dans les archives départementales (50, Archives départementales du Rhône, 4 M 597), source : Michel Marcus ; Nicole Czechowski, *Obsession Sécurité*, Les Editions Autrement, Paris, 1992.

⁵³ *ibid*

⁵⁴ Cité par Christian Poiret, *Familles africaines en France*, L'Harmattan, 1996, p.8

1-3-3 De l'incertitude des preuves à la manipulation des résultats : le combat des "experts", des médias, et des politiques

1-3-3-1 Le sentiment d'insécurité : du clair-sombre ?

Des travaux menés aussi bien en France qu'à l'étranger montrent combien les représentations que les individus peuvent avoir de l'insécurité restent difficiles à cerner parce que prenant elles-mêmes leur source dans les différentes manières dont on peut aborder la notion sur les plans à la fois "scientifique", politique et surtout médiatique. L'expertise de la problématique de l'insécurité entretient en effet une tension entre plusieurs domaines de recherche qui se disputent la vedette : la criminologie, la sociologie, la science politique, la psychosociologie etc., ainsi que les recherches interdisciplinaires, avec des degrés d'implication différentes. En sociologie, la question qui a toujours divisé les spécialistes est semble-t-il, celle qui confronte sentiment et réalité. Pourquoi 63% des français jugent-ils très préoccupante la situation concernant la sécurité alors que 14% seulement d'entre eux affirment se sentir réellement en sécurité ? (Boscher, 1986 :12). A qui pose-t-on ces questions, et dans quel contexte social ? Avec quels outils ? Que recherche-t-on finalement ?

L'éventail et la nature des questions laissent perplexe quand il s'agit des enquêtes dites d'opinion: *« avez-vous l'impression d'être aujourd'hui plus, autant ou moins, en sécurité qu'il y a quelques années ?, en France, est-ce que vous vous sentez en sécurité, souvent, de temps à autre, rarement, jamais ou presque jamais ? », ou encore, "quelles sont les quatre priorités pour la France dans les prochaines années (assurer la sécurité des citoyens, créer des emplois, redresser l'économie française, maintenir le pouvoir d'achat des français) ? »*⁵⁵.

Parfois encore, ce qu'on cherche à identifier, ce sont les atteintes spécifiques qui font l'objet de craintes personnelles. Ainsi sont nées les enquêtes de "victimation" (le fait d'avoir été victime d'une atteinte au cours desquelles les personnes sont interrogées sur les atteintes qu'elles ont subies (agression, vol dans la rue, cambriolage, etc.) et sur leur sentiment d'insécurité. Si ces enquêtes ont permis d'avoir des matériaux empiriques intéressants en matière d'insécurité, leurs résultats n'en restent pas moins équivoques. Car des études ont montré que les individus les moins exposés aux risques d'agression ou de cambriolage sont aussi, la plupart du temps, les plus inquiets, les plus préoccupés par l'insécurité. Ces derniers,

⁵⁵ Ces questions sont tirées de l'enquête Sofres, "Opinion publique", années 1984, 1985, 1986.

comme pour justifier leurs craintes, auraient tendance à s'attribuer, même inconsciemment, des actes dont ils n'ont pas été personnellement victimes.

Inversement, les vraies victimes ne seraient pas les personnes les plus sensibles aux problèmes de sécurité. D'où la tâche que s'est assignée Hugues Lagrange : « *remettre la dialectique de la peur et du crime sur ses pieds* » (Lagrange, 1995 :183) en s'intéressant aux situations et perceptions relatives aux conditions de vie et à la qualité de vie, bref, à l'exposition au risque. Selon lui, la peur personnelle dépendrait du risque perçu, mais pondérée par le temps d'exposition. Ainsi, si les personnes âgées se sentent davantage inquiètes que les plus jeunes, tout en étant souvent moins victimes, c'est paradoxalement parce qu'elles s'exposent moins. Nous avons analysé précédemment la transposition de ce schéma éthologique à l'homme.

En définitive, les déterminants d'un sentiment d'inquiétude ou de peur restent problématiques, même si l'on admet des similitudes observées dans plusieurs enquêtes relatives à certaines variables comme l'âge, le sexe, le niveau d'étude, le degré de fréquentation de certains lieux. Il est d'autant plus difficile d'accorder une valeur intrinsèque à ces résultats que les instruments de leur production (les statistiques)⁵⁶, bien que bénéficiant d'une aura de scientificité servent parfois à démontrer tout et son contraire⁵⁷ à la fois. C'est dans cette

⁵⁶ Bien que statisticien lui-même, Jean-Luc Letoqueux écrit que "l'insécurité n'est pas un concept statistique" en mettant au jour les nombreuses limites à l'appréhension de l'insécurité à partir des chiffres (Letoqueux : 1992 : 107). La principale est constituée par les statistiques de la délinquance et de la criminalité publiées par les services spécialisés de la police et de la gendarmerie qui comptabilisent tous les faits constatés par procès-verbal transmis au parquet des tribunaux de grande instance. Or, sont exclus du comptage les délits relatifs à la circulation, ainsi que les infractions constatées par d'autres administrations (fraudes, impôts, travail illicite etc.), exclusion qui n'est pas exempte d'arbitraire. Parfois c'est le mode de comptage qui pose problème : ainsi, des infractions de coups et blessures involontaires commises par un conducteur en état d'ivresse accompagnées d'un délit de fuite et d'un outrage à agent seront comptabilisées deux fois, pour le délit de fuite et l'outrage, alors que les coups et blessures involontaires et la conduite en état d'ivresse seront exclus du comptage. Dans d'autres circonstances, ce sont les victimes de vol qui ne déposent pas de plainte parce qu'ils ne sont pas assurés et ne peuvent par conséquent exercer de recours et prétendre à une indemnité. Parfois encore, ce sont les modifications des règles d'enregistrements des contentieux qui sont mises en cause. Depuis 1986 par exemple en effet, on ne compte plus chaque émission de chèque sans provision comme un délit, mais les seuls pour lesquels une plainte a été déposée.

⁵⁷ La guerre des chiffres est très révélatrice du crédit qu'on peut ou non accorder aux tendances qu'ils nous soumettent à la lecture. Ainsi, en s'appuyant sur les indicateurs (infractions pénales, atteintes aux personnes et aux biens etc.) fournis par les statistiques de délinquance, Sébastien Roché a imputé à la crise économique (année 70), la montée des frustrations causées par la difficulté de gagner de l'argent, d'occuper une place dans la société ou de grimper dans l'échelle sociale (Roché,). Or c'est au nom de ces mêmes statistiques que Claude Dubar a pu démontrer par exemple que la croissance des délits contre les biens enregistrés en France, entre 1961 et 1973, a été plus forte qu'entre 1973 et 1993 (Dubar : 2001 : 140).

pénombre interprétative que les "faux experts" se sont réapproprié les notions d'insécurité et du sentiment d'insécurité pour en faire une ressource de combats inavoués⁵⁸.

1-3-3-2 De la socialisation des crimes rares : les médias et le sentiment d'insécurité

C'est la psychologie cognitive qui offre semble-t-il, le plus d'éléments sur les manières dont les acteurs, en croyant évaluer l'objectivité d'un risque, en distordent à leur insu l'estimation. Elle opère en effet une nuance entre la perception et la représentation. Percevoir, c'est éprouver une sensation, et donc toucher, être touché, se trouver en contact direct avec une réalité tangible. De ce point de vue, le sentiment d'insécurité souvent assimilé à la perception de l'insécurité pose problème puisque la « *perception renverrait à l'appréhension directe d'un objet concret, et ne devrait surtout pas être "sociale" : si elle l'est, cela signifie qu'elle est médiatisée, donc biaisée déformée, entachée de subjectivité* » (Peretti-Watel, 2000 : 199). C'est pourquoi le terme de représentation conviendrait mieux parce qu'elle assumerait non seulement la richesse du travail cognitif qui reconstruit le risque au lieu de simplement l'apercevoir, mais aussi et surtout permettrait de traiter l'épineuse question de "l'objectivité" (ibid : 199).

L'intérêt d'une telle distinction sémantique résiderait donc dans la différence qu'elle opère entre l'insécurité réelle (la seule pouvant être perçue), et celle qui relève de l'imaginaire inquiet des individus. Or rien n'est plus trompeur -note P. Bourdieu- que de vouloir opposer "réalité" et "représentation", ou de vouloir maintenir les représentations dans la pure immatérialité car, « *l'illusion n'est pas en tant que tel illusion* » (Bourdieu : 2002 : 32). Autrement dit, « *les individus ont un vécu qui n'est pas certes, la vérité complète de ce qu'ils font mais qui fait pourtant partie de la vérité de leur pratique* » (ibid. : 32). C'est ce que semble affirmer aussi Maurice Godelier lorsqu'il fait remarquer qu' « *une représentation permet d'organiser des rapports sociaux réels, qui font passer dans le monde sensible et matériel les composantes imaginaires et symboliques du pouvoir* » (Godelier : 2003 : 35). Dès lors, le rôle des médias comme caisses de résonance des discours ou des souvenirs marquants, mérite d'être souligné. Car, l'on ne peut comprendre véritablement le sentiment d'insécurité sans analyser la manière dont les médias rendent disponible dans le champ de la

⁵⁸ Voir par exemple la critique assez vive et étayée que Laurent Mucchielli fait des "nouveaux experts de la sécurité" dont Alain Bauer et Xavier Raufert à qui il reproche d'être des pompiers pyromanes vue l'ambiguïté des liens qu'ils entretiennent entre leur discours sécuritaire et leur business de la sécurité, étant des chefs d'entreprise par ailleurs de la sécurité (Mucchielli : 2002 : 32).

conscience, un danger indépendamment de son impact réel.

C'est ce qu'a tenté de faire Laurent Mucchielli en identifiant trois grands problèmes que pose le traitement médiatique des violences urbaines (Mucchielli: 2002).

En premier, il y a la *coproduction* des phénomènes lorsque ces derniers sont d'abord triés dans une réalité plus large, précipités sur les écrans par la concurrence entre les grandes chaînes. Tous les observateurs sérieux reconnaissent uniment que de telles pratiques tendent à ritualiser les mêmes faits. D'autant plus qu'il arrive très souvent en effet, qu'une année après un phénomène spectaculaire dans un quartier populaire, des équipes de télévision soient envoyées pour couvrir "l'anniversaire" alors que rien ne l'annonçait.

Le deuxième effet pervers souligné par l'auteur dans le traitement médiatique de l'insécurité est la *déformation* de la réalité inhérente même à la pratique de reconstitution filmée, où l'on voit des journalistes arrivant toujours après coup et demandant aux policiers de rejouer la scène comme sur un terrain de tournage de films d'action. Ainsi, « *le traitement des informations de base par les médias consiste à dissocier les incidents de leur contexte de manière à pouvoir les resituer dans un nouveau contexte où ils perdent leur nature d'accident pour devenir des symptômes* » (Lagrange: 1994 : 185). « *Une manière de découper le réel pour en choisir la signification* » (Mucchielli: op.cit : 20).

Enfin, le traitement médiatique de l'insécurité procède par *stigmatisation* en ciblant systématiquement les mêmes auteurs. On parle souvent de "cités sensibles" ou "à hauts risques". Les journalistes sont allés jusqu'à publier⁵⁹ une carte des 80 quartiers de la région parisienne où "plus personne n'ose pénétrer" (ibid : 20). Le magazine *Valeurs actuelles* (du 23 octobre 1999) publie la liste des établissements scolaires "sensibles", tandis que le *Figaro* (15 juin 2000) quelques mois après dresse "la nouvelle liste des collèges à risques". La stigmatisation consiste à fixer le projecteur sur des lieux et des personnes dont l'existence fournit l'énergie nécessaire pour alimenter le moteur médiatique. Les propos d'un journaliste rapportés par Laurent Mucchielli illustrent bien ce processus lors des émeutes de Vaulx-en-Velin : « Si ça cartonne sur une autre chaîne, le rédac'chef vous dit : « *mais qu'est-ce que vous foutez, il faut y aller !* ». On s'est focalisé sur Vaulx-en-Velin. Dès qu'il se passait

⁵⁹ Voir le dossier du Parisien du 17 février 1999 sur les "cités à hauts risques"

quelque chose à Vaulx, on en parlait non pas parce que c'était important mais parce que c'était Vaulx (...). On a du mal à résister parce qu'on a des clients qui sont demandeurs, qui veulent du 'Vaulx-en-Velin' » (p.18). Cependant, le rôle des médias doit être nuancé si l'on analyse les contraintes idéologiques mais aussi commerciales auxquelles ils sont soumis (notamment les orientations éditoriales) dont les principaux producteurs sont les politiques.

Comme l'a bien montré Eric Macé, le très fort clivage politique dans les années soixante-dix entre d'une part, une droite gouvernementale et d'autre part, une gauche d'opposition depuis vingt-cinq ans se prolonge jusque dans le champ médiatique (Macé : 2002). Car l'insécurité est aussi bien utilisée pour légitimer les politiques publiques que pour les dénigrer, pour dénoncer leur mollesse ou leur dureté, justifier un contrôle accru sur les individus ou au contraire le dénoncer, défendre un système social ou bien l'attaquer (Peretti-Watel : 2000).

1-3-3 3 L'insécurité comme argument politique

S'appuyant sur l'adhésion quasi naturelle dont bénéficie le besoin fondamental de la sécurité, la politique se nourrit régulièrement de l'idéologie sécuritaire pour asseoir sa légitimité. Traditionnellement considérés comme les principaux producteurs du discours sécuritaire, les partis de droite vont conforter cette renommée avec l'arrivée de la gauche au pouvoir en 1981.

La sécurité est alors nettement devancée dans les préoccupations des formations politiques et des électeurs par les enjeux économiques et sociaux (Rey : 2000). Dans une enquête de Sofres de 1992 (Charlot : 1994)⁶⁰ consistant à demander, à partir d'une liste de mots à forte charge symbolique si chacun d'eux convenait "plutôt à la droite ou plutôt à la gauche", la sécurité vient en tête (69%), devant l'entreprise, l'ordre et la propriété pour les électeurs se définissant de droite, tandis qu'elle ne figure point parmi les mots choisis par une grande partie de la gauche pour caractériser leur appartenance politique.

Conscients de ces enjeux, les acteurs politiques -par l'entremise de certains médias- n'hésitent pas à tirer sur la corde sensible de l'insécurité. C'est ainsi que le Figaro, chantre de l'insécurité dans les années 80 attaquait régulièrement le gouvernement de gauche sur son "laxisme" à travers des titres alarmistes placés à la "Une" tels que: "l'insécurité :

⁶⁰ Cité par Henri Rey, (2000).

l'aveuglement du pouvoir" (5 novembre 1984)⁶¹, "La sécurité est un droit de l'homme", "La France a peur", ou encore "Un mal qui s'étend" (9 novembre, éditorial, p. 13). Cette bataille d'opinions s'est amplifiée à l'approche des législatives de 1986 avec un déchainement du même journal qui proclamait "Insécurité, la côte d'alerte" (14 janvier 1986).

Cette exploitation du sentiment d'insécurité finira par payer puisque le front national verra renforcer son encrage et sa côte de popularité amorcés dès les municipales de 1983 par son relatif succès (13% dans le vingtième arrondissement de Paris) et les européennes de 1984 (11,2% des suffrages), en remportant 9,9% des suffrages puis un peu plus tard, 14,4% lors de la présidentielle de 1988, sans oublier la qualification de son président pour le second tour e la présidentielle de 2001.

Face à ces signaux, la gauche va opérer un revirement idéologique important en Octobre 1997 lors du colloque de Villepinte où J-P. Chevènement, alors ministre de l'intérieur reconnaît qu' "il y a aujourd'hui deux menaces auxquelles la République doit faire face : le chômage et l'insécurité", marquant ainsi la fin d'un "angélisme" auquel la renvoyaient ses opposants.

Désormais, selon L. Jospin, la politique de sécurité doit faire prévaloir « *la responsabilité individuelle sur les excuses sociologiques* » (Rey, 2002). Mais ces différentes déclarations ne signent pas seulement un changement de cap idéologique, elles traduisent aussi un autre axe : celui de l'élargissement du nombre des parties prenantes dans la lutte contre l'insécurité.

A l'Etat qui formait l'épicentre du système d'action sécuritaire, se substitue une approche horizontale qui exige des interventions dites partenariales (mairies, conseils généraux, associations, police, gendarmerie).

1-4 L'entrée en jeu des acteurs privés et esquisse d'une "approche globale" en matière de sécurité

Nous arrivons à notre sujet principal, c'est-à-dire la coproduction de la sécurité, une sorte de "partage de la sécurité"⁶² où acteurs publics et privés semblent reconnaître désormais la

⁶¹ Source : Nathalie Bourgeois, "Les vieilles dames du 'Figaro'" in (Marcus et Czechowski : 1992).

⁶² Expression empruntée aux cahiers de la sécurité intérieure, n° 33, 1998, consacré aux partenariats en matière de sécurité.

nécessité de réunir toutes les compétences pertinentes pour relever les nouveaux défis sécuritaires. Même si cette nouvelle coopération apporte le sentiment d'une valeur ajoutée par la dimension collective, il ne faut pas entendre par la notion de coproduction de la sécurité, l'élaboration d'actions communes ou des objectifs précis à atteindre, mais plutôt une formalisation par l'échange, de l'engagement de chaque acteur à améliorer par son fonctionnement interne, les questions qui les dépassent.

C'est pourquoi, pour mieux comprendre le nouveau statut acquis par la sécurité privée en général et les centres commerciaux en particulier, comme "partenaires légitimes" dans la prévention de l'insécurité urbaine selon l'expression de F. Ocqueteau (1995 : 19), il faut revenir sur au moins trois facteurs explicatifs majeurs que sont : le contexte économique et social, l'évolution de la perception social du risque, et enfin le rôle (mitigé) des pouvoirs publics.

1-4-1 Le vol d'acquisition comme symptôme d'une mauvaise répartition des richesses

Le premier, souligné par maints auteurs, fait la corrélation entre l'augmentation des délits contre la propriété et la prospérité économique d'une société. Une corrélation qui ne s'observe d'ailleurs que dans des contextes d'accumulation de richesses marqués par de fortes inégalités sociales.

L'explication du délit d'appropriation par le "sentiment d'injustice" a été relayée par tous les historiens de l'insécurité. Tel fut le cas des "blousons noirs" qui -nous l'avions déjà rappelé- n'étaient pas des voleurs dans l'âme mais posaient plutôt des actes qui étaient de nature à montrer ce que Jean BAUDRILLARD désignait par « *l'équivalence de l'homme et de son environnement dans la satisfaction* » (Baudrillard : 1970). En effet, ils soutiraient des véhicules à leurs propriétaires, en profitaient toute la journée "pour satisfaire aux besoins de leur temps" c'est à dire faire comme les "autres" (qui ont les moyens), et les déposaient le soir après avoir assoupi leur désir. Sans tomber dans les dérives de la théorie de l'occasion⁶³ qui fonde la motivation de l'acte délictueux dans certaines compulsions imposées par l'environnement, on peut faire l'hypothèse ici de ce que Becker appelle "la technique de neutralisation" : ensemble de propos ou de comportements qui servent, soit à justifier les

⁶³ Cf les travaux de Killias, Cusson inspirés de la théorie de l'individualisme méthodologique de R. Boudon

déviances que leurs auteurs estiment valables en minorant les conséquences de leurs actes, soit à condamner l'injustice sociale dont ils se sentent victimes et à laquelle ils cherchent à répondre en s'attaquant aux représentants les plus symboliques de la richesse (les centres commerciaux).

Dès lors, la prise en charge par elles-mêmes des "victimes organisées" à travers la vente et l'achat de la sécurité tient en premier, de cette incapacité à traiter en profondeur des problèmes sociaux liés à la fin des trente glorieuses ; problèmes dont ils ne s'estiment en rien responsables mais dont ils subissent quand même les conséquences. Ce sentiment d'impuissance face à des questions sociales ne relevant pas de leur compétence accroît la perception de menaces et pousse à l'auto-défense.

Mais à cette angoisse des commerçants, s'est greffée une autre propriété fondamentale du vol selon H. Lagrange qui n'a eu de cesse d'amplifier le sentiment d'insécurité dans sa forme contemporaine : c'est l'anonymat.

Dans le vol, voleurs et volés ne se rencontrent pas, n'appartiennent pas au même monde. « *Le volé n'est plus un protagoniste, c'est une victime, un être passif qui n'est là qu'en tant qu'il est lésé dans son droit de propriété* » (Lagrange : 1995 : 91). Une double frustration qui procède de « *l'irréalisation réciproque de l'auteur et de la victime* » (ibid : 91) ; c'est-à-dire une autre forme de violence qui, contrairement à la violence interpersonnelle, prive la victime d'une confrontation surtout dans le cas où l'infracteur n'est pas interpellé. Ceci est d'autant plus vrai que la montée des atteintes aux biens s'est partout accompagnée d'une baisse des taux d'élucidation⁶⁴. Cette perte de prise de réponses pénales classiques face à la délinquance prédatrice aurait selon Ph. Robert, nourri le sentiment d'insécurité (Robert : 2002) obligeant ainsi les propriétaires à un investissement toujours plus grand en moyens humains et technologiques pour venir à bout de cette atteinte intentionnelle, rusée et utilitaire. Car, comme le soulignent si bien Christian Bachmann et Nicole Le Guennec, « *l'encadrement des démunis justifie la tyrannie des propriétaires* » (Bachmann ; Le Guennec : 2002 :62).

⁶⁴ Estimé par le pourcentage des actes pour lesquels on a pu identifier un auteur présumé et donc, éventuellement, ouvrir une action judiciaire. Selon H. Lagrange, la baisse effective des taux d'élucidation s'explique en grande partie par l'indigence des informations fournies par les plaignants, elle-même liée à l'anonymat qui caractérise les vols dans les sociétés d'aujourd'hui. Ce qui est en cause, ce n'est donc pas une incurie de la police pour les petites affaires puisqu'en France, de 1950 en 1992, le taux d'élucidation des vols a baissé de 36% à 14% alors que le nombre de plaintes pour vol enregistrées passait de 190 000 à 2,6 millions et que parallèlement les effectifs de police et de gendarmerie étaient multipliés par deux (Lagrange : 2003 : 56).

Le deuxième changement très peu évoqué dans les études sur la sécurité privée porte sur l'évolution de la perception du risque dans les sociétés modernes. En effet, et comme le soulignait très justement le psychanalyste Gérard Miller, « *si la peur était proportionnelle au danger, on aurait un principe simple pour se rassurer. Il n'en est malheureusement rien* ». (Miller : 1992). La forteresse technologique et humaine édifiée contre la malveillance n'a pas que pour ennemi le vol. Les risques de la vie quotidienne s'invitent et mettent en permanence en alerte les dispositifs de sécurité dans les centres commerciaux.

1-4-2 La prégnance d'une philosophie du risque

On peut sans se tromper, affirmer que la version moderne de l'insécurité est caractérisée par la notion du risque. Les facteurs entrant dans la définition de ce mot ont flambé, à telle enseigne que, pour ne plus risquer, il ne faut plus tout simplement agir. La crainte du feu, de l'eau, la gestion de l'environnement, le secours aux personnes etc., prennent une place centrale dans la vie des centres commerciaux. Le contenu des dispositifs contre le risque, c'est aussi l'événement non encore survenu qui motive l'action. Le risque est quelque chose à la fois de réel et irréel.

Les thèses du sociologue allemand Ulrich Beck sont éclairantes à ce sujet. « *La véritable force sociale de l'argument du risque réside justement dans les dangers que l'on projette dans l'avenir* » (Beck : 2001 : 61). Pour que le risque puisse "exister" sans être réel, il faut bien admettre qu'il ne se réduit pas à des faits, à des éléments matériels : « *le risque est aussi une idée, une construction de l'esprit* » (Peretti-Watel : op.cit :8). Les dispositifs de sécurité privés fonctionnent aussi -nous le verrons- comme des réducteurs d'incertitude. Nous y avons relevé une trame ininterrompue de précautions

Les services de sécurité des centres commerciaux traquent les imprudences, l'oubli, l'ignorance: untel peut glisser à cause d'une goutte de lait mal nettoyée par l'agent d'entretien. Le risque est présent à la boucherie à cause du risque de mutilation. Une guerre est en permanence livrée à ceux qui oublient de porter leur équipement de protection individuelle (EPI) etc. Le risque devient un mot d'ordre général.

Mais ce tissu de précautions intégrées dans les habitudes ne peut se comprendre sans l'effet poussif des assurances. En effet, en prenant en charge une série d'impondérables, ces

dernières font passer d'une conception du risque comme danger à éliminer, à une conception du risque comme aléa à gérer (ibid : p.65). Nous sommes là au cœur d'une idéologie : celle du management du risque que nous analyserons de manière plus empirique dans la deuxième partie de cette thèse.

1-4-3 La timide reconnaissance de la sécurité privée par les pouvoirs publics

Enfin, le troisième changement décisif sans lequel resterait certainement partielle la compréhension de l'histoire de la sécurité privée en France concerne le processus de sa reconnaissance publique. Un processus dans lequel le rôle de l'Etat semble avoir été très mitigé.

Il faut rappeler avant toute chose, que la clarification des rapports entre la sécurité privée et les pouvoirs publics en France est en partie due à la carrière personnelle et au rôle joué par un homme, M. Jean VAUJOUR, dont les différents postes occupés aussi bien dans la haute sphère de l'administration que dans le secteur privé (ancien directeur général de la sécurité en Algérie, passage dans différents cabinets ministériels, ancien préfet, plusieurs fois PDG dans des sociétés privées etc.)⁶⁵, ont sans doute été décisifs dans l'instauration du dialogue entre les acteurs de la sécurité privée et l'Etat.

En effet, inspiré au début des années 70 par la bonne entente qui existait entre les sociétés privées de sécurité et les pouvoirs publics dans les pays nordiques, il donna au mouvement encore dispersé en France, une dynamique de regroupement avec la création de la fédération française des organismes de prévention et de sécurité (FFOPS) qui avait avec un double objectif : donner une autre image des sociétés privées de sécurité que celle peu reluisante qui prévalait, et clarifier surtout les relations pour le moins ambiguës qu'entretenaient les pouvoirs publics avec ces dernières. Plusieurs événements vont -semble-t-il- accélérer ce processus de clarification.

Le premier est la sollicitation par la police le 23 mars 1973 d'une société privée de sécurité pour intervenir dans la marche des sidérurgistes : une marche soldée par la casse de vitrines. Cet incident a révélé le double jeu que pratiquaient les forces publiques vis-à-vis des

⁶⁵ Voir une présentation plus complète de Jean VAUJOUR par F. Ocqueteau dans le 3^e numéro des " Cahiers de la sécurité intérieure, Novembre 1990- Janvier 1991, pp. 31-32, dont nous nous sommes largement inspiré ici.

organismes privés de sécurité ; un double jeu fondé à la fois sur des pratiques d'"évitement officiel" et de "sollicitations officieuses" pour les basses besognes.

Le deuxième événement qui vient à nouveau révéler cette ambiguïté est la sollicitation une seconde fois par la police, d'une société privée pour garder pendant la nuit les machines d'une usine dont les ouvriers étaient en grève à Saint- Etienne.

Ces deux événements, ajoutés aux bavures répétées des vigiles dont l'assassinat par l'un d'eux, d'un clochard au Forum des Halles, ont accéléré les discussions quant à la mise en place d'un cadre légal pour la création des sociétés privées de sécurité et l'exercice du métier d'agent de sécurité. Cadre qui verra le jour grâce au lobbying de la FFOPS soutenu par certains parlementaires dont François MASSOT, membre du mouvement des radicaux de gauche et rapporteur d'une proposition de loi qui deviendra la loi du 12 juillet 1983.

Cependant, la nouvelle coexistence des ressources publiques et des ressources de la " sécurité privée" n'est pas allée de soi. En effet, dès son arrivée au pouvoir en 1981, le gouvernement socialiste attire l'attention sur la trajectoire sociale de certains agents de sécurité qui sont pour la plupart, d'anciens repris de justice. Face à une telle situation, les premières mesures d'assainissement, notamment la loi fondatrice de juillet 1983, imposent une série d'interdictions qui ont eu pour conséquence directe, l'élimination de 3 à 8% d'agents suite au contrôle de leur casier judiciaire. Mais en contrepartie, les salariés de ce secteur ont obtenu des pouvoirs publics, la promesse de l'amélioration de leurs conditions de travail dont l'acte premier fut la signature d'une première convention collective des agents de surveillance et de sécurité en 1985. De même que la création d'un certificat d'aptitude professionnelle.

La loi d'orientation et de programmation⁶⁶ relative à la sécurité élaborée par Charles Pasqua en 1995 traduisait clairement la volonté des pouvoirs publics de recourir à des partenaires extérieurs dans la politique de modernisation de la police. En effet, l'article 12 de cette loi prévoit une nouvelle disposition imposant aux « *propriétaires, exploitants ou affectataires, selon le cas, d'immeubles à usage d'habitation et de locaux administratifs, professionnels, ou commerciaux* », d'assurer le gardiennage ou la surveillance de ceux-ci au-delà d'une certaine importance.

⁶⁶ Loi 95-73 du 21 août 1995, journal officiel du 24 janvier 1995

Dans cet esprit, le propriétaire ou l'exploitant de surfaces commerciales d'au moins trois mille mètres est contraint de prévoir la mise en place interne ou externe d'un service de surveillance comptant au moins un agent durant l'ouverture au public. Il en va de même pour les galeries commerciales regroupant au moins 20 unités sur plus de 1500 mètres carrés, ainsi que les exploitants de banques, bureaux de change, bijouteries etc., ayant un stock au moins égal à 700 000 francs. Le terrain vient ainsi d'être balisé et les entrepreneurs de la sécurité privée ont découvert la joie d'un nouveau marché.

Mais depuis, le phénomène a pris de l'ampleur et on semble bien loin de l'idée d'une sécurité privée cantonnée à une fonction d'autodéfense.. Les acteurs ont mûri et ont réussi à étendre leurs tentacules dans tout le corps social. La sécurité privée a désormais investi tous les espaces, y compris les espaces publics. D'aucuns parlent même du « brouillage des espaces » (Robert, 2002). De ce point de vue, les notions de "privé" et de "public" en matière de sécurité ont beau avoir un contenu théorique, dans la pratique, les méthodes et les outils utilisés par les uns et les autres sont de plus en plus indifférents aux catégories théoriques.

Nous proposons d'analyser dans le chapitre suivant les différents traits théoriques qui nourrissent la distinction entre la sécurité publique et la sécurité privée, en les confrontant à la réalité des faits empiriques. Une telle perspective montre bien que les choses sont moins simples qu'il n'y paraît.

CHAPITRE 2 : LA SECURITE : AU-DELA DU CLIVAGE PUBLIC/PRIVE

« Il ne s'agit pas tant de désigner une condition préalable de l'action que de qualifier une forme de présence au monde et aux choses. Le propre d'une telle disposition n'est pas seulement rapporté à l'agent qui la manifeste : elle participe de la construction d'une qualité globale de la sphère publique »⁶⁷

« Une société n'est pas un corps unitaire dans lequel s'exercerait un pouvoir et seulement un, mais c'est en réalité une juxtaposition, une liaison, une coordination, une hiérarchie, aussi, de différents pouvoirs, qui néanmoins demeure dans leur spécificité »⁶⁸

Au-delà de l'insécurité contre laquelle elle est souvent définie comme un rempart, et dont la relation de cause à effet -nous l'avons déjà montré- n'est pas facile à établir, la sécurité privée semble poser à ses théoriciens un autre problème de taille qui est celui de sa place aux côtés des formes de régulation étatiques. Cette question est d'autant plus complexe que l'ordre assuré par la sécurité privée traverse désormais tout le corps social, avec l'adhésion quasi naturelle des populations⁶⁹ qui sont les cibles mêmes de ce contrôle. En effet, toutes les enquêtes d'opinion le montrent bien : aux yeux du public, la vidéosurveillance par exemple est un système perçu comme " rassurant " et " positif "⁷⁰. Chacun, n'ayant rien à se reprocher, pense qu'il concerne avant tout les autres. C'est ainsi qu'un sondage réalisé auprès des

⁶⁷(Rosanvallon : 2006 : 40)

⁶⁸ (Foucault : 1994 :64).

⁶⁹ Dont le rapport à la sécurité privée inquiète la commission nationale de l'informatique et des libertés qui, par la voix de son président Alex Turk a lancé récemment une alerte à la société de surveillance " qui menace la protection des données et nos libertés ", dans son rapport d'activités publié le 09 juillet 2007 : "l'innovation technologique est à la fois porteuse de progrès et de dangers (...). Les individus sont tentés par le confort qu'elle procure, mais ils sont peu conscients des risques qu'elle comporte. Ils ne se préoccupent guère de la surveillance de leurs déplacements, de l'analyse de leurs comportements, de leurs relations, de leurs goûts". Aussi, prévient-il, que "protéger un droit à ne pas être fiché, surveillé, contrôlé de manière abusive et illimitée (...), participe aussi à la lutte contre le terrorisme car ce dernier veut détruire notre système démocratique"

⁷⁰ Voir le dossier du journal Marianne du 12 au 18 janvier 2008 sur les caméras de surveillance.

français en 1990 par l'institut des hautes études de la sécurité intérieure⁷¹, révèle que 63% d'entre eux considèrent que la sécurité privée qui se développe à côté de la sécurité publique est une bonne chose⁷². Quelles en sont donc les vertus pour qu'une telle adhésion soit rendue possible ?

La question à laquelle ce chapitre tentera de répondre, est celle de *la part réelle prise par la sécurité privée dans la gouvernance de notre système démocratique et sa généralisation quasi incontestée*. En effet, que veut dire sécuriser de manière "privée" ? Le terme "privé" fait-il référence à la nature et aux propriétés spécifiques des prestations fournies par l'ensemble des acteurs concernés ou tout simplement à leur identité institutionnelle (non régalienne) ? Quelle pertinence revêt encore le mot " privé " lorsque le modèle de sécurité ainsi qualifié irrigue non seulement jusqu'aux moindres recoins tout le corps social mais aussi et surtout, lorsque l'on sait que les pouvoirs publics mêmes en sont devenus de grands consommateurs ?

Ces questions sont d'autant plus légitimes que la plupart des recherches dans le champ sécuritaire n'y consacrent que peu d'espace. Dans l'imaginaire collectif, la sécurité privée est celle qui n'est pas publique et vice versa. Où se situent donc les frontières et quels en sont les critères d'élaboration ? De quelle manière les populations, cibles principales de ces deux formes de sécurité le ressent-elles ? L'analyse proposée dans ce chapitre cherche d'abord à prendre quelques distances vis-à-vis des thèses qui ne conçoivent la sécurité privée que par le prisme du juridique.

En effet, l'intérêt suscité par la sécurité privée s'est essentiellement focalisé sur ses prérogatives au regard de la loi, sa mise sur agenda par les pouvoirs publics, ses compétences, mais aussi ses bavures (comme s'il y en avait pas du côté de la police publique), etc. Or la sécurité privée est d'abord un fait sociétal qui a fondamentalement modifié le rapport à l'autorité des citoyens. Elle pose directement la question du pouvoir et de ses formes de manifestation ou d'apparition. Comment analyser toutes ces foules de personnes dans les espaces privés recevant du public, sans devoir dresser des barrières physiques à l'instar des

⁷¹ Les cahiers de la sécurité intérieure, N°3 NOVEMBRE 1990-JANVIER 1991, page 11.

⁷² Ce qui est pour le moins qu'on puisse dire paradoxal quand on sait que, plus le contrôle social se renforce – soutiennent certaines thèses – et plus les gens ont peur parce que la protection et ses rituels symboliseraient aussi la pression du crime. Voir à cet effet le célèbre article de James K. Wilson et de George Kelling (1982), "Broken windows : The police and Neighborhood Safety", Atlantic Monthly, mars: 29-38, cités par Jean-Paul Brodeur in "La peur de la peur ", revue internationale d'action communautaire 30/70

murs qui, jadis, protégeaient les villes contre les "indésirables" que sont les vagabonds et les étrangers?

Comprendre la sécurité privée, c'est faire observer d'abord que le ramollissement des dispositifs physiques d'isolement n'a pas fait sauter les verrous mentaux. De ce point de vue, l'encadrement électrotechnique et humain dont certains espaces, notamment les centres commerciaux font l'objet, participe de ce que Michel Foucault appelait déjà la société de surveillance (Foucault : 1975). C'est pourquoi l'on ne peut saisir le rôle décisif de la sécurité privée sans la rendre systématiquement solidaire de la régulation sociale globale.

A une analyse des frontières entre les forces publiques régaliennes et les agents d'une sécurité dite privée, nous opposons une conception de la sécurité privée en tant que modalité constitutive du pouvoir de surveillance dans les sociétés modernes. Ainsi, au lieu de chercher à répertorier leurs traits distinctifs, il s'agira au contraire de mettre à nu leur unité idéologique dans le quadrillage d'un territoire donné. Cette démarche ne voudrait en aucun cas signifier que les deux formes d'organisation de la sécurité se confondent. Mais si spécificité de la sécurité privée il y a, elle n'a de sens que replacée dans les dispositifs étatiques qui soutiennent l'encadrement de certaines populations jugées à "risque", préalablement analysées, identifiées, et traquées technologiquement mais aussi physiquement par une "armée de veilleurs" sans laquelle le commerce aujourd'hui n'est plus possible. Ce contrôle social assuré par des agents missionnés par des organismes privés de sécurité est certes "local" mais a des effets bien réels dans l'économie générale du pouvoir ?

Dans cette perspective, nous ne parlerons donc ni d' "agents privés de sécurité" ni d' "agents de la sécurité privée", mais d' "agents privés de la sécurité publique" afin de mettre en évidence le fait que ce n'est pas le statut juridique ou institutionnel d'un agent qui détermine le caractère "public" ou "privé" de son action.

En effet, si la sécurité commanditée par des propriétaires apeurés est souvent décriée pour sa prétendue illégitimité, il semble que c'est justement parce que ses pourfendeurs ne parviennent pas toujours à saisir ses "effets publics". Ce qui entraîne une méconnaissance de la part réelle des acteurs privés dans les mécanismes de domination sociale. Il me semble donc nécessaire de réintroduire dans le débat ce tiers personnage qu'est le public sur qui s'exerce la dissuasion, pour mieux comprendre pourquoi il montre "pattes blanches".

A la lumière des thèses foucaaldiennes, nous tenterons d'analyser comment le pouvoir de surveillance, complètement transmuté, traverse le corps des individus pour assurer leur "docilité" parfois déconcertante. Ce pouvoir est certes "local", mais bien imbriqué dans la machinerie étatique de lutte contre les "populations flottantes". L'une des hypothèses fortes de ce chapitre sera la "mise au pas" des *clients*, à travers des mécanismes de normalisation d'un genre nouveau que nous appellerons avec Foucault, *dispositifs de sécurité* et que nous distinguerons mais seulement analytiquement des mécanismes légaux et disciplinaires.

Notre définition du client ne doit pas être comprise ici dans le sens de celui qui vient acheter un produit, mais dans le sens de celui vis-à-vis de qui les services de sécurité ont une attente. Car avec l'éclatement et l'éloignement des "figures du client" dans une même organisation, « *chacun juge le client au travers de son activité propre et construit, de ce fait, une représentation du client proche de cette activité* » (Bercot ; de Coninck : 2005). Les clients qui intéressent les services de sécurité -nous le verrons- ne sont pas des clients d'"apparence normale", mais des "figures du client" construites sur les mêmes critères que ceux qui fondent les discriminations sociales.

Nous analyserons dans un premier temps -en les confrontant à nos propres matériaux empiriques ainsi qu'à ceux empruntés à des recherches voisines- les frontières en théorie très étanches entre la sécurité publique et la sécurité privée. Puis dans un deuxième temps, nous convoquerons la définition du *dispositif de sécurité* proposée par Michel Foucault, encore très peu visitée par les recherches sur le thème de la sécurité privée.

A notre avis, l'originalité de celle-ci tient au fait qu'elle reste l'une des rares à penser de façon pertinente, ce que veut dire " se protéger dans un système démocratique ". Cette perspective rejoint parfaitement bien la principale hypothèse qui nous servira de fil conducteur tout au long de l'analyse et selon laquelle : la sécurité privée et en l'occurrence la surveillance, n'est ni une sécurité de seconde main ni un résidu de sécurité comme semblent le soutenir implicitement certains commentateurs en la comparant aux forces publiques. Elle ne peut être appréhendée comme un organe en soi, isolable de l'ensemble des rapports sociaux dont elle est l'enjeu et le produit. Il faut plutôt l'appréhender comme faisant politiquement système avec les formes de protections dites légitimes dans le sens même où l'objectif de " protéger les personnes et les biens " n'est pas politiquement neutre. Elle s'insère au contraire, parfaitement bien dans les interstices des appareils sécuritaires de l'Etat dans la

lutte contre certaines catégories sociales. Pour parler comme le romancier Virgil Tanase, « *c'est dans les poches molles de l'Etat, c'est-à-dire à des niveaux, dans les situations et dans des structures, où la quiétude conférée par ce dernier a besoin de renforcement, que s'installent les appareils privés destinés à dissiper les fantasmes qui flottent là où l'Etat n'est pas suffisamment présent* » (Tanase: 1991 : 7).

2-1 Agents privés de sécurité et police publique: de l'étanchéité des frontières théoriques à l'interdépendance fonctionnelle

2-1-1 Public- privé : une frontière incertaine ?

Avant d'entrer dans le vif du sujet, soulignons d'abord que toutes les tentatives de distinction entre la sécurité publique et la sécurité privée ont pour matrice originelle le "*vieux couple*" que forment le public et le privé, pour utiliser une expression de Frederik Mispelblom (2007). En effet, « *Les frontières entre le public et le privé, entreprises et services privés ou publics n'ont ainsi jamais été très nettes* » (p.35). De plus, leur coexistence a toujours oscillé entre "partenariat" et "adversité". Car en arrière plan de cette relation « *teintée de rivalités* » se pose l'épineuse question de la légitimité des uns et des autres. Mais si « *pendant tout un temps, l' "aura" des services publics dans l'opinion a été grande* » (p.35) du fait de l'idéal de "*l'utilité publique*" qu'elle incarne, tandis que de son côté "*l'entreprise privée évoquait la "loi du profit"*", l'auteur n'a pas manqué de souligner le fait que les critères juridiques, idéologiques ou culturels au moyen desquels se justifie l'existence des uns et des autres « *n'ont jamais été solides, sans fissures, unanimement acceptés* » (p.34).

C'est pourquoi nous retiendrons avec lui pour la suite de l'analyse, la notion de "*légitimité tendancielle*" c'est-à-dire nourrie par un "*processus de légitimation ininterrompu*". Le caractère ininterrompu de la légitimité est d'autant plus vrai que la police -comme nous le verrons plus loin- pourtant assurée de celle-ci, du moins théoriquement, se trouve obligée de retravailler sans cesse son image en allant jusqu'à dissimuler parfois même sa "violence légitime" pour paraître plus crédible aux yeux des administrés. Tandis que paradoxalement, les acteurs de la sécurité privée, justement privée selon eux de cette "violence légitime", pensent implicitement que c'est ce qui leur fait défaut pour asseoir leur légitimité dans le corps social.

2-1-2 La police ou le " bras armé" de l'Etat

Il semble que la définition de la police proposée par le sociologue américain Egon Bittner reste l'effort le plus élaboré comme théorie de la police fondée sur l'usage de la force physique : « *un mécanisme de distribution d'une force coercitive non négociable, mis au service d'une compréhension intuitive des exigences d'une situation* » (Bittner : 1990 :224). Cette définition fait écho à Max Weber qui définissait « *l'Etat contemporain comme une communauté humaine qui, dans les limites d'un territoire déterminé (...), revendique avec succès pour son propre compte, le monopole de la violence physique légitime* » (Weber : 1959 : 113).

L'usage de la force serait donc la caractéristique première de la sécurité publique, son identité fonctionnelle. Sa dimension humaine et universelle est contenue d'ailleurs dans l'article 12 de la déclaration universelle des droits de l'homme et du citoyen : « *La garantie des droits de l'homme et du citoyen nécessite une force publique; celle-ci est donc instituée pour l'avantage de tous et non pour l'utilité particulière de ceux à qui elle est confiée* ». Dès lors, on comprend pourquoi il paraît si évident que la sécurité publique d'une manière générale et plus particulièrement la police publique soit celle de l'Etat, c'est-à-dire son instrument de "mise en ordre".

Or un tel consensus résiste pourtant mal à la complexité des faits. D'une part, il nous semble intéressant de noter, à la suite de Dominique Monjardet que si l'assimilation de la police à une institution étatique⁷³ paraît en France aller de soi, cela n'a pas été le cas partout en Europe et en occident, même si en dernier ressort, l'organisation policière est toujours subordonnée à une autorité politique. Au Canada, aux Etats-Unis, en Belgique, au Pays-Bas et dans les pays scandinaves, l'autorité policière de droit commun est la commune. De même qu'elle est régionale en Allemagne et en Grande-Bretagne. « *La police n'est donc une prérogative régaliennne par excellence que dans le nombrilisme hexagonal* » (Monjardet, 1996 : 30). D'autre part, l'usage de la force comme clef de voûte dans la distinction entre police et agents privés de sécurité ne résiste pas non plus à l'analyse pour au moins deux raisons.

⁷³ Même en France, à l'exception de la gendarmerie qui a été toujours nationale, la police comme appareil d'Etat est de création récente. De l'avis des historiens de la police, ceci date de l'étatisation des polices municipales en 1941 sous vichy et n'a pris sa configuration actuelle qu'à partir de 1967 avec la fusion de la direction de la sureté générale et de la police parisienne.

La première a été bien résumée dans l'objection faite par Jean-Paul Brodeur à la conception exclusivement répressive de la fonction policière développée par Bittner. Non seulement que la police ne détient pas le monopole au sens strict du terme, de l'usage réglé de la contrainte physique, mais tout porte aussi à croire que dans la conception moderne de la police, cette dernière s'efforce au contraire de se débarrasser de cette image de la " brute sauvage ".

Pour revenir à l'argument de la contrainte physique, l'on pourrait en effet égrener indéfiniment la liste de tous les détenteurs de la violence légitime dans une société, à commencer par les surveillants de prison qui sont autorisés à en faire usage de façon encore plus spectaculaire. Car, à la différence du policier qui n'est habilité à l'usage de l'arme à feu qu'en cas de légitime défense, le surveillant de prison en France est tenu d'ouvrir le feu sur le détenu qui s'évade (Monjardet, 1996 :18 ; Brodeur, 1994 : 467). Par extension, l'on pourrait également évoquer dans une moindre mesure, le recours au châtement corporel par les parents sur leurs enfants, sans oublier au passage l'article 73 du code de procédure pénale qui donne droit à toute personne, dans les cas de crimes flagrants ou de délits flagrants punis d'une peine d'emprisonnement, d'en appréhender l'auteur et de le conduire devant l'officier de police le plus proche.⁷⁴

A ces exemples qui démontrent bien l'irrecevabilité de la thèse du monopole par la seule police de la force coercitive, s'ajoute une autre attitude -pour le moins paradoxale- de la police, soulignée par maints auteurs : c'est l'usage, de moins en moins de la force dans les tâches de la police. C'est le cas des pratiques policières masquées dont G.T. Marx nous fait l'inventaire : « *la filature, l'interception des communications privées, la fouille, le recrutement et la manipulation d'indicateur, le traquenard et la tromperie délibérée, l'encouragement à la délation, la provocation, les livraisons contrôlées etc.* ». (Marx, 1988)⁷⁵.

Sur un autre plan, Marc Jean Jean soulignait également que la police peut « *patrouiller, et surveiller, récupérer des chiens errants, réaliser des enquêtes de bonne moralité...* » (Jean Jean : 1990: 187). Il arrive même, dans des circonstances de provocation justifiant l'usage de la force, que la police adopte stratégiquement la non-violence. C'est le cas du maintien de

⁷⁴ La sécurité privée a d'ailleurs payé cher de sa renommée à ses débuts par une série de bavures commises par ses gros bras qui avaient sans doute surestimé leur prérogative. Ce fut le cas du vigile qui a matraqué à mort un clochard au forum des Halles au début des années 1980.

⁷⁵ Cité par Monjardet, page 21

l'ordre pendant des manifestations publiques à caractère risqué. Dans ce dernier cas, c'est le coût politique de la répression qui est mesuré (Mann, 1994 : 443), mais aussi l'image et la réputation de la police comme en témoigne la mise en garde lancée par le préfet Grimaud⁷⁶ à ses troupes lors de la crise de mai 1968 contre les abus de la violence policière.

A contrario, un vigile peut violemment immobiliser un client qui ne veut pas lui obéir (refus de se faire contrôler ou de laisser sceller un coli ramené de l'extérieur) comme nous l'avons maintes fois noté au cours de notre observation participante. Parfois même, les interpellations prennent des proportions démesurées, dignes de séances de torture, comme si le but était d'arracher un aveu de crime crapuleux. C'est le cas de cette interpellation que nous décrivons dans notre carnet de terrain.

« C'est la deuxième interpellation à laquelle j'assiste depuis mon embauche. Une jeune femme d'origine pakistanaise vient d'être convoquée à sa sortie de caisse par un vigile avisé via talkie walkie par le contrôleur vidéo. La salle réservée au rituel d'interpellation ressemble drôlement à une geôle par sa forme exigüe, comme si l'effet recherché était celui de l'étouffement propice au passage à l'aveu. Le chef de poste, un gaillard d'environ deux mètres vocifère de toutes ses forces. Cette scène, aussi bien affligeante qu'humiliante, est offerte aux regards des clients curieux étant donné que la porte de la salle d'interpellation était à moitié ouverte. Il était en effet reproché à cette dame d'avoir ouvert un flacon de vernis à ongle et de l'avoir remis en place après s'en être servie. L'auteur implore la grâce de son bourreau qui la somme de régler les 2E50 sous la menace de faire débarquer la police, et tout ceci devant l'air médusé et complètement coupable de son mari qui n'avait pour tout argument que de rappeler que faute de moyen, sa femme n'avait d'autres choix que de venir se faire belle ici pour une cérémonie de mariage dans l'après-midi ».

(Extrait, carnet de terrain)

Ces faits montrent bien que si la thèse du monopole de la violence⁷⁷ légitime par la police reste vraie en théorie, dans la pratique elle est loin de constituer une caractéristique distinctive bien nette entre les deux formes de sécurité que sont la sécurité publique et la sécurité privée. Car si d'un côté l'image de la violence est de plus en plus récusée entraînant ainsi un

⁷⁶ Dans une lettre adressée le 19 mai 1968 à tous les fonctionnaires placés sous son autorité, Maurice Grimaud écrit, à propos des excès dans l'emploi de force : " Si nous ne nous expliquons pas très clairement et très franchement sur ce point, nous gagnerons peut-être la bataille dans la rue, mais nous perdrons quelque chose de beaucoup plus précieux et à quoi vous tenez comme moi : c'est notre réputation " (cité par Patrice Mann, 1994, page 443). On pourrait évoquer dans la même optique, les dernières émeutes à Villiers le Bel où plus de 80 policiers ont été blessés, parfois par des tirs de balles réelles mais sans jamais avoir ouvert le feu sur les émeutiers.

⁷⁷ D'autant plus que la violence-comme nous l'avons déjà montré dans le chapitre précédent- a de multiples facettes. Elle peut être brutale comme "douce", visible comme insidieuse

processus de "démilitarisation" de la fonction policière alors même qu'existe un potentiel coercitif bien réel, de l'autre, on peut assister à une transformation de rapport d'autorité informel en un rapport d'autorité formel dont les effets n'en sont pas moins visibles et moins efficaces.

2-1-3 De la légitimité territoriale

En revanche, il semble, d'après Dominique Monjardet que la police a une propriété qui la singulariserait dans l'usage de la force. Alors que dans tous les autres exemples où l'on a également noté l'usage de la force, la "cible" du recours à cette force est précisément délimitée et exclusive, (le père sur l'enfant, le surveillant de prison sur les détenus etc.). « *La cible policière au contraire est indéterminée, infinie ; la police est, sauf exception limitativement désignées, habilitée à intervenir en tous lieux, en tous temps et à l'égard de quiconque. Elle a un territoire universel* » (1996 : 19). Ici aussi, il semble que les choses ne sont pas aussi claires qu'il n'y paraît.

En effet, s'il est vrai que la police peut intervenir partout, il l'est autant désormais pour la sécurité privée au regard de sa distribution de plus en plus réticulaire dans le corps social. Plus aucun lieu n'échappe à l'activité de surveillance exercée par les agents privés de la sécurité. Même des organismes publics ou parapublics en sont devenus de grands consommateurs par contrat, de façon visible ou plus ou moins occulte (Ocqueteau, 1990 : 92). Aux galeries commerciales, supermarchés, et parkings, se ajoutés les hôpitaux⁷⁸, les aéroports, les chemins de fer ou de métro, les universités, les musées etc. De plus, « *de nombreux organismes de police privée sont au service de grandes multinationales dont les intérêts débordent les économies nationales et les frontières. Contrairement à la police publique qui opère surtout dans des limites nationales ou régionales, de nombreuses sociétés de police privée sont organisées et fonctionnent au plan international* » (Stenning ; Shearing, :1991). Les zones de compétence de la sécurité privée sont donc loin d'être de petits périmètres octroyés par les pouvoirs publics. Elles ne s'analysent pas en termes de kilomètres carrés, mais en termes de pouvoir d'ubiquité, c'est-à-dire la faculté de la sécurité privée d'être présente en plusieurs lieux à la fois, de se glisser dans tous les espaces de vie, y compris les plus intimes.

⁷⁸ Voir par exemple l'étude de Roger Le Doussal, 'La sécurité privée dans un service public : un an d'expérience à l'Assistance publique', les cahiers de la sécurité intérieure, n° 3, novembre 1990-Janvier 1991.

Mais il est un autre trait des forces publiques qui semble se dégager de tout le lot d'arguments généralement avancés pour les comparer aux agents privés de sécurité : c'est celui qui fonde les prérogatives des policiers dans la loi et celles des vigiles dans la simple règle. Selon cette distinction, les surveillants n'auraient aucune légitimité au regard de la loi, cette dernière ne caractérisant que le travail policier. Qu'en est-il dans la réalité ?

2-1-4 Le flic et la loi, le vigile et la règle : Une distinction académique ?

Une autre manière d'appréhender la spécificité de la sécurité privée est de la soumettre à une lecture juridique. Dans cette perspective, c'est sa légitimité au regard du droit qui reste sujette à controverse. Dans un récent article, Martin Mongin⁷⁹ n'hésite guère à parler d' "imposture"⁸⁰ à propos de la présence des vigiles dans les espaces ouverts au public du fait même des effets invisibles qu'elle produirait sur les individus. Selon lui, ces effets trouveraient précisément leur origine dans le flou qui entoure l'exercice de cette profession étant donné que « *l'omniprésence des vigiles tend à brouiller les grandes séparations constitutives de la société, et notamment celle qui existe entre le régime de la loi et celui de la règle* » (Mongin, 2008 : 2). « *Le travail du vigile -poursuit l'auteur- ne se situe pas sur le terrain de la loi, mais sur celui de la règle* » (page 3), car « *il consiste simplement à s'assurer que le règlement intérieur d'un espace à vocation commerciale est bien appliqué par le public qu'il accueille* » (page 3).

Pour bien comprendre cette conception de la relation entre la police et la loi ou encore le dénie de la loi dans l'activité des vigiles, il faut peut-être rappeler brièvement le contexte administratif et institutionnel auquel elle fait référence.

En France en effet, c'est l'Etat qui a la charge de l'ordre public et de la sécurité publique, attribués au corps préfectoral (rattaché au ministère de l'intérieur) et aux parquets (dirigés par les procureurs et les tribunaux, relevant tous deux du ministère de la justice). Or pour exécuter leurs missions, la magistrature et la préfecture disposent des forces de police. Dans certaines villes, les maires disposent en complément de la police nationale, une police municipale. Mais au-delà du statut juridique et régalién des institutions au service desquelles elle se trouve

⁷⁹ Professeur de philosophie, Membre de l'Institut de démobilisation (Rennes)

⁸⁰ A propos de l'imposture, P. Bourdieu écrivait à juste titre que "L'imposture légitime ne réussit que parce que l'usurpateur n'est pas un calculateur cynique qui trompe consciemment le peuple, mais quelqu'un qui se prend en toute bonne foi pour autre chose que ce qu'il est" (1982 : 273)

placée, la police -de l'avis de certains spécialistes- est bien plus qu'une simple exécutante. « *De la loi, le policier va entendre non seulement qu'elle lui dise ce qu'il doit faire, mais aussi pourquoi il doit le faire et comment il doit le faire. Autrement dit, c'est fondamentalement à partir de la loi que le policier va tenter de faire émerger tout ce qui constitue son univers professionnel : savoirs théoriques mais aussi pratiques, systèmes de représentation et d'interrelations, légitimité et déontologie, enjeux et stratégies* » (J.-C Monet cité par Gleizal, 1993 : 16).

En somme, le policier regroupe pour lui tout seul tous les attributs de l'Etat en matière de sécurité : il en a l'expertise, le mandat, la légitimité. De même, si dans l'imaginaire collectif, un agent de police est l'intermédiaire entre le citoyen et la justice, le vigile ne serait jamais plus que l'intermédiaire entre le citoyen et cet agent de police, au mieux, et au pire un " imposteur ". Mais qu'en est-il exactement dans la pratique ?

A ce niveau également, subsiste des ambiguïtés. Car « *le rapport de la police à la loi et au droit-nous dit Gleizal- a toujours été problématique* » (1993 : 17). Problématique d'abord par son action qui a souvent un caractère d'exception du fait même qu'elle relève de la nécessité. Marc Jean Jean, après un séjour au cœur de l'activité policière pouvait écrire : « *L'ordre public n'est pas codifiable avec une précision rigoureuse du moins dans son application sur le terrain* » (Jean Jean : 1990). Dominique Monjardet ne dit pas autre chose quand il démontre que « *ce qui ouvre le temps du travail policier et son contenu à l'imprévu et au discrétionnaire, c'est l'événement singulier, imprévisible et donc la nécessité pour le service de police de minimiser la part du temps contraint et les servitudes impératives qui interdiraient d'y répondre* » (Monjardet, 1996 : 42). Ce qui fait justement dire à E. Picard (1984)⁸¹ que « *la légalité de la mesure à prendre, son adaptation aux circonstances, ne peut se déduire que de sa nécessité, c'est-à-dire de son opportunité* ». Ainsi, alors même qu'elle est censée incarnée en permanence la loi, l'action des forces publiques et en l'occurrence celle de la police doit au contraire la transgresser dans certaines circonstances afin de mener à bien sa mission.

A l'inverse, on rencontre très souvent des responsables de sécurité privée et même des vigiles "obsédés" par le respect scrupuleux des prescriptions juridiques qui définissent leur travail. Ce

⁸¹ Théoricien du droit public cité par Georges Benguigui et alii, (1994)

qui peut aller parfois jusqu'au renoncement d'interpeller des personnes pourtant prises en flagrant délit, tout simplement parce que toutes les conditions ne seraient pas remplies pour réaliser une " interpellation béton, " c'est-à-dire irréprochable au regard de la loi. C'est le cas de ce chef de poste contraint de laisser tranquillement s'évaporer dans la nature un client ayant réussi à se faire encaisser un jeu vidéo d'une valeur de 350 euros au prix de 11^E80 grâce à un changement d'étiquette intelligemment⁸² réalisé et naïvement apprécié par le contrôleur vidéo.

« Ça c'est des cas qui me mettent en boule. Le mec de la vidéo aurait dû signaler plus tôt ce qu'il avait vu. C'est délicat, c'est vraiment délicat dans ces cas, il vaut mieux éviter de prendre des risques parce que le gars peut même porter plainte contre nous. En fait ils ont opéré en groupe. Sur les images, celui qui a changé l'étiquette n'est pas le même que celui qui est passé à la caisse, et ce dernier n'est responsable de rien. Au contraire nous avons affiché partout dans notre magasin que notre règle N°1 c'est le respect du prix affiché⁸³. Tant pis, ils ont été plus malins que nous. »

(Propos d'un chef de poste)

Certes, cette décision inspirée par un certain sens du respect de la loi (quand on n'est pas sûr de ses accusations, il ne sert à rien de courir pénalement le risque d'être poursuivi pour diffamation ou atteinte à l'honneur), mais aussi de la règle qu'on s'est fixée à soi-même (la variation entre le prix au rayon et celui sur l'article entraîne la validation du prix le plus avantageux pour le client), n'est pas monnaie courante dans les grandes surfaces. Mais elle montre très bien que l'on peut être garant de la loi sans en être forcément un " porte-parole légitime " et inversement.

Parfois, contrairement au premier exemple, c'est la loi qui justifie la prise de risque par les acteurs mais toujours en connaissance de cause. Voici la manière dont un surveillant justifie son "culot" d'avoir poursuivi sous nos yeux un voleur de whisky au-delà des limites géographiques du centre commercial dont il avait la garde.

« On est dans la limite du droit parce qu'il y a eu recel de vol ; on est toujours dans le temps on va dire du flagrant délit donc c'est légal. C'est pas comme si on vous disait telle personne a fait quelque chose et deux jours après on le reconnaît. Là il a pris matériellement quelque chose et il l'a toujours sur lui, il est dans le

⁸² Je reviendrai largement dans un autre chapitre sur la typologie des " voleurs rusés ", véritable phobie des surveillants commerciaux.

⁸³ Il était affiché dans ce magasin que : "si le prix en caisse n'est pas le même que celui affiché en rayon, vous payez le prix le plus bas et nous vous offrons spontanément un bon d'achat de 3^E ".

temps même de la continuité de l'infraction qu'il a commise puisqu'il a volé, il est considéré comme ayant volé jusqu'au moment où il passe la caisse. Du moment où il n'a pas encore passé les caisses, il n'a pas volé. Si je cours quelqu'un que j'ai vu sortir du magasin et j'essaie de l'interpeller dans le temps continu de l'infraction et je le vois continuellement et c'est pour ça que je le poursuis, à mon avis, je pense que ça peut être assimilé à la continuité du flagrant délit. Dans tous les cas, même si je dépasse les limites géographiques de mon site, on peut considérer que si je cours un voleur au-delà de cette limite, je rentre dans la peau du simple citoyen comme dans le cas de l'article 73 du code de procédure pénale ».

(Agent de sécurité dans un hypermarché à Paris)

Bien que juridiquement insoutenable⁸⁴, cette démonstration n'en demeure pas moins réfléchie comme en témoigne la connaissance quasi technique de son auteur, des règles et prérogatives qui lui sont assignées et dans quelles mesures les étirer ou les déjouer à son profit. Bref, comme la force, la loi n'est pas l'apanage exclusif des forces de sécurité publique même s'il demeure vrai comme l'affirme un policier à Dominique Monjardet : « *ce qui nous rassure, c'est la certitude que l'on peut prendre des coups, on peut être rossé, mais on ne sera jamais battu, parce que nous sommes adossés à l'Etat* » (page 20). Autrement dit, la loi protège et calibre mieux l'activité policière de telle sorte qu'elle puisse avoir raison de toute autre force "privée". Ces dernières remarques nous amènent à soulever une dernière question à propos de la loi.

En fait, pourquoi la plupart des clients et usagers se soumettent-ils aux injonctions des vigiles sans aucune résistance ? Malgré sa vive critique contre l'ampleur prise par la sécurité privée, Martin Mongin reconnaît lui-même que « *les gens apprennent à montrer patte blanche et à ouvrir les sacs. On se laisse docilement rappeler à l'ordre* ». (Op.cit : 1). Nous touchons là à une des difficultés les plus profondes dans l'encadrement d'une foule sur laquelle nous voudrions insister à présent.

Il est peu vraisemblable, que dans une relation "signifiante", c'est-à-dire porteuse de sens où les rôles des personnes en interaction sont bien connus et reconnus parce que "traditionnels" ou "conventionnels", les gens se demandent avant d'obéir aux ordres d'un agent en uniforme (qu'il soit public ou privé) si ce dernier possède ou non un fort degré de légitimité au regard de la loi. Ceci est d'autant moins vrai que le travail du vigile est à moitié accompli par les

⁸⁴ Le paragraphe 3 de l'article 3 de la loi n° 83-629 du 12 Juillet 1983 dit clairement "Les gardiens employés à des tâches de surveillance des biens meubles ou immeubles n'exercent leurs fonctions qu'à l'intérieur des bâtiments ou limites des propriétés dont ils ont la garde, leurs fonctions ne pouvant s'exercer sur la voie publique".

" surveillés " eux-mêmes qui hébergent déjà -à travers leur l'éducation- dans leur corps et dans leur esprit, les règles, les normes et les lois, etc., c'est à dire tout ce qui permet (sans être constamment rappelé) de distinguer le " bien " du " mal ", le " permis " du " défendu ". Autrement dit, « *l'encadrement ne fonctionne pas sans la réalisation d'un certain nombre de conditions préalable* » (Mispelblom: 2006). C'est pourquoi, « *pour comprendre l'activité d'encadrement, il ne faut donc pas seulement s'intéresser aux encadrants, mais aussi voire surtout à la manière dont les encadrés ont été préalablement formés, préparés, et donc 'aux conditions d'encadrement' qui forment l'une des bases de son pouvoir* » (ibid : 42).

Sur ce point, nous rejoignons également l'analyse de Dominique Monjardet lorsqu'il affirme que « (...) *la menace de la force joue le même rôle que la force elle-même, dès lors que ceux qui en font l'objet sont informés et assurés de la continuité effective entre le bâton blanc de l'agent à Carrefour et l'équipage d'un car de police* » (1996 : 20). Dans cette perspective, on peut dire que les surveillants, bien qu'ils soient des "flics aux mains vides", n'en sont pas moins des représentants de la loi, du fait même de leur statut d' « agitateurs de sens », c'est-à-dire le sens non seulement des règles à suivre, mais aussi les interdits et les sanctions qui s'ensuivent. Et c'est justement à ce niveau que nous voudrions considérer la sécurité privée comme un fait social pour répondre à la question soulevée par Martin Mongin à savoir : « *pourquoi les gens apprennent à montrer patte blanche et à ouvrir les sacs* »?

2-1-5 La question de la domination sociale dans l'activité de surveillance: un détour par les pères fondateurs de la sociologie

Durkheim définit un ordre de faits qui présentent des caractéristiques très spéciaux : ils consistent en des « *manières d'agir, de penser et de sentir, extérieures à l'individu, et qui sont douées d'un pouvoir de coercition en vertu duquel ils s'imposent à lui* » (Durkheim: 1995: 5).

Les deux propriétés qui fondent cette définition échappent quasiment à la volonté de l'individu. D'une part, le caractère extérieur du fait social rappelle qu'il est antérieur à l'individu, car il se transmet de génération en génération par l'éducation. Dans cette perspective, le client ou l'utilisateur n'a aucune prise voire aucune vue sur le dispositif de sécurité dans lequel il est "pris en tenaille". Dans la plupart des cas, les clients trouvent même que la présence des vigiles est une chose normale. D'autre part, la coercition renvoie à la contrainte, laquelle, pour n'être qu'indirecte ici, n'en est pas moins efficace. Durkheim écrit

en effet : « *Si je ne me soumet pas aux conventions du monde, si, en m'habillant, je ne tiens aucun compte des usages suivis dans mon pays et dans ma classe, le rire que je provoque, l'éloignement où l'on me tient, produisent, quoique d'une manière plus atténuée, les mêmes effets qu'une peine proprement dite* » (pp. 4-5). Cette contrainte décrite par l'auteur est « *exogène, mais intériorisée par les individus, au point d'être parfois éprouvée comme une liberté, une vocation ou un impératif moral* » (Courpasson : 2000 : 99). L'individu intègre la contrainte et la considère même comme une condition de la vie des collectivités.

Ainsi, la sécurité privée qui est censée protéger les personnes et leurs biens, ne peut être qu'une valeur commune, partagée par tous, intériorisée. Et toute personne qui se rebifferait contre ce principe (mise à part l'objectivation intellectuelle) risque d'être perçue comme «anarchiste». Cependant, même intériorisée, la contrainte a toujours besoin de voir agiter la menace de la sanction pour bien se tenir à sa place. Car, « *le fait social se reconnaît aussi au pouvoir de coercition externe qu'il exerce ou est susceptible d'exercer sur les individus; et la présence de ce pouvoir se reconnaît à son tour soit à l'existence de quelque sanction déterminée, soit à la résistance que le fait oppose à toute entreprise individuelle qui tend à lui faire violence* » (Durkheim : 1995 : 11).

Mais si pour Durkheim, c'est la société qui produit la contrainte (extériorité et coercition du fait social), l'idée weberienne de la domination que d'aucuns placent d'ailleurs dans la complémentarité de la définition durkheimienne, place les 'motifs d'action' face à la contrainte comme points centraux. Quels motifs ou raisons se donnent les gens qui obéissent à une règle, à une injonction, à un ordre etc., bref à une autorité (notion qui équivaut chez Weber à la domination). D'où la relation de cause à effet que Weber établit entre domination et légitimité dans sa typologie des formes de domination. Il affirme en effet : « *L'expérience montre qu'aucune domination ne se contente de bon gré de fonder sa pérennité sur des motifs ou strictement matériels, ou strictement affectifs, ou strictement rationnels en valeur. Au contraire, toutes les dominations cherchent à éveiller et à entretenir la croyance en leur légitimité* » (Weber : 1995 : 286). « *La légitimation suppose donc la réalisation d'une opération de jugement de validité qui engage la capacité réflexive des personnes, ainsi que leur rationalité.* » (Courpasson, Op.cit, 114). Weber distingue donc trois formes de domination suivant la revendication de la légitimité propre à chacune d'elle. Elles peuvent revêtir :

- un caractère rationnel, reposant sur la croyance en la légalité des règlements arrêtés et du droit de donner des directives qu'ont ceux qui sont appelés à exercer la domination par ces moyens (domination légale) ;
- Caractère traditionnel, reposant sur la croyance quotidienne en la sainteté de traditions valables de tout temps et en la légitimité de ceux qui sont appelés à exercer l'autorité par ces moyens (domination traditionnelle) ;
- Un caractère charismatique, reposant sur la soumission extraordinaire au caractère sacré, à la vertu héroïque ou à la valeur exemplaire d'une personne, ou encore émanant d'ordres relevés ou émis par celle-ci (domination charismatique). (p. 289).

Même en déniaut aux surveillants les deux derniers caractères (le traditionnel et le charismatique), il sera difficile de récuser l'idée que leur travail est fondé au moins symboliquement sur la croyance en la légalité et en la légitimité du droit et en général des règles sociétales, donc du maintien d'un certain ordre social par les dispositifs de sécurité. D'autant plus que comme chez Durkheim, Weber considère aussi que la sanction n'est jamais loin pour veiller sur la légitimité de la domination : « *Peut-on vraiment croire que les exigences de l'éthique puissent rester indifférentes au fait que toute politique utilise comme moyen spécifique la force, derrière laquelle se profile la violence ?* » (Weber : 1995b : 203).

Quelle soit donc intériorisée, légitimée ou imposée, la contrainte est quotidiennement présente dans les rapports sociaux. On peut d'ailleurs réconcilier sur ce point précis les deux auteurs à travers le concept de domination symbolique « *qui suppose de la part de ceux la subissent une forme de complicité qui n'est ni soumission passive à une contrainte extérieure, ni adhésion libre à des valeurs (...). Elle est inscrite à l'état pratique dans les dispositions qui sont insensiblement inculquées, au travers d'un long et lent processus d'acquisition par les sanctions* » (Bourdieu, 2001 :79).

Mais la meilleure formule vient de Poulantzas d'après qui « *le corps n'est pas une simple naturalité biologique, mais une institution politique* » (1978 :32). En effet, « *jamais, -écrivait Chesnais- l'homme ne s'est conforté à autant de conventions, règles et règlements que de nos jours. S'il ignore le détail du code civil ou du code pénal, le citoyen moyen n'ignore pas les principales prescriptions du code de la route, ni non plus les règles élémentaires du code de*

la santé ou de la sécurité sociale. Il fait vacciner ses enfants, les emmène à l'école, il pratique la discipline du chéquier, paie ses impôts, roule droit sur l'autoroute (...). Dès le plus jeune âge, il a dû se plier à l'apprentissage des règles de calcul et d'orthographe, se familiariser avec les normes de conduite communes etc. » (Chesnais: op.cit: 28-29). Autrement dit, il n'y a de corps que politiquement informé, éduqué, préparé à la discipline sociale. De ce point de vue, l'obéissance au vigile est d'autant plus vraie que la sécurité privée apparaît elle-même comme un instrument d'appropriation symbolique de l'ordre d'Etat.

Ainsi, affirmer un peu trop vite que *« le vigile en tenue et en service est un simple citoyen comme les autres »* (ce qui est d'ailleurs aussi vrai pour le policier), c'est méconnaître du coup tous les effets idéologiques que renferment les " actes de magie sociale " telle que la surveillance. En effet la propriété performative du rituel de surveillance ne tient pas seulement au fait que celle-ci soit une activité suppléante ou auxiliaire qui fait-fonction c'est-à-dire qui joue le rôle du mandataire légitime sans en avoir le titre, mais parce qu'elle est elle-même un objet de croyance garanti, institué et certifié conforme à son environnement. Qui peut se déclarer contre la surveillance dans un contexte de peur généralisée ? Non seulement que la surveillance se donne l'apparence de ce à quoi elle s'identifie (la police), mais son esprit fait corps avec une demande sociale forte de sécurité qui la consacre comme incontournable et légitime. C'est pourquoi tous les efforts conceptuels pour la distinguer dans ses finalités d'avec les forces de l'ordre vont pécher à leur tour par aveuglement empirique.

2-1-6 Public-privé : des finalités divergentes ?

Une autre dichotomie fondamentale marque le champ du contrôle social, celle qui distingue deux catégories de bénéficiaires de la sécurité que sont, d'un côté, les personnes qui n'ont d'autres choix que de s'en remettre à la vigilance de " l'Etat protecteur, " et de l'autre, celles qui, mesurant l'ampleur des intérêts à protéger ou à sauvegarder, font recours à une prestation sécuritaire en renfort à celle collective assurée par les forces de l'ordre. D'après South (1988)⁸⁵ *« les gens de la sécurité privée ne se lancent pas en affaire pour servir le bien commun, mais pour promouvoir les intérêts de leurs clients. Même s'ils réussissent à prévenir le crime sur un site, ils contribuent assez peu à la sécurité collective car une part importante des délits prévenus ne sont que déplacés »*. Il s'agirait donc ici d'une sécurité ciblée,

⁸⁵ Cité par M. Cusson in (1998 :38).

particulière c'est-à-dire une " protection réservée aux riches "⁸⁶ qui, contrairement à la police publique qui a pour mission d'assurer la sécurité sur tout le territoire, ne protège que les intérêts de son client et ne rend compte qu'à lui. Ce qui fait distinguer par certains « *le mandat particulier de protection du profit par le propriétaire d'une agence de sécurité privée à l'égard d'un client et le mandat de sécurité publique des policiers à l'égard de la communauté* » (Mongin, Op.cit: 2).

Pour sa part, Cusson relativise cette perception de la sécurité privée dont l'apport principal à la sécurité collective d'après lui « *se réalise par la réduction du nombre des cibles intéressantes et vulnérables offertes aux délinquants potentiels : ces derniers commettent moins de délits car ils ont moins d'opportunités criminelles* » (op.cit, p.8). Mieux, « *les pauvres profitent, indirectement mais très réellement, de services de sécurité chaque fois qu'ils fréquentent les supermarchés, les centres commerciaux, les transports en commun et les hôpitaux* » (page 8).

La question qui semble se poser en arrière plan ici est celle de la moralité dans les finalités que se donne chacune des deux formes de sécurité. La fonction des agents privés de sécurité est perçue par bon nombre comme " économique " car après tout c'est la sécurité de l'établissement lui-même (marchandise, équipement, personnel, chiffre d'affaire) qu'ils auraient en charge d'assurer. Tandis que l'institution policière se spécifierait par les valeurs qu'elle sert, c'est-à-dire protéger les intérêts collectifs. Elle garantit les libertés, défend les institutions de la République, maintient la paix et l'ordre publics, et protège les personnes et les biens. Mais qui gardera les gardiens ?, Question philosophique que se posent la plupart des spécialistes de la police.

En effet, toute force dans son principe est toujours une menace contre le droit. Dominique Monjardet l'a bien souligné en comparant la police à un marteau : c'est-à-dire que « *ce n'est pas la somme infinie des utilités possibles du marteau qui peut le définir (...), mais les finalités de celui qui le manie* » (Monjardet, 1996 : 16). Autrement dit, la police ne peut avoir de finalités propres qui de surcroît seraient toujours "vertueuses", c'est-à-dire engagées au service de tous les citoyens. Car, en tant qu'instrument, elle intervient quand il lui est commandé de le faire. Et de ce point de vue elle peut servir les fins les plus diverses.

⁸⁶ Voir Christie(1993), " la police privée qui protège les riches réduit chez ces derniers la motivation à payer pour une police publique dont les pauvres profiteraient ". Cité par M. Cusson (Ibid : 40).

Institution ancillaire (c'est-à-dire servant aux mains de...), la police est aussi susceptible donc de détournement pour finalement servir des intérêts soit *partisans* soit *corporatifs*. Dans le premier cas, c'est l'autorité politique à laquelle elle est confiée qui peut la manipuler en vue de rechercher des informations sur ses concurrents⁸⁷ politiques dans le but de les discréditer dans un contexte bien précis (c'est l'exemple récurrent des "boules pointues" en temps de campagne électorale). Dans le second cas, le détournement porte sur "l'utilité particulière" du groupe professionnel auquel la force publique est confiée. C'est ainsi qu'en France, le ministère de l'intérieur met à disposition des PMU, moyennant finance, des policiers pour surveiller des champs de course (Picant, 1980). Il n'est donc pas anodin au vu de ce qui précède, que soit rappelé dans l'article 2 du décret portant code de déontologie (18 mars 1986) que « *La police nationale s'acquitte de ses missions dans le respect de la Déclaration des droits de l'homme et du citoyen, de la Constitution, des conventions internationales et des lois* ». ⁸⁸ Ainsi, comme nous le soulignons à la suite de Frédéric Mispelblom au début de ce chapitre, la légitimité n'est jamais gagnée d'avance, elle est tendancielle et ne peut être définie à ce titre que dans des conditions particulières et non par une opération théorique de classement des légitimités.

Cette analyse comparative montre très bien que si certains traits définitoires des forces publiques de l'ordre et de la sécurité privée restent pertinents textuellement, ils le sont moins dans les pratiques professionnelles de part et d'autre.

C'est pourquoi, nous allons tenter à présent de dégager in fine la portée de ce débat en revenant sur les fondamentaux de la notion de sécurité en la débarrassant des adjonctions qualificatives que sont le "privé" et le "public". Mais là encore, l'on ne pourra venir à bout du caractère insaisissable de cette notion -aussi fourre-tout que celle de l'insécurité- que si l'on parvient à définir précisément ce que font les gens quand ils affirment assurer la sécurité d'un territoire bien déterminé.

Pour ce faire, nous proposons une lecture du centre commercial à partir de la définition que donne M. Foucault du *dispositif de sécurité*. Et dans cette perspective, nous verrons que le centre commercial n'est qu'un alibi pour interroger structurellement à l'échelle sociétale, la

⁸⁷ L'exemple le plus récent est celui de Bruno Rebelle ex-patron de Greenpeace international qui s'est mis au service de Ségolène Royal pendant la dernière campagne présidentielle et dont le canard enchaîné a révélé les enquêtes secrètes de la DGSE sur sa personne au profit du candidat Sarkozy.

⁸⁸ Décret n° 86-592 du 18 mars 1986 portant code de déontologie de la police nationale.

fonction de la sécurité privée non pas aux côtés d'une sécurité publique mais au cœur de celle-ci. En d'autres termes, les deux missions seront analysées comme intégrées dans les mêmes unités idéologiques et opérationnelles qui sous-tendent le contrôle social global.

2-2 D'une dichotomie juridico-institutionnelles à une interdépendance fonctionnelle : la sécurité privée au cœur de l'action publique de sécurité

Pourquoi penser toujours la sécurité d'un point de vue clivant ? En effet, ce qui est frappant dans les différentes analyses comparatives dont nous avons essayé de rendre compte entre une sécurité publique régaliennne, garante de l'ordre public et celle dite privée considérée comme " guerrière défensive " des biens de particuliers, est cette démarche quasi inévitable qui consiste -pour comprendre la sécurité privée- à ne l'analyser qu'en regardant dans le miroir de la police publique. Ce qui a pour effet d'installer d'emblée presque toutes les définitions proposées dans une sorte de prison conceptuelle peu favorable à l'analyse des relations d'interdépendance. Soit la sécurité privée n'est qu'un « objet reflet dans le miroir de la police publique » (Brodeur, 1988),⁸⁹ soit elle est une forme d' " adjonction " des personnels d'entreprises privées aux forces de l'ordre comme on l'a analysé avec la théorie du " partenaire junior ".

Ainsi, la sécurité privée est toujours définie en fonction de ce qu'elle est ou de ce qu'elle n'est pas par rapport à la police. De ce fait, elle est rarement pensée en fonction de ce qu'elle représente au cœur du système de régulation sociale, de sorte que l'adjectif " privé " n'est employé que pour définir les catégories juridiques des principaux acteurs du secteur (personnes physiques et morales c'est-à-dire agents de sécurité non mandatés par l'Etat, entreprises vendeuses ou acheteuses de sécurité).

Mais en quoi la sécurité privée est-elle réellement privée ? L'est-elle, par le statut des agents ou des entreprises impliquées dans cette activité ?, Par les spécificités de sa prestation, (et dans ce cas lesquelles) ? Ou encore, par les effets particuliers qu'elle produit sur les masses ? Il faut à notre avis, résoudre d'abord une question théorique cruciale : celle du pouvoir, sans laquelle une bonne partie de l'activité de protection assurée par les vigiles et les nouvelles technologies de surveillance resterait invisible et donc méconnue socialement. En effet, nous

⁸⁹ Cité par Frédéric Ocquetau (1997, p.41).

pensons que la définition que l'on peut avoir de la sécurité privée dépend du cadre théorique à partir duquel est traitée la question du pouvoir.

2-2-1 La sécurité privée : une forme caractéristique de microphysique du pouvoir ?

Soulignons d'abord un fait historique qui passe souvent inaperçu dans l'usage de la notion de police. La référence à celle-ci au début du XVIIe siècle en France était complètement déconnectée d'une administration avec un corps spécifique de fonctionnaires (les policiers) chargés de faire respecter les règlements destinés à maintenir l'ordre et la sécurité publics. L'expression de police coïncidait plutôt avec celle du "gouvernement" et désignait toute façon contraignante de structurer l'espace social. Quand elle est employée dans les textes médiévaux, elle prend un sens politique.

En effet, les termes *policia* pour le latin ou *policie* pour le français médiéval -dont on voit ce qu'ils doivent à la racine grecque *polis* qui désigne la cité- se rapportent principalement à l'art de gouverner. « *Dans les traités théoriques rédigés pour donner des conseils de gouvernement aux princes, le mot "police" désignait aussi bien la forme de gouvernement, ceux qui gouvernent avec le prince comme la société qui est gouvernée ; il pourrait donc être traduit par "société politique" plutôt que par police* » (Gauvard : 2005 : 3). Une chose semble être sûre : quel que soit le sens retenu dans son usage, le mot "*police*" met en évidence deux éléments : « *utilité commune et cadre urbain* » (Lebigre : 2005 : 147), que l'on retrouve chaque fois que le concept est suivi d'un déterminant.

En effet, on parlait de la " police de l'air " contre la pollution due aux ordures ménagères, aux latrines, aux fumées toxiques des ateliers, etc., de la "police des blés" qui réglementait l'approvisionnement de la ville en céréales, le poids et le prix du pain, mais aussi de la "police de la santé" qui contrôlait l'exercice de la médecine et la distribution -en cas d'épidémie- des remèdes et des mesures jugées nécessaires pour enrayer la diffusion du mal (ibid :148). Cet usage apparaît encore aujourd'hui dans certains travaux.⁹⁰ De ce point de vue, l'appropriation du mot police par une seule catégorie socioprofessionnelle reste une caractéristique de quelques pays de l'hexagone. Dans les pays anglo-saxons, le mot police semble être encore imprégné de sa généralité originelle comme l'indique bien le concept de "private police" ou

⁹⁰ Voir par exemple le titre de l'ouvrage de Jacques Donzelot (1977), *La police des familles*

"private policing" qui « *met plutôt l'accent sur une pluralité de régulations privées des "ordres" dans la société* » (Ocqueteau : 1991 : 83), perspective connotée de foucauldisme.

Cette première remarque montre bien pourquoi, quelle que soit leur formulation, les débats autour des moyens à mettre en œuvre pour juguler la crise sécuritaire aboutissent le plus souvent à une analyse institutionnelle opposant deux politiques dont l'une chapeautée par la police d'Etat agirait par la répression, et l'autre, assurée par des sociétés privées, assurerait la prévention dans les espaces privés à caractère public. Or il s'avère que rien n'est plus perméable que cette frontière lorsque l'on tente de mettre à plat les tâches auxquelles se consacrent réellement les différents acteurs de part et d'autre mais aussi en interdépendance. C'est pourquoi il me paraît important de traiter la question des dispositifs privés de sécurité solidairement à celle du pouvoir. Car, le sens accordé au phénomène "sécurité privée" dépend de la manière dont on analyse ses effets sur les populations, objet de ce contrôle social. Autrement dit, la sécurité privée est une question de pouvoir. En effet, soit on associe le pouvoir à un ensemble de dispositifs légaux qui ont pour but de soumettre les citoyens aux normes édictées par l'Etat, et dans ce cas, on peut considérer que la sécurité privée -souvent pourfendue pour son illégitimité- ne fait pas partie du pouvoir d'Etat et plus précisément de ses institutions répressives (comme l'armée, la police, la justice, etc.). Soit on envisage que le pouvoir déborde largement le pouvoir d'Etat et dans ce cas la sécurité privée devient un terrain privilégié pour analyser d'autres formes de manifestations du pouvoir.

Nous voudrions nous situer dans cette dernière approche et concevoir le pouvoir à la suite de Michel Foucault, non pas toujours comme une forme extérieure de domination incarnée dans une institution étatique, mais par son ubiquité, c'est-à-dire sa faculté de traverser comme un flux, l'ensemble des éléments du corps social. Ceci revient à dire qu'il n'existe pas un pouvoir mais plusieurs pouvoirs. Bien qu'opposé à Foucault sur bien des points, Nicos Poulantzas reconnaît également que « *le pouvoir ne s'identifie pas et ne se réduit pas à l'Etat* » (Poulantzas : 1978). Cette conception du pouvoir qui ne le considère pas dans une forme pyramidale, mais plutôt comme un système d' "orthopédie sociale," c'est-à-dire une vue d'ensemble, un quadrillage continu et permanent, me semble la mieux adaptée pour non seulement en saisir les manifestations locales mais aussi et surtout sa logique globale dans la lecture d'une société à une époque donnée. Si l'on garde cette approche, les dispositifs privés de sécurité ne sont plus de simples dérivations d'une sécurité publique qui en serait la forme

primordiale mais comme des manifestations du pouvoir moderne contemporain que Michel Foucault a désigné par le terme de *dispositif de sécurité*.

2-2-2 Le " client roi " sous haute surveillance ou le paradoxe de la libre circulation surveillée

Dans le souci de rester le plus fidèle que possible aux mots et à leur signification tels que formulés par l'auteur lui-même, nous proposons de restituer intégralement ce que Michel Foucault entend d'abord par " sécurité ". De cette définition en trois temps, nous extirperons ensuite ce qui nous semble être le plus fondamental pour comprendre l'activité de surveillance, à savoir le *dispositif de sécurité*.

"Qu'est-ce qu'on peut entendre par " sécurité " ? C'est à cela que je voudrais consacrer cette heure et peut-être la suivante, enfin selon la lenteur ou la rapidité de ce que je dirai. Bon, un exemple, ou plutôt une série d'exemples, un exemple plutôt modulé en trois temps. C'est très simple, c'est très enfantin, mais on va commencer par là et je crois que ça me permet de dire un certain nombre de choses.

Soit une loi pénale tout à fait simple en forme d'interdit, disons " tu ne tueras pas, tu ne voleras pas ", avec son châtement, disons la pendaison ou bien le bannissement ou bien l'amende. Deuxième modulation, la même loi pénale, toujours " tu ne voleras pas ", toujours assortie d'un certain nombre de châtements si on enfreint cette loi, mais cette fois l'ensemble se trouve encadré, d'une part par toute une série de surveillances, contrôles, regards, quadrillages divers qui permettent de repérer, avant même que le voleur ait volé, s'il ne va pas voler, etc. Et puis de l'autre côté, à l'autre extrémité, le châtement n'est pas seulement ce moment spectaculaire, définitif de la pendaison, de l'amende ou du bannissement, mais ça va être une pratique comme l'incarcération, avec sur le coupable toute une série d'exercices, travaux, travail de transformation sous la forme de, tout simplement, ce qu'on appelle les techniques pénitentiaires, travail obligatoire, moralisation, correction, etc. Troisième modulation à partir de la même matrice : soit la même loi pénale, soit également des châtements, soit le même type d'encadrement en forme de surveillance d'un côté et de correction de l'autre. Mais cette fois, l'application de cette loi pénale, l'aménagement de la prévention, l'organisation du châtement correctif, tout ça va être commandé par une série de questions qui vont être les questions du genre suivant : par exemple, quel est le taux moyen de la criminalité de ce 'type' ? Comment statistiquement est-ce qu'on peut prévoir qu'il y'aura telle ou telle quantité de vols à un moment donné, dans une société donnée, dans une ville donnée, à la ville, à la campagne, dans telle couche sociale, etc. ?

Deuxièmement, y'a-t-il des moments, des régions, des systèmes pénaux qui sont tels que ce taux moyen va être augmenté ou diminué ? Est-ce que les crises, les famines, les guerres, est-ce que les châtements rigoureux ou au contraire les châtements adoucis vont modifier quelque chose à ces proportions ?

Autres questions encore : cette criminalité, soit le vol par conséquent ou à l'intérieur du vol tel ou tel type de vol, combien est-ce que ça coûte à la société, quels dommages est-ce que ça produit, quel manque à gagner, etc. ?

Autres questions encore : la répression de ces vols, qu'est-ce qu'elle coûte ? Est-ce qu'il est plus coûteux d'avoir une répression sévère et rigoureuse, une répression lâche, une répression de type exemplaire et discontinu, une répression continue au contraire ? Quel est donc le coût comparé et du vol et de sa répression, qu'est ce qui vaut mieux : relâcher un peu le vol ou un peu la répression ?

Autres questions encore : le coupable, une fois qu'on le tient, est ce que ça vaut la peine qu'on le punisse ? Qu'est-ce que ça coûterait de le punir ? Qu'est-ce qu'il faudrait faire pour le punir et, en le punissant, le rééduquer ? Est-ce qu'effectivement il est rééduicable ? Est-ce qu'il présente, indépendamment de l'acte même qu'il a commis, un danger permanent de sorte que, rééduqué ou pas, il recommencerait, etc. ?

D'une façon générale, la question qui se pose sera de savoir comment maintenir, au fond, un type de criminalité, soit le vol, à l'intérieur de limites qui soient socialement et économiquement acceptables et autour d'une moyenne qu'on va considérer comme, disons, optimale pour un fonctionnement social donné ⁹¹.

Michel Foucault, Sécurité, Territoire, Population. *Cours au collège de France (1977-1978)*, Gallimard/Seuil, 2004, pages 6-7

Il faut préciser d'entrée que les trois modulations formant ici la trame de cette longue définition, bien qu'analytiquement différenciables les unes des autres, ne peuvent être comprises que dans leur lien inextricable. Il n'y a pas, comme l'a très bien souligné l'auteur lui-même, « l'âge du légal, l'âge du disciplinaire, l'âge de la sécurité » (p. 8). Le plus important, c'est la manifestation dominante de l'une sur l'autre à des moments historiques donnés mais toujours dans un système de corrélation. C'est pourquoi tout au long de l'analyse, nous tenterons de montrer leur imbrication constante ainsi que leur degré de prévalence.

Les deux premières modulations sont suffisamment connues pour ne plus faire l'objet d'un long traitement. Pour les définir cursivement, nous dirons que la loi interdit, elle distingue de façon binaire, le bien (le permis) du mal (le défendu) en brandissant le système de sanction approprié pour chaque type d'infraction. La discipline, quant à elle, a une fonction de quadrillage ; elle pose des bornes à tout ce qui est disproportionné chez l'homme et a pour vocation de le "transformer ou de le refaçonner," c'est-à-dire de le ramener dans les normes jugées acceptables. Le dispositif⁹² de sécurité, contrairement à la loi qui interdit et à la

⁹¹ Michel FOUCAULT, SECURITE, TERRITOIRE, POPULATION, Gallimard-Seuil, 2004, page 6

⁹² Nous entendons ici le concept de " dispositif " d'abord dans le sens large que lui donne Michel Foucault c'est à dire " un ensemble résolulement hétérogène, comportant des discours, des institutions, des aménagements architecturaux, des décisions règlementaires, des lois, des mesures administratives, des énoncés scientifiques, des propositions philosophiques, morales, philanthropiques, bref : du dit, aussi bien que du non-dit ". Et plus précisément par son historicité c'est-à-dire répondant à un besoin bien défini à une époque donnée, " par

discipline qui prescrit, « *pose une série de questions ouvertes qui ne peuvent être contrôlées que par une estimation de probabilité* » (p. 21), dont le but n'est pas d'isoler un problème ou un mal qu'on veut corriger, ou encore de le placer dans la case du " permis " ou du " défendu " pour ensuite le traiter, l'annuler ou l'éradiquer.

Le dispositif de sécurité " tente de faire avec " en limitant les dégâts. Il fait partie de ces pouvoirs " spécifiques ", " régionaux ", « *qui n'ont absolument pas pour fonction de prohiber, d'empêcher, de dire "tu ne dois pas"*. *La fonction primitive, essentielle et permanente de ces pouvoirs locaux et régionaux est, en réalité, d'être des producteurs d'une efficiente, d'une aptitude, des producteurs d'un produit* » (Foucault, 1977).

La lecture attentive de la troisième modulation de la définition que Foucault désigne indifféremment tantôt par " un dispositif de sécurité ", tantôt par un " mécanisme de sécurité ", permet de dégager au moins trois grandes propriétés que nous allons à présent analyser à la lumière de ce qu'est la gestion d'un service de sécurité dans un centre commercial et qui la distinguent (mais seulement analytiquement) des autres mécanismes précédemment évoqués que sont le juridico- légal et le disciplinaire.

Premièrement, il s'agit du moment et du lieu où doit se dérouler la " bataille " du dispositif en question mais aussi et surtout les populations sur lesquelles se concentre l'activité de sécurisation : « *Comment statistiquement est-ce qu'on peut prévoir qu'il y aura telle ou telle quantité de vols à un moment donné, dans une société donnée, dans une ville donnée, à la ville, à la campagne, dans telle couche sociale, etc. ?* ».

Deuxièmement, la gestion probabiliste et aléatoire de l'objet de l'encadrement : « *cette criminalité, soit le vol par conséquent ou à l'intérieur du vol tel ou tel type de vol, combien est-ce que ça coûte à la société, quels dommages est-ce que ça produit, quel manque à gagner, etc. ?* " ou encore " : *la répression de ces vols, qu'est-ce qu'elle coûte ? Est-ce qu'il est plus coûteux d'avoir une répression sévère et rigoureuse, une répression lâche, une répression de type exemplaire et discontinu, une répression continue au contraire ? Quel est*

dispositif, j'entends une sorte- disons- de formation, qui, à un moment historique donné, a eu pour fonction majeure de répondre à une urgence. Le dispositif a donc une stratégie dominante. Cela a pu être, par exemple, la résorption d'une masse de population flottante qu'une société à économie de type essentiellement mercantiliste trouvait encombrante : il y a eu là un impératif stratégique, jouant comme matrice d'un dispositif, (...) " (Foucault : 1977).

donc le coût comparé et du vol et de sa répression, qu'est ce qui vaut mieux : relâcher un peu le vol ou un peu la répression ? » etc.

Enfin, cette dernière série de questions relatives aux avantages et aux inconvénients de telle ou telle mesure prise, ainsi qu'à la nécessité ou non de poursuivre l'infracteur etc, nous conduit à la troisième et dernière dimension, la plus paradoxale, des dispositifs de sécurité, à savoir l'intégration du "mal" ou du "fléau" que l'on veut combattre au sein même du dispositif. Il ne s'agit plus d'interdit comme dans le cas du juridico- légal ou de remettre dans les normes comme dans le cas des mécanismes disciplinaires, mais « *la question qui se pose sera de savoir comment maintenir, au fond, un type de criminalité, soit le vol, à l'intérieur de limites qui soient socialement et économiquement acceptables et autour d'une moyenne qu'on va considérer comme, disons, optimale pour un fonctionnement social donné* ».

Il s'agit là de trois caractéristiques constitutives même des dispositifs de sécurité qui sont plus que de simples mesures de protection. Elles inaugurent nous semble-t-il, une nouvelle philosophie d'encadrement à l'échelle sociétale dont le propre est de résoudre une contradiction fondamentale : comment laisser les gens circuler librement dans un système démocratique sans pour autant les perdre de vue, c'est-à-dire leur faire une confiance aveugle? L'encadrement d'une population -comme nous le verrons- suppose une doctrine et, par là-même, nécessite la mise en place d'un dispositif spécifique chargé à ce titre de résoudre ce dilemme.

2-2-3 L'espace commercial, un " lieu- test " pour l'idéologie de la libre circulation

Il ne s'agit pas de faire ici une description topographique du centre commercial, loin s'en faut, mais d'en fournir une lecture structuro-fonctionnelle grâce aux éléments que nous y avons relevés et qui forment ce que nous appellerons un *système d'empêchement*, éléments qui font de lui -bien qu'ouvert au public- un lieu potentiellement fermé à certaines catégories sociales, donc un lieu de distinction et de ségrégation. Autrement dit, il s'agit d'analyser l'espace commercial non pas seulement comme un espace d'exposition et de vente, mais surtout comme un espace qui « *permet un contrôle intérieur articulé et détaillé, qui permet de rendre visibles ceux qui s'y trouvent ; plus généralement, celle d'une architecture qui serait un opérateur pour la transformation des individus* » (Foucault : 1975 : 203), c'est-à-dire un système panoptique. En effet, contrairement aux idées reçues, ce dernier ne renvoie pas

forcément au principe d'enfermement physique. D'ailleurs, reprenant à son compte une remarque de Jérémy Bentham⁹³, Foucault soulignait lui-même le caractère multiple et divers de l'usage que l'on pourrait faire du schéma panoptique : « *Chaque fois qu'on aura affaire à une multiplicité d'individus auxquels il faudrait une tâche ou une conduite, le schéma panoptique pourra être utilisé. Il est -sous réserve des modifications nécessaires- applicables " à tous les établissements où, dans les limites d'un espace qui n'est pas trop étendu, il faut maintenir sous surveillance un certain nombre de personnes »* (FOUCAULT, 1975, p. 240). Ce qui est intéressant dans le schéma panoptique, ce sont deux principes chers aux promoteurs de la sécurité privée qui consiste à :

-empêcher les clients de faire comme ils veulent, en les faisant circuler dans un schéma prédéfini, en un mot, les *canaliser spatialement*

-« *tout voir sans être vu, et de détecter aussitôt "l'anormal" du "normal" et ceci grâce à une organisation humaine et technologique d'un genre nouveau. »*

2-2-3-1 De l'association entre la libre circulation et les systèmes d'empêchement

Si beaucoup de chercheurs se sont consacrés à la question de l'encadrement des salariés dans divers organisations et services, très peu ont le mérite de souligner le rôle souvent décisif joué par l'espace sur le comportement et les mouvements des encadrés.

En relevant les différents éléments qui entrent dans la définition d'un poste d'encadrant, Frederik Mispelblom soulignait à juste titre que les « *locaux, territoire spatial et place dans l'organisation forment donc un premier " cadre général du travail " des encadrants, l'une des bases de l'autorité, cadre qui facilite ou rend plus difficile certaines formes de contrôles ou de collaboration »* (MISPELBLOM, 2006, 97).

⁹³ Concepteur de la figure architecturale du panoptique dont Foucault décrit brièvement ici les grands principes : " à la périphérie un bâtiment en anneau ; au centre, une tour ; celle-ci est percée de larges fenêtres qui ouvrent sur la face intérieure de l'anneau ; le bâtiment périphérique est divisé en cellules, dont chacune traverse toute l'épaisseur du bâtiment ; elles ont deux fenêtres, l'une vers l'intérieur, correspondant aux fenêtres de la tour ; l'autre, donnant sur l'extérieur, permet à la lumière de traverser la cellule de part en part. Il suffit alors de placer un surveillant dans la tour centrale, et dans chaque cellule d'enfermer un fou, un malade, un condamné, un ouvrier ou un écolier. Par l'effet du contre-jour, on peut saisir de la tour, se découpant exactement sur la lumière, les petites silhouettes captives dans les cellules de la périphérie. Autant de cages, autant de petits théâtres, où chaque acteur est seul, parfaitement individualisé et constamment visible. Le dispositif panoptique aménage des unités spatiales qui permettent de voir sans arrêt et de reconnaître aussitôt.

Hélène Weber disait la même chose lorsqu'elle faisait savoir -en s'inspirant de son expérience d'équipier chez McDonald's- qu' « *indépendamment de tout rapport de force, l'organisation spatiale des différentes zones constitue un moyen d'agir sur les employés et de les influencer.* »⁹⁴ (Weber : 2003: 107). En effet, poursuit-elle, un « *agencement particulier de l'espace participe à produire un certain type de relations entre les personnes et un certain rapport à leur activité* » (Op.cit : 103). Car, « *celui qui est soumis à un champ de visibilité et qui le sait reprend à son compte les contraintes du pouvoir. Il permet d'intervenir à chaque instant et la pression constante agit avant même que les fautes ou les erreurs ne soient commises* » (Foucault : 1975).

Mais les encadrants et encadrés évoqués précédemment sont situés dans une entreprise (physiquement parlant) qui n'est pas toujours ouverte à tout visiteur sauf à y justifier sa présence. Il n'est guère possible en effet de se promener dans l'espace physique d'une institution ou d'une organisation quelconque à la manière d'un shopping dans un centre commercial. De même, dans une entreprise, les encadrants connaissent le nombre mais aussi parfois les noms de tous leurs subordonnés, conditions qui rendent relativement plus facile leur apprivoisement surtout dans le cas d'une relation paternaliste.

Dans un centre commercial au contraire, les encadrants que sont aussi les agents de sécurité plongent leur regard dans une multiplicité de corps démocratiquement indifférenciés -du fait même de ce principe théorique de la liberté de circulation-, mais malgré tout socialement différenciables par leur habillement⁹⁵, leur démarche, leur geste, leur errance ou non, le statut social des rayons fréquentés etc. Ce manque à gagner en termes de connaissance individuelle des personnes qu'ils ont en charge de surveiller, est compensé par une série de dispositions technologiques de l'espace qui met sous contrôle les moindres parcelles de la vie et du corps, une organisation rationnelle des conduites bien souvent méconnues des clients. En effet, Foucault nous enseigne qu'il est possible d'assurer une surveillance à la fois générale et

⁹⁴ L'auteur illustre d'ailleurs très bien l'un des principes efficaces du panoptique dans sa description de l'univers McDonald's qui est celui de pouvoir "tout voir sans être vu" : " Le préposé à la production peut ainsi surveiller tout ce qui se passe au comptoir et appréhender le nombre de clients en file tout en demeurant en cuisine. Par ailleurs, un simple regard lui permet de visualiser l'ensemble des cuisiniers : tous les postes sont ouverts, disposés à proximité les uns des autres et regroupés autour de la table à garnitures. Au comptoir, les différents postes sont également rassemblés et exposés aux regards. Il est ainsi d'en appréhender l'ensemble d'un seul coup d'œil : 'le manager en production est capable de choper le gars posté en caisse 11 à l'extrémité du comptoir qui est en train de filer des produits à un pote' " H. Weber, *Du ketchup dans les veines*, Erès, 2003, p. 107

⁹⁵ Même si l'habit ne fait pas le moine, on dit souvent que c'est par l'habit que l'on reconnaît le moine

individuelle. L'observation attentive de l'organisation spatiale des grandes et moyennes surfaces de vente révèle un réglage minutieux et très implicite des comportements humains.

A commencer d'abord par l'effet produit par la structure architecturale. Il y a en effet très longtemps déjà que les architectes et urbanistes ont bien démontré que de la façon de construire mais aussi de traiter un espace peut dépendre largement le sentiment de crainte d'insécurité ou de peur qui y règne. Le plus souvent, ce sentiment de menace surgit dans certains espaces lorsqu'on sent qu'il n'existe aucun moyen de s'enfuir rapidement en cas de danger sans tomber sur une foule d'obstacles très puissants, ou encore lorsque tout projet d'évasion se révèle vain⁹⁶. Pire, « *plus un espace est défensif, plus il se trouve équipé de système de sécurité, plus il communique justement un sentiment d'insécurité* » (Zaoui: 1992 :116). « *Au vieux schéma simple de l'enfermement et de la clôture -du mur épais, de la porte solide qui empêchent d'entrer ou de sortir-, commence à se substituer le calcul des ouvertures, des pleins et des vides, des passages et des transparences* » (Foucault, op.cit : 203). De ce point de vue, les différents agencements spatiaux tels que nous les avons observés dans la plupart des centres commerciaux étudiés, renseignent précieusement sur cette transformation qui s'est opérée dans le contrôle de certains espaces⁹⁷. Leur décryptage

⁹⁶ Pour démontrer que c'est dans les lieux fermés d'où les délinquants ne peuvent fuir facilement une fois leur coup fait que la télésurveillance est plus performante, le criminologue Maurice Cusson s'est appuyé sur une étude de Webb et Laycock (1992) : "En avril 1988, les autorités doublent le nombre de caméras dans la station Oxford Circus du métro de Londres. Les caméras sont d'excellente qualité : vision panoramique, zoom et possibilité d'orienter les caméras dans plusieurs directions. En outre, la police du métro intensifie ses patrouilles. Malgré ces efforts, le nombre de vols qualifiés et des vols sur la personne augmentent. Webb et Laycock expliquent cet insuccès par le fait que la station Oxford Circus présente une configuration particulière : ce C... de lignes de métro comporte 6 quais, 8 entrées et sorties et 14 escaliers mobiles. Une fois leur coup réussi, les voleurs peuvent fuir sans peine, soit par les nombreuses sorties, soit en sautant dans un wagon, de telle sorte que, même s'ils risquent d'être vus sur un moniteur, ils savent qu'ils pourront facilement échapper aux poursuites dans le labyrinthe de la station. Dans une autre station du même métro, celle de Clapham, le dispositif de surveillance est aussi bon qu'à Oxford Circus, mais la disposition des lieux est très différente. La station ne dispose que d'une seule sortie et elle est contrôlée par les préposés du métro. Un délinquant repéré grâce à une caméra serait en danger de se faire coincer. L'évolution des vols à Clapham n'a rien à voir avec celle d'Oxford : les vols qualifiés tombent de 52, avant l'installation du dispositif, à 8, après (baisse de 85%). Les chercheurs concluent que les braqueurs de Londres ne sont pas stupides : avant de passer à l'acte, ils examinent les lieux en se demandant par où ils peuvent fuir", (Webb, B. ; Laycock, G. ; 1992. Reducing Crime on the London Underground : An Evaluation of three Pilot Projects. London: Home Office. Crime Prévention Unit, n. 30), cités par M. Cusson, 'La télésurveillance : les raisons de ses succès et de ses échecs', site <http://pagesperso-orange.fr/Société.internationale.de.Criminologie/pdf/Intervention%20Cusson.pdf>-windowsInternetExplorer. Consulté le 06/03/08

⁹⁷ Une description similaire à celle que nous faisons ici du centre commercial a été faite par Shearing et Stenning (1987) à propos du centre d'attraction Disneyworld à Orlando en Floride dans laquelle les auteurs ont bien montré que les stratégies de contrôle sont ancrées à la fois dans les caractères environnants et dans les rapports de structure. Il s'agit d'un contrôle infiltré de partout mais qui reste dans l'ombre : " Les occasions de désordre sont réduites par des instructions constantes, des barrières physiques limitant considérablement les choix possibles, et par la surveillance effectuée par des employés omniprésents qui détectent et empêchent le moindre écart " (ibid : 31).

permet en effet de mettre au jour des aménagements subtils d'apparence innocents, mais profondément contraignants.

Il s'agit d'abord d'un processus de filtrage assuré par la clôture. Les grandes surfaces, sans être des "forteresses dangereuses", sont de plus en plus construites pour être des espaces "clos" aux accès filtrants, lesquels phagocytent les clients dès leur entrée dans le magasin en les rangeant dans des emplacements fonctionnels semblables à ceux d'une structure paramilitaire. Les gros piliers en béton qui suspendent en l'air l'immense plafond, véritable machine à épier, donnent parfois la sensation -lorsqu'on y prête un peu attention- d'un enfermement et d'un contrôle dont on fait en permanence l'objet.

Un enfermement symbolisé par le calcul de plus en plus rationnel des ouvertures qui se matérialise par le rétrécissement des points de passage. On distingue généralement les points d' "entrée" et de "sortie" mais aussi les "sorties sans achat" : symboles de cette volonté de réguler un flux humain hétérogène et confus mais qu'il faut malgré tout maîtriser à travers la mise en place d'un espace analytique. La première fonction d'un tel espace est de réduire la mobilité des clients qui une fois dans l'enceinte de l'établissement de vente, se font momentanément prisonniers de cette sorte de géante temple⁹⁸ de consommation qu'est le centre commercial caractérisé par une surveillance en flux tendu.

Pour mieux quadriller donc les établissements qu'ils ont en charge de surveiller, la plupart des services de sécurité organise la balkanisation de leur espace en autant de points qui permettent de distribuer puis de fixer les individualités selon les différentes "figures du client" en tenant compte de leurs faits et gestes, de leur conduite au regard de ce que devrait être leur place. C'est dans cet esprit qu'il faut comprendre la mise en place des emplacements fonctionnels telles que les "caisses de moins de 10 articles", "les caisses à charriots" celles des détenteurs de "cartes pass", ou encore les "caisses pour personnes handicapées et femmes enceintes" etc., que l'on peut qualifier de "mise en ordre", c'est-à-dire une technique d'organisation de type quasi disciplinaire qui fabrique l'obéissance sans injonction directe. Shearing et Stenning (1987) ont très bien mis en évidence dans leur étude sur Disneyworld, jusqu'à quel point les personnes peuvent accepter d'être considérablement malmenées quand elles savent que c'est

⁹⁸ La romancière Beryl Bainbridge dont les propos sont rapportés ici par Shearing et Stenning fut frappée lors d'un voyage en Grande-Bretagne en 1933, que les centres villes n'étaient plus caractérisés par des églises ou des mairies mais par des centres commerciaux, présentant très souvent des toitures en forme de voûte rappelant les cathédrales (op.cit : 33).

pour leur bien. A chaque individu donc sa place et à chaque emplacement un individu, de telle sorte que le regard se dirige exactement là où il faut.

La surveillance « *individualise les corps par une localisation qui ne les implante pas, mais les distribue* » (Foucault, 1975: 171). Ceci est encore plus vrai avec les informations visuelles qui saturent l'espace et dont le but est de rappeler, soit l'utilité de l'opération de flicage technologique ("Pour votre sécurité, ce point de vente est équipé d'un système de vidéosurveillance". Loi n° 96-73 du 21/01/1995), soit la conduite à tenir ("lors de la sortie, veuillez présenter vos sacs et cabas"), soit encore l'échec assuré⁹⁹ de tout projet malveillant ("il faut deux clés pour ouvrir le coffre de cet établissement dont l'une est détenue pas les convoyeurs de fonds", "La caisse de cet établissement est vidée trois fois par jours"). Ce dressage prend une autre tournure dès que le visiteur ou l'utilisateur accède à l'espace de vente (boutique ou magasin) où, pris désormais dans un univers totalement replié sur lui-même, il change de statut en devenant "client potentiel" dont les caractéristiques physiques et somatiques sont automatiquement analysées en fonction des différents degrés de dangerosité préconstruits sur un double mode : d'une part, celui du partage binaire et du marquage ("apparence normale"/"apparence anormale", "jeunes immigrés"/ "jeunes blancs", "jeunes en bande"/ "jeune seul" etc.), et d'autre part, celui de l'assignation arbitraire des positions occupées dans l'espace surveillé (un séjour plus ou moins long d'un jeune immigré devant une vitrine de jeux vidéo ou d'appareils électroniques déclenche aussitôt l'alerte de l'opérateur de la centrale de vidéosurveillance).

Cette opération de tri et de classement dans laquelle les individus sont attendus à des places fixes et dans laquelle la moindre incompatibilité avec l'ordre spatial prédéfini devient synonyme d'un "mauvais projet", transforme l'espace surveillé en lieu de soupçon systématique et non un " lieu habité " pour certaines catégories de populations comme semble le défendre Frédéric Ocqueteau : « *il existerait bien un potentiel d'appropriation de l'espace commercial comme lieu de vie pour des catégories de gens de plus en plus nombreuses. Si certaines d'entre elles viennent de quartiers voisins, et ne font qu'y passer, d'autres en font un Carrefour de rencontres, notamment dans les " villes nouvelles" qui n'ont jamais connu d'autre centre ville historique que le centre commercial lui-même* » (OCQUETEAU, 1995, 14-15).

⁹⁹ Il s'agit avant tout ici de briser le ressort qui anime la représentation de l'acte délictueux

Le problème ici, semble-t-il, est mal posé. En effet, en demandant « *pourquoi de tels espaces devraient-ils également se fermer à la parole, aux phantasmes de liberté, au rêve ?* » (p. 15) Ocqueteau plaide pour un statut déjà existant, du moins théoriquement. Car ce sont des espaces déjà ouverts à la libre circulation sauf à enfreindre les règles élémentaires de la liberté publique. En ce sens, ils sont constitutifs même du principe de la liberté même si celle-ci reste illusoire. Le vrai problème, c'est " *comment empêcher les trublions de bouger* " même dans un contexte de libre circulation ? (Propos d'un responsable de sécurité). Car il ne faut guère s'y méprendre, les personnes errantes ou hésitantes, les petits groupes de jeunes venant des quartiers périphériques des centres commerciaux implantés en zones dites sensibles, n'ayant pour seul loisir que de se fondre dans la "masse", de contempler les signes ostentatoires d'un monde qui leur est physiquement si proche mais socialement si loin, constituent les cibles privilégiées et permanentes de la vigilance.

Le centre commercial ne saurait en aucun servir de milieu d'accueil pour ces personnes, tant elles sont disqualifiées comme clients. D'ailleurs l'une des hypothèses formulées dans la grande enquête nationale menée par l'auteur lui-même semble attester de la relation de cause à effet entre la zone d'implantation des centres commerciaux et la nécessité d'avoir ou non un service de vigilance : « *Il y a donc bien influence du facteur "insécurité perçue de l'extérieur" sur la mise en protection de l'établissement. Mais cette influence n'est pour l'instant certaine que de façon négative : le fait de se percevoir dans une zone "sécurisée" implique de ne pas mobiliser de service de vigilance; mais la proposition inverse n'est pas vérifiée* ». (page106).

Ce calcul des risques liés à l'histoire sociale de l'environnement immédiat rime donc mal avec un éventuel accueil à bras-ouverts par les centres commerciaux d'une jeunesse issue de ces quartiers dits "sensibles" et assidûment fréquente sur leur espace de vente, lequel, dans tous les cas, ne saurait se transformer en « territoires de jeux ou de bêtises, de territoires à palabres, de territoires à rêves... » (p. 15).

En effet, le terme même d'espace (espace commercial) renvoie à une temporalité brève qui indique un passage provisoire, éphémère. De ce point de vue, une galerie marchande peut répondre à la définition des "non-lieux" proposés par l'anthropologue Marc Augé, c'est-à-dire des "espaces non symbolisés" parce que n'étant pas des "*lieux anthropologiques*" incluant

« la possibilité des parcours qui s'y effectuent, des discours qui s'y tiennent, et du langage qui les caractérise », bref l'espace commercial n'est pas un "lieu de mémoire" (Augé : 1992 : 100-101). C'est pourquoi la présence dans ces espaces de personnes sans "objectifs précis" sous-entendus les "jeunes" est souvent vécue par les services de sécurité comme une invasion du fait de la peur suinte, diffuse et multiforme dont ils sont symboliquement porteurs.

On le sait, le délit d'errance est aussi vieux que le monde. Maints auteurs¹⁰⁰ ont d'ailleurs mis l'accent sur la similitude des traitements réservés aux vagabonds du XVIIe et XVIIIe siècles et les jeunes des cités d'aujourd'hui ainsi que sur l'ambivalence des interventions publiques qu'ils ont suscitées dans l'histoire et continuent de susciter.

Insistons davantage, la professionnalisation de la dissuasion est une fabrique de la société de consommation pour résoudre la contradiction entre la libre circulation des populations¹⁰¹ et la nécessité de suivre dans les moindres gestes, leurs faits et gestes. C'est « *non plus fixer et parquer le territoire, mais laisser faire les circulations, contrôler les circulations, trier les bonnes et les mauvaises, faire que ça bouge toujours, que ça se déplace sans cesse, que ça aille perpétuellement d'un point à un autre, mais d'une manière telle que les dangers inhérents à cette circulation en soient annulés* » (Foucault : 2004 : 67). Autrement dit, les clôtures, les camps, les baraquements, les murs, etc., derrière lesquels se retranchaient hier ceux qui n'avaient pas droit de cité ont cédé leur place à de nouvelles frontières humaines (les vigiles) et technologiques (la vidéosurveillance).

Ce que nous essayons de montrer, ici c'est comment, à partir de, dans les marges, et parfois même à contresens de la loi, se développent des techniques de normalisation qui permettent de « *rendre les corps utiles et dociles* » (Foucault : 1975), sans pour autant passer par un

¹⁰⁰ Robert Castel écrivait dans son dernier livre : "Il pourrait y avoir une homologie de positions. Vagabonds, prolétaires et jeunes de banlieues ont en commun : 1) d'être fortement stigmatisés ; 2) d'être placés ou repoussés, aux confins d'un social auquel ils ne sont pas intégré ; 3) en commun aussi d'être traités sur un mode discriminatoire par rapport au régime normal qui commande aux échanges dans une société donnée, qu'elle soit préindustrielle, industrielle ou postindustrielle ; 4) enfin, en commun de se voir imputer une responsabilité trop lourdes pour leurs épaules lorsque l'on focalise sur eux l'essentiel d'une question qui les dépasse et dont ils sont davantage les victimes que les agents". Voir R. Castel, *La discrimination négative. Citoyens ou indigène*, Seuil, 2007, P. 72

¹⁰¹ Pour Michel Foucault, le concept de population doit être saisi dans le sens d'un projet politique c'est-à-dire un ensemble de processus qu'il faut gérer dans ce qu'ils ont de naturel. Elle n'est pas le simple résultat de la somme des individus se trouvant sur un territoire. Mais elle est en elle-même une donnée étudiée et analysée sur la base de toute une série de variables dont elle est dépendante : elle varie avec par exemple les habitudes des gens, les valeurs morales et religieuses qui sont reconnues à tel ou tel type de conduite, elle loi auxquelles elle sera soumise etc.

assujettissement par la force. Julien Damon a très bien pointé à propos des vagabonds (ce qui est aussi valable pour les "jeunes" d'aujourd'hui) cette contradiction lorsqu'il soulève le paradoxe entre la dépenalisation progressive de leurs délits supposés et le contrôle persistant dont ils font toujours l'objet, c'est-à-dire entre une liberté octroyée par le droit (liberté théorique) et la réalité d'un vécu toujours soumis aux mécanismes disciplinaires déguisés. « *La grande particularité de la période contemporaine -dit-il, avec l'affirmation des idéaux d'égalité et de citoyenneté, est que cette ligne de partage (les bons et les mauvais) est, sur le principe, fermement condamnée. Elle demeure cependant dans la pratique car les appréciations sur les causes de la pauvreté et de la marginalité ainsi que sur les remèdes adaptés restent diversifiées et ambiguës* » (Damon, 2002 : 128). Cette face cachée et persistante de la gestion sécuritaire des "populations flottantes", désormais inscrites dans la problématique des incivilités, fait naître de nouvelles formes de protections et de procédures associant présence humaine et intelligence technologique dans la prévention et le traitement de certains délits.

2-2-3-2 Etre vu sans jamais voir, voir sans être vu : le flicage technologique comme correctif à la nature démocratique des espaces privés ouverts au public

Lors d'une émission télévisée, Jacques Attali définissait ingénieusement « *le progrès comme un instrument extraordinaire de dictature* »¹⁰², pour souligner la mise en ordre quasi militaire des populations mouvantes grâce à la sophistication des dispositifs modernes de flicage technologique. En d'autres termes, c'est la caméra qui a pris la place des murs¹⁰³ - désormais ramollis- dans le principe de l'enfermement. Ce qui fait le succès des nouveaux systèmes de surveillance, c'est que la libre circulation n'est plus un frein dans le contrôle et la gestion des mobilités réelles. Les individus ne sont plus fixés intra muros mais marqués dans leur esprit par l'existence de l'œil électronique dont ils intègrent la présence dans leurs conduites. La notion de dictature employée ici semble bien répondre à l'un des principes fondamentaux du panoptisme : être vu sans pouvoir voir, c'est-à-dire que l'individu est « *objet d'une information, jamais sujet dans une communication* » (Foucault : 1975 : 233),

¹⁰² "Conversation d'avenir" du 02/03/2008 sur la chaîne Public-Sénat.

¹⁰³ Ceci est d'autant plus vrai qu'autrefois, l'édification de vastes murailles ou clôtures autour des villes était faite dans le but de la protéger contre un danger extérieur souvent incarné dans l'étranger. De nos jours, la guerre contre l'insécurité se déroule à l'intérieur des villes, d'où la définition de nouvelles lignes de front parfois virtuelles (la vidéosurveillance par exemple) dont la philosophie n'a pas changé : à défaut de pouvoir tenir les figures stéréotypées du danger à l'écart, il faut les surveiller pour pouvoir éventuellement les arrêter avant qu'ils ne mettent en exécution leur mauvais projet.

ce qui revient à dire qu'il n'y a pas d' "interactivité". Ceci est d'autant plus vrai que les postes de contrôle dans les centres commerciaux (PC), sortes de "chambres noires à épier" sont tenus secrets. Quelques rares personnes seulement y ont accès parmi lesquelles le responsable de sécurité, les deux ou trois opérateurs¹⁰⁴ formés spécialement à cet effet, et exceptionnellement les chefs de poste (souvent prestataires de service à l'exception des enseignes ayant adopté le modèle d'agents de sécurité intégrés à l'entreprise cliente comme A...).

Cette dissociation du couple voir/être vu a été parfaitement bien mis en exergue dans une séquence de l'émission "Envoyé Spécial" au cours de laquelle le responsable de sécurité de la grande surface où se déroulait l'enquête sur le vol à l'étalage, invitait à la prudence le journaliste afin qu'il ne "donne pas l'impression aux clients d'être traqués".¹⁰⁵ Car le pouvoir de surveillance est un pouvoir qui se veut à la fois "visible" et "invérifiable" (Foucault:1975 : 235). L'essentiel étant en effet, que les clients se sachent surveillés (visibilité des caméras) mais qu'ils ne puissent pas le vérifier (ils ne doivent jamais savoir s'ils sont actuellement regardés ; mais ils doivent être sûr qu'ils peuvent toujours l'être).

C'est dans cette perspective que Zygmunt Bauman, s'appuyant sur les thèses de Thomas Mathiesen¹⁰⁶ reprend l'approche foucauldienne en l'inversant : « *Avant le Panopticon, le pouvoir s'affirmait en se donnant à voir: la majorité regardait une minorité (cf. la mise en spectacle d'un supplice analysée par Foucault). Avec le panoptique, la relation est inversée, un petit nombre de surveillants contrôlent la majorité, mais celle-ci ne sait jamais si les surveillants l'observent ou non* » (cité par Ascher, 2001). Ainsi, pour soustraire davantage du savoir des surveillés les quelques "temps morts" où ils peuvent échapper à l'attention des dispositifs, les globes fixes et caméras rotatives sont remplacés par des caméras dômes

¹⁰⁴ Il me paraît important de souligner que le nombre d'opérateurs (souvent très réduit) renvoi également à une propriété essentielle du schéma panoptique qui est entre autre, celui de l'allègement des charges qui consiste " à réduire le nombre de ceux qui l'exercent, tout en multipliant le nombre de ceux sur qui on l'exerce". C'est d'ailleurs tout le sens de la position stratégique de la tour centrale de laquelle un seul individu (le surveillant), peut apercevoir toutes les petites silhouettes dans les cellules de la périphérie. (Voir M. Foucault, *surveillé et puni*, Gallimard, 1975, p. 241).

¹⁰⁵ Envoyé Spécial du 21/02/2008

¹⁰⁶ Les thèses de Thomas Mathiesen illustrent bien d'un autre point de vue (celui des multimédias) ce que je disais à propos de l'électronique qui est venu remplacer les dispositions architecturales contraignantes du panopticon en jouant le même rôle mais avec encore plus d'efficacité. Il qualifie de sinopticon la nouvelle machine sous laquelle fonctionnent les multimédias de nos jours : la majorité regarde ce que dit, fait et produit une petite minorité (les stars des différentes sphères politiques, culturelles, sportives, économiques) qui contrôle l'espace du multimédia et les flux qui le composent. Cette nouvelle machine, contrairement au panoptique, n'a pour objet d'empêcher de sortir ceux qui sont sous son regard. En revanche, elle s'efforce d'interdire l'accès à ceux qui sont indésirables, plus particulièrement à ceux qui " n'ont pas de carte de crédit". Voir F. Ascher (2001.) .

capables de pivoter à 360° ou par des caméras sur rails qui se déplacent en suivant les clients de rayon en rayon et dans toute leur mobilité. Des outils hypersophistiqués, capables de lire ce qui marqué sur une liste de courses tenue en main.

2-2-3-3 Le centre commercial : une image découpée de la société

Ce qui se passe dans les centres commerciaux est loin d'être marginal comme en témoigne l'étendu du phénomène dans toutes les villes modernes où de plus en plus de maires inscrivent à l'entrée de leur ville : "Ville placée sous vidéosurveillance"¹⁰⁷. En France par exemple, on dénombre¹⁰⁸ actuellement 340 000 caméras officiellement déclarées, dont 20 000¹⁰⁹ sur la voie publique, 45 000 dans les transports publics, et 275 000 dans les lieux ouverts au public (banques, centres commerciaux). Le Maire de Paris monsieur Bertrand Delanoë¹¹⁰ vient de lancer le "Plan 1000 caméras" pour renforcer davantage sa politique de sécurité et de tranquillité publique. Malgré tout, on est loin ici de la dérive londonienne où quand par malheur, on jette un papier au sol à Middlesbrough¹¹¹, les caméras de surveillance ne se contentent pas d'observer, mais parlent et répriment publiquement les passants qui commettent "ces incivilités" : « Hé, vous ! L'homme en gris au chapeau noir ! Veuillez, s'il vous plaît, ramasser le papier que vous venez de jeter et le déposer dans la corbeille à votre droite ».

La techno-prévention va encore plus loin puisque bientôt des scanners vous pouvoir déshabiller les passagers des avions sous prétexte de détecter d'éventuels objets suspects¹¹². Ces exemples montrent les performances technologiques sans précédent dans la sécurisation des sociétés modernes contemporaines. Performances qui, à tout point de vue, reproduisent - bien que se déroulant dans un contexte de liberté et de libre circulation- les rapports de domination entre d'un côté, ceux qui ont accès physiquement et électroniquement à ses

¹⁰⁷ Voir l'Association nationale des villes vidéo-surveillées (AN2V : www.an2v.org)

¹⁰⁸ Chiffres officiels publiés par le journal figaro du jeudi 16 octobre 2008.

¹⁰⁹ Chiffre que Michèle Alliot-Marie a promis début novembre 2007 de tripler en deux ans.

¹¹⁰ Ce qui lui a valu cet article du figaro titré : 'Bertrand Delanoë s'est converti à la vidéosurveillance' faisant allusion à l'évolution des socialistes sur la question sachant qu'ils dénonçaient auparavant les dangers de cette technique.

¹¹¹ Ville anglaise de 150 000 habitants située 400 km au nord-ouest de Londres qu'on peut considérer comme un bon laboratoire de la "société de surveillance" à l'instar de toute l'Angleterre d'ailleurs où on dénombre plus de 4 millions de caméras de surveillance. Voir l'intéressante enquête publiée par l'hebdomadaire Marianne du 12 au 18 janvier 2008/N°65 : 'Souriez, vous êtes Surveillés'.

¹¹² Ce qui est d'ailleurs déjà en pratique dans certains tribunaux accueillant des procès à haut risque. Ce fut le cas lors du jugement de Ferrara au GTI d'Evry où même les avocats passèrent au scanner avant d'entrer sur leur lieu de travail.

réseaux, et de l'autre, les dominés c'est-à-dire ceux qui en sont exclus sans qu'il soit besoin de les confiner dans un espace disciplinaire. Avec ce nouveau Léviathan qu'est l'électronique, l'espionnage a quitté les hauteurs de l'Etat pour s'introduire dans la vie privée jusqu'à l'intime, faisant même de nos propres téléphones portables, des délateurs ambulants.

Nos corps et nos petits plaisirs sont réappropriés et réinvestis dans le système de traçabilité politique comme l'écrivait Michel Foucault. Avec plus de 100 millions¹¹³ de caméras braquées sur les hommes dans le monde entier, nous sommes sans aucun doute entrés dans le monde que dénonçait Georges Orwell dans "1984". Reste à savoir si de tels dispositifs parviennent toujours à dissuader les candidats à la fraude ou au terrorisme. Car comme le note bien Robert Castel, « *là où il y a de la domination, il y a toujours résistance à la domination. Là où est imposé du sens, il y a des projets qui essaient de le changer* » (Castel : 2003).

C'est pourquoi nous allons à présent analyser, à la lumière de la deuxième modulation de la définition du dispositif de sécurité proposée plus haut, la manière dont les responsables de sécurité traitent (en coopération avec la police et le parquet) les délits auxquels ils se trouvent confrontés et au nombre desquels le vol à l'étalage. Mais si ce dernier focalise toutes les attentions, il n'est pas le risque dont le traitement est le plus valorisé par les responsables des centres commerciaux. C'est paradoxalement dans d'autres affaires en internes aux magasins dans les centres commerciaux qui une fois encore ne me paraissent pas s'inscrire (bien que portant le sceau du privé) en dehors du système général du contrôle social. Mais en sont une entité, un maillon de la chaîne sécuritaire.

2-2-4 Au-delà de la gestion privatiste du vol à l'étalage: les signes discrets d'une interdépendance fonctionnelle entre acteurs privés et institutions publiques

2-2-4-1 Le vol à l'étalage ou la partie visible de la coopération

Le but poursuivi jusqu'à présent dans ce chapitre est de démontrer que, bien que "locale", l'action des acteurs dits privés de la sécurité est loin d'être périphérique, mais fait partie

¹¹³ Voir Enquête Gwendoline Dos Santos, Le point n°1844 du 17 janvier 2008

intégrante de la philosophie générale de la sécurité publique si l'on considère que la plus grande partie du travail policier -comme l'ont attesté plusieurs spécialistes- ne se fonde pas sur l'usage de la force mais essentiellement sur la dissuasion, les renseignements, la ruse, l'enregistrement, la mise sous surveillance, l'intimidation, etc., bref, sur l'idéologie de la vigilance et de l'inscription de celle-ci dans la pensée des citoyens.

Afin d'éclairer davantage cette imbrication et interdépendance des différentes forces de vigilance face à une même problématique sociale, nous proposons d'abord d'analyser les calculs et stratégies qui sous-tendent la gestion du plus célèbre des délits commis au magasin: le vol à l'étalage.

De nombreuses études consacrées aux pratiques de coopération de la grande distribution avec la police et la justice (Kerckvoorde : 1978 ; Feuerverger et Shearing : 1982 ; Ocqueteau : 1993 ; Ocqueteau et Pottier : 1995) ont révélé plusieurs facettes de cette coopération mais toutes calquées sur une même question : dans quels cas faut-il ou non porter plainte ?, Cela sert-il à quelque chose ? Face à ces questions, différentes stratégies sont adoptées selon les victimes en fonction des critères retenus dans l'appréciation la fraude.

Feuerverger et Shearing (1982)¹¹⁴ ont mis en évidence qu'au Canada, parmi les variables discriminantes du "renvoi" des voleurs à l'étalage, dominant les caractéristiques ethniques des voleurs (blacks et chicanos préférentiellement aux blancs) ainsi que la nature des biens volés. Des enquêtes menées en France sur l'ensemble des incidents gérés par les vigiles de deux grands centres commerciaux implantés en " zones urbaines sensibles " ont montré quant à elles que les « *variables gouvernant principalement le report de la plainte ou l'absence de plainte étaient bien plutôt liées à deux phénomènes distincts : l'un tenant à la nature des biens volés (produits de semi-luxe plutôt que produits de première nécessité) corrélée à des considérations sur une norme de "tolérabilité" négociée avec la justice au sujet du montant total des produits illégalement soustraits ; l'autre procédant d'un calcul plus ou moins subjectif lié à la connaissance des antécédents du client, corrélé à son attitude au moment de l'interpellation (rébellion et violences à l'égard des vigiles ou attitudes de composition)* » (Ocqueteau, 2002 : 321-322).

¹¹⁴ Feuerverger A., Shearing C.D. (1982), " Analysis of the prosecution of shoplifters", *Criminology*, vol.XX,n°2,p.273-289., cités par Frédéric Ocqueteau, (2002: 34)

Cette complexité des critères sous-tendant la gestion du vol à l'étalage conduit l'auteur à changer de perspective. Dès lors, la question ne se pose plus tellement en termes de renvoi ou non, mais : « *dans quelle mesure et à quelles conditions l'ensemble des responsables de la grande distribution française se trouve concrètement amené aujourd'hui à pratiquer la gestion des risques, et comment l'arme pénale se trouve mobilisée face aux questions d'insécurité affectant leurs territoires?* » (ibid : 323).

Face à cette question, les attitudes des commerçants sont très clivées et pour cause : celles-ci dépendent du « *jeu de confiance au sein des réseaux inter-organisationnels de la régulation privée et publique des risques affectant les espaces privés recevant du public* » (ibid : 323). D'où les figures du « *commerçant peu coopérant avec la police mais en phase avec les stratégies du parquet* », du « *commerçant méfiant, ritualiste qui coopère très peu avec la police et la justice* » ou encore celle du « *commerçant favorable à la prise en charge répressive des problèmes par la police* » (ibid : 326). Si ces différents traits relevés dans l'analyse des pratiques de coopération entre acteurs privés et police publique sont bien réels, il nous semble cependant, qu'ils ne rendent que très partiellement compte des enjeux de cette coopération dont le vol à l'étalage n'est que la partie visible. En effet, d'après Frédéric Ocqueteau, soit « les commerçants ont de bonnes raisons d'éviter de coopérer avec la police et la justice », soit au contraire « ils sont très favorables à cet échange » etc. De plus, leurs attitudes seraient essentiellement basées sur la nature des biens volés, sur une norme de "tolérabilité" négociée avec la justice ou encore sur les antécédents judiciaires de l'infracteur etc.

Sans doute, la méthodologie adoptée (vastes enquêtes par questionnaires) n'a pas permis de saisir toutes les "bonnes raisons" du renvoi, notamment, les formes informelles de coopération entre responsables de la grande distribution et les institutions pénales, lesquelles n'apparaissent pas dans les réponses "politiquement correctes" aux questionnaires. De ce point de vue, les pratiques que nous avons personnellement observées sont très ambivalentes et difficilement classables dans une typologie des attitudes.

Faisons d'abord remarquer que la décision de faire appel ou non aux autorités pénales peut être aussi un choix dont la rationalité se fonde dans la nature de la zone d'implantation du site commercial. En effet, les commerçants dont les magasins sont en effet implantés au cœur d'un environnement "sensible" sont plus enclin à rechercher un approvisionnement à la

douce de leurs "mauvais visiteurs", plutôt qu'un conflit ouvert dont l'issue peut aller jusqu'à une fermeture pure et simple de leur magasin. Ceci est d'autant plus vrai que certains vigiles, passés à tabac dans l'exercice de leur fonction, sont dissuadés par leur encadrement de porter plainte, et ceci dans le but de préserver la fragile cohabitation des magasins avec les populations avoisinantes. C'est ce que montrent les propos de ce vigile : « *Quelques fois, il ya aussi une pression hiérarchique directe du site pour éviter le dépôt de plainte. La règle c'est laisse-toi frapper. Quant les jeunes agressent la police, l'affaire est poursuivie ; quand c'est le vigile il n'y a pas de suite* » (agent de sécurité).

Voici une autre anecdote en guise d'illustration: l'avocat commis d'office de deux prévenus dans une affaire d'agression d'un vigile, déclare à la presse: « *On parle de passage à tabac, mais la victime est absente, la caissière refuse de témoigner et souhaite retirer sa plainte. Quant au deuxième vigile, il dit qu'il ne veut rien dire, qu'il n'a rien vu* »¹¹⁵. Etonnant silence qui en dit davantage sur le calcul des coûts et des avantages du renvoi ou non.

On voit bien que l'attitude des commerçants n'est pas forcément une question de "choix", mais bien souvent au contraire, une contrainte sociale. D'autant plus, qu'en classant le vol à l'étalage dans les "risques du métier", « *ils admettent leur part de responsabilité dans les effets de la fracture sociale exacerbant les mécanismes de la violence liés à l'existence de la richesse relative qu'ils représentent dans les îlots de pauvreté urbaine avoisinants* » (ibid. : 96).

Car, fondamentalement, c'est le statut du vol qui a changé, puisque le voleur interpellé a désormais le choix de restituer l'article dérobé ou de le rembourser en cas de dégradation. Nous retrouvons ici l'une des caractéristiques fondamentales de la définition du dispositif de sécurité proposée par Michel Foucault : « *Cette criminalité, soit le vol par conséquent ou à l'intérieur du vol tel ou tel type de vol, combien est-ce que ça coûte à la société, quels dommages est-ce que ça produit, quel manque à gagner, etc. ?* » ou encore : « *la répression de ces vols, qu'est-ce qu'elle coûte ? Est-ce qu'il est plus coûteux d'avoir une répression sévère et rigoureuse, une répression lâche, une répression de type exemplaire et discontinu, une répression continue au contraire ? Quel est donc le coût comparé et du vol et de sa répression, qu'est ce qui vaut mieux : relâcher un peu le vol ou un peu la répression ?* » (Foucault : 2004.).

¹¹⁵ Voir l'article du parisien du samedi 1^{er} novembre, "Un vigile agressé pour des boîtes de chocolat" p. VII

Ces mots prononcés dans les années 1970 sont plus que prophétiques au regard du traitement juridico-commercial qui est désormais fait du vol à l'étalage, depuis la circulaire révolutionnaire adressée par la chancellerie aux procureurs en 1985 qui « *instituait à titre facultatif une procédure du dépôt de plainte simplifiée en matière de vols à l'étalage, dont s'emparèrent massivement les commerçants. Laissant aux procureurs le soin de définir un seuil minimal de préjudice en dessous duquel le voleur interpellé en flagrant délit pouvait échapper à la poursuite judiciaire sous conditions (accepter de décliner son identité aux vigiles, admettre sa culpabilité et le montant du vol, restituer ou indemniser, signer un formulaire diligenté au parquet), le procureur se réservait le soin de classer l'affaire après admonestation de l'auteur dûment averti des risques de poursuite et de sanction en cas de récidive* » (Ocqueteau, 2002 : 323).

A l'évidence, il semble que la société moderne contemporaine a d'autres "chats à fouetter" que de jeter en prison des "voleurs de chocolat". Or c'est paradoxalement dans d'autres types d'affaires extra-commerciales que l'on note -de manière informelle- une relation d'interdépendance fonctionnelle entre les commerçants et les institutions publiques de sécurité qui n'ont pas d'autres choix désormais que de collaborer autour d'une problématique sécuritaire qui déborde largement le vol à l'étalage.

2-2-4-2 Des formes visibles et non visibles de coopération

Dans leurs enquêtes sur les politiques locales de sécurité, Jacques Donzelot et Anne Wyvekens (2004) ont bien montré que les acteurs économiques (les centres commerciaux), ont cessé d'être de simples consommateurs de sécurité qui ne s'adressaient aux institutions répressives (police, parquet) que sur le mode de la revendication. Bien que, très peu assumée officiellement par les derniers, c'est désormais l'idée d'un échange de service qui s'est imposée sous une forme de "donnant-donnant". Les acteurs du secteur économique acceptent de prendre -dans le cadre d'un nouveau type de partenariat- une part plus importante et plus diversifiée dans des actions de sécurisation, en échange de l'attention plus soutenue, plus personnalisée, que la police et la justice leur accordent. Ce rapprochement entre institutions qui dépasse le débat entre prévention et répression, produit un ensemble d'actions qui ont en commun de sécuriser le territoire : d'une part, par des actions "physiques", en prise directe sur l'environnement ; d'autre part, par des systèmes d'échanges

(formels et informels) d'informations avec les autorités répressives, de manière à optimiser l'action de celles-ci.

Dans la première catégorie d'action, l'enquête menée par J. Donzelot et A. Wyvekens a montré que les centres commerciaux, outre leur dispositif interne de sécurité, prévoient de plus en plus de vastes opérations destinées à améliorer l'aspect physique du cadre physique environnant. Ce fut le cas d'un centre commercial à Noisy-le-Grand qui a mis en place une action intitulée "Requalification du centre commercial de C." : " remise en état d'une dalle dont le soubassement s'est désagrégé, la rendant à la fois peu esthétique et dangereuse ; amélioration de l'accès au parking (comprenant la réorganisation de la circulation, la conception des espaces verts, l'installation d'un meilleur éclairage, la restauration de la signalisation etc.), (...) ; lutte contre les graffitis, contre les dépôts de déchets à proximité du local à poubelles ; amélioration de l'"attractivité" du centre commercial lui-même (éclairage public, repeinture du centre dans les coloris adaptés) ; opérations d'animation etc" (ibid : 128). L'objectif de ces différents travaux de réhabilitation est de "garantir la stabilité et l'attractivité de ces secteurs en fidélisant la clientèle en place".¹¹⁶

Dans la seconde catégorie d' "actions publiques" des centres commerciaux, se trouvent les formes d'échanges moins visibles, portant sur des phénomènes complètement étrangers à la gestion du vol à l'étalage. C'est ici que les institutions régaliennes découvrent l'intérêt qu'elles ont à prendre le temps d'une relation avec les services de sécurité des centres commerciaux, seuls capables -dans certaines situations- de leur fournir des informations suffisamment précises.

« Un système de vidéo dans un magasin comme ici permet aujourd'hui de filmer les délits, n'importe lesquels, contre les personnes, des enlèvements d'enfants dans les centres commerciaux, généralement ils (la police) les retrouvent. Pourquoi ? Parce que tous les systèmes vidéo sont exploités, sont déclarés et passent en commission, et la police et la gendarmerie connaissent tous où il y a la vidéo surveillance, ce qui leur permet de revenir chercher des enregistrements sur réquisition du procureur et travailler en étroite collaboration avec les émissaires de sécurité pour retrouver les personnes recherchées. Et ça, c'est de plus en plus courant". "La police et la gendarmerie nous disent que nous sommes d'un grand support, d'un grand soutien, car presque 30% à 50% des affaires qui sont élucidées dans les commissariats proviennent des centres commerciaux. Des fois on

¹¹⁶ Ceci ressemble à la lutte contre la fameuse "vitre brisée" inspirée des travaux du psychosociologue Philip Zimbardo dans les années 60 et popularisée dans les années 80 par J.Q. Wilson et G.L. Kelling, selon laquelle, "dans le cas où une vitre brisée n'est pas remplacée, toutes les autres vitres connaîtront le même sort". Autrement dit, ce n'est pas la dégradation du lien social qui est cause des incivilités, mais les comportements d'abandon des citoyens face à ces incivilités qui précipitent le délitement du lien social. Voir le Cahier de la sécurité n°15, premier trimestre 1994.

interpelle des gens alors que les mecs étaient recherchés. Des fois, on les interpelle pour un petit truc parce que deux mecs se chamaillent un peu dans le centre, et parce que la vidéo les a vus, ça ressort sur des contrebandes de mecs que la police recherchait depuis. Aujourd'hui on est une source d'informations pour la police.

Aujourd'hui, on a des rapports d'homme à homme, des rapports de travail, On a de la collaboration et ça c'est enrichissant. Vous ne pouvez pas imaginer comment c'est valorisant d'assister à une réunion où il ya le préfet, quand on avait des stations qui vendaient du carburant dans des bouteilles pendant les émeutes, nous petits chefs de sécurité, on était convoqué au commissariat avec monsieur le commissaire, le préfet, le maire pour discuter, c'est une table ronde. A l'approche des fêtes, la police se déplace, convoque des réunions avec des pompiers, le chef de sécu est là. La gendarmerie vous convie dans leur salle d'honneur parce que vous êtes le responsable de sécurité d'un site sensible. Donc il y a des échanges, de la considération, mais il faut que ça aille encore plus loin. C'est le métier même qui doit être reconnu davantage et valorisé ».

(Responsable de sécurité d'un centre commercial)

Les centres commerciaux apparaissent aujourd'hui donc comme de vastes zones de rétention d'informations disponibles pour les institutions publiques répressives, en raison des nombreux investissements en matériels d'analyse électronique qui y sont réalisés, destinés à l'origine à la lutte contre la malveillance économique mais qui produisent -grâce à de différentes modalités d'information structurées- la transparence sur des agissements des citoyens pris individuellement ou en groupe (Sérusclat, 1995)¹¹⁷. Ces lieux de balayage électronique systématique de centaines de visages par jour, accroît la probabilité d'y retrouver des personnes recherchées par la justice. De ce point de vue, les acteurs économiques ne sont plus traités comme de simples pourvoyeurs d'informations, mais sont directement conviés par les pouvoirs publics, dans des réunions de réflexion sur des sujets importants liés à l'insécurité urbaine comme l'affirmait l'auteur de l'extrait d'entretien précédent.

Ces différents échanges permettent de rompre avec une approche trop exclusivement institutionnelle¹¹⁸ de la sécurité publique. La conception traditionnelle de l'ordre qui définit l'espace public – vu du haut de l'Etat – comme relevant de la seule compétence des forces publiques et rejetant de ce fait à la marge tous les autres acteurs, semble être de plus en plus abandonnée. Dès lors, pour les acteurs privés, l'ère de l'autodéfense semble être révolue. C'est dans un cadre public et citoyen qu'ils inscrivent désormais leurs actions et tiennent à le

¹¹⁷ Cité par F. Ocqueteau (1997 : 153).

¹¹⁸ Selon l'approche institutionnelle, ce sont « les phénomènes structurels, relationnels et culturels propres à l'organisation d'appartenance formelle des individus et des services qui déterminent la capacité de ceux-ci à traiter un problème qui tisse des situations d'interdépendance entre les intervenants » (Thoenig, 1994, p. 361).

faire savoir. Reste à comprendre ce que recouvre concrètement la protection des personnes et des biens.

Conclusion

Si l'on cherche à expliquer par un tour de passe-passe l'essor fulgurant du marché de la protection privée, la réponse souvent disponible et abondamment relayée par une partie des médias et des hommes politiques, est évidemment celle de l'insécurité ou du sentiment d'insécurité. Or, étudiées dans une perspective historique, ces notions, comme nous l'avons montré dans cette première partie (chap.1), sont intemporelles. En effet, chaque contexte historique définit ses "ils", c'est à dire ses figures théoriques de l'insécurité : les basses classes, l'étranger, les jeunes etc., exutoires invariants pour les angoisses sociales. De ce point de vue, chercher à expliquer la généralisation des dispositifs privés de sécurité par une augmentation de l'insécurité, est une démarche qui a souvent buté sur les exigences scientifiques. Les théories sur l'insécurité sont parfois contradictoires, cherchant le plus souvent à s'invalider réciproquement. Dans certaines circonstances, il semble même que les mesures défensives suscitées par les craintes, confèrent un caractère immédiat et tangible à la peur, transformant ainsi les prémonitions en réalité.

Dès lors, la sécurité privée, définie comme une forme "contractuelle" ou "mercantile" de la sécurité, n'a pas peine à trouver son marché. Mais dire qu'elle n'est qu'une pure exploitation de la peur n'est pas non plus défendable. En effet, beaucoup d'études ont prouvé de manière indubitable que le crime a changé de "visage". L'explosion des vols d'acquisition¹¹⁹ met aujourd'hui en évidence que les dangers qui menacent les personnes et leurs biens sont intimement liés au sentiment de précarité, lequel suit de près le rythme de la dérégulation économique et du remplacement de la solidarité sociale par la responsabilité individuelle (Lagrange 2003).

¹¹⁹ La démarque inconnue due essentiellement aux vols dans les magasins est chiffrée pour l'année 2009 à 5,5 milliards d'euros.

Face donc à l'absence de solutions durables pour traiter les problèmes dont souffre une bonne partie de la population mondiale¹²⁰, s'est instauré le dépistage systématique des "intrus" dans certains espaces comme les centres commerciaux. Ce qui permet – comme le souligne très bien Z. Bauman – d'exorciser momentanément le fantôme terrifiant de l'incertitude¹²¹ et du risque.

C'est pourquoi, aux différents facteurs explicatifs évoqués précédemment, nous en avons ajouté un dernier qui nous paraît décisif pour comprendre la sécurité privée à l'aune des mutations qui se sont opérées en matière de contrôle social et dont elle n'est qu'une des nombreuses variantes, à savoir le principe de la "libre circulation surveillée".

En effet, l'encadrement technologico-humain auquel sont soumis les clients dans les centres commerciaux, n'est qu'un indice du changement du mode de gestion de l'existence vacillante, erratique et imprévisible de certaines catégories sociales à l'intérieur des villes contemporaines. Dans cette perspective, si le principe démocratique de la libre circulation des personnes sur les espaces publics et ceux désormais privés mais à caractère public, ne permet plus d'édifier des barrières physiques pour tenir à bonne distance les "indésirables" comme ce fut le cas autrefois, leur encadrement n'en demeure pas moins une réalité quotidienne. La sécurité privée vient mettre à nu l'idéologie de la libre circulation en remplaçant les murs massifs d'antan, par des fortifications électroniques (caméras) et humaines (les vigiles).

On peut dire que le défi de la sécurité privée est de traiter la "mixophobie"¹²² urbaine engendrée par la diminution des "espaces interdictionnels", en compensant l'érosion de la confiance par l'organisation de la vigilance, c'est-à-dire rendre tolérable et vivable le partage des mêmes espaces, avec des personnes frappées de la culpabilité de leur origine sociale.

Nous avons qualifié ces dispositifs, de "système d'empêchement" pour montrer qu'il ne s'agit plus d'isoler arbitrairement les corps, mais de les frapper dans leur imagination par le signe du langage dissuasif. C'est ce rôle central de la sécurité privée qui échappe semble-t-il, à nombre d'analyses de type juridico-institutionnel qui ne jurent que par l'énumération de traits

¹²⁰ Jacques Attali a montré par exemple dans la *Voie humaine* que quatre-vingt-dix pour cent de la richesse totale sont concentrés dans les mains de tout juste 1% des habitants de la planète.

¹²¹ Op.cit p.112.

¹²² Expression empruntée par Zygmunt Bauman à Steven Flusty dans *Building Paranoia* (Bauman, op.cit, p.113) pour qualifier les réactions de qui-vive liées à la diversité déconcertante des types humains obligés de se côtoyer dans les espaces des villes contemporaines.

distinctifs entre la sécurité publique et celle privée, au détriment d'une analyse en terme de finalité.

Mais les acteurs de la sécurité privée semblent eux, avoir bien compris ce qu'est désormais leur place au cœur du système de contrôle social. C'est pourquoi nous proposons d'étudier dans la deuxième partie de cette thèse, la manière dont ces derniers s'investissent concrètement dans ce rôle à travers la revendication de leur "fonction publique" qui consiste à "protéger les personnes et les biens". Nous n'allons pas considérer cette formule dans sa forme bienveillante. Nous défendrons au contraire l'idée selon laquelle si les acteurs privés sont devenus des intervenants pertinents -ou le revendiquent du moins- dans les politiques publiques de sécurité, c'est grâce à la nature des effets que produisent leurs actions. C'est de ce point de vue nous analyserons la manière dont l'activité de surveillance dans un centre commercial reprend en l'améliorant, les pratiques de distinction, de relégation, de stigmatisation qui sont souvent à l'œuvre dans les politiques publiques de sécurité.

Deuxième partie:

L'ACTIVITE DE SURVEILLANCE EN "MOTS" ET EN "ACTES"

Introduction

Les mots qui régissent l'activité de vigilance dans les centres commerciaux sont multiples : protection, prévention, sécurité, dissuasion, etc. De ce point de vue, la "protection des personnes et des biens" est avant tout une forme de mobilisation langagière contre les menaces qui hantent l'univers du commerce de masse: la malveillance, l'imprévoyance, l'imprudence. Le pouvoir des mots sécuritaires, cherche avant tout à agir sur le mental de tous les salariés, sans distinction sectorielle, en programmant leurs vocabulaires et leurs gestes à des fins d'implication subjective autour des dispositifs mis en place. Bien que confiée à un service spécifique, la fonction sécuritaire, telle qu'elle se laisse voir dans les centres commerciaux apparaît en effet, comme une fonction transversale, laquelle réunit autour des mêmes enjeux, à la fois les commerciaux, les caissières, les agents d'entretien, les intervenants extérieurs, etc., sous les ordres d'un seul homme, le responsable du service de sécurité, encore appelés "directeurs bis".

Pourtant, le mot "sécurité", qui représente à lui tout seul un dispositif (langagier), est une notion floue, autant d'ailleurs que son contraire, à savoir l'insécurité. Elle renvoie à des choses aussi bien réelles qu'imaginaires, définissables et indéfinissables, répétitives et rarissimes, programmables et non programmables. Or cette notion fonctionne pour autant qu'elle laisse croire qu'elle est bien définie et qu'elle renvoie à des réalités maîtrisées et maîtrisables. Tant il est vrai que la finalité qui lui est assignée (protéger les personnes et les biens) ne souffre d'aucun examen critique. En effet, c'est seulement lorsqu'on tente d'élucider ce que sous-entend la "sécurité (ou la protection) des personnes et des biens" que l'on se heurte à de nombreuses indéterminations. Malgré tout, on peut dégager deux dimensions de l'activité de protection des centres commerciaux : une dimension psychologique, qui consiste à mettre en alerte permanente les esprits face aux dangers réels ou imaginaires. Cette dimension est caractéristique à notre avis, de l'avènement de la société du risque telle que l'a conceptualisée le sociologue allemand Ulrich Beck (2001). Le premier chapitre de cette deuxième partie va donc se consacrer à l'analyse du régime de mobilisation des salariés autour des dispositifs mis en place en matière de sécurité. Nous entendrons par "dispositif", *un ensemble de supports matériels (caméra de surveillance, vidéo, portiques de sécurité, alarme d'incendie, détecteurs de feu, extincteurs, type d'aménagement spatial etc.), de techniques et de procédures, de présence humaine (les surveillants), de mots sécuritaires.*

Le second volet de la " protection des personnes et des biens " concerne la dissuasion, c'est-à-dire la raison même de la présence des vigiles. Le chapitre (4) montre les faces cachées de ce mot. Nous avons défini les surveillants comme des stratèges qui, n'ayant aucun autre moyen pour bien tenir leur position, inventent des astuces les plus originales quitte à transgresser les règles au travail. De ce point de vue, la question sera de savoir où situer la surveillance entre l'art et la science ?

CHAPITRE 3 : UNE PROFESSION CITOYENNE ? : " LA SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS " A L'EPREUVE DE LA PRATIQUE.

Un vendeur à qui l'on demande ce qu'il fait, répondra "je travaille dans le commerce", ou bien "je suis chargé de la promotion des ventes", et non "je vends des poêles". (...). Choisir pour un travail la désignation la plus favorable implique un public. Et l'une des choses les plus importantes pour un homme est son public, ou le choix qu'il peut faire entre les divers publics auxquels il peut prétendre, et par il cherchera à être reconnu¹²³.

Au cœur des nombreuses "croyances" ou "certitudes" qui gravitent autour de la notion de sécurité privée ainsi que dans les représentations de ses principaux acteurs, « *la sécurité des personnes et des* » me paraît la plus solide. Définie d'emblée comme l'accomplissement d'une fonction nécessaire à la vie sociale, la finalité de cette formule œcuménique ne peut que paraître bonne puisque la légitimité d'une telle intention n'a plus besoin d'avoir une commune mesure avec la réalisation des actes. Elle se suffirait à elle-même. Mais que vaut celle-ci en effet dans les faits, lorsqu'il s'agit de déterminer concrètement l'action des services de sécurité sur un espace ou un site donné ? *Qu'entend-on en effet par « sécuriser les personnes et les biens » ?* Y a-t-il dans ce thème autre chose qu'un bon mot ou s'agit-il simplement - pour utiliser une expression de Jacques Donzelot-, d'une " *fiction efficace* " ?

Pas davantage qu'il ne faut opter ici pour une adhésion mécanique à cette formule, il n'est nécessaire de procéder à sa critique systématique. Car, si la définition de ce qu'est la sécurité privée peut fort bien s'accommoder aux nuances et subtilités qui caractérisent les concepts et notion en général, la " sécurité des personnes et des biens " en tant qu'activité, devrait quant à elle, pouvoir être appréciée dans le mouvement de sa production. C'est donc en saisissant au vif sur la scène de la dissuasion la manière dont les personnes ainsi que les biens sont

¹²³ (Hughes : 1996 : 75-76)

protégés, que nous pourrions en fournir les éléments nécessaires qui en font un point d'orgue dans le discours des promoteurs de la sécurité privée. Il ne s'agit donc pas d'une évaluation mais d'une mise à l'épreuve. L'évaluation aboutit -semble-t-il- inéluctablement à une critique directe ou indirecte, tendant souvent à prendre la forme d'une distribution de bons et/ou de mauvais points sur la base de quelques critères d'appréciation non moins équivoques : très bien, bien, assez bien, moyen etc., Comme le note si bien J-E. Thomas (1979)¹²⁴, « *un des critères permettant d'évaluer la fonction essentielle d'une organisation consiste à se demander ce qui constitue son échec, c'est-à-dire à définir son critère de désastre manifeste* ». Au contraire, la mise à l'épreuve s'emploie seulement à tester la capacité des mots, à rendre compte ou non de la réalité des faits. En d'autres termes, il s'agit de rechercher ce qui dans les faits, fait porter aux mots leur sens le plus "valorisé" dans les discours officiels. Dans cette perspective, la question à laquelle tentera de répondre ce chapitre n'est pas tant celle de l'efficacité ou non des dispositifs de sécurité étudiés, que celle des éléments qui justifient au regard des tâches réellement exécutées dans l'activité privée de sécurisation, le recours des acteurs à un vocabulaire civique et moral ? Autrement dit, pourquoi le commerce de la sécurité a-t-il besoin d'un univers moral pour s'émanciper pleinement ? Ou encore, pourquoi exige-t-il un brevet de républicanisme ou revendique-t-il d'être un service " d'utilité publique " ?

La prégnance des références aux valeurs citoyennes et républicaines est en effet récurrente dans les discours des principaux acteurs de la sécurité privée, qui ne cessent de chanter la preuve de leur " don exceptionnel ". C'est ainsi qu'on peut lire en sous-titre sur la couverture du dernier livre blanc de l'union des entreprises de la sécurité privée (USP), " *dix idées et dix réflexions pour une profession citoyenne* ". De nombreuses références à la citoyenneté et au travail social y sont également inscrites telles que « *La profession doit prendre la mesure de son engagement citoyen* » ou encore « *il faut que nous prenions notre place dans la société, (...), car nous avons une responsabilité citoyenne pour créer et développer, par la formation, une passerelle vers l'emploi pour la jeunesse et les populations fragilisées par le chômage* », « *ensemble nous conjuguerons nos efforts pour lutter contre la délinquance et le sentiment d'insécurité* », etc. Que valent ces formules ?, Quelle reconnaissance particulière revendiquent-elles ?

¹²⁴ The English Prison officer since 1980, A study in conflict, Londres, Routledge and Kegan Paul, 1972, cité par Antoinette Chauvenet, Françoise Orlic, Georges Benguigui, (1994).

L'hypothèse que défendra ce chapitre est la suivante: la sécurité, quelle que soit la forme sous laquelle elle se présente, ne peut être vendue ou achetée comme une quelconque marchandise sans préalablement se convertir en capital "social" et/ou "civique". Cette transmutation ou reconversion qui s'opère par voie discursive vise d'abord et avant tout à conquérir une position ou plutôt la reconnaissance d'une position.

Ceci est d'autant plus vrai que les promoteurs privés affirment eux-mêmes que "la sécurité n'a pas de prix", sous-entendu que la mission de "sécuriser les personnes et les biens" va bien au-delà des seules limites géographiques des sites ou espaces gardés. En un mot, c'est une fonction "ingrate", un service privé singulier dont la "fonction publique" est occultée. D'où une rhétorique de légitimation qui vise à porter la notion au pinacle républicain. Cette hypothèse devra nous conduire à interroger les pratiques réelles qui ont lieu dans l'encadrement des sites commerciaux, c'est-à-dire, à analyser "le moment travail" de la surveillance.

Que font en effet les agents pris dans leur contexte de travail et dans quelle(s) mesure(s) leurs missions, dont le but consiste avant tout à promouvoir les intérêts particuliers de leurs clients, contribuent-elles également par ricochet à la sécurité collective ? Quels sont les différents postes de travail ? Qu'est-ce qui différencie le surveillant du centre commercial de celui de la prison ou du collègue ? Y a-t-il des invariants dans l'activité de la surveillance, susceptibles d'alimenter en corpus de savoirs les écoles de formation d'agents de sécurité ? Il me semble que c'est précisément à ce niveau de l'analyse que l'éclairage de la sociologie du travail me paraît pertinent et même décisif. Cette dernière étant l'une des rares disciplines à mesurer l'adéquation entre le travail revendiqué théoriquement (travail prescrit) et celui accompli réellement dans le moment travail. C'est à cet exercice que nous nous sommes donc livré pendant trois mois en réussissant à nous faire embaucher respectivement comme agent de sécurité dans un centre commercial en région parisienne, et veilleur de nuit dans une grande tour administrative.

Contrairement à une idée reçue, le travail d'agent de sécurité ne se réduit pas seulement à la station " plante verte "¹²⁵ derrière les caisses. Nous y avons relevé un faisceau de tâches dont certaines, pourtant classées dans le répertoire des tâches sécuritaires, ne s'en rapprochent à

¹²⁵ Expression utilisée pour qualifier la position debout

priori que de très peu ou pas du tout. Bref, tout peut porter le sceau de la sécurité, pourvu qu'on y rattache une incertitude, une inquiétude, ou encore un risque. La sécurité devient ainsi un producteur et un récupérateur de sens. Elle s'invite et s'incruste dans toutes les affaires du magasin, conférant au responsable du service de sécurité (souvent surnommé directeur bis) un droit d'ingérence quasi incontesté. Aussi, suffit-il d'être un peu imaginatif pour transformer tous les problèmes existants en problèmes sécuritaires. D'où le choix approprié des mots pour nommer certaines situations données et donner du sens aux actions menées dans le cadre du travail de vigilance.

3-1 Le poids des mots dans la surveillance

Le poids de certains mots au travers desquels les surveillants et leur encadrement revendiquent l'expertise de leur métier, exige qu'on s'y attarde un peu en commençant donc l'étude de l'activité de surveillance par une analyse de vocabulaire. Exercée certes, essentiellement dans un langage du corps (la présence humaine), la surveillance est aussi une affaire de mots familiers (sécurité, prévention, vigilance, dissuasion, précaution, etc.), dont la réappropriation symbolique par les agents produit des interactions inédites. De ce fait, nous considérerons certains d'entre eux, à la suite de F. Mispelblom, comme des mots "cadres" c'est-à-dire, des mots dont les signifiants généraux valent moins que les "tendances" ou les "orientations" qu'ils font émerger dans l'encadrement d'une activité donnée (2006). Les surveillants se définissent eux-mêmes comme des agents de dissuasion, un mot au dos large comportant autant de significations que d'interprétations singulières. Mais que signifie réellement ce mot dans l'univers des dispositifs de sécurité privée? Pour répondre à cette question, il nous faut peut-être d'abord rappeler brièvement l'histoire lointaine du mot sécurité dont certains aspects semblent livrer des clés utiles pour comprendre les ressorts philosophiques de la dissuasion.

3-1-1 La sécurité: un équilibre instable

Dans un sens large, le dictionnaire¹²⁶ définit aujourd'hui la sécurité comme « *une situation dans laquelle quelqu'un ou quelque chose n'est exposé à aucun danger, à aucun risque d'agression physique, d'accident, de vol, de détérioration* ». Cette définition n'ayant de

¹²⁶ Petit Larousse illustré, 2009.

valeur qu'heuristique, d'autres formulations y ont introduit une nuance qui revoit à la baisse les vertus de la notion. C'est ainsi que dans un entretien accordé à un journaliste à l'occasion de la publication en février 1989, d'un numéro de la revue *Autrement* sur la sécurité, Pierre Joxe, alors ministre français de l'intérieur a proposé la définition suivante de la sécurité: « Être en sécurité, c'est être à l'abri et le savoir, ou le croire. C'est être rassuré »¹²⁷. On retrouve ici, à l'instar du sentiment d'insécurité, une dimension psychologique de la notion de sécurité.

Être en sécurité, c'est être dans un état d'esprit confiant et tranquille,¹²⁸ c'est se croire (à tort ou à raison) à l'abri du danger. Or cette inflexion de sens vient lever le voile sur une autre dimension fondamentale de la sécurité qui explique très bien pourquoi elle ne peut être l'apanage des seules forces de l'ordre : celle de sa théâtralisation. Car, s'il suffit de "se savoir à l'abri, ou de le croire" pour être en sécurité, celle-ci, en tant que sentiment, serait donc le résultat d'une appréciation faite par un individu -opération consciente ou inconsciente- des conditions (matérielles et/ou immatérielles) dans lesquelles il éprouve un tel sentiment. Et dans ce cas, une mise en scène efficace vaut autant qu'une situation de sûreté réelle. Bref, l'analyse du sentiment de sécurité est indissociable du contexte qui le produit.

C'est ce que semble d'ailleurs confirmer la parenté étymologique des deux notions de sécurité et de sûreté qui d'après les historiens, proviennent du même ancêtre *securitas*, mot d'origine latine qui prendra progressivement deux directions différentes: la sécurité exprimant « la croyance bien ou mal fondée qu'on est à l'abri de tout péril » (d'Alembert et Diderot, 1779, cités par Delumeau op.cit :12)¹²⁹. Tandis que la sûreté renvoie aux « mesures de protection, garanties diverses, caractère d'une personne de confiance, lieu où l'on ne craint pas d'agression etc » (ibid :12), ou encore la « *qualité d'un objet ou d'une situation qui offre des garanties, ménage une protection ; caractère précis, efficace de quelqu'un ou de quelque chose, sur lequel on peut compter d'une façon certaine* »¹³⁰. Mais que retenir de ce bref rappel sémantique?

¹²⁷ Définition rapportée par J-P Brodeur (Brodeur : 1993 :20).

¹²⁸ Descartes parle d'absence de crainte pour qualifier cet état de tranquillité : "(...) Lorsque l'espérance est si forte qu'elle chasse entièrement la crainte, elle change de nature et se nomme sécurité ou assurance ; et (...) lorsque la crainte est si extrême qu'elle ôte tout lieu à l'espérance, elle se convertit en désespoir" (Descartes, Les passions de l'âme, art. 166, dans œuvres et lettres, Paris, "Pléiade", 1952, pp. 775-776), cité par J. Delumeau, Op.cit, p.11

¹²⁹ Encyclopédie de d'Alembert et Diderot, Neuchâtel, 1779, t.XXX, p.54, cité par J. Delumeau, Op.cit, p.12

¹³⁰ Définition de la sûreté proposée par le petit Larousse illustré, op.cit

On y relève que la sécurité aussi bien que la sûreté sont souvent perçues dans la routine mentale comme les contraires de l'insécurité. Et comme cette dernière est considérée comme un mal à éradiquer, la sécurité se voit d'emblée attribuer une connotation positive. Sa fonction protectrice ne soulève plus aucun doute car son évocation renvoie à un sentiment de paix intérieure, ou à une situation rassurante offrant toutes les garanties objectives ou subjectives de quiétude.

Or il suffit de se référer aux débats philosophiques consécutifs à l'entrée puis à l'émergence de la notion de sécurité dans les divers champs de son usage, pour se rendre compte que sa conception positive est une réalité plutôt récente. C'est surtout sur le plan religieux que fut critiqué le plus, le mot sécurité auquel a été préféré celui de vigilance: attitude ou disposition visant à rappeler que la sécurité n'est jamais un équilibre stable. Contrairement à une croyance désormais acquise, la sécurité n'a pas toujours été affectée, loin s'en faut, de connotations positives dans l'échelle de valeurs.

En effet, pour Saint Augustin¹³¹, « *notre pèlerinage sur terre doit s'accomplir sous le signe de la vigilance, non de la sécurité, celle-ci étant due le plus souvent à l'engourdissement de l'esprit* » (cité par J. Delumeau : op.cit : 16). « *Personne n'est en sécurité parmi ces biens (terrestres) que l'on peut perdre contre son gré* » (ibid : 17). Parfois même, c'est le sentiment d'insécurité¹³² qui est réhabilité: « *l'inquiétude ici bas nous est nécessaire pour nous faire aspirer à la "plénitude de la paix céleste"* » (ibid : 17). Aussi, ce délaissement de la sécurité au profit de la culture de l'inquiétude a-t-il une fonction bien précise : il permet de « *tenir tête aux vices en des combats périlleux et on ne triomphe pas d'eux dans une paisible sécurité* » (ibid : 17). Bref, il faut se défier du sentiment de sécurité qui serait souvent trompeur¹³³. D'où l'introduction de cette conception religieuse dans la morale publique comme on peut le relever dans plusieurs modes d'expression littéraires telles que les fables ou les pièces de théâtre. "Méfiance est mère de sûreté" disait le proverbe repris par une fable de Lafontaine.

¹³¹ Dialogues philosophiques, dans Œuvres, t.IV, IV, 28, pp. 270-271

¹³² Rapportant les paroles de Saint Bernard, un des premiers abbés de Clairvaux raconte: "les saints pères, nos ancêtres, cherchaient pour y Bâtir leurs monastères des vallées humides et en pente afin que, souvent malades et la mort sous les yeux, les moines n'y vivent point dans la sécurité" (Delumeau, op.cit, p.17). Cette citation illustre bien la fonction qui jadis, était assignée au sentiment d'insécurité dans la sphère religieuse et plus précisément dans la tradition judéo-chrétienne. Cette fonction semble avoir complètement disparu comme l'atteste une phrase du "Notre Père" dans laquelle les catholiques demandent au contraire à Dieu de leur épargner les épreuves de la vie : " (...) Ne nous soumet pas à la tentation....".

¹³³ Une étude de l'institut d'aménagement et d'urbanisme de la région île de France a montré entre autre, qu'un trop grand nombre de dispositifs de sécurité dans un établissement peut même avoir des effets secondaires inquiétants en provoquant par exemple chez le personnel de surveillance, une baisse de sa garde.

Aussi, Shakespeare, n'a-t-il pas fait dire à Hécate au troisième acte, que « *la sécurité est l'ennemi capital des mortels* »? De ce point de vue, la **vigilance**, en tant que surveillance en flux tendu viendrait donc corriger les arithmiques ou les failles de la sécurité. Dans l'activité de surveillance, cette vigilance se décline concrètement en divers dispositifs techniques et humains dont les rituels de dissuasion en sont une modalité constitutive. La dissuasion s'opposerait donc à l'illusion de paix ou de confiance inspirée par la notion de sécurité. Elle vient rappeler que la sécurité est toujours un équilibre instable. Dès lors, contrairement à une patrouille de police qui fonde son action sur la probabilité de "tomber au bon moment" dans des situations qui l'intéresseraient, la dissuasion à plein temps, telle que pratiquée dans les grandes surfaces, réduit davantage les mailles du filet en fixant des individus dont la seule mission est d'observer et de rappeler -par leur simple présence- que rien ne passe inaperçu.

« Son autorité (celle du vigile)¹³⁴ agit surtout sur le fait qu'il a du temps disponible pour s'occuper précisément de la malveillance parce qu'il suffit de mettre quelqu'un qui désire dérober quelque chose dans le magasin, si elle se sent un peu surveillée par le magasinier qui est à côté ou le gars du rayon, il cherche un endroit isolé. Donc s'il sait qu'il y a une personne qui est prévue à cet effet, ça a un effet dissuasif. Ils sont là pour ça ».

(Responsable de sécurité, grande surface)

Dissuader, c'est -comme le définissent les surveillants eux-mêmes- « *montrer qu'une force est là, présente* », mais une présence permanente, démonstrative, ostentatoire, symbolisée tant par sa parure que par la posture physique de ceux qui l'incarnent. La dissuasion par l'inspection « *frappe l'imagination plutôt que les sens, en mettant des centaines d'hommes dans la dépendance d'un seul, en donnant à ce seul une sorte de présence universelle dans l'enceinte de son domaine* » (Bentham : 2002 :12).

L'étude sociologique de la dissuasion et de ses effets permet d'observer chez les vigiles une gamme variée de stratégies interactionnistes et une capacité interprétative originale auxquelles participent bien souvent les clients sans en être conscients. La "station debout", plus connue sous le nom d'"arrière-caisse" représente le modèle le plus expressif de la dissuasion, parce que porté par une vigilance humaine qui joue de sa présence comme un instrument de communication.

¹³⁴ C'est nous qui apportant cette précision pour une meilleure compréhension de l'extrait d'entretien

3-1-2 L'arrière-caisse ou la phénoménologie de l'effet

Nous allons une fois de plus nous tourner vers l'une des nombreuses variantes que comporte la définition de la discipline proposée par Michel Foucault, inspirée cette fois de son étude sur l'institution carcérale. La discipline -définit-il-, désigne « *un dispositif qui contraint par le jeu du regard, un appareil où les techniques qui permettent de voir induisent des effets de pouvoir, et où, en retour, les moyens de coercition rendent clairement visibles ceux sur qui ils s'appliquent* » (Foucault : 1975). La présence d'individus "en chair et en os", en station debout,¹³⁵ dont la fonction est d'observer la clientèle et de le faire savoir, participe de ce que nous avons précédemment analysé dans le chapitre 2 comme une organisation spatiale de la surveillance. Dans cet emboîtement de relais dont la motivation première est de quadriller au mieux les comportements imprévisibles, le rôle des vigiles comme "observateurs professionnels" paraît décisif. Et c'est en cette qualité d'observateurs en flux tendu qu'ils occupent la position d'arrière-caisse, c'est-à-dire une position située derrière la ligne des caisses et avec comme posture physique, le bus droit et le regard en permanence plongé dans les files d'attentes, de sorte que rien ne puisse leur échapper au moment crucial du passage à la caisse. L'arrière-caisse est la position qui met le plus en exergue le facteur humain dans les systèmes de dissuasion dans le commerce.

Elle repose sur deux principes dont le premier, s'applique aux surveillants eux-mêmes. Etant pour la plupart des salariés externes aux magasins dont ils assurent la garde, (à part les rares enseignes ayant adopté une politique d'intégration des agents de surveillance), la position d'arrière-caisse crée avant tout une distance symbolique à laquelle les entreprises clientes cherchent à maintenir les vigiles, considérés à tort ou à raison comme des prestataires peu fiables, ne faisant pas corps avec l'"esprit-maison". Souvenons-nous que l'un des avantages collatéraux du panoptique, « *c'est de mettre les sous-inspecteurs, les subalternes de tout genre, sous la même inspection que les prisonniers: il ne peut rien se passer entre eux qui ne soit vu par l'inspecteur en chef* » (Bentham : op.cit : 14). Autant les surveillants sont donc chargés de surveiller, autant ils se savent surveillés chaque fois que, pour une quelconque raison, ils sont appelés à pénétrer dans l'espace-vente, soit pour donner un coup de mains aux chefs de rayon, soit pour acheter leur casse-croûte pendant la pause. Sur certains sites les

¹³⁵ La position debout, par définition est celle de la vigilance puisque le corps n'est pas dans une posture qui peut provoquer son assoupissement surtout que les surveillants n'ont pas le droit de prendre appui ou de s'adosser sur quelque chose. Ainsi, la position debout renforce la tonicité des muscles qui à leur tour, maintient le cerveau en veille.

vigiles sont même tenus de faire valider au pointeau la conformité entre les articles en leur possession et leur ticket de caisse. De ce fait, ils sont des observateurs observés, confinés dans un rôle stricto sensu d'intervenants extérieurs dont toutes formes de relations avec les caissières suscitent remous et inquiétudes¹³⁶. Aussi, cette position d'extériorité vise-t-elle à préserver la liberté de circulation et d'action du client, qui ne doit en aucun cas se sentir persécuté par la présence trop visible de cette police des consciences. Tant qu'il n'a pas franchi la ligne des caisses, le client est considéré comme "roi" en dépit de la traque électronique dont il fait en permanence l'objet (en fonction de certaines caractéristiques physiques: "jeune" "noir" ou "arabe", mode d'habillement etc). La ligne des caisses délimite donc la fin de la zone de confiance au-delà de laquelle tout article non déclaré est considéré comme dissimulé, donc soutiré au commerçant sans intention de le payer. Cependant, la gestion du vol à l'étalage reposant davantage sur une politique de réduction des pertes que sur la sanction, tout est mis en œuvre pour empêcher l'infacteur d'aller jusqu'au terme de son projet, d'où le second principe de l' "arrière-caisse" fondé sur une dramaturgie des principaux attributs du pouvoir dissuasif (uniforme, mise en scène du corps, regard perquisiteur etc.).

3-1-2-1 La mise en scène du corps

En arrière-caisse, zone qui ressemble étrangement à un espace scénique, les vigiles interprètent des scénarii au sens propre du terme et souvent sans aucune qualification, ce qui autorise chacun d'eux à déployer des stratégies individuelles, des ruses de tout genre. Soudainement habités par une sorte de pouvoir magique à l'instant même qui suit leur prise de fonction, ils deviennent à la fois gardes du corps, détecteurs de faux moyens de paiement, psychologues etc. En voici une illustration tirée de la chronique de ma prise de fonction en tant que surveillant dans une grande surface en région parisienne.

« "Ok tout est bon ", après avoir vérifié les formulaires que je venais de remplir, le chef d'exploitation me remet un bon de commande, et m'envoie chercher mon uniforme au 74 rue de la Fédération, métro Duplex. "Une fois vos tenues récupérées, rendez-vous directement sur le site. J'espère que vous savez comment aller à C-B ? Là-bas, demandez Alain, c'est lui le chef de poste. Dites-lui que vous venez de ma part. Maintenant c'est à vous de jouer, la balle est dans votre camp. Surtout ne me décevez pas frère¹³⁷" insiste-t-il. Deux heures plus tard, j'étais sur mon site de travail après avoir enfilé mon uniforme. J'ai eu droit à un costume

¹³⁶ D'après certains responsables de sécurité, de telles amitiés entraînent souvent des 'caddies de complaisance' (caddies échappant-par complicité- à la vigilance de la caissière et/ou du vigile)

¹³⁷ Expression par laquelle une personne immigrée rappelle à une autre leur appartenance toutes deux à une même "parenté" qui se trouve être ici "l'origine étrangère"

bleu-marine sans colle, un pantalon sans poches, trois chemises, deux cravates, le tout frappé de l'effigie de la société de sécurité. Les cravates anti-agression portent déjà un nœud pré-noué avec à sa face intérieure une pince qui sert à la fixer au bouton supérieur de la chemise. J'ai deviné facilement que ces spécificités dans la couture visent à rendre difficile la "prise" du surveillant en cas d'agression. Vingt minutes à peine après mon arrivée à C-B, je suis directement envoyé en arrière caisses, sans formation et sans aucune consigne particulière. Quelques minutes plus tard, je reçois mon premier appel talkie-walkie (appareil simple d'utilisation mais dont je ne connaissais pas le principe de fonctionnement): " Niveau 2 pour Victor, appel à escorte caisse 10 ". Je ne comprenais rien de ce jargon. Mon voisin avec qui j'assurais la vigilance au niveau 2 me chuchote que la caissière N°10 attend que je la raccompagne jusqu'au service financier (en me plaçant derrière elle comme un garde du corps). C'est seulement à cet instant que j'ai pris conscience de la dimension scénique de mon travail. »

(Extrait du carnet de terrain, premier jour)

L'institution en tant qu'acte de magie sociale peut créer selon P. Bourdieu, la différence ex nihilo, ou encore, exploiter une différence préexistante (Bourdieu : 2001). De ce point de vue, l'autorisation accordée à quelqu'un pour accomplir une activité sociale ressemble à "*un coup de force symbolique*" en ce sens qu'elle investit la personne d'un certain pouvoir. Mais contrairement à la thèse bourdieusienne, l'opération performative d'autorisation et d'investiture n'est pas toujours le fait d'un sujet ou d'un représentant d'une institution. Elle peut également puiser sa force dans des formes diverses et diffuses de croyances, de conventions dont le porte-parole légitime (ou faisant-fonction) incarne la solidité. C'est ainsi que les vigiles portent un message social qui est celui des normes, de l'interdit: peu importe la valeur sociale de leurs mandants (Etat ou entreprise privée). On oublie trop souvent en effet que le véritable dépositaire de la confiance est le système des croyances et non les individus qui les portent dans des situations données, et qui n'en sont que les exploitants habiles. Ainsi, le rituel de dissuasion, parce que puisant exclusivement son efficacité dans l'adhésion collective aux normes de sécurité, devient un espace de production de sens, de jeux, mais aussi d'interprétations sur lequel le vigile joue le rôle d'acteur principal.

Ce dernier entre d'abord en scène avec l'appareillage symbolique qu'utilisent habituellement ceux qui miment le pouvoir, c'est à dire l'uniforme de travail ainsi que tous les signes distinctifs qui accentuent la fonction revendiquée (le sexe, l'âge, les caractéristiques physiques, la physionomie, l'attitude, la tonalité de la voix, les mimiques, etc.). Comme les parures, l'uniforme¹³⁸ élargit d'après Georg Simmel l'impression produite par une personne

¹³⁸ L'uniforme bleu marine symbolisant davantage le pouvoir

en la faisant ressortir, en la distinguant d'une manière singulière. L'uniforme met sous silence l'être-pour-soi en activant l'être-pour-les-autres. « (...) *d'une manière ou d'une autre, les influences perceptibles par le sens, qu'un être répand sur son entourage, sont les vecteurs d'une figuration spirituelle ; et elles fonctionnent comme des symboles de cette figuration, même quand elles ne sont effectivement qu'extérieures, quand elles ne sont irriguées d'aucune espèce de pouvoir de suggestion ou de signification de la personne* » (Simmel : 1996 :53). En mimant la fonction de garde du corps derrière une caissière, et sur un espace où l'éventualité d'une agression n'est pas nulle, le vigile est invité dans ce décorum à produire du sens pour que soit crédible le "mensonge politique"¹³⁹ dont la première règle est celle de la vraisemblance.

Tout doit en effet sembler vrai pour qu'advienne le sens recherché. Ainsi, le corps du vigile, souvent sélectionné sur des critères de force physique apparente, vient-il légitimer -par une série de rituels- l'effet d'autorité que produit l'uniforme. Certains vont encore plus loin jusqu'à retravailler leur coupe de cheveux ou de barbe pour être davantage charismatiques. Un corps au service de la dissuasion perdrait de sa symbolique en restant ordinaire et mou. C'est pourquoi il lui faut garder autant que possible une allure hiératique, raide pour pouvoir inscrire tous ses gestes dans ce que Marcel Mauss a nommé les "techniques du corps", dont certains font même métiers (Mauss, 1995). Tous les sociologues de l'encadrement sont unanimes sur les pratiques de distinction inscrites au cœur de l'activité d'encadrement, pratiques portées entre autres par les exigences corporelles et vestimentaires. "*Il faut "paraître" en forme, avoir "la pêche", donner l'impression de "maîtriser la situation", être motivé, ne pas avoir trop d'états d'âme, passer pour fort et dynamique*" (Mispelblom: op.cit: 106). Même exercée dans un cadre moins "chic"¹⁴⁰ l'activité d'encadrement exige que le corps soit mis en valeur, embelli. Au point que, et paradoxalement, certains chefs de sécurité ne misent plus sur les gros bras de leurs "gars" :

« Vous savez ce métier a besoin d'être reconnu. Aujourd'hui je vois des vieilles dames de tous âges, de toutes origines, de toutes nationalités qui discutent avec mes gars. Vous avez vu comment ils sont habillés mes agents? Avant on les mettait en costume noir, chemise blanche, cravate sombre, ça fait des bodyguards, ça fait des gars qui étaient énormes, donc ça fait peur. Avant on mettait des gens qui étaient là pour faire peur »

(Responsable de sécurité, grande surface)

¹³⁹ J'emprunte cette expression à Jonathan Swift dans "L'art du mensonge politique" (texte attribué), 1993

¹⁴⁰ L'encadrement n'est pas seulement une fonction mais aussi un titre, un rang, un interlocuteur légitime, attributs que n'ont pas les vigiles parce les clients n'étant pas leurs subordonnés.

Comme dans beaucoup d'autres métiers, la surveillance a également sa propre gestuelle, « *un ensemble de mouvements, de postures, d'expressions qu'apporte celui qui travaille* » (Lallement : 2007 : 364), fruit souvent d'un long processus d'acquisition par apprentissage mais qui n'est pas fait ici de pure technicité. Pour les surveillants, cette gestuelle est une façon de se conduire avec les clients ou usagers pour leur rappeler constamment ce qui est interdit ou n'est pas autorisé. Le contrôle des billets en est une parfaite illustration: une caissière appelle via le pointeau un surveillant pour contrôler un billet ou un chèque (souvent à partir de 100 euros pour les billets et 150 euros d'achat pour les chèques). Ce dernier enclenche une série de tests visuels et techniques. La plupart des vigiles auscultent d'abord -ou font semblant d'ausculter- minutieusement les billets en les élevant vers une source lumineuse à la recherche d'indices de sécurité ou de falsification selon les compétences que chacun se donne: la qualité des dimensions du billet et de la bande fluorescente, les inscriptions sculpturales, la couleur du billet, les images d'arrière-plan etc. D'autres vont encore plus loin en froissant ou en déchirant un bout du billet pour en mesurer la résistance; ce qui ne manque pas de faire sourire ou de provoquer l'impatience ou l'agacement chez certains clients : « *c'est ridicule ce que vous faites, vous avez déjà fabriqué un billet vous? Dites à votre responsable d'acheter un détecteur de faux billet au lieu de nous faire ch....* ». Pendant ce test artisanal qui n'a d'efficacité que symbolique, le corps du surveillant, ajusté aux impératifs du pouvoir, doit rester serein, avec des gestes d'assurance afin de maintenir un certain ordre expressif de telle sorte que tout ce qu'il paraît exprimer soit compatible avec sa figuration¹⁴¹. Et quand il arrive parfois que ce corps cède sous le poids de toutes les attentions et tensions dont il est la matière, il entre dans une grande souffrance que paye toute la famille.

3-1-2-2 Le coût de la figuration

De l'analyse des postures "trop studieuses" Jean-Paul Sartre tire une leçon fort intéressante: « l'élève attentif -écrit-il- qui veut être attentif, l'œil rivé sur le maître, les oreilles grandes ouvertes, s'épuise à ce point à jouer l'attentif qu'il finit par ne plus rien écouter » (Sartre:1943). La figuration a donc un coût et les vigiles le savent mieux que quiconque: "à force de voir tant de monde, on finit par ne plus rien voir". Quand le corps mime trop longtemps la posture que l'on attend de lui dans une situation donnée, il finit par s'en lasser et s'en sort encore plus ruiné qu'il ne l'était au départ. Les vigiles justifient le turn-over qui

¹⁴¹ Goffman utilise ce terme (Face-work en anglais) pour désigner tout ce qu'entreprend une personne pour que ses actions ne fassent perdre la face à personne, y compris elle-même (Goffman : 1974 : 15)

caractérise le sous-secteur de la surveillance et du gardiennage entre autres par la démission de leur corps:

« Il ne faut pas rester dedans pendant longtemps car c'est crevant physiquement parce que quand on dure dedans, il faut boire beaucoup d'eau ; il y a le dos qui fait mal et ça joue sur les épaules aussi. On ne sait pas pourquoi mais tu demandes à tout le monde, c'est ça, c'est les épaules qui font plus mal mais les jambes ce n'est pas bien grave sauf quand on dure trop dedans. Quand on dure trop dedans les jambes commencent à tirer, mais le plus grave c'est le dos et les épaules. Souvent quand j'arrive à la maison il y a mon corps qui chauffe c'est-à-dire quand je fais 10 heures comme ça et je rentre à la maison, je suis fatigué, crevé. Ce n'est pas tout le monde qui peut faire ce boulot, il faut être physiquement bien portant parce que c'est pas évident. Les gens ils nous voient comme ça ils ne savent pas que c'est un boulot difficile physiquement même moralement. Quand on fait ça on n'arrive plus à avoir des rapports sexuels avec sa femme. Quand tu fais 10 heures et tu arrives à la maison, même tes gosses t'énervent parce que tu ne vaux plus rien. Les enfants veulent un câlin, tu es fatigué, ton corps chauffe, et quand vous êtes fatigué, même au niveau de votre femme ça ne va pas. Il y a des gens qui ont arrêté pour ça. Je connais un ivoirien qui a travaillé pendant deux mois et a arrêté parce qu'il n'arrivait plus à b.... sa femme ».

(Agent de sécurité, grande surface)

Rester poster en arrière-caisse – principale position de travail des vigiles – n'est pas sans conséquence sur la santé (fatigue et perturbation des rythmes physiologiques) et sur l'équilibre familial. De ce point de vue, les douleurs ressenties dans le dos, dans les épaules, ou encore celles liées à l'hémorroïde (chez certains), etc., finissent par se convertir pour une bonne part, en souffrance psychologique¹⁴² de par leurs répercussions sur le couple et les enfants. Ce corps qui "chauffe" c'est-à-dire qui ne parvient même plus après le travail, à s'épurer de l'écho persistant de tout ce brouhaha du commerce, de la foule, devient finalement incapable de sentiments et de tendresse envers les enfants, l'épouse, les proches.

Certains vigiles avouent qu'il leur arrive de demander la permission d'aller aux toilettes, juste pour échapper momentanément à ce vacarme. D'autres s'adonnent à la plaisanterie avec les clients ou les visiteurs du centre commercial. Beaucoup reconnaissent "ne pas être souvent là" c'est-à-dire s'évader, voyager loin à travers la pensée. C'est ainsi que le travail en tant qu'"activité forcée (...), consiste à l'accomplissement de tâches qui ne s'accordent pas nécessairement avec le jeu spontané des fonctions physiques ou mentales" (Clot : 2002 : 158).

¹⁴² Voir la question de la souffrance au travail avec la psychodynamique du travail fondée par Christophe Dejours au début des années 1990 ; (Souffrance en France, 1998 ; Travail, usure mentale, 2000).

"Rester dix heures debout, c'est trop long, trop pénible, c'est un calvaire" confesse un surveillant. C'est pour échapper à ce temps si interminable et si vertigineux que certains salariés lui préfèrent parfois et paradoxalement -comme le montrent des enquêtes- l'intensification du travail pour que soit plus longue "l'externalisation de la respiration"¹⁴³. Et quand survient enfin le temps libre, celui d'après le temps du travail, ses attentes ne sont plus comblées, « il doit non seulement réparer d'abord longuement les conséquences de ce renoncement à soi mais il doit préparer peu à peu le retour à ce sacrifice de la subjectivité, laissant peu de place à une activité personnelle paradoxalement hantée par le travail » (Ibid :161). C'est pourquoi les gestes affectifs comme le câlin réclamés par les enfants ou encore les rapports sexuels évoqués dans l'extrait précédent sont momentanément inhibés. Car comme le temps du travail, « le temps libre ne parvient pas à trouver son sens en lui-même, sa signification se trouvant toujours déplacée dans des temporalités rivales. Et de ce fait le présent est mal vécu » (Ibid : 161).

Ainsi, au fur et à mesure que le temps passe, comme sous l'effet d'une "*anesthésie progressive*", les vigiles finissent -à l'instar de ce que décrivait Robert Linhart à l'usine Citroën- par « oublier jusqu'aux raisons de leur propre présence » (1978 : 50). N'est-ce pas peut-être aussi à cause de toutes ces souffrances physiques et psychologiques que le métier d'agent de sécurité se définit essentiellement au masculin ? Toute cette souffrance du corps semble renforcer le caractère machiste de la répartition des tâches.

3-1-2-3 La pénibilité se conjugue au masculin

« Je n'vois pas une femme faire ce métier, elle ne pourra même pas tenir plus de deux heures. La seule femme ici c'est le chef de poste adjoint Chef de postes ? (rires) c'est facile, ça va et ça vient. C'est bien de donner des ordres aux autres quand on est assis. On n'a qu'à échanger nos postes une seule journée pour voir »

(Surveillant en arrière caisse, grande surface)

Les quelques rares femmes rencontrées dans les équipes de sécurité des centres commerciaux sont en effet fixées au pointeau (accueil sécurité) ou aux entrées des magasins (filtrage et contrôle des colis entrants), postes autorisant généralement leurs occupantes à travailler en

¹⁴³ Expression d'un responsable de société pour caractériser la réussite de la réduction du temps de travail lors d'une réorganisation dans une entreprise de conseil, rapporté par Y. Clot (communication dans le cadre du séminaire mensuel du centre Pierre Naville, 2006). C'est le temps libre, celui du repos, celui d'après le travail.

position assise. Une façon de "ménager" la différence anatomique du corps féminin (souvent synonyme de faiblesse), qui ne manque pas de ratifier par la même occasion « la division sexuelle du travail, distribution très stricte des activités imparties à chacun des deux sexes, de leur lieu, leur moment, leurs instruments » (Bourdieu :1998 : 23). Bref, une différence biologique servant comme « justification naturelle de la différence socialement construite entre les genres » (Ibid :23). Mais cette répartition n'apparaît jamais sous son jour assumé. Un responsable d'une agence de sécurité se vante d'avoir deux maîtresses-chiens dans ses effectifs, initiative dont la finalité semble pourtant bien montrer qu'elles n'ont pas été recrutées pour jouer les mêmes rôles que les hommes:

« Vous savez, une femme adoucit l'image de bête sauvage souvent attribuée à tort aux chiens. Nous aimons tous les chiens quand ils nous appartiennent mais pas ceux des autres. C'est encore pire quand c'est des chiens professionnels, les gens le ressentent comme une agression. C'est pour cela que ça change quand c'est une femme qui en est la maîtresse. Au lieu d'avoir peur du chien les gens admirent sa maîtresse ».

(Directeur d'une agence de sécurité)

Voilà qui ressemble à une tentative de féminisation visant à révolutionner les mentalités dans un secteur d'activité réputé masculin, à l'image de ce que décrivait Stéphanie GALLIOZ à propos de l'instrumentalisation du rapport homme/femme dans la lutte contre le non-respect des règles de sécurité par les hommes dans les métiers de bâtiment (Gallioz : 2006). Frederik Mispelblom Beyer et alii ont également pointé cette pratique dans l'armée où "on embauche des femmes pour montrer que le contenu du "métier des armes" n'est plus une question de force brute et de virilité, mais aussi d'intelligence, de ruse, de perspicacité, qui peuvent passer pour des qualités dites "féminines" (Mispelblom Beyer : 2004).¹⁴⁴

Dans ces différents cas, ce n'est pas la compétence professionnelle et le courage des femmes qui sont mis en avant, mais des qualités supposées naturelles telle la douceur, le sourire¹⁴⁵ etc., « censées être innées et non acquises » (Kergoat : 1982). Mais ces "politiques d'image" et leurs effets induits n'ont rien d'exceptionnel dans l'activité de surveillance, fondée pour une bonne part sur une mise en scène permanente comme nous allons à présent le découvrir.

¹⁴⁴ Voir rapport de recherche " Les nouveaux facteurs de commandement ", pour le compte du ministère de la Défense (2002-2003, les cahiers du C2SD), cité par (Mispelblom Beyer, 2006, 110).

¹⁴⁵ On pouvait lire ces quelques règles accrochées aux murs du pointeau d'une grande surface, "la mission d'accueil : une affaire de communication", "il est à noter qu'une voix souriante est immédiatement remarquée par la personne qui appelle", ou encore "l'obscénité, la vulgarité sont exclues pendant la prise de ligne", autant de qualités socialement construites comme des qualités féminines.

3-1-2-4 De la "représentation frauduleuse"¹⁴⁶ à l'incorporation des règles du jeu

S'inspirer du métier de comédien pour analyser le travail des surveillants en arrière-caisses n'a rien de péjoratif si l'on se réfère à la sociologie goffmanienne fondée sur le principe selon lequel toute personne possédant certaines caractéristiques sociales est moralement en droit d'attendre de ses partenaires qu'ils l'estiment et la traitent de façon correspondante. Réinvesti dans un but professionnel, ce principe prend davantage tout son sens cinématographique : l'arrière caisse étant ici le "décor", et le scénario dissuasif, la "façade" c'est à dire « *la partie de la représentation qui a pour fonction normale d'établir et de fixer la définition de la situation qui est proposée aux observateurs* » (Goffman: 1973 : 29). Mais à la différence d'un acteur de cinéma ou de théâtre qui doit prouver son talent à un réalisateur: fruit souvent d'un apprentissage formel (école de comédie) ou informel (accumulation d'expériences diverses), et rarement d'un don à l'état pur comme l'on peut être amené à le croire, le vigile devient acteur paradoxalement parce qu'il n'a reçu préalablement aucune formation lui permettant de jouer le rôle pour lequel il est "largué" sur la scène de la dissuasion.

J'ai précédemment évoqué le caractère magique de ma propre prise de fonction, avec comme seul instrument de travail un uniforme. Roger Le Doussal a également souligné cette inadéquation entre les besoins et la formation dans sa monographie sur la sécurité privée à l'hôpital. « *Lorsqu'il advient que l'anti-malveillance est prise en compte, elle est surtout conçue comme une façon de servir du matériel anti-intrusion. Or l'anti-malveillance est un métier qui réclame une expérience, des qualités et des connaissances, pratiques, techniques, juridiques, criminologiques,...* » (Le Doussal : 1990 : 124).

Pour autant, les surveillants ne sont pas complètement démunis. Comme l'écrivait en effet le philosophe Pascal, « *pour avoir la foi, il faut se mettre en condition, elle viendra tout seule. Et surtout, n'oubliez pas d'apprendre à jouer pour éviter de toujours perdre* ». (1976). La mise en condition cognitive pour réaliser un acte social devient souvent une opération créatrice de croyances. Ainsi, « à la longue, l'idée que nous avons de notre rôle devient une seconde nature et une partie intégrante de notre personnalité. Nous venons au monde comme individus, nous assumons un personnage, et nous devenons des personnes » (Park : 1950 : 250)¹⁴⁷. C'est ce que nous apprend également P. Bourdieu dans le sens pratique quand il

¹⁴⁶ Expression par laquelle E. Goffman définit le divorce entre l'apparence et la réalité

¹⁴⁷ Race and culture, cité par E. Goffman, op.cit, page 27

analyse la relation qui lie *la croyance et le corps*. « *Le corps croit en ce qu'il joue : il pleure s'il mime la tristesse* » (Bourdieu:1980). En d'autres termes, le corps ne représente pas seulement ce qu'il joue, mais finit par s'approprie le caractère réglé et ritualisé du processus mimétique.

3-1-3 Les catégories cognitives de la dissuasion

Ainsi, au-delà du caractère dissuasif de leur uniforme, les surveillants finissent par intégrer l' "esprit" de leur fonction en mettant en place une variété de stratégies toutes fondées sur un principe unique: à la ruse du voleur, il faut opposer une ruse plus grande. Pour cela, il faut d'abord apprendre à bien connaître les surveillés, apprendre à lire dans leurs yeux pour y identifier les bons et les mauvais sentiments. C'est ainsi que chaque surveillant finit par développer sa propre conception de la dissuasion, fondée dans la plupart des cas sur une programmation du comportement des clients ou des usagers dont on apprend à éviter les pièges et à leur en tendre également. Beaucoup de surveillants sont convaincus que les voleurs ont une "tête" bien particulière dont ils ont le flair, des manières spécifiques de réagir à certains tests auxquels on les soumet, une façon de se défendre lorsqu' ils sont injustement accusés et une autre quand ils ont quelque chose à se reprocher. Bref, une manière d'être qui finit toujours par les trahir.

C'est fort de ces différentes "théories" construites sur le tas, que la plupart des vigiles privilégient souvent la relation de face à face avec des clients préalablement sélectionnés en fonction des préjugés sociaux classiques (considérations raciales, mode d'habillement, âge, sexe, etc.). Dans cette interaction symbolique engagée essentiellement sur la base de prétendus signes extérieurs du délit non encore commis, ils espèrent pouvoir orienter leur message pour le faire comprendre à leur interactant. Les propos suivants nous en donnent une parfaite illustration:

« Dissuader c'est quoi ? On se met derrière les caisses, on observe les personnes qui sont en ligne des caisses, certainement qui ont dû prendre quelque chose dans le magasin et qui n'ont pas envie de payer, qui ont dissimulé dans leurs poches et tout ça...Le fait de les regarder, de regarder tout le monde en caisse, ils ont l'impression qu'on les a vus, qu'ils ont été signalés par la vidéo, les radios qui nous permettent de communiquer avec nos collègues aux différents postes. Donc ces personnes vont penser qu'elles ont été vues ; du coup, ils abandonnent l'article en caisse. Donc c'est une manière d'intimider les personnes qui ont pris un truc dans le magasin parce qu'une personne qui a pris quelque chose dans le magasin, il a des

yeux partout, il se demande s'il a été vu ou pas. Mais quand on voit une personne nous regarder deux ou trois fois, on le fixe si on n'a pas été averti par la vidéo. Si on a été averti par la vidéo, on l'ignore pour qu'il sorte pour qu'on puisse l'interpeller »

(T. , surveillant dans une grande surface)

En étudiant les relations de confiance caractéristiques de la modernité, Anthony Giddens a procédé à une distinction conceptuelle entre les *engagements face à face* et les *engagements anonymes* (Giddens: 1994 : 85). Les premiers, inspirés par l'approche goffmanienne de l'interaction symbolique se réfèrent aux relations de confiance fondées ou exprimées dans des contacts sociaux établis dans un contexte de coprésence. Les seconds renvoient à l'analyse que fait l'auteur des systèmes experts.¹⁴⁸

Concernant les engagements de face à face, il n'est pas rare d'observer dans les nombreuses rencontres qui émaillent la vie quotidienne, que deux individus se croisent dans l'indifférence après s'être furtivement regardé. D'après Erving Goffman, cette attitude à priori banale et répétitive traduit pourtant une gestion complexe de la relation de confiance. En se croisant de cette manière, les individus ne se méprisent pas, mais font preuve de ce que l'auteur nomme *une inattention polie* (civil inattention): un signalement implicite d'absence d'hostilité de part et d'autre. Le fait de ne soutenir que furtivement le regard de l'autre (une "mise en veilleuse mutuelle") instaurerait donc une confiance.

A contrario, on peut s'interroger, s'inquiéter ou encore être gêné, lorsque l'on rencontre un inconnu qui laisse trainer son regard sur nous. Attitude qui nous oblige souvent d'ailleurs à dévier de l'axe du croisement. L'inquiétude née des rencontres brèves sans "civil inattention" peut se traduire également de la manière suivante: « *une personne perdue dans une foule dont elle a peur marchera vite, en regardant droit devant elle tout le temps, ou furtivement, mais en évitant dans les deux cas tout contact avec le regard d'autres passants. L'absence d'un minimum de confiance dans les intentions potentielles d'autrui conduit l'individu à éviter d'échanger des regards, contact susceptible de précipiter un engagement hostile* » (Giddens :op.cit: 87-88).

¹⁴⁸ "Ensemble des domaines techniques, des savoir-faire régis par des règles standardisées et donc valables quels que soient le professionnel qualifié qui les met en œuvre, le lieu et l'instant où il opère" (Peretti-Watel : 2002 : 88). Pour le dire simplement, personne ne sait précisément pourquoi le toit de la maison ne s'effondre pas sur nos têtes, ni l'escalier sous nos pieds ; de la même façon, nous ne savons pas comment le téléphone capte des sons, la télévision les images etc. Pour autant, nous ne nous sentons pas en insécurité au milieu de ces systèmes experts qui font notre quotidien.

En prenant comme grille d'interprétation cette subtile utilisation des regards, on comprend mieux le sens accordé à la dissuasion par l'auteur de l'extrait d'entretien précédent. La dissuasion humaine commence d'abord par le tri des visages et leur mise en confiance réciproque ou non. Tant que son regard n'accroche aucun visage en particulier, il estime qu'il peut avoir confiance aux personnes se trouvant dans son champ visuel. Dans ce cas, « *Le fait de les regarder, de regarder tout le monde en caisse, ils ont l'impression qu'on les a vus* ». Ce regard éparpillé, rapide et non renouvelé sur une cible particulière témoigne d'une *inattention polie*, code social d'absence de doutes ou d'hostilité. Parfois même, par un geste de la main, les surveillants ordonnent aux clients de s'en aller alors même que ces derniers venaient de faire sonner le portique de sécurité, parce que « *lui c'est pas un voleur, nous on connaît les voleurs* ». Il n'en est rien lorsqu'est rompu au contraire l'ordre cérémoniel porté par l'échange confiant des regards.

D'après certains surveillants, le simple fait de faire croire à quelqu'un sur qui pèse un doute qu'il est suivi ou repéré suffit à provoquer chez ce dernier un comportement de gêne: « *une personne qui a pris quelque chose dans le magasin, il a des yeux partout, il se demande s'il a été vu ou pas* ». Or en décrétant arbitrairement qu'il y a rupture dans la relation de confiance, jugement fait sur la base de prétendus "signes d'instabilité" repérés dans la posture corporelle des présumés suspects, certains surveillants prennent pour cause, la conséquence de la manière dont ils traitent visuellement certaines catégories sociales inscrites en gras sur leur grille d'observation. En réalité, c'est parce que ces dernières se sentent surveillées qu'elles éprouvent parfois une gêne qui se traduit à son tour, soit par un évitement, soit par une défiance du regard soupçonneux des surveillants. Parfois encore la recherche du soupçon ne s'effectue guère sur les visages mais dans la manière dont les clients qui "se reprochent quelque chose" répondent au test des vigiles:

« Tu peux voir quelqu'un, tu le soupçonnes, tu vois qu'il est venu pour quelque chose, tu dois le surveiller; mais il y a une façon de surveiller parce que la personne, il ne faut pas la surveiller à l'œil en lui donnant des coups d'œil tout le temps. Il y a des manières de faire. Tu passes dans les rayons, tu peux lui jeter des coups d'œil mais qu'il ne voit pas, il faut essayer le maximum mais qu'il ne te voit pas. Donc là tu peux parvenir à le surveiller, tu peux le gêner aussi. Tu passes tout le temps à côté de lui, tu fais des trucs dans le rayon. Chaque fois qu'il tourne il te voit dans le magasin mais toi tu ne le regardes pas »

(O., surveillant dans un petit magasin)

« *On ne forme point de desseins quand on voit l'impossibilité de les exécuter* » écrivait Jérémy Bentham (op.cit : 17). En se mouvant incessamment sous les yeux d'un client soupçonné de porter un projet malveillant, le surveillant espère en effet lui faire perdre la puissance de son action, et presque la pensée de le vouloir. Mais d'où vient ce fameux soupçon ? Sur quels critères se fonde-t-il ? L'examen des réponses apportées à ces questions par les surveillants eux-mêmes permet de saisir les mécanismes d'identification des cibles supposées douteuses qui -comme je l'ai déjà souligné à maintes reprises- s'alimentent des préjugés sociaux dont certaines catégories sociales sont des figures de proue.

« **Q** :(...) Est-ce que vous acceptez l'idée qu'on ne peut pas surveiller sans discriminer ?

R : Ça c'est tout à fait normal, on ne peut pas se camper sur tout le monde dans le magasin. Ça c'est tout à fait normal. Même la personne qui est à la vidéo.... Par exemple chez nous il y a plus de cent caméras, mais les cent caméras il ne va pas les utiliser tous en même temps, il n'a que deux yeux qu'il fixe sur deux ou trois personnes. Donc les personnes qui sont à l'accueil et qui font du filtrage, dès qu'il y a un groupe de jeunes qui entrent dans le magasin, ils appellent la vidéo et donnent la description de ces jeunes. Pourquoi ils jugent nécessaire de donner la description de telles personnes et pas de telles autres ? Certes c'est de la discrimination, je dirai plutôt positive (rires) par rapport à la discrimination à l'embauche par exemple. Parce que ça fait cinq ans que je suis dans la sécurité, je ne dis pas qu'il n'y a pas de blancs qui volent, je ne dis pas qu'il n'y a pas de vieilles personnes qui volent, mais il y a plus de jeunes qui volent, il y a plus de noirs et d'arabes qui volent, voilà. Il y a un arabe qui me disait la dernière fois qu' "il n'y a que les noirs qui foutent le feu" et il y a un black à côté qui lui a répondu "il n'y a que les arabes qui leur donnent l'allumette pour allumer", donc ils sont tous ensemble. Quand tu vois un black et un arabe à côté, ils travaillent tous ensemble. C'est souvent ces gens là qui sont ciblés parce que quand ils entrent tous ensemble dans le magasin, il y a plus 99% de chance qu'ils volent, très souvent. Pas forcément pour voler, pas le vol en tant que vol mais pour prendre et manger ».

(B., surveillant dans une grande surface)

A l'évidence, c'est le signe qui implique ici la signification. Comme si les qualités et les défauts s'attachent réellement aux apparences, beaucoup de surveillants croient lire dans un "effet de halo" un ensemble de signes physiques particuliers qu'ils interprètent inmanquablement comme des signaux sociaux, associés au bien ou au mal. Dès lors, la définition sociale du client se construit à partir du délit de "sale gueule", opération de classement arbitraire par laquelle sont assignés aux clients une identité sociale, un statut social prédisant même des attributs personnels comme "l'honnêteté". Dans cette grille d'observation, certaines caractéristiques telles que les "gens du voyage", le "noir", l'"arabe", le "jeune" (sous-entendu jeune noir ou arabe) sont utilisées comme des stigmates qui confinent les mêmes personnes dans les plus mauvais rôles sociaux. Ainsi, le "poids des

apparences", pour utiliser une expression de Jean-François AMADIEU, limite la rationalité du travail d'observation en le focalisant sur les gestes et les postures des populations dont les apparences n'entrent pas dans les normes sociales dominantes (Amadiou : 2002). L'observation dans ce cas, ne sert plus à surveiller la conduite de chacun, pour après l'apprécier et la sanctionner en fonction des mérites ou des déviances. Elle décompose au contraire analytiquement les foules en séparant cognitivement les pluralités douteuses. Un vigile expérimenté affirmait que "la vidéosurveillance est plus impartiale que l'homme" parce qu'elle enregistre tous les clients sans distinction physique, même si par la suite, certaines images sont plus traitées que d'autres, et ceci en fonction justement de l'opération sélective que nous décrivons.

Mais peut-il en être autrement ? Peut-on vraiment reprocher aux surveillants d'avoir des foyers d'attention¹⁴⁹ ? Finalement, est-il possible d'encadrer une foule sans d'abord la disséquer puis la reclasser en fonction des marques sociales prescrites ? La surveillance peut être ne pas être classificatoire ? Il semble que l'acte de surveiller a une fonction ontologiquement classificatoire et prescriptive. Il n'est pas seulement une analyse de ce qui se passe. Mais une analyse-programmation, c'est-à-dire à la fois une analyse de ce qui se passe et une programmation de ce qui va se passer. C'est cette propriété fondamentale de l'activité de surveillance que nous allons à présent étudier en interrogeant la catégorie de risques que sont les "risques non humains" contre lesquels bataillent également les services privés de sécurité.

3-2 De la traque des risques au programme de prévention

3-2-1- Perception et représentation du risque dans les grandes surfaces

La dissuasion ne constitue pas la seule spécialité de la fonction de "protéger les personnes et les biens" car le dispositif de surveillance recouvre tous les domaines de l'activité commerciale: lutte anti-malveillance, sécurité de travail, sécurité incendie, sécurité des caisses, sécurité technique, sécurité informatique, sécurité de tous les points repérés comme sensibles etc. Cet éclatement du contenu du travail provoque une appréhension fantasmagorique du risque. Toute incertitude devient risque et le risque à son tour sert à

¹⁴⁹ Même si ce faisant, c'est remettre en cause la réussite, la qualité de la sécurité. On se concentre sur certaines personnes et pas sur d'autres. Pourtant, un dicton dit que l'habit ne fait pas le moine ou encore qu'il ne faut pas se fier aux apparences

mesurer l'incertitude pour peu qu'on y adjoigne une probabilité infiniment petite d'engendrer une situation néfaste. De sorte que, de la même façon que le profil idéaltype du voleur à l'étalage se construit à partir des schèmes sociaux dominants, la notion de risque -quand il est évoqué professionnellement-, puise son énergie dans les représentations sociales que les gens s'en font: « *l'efficacité de la notion de risque tient au fait qu'elle ne désigne pas une catégorie d'événements particuliers, mais une façon de se représenter les événements, de les objectiver* » (Peretti-Watel : 2000 : 49).

En effet, tous les sociologues du risque s'accordent sur l'idée selon laquelle le risque est à la fois quelque chose de réel et d'irréel. Il sert d'une part à définir des menaces et des destructions déjà bien connues (risque d'incendie, de pollution, de la maladie etc.), et d'autre part à projeter les dangers dans l'avenir. Cette dernière composante fait du risque « *l'événement non encore survenu qui motive l'action* » (Beck : 2001 : 61). Dans ce cas, le vrai professionnel du risque devient celui qui sait anticiper sur les dangers pour mieux les prévenir. Une sorte de "pessimisme méthodique" pour reprendre une terminologie de David Le Breton, qui permet de prévoir le pire et d'enrayer par avance son irruption éventuelle (Le Breton: 1995: 25). Dans les grandes surfaces, le risque n'échappe pas à ce double registre du réel et de l'irréel. Les responsables de sécurité l'évoquent d'abord pour caractériser tous les phénomènes sur lesquels ils n'ont pas de prise et dont la concentration d'individus sur un espace délimité accroît l'occurrence.

« Sécuriser, c'est réduire les risques au maximum. En fait, c'est préserver en premier la sécurité des personnes. En août par exemple on peut avoir 15 à 20 mille personnes qui passent dans la même journée, donc ça augmente les risques d'accidents de personnes. Il faut encadrer tout ça... Je ne sais pas euh...un objet, une bouteille qui va être cassée, un boîtier d'issue de secours qui ne fonctionne pas, des choses comme ça. Vérifier que les salariés ont porté leur EPI¹⁵⁰, que le boucher ou le boulanger respectent les procédures de sécurité. Notre boulot c'est assister les personnes pas forcément en danger mais des problèmes de malaise par exemple. Quand il y a le feu, notre priorité c'est les personnes et après les biens. Donc nous sommes plus proches des gens, des populations avant que la police ne vienne. Nous sommes là pour veiller à ce que ça n'arrive pas, parce que quand ça arrive ce n'est plus de notre ressort ».

(Chef de poste, grande surface)

De la même façon que la dissuasion se fonde sur l'idéaltype du voleur à l'étalage pour opérer un classement des personnes à surveiller en fonction de leur "dangerosité" ou non,

¹⁵⁰ Equipement de protection individuel

l'évaluation et la gestion du risque grossissent les nombreuses imprudences et maladroites qui jalonnent la vie quotidienne et dont on se soucie à peine dans d'autres contextes sociaux. De ce fait, on assiste à une surproduction imaginaire de risques qui dans ses effets, se traduit par une trame ininterrompue de précautions allant de la simple glissade à l'inondation en passant par les malaises ou les accidents de travail: untel robinet n'est pas bien fermé le soir, telle ampoule ou imprimante est restée allumée après la fermeture du magasin, etc. Lorsqu'on recherche ce qui fait la spécificité des risques qui hantent les centres commerciaux, on se rend compte que les risques les plus prévenus ne sont rien d'autres que les nombreuses occasions de péril par inadvertance, négligence, ou méconnaissance auxquelles chaque personne est quotidiennement confrontée mais qui dans l'exercice du métier de sécurité, sont réappropriées et revalorisées.

Patrick PERETTI-WATEL a rapporté dans son ouvrage *Sociologie du risque*¹⁵¹, le mot d'ouverture d'un éminent journaliste en la personne d'Albert du Roy invité pour animer un colloque intitulé *Risque Zéro*¹⁵²: « *J'ai commencé à faire la liste, depuis le moment où je me suis levé, des risques que j'ai courus et des dangers que j'ai fait courir aux autres. C'est hallucinant ! Je n'ai pas de coca-cola dans mon réfrigérateur mais, hier soir, j'ai mangé un steak de bœuf ou de poulet. En conduisant, éventuellement un peu vite pour arriver à l'heure, en polluant, en passant dans les tunnels, en allumant une cigarette, en buvant un verre de vin, nous arrêtons pas de courir des risques et faire courir des dangers aux autres, et si nous y réfléchissons trop souvent, nous ne nous leverions pas le matin. C'est pourquoi je suis très admiratif du fait (dans cette salle beaucoup de gens ont pour métier de s'occuper de la sécurité) que vous continuez à vous lever tous les jours* » (cité par Peretti-Watel :op.cit : 7).

Par cette anecdote -précise Patrick Peretti-Watel- le journaliste mettait non seulement en évidence la disparité de tout ce que le sens commun range sous le terme de "risque", mais invitait indirectement les spécialistes présents dans la salle à définir les limites de leurs domaines de compétence respectifs (ibid : 8). Une manière masquée de dire qu'il est impossible de traiter du risque comme d'une pure réalité objective. Comme le soulignait si bien Denis DUCLOS, le risque « *c'est un style d'être au monde, un filtre herméneutique des actes, et certainement pas un attribut des choses qui attendraient, passives, leur agent* »

¹⁵¹ Op.cit

¹⁵² Colloque organisé par l'institut national d'études de la sécurité civile (INESC) en 1999

(Duclos: 1996: 309). Mais la référence au risque, pour être un acte de parole performatif doit s'adosser en permanence à des événements potentiellement graves quoique rares.

3-2-2 De la socialisation des accidents rares

3-2-2-1 La lutte contre le feu: entre l'imaginaire et le réel

La lutte obsessionnelle contre les risques est exacerbée par certaines catégories historiques de périls qui, même si leur probabilité d'occurrence reste faible, paraissent imprégner le quotidien des centres commerciaux. Parmi ces menaces imaginaires très présentes, le feu occupe la première place. La présence envahissante du risque d'incendie repose essentiellement sur l'exploitation ex post de sa dangerosité¹⁵³ qu'il ne s'agit pas ici de sous-estimer, mais d'analyser comme un programme de suspicion systématique. En effet, malgré une permanence des sapeurs pompiers dans certains centres commerciaux, le réflexe phobique vis-à-vis de la "grosse bestiole"¹⁵⁴ ne faiblit pratiquement jamais. La peur du feu n'est pas seulement liée à sa dangerosité avérée, mais aussi et surtout à la complexité de ses causes, ou pour parler comme Ulrich Beck, à son "univers de causes". Le feu se déclenche et s'étend vite du fait non seulement de la pluralité de ses causes possibles et de leur interaction, mais aussi et surtout, de la façon dont ces causes produisent des effets qui se marient à d'autres causes pour produire de nouveaux effets. Cette pluralité de facteurs déclencheurs (les circuits électriques, les mégots de cigarettes, les gaz, le courant statique, etc.) crée la figure "hybride du danger" -pour partie naturel, pour partie causé par l'homme-, ce que Ulrich Beck appelle la création "civilisationnelle" à côté de la création divine, laquelle permettait jadis d'expliquer les incendies dans les grandes métropoles européennes (op.cit 341). C'est pour cela que furent créées et imposées des normes de construction et d'urbanisme, les pompes pour avoir de la pression, et surtout un corps de sapeurs pompiers et leur devise : sauver ou périr.

En amont, la lutte contre le feu dans les centres commerciaux débute d'abord dans les centres de formation d'agents de sécurité depuis la réglementation du 25 juin 1980 des Etablissements

¹⁵³ Les désastres provoqués par la fréquence des incendies dans l'Europe d'autrefois constituent peut-être une source lointaine des frayeurs vis-à-vis du fléau qu'est le feu. La ville de Toulouse-note Bernard Chevalier a disparu dans un braisier terrible qui dure quinze jours en mai 1463. Bourges et Troyes ont également respectivement anéanti en 1487 et en 1524 (B. Chevalier, Les bonnes villes de France du XIVe au XVIe, cité par Delumeau, op.cit, 535). Le cas le plus meurtrier fut celui de l'Angleterre où en cinq jours, 13 000 maisons et 87 églises ou chapelles furent détruites. A telle enseigne que le roi Louis XV, bien qu'il fût alors en guerre contre l'Angleterre, interdit à la cour de se réjouir, car c'était "un événement déplorable" (ibid, 536).

¹⁵⁴ Surnom donné au feu par un responsable de sécurité

Recevant du Public (ERP) et des Immeubles Grande Hauteur (IGH) qui rend désormais responsables les constructeurs, propriétaires et exploitants, de la sauvegarde du public admis.¹⁵⁵ En aval, la lutte contre le feu se matérialise par la surveillance 24h/24h du Système de Sécurité-Incendie et du Centralisateur de Mise en Sécurité Incendie (SSI-CMSI) dont la complexité exige sa maintenance par des entreprises spécialisées. L'incendie étant la phase évolutive et donc de plus en plus incontrôlable du feu¹⁵⁶, c'est d'abord les causes d'éclosion de ce dernier que l'on cherche à cerner à travers un complexe d'installations qui va de l'alarme-alerte au robinet incendie en passant par le système de détection automatique, l'extinction automatique d'incendie ou encore les colonnes sèches ou humides, les extincteurs portatifs etc. En dehors des causes naturelles (foudre, soleil etc.) et celles énergétiques surtout dans les centres commerciaux équipés d'une station service (étincelles, frottements, électricité statique, réactions chimiques etc.), les causes humaines sont les plus traquées (malveillance, imprudence du fumeur, ignorance ou négligence).

Elles appellent une mobilisation de tout le personnel (y compris les commerciaux) autour de l'instruction et de l'éducation à travers le signalement ostentatoire des issues de secours, la lecture des consignes de sécurité, des flash T.V, radio, journaux pendant les pauses-déjeuners, mais aussi des exercices fréquemment initiés par les services de sécurité et assurés par des sapeurs-pompiers professionnels.

3-2-2-2 Au nom de la lutte contre l'intoxication alimentaire: le bal des casses

Comme le feu, les questions liées à la conservation des produits alimentaires notamment la chaîne de froid, la gestion des périmés etc., occupent une place importante parmi les activités du service de sécurité. C'est pendant mon expérience à la réception alimentaire où j'ai été affecté une semaine après mon embauche que j'ai pris conscience de cette autre bataille se déroulant cette fois dans l'arrière-boutique, loin du théâtre de la sécurité tel qu'on le perçoit quotidiennement.

¹⁵⁵ Art. R 123-3 du code de la construction et de l'habitat. Sont considérés comme ERP "tous bâtiments, locaux ou enceintes dans lesquelles des personnes sont admises soit librement, soit moyennant une rétribution ou une participation quelconque ou dans lesquelles sont tenues des réunions ouvertes à tout venant ou sur invitation payante ou non" (Art. R123.2.CCH).

¹⁵⁶ Dans les couloirs du personnel de certains centres commerciaux on peut lire l'équation suivante ECLOSION + PROPAGATION= DESTRUCTION. C'est sur cette connaissance évidente que repose l'essentiel de la sécurité incendie: éviter la naissance du feu, c'est éviter les effets de sa propagation, c'est-à-dire éviter la destruction par l'incendie

« Tous les jours et plusieurs fois parfois dans la journée, les chefs de rayon défilent dans le grand hall de la réception alimentaire avec le listing des marchandises destinées à la casse. Le vigile en poste doit vérifier si la casse chiffrée sortie de son imprimante est conforme à celle qui lui est réellement présentée. Une fiche est destinée à renseigner sur l'heure d'arrivée de chaque listing, de celle d'arrivée de la casse réelle, mais aussi sur l'écart éventuel entre la casse chiffrée et la casse réelle. Cette opération m'a permis de noter la destruction de plus de 20 000 euros de nourritures en l'espace d'une matinée. C'est dans cet espace où sont déposées quotidiennement des tonnes de marchandises par toutes sortes de fournisseurs, que meurent également le surplus de la production capitaliste. De grosses bennes accueillent minute par minute du poisson, et divers produits de la charcuterie, des sandwiches, des pains au lait et au chocolat, etc. Dans ce cimetière pour aliments, la mort a une seule cause qui s'appelle 'date de péremption'. Une date qui aurait pu être celle de la naissance¹⁵⁷ pour ces mêmes aliments dans d'autres contextes où des gens meurent chaque jour de faim. J'ai repensé aux chiffres publiés par le sociologue Jean Ziegler il y a peu de temps encore dans un rapport de l'ONU sur les questions alimentaires: cent mille personnes meurent chaque jour directement ou indirectement de la faim. L'insolence du gaspillage qui se déroulait sous mes yeux mélangée à l'odeur infestée de cet endroit donnait de la nausée. Une autre vague de casses me réveillait de ma rêverie: le chef de rayon qui les apporte, constatant ma consternation prévient: " Eh ben ! c'est comme ça tous les jours ici et attendez-vous à une casse encore plus importante demain parce que j'ai plein de trucs qui vont périmer ».

(Note de terrain, poste : réception alimentaire)

Ironie du sort car, à quelques mètres de ces scènes, attendent les représentants de diverses associations caritatives qui, comme chaque jour, font le tour des grands magasins pour récupérer tout ce qui paraît encore exploitable en vue de soulager des dizaines et des centaines de personnes dont le quotidien est suspendu à la générosité des "donateurs". Plus paradoxal encore, les boissons même les plus alcoolisées étaient plus facilement offertes aux demandeurs que tout ce qui relevait du domaine sensible du risque alimentaire. Et pour cause, l'écho lointain de quelques procès faits à des commerçants -quoique rarissimes- dont les produits ont été mis en cause dans des affaires d'intoxication alimentaire résonne toujours comme des menaces permanentes. La sécurité, la prévention, la précaution, ces mots s'accordent aux bruits des fenwick¹⁵⁸ pour créer une musique permanente toute la journée à la réception alimentaire.

Mais si toutes ces initiatives existent, c'est aussi parce qu'elles entrent dans le cadre des tensions que le sociologue allemand Ulrich Beck relevait entre « *prévention du risque et*

¹⁵⁷ Il faut rappeler que dans certains pays africains la banane par exemple est consommée seulement dans un état de quasi pourrissement, alors qu'elle est jetée dans d'autres contextes culturels dans un état encore bien ferme.

¹⁵⁸ Les voiturettes qui servent à déplacer les marchandises posées sur les palettes

affaires » (op.cit: 84). Car si la lutte contre l'incendie et l'insécurité alimentaire constituent sans aucun doute des préoccupations légitimes et même primordiales, leur socialisation n'en est pas moins un atout sur le marché assurantiel comme nous l'analyserons un peu plus loin. Toute la dramaturgie autour de l'incendie et de tous les risques imaginables s'appuie sur la réactivation mémorielle de leurs effets tragiques, de leur ampleur et de leur degré de dangerosité, poussant à toujours plus de prévention. Et ceci, au bonheur des compagnies d'assurance considérées comme principaux acteurs dans le champ des "lutttes de définition du risque".

3-2-3 la gestion des risques: œuvre sociale ou logique financière?

D'après Frederik Mispelblom, l'encadrement est souvent (sinon toujours) lui-même fortement encadré, grâce notamment à un certain nombre de dispositifs de contrôle dont la loi et le droit du travail: « *le rapport entre l'Etat et la société civile crée, dans chaque pays, des normes sociales et politiques générales qui imposent leurs contraintes à l'intérieur des entreprises, définissant ce qui s'y passe comme "conforme à ce qui se fait" ou au contraire "hors-norme"* » (2006: 85). Dans cette perspective, si le risque est devenu un mot d'ordre dans la gestion des espaces ouverts au public, ce n'est certainement pas parce que les dispositifs qui tendent de le supprimer, du moins d'en limiter la fréquence, sont déployés dans un but social ou humanitaire, loin s'en faut. Mais le "rapport au risque" -connoté culturellement- s'inscrit avant tout dans une longue évolution du système d'explication philosophico-juridique des dommages et accidents en occident entre le XVIIIème et le début du XXIème siècle. De sorte qu'à chaque modèle d'explication d'un événement fâcheux a correspondu une ou des politiques de type préventif ou réparateur, ainsi que les moyens techniques pour le contenir.

3-2-3-1 De l'évolution des systèmes d'explication du risque

Ainsi, de la question "à qui la faute?", est-on passé à celle de "qui doit supporter la perte causée par le dommage?". Autrement dit, d'une philosophie de la responsabilité morale et individuelle, on aboutit à une philosophie du dédommagement. Mais l' "identification d'un coupable" ou le "dédommagement" d'une victime ne pouvant pas toujours réparer l'accident qui s'est déjà produit, d'autres principes sont venus encadrer la prise en charge des accidents tels que les principes de la *solidarité*, de la *prévention*, ou encore celle de la *précaution*.

En effet, d'après les sociologues du risque, ces concepts dont on use et abuse de façon indifférenciée dans le langage ordinaire, portent les marques non seulement d'une certaine conception du danger, mais aussi et surtout des divers modes de son traitement selon les époques et les lieux. C'est dans cette perspective qu'il faut analyser la place et le rôle que les systèmes d'assurance occupent au cœur des dispositifs de protection dans les centres commerciaux. L'extrait suivant porte en filigrane quelques aspects de la pression exercée à la fois par les assureurs privés et par les pouvoirs publics sur les promoteurs commerciaux dans la prise en charge des risques, pression qui découle elle-même de prescriptions d'ordre philosophique et juridique dont nous analyserons les différents paradigmes un peu plus loin.

« Chez nous ici, on suppose que la sécurité doit être au centre de tout. En fait aujourd'hui le budget que la sécurité demande à notre enseigne est en croissance parce que chez nous on a compris qu'un bon investissement dans la sécurité, ça rapporte beaucoup. Par exemple le mois dernier on a fait 8.5 en terme de part Ça fait pratiquement un peu moins de 100 euros par part. Alors ça se calcule par rapport à l'ancienneté. En fait ces parts là, c'est l'argent qui est reversé aux salariés pour les motiver à bien faire leur travail et en même temps d'éviter les démarques inconnues et les accidents de travail. En fait c'est des primes de progrès. A chaque trois mois les primes de progrès sont recalculées et distribuées à tout le monde ; ça motive à travailler, ça motive la sécurité sur les accidents de travail. On faisait beaucoup d'accidents de travail, mais maintenant on peut faire un mois sans avoir d'accidents parce qu'on a une politique Dès l'entrée du magasin, que ça soit les employés ou les clients, par exemple les employés quand ils viennent travailler, on vérifie qu'ils ont leur EPI. Si des cutters, on vérifie si c'est des cutters protégés ; est-ce qu'ils ont des chaussures de sécurité? Au niveau de la boulangerie est-ce qu'il y a de la farine par terre? Il faut donc des chaussures de sécurité adaptées. Il y a aussi des lames et des couteaux, il faut qu'il y ait des machines avec sécurité pour que quand quelqu'un prend sa main dans une machine on puisse avoir un arrêt d'urgence. Tout ça c'est contrôler par l'agent de sécurité ; ça c'est des choses très importantes pour A... C'est avec ça qu'on réduit les accidents de travail. Il y a aussi l'aspect des produits dans le magasin. Par exemple quand on prend la chaîne de froid, si je prends un article qui est un surgelé qui a été déplacé de baraque de glace, mis dans un rayon de DVD où on n'a pas besoin de mettre des articles au frais. Et Bin, après un certain temps, il y a coupure de chaîne de froid. Cette coupure fait qu'A... ne peut plus vendre ce produit. Quand il vend ce produit et il y a intoxication alimentaire, il va au procès. Mais qu'est-ce qu'on fait ? On met ces produits à la poubelle. Donc la sécurité est là pour veiller sur tout ça pour qu'il n'y ait pas des produits avec coupure de froid qui sont vendus. Il faut comprendre que dans notre politique, chaque chef de rayon est considéré comme s'il avait une boutique à gérer, s'il a un petit magasin à gérer, donc ses chiffres d'affaires c'est lui qui gère. Donc lui il peut se permettre d'aller chercher un produit qui est de froid dépassé pour le redéposer dans son truc pour pouvoir faire de la marge. Donc on veille sur tout ça pour pas que... C'est pourquoi il y a tout le temps conflit entre eux et la sécurité »

(Chef de poste dans une grande surface)

Confier à une catégorie de salariés (les agents de sécurité) la tâche de traquer l'insouciance, l'ignorance du danger, ou encore les erreurs des autres salariés, ne va pas de soi. C'est ce que démontre François EWALD de façon éclairante dans un article intitulé *Philosophie de la précaution*, où l'auteur retrace l'histoire des différents paradigmes philosophiques et juridiques dont celui de précaution en est l'aboutissement récent.

Le premier paradigme dit de la **responsabilité** apparu vers le XVIIIe, est basé sur le principe que « *nul ne peut reporter sur un autre la charge de ce qui lui arrive* » (Ewald : 1996: 383). Ceci consiste à rendre les gens prévoyants, donc responsable. Relevant de la philosophie libérale, le principe de responsabilité s'appuie sur un mode de gestion de la causalité qui permet de penser une autorégulation des conduites et des activités: « *responsable de moi-même, je ne saurais attribuer à personne d'autre que moi-même la raison de mes échecs. Ces échecs, même s'ils sont aussi le fait des circonstances, des autres, d'une conjoncture difficile, ne tiennent au fond qu'à moi : c'est moi qui n'est pas su tenir compte de tel élément, c'est moi qui n'ai pas compris les lois de la nature ou qui n'ai pas su en user, en tout cas, et toujours, sauf exception, c'est ma faute. Je suis l'unique point d'imputation de ce qui m'arrive* » (ibid : 385). Autrement, le principe de responsabilité convertit toute erreur en faute, et ce faisant, « *sa sanction juridique vise à rendre l'homme prévoyant et prudent: prévoyant quant à l'incidence de la fortune, prudent quant à lui-même et aux conséquences de ses actions* » (ibid : 386). Le principe de responsabilité est un principe d'imputation des dommages. Or avec l'avènement de l'industrialisation, ce principe sera contesté du fait des accidents de travail dans la mesure où la définition juridique de la responsabilité ne peut leur être appliquée.

En effet, pendant un bon moment encore, le principe de responsabilité obligeait la justice à rechercher une causalité humaine, une faute à l'origine de l'accident du travail, celle du patron ou celle de l'ouvrier. Or ce dernier ne pouvant établir une faute patronale qui serait dans tous les cas perçue comme une défiance à l'égard de son employeur, il a fallu envisager un nouveau principe d'imputation des réparations sans chercher à faire la preuve d'une faute et du lien causal entre la faute et l'accident. La notion de risque va se substituer dès lors à celle de faute car le risque n'est pas naturel, il ne passe pas par un rapport homme-faute, mais l'on considère que les rapports humains génèrent inévitablement des préjudices mutuels, surtout lorsque le risque résulte davantage « *d'une activité humaine, motivée et organisée par une volonté, celle du profit* » (Peretti-Watel : op.cit : 49).

Ainsi, naît un deuxième paradigme, celui de la **solidarité**, développé autour de la notion de risque en milieu professionnel. Car étant donné que toute activité est potentiellement génératrice de risques, l'imputation doit être aussi collective, de même que la répartition des dommages. L'instauration d'une prime de progrès¹⁵⁹ évoquée dans le précédent extrait d'entretien illustre bien la prise en charge collégiale du risque. Un tableau de bord des risques est affiché dans tous les couloirs du personnel portant en grands caractères le nombre de jours passés sans accidents de travail. Plus le nombre de jours sans accidents est élevé et plus la prime de progrès augmente.

La mobilisation des centres commerciaux -en tant qu'espace d'affluence et donc de risques- autour des dispositifs de prévoyance relève de l'entrée dans le droit¹⁶⁰ positif français en 1898 du "risque professionnel", selon lequel, « *le chef d'entreprise se trouve juridiquement "responsable" aussi bien des accidents qui relèvent d'une imprudence ou d'une négligence personnelles que de ceux sont survenus alors même qu'il avait pris toutes les précautions pour les éviter, et de ceux dont est la cause (exception faite de la faute intentionnelle)* » (Ewald :op.cit : 388). On comprend pourquoi les services de sécurité dans les centres commerciaux entrent en conflit d'orientation avec les commerciaux animés uniquement d'un esprit de rentabilité: « *Donc lui il peut se permettre d'aller chercher un produit qui est de froid dépassé pour le redéposer dans son truc pour pouvoir faire de la marge. Donc on veille sur tout ça. C'est pourquoi il y a tout le temps conflit entre eux et la sécurité* ». Car, même si le risque n'existe désormais que socialisé c'est-à-dire pris en charge par la personne morale qu'est l'entreprise à travers son chef et non plus imputé à une personne considérée comme cause et donc responsable unique, il n'exonère pas pour autant cette entité collective de l'indemnisation des dommages occasionnés. D'où la double pression que subissent des services de sécurité des centres commerciaux à la fois de la part de la sécurité sociale et des assureurs privés.

3-2-3-2 Prévention et précaution sous la double pression assurancielle

La première, celle de la sécurité sociale, traque les failles dans les dispositifs de prévention grâce aux contrôles annuels effectués par un bureau vérificateur (VERITAS), lesquels font l'objet d'un rapport dont les services de sécurité doivent tenir compte pour corriger les

¹⁵⁹ Une sorte de carotte pour faire atteindre les objectifs

¹⁶⁰ Loi du 9 avril 1898 sur les accidents du travail

anomalies relevées afin de se mettre à jour avant le passage d'une commission consultative tous les deux ans. Ces contrôles réguliers servent de gages à la sécurité sociale pour réduire le coût de ses prestations financières¹⁶¹ lorsqu'il est établi par exemple qu'un accident est survenu dans le cadre de l'exercice du travail ou lié à un défaut de prévention.

Quand aux assurances privées -longtemps présentées comme la science de la prévoyance (Ewald: op.cit: 407)- elles parachèvent la logique de solidarité en prenant en charge une série d'impondérables. Ce faisant, elles convertissent la responsabilité morale (qualité de la nature humaine) en responsabilité économique (indemniser la victime). D'où des obligations toujours plus grande en matière de prévention adressées par elles aux commerçants qui n'ont guère d'autres choix que de sous-traiter les moyens techniques et humains pour se protéger. Cette pression des assurances privée se traduit de deux manières.

D'abord, dans sa forme juridique générale, l'assurance se définit comme « une formule dans laquelle, une des deux parties s'engage moyennement une prime versée à l'avance par l'autre partie, à lui payer la valeur monétaire d'une certaine propriété, si elle venait à être détruite par quelque cause fortuite ou involontaire ». De ce point de vue, les assurances réfléchissent intensément sur le prix du péril et évaluent les risques au plus près par la prise en compte d'une série de paramètres¹⁶² auxquels elles soumettent les commerçants qui, à leur tour, font le bonheur du marché de la sécurité privée en s'approvisionnant en dispositifs de contrôle automatique, vidéosurveillance, contrôle humain spécialisé, surveillance humaine etc. Car la seule chose qui intéresse l'assurance, c'est la probabilité d'occurrence dans une zone donnée dans la mesure où, c'est par la régularité statistique qu'elle prévoit et évalue le coût du risque. Mieux, l'assurance ne constate pas passivement les risques, mais peut en produire elle-même (Perreti-Watel: op.cit: 61). La notion de risque constitue un capital pour les assurances que celles-ci savent fructifier en repoussant sans cesse les limites de leur marché¹⁶³. Frédéric Ocqueteau parle à juste titre à propos des assurances, « *d'un véritable pouvoir politique*

¹⁶¹ et limiter également son déficit qui s'élève de 11 milliards d'euros pour 2009

¹⁶² La mise au point en Italie dès la première moitié du XIVe du contrat d'assurance maritime en est l'illustration originelle. Comme l'a bien montré en effet l'auteur du Négocier d'Amsterdam, la première tâche d'un assureur est de mesurer au plus près l'occurrence des divers aléas qu'il doit couvrir: "l'espèce de la marchandise, le plus ou moins de danger qui paraît sur la mer, si c'est en paix, si c'est en guerre, si on dit qu'il y a beaucoup de pirates ou qu'il n'y a en pas, la saison ou la longueur de la navigation, la distance des lieux, le pays où se fait la navigation, le plus ou le moins d'expérience que le maître du navire peut avoir des mers et des côtes etc." (le Moine de l'ESPINE, cité par Jean DELUMEAU (1989).

¹⁶³ Les top- modèles assurent aujourd'hui leurs jambes ou leurs bras, les chanteurs assurent leur corde vocale, certains mariages sont aussi assurés etc.

monopolisé de l'édition des normes de certification sur les matériels de sécurité incendie, puis sur les matériels de protection de la propriété » (Ocqueteau, 1992 : 119). Autant elles proposent d'assurer les personnes et les biens contre tous les risques (y compris contre les catastrophes naturels), les locaux, autant elles prennent en charge les "trous de caisse", les démarques connues et inconnues, bref les assurances n'offrent pas qu'une parade financière aux risques mais prospectent le futur comme un territoire à coloniser (ibid: 86).

Ensuite, faire face au risque, c'est refuser le caractère inéluctable de ses causes. C'est pourquoi un autre paradigme, celui de la **prévention** en tant qu'effort pour anticiper des dommages qui ne sont pas encore produits, va ouvrir l'ère de la causalité rationnelle. En faisant un inventaire des risques qui les menacent, les assurances obligent les services de sécurité à mettre en place des dispositifs dont la rationalité doit désamorcer les périls. Dès lors, le risque n'est plus perçu comme un horizon indépassable mais comme une série de causalités néfastes donc prévisibles. « *Le rêve sécuritaire du XXe -écrivait François EWALD- est lié à cette utopie d'une science capable de toujours mieux maîtriser les risques* » (op.cit: 393). La prévention suppose l'idée d'une connaissance possible et d'une mesure objective des risques. Cette prétention à éradiquer tous les risques imaginaires envisageables fait pousser des ailes aux services de sécurité des centres commerciaux à travers une sorte d'inversion hiérarchique:

« A... a donné plein pouvoir aux agents de sécurité. Lorsqu'un salarié A... ou un de nos intérimaires refuse d'appliquer les procédures de sécurité, le chef de sécurité peut demander qu'on l'arrête. On ne badine pas chez nous avec les chaussures de sécurité, les gants. Un agent de sécurité peut même virer quelqu'un s'il refuse d'appliquer les règles de la sécurité »

(Chef de poste, grande surface)

Le risque accidentel ne pouvant plus être imputé à une responsabilité individuelle, le curseur de la sanction s'est déplacé en amont de l'accident. Ainsi, tout comportement contrevenant aux procédures établies devient un acte déviant. Le risque devient un outil de classification et d'étiquetage: « *désigner un groupe à risque, c'est souvent le dénoncer, lui reprocher une déviance, une faute, et par là même envisager de le mettre à l'écart, pour qu'il ne corrompe pas d'autres segments de la société* » (Peretti-Watel: op.cit: 59). On ne sanctionne plus -ni moralement ni économiquement- celui par qui survient l'accident mais celui dont le comportement risqué compromet le rêve d'une réduction toujours plus achevée du risque.

Enfin, malgré la confiance que les dispositifs de prévention placent dans la science et ses experts, force est de constater qu'on ne peut pas tout prévoir pour la simple raison qu'on ne peut pas toujours tout savoir sur certains risques à un certain moment de leur connaissance. D'où le dernier paradigme, celui de la **précaution** qui selon F. EWALD traduirait un aveu d'impuissance de la science à contrôler certains risques en situation d'incertitude: « *l'absence de certitude, compte tenu des connaissances scientifiques et techniques du moment, ne doit pas retarder l'adoption de mesures effectives et proportionnées visant à prévenir un risque de dommages graves et irréversibles à l'environnement à un coût économiquement acceptable* » (ibid 395).

L'incertitude scientifique et le caractère irréversible de certains risques durcissent leur traitement juridique au cas où ils surviennent. Car les victimes ne peuvent plus se contenter ici d'une simple compensation financière vue la gravité des faits, mais exigent la recherche de vraies responsabilités. On constate que le paradigme de la précaution signe la fin de la solidarité dans le risque et le retour de la recherche d'une cause humaine condamnable pénalement.

On s'aperçoit au regard de tout ce qui précède, que la sensibilité au risque -telle que nous avons tenté de la faire ressortir dans l'univers des centres commerciaux- n'est pas un phénomène isolé, mais doit au contraire s'analyser à l'intérieur d'un certain projet politique caractéristique des sociétés industrielles que Ulrich Beck qualifiait de *sociétés du risque*. Car si toutes les sociétés craignent l'incendie, l'inondation, la mort etc., la façon particulière dont ces phénomènes sont pris en charge dans nombre de pays occidentaux en font un enjeu de démocratie, où la valeur croissante attachée à la vie de chaque individu occupe la première place. D'où un renforcement continu des normes de protection, une exigence toujours plus élevée d'évaluation scientifique des risques, préalable à toute décision politique, et surtout une multiplication des associations de victimes dans tous les domaines d'activités. Ce principe de vigilance imposée par le progrès scientifique et technique apparaît comme une épée de Damoclès au-dessus de la tête de l'entrepreneur commercial, qui a vu s'introduire progressivement au cœur de son activité principale (le commerce) la fonction centrale de la sécurité. Dès lors, l'importance de ce volet mérite qu'il soit confié à un service autonome, détaché de la vente, et dont l'influence n'a eu de cesse que de s'accroître dans les grandes surfaces à l'image de celle de son premier responsable considéré par la plupart des salariés comme le "directeur bis".

3-3 La question de la gouvernance dans le "management de la peur"

3-3-1 Le chef de sécurité : un poste clé en pleine évolution

La diversité des menaces contre lesquelles doivent lutter les centres commerciaux (malveillances humaines, erreurs, négligences, risques naturels etc.), fait que leur organigramme n'intègre jamais la fonction sécurité dans une dimension unique. C'est pourquoi le responsable de sécurité, en sa qualité de "maître à tout faire", est aussi l'homme le plus craint de tout le système d'encadrement. Ce poste s'est d'ailleurs construit sur l'image de la terreur au regard du pourcentage des chefs de sécurité (85% en 1995)¹⁶⁴ ayant fait précédemment leur carrière dans la gendarmerie, dont 37% étaient des gradés. 50% d'entre eux avaient également occupé un poste de maîtrise dans le commerce ou non. Des données qui mériteraient d'ailleurs d'être revisitées par une nouvelle enquête d'aussi grande envergure que celle menée il y a plus de dix ans par F. Ocqueteau et M-L Pottier (1995), afin de mieux mesurer les changements survenus dans les modalités de sélection, de promotion ainsi que dans la carrière des chefs de sécurité. Même si le nombre que nous avons interrogé (10) est loin de fournir des tendances significatives, il est cependant perceptible que les origines professionnelles sont de plus en plus variées avec une légère dominance chez la catégorie constituée d'anciens commerciaux et chefs de poste.

Les premiers se sont vus proposer un poste de manager de sécurité après une formation de trois ans financée par leur entreprise, durant lesquelles ils ont été formés au gardiennage et à la gestion des hommes sur le terrain (notamment en ce qui concerne la lutte contre les vols et les malveillances), à la sécurité-incendie, à la gestion financière, à la mise en place des procédures et à l'application des textes réglementaires annuels. Parmi ces derniers, certains ont eu le privilège d'être formés en "Hygiène, sécurité, et accidents de travail" ou dans d'autres spécialités connexes telles que les questions de l'environnement. Les seconds, d'abord sous contrat de service en tant que chef d'équipe ou chef de poste ont vu finalement récompenser leur dévouement et les nombreux sacrifices consentis, preuves de leur aptitude à intégrer l'entreprise "donneur d'ordre". Nous avons également rencontré d'anciens professeurs de judo ou de karaté qui sont entrés dans le métier de sécurité puis promus très rapidement chef de sécurité en cette qualité. Ou encore des titulaires de licence d'ingénierie

¹⁶⁴ Voir la grande enquête de Frédéric OCQUETEAU et de Marie-Lys POTTIER (op.cit, 44).

électrique et en électronique ou de maîtrise en science juridique etc. Dans la plupart des cas, les intéressés avouent ne pas avoir choisi leur métier par vocation.

« Ben j'ai commencé comme tout le monde hein ! J'étais étudiant et je travaillais dans la sécurité. J'ai une licence en ingénierie électrique et électronique. On a tous fait des études et puis après, bon après vue ma carrure, ... Au départ ça ne m'intéressait pas parce qu'on voulait tous devenir comme nos grands frères, comme nos parents. On voulait tous devenir des ministres,¹⁶⁵ après tout moi je suis ivoirien et je voulais rentrer ; d'ailleurs toute ma promotion est rentrée et ils sont tous aujourd'hui dans le gouvernement. Mais au début je voulais juste gagner de l'argent pendant que j'étais étudiant à la fac en Aix-en-Provence. Je jouais au basket, on va dire dans les années 79-80 et un jour quelqu'un m'a dit pu...., mais vous êtes costaud, vous n'avez pas fait de la sécurité ? C'est quoi cette histoire ? 'Ouais on fait des soirées, vous ne voulez pas venir un peu' ? Bon j'ai commencé par un poste de portier. Je me suis dit c'est de l'argent facile à gagner quand on est boursier. Et donc de là, il m'a présenté à un monsieur qui a une boîte de sécu. Au départ j'ai fait le Casino toujours pendant que j'étais étudiant. Je ne travaillais que les mercredis, vendredis et samedis. Il faut dire que la sécurité a beaucoup évolué, parce que quand moi j'étais étudiant, je suis entré dans la sécurité et j'avais des grands frères comme on dit, des anciens qui n'étaient pas trop instruits on va dire hein ! Avant c'était vraiment comme on le disait des gros bras, des repris de justice, donc au niveau mental ce n'était pas trop ça. Donc on émerge comme ça parce qu'on arrive à faire des multiplications, on arrive à leur montrer qu'on valait mieux et un jour on te dit tiens "toi tu vas être ceci ou ça". Au départ ça ne m'intéressait pas hein ! Et c'est ensuite quand j'ai fini mes études que je me suis dit pourquoi pas, pourquoi pas essayer parce qu'on m'a proposé un poste de responsable directement. On m'a proposé un bon salaire ; 'ah bon vous me donnez ça ?, Ok d'accord on y va, on essaie'. C'est comme ça que c'est parti. C'est l'argent qui m'a fait épouser ce métier. ça marche comme ça: un jour le responsable de sécurité recrute dans son personnel extérieur parce que vous savez faire des plannings, parce que vous savez faire des tableaux, vous touchez un peu à l'informatique. On était jeune, on n'avait pas d'enfants, on avait 24 ou 25 ans. C'était l'époque des 205 GTI, on vivait à Marseille. On se dit pourquoi pas. Voilà on rentre comme ça et après on se dit bon maintenant on va se caser, on fait des projets, bon finalement on vit de ça, on commence à gagner sa vie, on a envie de donner sa vie, on tend la main aux autres, on fait évoluer des gens comme moi »

(Responsable de sécurité d'une grande surface)

L'auteur de cet extrait d'entretien fait partie des rares responsables de sécurité d'origine étrangère travaillant pour cette enseigne en France. Hors-micro, il nous murmure que pour

¹⁶⁵ Notre interlocuteur fait allusion ici aux nombreux diplômés africains qui n'hésitaient pas retourner dans leur pays après les études dans les années 70-80, ne craignant pas le chômage dans un contexte de pénurie de cadres. Certains étaient parfois courtisés avant même d'avoir terminé leurs études par les dirigeants de leur pays pour occuper des postes politiques ou dans travailler dans la haute administration.

devenir un responsable de sécurité en tant que noir, « *il faut faire valoir dix fois le diplôme d'un chef de sécurité blanc* ». Ce que semble peut-être confirmer les profils des deux autres responsables de sécurité noirs que nous avons interrogés, dont l'un est docteur en ethnologie de l'université de Nanterre à la fin des années 1970, et l'autre, diplômé en science politique.

Tous les trois parlent de leur carrière avec un mélange de regrets et de satisfactions. L'un n'a jamais pu retourner dans son pays à la fin de ses études parce qu'ayant milité dans un mouvement politique de jeunes opposants au régime de l'ex-dictateur togolais Gnassingbé Eyadema, resté au pouvoir pendant quarante années. Après des échecs répétés dans sa tentative de procéder à un changement de statut pouvant lui permettre d'accéder aux "emplois fermés aux étrangers", il a fini par se convaincre que le seul métier qui voulait de lui était la sécurité : « je commençais à prendre de l'âge, j'ai une femme et un enfant et la seule personne qui s'est déplacée avec moi à la préfecture pour m'aider à avoir ma carte de dix ans, c'était mon responsable sécu »¹⁶⁶. "Avec un DEA en science politique -reconnait un autre- je savais que je ne trouverai pas à faire au pays". Ce qui semble les caractériser tous les trois, c'est d'abord leur grande carrure. En effet, ils reconnaissent qu'avant que leur "cerveau" ne soit pris en compte, c'est d'abord leurs "gros bras" qui ont pesé dans leur choix. Ils ont vu évoluer le métier de surveillant et disent être surpris par la fulgurante ascension de l'industrie de technologie. Pour eux, ayant vécu en direct l'abandon des quartiers populaires, la petite délinquance a une explication socio-économique. Ce qui justifie qu'ils aient gardé la culture du dialogue avec les "jeunes", comme ils le faisaient au début de leur carrière lorsqu'ils étaient considérés comme des "grands frères". Mais paradoxalement, ils se comportent comme des caporaux vis-à-vis de leurs subordonnés, y compris les commerciaux qui ne sont pas directement sous leurs ordres, mais dont certaines initiatives doivent recevoir leur aval. Leur prestance physique ainsi que leur ton de commandement correspondent très bien aux définitions qu'ils donnent d'eux-mêmes : « *je suis un commissaire, mais sans galon, sans l'agrément, un commissaire civile* ». « *Le chef de sécurité, c'est la personne qui est visionnaire, c'est la personne à qui on demande des choses et qui apporte des réponses de suite, des réponses directes et précises. Ce n'est pas le mec qui hésite en matière de prise de décision. C'est vraiment sur lui que s'appuie le directeur du magasin, c'est comme le*

¹⁶⁶ Un déplacement personnel qui en dit long sur l'intérêt qu'il y a à embaucher un docteur à un poste généralement occupé par des personnes qui, pour la plupart sont d'anciens commerciaux, d'anciens policiers à la retraite, ou d'anciens chefs de postes. Ces "grosses prises" participent aussi de la politique "d'image" des grandes enseignes. Comme l'exprimait très bien un responsable de sécurité (blanc), "C... ne lâche pas ses forces vives".

conseiller parce qu'il doit tout savoir ». C'est ainsi que cette catégorie de chefs de sécurité possède un droit d'ingérence quasi incontesté dont les cadres commerciaux font souvent les frais, obligés par exemple de négocier le type de système d'antivol¹⁶⁷ ou de macarons, de justifier les commandes erronées qui finissent à la poubelle etc. Le poste de responsable de sécurité transcende les spécificités de chaque service.

« Le chef de sécu, il fait la somme de tous les chefs de rayon plus lui-même parce que les chefs de rayon vous appellent: 'voilà j'ai ça qu'est-ce que je fais, si je ne fais rien on va la jeter?', non, ne jette pas je vais voir avec le boss, on va essayer de la brader, parce que s'il jette ses palettes c'est le chef sécu qui est le responsable, la casse va augmenter, et il faut éviter ça parce que c'est la mauvaise commande. C'est embêtant pour le chef sécu parce que je dois suivre le flux de marchandises qui est entrent. C'est pourquoi j'ai un de mes gars à la réception alimentaire, il est le bouton d'alerte. Si on voit qu'il y a trop de camions qui arrivent et il fait froid et c'est des camions d'eau, il faut se poser des questions. Par contre, l'été s'il y a trop de jus d'orange, c'est l'agent de sécurité qui est le premier qui voit et il alerte. On a de jeunes chefs de rayon qui sont très compétents, qui vont évoluer, mais ils peuvent se tromper, taper un chiffre commander 6 camions au lieu de 3, ça arrive souvent. Par exemple l'autre jour je vais dans le rayon épicerie, on est le 25 et il y a encore 15 palettes de chocolats, j'interpelle le chef de rayon, 'oui je compte les vendre à Pâques.' Mais ça c'est des chocolats de Noël, voilà ce que je fais, je suis le garant de tout ce qui se passe dans le magasin". On répond au nom de l'enseigne, on est le garant de toutes les procédures, on est le garant de la loi au sein de l'entreprise, on est aussi le protecteur entre guillemets des 500 personnes qui travaillent souvent dans les magasins. Donc c'est une grosse charge, c'est une énorme responsabilité. Il y a des journées qui commencent déjà dans la nuit par des rêves (rires). C'est en gros la personne sur qui tout le monde se repose. Alors que cette personne n'a que deux épaules, deux bras et une tête comme tout le monde ».

(Chef de sécurité dans une grande surface)

Cette longue autodéfinition du rôle du responsable de sécurité met en évidence l'une des dimensions les plus marquantes de la présence dans les centres commerciaux d'un dispositif de sécurité : la gestion de l'incertitude. Si un dispositif se définit entre autres, selon M. Foucault, par une "structure d'éléments hétérogène", il est aussi le lieu d'un double processus : « *processus de surdétermination fonctionnelle, d'une part, puisque chaque effet, positif ou négatif, voulu ou non voulu, vient entrer en résonance, ou en contradiction, avec les*

¹⁶⁷ Choisir tel ou tel système de protection pour une marchandise n'est pas aussi simple, et fait souvent l'objet de conflit d'orientations. Si pour un responsable de sécurité, l'efficacité de sa mission réside entre autres dans la lutte contre la démarque inconnue surtout due au vol à l'étalage, quitte à fixer la marchandise au rayon pour compliquer la tâche des voleurs, le chef de rayon cherche au contraire avant tout à placer ses produits dans une position (relativement libérée) qui puisse permettre de les contempler dans tous les sens (ce qui ne manque pas d'augmenter la tentation d'achat).

autres, et appelle à une reprise, à un réajustement, des éléments hétérogènes qui surgissent çà et là. Processus de perpétuel remplissage stratégique d'autre » (Foucault, 1977).

De ce point de vue, les responsables de sécurité n'ont pas un répertoire de tâches fixe, mais toujours en mouvement et en redéfinition, de sorte que chaque événement vient surdéterminer ou remplir davantage les compétences du service de sécurité. C'est ainsi qu'une mauvaise commande faite par un chef de rayon, transformera désormais en tâche sécuritaire, le contrôle en amont par le vigile en poste à la réception alimentaire, du type de boisson livré en fonction de la saison de l'année. Idem pour les chocolats dont le chef de sécurité doit déterminer s'ils sont des chocolats de Pâques ou de Noël. Aussi, les affiches d'interdictions sont-elles en forte progression sur les murs des locaux administratifs, chacune d'elles faisant toujours suite à un événement fâcheux dont le dispositif de sécurité doit veiller à ce qu'il ne se reproduise pas. C'est ainsi qu'au lendemain de la chute dans les escaliers d'une caissière, pressée d'aller reprendre sa caisse après la pause, apparaît une nouvelle affiche qui interdit de courir dans les locaux du centre commercial.

Notons toutefois que la description qui a été faite jusqu'à présent du service de sécurité et de son principal responsable, semble correspondre à un "modèle traditionnel" de management sécuritaire : celui d'une génération de responsables de sécurité ayant gravi tous les échelons du métier d'agent de sécurité, du poste de vigile jusqu'à celui de manager. Ce modèle est désormais fortement concurrencé par celui plus "animateur" de jeunes responsables issus du service commercial, ou ayant occupé (dans la même entreprise ou non) un poste d'agent de maîtrise. Ces derniers constituent la génération qui revendique l'expertise sécuritaire, pour avoir appris le métier non sur le tas, mais à travers une série de formations diverses et variées, allant du diplôme de sécurité incendie à la gestion des ressources humaines, en passant par le secourisme, le gardiennage, les techniques de protection anti-intrusion, les questions d'hygiène et d'accidents de travail, les questions environnementales auxquelles sont aussi confrontés les centres commerciaux, notamment dans le traitement de leurs déchets et la gestion des stations de service essence pour ceux qui en possèdent, etc. Pour cette catégorie de cadre de la sécurité privée -plus friand des méthodes managériales modernes avec tous les discours qui les portent- la lutte contre la démarque inconnue et les gaspillages se font moins dans une forme interventionniste que dans la mobilisation subjective de tous les salariés :

« Moi j'ai innové, dans mon comité anti-démarque. C'est moins de cadres et plus d'employés parce que c'est les employés qui sont au cœur même de

l'action, c'est les employés qui jettent certains produits parce qu'ils n'ont pas envie de trier. Ils se disent que de toute façon ils s'en foutent. Il y a même des agents de sécurité externes que je fais siéger dans les comités anti-démarques parce que les mecs passent des journées derrière la ligne des caisses, donc ils peuvent apporter leur savoir-faire, de bonnes idées. On réfléchit ensemble sur la casse, le tri des déchets et chaque employé dit: 'moi j'ai des difficultés parce qu'il y a telle ou telle chose'. C'est fait pour sensibiliser les gens, c'est des formes de séminaire mais qui durent une heure ou une heure trente. Et quand les gens sortent de là, il y a un compte rendu qui est fait, c'est affiché et l'employé se sent valorisé. Voilà telle idée qui a été mise en place par tel rayon, c'est par exemple Karim qui l'a suggérée. Ça fait que les gens ne se sentent plus des machines à mettre des œufs à leur place »¹⁶⁸

(Manager de sécurité dans une grande surface)

Ce responsable de sécurité qui revendique des méthodes plus proches de celles d'un simple "moniteur" ou "chef d'unité", sans pouvoir hiérarchique réel, semble privilégier dans la lutte contre la démarque inconnue, une auto-organisation des salariés au bas de l'échelle (caissières, vigiles, agents de ménage). Certains chercheurs néo-marxistes y verront un effet direct de la « naturalisation des contraintes » (Durand, 2004 :89), car, « *l'organisation et la responsabilité collectives dans le groupe de travail accroissent les pressions des pairs sur chaque individu* » (p.89). Sans préjuger du caractère systématiquement contraignant d'un tel mode d'organisation, on peut faire l'hypothèse dans le cas de la production sécuritaire, que l'implication des salariés dans l'identification des problèmes et la planification des tâches assure une fonction de traçabilité grâce au travail d'écriture.

En effet, les cahiers d' "idées" et celui de la main courante mis à disposition des salariés pour signaler les incidents ou apporter une contribution à l'amélioration du dispositif de sécurité, ont aussi la particularité secrète d'être des instruments de dénonciation. Dans les lignes de ces cahiers se règlent souvent des comptes et se jouent des "coups bas" entre collègues. Chaque acteur y inscrit une phrase pour se dédouaner d'une faute ou d'une erreur, laquelle ne se serait pas produite si l'autre collègue avait bien fait son travail. L'écriture archive les différentes temporalités de l'activité de sécurité en désignant les "coupables" ou les "sauveurs". Mais l'auto-organisation par le travail en équipe n'est pas le seul trait distinguant les jeunes managers de leurs "aînés".

¹⁶⁸ Un discours du management dit participatif avec tous ses ingrédients que sont la valorisation des compétences, animations de réunion, rédactions de compte-rendu etc.

Le modèle managérial des jeunes responsables de sécurité se caractérise aussi par le souci de se conformer strictement aux textes de loi, surtout en matière d'interpellation. En effet, même s'ils apparaissent comme de bons communicants (en tant qu'anciens commerciaux), ils disent ne pas être là pour régler des problèmes sociaux. Ils ont une vision normative de la gestion du vol à l'étalage.

« La personne qui vole c'est son problème, elle a commis un délit, c'est son problème, le reste ça ne nous regarde pas. Nous on l'a interpellé, on lui demande de nous régler la marchandise ou de la restituer. Si le montant est trop élevé on a des accords avec le parquet, on doit appeler la police et la police emmène la personne au commissariat. Ça s'arrête là, moi après c'est fini, point final. Maintenant si elle refuse de régler et qu'on a la preuve, on appelle la police »

(Jeune manager de sécurité, grande surface)

A contrario, les chefs de sécurité qui ont fait l'école des "grands frères", exercent des interventions qui appréhendent les personnes dans leur globalité et non sous le seul aspect du délit commis.

« Il faut bien comprendre que derrière le vol il y a quelque chose. Des fois il y a des gens qui ont commis une infraction, qui ont piqué un truc et qui se sont retrouvés dans mon bureau au lieu de se retrouver dans la salle d'interpellation parce que le monsieur m'a expliqué: 's'il vous plaît appelez-moi la police'. Donc aujourd'hui on vit des cas pour lesquels on n'est pas préparé. Un jeune chef de sécurité ne comprendrait pas ça. Le mec il était là et il a piqué exprès pour attirer l'attention sur lui. Il m'a dit 'emmenez-moi, je veux aller en prison comme ça je ne verrai plus ma femme'. Là je suis resté ébahi durant des minutes. Et j'ai dit mais pourquoi? Non, non je n'appellerai pas la police. Il a dit 'vous me rendrez service'. Celui-là il a voulu parler avec quelqu'un, j'ai appelé mon DG qui est venu discuter avec lui. En plus le mec c'était un prof, vous vous rendez compte? Il y a des vols, il y a des jeunes de cités qu'on connaît bien mais il y a aussi certaines personnes qui ont d'autres soucis. C'est pourquoi à l'avenir il faut Orienter un peu ce métier vers la psychologie ».

(Responsable de sécurité, grande surface)

Sans chercher à construire des typologies, on peut dire que les premiers adoptent une posture procédurière et réglementaire dans leur relation avec les interpellés, tandis que les seconds revendiquent une déontologie, une action globale à visée socio-éducative. De même, si pour les premiers, il n'y a aucune différence à faire entre les voleurs, et donc une application

routinière des procédures, pour les seconds, il faut distinguer les "cas", ce qui permet de comprendre par exemple, celui évoqué dans l'extrait d'entretien précédent.

Ces "manières", "tendances", ou encore "styles" qui signent la singularité des différents profils de chef de sécurité tels que nous les avons observés, font écho à ce que Frederik Mispelblom Beyer définit par le concept "d'orientations du travail", c'est dire des ensembles de « *combinaisons de langages, de gestes et de pratiques, incarnés dans des sujets humains mais aussi dans des installations techniques et des réglementations, qui obéissent à une logique commune régie par quelques mots-clés (figures du client, de la hiérarchie, des collègues), donnant sens aux situations de travail et qui se distinguent d'autres combinaisons du même type* » (op.cit : 165). Ces différentes "manières de parler et/ou de faire", qui sont aussi des manières de se distinguer donc de se positionner socio-professionnellement, ont été également relevées par Georges Benguigui et alii dans leur monographie sur les surveillants de prison à travers le concept d' "ignorance multiple" empruntée au sociologue américain Merton mettant au jour la manière dont les surveillants de prison, en valorisant et en idéalisant leur "façon de travailler", dévalorisent ou ignorent du même coup les "façons de travailler" de leurs collègues. Mais si ces "orientations" existent et se font souvent sentir dans des formes différenciées et distinctes de paroles, d'actes, de décisions, de résultats etc., elles semblent aussi avoir une même finalité qui est de "construire des terrains d'entente". Car après tout, « l'encadrement se charge d'unir des personnes encadrées sur la base de certaines orientations, afin de réaliser des "compromis productifs" » (Mispelblom, op.cit: 154). C'est pourquoi, il faut à présent analyser les bases concrètes sur lesquelles se réalisent ces "synergies positives" à travers la singulière position du chef de poste.

3-3-2 Le chef de poste entre les "hauts" et le "bas"

La position du chef de poste ne peut s'analyser indépendamment de la relation qui lie la société prestataire dont il est le porte-parole à l'entreprise cliente donneur d'ordre. D'ailleurs, la dénomination de chef de poste n'a de sens que replacée dans cette relation. Il ne s'agit pas d'un grade particulier mais d'une représentation. Et c'est en cette qualité d'intermédiaire entre les deux contractants qu'il est aussi l'encadrant des vigiles c'est-à-dire celui qui doit bien tenir la "troupe" du prestataire auprès du client; car de cela dépendra la poursuite ou non du partenariat. Mais la position du chef de poste est bien plus qu'une position "intermédiaire",

telle qu'on a l'habitude de l'étudier avec la figure du cadre dans les entreprises. Elle ne lie pas un "sommet" et une "base" appartenant à la même structure.

L'originalité de cette position tient au fait que le chef de poste est un "encadrant" qui doit encadrer ses subordonnés sur un territoire "étranger": celui de son client, lequel n'est pas sa hiérarchie directe mais dont le pouvoir supplante largement celle de son entreprise d'origine. Dans ce cas, le chef de poste¹⁶⁹ n'est pas seulement tiraillé entre le "haut" (sa direction) et le "bas" (ses subordonnés) comme l'aurait dit Frederik Mispelblom, mais doit concilier deux "hauts". D'une part, celui dont il est le porte-parole (la direction de l'entreprise sous-traitante), et d'autre part, celui à qui, et chez qui, il vend ses prestations (le centre commercial ou autres donneurs d'ordre). Au premier, il doit soumission absolue s'il veut conserver les chances de voir perdurer le contrat qui le lie à ce dernier, surtout dans un contexte de rude concurrence. Au second, il est le porte-drapeau, et doit à ce titre respecter les cahiers de charges et exercer son autorité sur les surveillants externes dont la bonne conduite détermine la suite de la relation de service. Les vigiles les traitent de tous les noms: "bourreaux", "traïtes", "égoïstes", "lâches", etc. Des insultes qui en disent long sur leur sentiment d'être régulièrement "laissés pour compte" et sacrifiés par des personnes qui "s'accrochent trop à leur carrière"¹⁷⁰. Les vigiles ont le sentiment de subir ce que leurs responsables légaux n'ont pas le courage de refuser aux centres commerciaux. Sentiment que semble d'ailleurs confirmer ce mécontentement murmuré par un chef de poste:

« Vous savez l'augmentation de la démarque c'est aussi l'arbre qui cache la forêt. La grande difficulté de ce travail aujourd'hui, c'est que nous avons à faire à une compression budgétaire qui se généralise c'est-à-dire que tous les magasins veulent faire des économies et là où ils peuvent taper le plus facilement c'est la sécurité. Ils vont chercher l'argent dans la sécurité, c'est-à-dire qu'ils vont restreindre l'effectif. Et ça, si vous voulez, ça nous empêche de travailler dans de bonnes conditions. Pour surveiller une batterie de caisses d'une vingtaine

¹⁶⁹ Sauf dans de rares cas où la grande surface choisit une politique d'intégration des agents de sécurité qui deviennent des salariés internes au même titre que tous les autres (c'est la cas d'A...)

¹⁷⁰ Beaucoup de chefs de poste se voient proposer plus tard le poste de chef de sécurité dans l'entreprise cliente suite à des départs à la retraite ou à des affectations. D'où leur position très controversée souvent critiquée par les surveillants. En plus de l'équilibre subtile qu'ils doivent en permanence rechercher entre: ménager leur "client" et défendre leur entreprise d'origine, les chefs de poste doivent également nourrir –et ceci pendant toute la durée de leur affectation, le rêve d'être débauché un jour par l'entreprise cliente: dernière étape d'un parcours professionnel dont la possibilité de réalisation est habilement instrumentalisée par les chefs de sécurité pour accroître leur domination sur les chefs de poste. Ces derniers, de leur côté, sachant qu'une telle option reste ouverte, s'adonnent à ce jeu en déployant zèle et fidélité au travail.

de caisses par exemple, logiquement il faut pour une bonne surveillance trois agents de sécurité. Bon là, on est à deux agents et voire pour d'autres sites un seul agent pour cinquante caisses à surveiller. Vous comprenez que là c'est une aberration. Ils veulent la sécurité mais ils ne veulent pas dépenser. C'est la grande difficulté que rencontrent les sociétés prestataires. On est peu entendu et les magasins ils savent ce qu'ils veulent hein ! On n'a aucun moyen de pression. Nous on exécute le travail avec les moyens que nous avons. Si ça va tant mieux, si ça ne va pas ils changent de société »

(Chef de poste dans une grande surface)

Cette impuissance se traduit matériellement par des plannings hebdomadaires modulables à tout instant et bafouant régulièrement le droit du travail¹⁷¹, ainsi que des horaires pénibles sans aucune prime compensatoire, des changements de site parfois brutaux infligés comme sanction, « *quand ta tête ne plaît pas au chef sécu il demande qu'on te change et c'est vite fait. Ta boîte même sait que tu n'as rien fait mais c'est des exécutants eux-mêmes* ».

Pour bien comprendre cette subordination, ou plutôt le moteur de son acceptation, il faudra peut-être revenir sur les rapports de force en jeu. En effet, en analysant la question de l'autonomie et du contrôle des agents dans la production des services non plus seulement à travers la relation duale "employeur-employé" mais celle triadique entre le "prestataire, l'agent, et le client", Anni Borzeix est parvenue à la conclusion suivante: « *en cas de régulation hétéronome des activités de travail "par le dehors", par la demande de la pression externe, nous sommes alors en présence d'une nouvelle sorte de régulation de contrôle, le pouvoir du client ayant simplement remplacé celui de la hiérarchie* » (Borzeix , 2003 : 199). Mais ce n'est pas dans toutes les relations à trois que le pouvoir du client se révèle aussi puissant comme cela s'observe sur le marché de la sécurité privée. Il y a dans ce dernier cas, au moins deux raisons qui expliquent le phénomène.

C'est d'abord le déséquilibre structurel qui caractérise ce marché sur lequel, une armée de promoteurs privés de sécurité doit affronter la toute puissance de quelques "grands acheteurs" que sont les grandes enseignes pour qui, l'investissement sécuritaire étant toujours perçu comme improductif, n'ont aucun mal -aidés par la rudesse de la concurrence sur le marché- à faire baisser autant que possible le coût horaire de la prestation, entraînant du coup ce que

¹⁷¹ J'ai personnellement travaillé à plusieurs reprises de 21 heures à 6 heures du matin pour enchaîner avec un nouveau cycle de 12 heures à 21 heures. Ce contre- poste (le non respect de la durée du repos) est d'ailleurs considéré comme un principe de disponibilité: instrument pour mesurer le "dévouement" chez des personnes qui n'ont pas le choix.

nous avons appelé une "sous-traitance réticulaire" (Gandaho: 2003) : sorte de configuration confuse de donneurs d'ordre et de sous-traitants composée de plusieurs étages, dans laquelle chaque pallier de sous-traitance réalise sa marge sur le tarif horaire initial des vigiles.

Pour simplifier, nous dirons qu'à la suite d'un appel d'offre lancé par une société cliente (une grande enseigne¹⁷²) et réservé uniquement à un certain nombre de sociétés préalablement référencées sur internet avec les éléments et les caractéristiques du site à garder, ces dernières se positionnent en tant que candidates, sans aucune marge de manœuvre, donc prêtes souvent à se soumettre aux exigences d'un comité agissant au nom de leur éventuel futur donneur d'ordre et dont la mission consiste à étudier et à valider tout une panoplie de critères éliminant d'emblée les "petites boîtes" : renommée de l'entreprise, chiffre d'affaires, nombre de clients etc.

Dans la quasi totalité des cas, les gagnants sont de grands groupes multiservices (audit, conseil, fournisseur en technologies anti-malveillances, nettoyage, accueil, gardiennage etc.) ayant le monopole du marché et souvent dirigés par des "blancs" (détail non moins important) qui, pour se mettre à l'abri des "problèmes" supposés liés à l'emploi de la main-d'œuvre étrangère, préfèrent s'en remettre aux "compétences" de ses meilleurs connaisseurs c'est-à-dire de petites entreprises de gardiennage et de surveillance souvent dirigées par des personnes d'origine étrangère. D'un côté, nous avons donc de grands groupes (sous-traitants d'ordre 1 qui vont devenir donneurs d'ordre 2) détenant le monopole du marché de la sécurité privée, ayant peu d'intérêt à recruter directement du personnel dans une activité (surveillance humaine) qui ne fait pas partie de leurs prestations les plus rentables, si en plus celle-ci devrait leur créer d'autres soucis par rapport aux droits du travail. De l'autre, de petites entreprises de sécurité écrasées par le monopole des grandes (qui n'ont d'autres choix que de sous-traiter avec des entreprises déjà sous-traitantes, en devant sous-traitant d'ordre 2 ou parfois plus) lesquelles, pour pouvoir se rattraper sur leur manque à gagner, mettent en esclavage des individus sans fibre revendicative dont nous analyserons la véritable position dans le chapitre suivant.

Mais ce déséquilibre structurel n'est pas le seul facteur explicatif du pouvoir des entreprises clientes sur leurs prestataires dans la relation triadique. A cela s'ajoute un autre handicap

¹⁷² Jusqu'à une date récente, beaucoup de magasins pouvaient directement choisir leur prestataire de service sécuritaire dont la qualité et le sérieux étaient laissés à l'appréciation du chef de sécurité. Chez certains clients comme C..., les magasins ont perdu depuis peu cette prérogative qui revient désormais à la direction nationale de l'enseigne.

moins évident que nous allons analyser avec Sophie Dubuisson-Quellier dans son étude sur la relation marchande liant un prestataire, un client et un consommateur (1999). Elle démontre en effet, que dans cette relation à trois, se dissimulent en réalité deux sous-relations qui sous-tendent fortement les modalités d'action que les différents acteurs d'un marché engagent entre eux. D'une part la sous-relation entre le prestataire et son client et d'autre part, celle du même prestataire avec ses consommateurs à qui il fournit un certain nombre de moyens d'action.

3-3-2-1 Le consommateur comme arbitre dans la relation client-prestataire

Dans la relation qui lie le client au prestataire, la marge de manœuvre de ce dernier dépend de la liberté dont il dispose dans le choix de son comportement et de ses actions qui ne doivent pas être directement observables par le premier. Il ne s'agit pas ici d'une simple rétention d'informations, mais plutôt d'une asymétrie de compétences. C'est ce que le sociologue américain E. Hughes appelle une licence c'est-à-dire « *le droit d'accomplir certaines tâches strictement techniques* » dont le client n'est pas forcément bon juge (Hughes: 1996: 99). L'exemple de la restauration collective proposé par Sophie Dubuisson-Quellier illustre très bien les deux sous-relations évoquées précédemment. Le client ici est une entreprise qui choisit d'externaliser sa fonction restauration en contractant auprès d'un prestataire. Celui-ci prendra en charge l'activité et délivrera chaque jour ouvré des repas aux salariés de l'entreprise cliente qui deviendront ainsi les consommateurs du service. « *L'entreprise cliente a intérêt à sélectionner un prestataire capable de lui garantir un niveau d'affluence stable pendant la durée du contrat, de son côté le prestataire doit pouvoir prouver à son client au moment de la signature du contrat qu'il est en mesure de satisfaire les salariés pour qu'ils n'aillent pas déjeuner ailleurs* » (p.674). Pour prouver à son client qu'il est désormais incontournable, le prestataire (qui est ici le restaurateur), produit des enquêtes de satisfaction.¹⁷³ Le consommateur devient ainsi un élément indispensable de la relation commerciale entre le prestataire et son client. Car, en donnant "son avis" sur ce qu'il mange - et tout est fait pour que cet avis son positif- « *il arbitre entre les offres alternatives au sein même du restaurant* » (p.677). De ce point de vue, il ne joue pas uniquement un rôle économique. Mais il a une contribution politique dans la régulation de l'ensemble et surtout dans l'avenir du contrat entre le client et le prestataire. Ce dernier s'impose comme une sorte

¹⁷³ Lesquelles prétendent donner la parole aux consommateurs mais dont tout porte à croire qu'elles sont plus une suggestion que de vrais avis dans la mesure où elles expriment moins les préférences des consommateurs qu'elles ne les poussent à réagir et produire des jugements sur l'offre qui leur est proposée, et parfois grâce à des techniques d'enquête très psychologisantes.

de relai puisqu'il octroie aux consommateurs un rôle de quasi-décideurs. « *Lors des moments forts que constituent les négociations ou les renégociations de contrat, le prestataire parle à la place des convives pour proposer des solutions nouvelles à son client. Il légitime ses propositions au nom du convive dont il devient le porte-parole, renversant ainsi les rôles qui faisaient plutôt jusqu'à présent du client l'interprète du convive* » (p. 679).

Si dans l'exemple proposé par Sophie Dubuisson-Quellier le prestataire peut utiliser le consommateur pour contrecarrer le pouvoir du client et l'empêcher de jouer avec la concurrence qu'offre le marché,¹⁷⁴ il n'en est rien dans le cas de la sécurité privée. Dans ce dernier cas, le consommateur ne joue aucun rôle fut-ce-t-il instrumentalisé. Aucune enquête de satisfaction ne lui demande s'il est ou non content du service sécuritaire dont il bénéficie, ce qui paraît d'ailleurs normal dans la mesure où ce service ne fait pas directement partie de sa consommation. Comment pourrait-il d'ailleurs se prononcer sur un tel service dont il ne sait rien et dont il n'a parfois même pas conscience¹⁷⁵? Sur quels critères peut-on par exemple lui demander de donner son avis sur la compétence ou non des vigiles ? Dès lors, l'entreprise cliente peut changer autant qu'elle le souhaite de prestataires sans que la fidélisation de ses consommateurs n'en pâtisse. On en vient là au point crucial de l'analyse: le hiatus entre le travail réellement accompli et la fonction valorisante et valorisée dans les discours professionnels. Peut-on être consommateur ou bénéficiaire d'un service sans avoir son mot à dire -ne serait-ce que par le choix d'aller ou non vers ce service? Va-t-on dans un centre commercial parce qu'on s'y sente sécurisé c'est-à-dire qu'on apprécie la prestation sécuritaire qui y est offerte, comme un consommateur va dans un restaurant parce qu'il y trouve un plat qui lui plaît bien? Qui sont vraiment les consommateurs du service de sécurité?: l'entreprise cliente qui sécurise ses biens contre les voleurs et divers risques comme nous l'avons montré jusqu'à présent ou au contraire le client-consommateur traqué par l'action conjuguée des vigiles et de l'électronique? Ou encore les deux ? En quoi permettre aux personnes 'd'aller acheter en sécurité' dans un centre commercial est plus citoyen que le fait de servir du repas aux consommateurs dans un restaurant ? Dans ce dernier cas, n'y a-t-il pas aussi un "service sécurité" qui est offert en supplément mais sans être vanté, celui de respecter les normes alimentaires pour le bien-être des consommateurs ? Si oui, pourquoi le fait de vendre et/ou

¹⁷⁴ Il ne pourra plus changer de prestataire comme il le veut puisque ce sont les consommateurs qui décident et si leur choix et leur goût ne sont pas respectés, ils iront ailleurs.

¹⁷⁵ En interrogeant son sentiment de sécurité ou d'insécurité lequel –nous l'avons déjà analysé– est l'un des objets sociologiques les plus controversés qui soient ?

d'acheter la sécurité ne serait pas un service comme les autres et doit se définir singulièrement par sa fonction de "sécuriser les personnes et des biens" ?

3-4 La citoyenneté ou la cause projetée de la sécurité des personnes et des biens

La "sécurité des personnes et des biens" emporte avec elle des significations multiples et parfois ambiguës. A s'en tenir à une définition de base, elle renvoie à un ensemble de règles et de pratiques d'encadrement centrées sur la sécurisation des magasins, centres commerciaux, et autres lieux d'accueil de populations non soumis à la protection directe et permanente des forces de l'ordre. Or, protéger les personnes et les biens vaut bien plus qu'un simple service selon les acteurs qui en ont la charge. L'engagement citoyen revendiqué par les entrepreneurs et les clients de la sécurité privée puise une bonne part de son énergie dans la charge symbolique que dégage la formule même. Tous les univers de travail ne bénéficient pas en effet d'un tel emblème sémantique dont la seule évocation renvoie à sa nécessité salvatrice pour le bien de tous. C'est de ce point de vue qu'une conclusion importante me paraît se dégager des développements qui précèdent: *revendiquer que les services de surveillance et de gardiennage ont pour fonction essentielle la "sécurité des personnes et des biens" n'est pas seulement une nomination de ce qui est fait ou accompli quotidiennement, mais une forme de "représentation sociale et politique" d'une activité dont il faut tenter de saisir les enjeux implicites.*

3-4-1 Convertir la représentation sociale de l'entreprise en représentation civique et politique

Davantage qu'un simple traitement de l'angoisse des populations, c'est plutôt tout ce que la citoyenneté suppose d'intervention, de délégation, de division du travail politique, qui est porté par la formule volontariste de la "sécurité des personnes et des biens". En effet, en "rejouant le service public" -pour employer une expression de Franck Cochoy (2007)¹⁷⁶- les services de sécurité privés semblent s'inscrire dans les trois attributs de la citoyenneté selon Pierre Rosanvallon: veiller, dénoncer, noter (2006 : 39).

¹⁷⁶ Communication, séminaire mensuel du centre Pierre NAVILLE, juin 2007

La première, c'est-à-dire la *vigilance*, renvoie à la dimension sociétale du concept de sécurité. En effet, même individuelle ou privée, la sécurité porte la vertu de toujours contribuer au bien être social¹⁷⁷. Ainsi, en se targuant d'accomplir une gestion englobante et non partielle de la sécurité -"*c'est nous qui détenons la cartographie de la petite délinquance. Les flics ont besoin de nous.*"¹⁷⁸- la sécurité privée en générale et la surveillance en particulier tendent à lester d'un poids collectif une responsabilité qui leur est avant tout imposée par les normes nationales et internationales de sécurité, de prévention, d'environnement etc, au sein de leur entreprise. Cette tendance à faire prévaloir et à défendre l' "utilité publique" d'une activité privée locale est semble-t-il, inhérente à la notion même de surveillance qui est une forme d'intervention politique, soucieuse du bien collectif. Pierre Rosanvallon illustre bien l'efficacité de la surveillance en la rapprochant au modèle de l'alarme d'incendie, c'est-à-dire qu' « *il s'agit d'une efficacité qui se manifeste essentiellement par un résultat, définie par un état social donné* » (Ibid: 42). Autrement dit, partout où règne la surveillance, il y a un danger, un risque que la surveillance est chargée d'empêcher. Et c'est dans ce « *pouvoir caractérisé par la catégorie de l'attention, et non plus celle de l'intervention* » (Ibid: 42) que résiderait le statut civique de la surveillance. « *Les potentialités démocratiques de la vigilance apparaissent alors évidentes, dans la mesure où celle-ci qualifie une forme de présence active, accessible à tous et constituée de l'action de tous* » (Ibid: 43).

Deuxièmement, la surveillance est aussi une forme de *dénonciation* dans le sens où elle est une disposition pour se défendre contre quelqu'un ou quelque chose. Comme nous l'avons montré à travers les rituels de la dissuasion, surveiller c'est étiqueter, stigmatiser, classer, c'est fixer d'avance des cibles, imaginaires ou réelles. Sous l'apparente neutralité du vocable de surveillance, c'est donc un jugement moral ou disciplinaire qui prend place. "Trains de peur" d'un côté et "batterie de ripostes" de l'autre écrivait Jean Delumeau (op.cit: 11). La prévention situationnelle s'adresse essentiellement à certaines catégories sociales frappées du sceau de la marginalité et souvent suspectées d'incarner la malveillance du monde (jeunes, immigrés, clochards) dont on veut rendre improbables les conditions de concrétisation du délit. D'ailleurs le destin du mot surveillant semble intimement lié à celui de déviant. Depuis Becker (1985) on sait en effet qu'un acte n'est pas déviant par nature mais par dénonciation, car il le devient lorsqu'il est désigné comme tel. Surveiller c'est donc dénoncer c'est-à-dire

¹⁷⁷ Les groupes de pression qui contribuent au durcissement des sanctions relatives aux infractions routières ne répètent-ils pas souvent qu'assurer sa propre sécurité au volant c'est avant tout respecter la vie des autres ?

¹⁷⁸ Propos d'un responsable de service de sécurité d'un magasin

révéler davantage ce que tout le monde sait déjà à savoir les préjugés. Ainsi, la dénonciation vise-t-elle à "rendre justice" et devient ainsi une preuve de transparence sociale, de civisme.

Enfin, la notation, en tant que troisième forme du pouvoir de surveillance, quoique encore très implicite dans le discours des promoteurs de la sécurité privée, revendique une "expertise d'usage" qui met à l'épreuve la compétence des forces publiques. En revendiquant d'être plus proches des citoyens, le discours de la sécurité privée interroge implicitement la qualité et l'efficacité de la gestion publique de la sécurité, celle assumée par les gouvernants. N'est-ce pas pour combler les lacunes de cette dernière -dit-on- que s'est développée l'industrie de la protection privée ? Dès lors, il apparaît légitime aux promoteurs de la sécurité privée, que soit reconnue et valorisée leur place dans la régulation sociale globale. D'où la réappropriation symbolique d'une fonction historiquement assignée aux forces de l'ordre (sécuriser les personnes et les biens). Une sorte de plus-value nominale qui signe par ailleurs une contradiction intéressante à analyser: défendre l'idée de faire autre chose que la police tout en puisant dans l'imaginaire policier pour revendiquer sa légitimité. Car, bien qu'ils s'en défendent, l'efficacité symbolique des forces de l'ordre exerce sur les surveillants et leurs encadrants une attraction, voire un désir que peinent à dissimuler les expressions telles que *" nous, on n'est pas la police "*, *" nous, on est des agents de dissuasion. Chacun a son travail. Notre travail s'arrête là où commence celle de la police "* etc.

Cette insistance à marquer sa différence est d'autant plus curieuse que la plupart des postures dramaturgiques en matière de dissuasion sont puisées dans l'imaginaire du travail policier. Cette dualité renvoie à ce que Pierre Bourdieu et Luc Boltanski nommèrent jadis la dialectique du " titre " et du " poste " ou du " nominal " et du " réel " (Bourdieu, Boltanski, 1975 : 95-107). C'est pourquoi, au lieu de rechercher une quelconque substance ou un contenu bien défini dans la formule de la "sécurité des personnes et des biens", il faut y voir plutôt une rhétorique de légitimation, laquelle, il faut le souligner, n'est pas adressée aux populations déjà convaincues du bien fondé de la sécurité privée, mais aux pouvoirs publics qui, comme l'écrivait Frédéric Ocqueteau, ne se sont pas empressés d'inscrire la sécurité privée sur leur agenda (Ocqueteau: 1990).

Comme on peut le constater, l'organisation de la sécurité jusqu'ici décrite ne fait pas assez de place aux vigiles. A part leur fonction de dissuasion, on ignore tout de leur contribution réelle au dispositif de sécurité. Ils sont souvent définis comme de gros bras postés en arrière-caisses

pour effrayer les clients indécis. Or, surveiller une foule requiert avant tout des compétences "psychologiques", si nous entendons par ce mot, seulement la faculté d'entrer en interaction symbolique avec les surveillés en vue d'anticiper sur leurs conduites. Les surveillants sont des "fiseurs de sens", ils savent mobiliser des "expériences historiques", reconstituer des faits isolés pour interpréter une situation et prendre une décision dans des contextes de grandes incertitudes. C'est cette dimension méconnue de leur travail que nous proposons d'analyser à présent.

CHAPITRE 4: STRATEGES A LEUR CORPS DEFENDANT : ENCADREMENT DE LA MULTITUDE ET GRAMMAIRES D'INTERPRETATION ET D'ACTION

« Nous procédons en effet souvent, et même au sein de nos activités professionnelles, selon des règles qui ne se rattachent que très difficilement – et même pas du tout – à quelque théorie et dont la pertinence ne nous est connue que par l'observation de leur efficacité »¹⁷⁹.

Si l'étude des différentes tâches relatives à la sécurisation d'un centre commercial – depuis l'encadrement des divers risques (aussi bien naturels qu'intentionnels) jusqu'à celui des vigiles eux-mêmes, en passant par le pointeau, l'arrière-caisse, la réception alimentaire – permet d'avoir une vue globale sur ce que font quotidiennement les acteurs chargés d'une telle mission, elle ne rend cependant que très partiellement compte de la fonction singulière de la surveillance humaine¹⁸⁰ proprement dite, c'est-à-dire l'activité qui consiste à encadrer les multitudes afin d'empêcher ou d'inhiber le passage à "l'acte déviant".

Surveiller mobilise d'autant moins d'attention qu'il ne renvoie à aucun contenu prescrit. Tous les manuels de formation d'agent de sécurité comportent en effet un volet "surveillance" sans jamais y mentionner ce que devraient faire les surveillants, comment ils devraient le faire, comment les former pour, etc. Pis, l'appellation "agent de sécurité" vient tirer chaque jour davantage vers le bas, celle d'agent de surveillant ou de vigile, martelant ainsi l'évolution du métier: "mes hommes ne sont pas des surveillants, ils sont des agents de sécurité", corrige un manager. Car le surveillant continue d'être perçu comme une "plante verte", le "gros bras sans cervelle" qui, tel un épouvantail dans un champ de semence, fait fuir davantage par sa

¹⁷⁹ (Grize : 1998 : 119-120).

¹⁸⁰ Entendue à la fois comme celle exercée par des hommes (à la différence de celle de la machine) et sur les hommes en tant que cibles potentielles.

ressemblance à quelque chose ou à quelqu'un que par ce qu'il incarne lui-même, c'est-à-dire un représentant sans mandataire.

Or paradoxalement, c'est dans ce rôle dévalorisé qu'on note les éléments les plus significatifs du métier. C'est ce que nous avons commencé par pointer vaguement à travers l'analyse de la pratique de la dissuasion, qu'on peut cursivement définir comme *un système d'empêchement constitué d'inscriptions sculpturales, de matériels technologiques, d'emplacement fonctionnel (l'arrière-caisse) etc., servant de cadre général à partir duquel chaque vigile adapte singulièrement certains gestuels et postures corporelles, une gamme variée de stratégies et de ruses, mais aussi des "croyances", orientés vers la "connaissance" des prédateurs*. De sorte que, d'un surveillant à un autre, la dissuasion ne garde jamais la même signification.

Pourtant, avec "certitude", les surveillants du commerce que nous avons rencontrés font la distinction entre les "voleurs noirs et arabes" d'un côté, et ceux "blancs" de l'autre. Ils parlent de l' "intelligence des voleurs asiatiques" et du "professionnalisme des voleuses zairoises ". Ils nous proposent également une typologie des vols fondée sur les motivations de leurs acteurs: le vol de nécessité (encore appelé vol des marginaux), l'appel de la facilité, les vols d'intention, les vols d'occasion, les vols par ruse, les "professionnels", le vol par vengeance, les "affairistes", etc. D'autres encore, avant même que l'interpellation n'ait lieu, parient sur l'identité sociale du voleur et celle de la chose volée. Parfois même, par un ensemble de contre-mesures inédites, ils parviennent à piéger les plus habiles stratèges. De ce point de vue, ils sont des inventeurs qui ignorent l'essentiel de ce qu'ils inventent, et c'est à ce titre qu'ils nous intéressent.

Comment naissent ces distinctions et quels en sont les ressorts? Que valent ces savoirs et que peut-on en tirer pour de futures actions? La sociologie doit-elle leur tourner le dos ou en faire au contraire des objets d'analyse? Bref, la surveillance est-elle un art ou une science?

Face à ces théories profanes, portées par un certain réalisme, tout jeune chercheur, plus que déconcerté, peut être tenté – fidèle à ses premières leçons durkheimiennes – de s'enfermer dans une posture de rejet systématique de ce qui sonne ici comme des "préjugés" ou "prénotions", c'est-à-dire des jugements non scientifiques, aléatoires et subjectifs, bref, des savoirs du sens commun. Or ce faisant, il s'interdit par là-même d'interroger leur genèse et leurs modes de construction. Car, à la différence des préjugés que l'on pourrait qualifier de

pures "fausses évidences", les différentes lectures que font les vigiles des situations auxquelles ils sont quotidiennement confrontés, sont souvent des retours d'expériences dont la régularité frappe l'observateur le plus sceptique. Quel statut peut-on accorder (épistémologiquement parlant) à ces savoirs, certes profanes, mais après tout porteurs d'actions et même parfois d'efficacité ? Bref, à quelles conditions une science de la surveillance est-elle possible ?

L'objectif du présent chapitre est de démontrer que surveiller ne s'enseigne pas, mais s'acquiert sur le tas. En effet, lorsqu'on cherche à comprendre comment les surveillants, de manière concrète, traduisent dans leurs faits et gestes, la fonction de surveiller, on découvre, non pas un corpus de savoirs consignés dans un manuel de métier, mais au contraire un ensemble hétérogène de manières de penser, d'agir, de sentir, façonné par le temps et l'expérience, complètement insignifiant voire inintelligible pour celui qui ne s'y connaît pas, mais qui n'en produit pas moins des résultats tangibles. Ces "micro inventions" collectives ou individuelles, sortes de compétences non reconnues, donc non rémunérées, sont pourtant investies – parfois avec beaucoup de zèle – par les intéressés en vue d'atteindre des objectifs, lesquels quant à eux, sont quantifiables et mesurables. Cette contradiction entre d'une part, le fait de se voir confié une tâche ne reposant sur aucune formation¹⁸¹, et d'autre part, l'existence de critères distinguant le bon surveillant du mauvais me paraît un point central dans l'analyse qui va suivre. Il ne s'agit pas seulement de relancer ici la récurrente question du hiatus qui a toujours existé entre le travail prescrit et le travail réel, et que ne manquent pas souvent de souligner les sociologues du travail, mais d'analyser au contraire, comment, le fait de n'avoir pas un contenu ou une "voie officielle" à suivre, s'érige comme règle dominante, mieux, une condition d'efficacité dans l'exercice d'une activité. Un tel phénomène qui n'est pas à confondre avec le concept d'autonomie au travail n'est pas anodin, dans le sens même où il est indirectement encouragé par l'encadrement. D'autant qu'il n'est pas rare que des vigiles soient renvoyés ou se voient changer de site, faute de rendement dans leur travail, alors même qu'aucune réponse de type organisationnel ne soit trouvée aux problèmes existants ; comme si l'échec de la surveillance mettait directement en cause la compétence du vigile.

¹⁸¹ L'essentiel de la formation d'agent de sécurité est basé sur la sécurité incendie alors même que les agents passent plus de 90% de leur temps à surveiller les clients.

Nous désignerons cette forme de capitalisation ou de "mise à profit" de "savoirs profanes" par le terme de "la rationalisation de la débrouillardise" c'est-à-dire une implicite incitation des agents à inventer leur propre système de résolution des problèmes.

Cette hypothèse va nous conduire à questionner les mécanismes d'interprétation et de décision des agents de surveillance face à des situations (humaines) auxquelles aucun modèle ne leur est prescrit.

Nous évoquerons par ailleurs des exemples empiriques inédits rencontrés chez les pompistes, qui, à l'instar des vigiles, sont complètement démunis en matière de dispositifs de prévention dans la lutte contre la grivèlerie, phénomène mieux connu sous le nom de "partir sans payer". Grâce à ces différents cas observés du dedans, nous tenterons de conceptualiser la manière dont, grâce à la relecture d'expériences passées – aussi bien dans leur succès comme dans leur échec – les vigiles parviennent à construire leur propre corpus de savoirs pour en faire des savoirs d'action. Une sorte de "boîte d'informations" dans laquelle le degré d'occurrence et d'analogie de certains "cas", ainsi que la connaissance du *modus operandi* des prédateurs inspirent une bonne interprétation des situations présentes et celles à venir.

Mais se pencher sur ces types de savoirs pour les explorer, c'est reconnaître en quelque sorte l'impuissance du modèle théorie-pratique dans l'analyse de la conduite de la surveillance en raison du changement et de la variété des situations rencontrées.

4-1 L'impossible modélisation de la conduite humaine

Dans son *traité de l'efficacité* (1996), le philosophe François Jullien revient longuement sur la façon dont la tradition européenne telle qu'héritée des Grecs, est accoutumée à penser l'« efficacité à partir de l'abstraction de formes idéales, édifiées en modèles, qu'on projetterait sur le monde et que la volonté se fixerait comme but à réaliser » (p.7). Mais si cette tradition qui est celle du plan dressé d'avance (la théorie) et de l'héroïsme de l'action (la pratique) a montré son efficacité comme l'attestent les progrès techniques, elle n'en demeure pas moins impuissante quand il s'agit de comprendre la conduite humaine en tant qu'objet qui « vit et réagit » selon l'expression de Clausewitz. Peut-on en effet, rester technicien dans l'ordre de la conduite ? Face donc à la rigidité du modèle occidental, l'auteur laisse entrevoir une autre voie, celle de la tradition chinoise, avec une autre « *conception de l'efficacité qui laisse*

advenir l'effet : non pas à le viser (directement) mais à l'impliquer (comme conséquence) » (p.8). Autrement dit, il suffirait de savoir tirer parti du déroulement d'une situation pour se laisser "porter" par elle. « Au lieu de construire une forme idéale qu'on projetterait sur les choses, s'attacher à détecter les facteurs favorables à l'œuvre dans leur configuration ; au lieu de fixer un but à son action, se laisser porter par la propension » (p. 32). Au rapport théorie-pratique, vient donc se substituer l'évolution stratégique des choses grâce à la fois « *au flair, à la sagacité, la prévision, la souplesse d'esprit, la feinte, la débrouillardise, l'attention vigilante, le sens de l'opportunité etc.* » (p.22), bref, à l'efficacité pratique, c'est-à-dire la recherche du succès dans un domaine de l'action.

Les points de comparaison que dresse le philosophe entre la tradition européenne-occidentale et celle chinoise sont nombreux : le "modèle" s'oppose à la "souplesse de l'esprit", la tactique à la stratégie, la planification à l'évaluation du potentiel de situation, ou encore le projet à l'exploitation de la circonstance etc.

Malgré tout l'intérêt que revêt cette mise en parallèle de deux philosophies d'action incarnées par deux traditions bien différentes, certaines conclusions auxquelles est parvenu l'auteur me paraissent toutefois très tranchées: par exemple, dit-il, « le stratège chinois ne projette ni ne construit rien. Il ne "délibère" pas non plus, ni n'a à "choisir" (entre des moyens qui seraient également possibles). Ce qui suppose qu'il n'y ait même pas de "fin" pour lui, dressée à distance et sur un mode idéal, mais qu'il ne cesse de tirer parti de la situation au fur et à mesure de son déroulement (et ce qui le guide est simplement le profit à tirer) » (p. 56-57). Mais que veut dire "tirer parti de la situation" et comment s'informer du potentiel de celle-ci, si ce n'est disposer dans son cerveau ce qu'est déjà (théoriquement) une situation exploitable? La théorie qui sous-tend l'action telle que nous décrit l'auteur en référence à la tradition européenne est-elle toujours ce savoir formalisé, explicite, standardisé, bref, ce projet à dérouler pour faire aboutir l'action? Si le cerveau du stratège chinois était aussi vide de "projets" ou de "plans" préalables, se fondant dans le cours des choses comme nous dit l'auteur, d'où lui vient alors sa capacité de propension? Qu'a-t-il fait de ses expériences passées si le succès actuel est toujours prédéterminé par la situation en cours?

On voit bien qu'au-delà de ces deux manières différentes de concevoir l'action future, ce qui importe le plus, c'est parvenir à la "bonne lecture" de la situation quelle que soit la voie

empruntée, laquelle dépend elle-même de la grammaire¹⁸² d'interprétation dont on dispose. Mais avant de revenir sur ce que nous entendons par le terme de grammaire, nous proposons d'abord de restituer deux scènes observées in situ, desquelles seront tirés ensuite les enseignements nécessaires pour mieux définir par la suite ces types de savoirs qui vont nous intéresser tout au long de ce chapitre.

4-1-1 Agir malgré les failles du système

Scène N° 1: contourner les règles pour les rendre plus efficaces

Dans un magasin spécialisé dans les équipements sportifs, donc très fréquenté par les jeunes, un vigile futé que nous appellerons Job, a mis au point une stratégie lui permettant – au moindre doute – de procéder autant qu'il le souhaite, à des fouilles de corps sur ses clients en contournant habilement les règles prescrites¹⁸³. Celle-ci consiste à coller d'un geste rapide et discret un code-barres autocollant sur le vêtement du client soupçonné, de telle sorte qu'en empruntant les portiques de détection, l'engin se mette à sonner, autorisant ainsi le surveillant à lever le doute en procédant aux fouilles nécessaires. C'est ainsi que par un après-midi d'été, un groupe de trois jeunes entrent dans le magasin de sport gardé par Job et se séparent automatiquement, prenant différentes allées de rayons. L'un d'eux revient quelques minutes plus tard, en entamant une discussion très vague avec le vigile qui le regardait à peine, parce que concentré à surveiller les deux autres dissimulés derrière des rayons. Quarante cinq minutes se sont écoulées sans que nos trois jeunes ne se soient présentés à la caisse. Commence alors dans le labyrinthe du magasin un jeu de cache-cache entre Job et ses trois "visiteurs". La suite ne sera connue que, lorsqu'en sortant finalement du magasin, l'un des membres du trio, a fini par faire sonner l'alarme, obligeant Job à le fouiller. La moisson ne fut pas maigre, car le vigile a pu retirer de leur cachette deux maillots de sports et une paire de baskets de grande marque.

Quels enseignements peut-on tirer de cette banale scène d'interpellation ?

¹⁸² Je dois la connaissance de l'emploi de ce mot à des fins sociologiques à une communication de Pierre Tripier lors d'un colloque du cycle "Art de la guerre et interprétation de la vie civile". La communication était intitulée: *Grammaires d'action, Retours d'expériences, et Arts de résoudre des problèmes*, 5 décembre 2006

¹⁸³ Qu'on ne doit pas entendre ici comme les règles à suivre pour bien surveiller, mais des prescriptions comportementales pour respecter le mieux que possible le "client roi"

Nul doute que la méthode dite d'autocollant est à la fois ingénieuse et efficace. Elle présente deux avantages: d'abord elle sert de doublon au système de protection fixé sur la marchandise elle-même, de telle sorte que, même en parvenant à se débarrasser de ce premier mouchard, le voleur finit toujours par faire sonner le portique. Un tel procédé a par ailleurs l'avantage de marquer l'esprit de ce dernier qui, ignorant ce qui l'a dévoilé (croyant s'en être débarrassé auparavant), ne peut plus se fier désormais à la seule destruction de l'antivol visible.

Mais malgré son caractère innovant, la technique mise en place par Job nous intéresse moins ici que le choix des cibles sur lesquelles elle s'applique. Comment en effet, le vigile sélectionne-t-il les candidats à son test?, Sur quoi fonde-t-il ses doutes à l'égard de tel ou tel client ? C'est en rassemblant comme dans un puzzle, les différentes pièces de son explication que l'on peut réussir à faire émerger les ressorts de son action.

En effet, dans l'explication que nous donne l'auteur de la "stratégie de l'autocollant", apparaissent trois points centraux sans lesquels, il n'est guère possible de décrypter la scène. Ces points apparaissent sous formes de questions sans réponses, à chacun de les interpréter comme il l'entend.

- *« A votre avis, pourquoi quelqu'un vient-il en plein été dans une boutique vêtu d'un gros blouson avec capuche sur la tête si ce n'est pour cacher des articles? »*
- *« Vous croyez que lorsqu'on vient acheter réellement, on passe plus d'une heure et demie à tourner en rond non pas dans tout le magasin mais dans un seul rayon? »*
- *« Comment expliquer que des gens qui sont venus en groupe, se divisent aussitôt entrés dans le magasin comme s'ils s'étaient passés le mot, avec l'autre c...qui vient me raconter des bobards pour me blaguer? ».*

Autant d'indices qui témoignent d'un long travail d'observation et d'analyse rendu possible par des retours d'expérience que nous allons tenter à présent de mieux décortiquer en empruntant à Pierre Tripier un outillage conceptuel utilisé dans des exemples similaires – toutes proportions gardées – lors d'un colloque sur les savoirs d'action (2006).

4-1-1-1 "Cadrage, interprétation de la situation"¹⁸⁴

D'abord la scène se déroule en été: contexte météorologique où le type de vêtement porté par l'un des trois jeunes contraste fortement avec les habitudes vestimentaires de la saison – pour toutes personnes à peu près en bonne santé –. Contraste que vient renforcer davantage la capuche dont tout porte à croire qu'elle joue un rôle dissimulateur. A ces premiers indices, s'ajoute un autre que nous avons déjà longuement analysé dans la première partie de cette thèse et que l'on pourrait regrouper sous le nom de "délit d'apparence", et dont il ne nous paraît pas pertinent de tenir compte ici si l'on veut garantir un tant soit peu à l'analyse, quelque critère de scientificité. Car, ce que le surveillant Job n'a pas osé préciser en effet, c'est l'origine africaine des trois jeunes qui sont entrés dans le magasin. Mais ce critère est d'autant moins pertinent dans l'analyse de la situation qui va suivre, que, pris isolément, il est rarement suffisant pour fixer le sens retenu par les surveillants. Dans la réalité, la couleur de la peau se combine toujours avec d'autres critères avant que n'apparaisse le sens final. En mettant donc provisoirement de côté cette caractéristique, il ne nous reste qu'à comprendre à présent les deux autres éléments précédemment évoqués par le vigile.

D'abord il insiste sur cette attitude ambiguë qui consiste, alors même qu'on vient faire du shopping entre copains, à se séparer subitement comme si chacun avait désormais un rôle bien déterminé à jouer. Or d'habitude -a dû penser le surveillant- lorsqu'on fait ce genre de sortie à plusieurs, c'est pour s'échanger des avis sur les produits choisis. Même si l'on ne reste pas toujours collé les uns aux autres, la "séparation" ne paraît jamais aussi programmée. Bref, venir à trois dans un magasin, c'est faire davantage qu'acheter ou contempler seul, c'est aussi partager un plaisir. De plus, un tel temps passé (1H30) dans la même allée de rayons pour repérer un article ou décider s'il faut l'acheter ou non, paraît trop long aux yeux du vigile, surtout lorsqu'il se termine sans aucun achat.

Enfin, et c'est l'aspect le plus révélateur de ce que mijotaient d'après lui, les trois jeunes clients : l'un d'eux revient sur ses pas en tentant de détourner la vigilance du surveillant des deux autres complices.

¹⁸⁴ Si les guillemets qui encadrent ce sous-titre montrent bien qu'il s'agit d'une formule empruntée textuellement à l'article qui l'a inspirée, l'analyse du contenu quant à lui n'a que peu de choses à voir avec celle proposée par l'auteur. Il ne peut d'ailleurs en être autrement vue la spécificité de chaque récit

Voilà un premier cadre d'interprétation composé d'éléments hétérogènes dont l'association semble avoir permis à Job de faire une bonne lecture de ce qui se tramait et d'en déduire l'action à engager: la mise en relation entre la saison et le mode vestimentaire, une lecture efficace de la dislocation quasi programmée du groupe une fois à l'intérieur du magasin, et enfin la mise à nu du rôle distrayant assigné à l'un des jeunes.

Mais lorsqu'on interroge Job sur la manière dont il a su rapidement mettre en relation tous ses éléments, il répond par un laconique "on est habitué", c'est-à-dire "on est habitué" à voir se reproduire les mêmes scènes, (les premières ne s'étant certainement pas soldées par un succès). C'est donc dans les retours d'expérience que se trouve le moteur des décisions rapides que doit prendre le surveillant et non dans une quelconque méthodologie prescrite.

4-1-1-2 Règles, explicites et implicites

Le paradoxe que soulève par ailleurs le succès de la stratégie employée par Job est qu'il lui a fallu enfreindre d'abord à certaines règles de conduite qui lui sont imposées pour pouvoir être efficace dans son rôle. De règle en effet, le vigile n'est pas habilité à soumettre au contrôle un client sur qui pèse un simple doute sans que ce dernier n'ait été, soit, repéré à juste temps par la caméra, soit signalé par le déclenchement de l'alarme de détection. Or les voleurs les plus rusés savent toujours – disent les surveillants – exploiter les failles du système de prévention. D'où l'invention de contre-parades informelles pour les piéger à leur tour. Quel intérêt ont-ils à procéder ainsi?

*** La recherche de consonance entre le moi professionnel et le contexte immédiat**

Dans son analyse sociologique du drame de Mann Gulch rapporté par le romancier Norman Maclean, dans lequel 13 sur 15 parachutistes ont péri en essayant de lutter contre un incendie de forêt dans le Montana, incendie pourtant identifié comme l'un des plus banals, Pierre Tripier est parvenu à une conclusion très intéressante qui serait d'après lui, l'une des explications du désastre: "le cadrage des acteurs et de leur subjectivité, c'est-à-dire leur définition d'eux-mêmes et du rôle qu'ils avaient à jouer, fut inadéquat".

« Le commandant en second, comprenant la réaction de ses hommes, qui, pour sauver leur vie, cherchaient à fuir en escaladant la montagne qui bordait le ravin, voyant qu'ils avaient des difficultés à escalader celle-ci leur cria de se débarrasser de leurs instruments de lutte contre l'incendie, de les jeter par terre et, ainsi allégés s'éloigner au plus vite vers les sommets des collines encore indemnes(...). En effet, qu'est-ce qu'un pompier sans ses outils pour lutter contre le feu ? Un tel ordre, non préparé d'avance, était à proprement parlé inaudible. Il contrevenait tous les apprentissages que les jeunes pompiers-parachutistes avaient subis. Ils n'avaient aucune expérience de se trouver isolés devant le feu à devoir sauver leur vie plutôt qu'à combattre l'incendie (...) donc cet ordre ne fut pas suivi » (op.cit: 3).

Ce que semble pointer ici Pierre Tripier dans son analyse du drame de Mann Gultch, c'est la dissonance cognitive entre les consignes d'urgence envoyées par le commandant aux hommes de terrain et la définition par ces derniers, de leur "moi professionnel". Qu'est-ce en effet "qu'un pompier sans ses outils pour lutter contre le feu?" Autrement dit, ce que l'on juge bon de devoir faire dans une situation professionnelle de grande incertitude, tend toujours vers la définition première de la fonction que l'on occupe. De ce point de vue, imposer comme règle à un vigile de ne pas agir tant qu'un client n'a pas fait sonner l'alarme – même s'il a la certitude qu'un vol a été commis – c'est vider la fonction de surveillance de sa substance première, car surveiller c'est être capable de déjouer. Les surveillants évoquent parfois l'"amour-propre" pour justifier cette détermination à barrer la route à des jeunes qui les narguent une fois leur forfait commis.

Dès lors, les règles formelles qui tendent donc à les cadrer dans leur fonction, s'ils doivent les suivre à la lettre, les paralyseraient paradoxalement dans leurs activités concrètes, et au-delà, mettrait à mal leur définition d'eux-mêmes. Cette opposition entre le prescrit et le réel a été abondamment soulignée par les sociologues du travail sous de multiples facettes : stratégies de résistance à des règles imposées, gestion clandestine des techniques, caractère inapplicable des règles officielles, la question de l'autonomie etc.

P. Dubois englobe les premières sous le terme générique de "sabotage" qui peut être le vol, le freinage, le coulage etc., bref « *tout acte ouvrier intentionnel, individuel ou collectif, portant sur le produit fabriqué ou sur l'outil de travail, ayant pour résultat une diminution de la production quantitative ou qualitative, temporaire ou définitive* » (Dubois: 1976: 10).

Parfois au contraire, le fait de ne pas respecter à la lettre les consignes officielles, traduit une volonté d'accroître la productivité par une « *gestion clandestine des techniques, du temps et*

de l'espace » (Lallement: op.cit: 252). Gestion technique d'abord, qui est « *la capacité dont font preuve certains salariés à aller au-delà des tâches qui leur sont assignées pour bricoler eux-mêmes leur machine en cas de panne, (...), pour se débarrasser de certaines pièces à vocation sécuritaire mais dont la présence diminue la productivité* » (Ibid: 252).

La technique dite de l'autocollant peut, de ce point de vue, être définie comme une gestion clandestine des techniques dont le but est de combler les failles des techniques officielles de protection des marchandises. Ensuite, une gestion clandestine du temps qui nous rappelle la manière dont les trois yougoslaves évoqués par R. Linhart à l'usine Citroën -habiles et rompus au travail- parvenaient par diverses astuces à déjouer la pointeuse et obtenir des temps de pause toujours plus rallongés, au point d'aller donner un coup de main à ceux qui "coulent" (Linhart : 1978). Enfin, une gestion clandestine de l'espace comme le note par exemple P. Bernoux dans un atelier de Berliet où, « *alors que formellement, à chaque prise de poste, chaque opérateur est affecté par le chef d'équipe à une machine donnée, (...), les plus anciens font la loi. Dans l'atelier, rester affecté à la même machine est le signe qu'on est intégré, établi et respecté. Aussi les derniers venus font-ils les frais de la mobilité, quel que soit l'avis de la hiérarchie* » (Bernoux : 1981; cité par Lallement, op.cit: 253).

Une autre explication à la transgression des règles officielles est tout simplement liée à leur caractère inapplicable. De nombreuses études ont montré que si les contrôleurs aériens devaient respecter à la lettre toutes les consignes de sécurité, aucun avion ne décollerait. Au point que, dans cette corporation, la grève (dite du zèle), n'est paradoxalement pas une cessation du travail, mais le respect à la lettre des procédures de sécurité; ce qui a pour effet immédiat de paralyser le trafic aérien.

Dans un tout autre registre, l'irréductible distance entre le travail et le soi, a été analysée sous le signe de « *style de l'action propre à chaque agent, des manières de faire et des formes d'investissement qui garantissent une appropriation psychologique de la tâche et qui en assurent la bonne exécution* » (Clot: op.cit: 1999). Ce qui produit une activité "inventive et créative".

Voilà toute une série de "cas" empiriques, ainsi que les concepts ou notions correspondants, visant à bien montrer l'écart différentiel observé entre le travail prescrit et le travail réel à laquelle l'on pourrait ajouter une autre dimension qui apparaît souvent chez les surveillants,

mais laquelle – à bien fouiller – ne devrait pas leur être spécifique: c'est le poids de la variable "âge" dans le rapport aux règles officielles. En effet, certains vigiles, notamment les plus jeunes, n'hésitent pas à engager – contrairement aux règles de prudence rigoureusement prescrites pour les protéger contre d'éventuelles agressions – le bras de fer avec des personnes tentant de leur échapper après avoir accompli leur larcin. Ne rien faire, est synonyme d'impuissance, voire d'humiliation de leur représentation. C'est le cas de ce jeune surveillant que nous évoquions dans le chapitre 2, qui n'a pas hésité à engager une course à pieds avec un voleur de whisky, bien au-delà du site surveillé. Il y a donc d'un côté ceux qui, se désengageant de tout risque, appliquent à la lettre les consignes de sécurité, et de l'autre, ceux qui, jouant au cowboy, ne laissent rien passer:

« Si des gens le font, c'est leur problème, moi je ne peux pas cautionner ces conneries surtout lorsque ça vient de nos frères qui comprennent bien pourquoi nous sommes ici. On a été tous éduqués de la même façon et c'est pas avec nous qu'ils vont faire leur petit malin. C'est toi le vigile qui doit faire peur et non le voleur. Si par malheur tu leurs montres ta faiblesse, ils vont te rendre visite tous les jours ».

Pour conclure sur cette première scène, nous retiendrons qu'elle a été couronnée de succès, un succès rendu possible par le contournement des règles officielles. Aussi, l'invention de nouvelles règles informelles à des fins efficaces n'est-elle possible que si l'acteur dispose d'une "bibliothèque" de données, c'est-à-dire « *d'une sorte de disque dur dans lequel est stockée l'expérience acquise. (...). Il puisera dans cette "bibliothèque" afin de repérer les analogies avec des situations connues, et de dégager très vite les options possibles* » (Goya: 2006).¹⁸⁵ Mais faute de stock suffisant de données, c'est-à-dire ces analogies ou expériences enfouies qui servent à réagir en situation d'extrême urgence, le cadrage cognitif préalable est biaisé comme nous allons à présent l'analyser à travers une seconde scène.

4-1-2 Les effets pervers d'une trop grande confiance au système

Scène n°2: "les voleurs les plus intelligents, c'est les asiatiques"

« *Oui alors, j'ai eu affaire à des jeunes étudiants asiatiques, euh...., ils étaient d'origine asiatiques en tout cas, ils étaient typés. Mais je n'ai jamais eu affaire à des clients aussi malins et futés. Ils avaient opéré en bande sur deux jours et ils étaient venus pour acheter un x-box, c'est les nouveaux jeux électroniques qui font un peu Et tout ça. Et cet appareil*

¹⁸⁵ M. Goya (2006), Décider en situation d'extrême violence, Inflexions, civils et militaires, pouvoir dire, 3, Avril-Septembre, 96-114, cité par P. Tripier, op.cit, p.5

coûte 450 euros à peu près. Et donc ils avaient changé, ils avaient modifié les prix. Seulement ils étaient renseignés sur nos procédures, ah ils étaient très bien renseignés sur nos procédures. Non seulement qu'ils avaient réussi à modifier le prix de la marchandise, mais ils avaient réussi à le faire passer à 10 euros. Ils avaient collé un code qui valait 10 euros en fait. Et ils sont passés en caisse, ils ont payé et la caissière n'avait rien vu. Heureusement notre opérateur vidéo avait fait un travail remarquable, ils les avait vus dès le départ. Donc après les caisses, nous avons interpellé le jeune.

"Bonjour monsieur, présentez votre ticket de caisse s'il vous plaît". Mais un mec tranquille hein, avec une tranquillité incroyable. "Voilà mon ticket de caisse, y a-t-il un problème ?

"Mais nous sommes un tout petit peu embêtés, la marchandise est passée à 10 euros alors qu'elle vaut 450 euros". Mais le monsieur m'a regardé droit dans les yeux et m'a demandé : "mais il est où mon problème là-dedans? Carrément! Et je lui dis "écoutez, mais vous connaissez ce que vous venez d'acheter?"

"Oui, oui je connais bien la marchandise. Ecoutez, moi je suis venu avec de l'argent pour acheter cet appareil et je sais très bien combien il coûte". Et il m'a sorti une liasse de billets: "voilà monsieur j'étais venu pour acheter cet appareil, voilà l'argent, mais maintenant ça passe à 10 euros, ce n'est pas à moi de faire votre travail à votre place". Et il avait le culot en plus de se payer ma tête hein !

Et voilà il est resté patient jusqu'à un certain moment et au bout d'un moment il s'est levé et il dit: "écoutez monsieur, soit vous me laissez partir avec ma marchandise, soit vous m'appellez le directeur du magasin, soit j'appelle la police de mon portable". Alors là, alors là, je peux dire que pour la première fois j'étais vraiment désarmé, j'étais vraiment abasourdi. Et ben ! ça s'est terminé que le monsieur était reparti sans problème avec l'appareil et avec un bon d'achat d'excuse. Depuis le temps on a trouvé la parade (1). A ceux qui voudraient tenter hein ! On a trouvé la parade¹⁸⁶. Dans la forme, ce monsieur était un escroc. Mais malheureusement pour nous, on n'avait pas tous les éléments, ce qui était bien dommage d'ailleurs. Mais dans le fond, il avait raison. A partir du moment où moi je viens acheter un produit, le produit je le passe en caisse, on m'a encaissé, dès lors je ne suis pas responsable des erreurs de prix ou des erreurs d'affichage de prix. Et là où ils étaient malins c'est qu'ils avaient opéré en bande, donc d'autres avaient eu le temps d'échanger l'étiquette avant qu'il ne récupère la marchandise, d'où on n'avait aucun élément sur lui. Et quand il parlait c'était avec les textes de loi euh... , il savait ce qu'il disait, il savait ce qu'il faisait. Ah là vraiment, c'est ce que j'ai vécu de troublant et de marrant dans ce métier ».

Chef de poste dans une grande surface

Si dans la première scène, c'est le contournement des règles régissant le contrôle des clients qui a permis au vigile de faire échouer la tentative de vol, dans la deuxième au contraire, il semble que ce soit paradoxalement une trop grande observance de ces mêmes règles qui a été à la base du mauvais cadrage de la situation. Dans ce dernier cas en effet, le vigile, de par sa position géographique (l'arrière-caisse), est amputé d'une bonne partie de son pouvoir

¹⁸⁶ Cette nouvelle parade, c'est désormais la radio-identification avec les puces RFID (Radio Frequency Identification), initialement conçues pour des applications de logistique militaire mais dont l'usage s'est introduit dans la protection de produits très couteux comme les jeux vidéo, les voitures de luxe. Grâce à ce super code-barres discrètement introduit dans la marchandise, un logiciel permet désormais à chaque bip à la caisse, de l'identifier et d'en analyser la cohérence avec le prix affiché sur l'écran de la caissière. En cas d'incohérence, la marchandise ne pourra pas être encaissée

d'observation donc d'analyse. Car, contrairement à la première scène qui s'est déroulée dans un magasin de taille moyenne, la seconde a lieu dans une grande surface où les surveillants sont souvent confinés dans un espace hors-vente, et d'où ils n'ont aucune vue directe sur les mouvements et les comportements des clients. Leurs interventions dépendent directement des informateurs vidéo. De ce fait, ils sont plus dans un rôle figuratif que réactif. Certes, ce rôle n'est pas anodin, mais il n'a d'efficacité que si le futur infracteur – dans une interaction symbolique – intègre dans son projet la présence du vigile. Ce qui, selon les cas, l'incite à l'avorter ou à le poursuivre.

De même, dans la première scène, un seul vigile assurait la garde sans assistance vidéo, ce qui l'autorisait à étendre son action sur tout le site surveillé. Il est donc maître du territoire et peut même se permettre de temps à autre de pister jusque dans allées de rayons, certains clients qu'il analyse – à tort ou à raison – comme suspects. Certes, ce que le vigile d'une grande surface ne peut voir ou faire depuis l'arrière-caisse, est pris en charge par des opérateurs vidéo depuis une tour centrale, laquelle, quoique proche électroniquement des clients, reste malgré tout éloignée géographiquement de la scène où se déroulent les différentes interactions. Aussi, confier à deux opérateurs plus d'une vingtaine de caméras engendre-t-elle inévitablement des "trous" ou des discontinuités dans l'opération de visionnage.

Voilà une première série d'obstacles que l'on peut qualifier de structurels (l'isolement géographique des surveillants, le relais électronique, certes efficace, mais ne pouvant jamais remplacer l'intelligence humaine) qui ont sans doute contribué à limiter la liberté d'analyse et d'action du surveillant, désormais réduit à son plus simple rôle: celui d'un observateur suspendu aux seules indications qui lui parviennent grâce à son talkie-walkie. Mais ces éléments ne sont pas les seuls freins au bon cadrage par le vigile, de la situation. A ces obstacles, viennent se greffer deux autres éléments particulièrement intéressants à étudier tant par leur fonction que par les biais qu'ils introduisent dans l'activité de cadrage. Ce sont d'une part, les normes et prescriptions qui garantissent les droits et libertés des clients, et d'autre part, les arguments commerciaux de fidélisation.

4-1-2-1 Le cadrage, humain et organisationnel

En démystifiant les dispositifs de contrôle ainsi que les règles considérés comme sans failles dans plusieurs organisations, les auteurs de *l'Aveuglement organisationnel* (Boussard,

Mercier, Tripier : 2004), ont analysé les dysfonctionnements parfois inexplicables et souvent attribués à des individus fautifs ou défaillants, alors même qu'il s'agit dans bien des cas, d'une absence de partage d'une définition commune de la situation entre les différents acteurs engagés dans une action. Leur modèle d'explication s'est construit autour de trois notions dont nous allons nous inspirer ici pour comprendre ce qui s'est passé dans la deuxième scène. Les trois notions sont : les cercles, les communautés de justice et l'échelle.

Dans un cercle, les définitions de la situation sont cohérentes. Dans notre cas, le cercle le plus pertinent dans l'activité de surveillance, c'est celui des surveillants, mais aux côtés duquel on trouve également les cercles des caissières et des opérateurs vidéo. « *Les acteurs d'un cercle affichent les critères permettant de reconnaître les membres de ce cercle. Ils rejettent vers l'extérieur tous ceux qui n'en sont pas* » (ibid). C'est de ce point de vue que les surveillants se considèrent comme des gens qui ne font pas que "regarder bêtement", mais estiment faire autre chose que les non-surveillants que sont les caissières et les opérateurs vidéo ne peuvent comprendre.

Quant à la notion de communauté de justice, « *elle implique la construction et le partage de valeurs explicitant ce qui est juste ou injuste. (...). Les communautés de justice sont appréhendées par l'observateur à partir de l'énonciation de valeurs et des sentiments de justice et d'injustice qui leur sont liés* » (ibid). Cette notion éclaire davantage sur le comportement évoqué plus haut des pompiers de Mann Gultch, qui au regard de leurs valeurs, de ce qu'ils croient juste ou injuste, considèrent par exemple l'abandon de leurs matériels comme une faute, alors que pour les chefs, il s'agissait d'une décision salutaire.

Enfin l'échelle désigne « *le fait que les principes de justice autorisent les cercles à s'attribuer une position fondée sur une perception du prestige, du pouvoir, de l'influence, de l'importance* » (ibid). Les opérateurs vidéo considèrent la plupart du temps les vigiles en arrière-caisse comme de simples exécutants incapables de décider seuls d'une interpellation. Or souvenons-nous que dans la première scène, c'est fort de ses "certitudes" sur les intentions de certains clients suspectés de préparer un mauvais coup, certitudes elles-mêmes fondées sur un ensemble de paramètres (le décalage entre la chaleur de d'été et le port d'un blouson avec capuche par l'un des jeunes, la dislocation quasi programmée du groupe une fois entrée dans le magasin, et enfin la tentative de l'un des membres du groupe à occuper l'attention de Job

pendant que les deux autres opèrent), que le surveillant Job a pu élaborer la stratégie dite d'autocollant.

De ce point de vue, on peut dire que la bonne analyse de la situation par le surveillant s'est révélée plus efficace que le protocole juridico-technologique selon lequel, seul le système d'alarme devrait indiquer les personnes à contrôler et ceci dans le respect des libertés individuelles. S'il devrait suivre rigoureusement ce principe, le magasin continuerait à se vider, comme ce fut le cas avec son prédécesseur qui a fini d'ailleurs par être congédié, sans commettre aucune faute professionnelle. C'est cette épée de Damoclès constamment suspendue au-dessus de la tête des surveillants et de celle de leur employeur direct qui participe d'ailleurs en partie de cette ingéniosité à construire leur propre système de défense. De telle sorte qu'ils ont toujours plus d'une corde à leur arc: soit le voleur sous-estime la présence et l'efficacité du système de détection implanté à l'entrée du magasin et le fait déclencher à sa sortie, soit il parvient à le déjouer mais se fait rattraper par le flair ou le génie du surveillant.

On voit donc bien que si dans la première scène, c'est l'interprétation de la situation par le vigile qui met à nu le plan des voleurs, dans la deuxième, cette interprétation fera défaut, non pas à cause de son ratage, mais à cause de son inexistence même, due à la paralysie fonctionnelle dans laquelle sont maintenus les surveillants en arrière-caisse. Une position qui ne leur permet pas d'interagir intentionnellement avec les clients sauf dans le périmètre très restreint situé entre la ligne des caisses et l'arrière-caisse.

Dans la grande surface, la "surveillance traditionnelle", fait de jeux de cache-cache entre surveillants et surveillés a donc cédé sa place à un encadrement électronique dans lequel, le seul défi lancé au voleur, semble-t-il, est son incapacité à mettre en échec les différents systèmes de protection. Dès lors, et sans être pris en flagrant délit par l'opérateur vidéo, aucun client ne peut être soumis à une fouille, sous quelque prétexte que ce soit. Aussi, à ce principe du respect des libertés individuelles va-t-il s'ajouter un autre, cette fois, commercial, et dont l'habile exploitation par notre "jeune chinois" va rendre complètement impuissant le service de sécurité de la grande surface.

4-1-2-2 L'argument commercial comme obstacle à l'interprétation de la situation

Puisque le "client est roi", rien ne doit le contrarier, même pas une simple erreur d'affichage de prix. Car le prix est l'un des principaux arguments commerciaux de distinction entre

vendeurs. De plus, jouant sur l'effet psychologique qu'entraînent certains modes¹⁸⁷ d'affichage des prix, beaucoup de commerçants inscrivent en gras dans leur magasin qu'« en cas de différence entre le prix affiché au rayon et celui indiqué sur la marchandise, c'est le prix le moins élevé qui sera pris en compte à la caisse » (parfois avec un bon d'achat d'excuses pour réparer le désagrément occasionné). Cet argument qui ressemble à une auto-sanction (c'est au commerçant de payer le prix de son erreur), va se transformer dans certains cas, en argument de mauvaise augure d'autant qu'il attire dans sa formulation même – comme le miel attire les mouches – certains clients à l'affût de la moindre faille dans le dispositif de prévention. Un argument qui scelle d'avance l'issue du conflit ayant opposé le jeune chinois et notre chef de poste, dans la mesure où cela fonde entre autres, la fidélisation du client sur le caractère irrémédiable d'une banale erreur, que celle qui consiste à poser en dessous d'un article, une étiquette qui n'est pas la bonne¹⁸⁸.

Par ailleurs, apparaît ici également "l'aveuglement organisationnel" dû au fait que chacun des différents cercles d'acteurs, enfermé dans sa "communauté de justice", a l'illusion que l'organisation de la sécurité se déroule selon un fonctionnement évident et lisse. Ainsi, les caissières qui constituent un cercle, pensent qu'il n'est pas de leur devoir de détecter l'incohérence entre le prix affiché et la qualité du produit. Les opérateurs vidéo quant à eux, placent toute leur foi dans la technologique qui rendrait impossible sa mise en échec par l'intelligence humaine. Enfin, les vigiles en arrière-caisse – contrairement à ceux de petits et moyens magasins – investissent mollement leur tâche de surveillance, misant sur la vigilance des opérateurs vidéo et sur le caractère sophistiqué de leurs caméras. Le résultat produit par une telle coexistence de définitions différentes de la même situation a naturellement engendré un dysfonctionnement habilement exploité par le "faux acheteur" de jeu vidéo.

On voit également apparaître dans les scènes décrites, deux stratégies bien différentes. En effet, si la stratégie du surveillant Job peut être qualifiée – pour parler comme dans *L'art de la guerre* – de contre-attaque pour répondre à une hypothèse d'agression (le vol), celle de la grande surface au contraire, repose essentiellement sur la défensive, avec pour ligne Maginot la ligne des caisses. De telle sorte que tant que cette dernière n'a pas été violée dans les

¹⁸⁷ Un des exemples les plus récurrents est lorsqu'un prix bascule déjà quantitativement dans une valeur supérieure tout en restant qualitativement dans sa grandeur précédente, exemple 9,99 au lieu de 10 ;

¹⁸⁸ Face à un tel argument commercial on peut déjà imaginer tout l'arsenal de pressions et de sanctions qui pèse sur le travail des chefs de rayon qui auront à justifier de gros manques à gagner si de telles erreurs d'affichage devraient se répéter.

conventions prescrites (faire sonner l'alarme), toute personne qui réussirait à l'affranchir avec ruse, en déjouant l'œil de l'opérateur vidéo ne sera point inquiété.

Il semble que ce qui a fait l'échec de l'interprétation de la situation dans la grande surface, c'est l'impossibilité pour un ou deux opérateurs devant une vingtaine d'écrans de vidéosurveillance, d'analyser au-delà de la technique pure, et à la fois chez des centaines de personnes par jour, tout ce qui relève de l' "art de surveiller", c'est-à-dire le flair, "sentir venir un coup", bref, les instruments cognitifs de cadrage de la scène comme l'on a pu s'en apercevoir dans la première scène (le temps, l'habillement, la manière de se comporter des clients, la mise à nu de la ruse adverse etc.). Certes, il arrive parfois que les opérateurs vidéo, via la fréquence radio, attirent l'attention des vigiles sur des profils de clients dont nous avons déjà montré précédemment le caractère discriminant parce que ne se fondant essentiellement que sur des critères raciaux, d'apparence physique, de sexe ou d'âge. Mais qui n'ont que très peu de choses à voir avec les facteurs informels de résolution de problèmes que nous analysons ici.

Ce qui est en effet intéressant à saisir en comparant les deux scènes, c'est d'une part, la manière dont une rationalité "bricolée", c'est-à-dire sans aucun appui organisationnel réel, a pu coordonner des éléments aussi hétérogènes pour provoquer l'effet de surprise et saper le plan des voleurs. Et d'autre part, malgré un système de surveillance plus sophistiqué, des clients sont malgré tout parvenus, par un jeu d'enfants -même s'ils sont qualifiés d'"escrocs intelligents"- à déjouer avec affront toutes les mesures de protection. Pour mieux comprendre ce qui a fait le succès de la stratégie utilisée dans la première scène et l'échec du dispositif de protection dans la seconde, nous allons à présent revenir sur la notion de grammaire esquissée plus haut pour tenter de mieux définir la nature des savoirs mobilisés dans le cadrage des deux situations.

4-1-3 Pour une définition sociologique de la grammaire

Recourir à la notion de "grammaire" pour aborder des savoirs d'action ne va pas de soi si l'on doit s'en tenir aux origines purement littéraires du mot. En effet, selon le petit Larousse, par grammaire il faut entendre l'« *ensemble des règles phonétiques, morphologiques et syntaxiques, écrites et orales, d'une langue ; étude et description de ces règles* ». Aussi, le

même dictionnaire nous parle-t-il de l'« *ensemble des règles d'un art, d'une technique* », ouvrant ainsi une brèche pour l'usage du terme dans des domaines variés comme la musique, la peinture, le cinéma (on parle par exemple de la grammaire du cinéma). De même, l'émancipation du mot grammaire des seuls pouvoirs de dire et d'écrire semble avoir été attestée par le *Quand dire c'est faire* d'Austin auquel de nombreux sociologues, dans une perspective sociolinguistique, font référence pour démontrer le pouvoir agissant des mots (Borzeix, Boutet, Mispelblom, Butler etc.). Au-delà donc de l'intercompréhension qu'elle assure (permettre d'échanger et de se comprendre), la grammaire est aussi un instrument pour l'action car à « *une grammaire d'interprétation de ce que l'on voit, interprétation de la situation dans laquelle on croit être, étant donné ce que l'on observe et étant donné ce que l'on a appris par ailleurs sur le contexte (...)* » (Tripier: op.cit: 9), s'ensuit « *une grammaire d'action qui réponde à l'interprétation que l'on s'est faite de la situation. Etant donné celle-ci, il convient d'agir de telle ou telle façon* » (Ibid : 9).

Mais le recours au terme de grammaire trouve une autre justification dans ce qu'elle vient à la fois révéler (et compenser) dans la conduite de l'action humaine: le caractère inopérant du couple théorie-pratique lorsqu'il s'agit d'analyser la conduite de ce "vit et agit" c'est-à-dire l'humain. En effet, comme nous avons commencé par l'évoquer dans la partie introductive de ce chapitre à partir des travaux du philosophe et sinologue François Jullien, la question est de savoir si ce qui a bien réussi (c'est-à-dire le "pli" théorie-pratique) du point de vue de la technique vaut également pour la gestion des situations et des rapports humains. En d'autres termes, ce qui a été efficace au niveau de la fabrique ou de la production peut-elle l'être aussi au niveau de l'action c'est-à-dire ce qu'on "accomplit" ?

Cette question semble avoir préoccupé – comme l'ont rappelé les deux chercheurs régulièrement cités dans ce chapitre (Jullien, 1996 : Tripier, 2006) – la philosophie grecque et plus particulièrement celle aristotélicienne qui fut la première à reconnaître que "si la science peut imposer sa rigueur aux choses, en en pensant la nécessité, d'où résultera l'efficacité technique, notre action quant à elle, s'inscrit sur fond d'indétermination ; elle ne saurait éliminer la contingence et sa particularité résiste à la généralité de la loi" (cité par Jullien: op.cit 18). Et c'est dans la prudence qu'Aristote trouve cette faculté qui réussirait à combler l'écart théorie/pratique. Etre prudent, c'est posséder cette capacité pratique qui permet de « *délibérer correctement sur ce qui est bon et avantageux pour lui* » (Ibid : 19), c'est-à-dire « prendre en charge les besoins de l'action, au sein d'un monde constamment changeant, en

calculant et délibérant pour le mieux » (p.19). Comme l'explique aussi Pierre Tripier, « *Les Prudentiae sont difficiles à enseigner, puisqu'elles reposent sur l'expérience sensible et l'emmagasinement, individuel ou collectif de cette expérience (op.cit 8) ; ils invitent -poursuit l'auteur- "à deux types d'action bien distincts: agir en s'assurant que la plupart des risques sont absents ou neutralisés¹⁸⁹. (...). L'autre façon de faire est l'"action incertaine". Cette dernière étant "alimentée directement par l'accumulation d'expériences individuelles, sensibles et singulières" » (p.8). C'est pourquoi, précise-t-il enfin, « pour devenir transmissibles et enseignables, ces expériences doivent donner naissance à des grammaires qui mettent en ordre ce stock d'expériences" (p.8). On voit ici, tout l'intérêt de la métaphore de la grammaire. Car la grammaire, contrairement à la théorie ou au modèle, est à la fois multiple, variée, singulière, mais aussi universelle ». Toutes les langues ont leur grammaire avec leurs règles et leurs contraintes, différentes des autres grammaires. Et comme le souligne très bien P. Tripier, la grammaire n'est pas seulement un "stock" (de règles ou d'expériences), mais *ce qui met en ordre* ce stock pour donner naissance à quelque chose de cohérent. Sans cette mise en ordre, il n'y a point donc de "sens", et on assisterait à un véritable capharnaüm¹⁹⁰. Aussi, la grammaire ne fixe-t-elle pas une fois pour toutes les mots, mais permet, grâce à ses règles, de construire le cadre de leur compréhension. C'est pourquoi un même mot peut avoir des "natures" et "fonctions" différentes selon les phrases dans lesquelles il se trouve. C'est cette fonction d'organisation, de mise en cohérence de la grammaire qui justifie ici notre recours à cette dernière pour étudier la manière dont les surveillants opèrent le cadrage des différentes situations qui se présentent à eux, donnant l'impression parfois d'être des charlatans. Car, comme le soulignait Clausewitz à propos de la guerre, la surveillance non plus n'est pas une activité "appliquée à une matière inerte", mais à un objet qui "vit et réagit". Il va donc de soi que cette vivacité de la réaction se dérobe par nature à tout plan établi¹⁹¹. Car ce dernier serait inapplicable à la conduite de la surveillance, en raison du changement et de la variété des phénomènes rencontrés. Mais d'où vient la capacité de*

¹⁸⁹ C'est cette catégorie de prudences que nous avons étudiée dans le chapitre 3 en questionnant l'organisation et la fonction des dispositifs de sécurité à travers: la définition des procédures et normes de conduite dans les grandes surfaces, les différents principes de précaution, ainsi que les assurances.

¹⁹⁰ Imaginons en effet un instant ce que pourrait être la langue française sans la grammaire, pour ne prendre qu'un petit exemple: "une offre Marie Paule à rose". Or il suffit d'appliquer quelques notions élémentaires de grammaire pour mettre un peu d'ordre dans la phrase précédente qui devient: "Paul offre une rose à Marie". C'est pour cette raison d'ailleurs qu'on dit souvent que les mots sont esclaves et libres, soumis à la discipline de la syntaxe. Cette dernière étant, comme le définit le grec *suntaxis*, "ordre, arrangement".

¹⁹¹ Il faut cependant préciser que Clausewitz ne rejette pas l'idée de planification préalable à l'action de la guerre, mais prône la distance inévitable que doit que doit prendre le réel vis-à-vis de son modèle: "Il est donc évident que, dans une action comme la guerre, dont le plan fondé sur des conditions générales est si souvent troublé par des phénomènes particuliers inattendus, il faut laisser une part générale bien plus large au talent et recourir, moins qu'en toute autre, à des indications théoriques" (Cité par F. Jullien, op.cit, p.28).

produire du sens? Car si la grammaire permet de construire la syntaxe des situations en vue de les comprendre et d'agir, faut-il encore savoir associer ou combiner les bons éléments pour qu'advienne ce sens.

4-2 Analogie, probabilité, grammaire d'interprétation et grammaire d'action: la face cachée du "génie"

Nous allons à présent nous inspirer d'un autre cadre de surveillance complètement étranger à notre sujet pour tenter de rendre plus explicite encore le processus cognitif sous-jacent à la construction du sens dans un contexte d'incertitude.

Dans une station de service autoroutière où j'ai travaillé comme pompiste pendant plusieurs années, l'équipe formée d'une dizaine de salariés fut sommée un jour par la direction générale de l'entreprise – suite à la recrudescence des grivèleries¹⁹² – de mettre en place des "procédures exceptionnelles de sécurité" pour "limiter les dégâts". Message assorti d'une quasi-menace visant directement les primes de fin d'année, si la tendance ne venait pas à être inversée. La réaction des pompistes fut immédiate: très remontés contre leur direction, ils rédigèrent sur l'initiative de leurs deux délégués syndicaux, une pétition pour dénoncer cette pression du "haut". D'autant que la lettre d'information ne préconisait aucune nouvelle mesure, ni aucune piste susceptible de remédier au phénomène, sauf un ambigu "faites attention avant de libérer les pompes". Ce qui – de façon masquée – signifiait: "discriminer", c'est-à-dire "faites payer avant qu'elle ne se serve, toute personne dont l'apparence ne vous inspire pas confiance". Cette pratique existait déjà sans dire son nom même si la plupart des pompistes qui étaient eux-mêmes noirs ou arabes, n'approuvaient pas l'idée de cibler (parce que c'est de ça qu'il s'agit en réalité) les populations qui leur ressemblaient phénotypiquement. D'ailleurs, ceux qui ont risqué un tel jeu se sont vu rappelés à l'ordre par les victimes sous diverses formes, allant d'une simple engueulade à l'appel à la police en passant par des plaintes formulées dans le cahier d'incidents réservé à cet effet.

De même, la colère des pompistes est d'autant plus forte, que ces derniers ne comprenaient pas pourquoi leur responsabilité devrait être engagée dans un vol de carburant alors même que, depuis leur cabine, ils n'ont aucune prise sur un homme qui démarre en trompe après

¹⁹² Perte occasionnée par les vols de carburant appelé dans un jargon professionnel "départs sans payer"

s'être servi. Ils ne cessaient de répéter que "si les gens sont des voleurs ce n'est pas notre faute". Ce qui n'était pas de l'avis de l'encadrement qui attribuait toujours les grivèleries à un manque d'attention de la part des caissiers. Ce qui a valu à ces derniers, l'interdiction de lire des magazines au kiosque ou d'y répondre au téléphone, afin de bien se concentrer sur la piste. Ces mini mesures n'ont hélas rien changé à la situation qui s'est au contraire empirée jusqu'au jour où le manager de la station décide d'organiser un challenge intitulé "halte aux grivèleries", avec 100 euros comme prime de récompense à celui qui en aura connu le moins. Le résultat fut immédiat : le taux de grivèlerie a chuté de plus de 50%, voir plus, pour certains mois. Mais que s'est-il passé ?

En récoltant de façon isolée et informelle (entretiens familiers entre collègues) les mesures prises secrètement par chaque caissier pour relever ce défi désormais primé, j'ai pu consigner dans le tableau suivant, les "grandes tendances" que nous appellerons les "critères de libération d'une pompe" (CLP) servant à la fois de grammaire d'interprétation et d'action à nos pompistes.

Critères de libération de la pompe	Âge	Sexe	Nombre de passagers à bord	Nature marque et aspect de la voiture	Couleur de la peau du client	Comportements du client
Manières d'agir des pompistes face aux clients en fonction des critères retenus	Libèrent moins facilement la pompe aux "jeunes" plus qu'aux "vieux"	Libèrent automatiquement aux femmes quel que soit leur âge ainsi qu'aux vieilles personnes de sexe masculin	Ne libèrent jamais la pompe lorsqu'il s'agit de plusieurs passagers jeunes dont l'un est resté au volant	Libèrent moins facilement aux Golf, clio, BMW lorsque leurs conducteurs sont "jeunes"	Ne libèrent jamais lorsqu'il s'agit de "jeunes" noirs, arabes ou gitans de sexe masculin	Ne libèrent pas aux "jeunes" lorsqu'ils ne regardent pas le compteur d'essence
				Ne libèrent pas automatiquement lorsque les plaques sont du 93, 91, 77, ou du 13		Ne libèrent pas les motocyclistes lorsqu'ils ne font pas l'une de ces 3 choses: enlever les gants, le cas que ou des cendre de la moto
				Libèrent moins facilement aux motos plus qu'aux voitures		Ne libèrent pas lorsque la portière conducteur resté ouverte ou ses phares allumés

Tableau récapitulatif des manières d'agir des pompistes en cas d'incertitude

L'introduction de l'adverbe "moins" dans la formulation de certaines "manières d'agir" comme "libèrent moins facilement", vise à montrer que le critère en question est toujours analysé simultanément avec d'autres avant d'être considéré par le pompiste comme pertinent ou non. Ce qui a pour conséquence de faire précéder sa décision d'un temps d'hésitation, parfois interminable lorsque subsistent de gros doutes. De la même façon, mis à part le sexe¹⁹³, le nombre de passagers dans la voiture, ainsi que la nature du véhicule (moto, scooter ou voiture), aucun des autres critères tels que formulés par les intéressés eux-mêmes ne paraissent explicites ou sans équivoques pour être directement compris. Les pompistes ne parlent jamais en effet par exemple de "jeunes" en pensant aux jeunes qui viennent en costume et cravate sortant de voitures immatriculées dans le 92 ou le 75, etc. Comme nous l'avons maintes fois déjà rappelé, ce mot fait toujours écho à une jeunesse "banlieusarde" avec jogging, baskets et casquette comme mode standard d'habillement. De même, l'aspect de la voiture (qui sous-entend cabossée ou non, neuve ou vieille) va toujours de paire avec le profil du conducteur (sexe, âge, mode vestimentaire, "minorité ethnique" ou non etc.). Quant aux "comportements du client", on y trouve un ensemble varié de petits détails inventés ou repérés comme "pertinents" par chaque caissier: « *pourquoi tel peut se mettre à la pompe la plus isolée alors que toutes les autres sont libres* », « *pourquoi tel autre a laissé ses phares allumés ou sa portière ouverte pour aller se servir* », « *pourquoi un scotch noir traîne-t-il sur la partie supérieure du chiffre 6 tendant à le confondre avec le chiffre 8 ou sur un O pour le faire confondre avec un Q* » ou encore « *pourquoi un tel motocycliste n'a pas cru devoir descendre de sa moto, enlever son casque ou ses gants avant de se servir* » etc. En réalité, ces différents critères sont rarement utilisés en l'état. C'est toujours leur combinaison et leur mise en ordre (la fonction première de toutes grammaires) qui font surgir le sens de la situation et la décision rapide à prendre. Nous allons en étudier maintenant quelques uns, reconnus à l'unanimité par les pompistes comme les plus "sûrs" y compris à partir de notre propre expérience¹⁹⁴, sans faire de cette dernière une quelconque caution pour la démonstration.

¹⁹³ Faut-il encore que le sexe que préfigure l'apparence physique soit le sexe biologique correspondant : c'est le cas par exemple des transsexuels

¹⁹⁴ Ce qui peut d'ailleurs poser pour tout chercheur qui analyse la "façon de faire" du groupe auquel il appartient, un vrai problème quant à l'objectivité dans le rapport à l'objet. Mais être conscient de cela, c'est déjà faire un pas. Car, comme l'écrivait P. Bourdieu, "le rapport à l'objet fait partie intégrante de l'objectivation" c'est-à-dire que "l'on ne peut objectiver complètement sans objectiver l'intérêt que l'on a à objectiver" (revoir la page dans *La misère du monde*)

4-2-1 Des choses qui ne se fondent sur aucune théorie mais qui pourtant "marchent"

4-2-1-1 Les femmes et le carburant

Tous les pompistes sont unanimes sur le fait que "les femmes volent rarement de carburant". Mieux, les jeunes des cités voisines, lorsqu'ils sont accompagnés de filles (sœurs ou copines), partent rarement sans payer. Une pompiste témoigne qu'en 15 ans de métier, elle ne s'est jamais fait voler par une femme. « La seule fois qu'une femme m'a fait une grive, c'était une mamie qui a longtemps nettoyé son pare-brise. Elle a certainement dû oublier. Peut-être elle avait l'Alzheimer (rires) ». Quelle que soit donc la variable croisée avec le critère "sexe féminin", il semble que ce dernier confirme la confiance qu'ont les pompistes en la gente féminine. Ce qui n'est pas le cas dans les centres commerciaux où les femmes ont au contraire une renommée de "voleuses rusées", faisant des rayons cosmétiques, l'un des plus surveillés. La seule raison qui peut, semble-t-il, expliquer la rareté "des départs sans payer" occasionnés par les femmes dans les stations services, est la nature même de ce vol. En effet, la grivèlerie n'est pas un vol dissimulé, mais un "vol de défiance", de "culot" dans lequel le voleur, à visage découvert se sert de carburant comme un client ordinaire, mais qui par la suite, raccroche rapidement le pistolet, saute dans sa voiture et démarre en trompe pour que le caissier n'ait pas le temps de relever la plaque d'immatriculation. Une telle opération nécessitant de surcroît une réinsertion ultrarapide dans la circulation – quitte à provoquer des accidents – cadre mal avec la prudence qui caractérise généralement les femmes au volant. La même raison pourrait d'ailleurs très bien expliquer pourquoi les personnes âgées ne font guère peur elles aussi aux pompistes du fait à la fois de la très grande agilité et du risque que nécessite un tel vol.

4-2-1-2 Les combinaisons improbables

Si tous sont d'accord pour reconnaître que les femmes et les personnes âgées partent rarement sans payer leur carburant, certaines de leurs analyses sont moins évidentes à faire partager. Ils ne cachent pas d'ailleurs le caractère souvent arbitraire de la grammaire d'interprétation qui précède la décision de libérer ou non la pompe. Un temps de réflexion qui peut prendre quelques secondes au cours desquelles, le client – ne se doutant de rien – pense qu'il n'arrive pas à se servir faute d'un bon fonctionnement de la pompe choisie. Pendant ce temps, le

pompiste murmure: "celui-là, je ne le sens pas". Car, d'après eux, c'est quelque chose que l'on sent, que l'on a appris à sentir parce qu'on est dedans. On ne peut l'expliquer, l'enseigner. Cependant, s'il est un seul élément qui apparaît en filigrane dans tous les discours, mêmes si les intéressés se défendent d'en faire un usage systématique – ce qui est pour partie vrai – c'est le terme "jeune" synonyme de jeunes des cités.

En effet, même si les considérations raciales apparaissent discrètement dans les discours, elles ne sont cependant jamais utilisées dans leur connotation première. Lorsqu'on essaie d'ailleurs d'attirer leur attention sur ce critère, les réponses sont sans ambiguïté, "les voleurs y en a partout, dans toutes les races" ou encore "je suis gêné de dire ça mais c'est vrai que la plupart de ce qui le font (la grivèlerie), c'est les jeunes noirs et arabes, mais on ne peut pas généraliser. Certains sont nos clients fidèles, ils ne font jamais ce genre de bêtise". De ce point de vue, un pompiste ne refuse pas de libérer la pompe à un jeune noir ou arabe par "racisme" c'est-à-dire par la détestation ou la haine de l'autre. "Noir" ou "arabe" fonctionne davantage ici comme un ensemble de "conditions sociales de vie et d'existence" de personnes qui se font une "bonne raison" de ne pas payer leur carburant. Car, être un jeune noir ou arabe c'est être en "galère", c'est-à-dire être "en survie" (Dubet: 1987). C'est de ce point de vue que le critère "jeune" devient une variable constante dans toutes les combinaisons, permettant ainsi une bonne interprétation de la situation, préalable à la décision de libérer ou non la pompe.

Prenons le cas de la combinaison constituée des trois éléments suivants: "groupes de jeunes dont l'un est resté au volant", "plaque rendue illisible", "celui qui décroche le pistolet ne regarde par le compteur d'essence". Avant de comprendre comment peut naître un sens à partir d'une telle combinaison, il faut d'abord suffisamment insister sur le fait que les pompistes sont confrontés aux mêmes "cas", et parfois des dizaines de fois par jour (règle d'analogie), et savent donc plus ou moins les gérer (routine). Ainsi, lorsque de jeunes gens de quartiers populaires voisins viennent à la pompe, les pompistes, d'expérience, savent que ces derniers ne prennent généralement pas plus de 10 ou 20 euros de carburant. Or, les pompistes sont convaincus que lorsque le client sait d'avance le montant exact qu'il veut prendre, cela l'oblige à garder les yeux rivés sur le compteur d'essence (ce qui paraît d'ailleurs logique). En effet, seuls ceux qui viennent faire le "plein" se permettent généralement de regarder ailleurs, sachant que l'arrêt de la distribution se fait automatiquement une fois que le niveau du réservoir touche le bout du pistolet qui y est introduit.

A ce premier indice qui fait l'hypothèse entre le montant éventuel du carburant (selon le profil du client) et l'attitude adoptée vis-à-vis du compteur d'essence, vient s'ajouter une autre information non moins importante: le nombre de passagers. On voit apparaître dans ce dernier critère, l'imaginaire des phénomènes de bande. En groupe, les jeunes feraient davantage de bêtises qu'individuellement. Mais cet indice à son tour, ne devient décisif que lorsque la personne qui décroche le pistolet est aussi celle qui occupe dans la voiture, le siège le plus proche de la pompe. Ce qui a l'avantage de réduire le temps entre la fin de l'opération et le démarrage rapide de la voiture (le conducteur ayant déjà son pied sur l'embrayage).

On voit à travers cet exemple, l'opération mentale rapide et complexe qui sous-tend le sens retenu par le pompiste, lequel est un mélange du "sens commun", d'analogie, ainsi que d'indices et de comportements reconnaissables que lorsqu'on travaille dans le "milieu". De sorte que les pompistes passent la plupart de leur temps à faire des choses qui ne sont nulle part inscrites, mieux, reconnues, et pour lesquelles ils ne sont pas payés mais qu'ils ne considèrent pas moins comme des défis à relever pour mériter le nom de surveillant. Aussi, aucun observateur, quel que soit son sens d'observation et d'analyse ne peut-il réussir du dehors à démêler le mythe de la réalité. Car les deux ne sont jamais servis séparément. Le premier est constitué d'un bain de clichés (jeunes noirs ou arabes des cités, plaques d'immatriculation venant de zones étiquetées comme sensibles donc peu fiables, l'aspect des voitures etc.), que vient parfois renforcer la régularité de la seconde. Les résultats sont étonnants comme le montrent les photos tirées des caméras de surveillance après chaque grivèlerie. Ceci est d'autant plus vrai que pendant les vacances où les pompistes expérimentés cèdent provisoirement leur place aux saisonniers, le taux de grivèlerie grimpe rapidement prouvant par là-même un défaut de connaissances chez les nouveaux, du phénomène en question. Car, c'est des leçons tirées des expériences passées, lesquelles peuvent être personnelles, immédiates, sensibles, donc assez largement difficiles à transmettre sauf sous forme de récit, de narration de cas. C'est « *l'accumulation de ces expériences vécues ou retracées* » qui constituent d'après P. Tripier, *une grammaire d'action, c'est-à-dire « des règles de conduite, des voies à suivre pour affronter des risques ou résoudre des problèmes »* (op.cit: 13).

Cependant, aussi futés qu'ils semblent être, il arrive parfois que les pompistes se "fassent avoir" paradoxalement par des personnes qui ne leur posent d'habitude aucun problème. Sauf que, quand on se penche de plus près sur ces "cas exceptionnels", on découvre qu'ils ne sont

pas en tant que tels des exceptions qui viennent infirmer ce que nous avons analysé jusqu'ici, mais au contraire, des éléments de preuve supplémentaires.

4-2-1-3 La guerre des grammaires: le sens retenu est toujours encadré lui-même (par d'autres sens)

En nuanciant l'approche du "sens" proposée par le psycho-sociologue Karl E. Weick¹⁹⁵ selon laquelle l'encadrant aurait le monopole ou "l'exclusivité du sens" en tant que porte-parole légitime, Frederik Mispelblom Beyer propose "une approche dialectique des rapports entre supports, moyens, sens et contraintes de l'encadrement" (op.cit : 136). D'après lui, un encadrant n'est pas un fabricant de sens mais un "interprète du réel" c'est-à-dire celui qui est aussi confronté à des contraintes, lesquelles font que le sens qu'il donne aux situations de travail ne va pas toujours de soi, mais doit faire avec d'autres "sens" ou d'autres réalités tangibles. C'est en cela que l'encadrant est plutôt, selon lui, un "travailleur de sens".

En effet, vigiles et pompistes n'ont pas – dans le processus d'interprétation des situations rencontrées – les mains totalement libres. Au "sens" qu'ils donnent à une situation, s'oppose toujours celui des clients/surveillés. Parfois même, c'est en réussissant à interpréter leur sens que ces derniers parviennent à invalider leur grammaire afin de les piéger.

¹⁹⁵ Auteur de Sensemaking in organizations (1995), cité par F. Mispelblom in (Mispelblom : 2006 : 132)



Photo 1 : visage dissimulé par une capuche

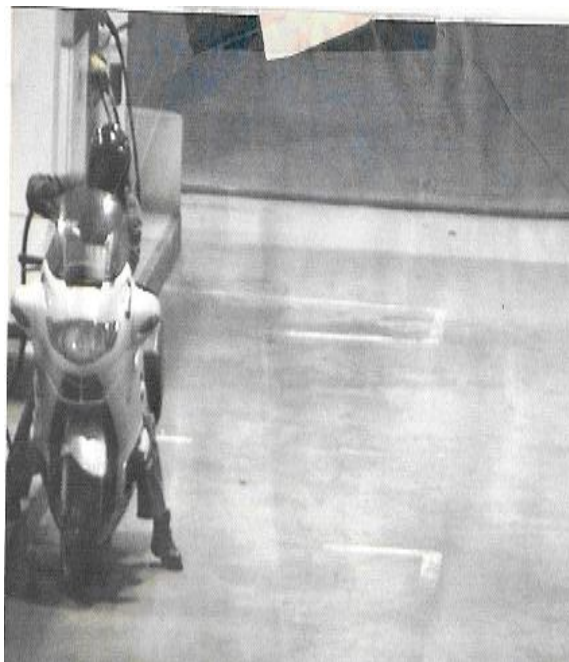


Photo 2 : visage dissimulé par un casque



Photo 3 : jeune femme servant d'appât à son complice

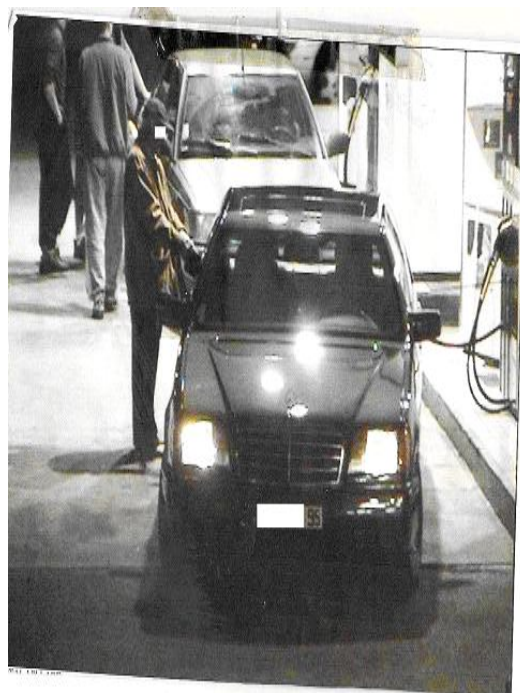


Photo 4 : jeune déguisé en vieillard

PHOTOS DE GRIVELERIE PRISES DANS UNE STATION ESSENCE

Observons attentivement les quatre photographies ci-contre, lesquelles représentent des images de grivèlerie tirées des archives d'une station-essence où j'ai mené mon enquête.

Sur les deux premières photos (1,2), on voit bien qu'il s'agit de formes classiques de grivèlerie: jeune avec blouson et capuche alors que la scène se déroule en été, en témoignant le port de tee-shirt léger et de jupette par les clients situés en arrière fond de la photo, les phares restés également allumés en plein jour (photo 1); motocycliste resté sur sa moto et cagoulé par son casque, etc.

Les deux dernières images (3,4) sont plus intéressantes à analyser pour avoir été des "cas" exceptionnels qui montrent très bien que les auteurs des grivèleries ont réussi à déjoué la vigilance des pompistes en introduisant des biais dans leur grammaire d'interprétation.

Sur la photo 3, on voit en effet une femme qui sert d'appât à son complice resté au volant pour mettre en confiance le pompiste. Or comme nous l'avions déjà souligné, les pompistes n'hésitent guère à libérer la pompe aux femmes. C'est donc en connaissance de cause que ce contresens a été élaboré par les fraudeurs pour introduire des biais dans la grammaire du pompiste. Ce dernier n'a pas failli dans sa grammaire mais est victime de son ignorance de l'existence d'une grammaire adverse.

C'est aussi le cas de la photo 4 qui laisse croire que le client qui se sert pouvait être une personne âgée mais dont l'interpellation¹⁹⁶ plusieurs mois plus tard par la police révélera qu'il portait sous sa casquette une perruque grisonnante pour ressembler à un vieillard, c'est-à-dire à l'un des profils de client les plus sûrs.

Cette bataille des "sens" apparaît régulièrement aussi dans la surveillance en magasin ou en grande surface où des femmes en burqa, des femmes "déguisées en femme enceinte", des mamies ou papis, etc., conscients de ne pas figurer comme cibles favorites dans la grammaire des surveillants, en jouent et réussissent parfois leur "coup" ou se font prendre au contraire grâce à des techniques informelles comme celle de l'autocollant.

¹⁹⁶ Après plusieurs coups réussis, avec à chaque fois une voiture différente, les policiers ont fini par le confondre en croisant diverses données.

4-3 De la grammaire préventive à la grammaire explicative : ou quand le surveillant devient un analyste du social

La grammaire d'interprétation n'aboutit pas nécessairement à celle de l'action, car la suite réservée à la lecture de la situation dépend toujours elle-même de la manière dont le surveillant explique socialement l'infraction qui vient d'être commise. Cette explication prend racine dans une opération de classement des objets volés, des personnes qui les ont volés, ainsi que de leur mode opératoire. Les surveillants aiment bien rappeler en effet, qu'aucune marchandise n'échappe au désir des voleurs, car chaque objet volé a une identité sociale, il définit aussi bien un besoin qu'une conduite socialement qualifiable. On vole aussi bien du saumon, du lait, les produits de maquillage, des sous-vêtements, des outils de bricolage, des pellicules-photo, des piles etc. Mais voler des œufs, du gésier ou du lait, n'a pas la même signification que voler un jeu vidéo, un bijou, un séchoir, du glauque, ou encore une gamelle à chien. De la même façon, se munir d'une pince à couper, d'une débipeuse, ou d'une cache paradée n'a pas le même poids qu'un oubli de caddie. C'est en se basant sur cette typologie, que les surveillants décident de "fermer les yeux" ou au contraire d'enclencher la procédure d'interprétation, parfois même contre l'avis de leurs supérieurs hiérarchiques. On distingue au moins quatre profils de vol correspondant à quatre types d'interprétation susceptibles de déclencher le processus décisionnel.

4-3-1 Le vol par nécessité ou vol des marginaux

Un site de la sécurité privée¹⁹⁷ rapporte la consternation d'un avocat, de son retour d'une audience où fut condamnée pour un mois de prison ferme une mère de trois enfants, pour un vol de nourritures. La jeune femme s'est retrouvée au tribunal de première instance de Dijon pour un larcin dans une grande surface du centre ville. Un vigile de ce magasin l'accuse de voler des denrées alimentaires et lui demande de le suivre. Les courses resteront sur le tapis de la caisse et ne quitteront jamais le magasin. La direction d'ailleurs ne portera pas plainte estimant que la nourriture a été récupérée. Malgré tout, la procédure est enclenchée : commissariat, puis tribunal. Cette affaire rappelle étrangement l'histoire vraie de Claude Gueux¹⁹⁸ racontée par Victor Hugo : « pas de feu ni de pain dans le galetas¹⁹⁹. L'homme, la

¹⁹⁷ <http://securite-privee-france.over-blog.com/article-5561975.html>, consulté le 23 février 2007.

¹⁹⁸ Voleur récidiviste, condamné à une peine lourde, C. Gueux tue le 7 novembre 1831 le directeur des ateliers de sa prison à la grande joie des autres prisonniers. Il fut condamné pour ce crime et guillotiné en juin 1832. Victor Hugo écrira à propos de cet honnête homme devenu voleur par la force des choses, que : "les ravages que provoquent chez un individu la misère et l'humiliation sont terribles ; la société, si on ne la réforme pas, peut transformer des hommes intelligents et honnêtes en meurtrier sans pitié" (op.cit, p.10).

filles et l'enfant eurent froid et faim. L'homme vola. Je ne sais pas ce qu'il vola, je ne sais où il vola. Ce que je sais, c'est que de ce vol il résultait trois jours de pain et de feu pour la femme et pour l'enfant, et cinq ans de prison pour l'homme » (Hugo : 2002 : 25). Les "Claude Gueux" forment aujourd'hui cette nouvelle catégorie qui hante l'univers des centres commerciaux, et pour laquelle certains surveillants n'hésitent pas à se mettre en danger afin de lui épargner l'aventure de cette mère, décrite ci-dessus. Les surveillants disent les reconnaître à travers le caractère essentiellement vital et incompressible des produits dérobés ou mangés sur place. Dans cette catégorie dominent les produits alimentaires:

« Les gens qui n'ont pas le choix ne volent jamais du vin, du champagne ou je n'sais pas quoi, du fromage de marque par exemple. Pas plus tard que la semaine dernière, un couple au chômage avec un petit bébé, ils ont volé un article pour donner à manger au petit. Ils avaient entamé le petit pot, bon ils n'avaient pas de quoi payer, et j'ai fait un geste humain en leur laissant le petit pot qui de toutes façons allait à la poubelle. Mais je leur ai dit : 'vous avez le secours populaire, vous avez les restos du cœur, nous on travaille avec le "pain de l'espoir", une association à qui on donne des marchandises qui sont redistribuées dans les œuvres caritatives. On leur explique qu'il y a quand même un tissu associatif pour les aider. Il n'y a pas que le vol pour s'en sortir ».

(Surveillant dans un supermarché)

L'indulgence n'est pas accordée sur la seule base que la marchandise dérobée réponde à un besoin alimentaire. La grammaire d'explication sous-tendant la décision des surveillants procède également par une classification épicurienne de ce besoin, en distinguant donc ce qui est "nécessaire et indispensable" (le lait), de ce qui est "nécessaire et non indispensable" (fromage de marque), ou encore de ce qui est "non nécessaire et non indispensable" (le champagne). De ce point de vue, « *une femme qui vient voler un gloss qui dit que c'est parce que c'est cher, je vais dire qu'elle se fout de ma gueule... Si c'est la bouffe, des œufs ou une boîte de sardine pour les enfants, là je peux comprendre. Un gloss t'es pas obligé, la bouffe t'es obligé* ».

La grammaire tient compte aussi de la situation sociale de l'auteur du vol (le chômage par exemple), ainsi que du contexte dans lequel il se déroule (auteur seul ou en famille, avec un enfant, en période de fête, en hivers ou en été). Nous nous souviendrons toujours du cas d'un jeune homme interpellé un vingt-quatre décembre avec une montre d'à peine 18 euros, qui

¹⁹⁹ Logement directement sous le toit, très exposé aux variations climatiques, exigü et donc peu cher.

avoue larmes aux yeux, que c'est peut-être le dernier cadeau qu'il offrira à sa mère gravement malade, information qui sera rapidement vérifiée et confirmée par le service de sécurité dont certains membres ont été envahis par l'émotion. Les situations de détresse sociale sont nombreuses et diverses. Les surveillants distinguent les jeunes qui viennent voler un manteau, des gangs ou un bonnet en hivers, des récidivistes mal intentionnés. Ou encore un toxicomane qui vient voler un article pour pouvoir se payer sa dose journalière. Comme nous l'avons fait observer en étudiant les grammaires d'interprétation, les grammaires explicatives sont aussi établies rapidement à partir d'un ton, d'un geste, de la manière dont on se défend, le caractère naïf du vol, etc., critères qu'il faut savoir lire à travers le temps et les nombreuses expériences soldées aussi bien par le succès que par l'échec.

Une fois que la grammaire est fixée et qu'elle définit le caractère indigent du vol, le vigile décide d'agir en mesurant des risques personnels encourus ou non, en fonction de la nature du site. Les vigiles travaillant dans les grandes surfaces voient généralement leur pouvoir discrétionnaire limité, parce que supplanté par celui des opérateurs vidéo. Ce sont en effet, ces derniers qui recommandent aux vigiles d'interpeller telle ou telle personne à la sortie des caisses. Cependant, il peut arriver, comme nous l'avons déjà souligné plus d'une fois dans ce chapitre, que les opérateurs vidéo, concentrés à surveiller les rayons les plus sensibles, comme par exemple ceux des nouvelles technologies, ignorent tout de ces "petites affaires alimentaires", dont la gestion revient finalement aux surveillants qui ne les déclarent point, afin d'éviter la procédure d'interpellation à leurs auteurs. Ceci n'est pas le cas des surveillants de petits supermarchés ne disposant pas de centrale vidéo où sont analysées en flux tendu les images provenant des caméras de vidéosurveillance. Dans cette dernière configuration, les surveillants sont les seuls maîtres à bord, ils peuvent décider ou non de faire appel à la police ou de procéder au signalement du voleur en l'isolant dans le local destiné à cet effet, afin de remplir le formulaire d'interpellation. Cette étape est généralement atteinte lorsque le surveillant requiert contre son prévenu, d'autres types de grammaire qui lui sont plutôt défavorables.

4-3-2 Les affairistes ou les voleurs sur commande

C'est la catégorie la plus traquée et la plus réprimandée, car considérée comme celle qui donne le plus du fil à retordre aux services de sécurité. Les surveillants ne manquent pas de mots pour la qualifier : "les professionnels de la fraude", les "affairistes", "les faucheurs", "les

voleurs sur commande" etc. Ces derniers sont aussi bien craints par leurs modes opératoires que par la nature des objets volés. Les techniques utilisées témoignent à la fois d'une préméditation et d'une longue préparation. Sont mis à contribution : marteau, coups de point américains, pince à couper, sac doublé de papier aluminium, démagnétiseur, etc. De même, « *ces types de pratique* -selon l'expression d'un vigile- *n'ont rien à voir avec une fin de mois difficile* ». On trouve dans cette catégorie, les jeux vidéo, les DVD, les tenues de sport, les bijoux, les vêtements de haute gamme, etc. A part le mode opératoire et la valeur de l'objet dérobé, les surveillants les identifient aussi à partir d'une gamme variée d'indices : sac rempli de fringues ou de parfums, enfillement des tee-shirts les uns sur les autres (indice quantitatif), tentative de corrompre le vigile en lui promettant sa part du butin ou en le menaçant au cas il résiste, les techniques de groupe à l'image de ce que nous décrivions dans l'exemple de Job et des trois jeunes etc. Ces différentes grammaires d'explication ne laissent aucune chance aux auteurs de cette catégorie particulière de vol, que les surveillants considèrent comme potentiellement dangereux parce que prêts à tout pour alimenter leurs réseaux de revente.

4-3-3 Le vol de monsieur tout-le-monde

C'est la catégorie fourre-tout : on y trouve des "oublis de caddie" dont les vigiles doivent juger de la bonne foi ou non, "ça arrive des fois, du fromage oublié au fond d'un caddie", nous confie un surveillant. C'est aussi la catégorie des kleptomanes :

« Une femme de 50 ans avec un look de client haute gamme, nous a volé 2500 euros de marchandise et n'a trouvé rien d'autres à dire qu'un 'je suis désolée, j'ai des problèmes à gogo, je comprends, j'ai agi sous l'effet d'une envie irrésistible ».

(Propos d'un surveillant)

Une souffrance psychique dont les boutiques qui croisent le chemin de ces personnes en font les frais. Dans d'autres circonstances encore, c'est une gamelle à chien qui est volée alors même que cette personne n'a pas de chien chez elle. Quand les services de sécurité ont un doute (surtout lorsqu'il s'agit de grosses sommes d'argent), c'est au psychiatre de déterminer plus tard si la personne est réellement kleptomane ou s'il s'agit d'une ruse. Proche de cette catégorie, le groupe de "ceux qui volent par plaisir", c'est-à-dire "ceux que ça excite de voler", « *ils peuvent voler juste parce qu'ils ont envie de voler. Ils sont contents d'avoir réussi à voler parce qu'ils volent des choses qui ne valent rien* ». De notre point de vue, ces derniers font vraisemblablement partie du groupe des kleptomanes, parce qu'on y trouve des personnes

qui peuvent, après avoir payé un caddie de 450 euros avec une carte Visa premier, cacher par exemple une savonnette ou un fusible. Sur un autre plan, c'est la révolte des clients que les surveillants pointent à travers le mode opérateur utilisé. Ils qualifient ce genre de vol, de "vol par vengeance" :

« Il y a des femmes, à force d'acheter tout le temps des chaussures qui s'abiment, elles ont des rancœurs envers le magasin. Donc elles viennent remettre les chaussures abimées et prendre de nouvelles »

(Surveillant en poste dans une boutique de chaussures)

Sans les défendre ouvertement, les surveillants disent comprendre ces mécontentements. Ils considèrent dans ce dernier cas, l'acte délictueux comme une réponse adaptée à la malhonnêteté du producteur capitaliste qui s'enrichit sur le dos de pauvres gens, en fabriquant intentionnellement des articles peu résistants, appelés par conséquent à être rapidement remplacés ou renouvelés.

Face à chacun de ces cas, la suite donnée à l'affaire dépend toujours d'un complexe d'éléments. De ce point de vue, le kleptomane pas exemple n'est pas seulement celui qui dit l'être, mais celui dont le comportement présente au minimum certaines caractéristiques pour le moins étranges : des réponses complètement déconnectées de la réalité ("c'est une bêtise, c'est nul", je voulais garder mon argent", "je suis vraiment désolé", etc.), des articles dérobés sans aucune valeur ou sans aucun intérêt à côté d'autres articles payés régulièrement et chèrement.

Dans tous les cas, les surveillants semblent mesurer la sincérité des mis en cause au travers des ruses utilisées dans leur forfait. Plus la manière de procéder est bien pensée et bien orientée vers la connaissance des surveillants, et plus la grammaire d'explication devient accusatrice. Un surveillant ne cache pas son impuissance vis-à-vis des "voleuses zairoises" qu'il qualifie de championnes, « *elles viennent le soir quand le vigile est fatigué, elles le savent, leur mari font souvent le même boulot que nous. Elles savent aussi les choses qui ne sonnent pas comme les crayons de maquillage* ». Dans la catégorie des stratégies indémontables, il y a les "essayages qui durent", astuce utilisée le plus souvent par les filles pour enfiler les sous-vêtements volés, la technique de "paquets fantômes" (vider par exemple des piles et reposer l'emballage) etc.

Enfin, dans la catégorie des vols de "monsieur tout-le-monde", on trouve également ceux que les surveillants appellent avec humour "les voleurs blancs aux yeux bleus", un profil qui revêt un intérêt particulier à leurs yeux, car portant à faux l'idée que les voleurs sont toujours des immigrés. Mais paradoxalement, ils leur trouvent beaucoup de qualités que n'ont pas les voleurs immigrés:

« Certes, il y a des blancs qui volent, mais très souvent quand un blanc vole et on l'interpelle, c'est rare qu'il revienne faire encore la même chose une autre fois. Par contre si c'est les blacks, c'est les mêmes qu'on voit tout le temps, tous les jours. C'est difficile à expliquer. Mais les blancs eux comprennent la sanction, il y a une prise de conscience, ils comprennent pourquoi ils ont été interpellés, du coup ils ne reviennent pas. Même s'ils reviennent, ils le refont mais on ne les voit pas en tout cas, ou ils changent de méthodes. Or les blacks ils vont venir faire la même chose, on les prend, on les amène à la police, souvent c'est des mineurs, la police ne peut pas les garder. Deux jours après ils reviennent ».

(Surveillant, grande surface)

Sans oublier que la plupart des grandes surfaces sont implantées au cœur des quartiers populaires, il semblerait que cette distinction entre le voleur blanc "conscient et comprenant la sanction" et le voleur black "inconscient et récidiviste" ne tienne pas compte du fait que les populations qui fréquentent le plus ces centres commerciaux, sont aussi celles riveraines. L'expérience prouvant par ailleurs que les auteurs de ces larcins ne sortent pratiquement jamais d'un certain rayon bien limité d'action. Par conséquent, la probabilité qu'ils soient interpellés dans les mêmes affaires reste très élevée par rapport aux clients visiteurs qui tentent leur chance au passage.

En résumé, et pour paraphraser le titre de l'ouvrage²⁰⁰ de Michel Foucault sur la surveillance, on peut très bien "surveiller sans punir". En effet, avant de revêtir sa définition juridique, le vol revêt d'abord (mais pas systématiquement) dans la grammaire des surveillants, une signification sociale. Cette pratique n'est pas un encouragement au vol, elle est une réponse quasi humaine aux "situations d'épreuves". C'est un travail d'appréciation et de mesure fondé sur des savoirs flous -pour qui ne les approche pas- lesquels évaluent l'authenticité des réponses fournies par les accusés, leur variation de conduites et de pratiques dans des

²⁰⁰ Surveiller et punir, ouvrage qui mériterait d'ailleurs d'être intitulé 'Punir et surveiller', si l'on tient compte que l'enferment est déjà une forme de punition, de personnes qu'il ne faut pas perdre de vue (la surveillance).

situations d'indétermination, pour finalement les sanctionner ou non. Ainsi, la grammaire explicative vient "humaniser" l'image de chien de garde qui colle aux vigiles.

Tout ceci nous conduit à présent, à nous poser la question du statut de ces savoirs sous-jacents à l'élaboration des différentes grammaires étudiées jusqu'à présent. Comment les qualifier? Sont-ce que des savoirs d'action, ou au contraire des savoirs théoriques? Quelle différence entre les deux? Peut-on codifier le savoir surveillant pour le rendre enseignable ?

4-4 Les théorisations profanes : des théories en perspective ?

La problématique que porte en arrière-fond l'opposition entre savoirs théoriques et savoirs d'action est avant tout celle historique entre théorie et pratique tout court. Dans un sens large, Jean-Blaise Grize définit une théorie comme « *un ensemble de loi et de théorèmes qui portent sur des objets abstraits, comme la théorie de la chaleur, celle des jeux, celle des groupes* » (Grize : 1998 : 119). Aussi, poursuit-il, même si les savoirs théoriques ont "une dignité" qui les fait placer souvent en tête, « *je voudrais proposer de renverser l'ordre et de considérer que ce sont les savoirs d'action qui sont au point de départ de la connaissance* » (ibid : 120). Car, « *les savoirs théoriques sont issus de savoirs d'action par un double procédé d'abstraction, celle qui part des objets (abstraction simple ou physique) et celle qui prend appui sur les actions elles-mêmes (abstraction réfléchissante)* » (ibid : 121). Malgré son rappel de l'interdépendance qui existe entre savoirs théoriques et savoirs d'actions, l'auteur n'a pas manqué de procéder à un classement par ordre de naissance : « *ce sont les savoirs d'action qui sont au point de départ de la connaissance* » (ibid : 120). Une perspective radicalement rejetée par Bruno Latour, pour qui, « *la pratique est un terme sans contraire qui désigne la totalité des activités humaines* » (Latour : 1998 : 133). Dès lors, il ne reste plus rien de l'opposition entre théorie et pratique, dans la mesure où la théorie elle-même repose sur une pratique : celle des théoriciens. Autrement dit, la pratique en tant que "parcours d'action", redonne à la théorie, sa plus simple expression: un produit comme n'importe quel autre produit obtenu grâce à une pratique. Car, « *il n'y a rien de théorique dans la production d'une théorie, puisqu'il faut justement une pratique comme pour toutes les activités* » (ibid: 133). Cette pratique signifie qu'il faut « *un corps entraîné, des lieux adaptés, des groupes de discussion et des habitudes rivées au corps par un long training* » (ibid : 136).

Mais si le fait de saisir la théorie comme une pratique invalide les paradigmes que sont théorie/pratique, savoirs théoriques/savoirs d'action ou encore savoirs théoriques/savoirs pratiques, qu'en est-il de l'autre critère, l'un des plus ténus qui nourrit ces différentes oppositions à savoir, le formalisme ou la codification? En effet, si les savoirs théoriques, formalisés, explicites se distinguent des savoirs d'action implicites, incorporés, locaux, comment ces derniers peuvent-ils se laisser codifier, évaluer, puis enseigner? C'est là que la position de Bruno Latour éveille toute notre curiosité. Pour lui en effet, le problème ne se pose qu'en termes de face à face avec l'écriture: « *l'ingénieur du bureau des méthodes qui codifie les séquences d'action des ouvriers dans l'atelier, ne pense pas plus abstraitement ou formellement que lui : il inscrit dans un registre ou sur un plan, des fractions de comportement obtenues à travers des instruments-chronomètres, physiographes, vidéo, recueil d'opinions, systèmes experts* » (ibid : 138).

Dans le premier cas, la pratique donne lieu à des graphiques (qui ne sont que des produits d'une transcription savante d'observations réalisées à partir du réel) réalisés par des hommes en blouse blanche, alors que dans le second, elle s'applique à un tour par des hommes en blouse grise. Pour notre part, même si nous pensons comme Bruno Latour que le critère de la formalisation -tel qu'il est souvent posé en termes de savoir explicite- n'est pas pertinent pour distinguer le savoir théorique du savoir d'action, nous ne pensons pas moins que la question demeure entière. En effet, il ne suffit pas d'affirmer qu' « *on pense de façon exactement aussi incorporée, tacite, matérielle, locale, discutée, tâtonnante, collective dans le bureau air conditionné que dans l'atelier surchauffé* » (ibid : 138), pour résoudre la question de la transmission du savoir et donc de son caractère enseignable? En d'autres termes, qu'est-ce qui permettra qu'un jour, la grammaire des vigiles sera reconnue, formalisée à des fins pédagogiques dans cette catégorie socioprofessionnelle même si, ce faisant, le prix à payer est quelle devienne un savoir d'action "encadré", pour employer une expression de Bernard Colasse (1998)? Il semble que la réponse se trouve dans les processus sociaux dont notamment les enjeux de compétence, qui transforment et valident les savoirs d'action en savoirs reconnus, respectés, et donc rémunérés en conséquence à ce titre. De ce point de vue, Gilbert de Terssac a eu raison de souligner, que "la force de cette notion (la compétence), est qu'elle est un instrument de codification des "savoir-dire", des "savoir d'intervention", des "savoirs d'évaluation" (De Terssac : op.cit : 237). C'est pourquoi nous allons soulever dans ce dernier sous chapitre, le couvercle sur cette notion pour y voir de plus près de quelle manière elle se pose chez les surveillants.

4-5 Être un surveillant compétent

Je souhaite ébaucher dans cette partie conclusive, la question de la compétence des vigiles, la compétence étant elle-même une notion assez controversée. Toutefois, il semble que les nombreuses déclinaisons et divergences dont elle fait l'objet, tournent -comme nous le verrons- autour du savoir et de sa nature ("savoir être", "savoir-faire", "savoir-faire", "savoir-dire", etc.), au point que le Medef, voyant la rigidité de la notion de qualification face aux mutations qui se sont produites dans les entreprises depuis le début des années 80, a cru bon de proposer une définition de la compétence professionnelle: *« une combinaison de connaissances, savoir-faire, expériences et comportements, s'exerçant dans un contexte précis ; elle se constate lors de sa mise en œuvre, en situation professionnelle, à partir de laquelle elle est "validable". C'est donc à l'entreprise qu'il appartient de la repérer, de l'évaluer, de la valider et de la faire évoluer »* (Medef :1998, cité par Ségal : 2005). Une définition qui renforce la domination de l'employeur, puisque c'est à ce dernier qu'il revient le pouvoir de détecter la compétence chez le salarié et de la valider selon ses propres outils d'évaluation. Au contraire, pour beaucoup de chercheurs, la compétence n'est pas un ensemble de comportements naturels qui trouvent ou non leur place dans l'entreprise. C'est de ce point de vue que Gilbert de Terssac définit la compétence comme *« tout ce qui est engagé dans l'action organisée et tout ce qui permet de rendre compte de l'organisation de l'action »* (De Terssac : 1998 : 234). Ainsi définie, la compétence devient un enjeu de pouvoir, car *« elle annonce un premier retour vers l'individu au détriment du poste de travail, pour comprendre, non ce que le système fait aux individus, mais ce qu'ils en font »* (ibid : 235). Dans cette même perspective, la compétence signerait d'après Philippe Zarifian, *« un retour de l'activité dans le sujet agissant »* (Zarifian : 2001 : 36). En d'autres termes, une réappropriation du travail par le salarié : *« je serai tenté de dire, de manière raccourcie : du point de vue de la relation au travail, l'enjeu de la compétence est le retour du travail dans le travailleur »* (ibid : 35).

Mais en quels termes se pose concrètement la problématique de la compétence chez les vigiles ?

Soulignons d'abord que c'est un métier qui n'exige la plupart du temps, aucune qualification avant l'embauche, au-delà des discours officiels. Pourtant les vigiles sont notés et sanctionnés pour leur rendement. Leurs encadrants séparent avec certitude les "vigiles compétents" de

ceux qui ne le seraient pas. Les services de sécurité des centres commerciaux disposent d'outils d'évaluation, autant applicables aux sociétés de sécurité privées qu'à leurs agents. En ce qui concerne ces derniers, ils sont jugés aussi bien sur leur "résultats", leur "comportement", leur "savoir être", que sur leur "savoir être professionnel". Le résultat est évalué exclusivement sur la base du nombre d'interpellations dont dispose le surveillant à son compteur. Par "comportement" il faut entendre le respect envers le personnel du magasin et la clientèle. Le "savoir être" est composé d'un mélange de principes moraux (discretion, intégrité) et d'exigences physiques (ex : tenue correcte avec insigne). Enfin, le "savoir être professionnel" fixe les règles de procédures en matière de sécurité à respecter dans le magasin. Or si nous reprenons l'idée principale défendue dans ce chapitre selon laquelle, les surveillants passent la plus grande partie de leur journée à faire des choses non reconnues, donc non quantifiables et par conséquent non rémunérées, on se rend compte de la déconnexion totale des outils d'évaluation qui leur sont appliqués de ce qu'est le vrai travail surveillant. En effet qu'est-ce qu'un surveillant compétent ? Est-ce celui qui fait plus d'actes d'interpellation, ou celui qui, par son imagination, ses stratégies personnelles (parfois contraire aux règles édifiées), par ses grammaires, etc., réussit à déjouer ou à étouffer – avant même qu'il ne prenne forme – l'infraction?

Tout porte à croire qu'en centralisant la compétence des surveillants autour de la notion complexe du "savoir-être", laquelle s'apparente d'ailleurs davantage à des jugements sociaux qu'à un processus d'apprentissage, l'on cherche à occulter la manière dont ils se débrouillent, donc à ne pas valider les savoirs implicites forgés sur le tas, et qui leur servent à trouver des solutions aux problèmes rencontrés dans leur travail. En effet, lorsqu'on demande aux responsables de sécurité, les critères d'éligibilité des candidats au métier d'agent de surveillance, la liste est longue : la personne doit être un "bon observateur", "quelqu'un de posé", "intègre", "qui sait expliquer", "qui sait prendre sur lui", qui respecte les procédures, etc., qualités que l'on retrouve paradoxalement dans certains outils d'évaluation, comme si l'expérience accumulée par l'agent dans l'exercice de sa fonction n'a rien apporté de plus à celles déjà acquises avant son embauche. Il y a vraisemblablement là une volonté d'associer "savoir être" et individu comme si le "savoir-être" au travail était le fait de qualités personnelles innées ou acquises importées dans l'activité exercée. Or, comme le souligne justement Philippe Zarifian, « *les qualités de la main-d'œuvre n'ont pas d'existence naturelle, elles n'existent que dans une forme sociale (à des degrés de validité variable) qui permet de les identifier et de rendre compatibles avec un certain usage dans l'entreprise* »

(Zarifian :1986 : 240). C'est ce que disait déjà Pierre Naville il y a plus d'un demi-siècle à propos de la qualification lorsqu'il démontre que celle-ci n'est rien d'autre que "l'acte éduqué" et non la capacité d'exécution correcte d'un travail, dans le sens où la formation et l'apprentissage en sont les éléments constitutifs (1956). Autrement dit, le milieu professionnel lui-même est vecteur d'une forme de socialisation. En effet, « plus l'activité du corps utilise une instrumentation complexe -dit-il- plus l'habileté se transfère de l'organisme aux instruments, en créant le travail qualifié » (p.34). Cette lointaine approche inspirera plus tard, beaucoup de chercheurs dans leur définition du "savoir être" comme comportement organisationnel et social.

C'est le cas de Marie-Christine Combes pour qui, l'efficacité des salariés est essentiellement portée par une organisation au travers des supports en technologie de la communication et de l'information, la réactivité des services commerciaux etc. (Combes : 2002). Elodie Ségal démontre elle aussi dans sa thèse que les compétences individuelles (l'autre nom du "savoir-être") n'existent pas et que leur imaginaire dans l'entreprise tend à voiler des formes de mobilisation qui ont changé parallèlement à une organisation en "flux tendu" (Ségal : 2005).

Pour notre part, nous pensons que le recours au "savoir être" comme instrument de soumission et outil de mesure de l'engagement au travail, est davantage présent dans le métier de surveillance et de gardiennage faute de tâches techniques. En effet, lorsque la compétence d'un salarié ne s'inscrit pas dans des gestes techniques, dans des objectifs quantifiés et quantifiables, dans une qualification reconnue (diplôme, qualification, formation etc...), elle prête le flanc à toutes les formes d'évaluation. On n'évalue plus les salariés sur la base de ce qu'ils doivent faire, mais sur celle de la validité de leur prise d'initiative. Ainsi, sans jamais avoir appris à un surveillant comment il faut surveiller, on peut toutefois juger ses résultats. C'est ce phénomène que pointe Philippe Zarifian lorsqu'il fait remarquer que « *dans les nouvelles organisations, le résultat est imposé, explicitement, par la direction de l'entreprise et son encadrement. Mais il n'est pas prescrit* » (Zarifian :2001 : 45). L'"autonomie" et le pouvoir d'"initiative" apparaissent ici comme piégés, lorsqu'ils ne sont pas l'expression d'une vraie liberté d'action, mais les effets d'une absence de définition de ce que l'on doit faire.

Comme nous venons de le voir tout au long de ce chapitre, surveiller les clients c'est apprendre à se "débrouiller cahin-caha", c'est gérer au mieux des situations d'incertitude liées

au caractère "indomptable" de la conduite humaine. Dans de telles situations, les surveillants ont le choix entre, d'une part, s'appuyer mécaniquement sur les schémas classiques d'identification des « populations à risque » à partir le plus souvent des apparences physiques, et d'autre part, mettre du contenu dans leur travail en élaborant leur propre outil cognitif, en brisant certaines règles au travail qui, s'ils devraient les suivre toutes, les transformeraient en robots humains.

Mais dans la pratique, ce choix ne se laisse jamais clairement voir. Il est toujours dans un équilibre instable. D'où le risque n'est jamais loin de basculer dans les clichés. Or, c'est bien parce que les vigiles font eux-mêmes l'objet de "clichés sociaux" qu'ils ne se laissent jamais complètement enfermer dans des rôles prédéfinis comme nous le verrons dans la dernière partie de cette thèse, à travers un autre mécanisme de distinction qui est celui de leur prétendue "compétence ethnique". En effet, d'après une politique de recrutement jamais assumée comme telle, les surveillants immigrés seraient les plus compétents pour encadrer comment la question de la compétence des vigiles a été déplacée -comme un curseur- de l'organisation de la surveillance vers l'identité sociale même des surveillants, au travers de la valorisation de leur "compétence ethnique". Dès lors, l'efficacité des surveillants ne résiderait plus dans leur capacité à construire leur propre grille d'analyse et d'action (grammaires d'interprétation et d'action), mais liée à ce à quoi ils sont socialement renvoyés, c'est-à-dire la dimension ethnique de leur définition sociale. Cette nouvelle perspective dissimule à peine une supposition lourde de préjugés : "la compétence ethnique" suppose alors, que les problèmes pour lesquels l'appartenance ethnique devient une compétence (vol de marchandises) sont essentiellement le fait des gens de la même ethnie que celui qui est ethniquement compétent. C'est pourquoi il faut à présent analyser de près, tout ce que laisse entendre cette nouvelle version de la compétence et la façon dont les surveillants eux-mêmes en jouent.

Conclusion

Lorsqu'on interroge en situation concrète de travail la formule de la "protection des personnes et des biens", on se rend compte qu'elle apparaît moins évidente qu'elle ne l'est dans sa forme langagière et consensuelle. Certes, elle n'est pas une pure incantation, mais elle n'en demeure pas moins une notion floue à l'image de celle de l'insécurité.

En effet, la première fonction revendiquée par cette formule, à savoir "la sécurité des personnes" se donne à voir comme une "vocation". De ce point de vue, "la sécurité des personnes" ne s'attaque plus seulement à quelques menaces bien ciblées susceptibles de se produire ou de se reproduire, mais devient une promesse humaniste d'éradication de tous les dangers inhérents à la vie quotidienne. L'évaluation des menaces et des risques ne se fonde plus sur leur existence possible, mais sur une image anticipée de tout ce qui peut le devenir ou peut en être la source: la fatigue, l'indifférence, l'insouciance, l'erreur, l'ignorance, etc.

Or, il suffit d'inscrire le refrain "protecteur" des centres commerciaux dans le paradigme de la responsabilité sociale de l'Entreprise²⁰¹ pour se rendre compte qu'il ne relève plus d'un "don" ("la sécurité est un service offert à nos clients") mais d'un devoir directement lié aux injonctions de groupes de pression que sont les assurances. Ainsi, pour des acteurs de la sécurité privée en quête d'une "bonne image publique", ces "injonctions à protéger les clients" sont très rapidement converties en responsabilités morale et citoyenne.

C'est pourquoi, afin de mieux éclairer la partie immergée de l'iceberg, nous sommes retourné au vrai travail des agents de surveillance. C'est en effet, dans la protection des biens contre les "prédateurs" que le travail des surveillants acquiert son vrai sens. Car, comme nous le disions en introduisant cette thèse, surveiller n'est pas qu'un mot, mais un programme d'actions fondé sur les questions suivantes : qui surveiller ? Et comment surveiller ? Autrement dit, on ne surveille pas une foule mais on surveille dans une foule grâce à une série de grammaires d'interprétation et d'action qui se situent à la frontière de l'art et de la science. Doit-on y voir là l'identité au travail des surveillants ?

²⁰¹ La responsabilité sociale de l'Entreprise consiste, pour cette dernière, à se doter de standards (en matière d'environnement, de santé et de sécurité et de conditions de travail) censés conduire l'entreprise en question à agir au-delà de ses obligations légale (Cochoy:2007)

Non, car comme nous allons l'analyser dans la dernière partie de cette thèse, la question de l'identité collective des vigiles apparaît comme quelque chose qui est complètement extérieur à leur univers de travail. Immigré et surveillant sont presque pour eux des mots synonymes.

Troisième partie

LE SALARIAT IMMIGRE ET LA QUESTION DE L'IDENTITE PROFESSIONNELLE

Introduction

La définition du métier de surveillant semble être intimement liée, au moins en France, à la question de l'immigration à un double point de vue. Le premier a trait à la politique dite de « grand-frère » selon laquelle l'encadrement de certaines catégories de populations -pour ne pas dire les "jeunes d'origine immigrée"- , serait mieux assuré par des personnes issues du même milieu que les encadrés. En effet, dans la surveillance, certains responsables de sécurité ne cachent par leur préférence pour la main d'œuvre étrangère. Ce qui se traduit parfois par la répartition des vigiles sur les différents sites en fonction de leur origine sociale (qui signifie généralement la couleur de peau). Sur quoi repose une telle organisation du travail ? A-t-elle déjà fourni la preuve de son efficacité? Si oui, laquelle? (chap.5).

Le deuxième point de jonction inévitable entre le métier de surveillant et la question de l'immigration se trouve au cœur de la question de l'identité professionnelle des vigiles. Qu'est-ce qui fait l'unité des surveillants en tant que groupe de personnes exerçant une même activité ? Nous verrons que la définition de leur métier par les surveillants eux-mêmes est marquée du sceau de l'immigration. Car, en définissant leur métier comme un métier "accueillant" et "provisoire", ils le situent d'emblée dans le cadre de leurs conditions sociales, administratives et juridiques.

CHAPITRE 5 : "ÊTRE ISSU DU MILIEU" COMME COMPÉTENCE ? : DE L'ETHNICISATION DE LA MENACE A L'ETHNICISATION DE LA SURVEILLANCE

« Il y a des sites où les noirs et les arabes ne sont pas acceptés. Dans certains quartiers bourgeois, il n'y a pas d'arabes, il n'y a pas de noirs. Il faut que je recrute un blanc pour aller là-bas (...) Quand je recrute je respect ces critères là. Sur certains sites de banlieue il faut que j'envoie des casseurs, c'est une autre clientèle. »

(Directeur d'une société de surveillance.)

« Avec les blacks ça passe mieux »
(Responsable de sécurité à A...)

On ne peut se frotter à la sociologie de la surveillance me semble t-il, dans un contexte où la grande majorité des agents de surveillance est d'origine étrangère, sans céder à la nécessité d'une sociologie de l'altérité de manière générale et à celle de l'émigration- immigration en particulier. C'est donc seulement par ce détour -qui n'est pas en soi un but mais une exigence méthodologique- que l'on pourra mettre au jour une bonne partie des caractéristiques spécifiques à cette main-d'œuvre bien souvent occultées dans les analyses. Nous tenterons tout au long de ce chapitre de répondre à plusieurs questions qui ne sont dissociables qu'analytiquement.

Premièrement, comment comprendre l'emploi massif des étrangers dans la sécurité privée et plus particulièrement dans le sous-secteur du gardiennage et de la surveillance ?

Deuxièmement, cette ethnicisation -appellation que nous adopterons provisoirement- est-elle le résultat d'une politique significativement orientée ? Si oui, par qui, dans quel but et vers quels résultats ? Ou au contraire doit-on l'analyser comme un phénomène systémique, c'est-à-

dire un mécanisme autorégulé dans lequel les populations immigrées, en butte à des difficultés supplémentaires, adaptent et ajustent leur nombre mais aussi leur mobilité aux lois du marché de l'emploi ? En d'autres termes, est-ce l'immigré²⁰² qui va vers le gardiennage ou le gardiennage qui va vers l'immigré ?

Dans le monde de la surveillance, ces questions paraissent banales autant que les réponses qui leur sont apportées. Qui ne sait pas en effet, que le métier de surveillant est un "*boulot de blacks et d'arabes*" ou que les « *blancs n'aiment pas faire le boulot des blacks* » ? Croyances d'autant plus enracinées que les surveillants eux-mêmes s'étonnent de la question ; « *mais qui d'autres à votre avis, à part nous peut faire ce boulot de "m..." ?* ». Image froissée qui embarrasse les responsables dont les parades ne font que renforcer la confusion : « *mes agents sont des personnes à part entière* », s'emploie à défendre l'un d'eux, confirmant par là même l'existence d'un malaise profond mais surtout le caractère singulier de la main d'œuvre étrangère. En proposant ici une autre perspective qui va au-delà des offres de réponses disponibles, je voudrais contribuer à provoquer le débat- un tant soit peu occulté en sociologie du travail²⁰³ sur la question du salariat étranger ou immigré. En effet, l'objet "salariat immigré" n'a jamais suscité beaucoup d'intérêts en sociologie du travail.²⁰⁴ Comme le fait remarquer Erbès-Seguin : « *la sociologie du travail a longtemps fonctionné comme s'il existait un modèle unique de travailleur, un prototype : "l'ouvrier-français-qualifié-mâle-adulte-de-la-grande-industrie" dont toutes les autres catégories -notamment les femmes- ne seraient que des variantes* » (Erbès-Seguin : 1999 : 94). C'est ce que semble déplorer également Stéphane Beaud et Michel Pialoux dans *La condition ouvrière* (1999) : « *La sociologie du travail tend à étudier de manière séparée les décisions prises par les managers et leurs effets dans l'entreprise, d'une part, et, d'autre part, les caractéristiques socioculturelles des salariés* » (p.16). Les premières remises en cause de la définition du salarié par un modèle unique, ont d'abord été rendues possibles grâce aux travaux sur les

²⁰² J'emploierai indifféremment les termes " immigrés ", d' "origine étrangère " et d'"étrangers" qui dans le fond ne se distinguent pas par des critères formels, mais bien par l'histoire, l'idéologie ou l'appartenance à telle ou telle classe. Annamaria Rivera a bien montré dans un article éclairant qu'il existe des étrangers c'est-à-dire des personnes ne possédant pas la nationalité du pays hôte mais qui ne seront jamais " immigrés " comme les Nord-Américains, les suisses, ou encore les citoyens de l'union européenne. Tandis qu'il en est d'autres, provenant essentiellement de pays exportateurs de main d'œuvre ou leurs descendants qui, même après plusieurs générations continueront d'être perçus comme étrangers ou immigrés. Ce qui montre bien que ces différents termes renvoient plus à une condition sociale. (cf, Annamaria Rivera, Immigrés, in "L'imbroglie ethnique", Ed. Payot Lausanne, 2000, p.145).

²⁰³ A l'exception du livre de P. Bataille qui d'ailleurs n'est pas en sociologie du travail.

²⁰⁴ D'une façon générale, la société française s'est historiquement peu intéressée à son immigration, chose dont Gérard Noiriel analyse les causes et les conséquences dans *Le creuset français* (1988).

rappports sociaux de sexe, notamment l'étude de Madeleine Guilbert sur *Les fonctions des femmes dans l'industrie* (1966), dans laquelle l'auteur reprend une problématique traditionnelle de la sociologie du travail : celle des qualifications, mais à partir du cas spécifique des femmes. Elle a su montrer que certaines tâches requérant des compétences acquises dans la sphère familiale, sont considérées comme "naturelles" et ne font pas, par conséquent, l'objet d'une reconnaissance par l'entreprise en termes de qualifications professionnelles. Ce qui implique que la dévalorisation des métiers occupés par les femmes n'est pas fonction de leur manque de savoir-faire réel, mais de la "construction genrée" des qualifications. Une perspective que suivra plus tard Margaret Maruani pour qui aussi : « *La distinction masculin/féminin est l'axe central autour duquel se constitue la notion même de qualification. Car ici comme ailleurs, la définition des qualifications n'est pas une opération technique. C'est le résultat de conflits et de négociations entre groupes sociaux* » (Maruani : 2000 : 50)²⁰⁵.

Même si ces différentes études ne se sont penchées que sur les rapports sexistes dans le travail, elles ont néanmoins permis de remettre en question les conceptions communes du travailleur, ouvrant ainsi la voie à l'analyse des relations ethniques dans le travail.

Dans cette nouvelle perspective, Abdelmalek Sayad mit longuement en évidence les discriminations qui frappent l'immigré "OS": « *La qualification d'OS se transforme et change totalement de signification : elle se découvre le produit d'une véritable discrimination atteignant le travailleur immigré jusque dans son travail ; comme une position au sein de la hiérarchie interne au travail mais la raison dernière est étrangère à l'ordre du travail. C'est d'ailleurs en ce sens que tout le monde entend l'expression d'OS immigré (ou d'immigré OS), les travailleurs immigrés eux-mêmes qui, le plus sérieusement du monde, sans la moindre intention de plaisanter, parlent en toute innocence, sans se rendre compte des contradictions internes de leurs propos, de "contremaître-OS", de "chef d'équipe-OS", de "régleur-OS", etc. pour désigner l'ouvrier immigré qui est contremaître, chef d'équipe, régleur, etc., aussi bien que les non-immigrés qui, tant sur le lieu de travail (les compagnons de travail, les chefs directs, etc.) que hors du travail, stigmatisent comme "travail pour immigré" tous les travaux sans grande qualification, dépréciés techniquement et socialement, c'est-à-dire les travaux d'OS précisément* » (Sayad : 1999 : 241). On voit à travers cette longue citation, un appel à

²⁰⁵ On peut, dans la même veine de recherches, citer les études sur les secrétaires (Pinto : 1990), sur les infirmières (Kergoat et ali., 1992), ou récemment sur les femmes dans le bâtiment (2007).

analyser le statut de "travailleur immigré" comme un tout inextricable. En effet, pour comprendre pourquoi elle est préférée à d'autres dans certains secteurs d'activité, la main d'œuvre immigrée ne peut s'analyser qu'en tenant compte certes, des logiques économiques et financières, des contextes historiques, des types d'emploi mais aussi et surtout de l'itinéraire et du séjour des individus, compris comme autant de moments biographiques et d'épreuves différentes et singulières sans lesquels, l'on ne peut saisir la face cachée de la relation particulière qui la lie au patronat. On pourrait légitimement formuler des critiques à l'encontre de ce choix méthodologique qui peut paraître arbitraire en ce sens qu'elle évacue du coup de l'objet étudié, toute une partie, certes très minoritaire, constituée des surveillants qui ne sont pas immigrés. A cette critique, il est aisé de répondre que tout un pan de la sociologie devrait se sentir alors visé. Car de ce point de vue, l'histoire sociale de notre discipline montre très bien qu'elle s'est toujours à tort ou à raison, penchée essentiellement sur la régularité des faits sociaux dont elle cherche à saisir la reproduction mais aussi le sens.

Toutefois, la tâche s'annonce difficile pour deux raisons: d'abord parce que la place des immigrés ou des étrangers semble définitivement acquise dans certains secteurs d'activités, c'est-à-dire presque évidente à tel point que les intéressés eux-mêmes s'y confortent et s'identifient comme "incontournables": « *avec ce boulot et ce salaire qu'on gagne, on est sûr que personne ne nous l'arrachera* » explique très confiant un surveillant. Or le plus dur en sociologie, me semble-t-il, c'est d'arriver à penser de façon complètement étonnée, les objets sociaux plus fondamentalement déterminés par la perception que les gens en ont. Mais difficile encore et surtout parce que le sous-secteur de la surveillance ici étudié, n'échappe pas- comme pour l'étude scientifique de n'importe quel phénomène social-aux découpages arbitraires en échelles d'observation. Malgré l'évidence qui caractérise le phénomène objectivé, il faut reconnaître qu'il n'existe à l'heure actuelle aucune donnée chiffrée sur les origines ethniques et nationales des agents de sécurité²⁰⁶. Les professionnels estiment aujourd'hui qu'un peu plus de 70% des agents de vigilance sont d'origine étrangère (Ocqueteau : 1997 :117). Les seules statistiques publiées périodiquement sur les immigrés

²⁰⁶ Celle-ci est d'autant plus difficile à établir qu'en France les critères d'analyse d'origine ethnique restent un tabou. Il faut faire remarquer qu'ici en effet, contrairement aux Etats-Unis où l'immigration précède la nation, c'est la nation qui précède l'immigration d'où l'évitement de deux dérives racistes : survaloriser la différence de l'autre implique le risque de tomber dans l'essentialisme, voir le rejet de l'autre. Une posture dont l'autre versant n'est pas moins équivoque car minimiser la différence par le fusionnel et l'assimilation forcée, consiste à nier la différence de l'autre, ce qui est aussi une forme de rejet. Voir à ce propos la polémique qui a opposé deux démographes Tribalat et Le Bras dans le monde du 6 novembre 1998 sous le titre : "une virulente polémique sur les données ethniques divise les démographes", Le monde, Société, p. 10

(qui ne donnent pas d'ailleurs la parole aux intéressés eux-mêmes mais aux non-immigrés pour sonder leur sentiment raciste ou non) sont celles qui prétendent combattre " la lutte contre le racisme et la xénophobie " et dont nombre de chercheurs démontrent heureusement le caractère pervers des questions et formulations soumises aux sondés²⁰⁷. Voilà un double handicap que j'ai essayé de surmonter en mobilisant à l'échelle d'observation microsociale, les discours des différents acteurs sur leur position ainsi que les rôles que les gens pensent que l'on attend d'eux.

5-1 Le travail immigré : un objet oublié par les changements innovants dans le travail

Même si la problématique du travailleur immigré en France n'est pas récente, en témoigne les recherches pionnières d'André Michel (*Les travailleurs algériens en France*, 1957), et un peu plus tard celles de Maryse Tripier (*L'immigration dans la classe ouvrière en France*, 1990), il faut reconnaître que les premières enquêtes ont sans doute un peu trop privilégié la dimension macro-économique et structurelle du phénomène par rapport aux approches qualitatives. En effet, c'est seulement à partir des travaux explicitement consacrés au début des années 80²⁰⁸ aux activités entrepreneuriales exercées par les immigrés que s'esquisse une sociologie de la production de l'ethnicité au travail. (Juteau-Lee, 1983). Dans un premier temps ce sont surtout les maghrébins et les asiatiques, le plus souvent en tant que commerçants, les italiens et les portugais plutôt comme artisans, qui ont fait l'objet de travaux. (Ma Mung, 1994). Laurence Costes a pour sa part, montré que l'"entrepreneuriat ethnique" se présente comme le principal refuge, la seule possibilité d'insertion pour les migrants, victimes de la discrimination et du sous-emploi (Costes :1994). D'où son intérêt pour les comportements économiques de ces derniers en partie liés à un certain nombre de traits culturels : « Existe-t-il un "savoir-faire",

²⁰⁷ Voir l'article de Véronique De Rudder et d'Alain Morice paru dans le monde 23 mars 2007 qui en se basant sur une analyse des insinuations et préjugés véhiculés par les questions proposées aux sondés par la commission nationale consultative des droits de l'homme (CNCDH), ont très bien montré l'effet pervers de celles-ci.

Exemple : demander à un musulman si le respect de la prière peut " poser problème pour vivre en société " ou à un noir si s'il y a " trop de personnes de couleur parmi les élus politiques " etc.

²⁰⁸ A l'exception de l'article pionnier en 1976 de Gildas Simon sur les commerçants tunisiens, c'est à partir des années 80 que se développent les travaux sur la question avec notamment ceux de (Salem G., 1981 ; Boubakri H., 1985 ; Dahan J., 1985 ; Guillon M., et Ma Mung E., 1986 ; Raulin A., 1986 et 1988 etc .) sur les commerçants ainsi que ceux de (Wisniewski J., 1982 ; Moulier-Boutang Y., Garson J.-P., Silberman R., 1986; Pallila S., 1987 ; Auvolat M. et Bennatig R., 1988 etc ..) sur les artisans.

un mode de vie particulier qui pourraient rendre compte du comportement de cet entrepreneur ethnique (propriétaire ou gérant d'entreprises commerciales)? » (Costes : 1994 : 54).

Si la plupart de ces recherches ont indéniablement permis dans une certaine mesure, de situer l'emploi des étrangers par rapport à la dynamique globale de l'emploi en France, elles n'ont pas toujours interrogé la manière dont l'entrepreneuriat contribue au sein des communautés ethniques immigrées, à la reproduction du groupe et à son autonomisation. (Ma Mung, 1994). Autrement dit, comment, du fait même de certaines de leurs croyances, de leurs propres initiatives, de leur trajectoire -conséquences bien souvent des discriminations dont ils font l'objet -les travailleurs étrangers participent eux-mêmes à l'ethnisation de la main d'œuvre dans certains secteurs d'activités. Saisir la question dans cette perspective revient à interroger la fameuse thèse de l'"attraction-répulsion" que l'on entend souvent décliner en des formules dont certaines, de relégation, laissent croire que les « *blancs n'aiment pas faire le boulot des blacks* », et d'autres, plutôt accusatrices, ciblent la main d'œuvre immigrée comme celle qui « *prend le boulot des blancs* ». Formules qui laissent penser à un chassé-croisé entre immigrés et autochtones, contribuant de ce fait même, comme l'attestent certains travaux, à un processus de dévalorisation- revalorisation au cœur de certaines politiques patronales.

Certes, il semble que dans l'histoire de l'immigration en France, certaines entreprises notamment dans le bâtiment et dans l'industrie automobile aient utilisés ce phénomène comme un instrument de déqualification du travail. Ainsi « *l'arrivée d'une main-d'œuvre banale nombreuse a permis de faire accepter le processus de transformation des emplois, la main-d'œuvre nationale étant jugée trop qualifiée et acceptant peu la mobilité géographique ou l'abandon d'un métier.* » (MERCCKLING, 1998, Page 65).

Mais au-delà des caractéristiques habituellement reconnues aux emplois tenus par les étrangers d'une part, que sont: emplois peu qualifiés, d'une grande pénibilité physique avec des horaires atypiques ou encore des emplois sous-payés etc., et d'autre part, le développement de l'entrepreneuriat ethnique qui contribue sans doute à la construction et à la reproduction de réseaux professionnels ethniques par des mécanismes de cooptation, il semble que se dessinent dans le discours des acteurs eux-mêmes, d'autres logiques ou croyances qui sous-tendent la "préférence immigrée"²⁰⁹, dont il faut ici éprouver la validité. L'une de ces

²⁰⁹ Terme que j'emprunte volontiers à Nicolas JOUNIN dans une thèse récente : Loyautés incertaines- Les travailleurs du bâtiment entre discrimination et précarité, université de Paris 7, 2006.

croyances semble reconnaître aux agents de sécurité étrangers une certaine "compétence" liée à leur appartenance socioculturelle. Croyance qui se matérialise dans certains cas par la répartition des surveillants sur les différents sites surveillés en fonction de prétendues caractéristiques physiques et ethniques. Une telle pratique, sans être toujours explicitement énoncée, est perçue sourdement par nombre de responsables de sécurité comme le fondement de leur politique d'encadrement des clients ou usagers qui leur posent problème. Pourquoi sont-ils fondés à croire cela ? Ce jeu de catégorisation et de classement produit-il des effets réels ?

Grâce aux observations directes effectuées sur les lieux de travail mais aussi aux matériaux empiriques tirés de recherches voisines, j'ai essayé de démontrer que, quand bien même les surveillants s'efforcent, dans de rares occasions seulement, d'adopter la fameuse posture de "grands frères" afin de dénouer certains conflits ou encore pour "sauver leur tête" selon leur propre expression, cette pratique est loin d'être systématique.() Ils ne se reconnaissent en effet que rarement dans cette mise en scène organisée implicitement ou explicitement par la hiérarchie. Mais élaborent toujours au contraire, leur propre définition du poste qu'ils tiennent à partir de logiques d'action réactives et imprévisibles sans cesse retravaillées en fonction des situations rencontrées. La thèse de la connivence culturelle est pour ma part, une fiction, un voile qui empêche d'accéder à une lecture des positions sociales singulières occupées par la main-d'œuvre surveillante à dominance étrangère dans le monde du travail. En d'autres termes, les vraies raisons de la "préférence immigrée" ne sont pas toujours là où on les pointe. D'où l'hypothèse que je défendrai tout au long de ce chapitre : l'instrumentalisation de caractéristiques socioculturelles et physiques par certains entrepreneurs de la sécurité privée, assumée comme une politique pragmatique dans le but d'encadrer des populations étiquetées comme "sensibles", n'est en fait que la partie émergée de l'iceberg. Nous récusons en effet, l'idée selon laquelle l'efficacité des surveillants immigrés serait fondée sur une "compétence ethnique", c'est-à-dire sur un corpus de connaissances et de dispositions acquises culturellement, leur permettant de déchiffrer les codes ou les actes d'éventuels auteurs de troubles auxquels ils sont assimilés. Nous analyserons au contraire l'ethnicisation du métier de surveillant comme un pacte ou un compromis silencieux entre, d'une part, des personnes dont les conditions sociales, économiques mais aussi administratives -parce que fragiles- répondent bien aux "qualités" socialement recherchées par des entrepreneurs de la sécurité privée d'autre part. Dans une argumentation en deux temps, nous tenterons d'abord de saisir ce que recouvre le concept d'ethnicisation lorsqu'il est évoqué dans des travaux de recherches

ou dans des politiques d'encadrement de certains groupes sociaux. Sur quelles réalités ou croyances peut-on en effet fonder l'idée d'une possible création de communautés à des fins d'utilité publique ou privée ? Car on ne peut étudier une utopie mobilisatrice sans en analyser les jeux idéologiques de légitimation et de justification mais aussi de stigmatisation, dans lesquels les modèles prennent sens afin que la prédiction se réalise. C'est donc en soumettant le concept d'ethnisation à l'examen empirique au travers de l'activité de surveillance, que nous pourrions en montrer les limites et proposer par conséquent, une autre analyse. Ensuite, nous analyserons les explications que donnent les surveillants eux-mêmes de leur présence massive dans le sous-secteur du gardiennage et de la sécurité, en restant attentifs aux dimensions économiques, politico-institutionnelles, et psychologiques. Ce glissement d'une approche centrée sur une hypothétique "compétence communautaire" vers celle qui analyse les trajectoires sociales, devra nous permettre de démontrer que si les surveillants étrangers "supportent mieux" certaines conditions de travail et de rémunération que rejettent généralement la main d'œuvre autochtone c'est parce qu'ils sont déjà "encadrés subjectivement" par leur histoire socioculturelle et politique originelle, mais aussi par les contraintes institutionnelles du pays d'accueil. Autrement dit, " la mentalité du migrant ", sa propre analyse comparative des conditions de vie d'"ici" et de "là-bas", font déjà de lui un " objet facile et docile du management ".

5.2 Homogénéisation phénotypique et confusion des définissants identitaires.

5-2-1 L'ethnisation en question

Nous nous sommes jusqu'ici accommodé tant bien que mal du sens auquel renvoie – lorsqu'elle est évoquée – la notion d'ethnisation qu'il faudra cependant déconstruire si l'on veut mesurer le degré de proximité ou de connaissance mutuelle, bref, de lien nécessaires qui caractérisent les groupes qui se ressemblent, du moins en apparence. Car, il ne suffit pas de faire cohabiter des personnes qui se ressemblent physiquement pour en faire une communauté. Cette déconstruction est d'autant plus utile que l'usage des mots qui portent la racine "ethnie" nécessite souvent une mise en garde pour marquer une rupture avec les sous-

entendus idéologiques dont ce dernier n'a jamais pu se défaire²¹⁰. Comme l'ont souligné plusieurs auteurs²¹¹ en effet, l'"ethnie" et le qualificatif "ethnique"²¹² sont aussi des euphémismes pour dire "race" sans prononcer ce mot. Quant à l'ethnicité qui est une catégorie elle aussi construite, elle ne comporte pas moins d'ambiguïtés irrésolues²¹³-malgré l'effort conceptuel dont elle fait montre- Mondher Kilani, la définit comme « *un modèle de perception et de classification cognitive qui recourt à des éléments d'identification -dont le contenu ou le sens accordé à ce contenu peut changer- dans le but de construire des frontières qui jouent comme des barrières sémantiques entre les groupes* » (Kilani : 2000 : 22). D'où la propension de l'ethnicité à être une catégorie manipulée et de manipulation. Que faut-il entendre donc par ethnicisation des rapports sociaux ? Il serait un « *processus qui permet d'organiser les identités et d'attribuer un sens aux différences auxquelles les personnes concernées sont renvoyées.* » (CHARLOT, EMIN, DE PERETTI, 2002).

Autrement, c'est une manière de faire naître, ou tout au moins de provoquer le sentiment d'appartenance catégorielle. On pourrait comme Durkheim, parler de "conformisme logique" c'est-à-dire une conception homogène du temps, de l'espace (...) de la cause, qui rend l'accord possible entre les intelligences", qui fait reposer la solidarité sociale sur le fait de

²¹⁰ Colette GUILAUMIN disait de l'ethnie et de tous ces dérivés que c'est une tentative d'échapper à l'impérialisme du sens qu'imposait le mot race c'est-à-dire une sorte de compromis entre la croyance inconsciente en un déterminisme biologique des traits culturels et une distance prise volontairement par rapport au mot race dont le sens biologique ne laisse pas d'être désapprouvé, L'idéologie raciste, Gallimard, 2002, Page 85.

²¹¹ Voir à ce propos d'éclairants travaux scientifiques comme ceux de (Barth, 1969, Amselle et M'Bokolo 1985, Poutignat et Streiff-Fenart 1995, Breton 1995, Bayard 1996 etc...).

²¹² Le vocabulaire ethnique tend généralement à mettre en évidence une différence fondamentale et irréductible de nature soit somatique soit culturelle. Il laisse entendre dans une version essentialiste, des entités quasi naturelles relevant des liens primordiaux de sang dont la mise en cause politique peut conduire à ce que l'on appelle sinistrement : "purification ethnique", "nettoyage ethnique", "guerre ethnique", etc., et renvoie dans sa version positive, aux goûts et pratiques comme la cuisine "ethnique", la musique "ethnique", le vêtement "ethnique" etc., qui restent malgré tout une forme de marginalité.

²¹³ Pour les uns comme Danièle Juteau-Lee, elle est un produit historique c'est-à-dire "le partage d'une culture, d'une identité, d'une mémoire commune" dont elle tente de déterminer le mode de transmission par ce qu'elle appelle "la part réelle de l'idéal" : " c'est à l'intérieur d'une relation d'entretien matériel que la mère transmet à de jeunes enfants les valeurs de la société (de la classe, du sexe, du groupe ethnique)". (Cf, D. Juteau. La part réelle de l'idéal : la vision des minoritaires en sociologie. "Sociologie et Sociétés", vol. XV, n°2, 1983, pp.39-55.) cité par Christian Poiret, Familles africaines en France, L'Harmattan, 1996, page 23. Pour d'autres au contraire comme J-L. Amselle (1987) le concept doit insister plutôt sur " les phénomènes d'inclusion de groupe sociaux ayant des caractéristiques culturelles et physiques plus ou moins remarquables, dans les ensembles étatiques constitués" cité par C. Poiret, Op.cit, p.23. Ces différentes définitions qui font des caractéristiques culturelles ou physiques des réalités immuables sont nuancées par Christian Poiret qui fonde l'identité ethnique et le sentiment d'appartenance dans un "mouvement dialectique d'auto-définition et d'hétéro-définition, par lequel les acteurs s'identifient et sont identifiés sur la base d'une opposition entre Nous et Eux. "C'est précisément ce processus de dichotomisation qui, en construisant le groupe, transforme la culture des minoritaires en ethnicité" (p.25).

partager un système symbolique²¹⁴. Max Weber utilise plutôt la notion de "communauté de compréhension"²¹⁵ pour montrer que ce qui serait recherché, c'est l'intelligibilité significative de la manière d'agir des personnes concernées.

Nombre de recherches en sociologie soulignent de façon récurrente, l'existence d'une politique dite d'ethnicisation lorsqu'il s'agit d'encadrer certaines catégories sociales. Bernard Charlot et alii en étudiant le travail des aides-éducateurs, évoquent à propos des emplois jeunes, cette ambition intégratrice lorsque les jeunes recrutés sur ces emplois sont eux-mêmes issus des quartiers dits sensibles. Mais en dépit de leur réserve vis-à-vis d'une telle politique qui serait contraire à la vision citoyenne et universelle de l'école, les auteurs n'ont pas manqué de souligner qu'elle porte parfois ses fruits en termes d'amélioration du "climat" des établissements. Une analyse similaire traverse l'enquête de Maria Drosile Vasconcellos sur le métier d'agent d'ambiance, inspirée entre autre par le travail d'Anni Borzeix et de Damien Collard, lorsqu'elle formule l'hypothèse selon laquelle *la construction de ces métiers aurait pour base des capacités constituées dans les relations de proximité, de connivence, de savoir être et du parler partagé mais surtout par la maîtrise des pratiques "venues d'ailleurs" permettant de connaître la codification sociale qui les oriente et de la remodeler selon les circonstances*²¹⁶. En remontant le temps, on en relève également des traces dans le travail en usine dans les années 70 au travers de la remarquable analyse que fait Robert Linhart des conditions de travail chez Citroën, où étaient concentrées par boîte, des collectivités entières de turcs et de yougoslaves dans le but de mieux les encadrer et les espionner grâce aux "interprètes maison" portés par un système hiérarchique féodal du village, maintenu et encouragé par Citroën. (LINHART, 1978). Voilà donc diversement²¹⁷ abordée, l'idée à laquelle renvoie le processus d'ethnicisation lorsqu'il est défini comme une forme d'organisation consciente, explicite ou non, insufflée de l'extérieur²¹⁸ qui mobilise par le

²¹⁴ Cité par Pierre Bourdieu dans langage et pouvoir symbolique, Editions Fayard, 2001, page 205

²¹⁵ M. Weber, "Les relations communautaires ethniques", in Economie et Société, tome 2

²¹⁶ Je fais référence ici à une communication donnée par l'auteur dans le cadre du séminaire mensuel du centre Pierre NAVILLE dont le support écrit est titré "Les nouveaux enjeux de la professionnalisation. Le cas des emplois jeunes".

²¹⁷ On pourrait très bien allonger la liste en citant Frederik MISPELLOM-BEYER lorsqu'il évoque la prise en charge de cette cohésion sociale par certaines entreprises qui n'hésitent pas, comme ce fut le cas d'A... (rapporté par Télérama du 17 août 1994 et l'émission de FR3 du 24 août 1994) qui, pour "éviter que la tentation qu'il représente au cœur d'une cité populaire n'aboutisse aux vols et au vandalisme, embauche des "grands frères" des jeunes de la cité et gère le magasin en association avec les comités de quartier"., Au-delà de la qualité, Découverte et Syros, 1999, Page 171.

²¹⁸ Il semble important de préciser que l'ethnicisation n'est pas forcément quelque chose de concerté et de programmé de l'extérieur mais peut aussi prendre la forme d'une valorisation et/ou d'une accentuation d'un ensemble de traits culturels ou de pratiques spécifiques et reconnaissables comme par exemple la recherche

circuit des critères dits ethniques ou identitaires les comportements, les sentiments mais aussi les paroles de personnes phénotypiquement marquées et socialement perçues comme identiques ou assimilées. En d'autres termes, c'est un processus de classement selon « *une échelle qui ordonne des statuts sociaux, économiques, politiques,* » (De Rudder 1995 : 43). On pourrait donc poser comme cadre d'analyse, la recherche des critères "objectifs" qui sous-tendent la croyance en l'unité socioculturelle des groupes immigrés. Car on ne peut comprendre leurs effets symboliques sans prendre en compte non seulement les préjugés et les automatismes verbaux qui en sont solidaires mais aussi les situations de leur échec.

5-2-2 Le phénotype : un faux témoin ethnico-identitaire

Pour mettre en évidence les nombreuses confusions et contradictions qui sont souvent à l'œuvre dans les définitions phénotypiques²¹⁹ de l'identité, je propose de centrer la discussion sur le rôle joué, d'après Pascal Hug (2000), par la couleur de peau noire des vigiles dans le processus de dissuasion. Bien que nos centres d'intérêts se recoupent par endroits, il faut toutefois préciser que son approche, plutôt anthropologique, centrée sur le management dans les entreprises africaines à Paris et sur le continent africain, ne s'est contentée paradoxalement que de mini-entretiens réalisés auprès des vigiles africains et des responsables d'entreprises de gardiennage et de surveillance physique d'origine également africaine, sans observation in situ. Son objet peut se définir donc comme la gestion des salariés (souvent africains) dans des entreprises tenues par des africains. Or pour ce genre de recherche, l'exemple de l'entreprise de gardiennage et de la surveillance n'est pas un choix forcément pertinent dans la mesure où, très peu de choses se jouent pour les vigiles au cœur des entreprises qui les embauchent. Sans exagérer, on pourrait même affirmer que dans la plupart des cas, ils sont managés dans d'autres structures (les services de sécurité des entreprises clientes) et ne considèrent leur propre entreprise que comme gestionnaires de salaires et de plannings. Certains surveillants

d'autonomie par certains groupes immigrés qui développent en leur sein des activités entrepreneuriales dans lesquelles sont mobilisées les "ressources ethniques dont peut disposer plus largement, en principe, l'ensemble du groupe, à savoir les associations, les réseaux d'information, la solidarité de groupe mais aussi la force de travail et une demande potentielle de produits et de services spécifiques. Voir Emmanuel Ma Mung, L'entrepreneuriat ethnique en France, Sociologie du Travail, N°2/94. L'ethnisation peut aussi être le fait d'un renversement valorisant du stigmaté comme on peut le noter chez certains vigiles immigrés qui pensent que leur présence massive dans la sécurité serait due à leur "courage" ou à leur "goût pour le risque". L'homme blanc n'aime pas exercer le métier de surveillant parce qu'il manquerait de bravoure.

²¹⁹ Le phénotype est un terme génétique qui renvoie à l'ensemble des caractères apparents d'un organisme, résultant de l'expression d'un gène et de l'influence du milieu.

restent d'ailleurs plusieurs mois sans rencontrer une seule fois leurs responsables. Le point sur lequel je voudrais insister à travers ces différentes remarques, est que l'on ne peut complètement objectiver l'entreprise privée de gardiennage et de sécurité sans tenir compte des structures qui accueillent et "éduquent" à leur manière les surveillants pour toute la période de leur affectation. C'est en effet dans les centres commerciaux et autres lieux gardés que se trouve l'"âme" même de l'activité de surveillance. Et toute interprétation qui ne tiendrait pas compte de ce que 'surveiller veut dire en actes', risque de devenir une pure élucubration savante. C'est à ce titre que l'analyse de P. Hug nous intéresse, car elle semble privilégier une définition "essentialiste" de la couleur de la peau au détriment d'une analyse des rapports socioéconomiques qui sous-tendent -de notre point de vue- l'emploi massif des étrangers dans certains secteurs de la sécurité privée. En effet, l'auteur part du postulat que la couleur de peau des vigiles est le critère déterminant dans leur recrutement, et ce faisant, y fonde tout le mécanisme de la dissuasion. Dès lors, la dissuasion ne puise plus son efficacité dans les interdits et les règles qu'elle vise à rappeler, mais dans la réification des différences somatiques nées d'une certaine anthropologie.

DEFERENCE, ETRANGER ET MAGIE SOCIALE²²⁰

Le premier type de critère contraignant au recrutement qu'avancent nos interlocuteurs est donc d'ordre physique et phénotypique. La prédominance de ce critère serait à la base de la production d'une spécialisation phénotypique dans le métier de gardiennage et de surveillance physique, dont la fonction principale serait la dissuasion.

L'effet dissuasif obtenu par la grande taille, la corpulence et l'apparence sportive va de soi. Mais pourquoi la peau noire pourrait-elle être un autre élément dissuasif ? Le fait que les noirs de France fassent souvent l'objet d'une xénophobie, appelle ici à envisager le rôle de la crainte dans la dissuasion. L'hypothèse serait que la couleur de peau noire pourrait dissuader de "virtuels fauteurs de troubles" blancs en leur inspirant une crainte. Sur l'échelle micro sociale, l'approche interactionniste dramaturgique de Goffman, permet de rendre compte de ce phénomène par le concept de "déférence". Tout comportement de déférence, a fortiori dans sa version de rite d'évitement, semble comporter non seulement une dimension de considération, mais encore une dimension de crainte. A ce propos, notons que la xénophobie peut dans certains cas se manifester par une "hyper- déférence" à l'égard de personnes, perçues comme étrangères en raison de leur "stigmat" en l'occurrence phénotypique.

Pour élargir cette problématique, il convient de la rapprocher des travaux de l'anthropologue Pitt- Rivers sur "la loi de l'hospitalité" (1983). (...). En effet "l'étranger est dangereux et sacré de par son appartenance au monde extraordinaire". Lorsqu'une société consent à le recevoir, elle tente de le socialiser, c'est-à-dire de le séculariser. Ce processus implique nécessairement un renversement de statut. L'étranger est transformé en hôte :

²²⁰ Sous-titre de l'auteur.

"le renversement implique une transformation de l'étranger hostile, hostis, en hôte, hospes ; de celui dont on présume les intentions hostiles en quelqu'un dont l'hostilité est suspendue". Et il y a une hostilité latente qui reste sous-jacente à toute relation d'hôte. Pitt-Rivers montre bien que cette transformation relève d'un phénomène de "magie sociale".

Rapportée au phénomènes de déférence craintive observée dans l'interaction entre usagers blancs et agents de sécurité noirs, la déférence à l'égard de l'agent de sécurité noir, est un révélateur de l'ambivalence du sacré, c'est-à-dire de l'ambivalence de l'attitude magique que l'on peut décliner en une volonté de se l'approprier et une attitude de crainte.(...)

Dans une perspective d'anthropologie symétrique, la question de l'hypothèse inverse se pose évidemment : si l'agent de sécurité doit dissuader de "fauteurs de troubles virtuels" noirs, ne devrait-il pas être blanc pour provoquer un tel comportement de déférence craintive chez ceux-ci ?

Pascal HUG, "Les agents de sécurité noirs : un exemple de discrimination dans le monde de la sécurité", in Les emplois jeunes, Les cahiers de la sécurité intérieure, 40, 2^e trimestre 2000, p. 105-106

Bien que prêtant le flanc à plusieurs critiques, je ne m'attarderai pas trop ici sur la démarche méthodologique de l'auteur, même s'il me paraît important de souligner que l'interprétation qu'il fait du discours des surveillants en situation d' "entretien classique", ne correspond pas à son caractère à la fois complexe et versatile selon les lieux, les moments mais aussi les thèmes abordés, comme je l'évoquais dans l'introduction générale. Ma critique se limitera plutôt à deux hypothèses qui me paraissent à bien des égards très opposées aux miennes tirées d'observations pourtant directes et d'immersion pratique.

D'abord, il semble que la déférence telle que définie par Goffman renvoie à un composant symbolique de l'activité humaine dont la fonction est d'exprimer dans les règles à un bénéficiaire l'appréciation portée sur lui, ou sur quelque chose dont il est le symbole, l'expression ou l'agent (GOFFMAN, 1974). Elle présente donc un caractère rituel ou cérémonial dont le sociologue ou l'anthropologue cherche le plus souvent les contours et les régularités dans toutes les situations sociales où il est accompli afin d'en donner la signification. Or l'activité de surveillance physique n'associe pas dans la pratique, deux acteurs ou deux groupes d'acteurs aux positions sociales interagissant symboliquement dans un système de rituels et manifestant les uns envers les autres un ensemble de signes spécifiques et prédéfinis. Elle revendique la dissuasion, c'est à dire une présence " en chair et en os " de personnes dont le rôle est paradoxalement de mettre en scène les attributs symboliques de l'ordre et de l'autorité sans pour autant jouir d'aucune forme de considération. Les surveillants se qualifient eux-mêmes de " moins que rien ", expression qui

n'est que le reflet que leur renvoie le mépris des regards et des jugements dont ils font l'objet. Certes, la surveillance a ses propres rituels nourris de jeux de dissimulation et de fouilles mais qui restent des rituels d'une autre nature plus proches de la défiance que de la déférence. D'où la seconde critique que suscite l'analyse de Pascal HUG, relative cette fois à la notion de déférence craintive qui me paraît redondant au regard du sens même que lui accorde Goffman. En effet tout acte de déférence implique de la part de son auteur une certaine considération, un certain honneur, qui n'est que la manifestation de la crainte suscitée par le bénéficiaire mais sous une connotation plutôt positive. D'autant que c'est cette considération ou cette crainte positive qui incite l'"offrant" à ne pas violer la "sphère idéale" du bénéficiaire comme le dirait Georg Simmel (1996).

Penser que l'on pourrait dissuader des "fauteurs de troubles" blancs en se servant de la crainte que susciterait la couleur de peau noire du surveillant, -que cette crainte soit positive ou à caractère xénophobe- me paraît une interprétation théorique savante déconnectée des réalités concrètes vécues quotidiennement par les vigiles. En effet, si l'on doit prolonger ce raisonnement, cela reviendrait à dire que la plupart des clients ou usagers blancs ne passeraient plus également -par crainte xénophobe- par les caisses tenues par des caissières noires, puisque dans ce dernier cas, le contact entre clients et caissiers est encore plus contigu que la distance physique séparant les usagers et les surveillants. Et dans la perspective symétrique, c'est-à-dire le cas où c'est le surveillant blanc qui suscite de la crainte chez les "fauteurs de troubles" noirs, le sous-secteur du gardiennage et de la surveillance serait composé majoritairement de vigiles blancs. Ce qui est loin d'être le cas dans un contexte social où les "figures du voleur" se confondent bien souvent à celle de l'étranger.

Certes, l'on ne peut complètement éluder la question de la crainte suscitée par la couleur de la peau quand elle fait référence à l'inconnu c'est-à-dire à l'étranger. Goffman en parle en termes de *rite d'évitement à fonction protectrice*, c'est à dire qu'un individu peut éviter un objet ou une personne afin de ne pas le souiller, comme il peut s'en écarter pour ne pas être souillé. On pourrait faire l'hypothèse dans la dernière moitié de cette règle, que les "fauteurs de troubles virtuels" blancs, de peur d'être souillés par le "mauvais sacré" trop impur que représente le vigile noir, évitent de commettre des infractions pour ne pas se voir obligés lors d'une interpellation de s'en approcher ou d'avoir à se soumettre aux injonctions de quelqu'un qui leur serait "socialement inférieur". Or il s'avère que ce sont les vigiles noirs qui manifestent de la déférence à l'égard des clients ou des usagers blancs et non l'inverse. Les surveillants

interrogés reconnaissent unanimement qu'ils évitent de "trop s'approcher des blancs" parce que ces derniers "ne supportent pas d'avoir l'impression d'être observés". Et quand bien même ils sont soupçonnés de vol, il faut être quasiment certain de pouvoir réussir l'interpellation. C'est ce que semble confirmer les propos suivants :

« Ici, n'oubliez pas hein ! Nous sommes dans le 16ème, c'est une clientèle de haute gamme; ce n'est pas comme la banlieue. Il faut savoir leur parler sinon ils portent plainte très vite et c'est toi le surveillant qui va être muté même si tu as raison. Parfois tu fais ton travail, tu circules et y en qui disent que tu les harcèles. Ils nous prennent pour de la m... ici; donc il faut faire très attention et ne pas trop les approcher ».

(Vigile noir en poste dans un magasin du 16^e arrondissement)

On constate que le bénéficiaire de la déférence n'est pas ici, celui qui incarne le respect de la loi ou des normes de conduite dans le magasin, mais au contraire ceux qui devraient les respecter. Et c'est justement cette inversion des pôles dans l'accomplissement du rituel d'évitement qui dévoile la vraie nature de la "crainte" pointée par P. Hug. Il s'agit plutôt d'un certain mépris qui tire sa force dans quelques milligrammes de mélanine qui détermine la couleur de la peau noire et qui sont à l'origine d'immenses formes d'exclusion. Pour le philosophe et historien des idées politiques Pierre-André Taguieff, c'est au XVIII^e siècle, dans la société esclavagiste, aux Antilles et dans les deux Amériques, que "la différence des couleurs de peau est devenue l'indice visible de différences invisibles porteuses de qualités inférieures ou supérieures. Réduit à son statut de dominé et d'exploité, dont la couleur de peau prend le sens d'un marqueur naturel, le Noir africain peut être méprisé, traité comme un sous-homme, une marchandise ordinaire" (Taguieff : 2004). C'est pourquoi un vigile en poste dans le XVI^e arrondissement est obligé de veiller à ne pas froisser la susceptibilité de cette clientèle de la haute société. On voit très bien qu'en fondant l'efficacité de la surveillance dans le choix stratégique des caractéristiques physiques des surveillants, selon que les fauteurs de troubles sont noirs ou blancs, l'auteur fait une lecture un peu trop hâtive d'une certaine approche historico-ethnologique des premières rencontres entre noirs et blancs, au cours desquelles, les considérations somatiques cristallisèrent des craintes et des interrogations²²¹. Dans la configuration multiculturelle qui caractérise la société française d'aujourd'hui, le noir

²²¹ Pour approfondir de telles questions voir par exemple *Archives de l'Afrique noire* de Jacques Borgé et Nicolas Viasnoff (1995), dans lesquelles un missionnaire blanc du 19^e siècle (Edouard FOA) en visite au Dahomey (actuellement Rép. Du Bénin) fut obsédé par la couleur de peau des africains au point d'en dégager cinq variétés dont seule la cinquième lui paraît belle : "La cinquième variété est la peau noire mat ; c'est la seule qui mérite la qualification de noire. Ses cellules épithéliales ont la surface plus grossière et elles ne reflètent que très peu les rayons lumineux ; c'est le bois d'ébène non poli" (Borgé ; Viasnoff : 1995 : 121).

ne fait plus peur parce qu'il serait "dangereux et sacré de par son appartenance extraordinaire", mais parce qu'on en fait le prototype²²² du jeune noir ou arabe de banlieue, "violent" "capable du pire", "n'ayant peur de rien". Dès lors, pour mieux identifier ces derniers -pensent certains- il faut rendre identiques "gardien" et "gardé". C'est pourquoi, il nous faut à présent analyser la façon dont les communautés sont fabriquées d'un point de vue langagier.

5-2-2-1 Surveiller c'est classer socialement

Rappelons que la " qualité professionnelle " première du surveillant, telle que perçue et soutenue par une certaine croyance, c'est " d'être issu du milieu ". En effet, la surveillance passe souvent d'abord par la sélection des types anthropologiques. Il ne pourrait d'ailleurs en être autrement puisque sans marquage physique, toute catégorisation devient encore plus problématique. C'est dans ce sens qu'il faut comprendre d'ailleurs l'usage quasi généralisé dans le journalisme et dans le langage quotidien des expressions comme "minorités visibles" ou "minorités ethniques", "personnes de couleur" etc, dans lesquelles on note toujours une pérennité de la pensée biologisante fondée essentiellement sur les différences des reflets extérieurs. Christian Poiret disait de cette euphémisation imposée par la censure des expressions racistes ou racisantes, qu'elle n'en demeure pas moins contiguë de celle, raciale de "noir" (POIRET, 1996). Le signe physique, comme le fait remarquer si bien Colette Guillaumin, décrète l'appartenance en marquant les choses et les êtres. Car, la marque physique comme "vérité des différences et de leur irréversibilité", est aussi corrélativement le non marquage de la majorité puisque ne prend rend de marque que ce qui est réservé à la minorité (GUILLAUMIN, 2002, Page 108). Autrement dit, le silence sur la couleur de ceux qui nomment les autres couleurs, renferme l'affirmation d'une supériorité sociale. Combien s'interrogent en effet, en France et en occident, sur la couleur blanche quand il s'agit de la peau ? Pour que donc soit visible la minorité, il faut d'abord que la majorité se croie invisible, c'est-à-dire marquée d'une couleur qui ne se pose plus sa propre question, autrement dit une couleur évidente parce que dominante".²²³ C'est ce que Pierre Bourdieu appelle la

²²² Prototype qu'a très bien confirmé une récente bourde de l'actuel ministre de l'intérieur qui a longtemps défrayé la chronique. Ce dernier qui, s'adressant à un jeune militant UMP issu de l'immigration laisse échapper que 'quand il y a un, ça va. C'est quand il y en a plusieurs que ça se gâte'.

²²³ Notons toutefois que cette catégorisation dépasse les frontières ethniques et s'organise aussi autour des questions du sexe et d'âge. "Un homme n'aurait pas idée d'écrire un livre sur la situation singulière qu'occupent dans l'humanité les mâles .Si je veux me définir je suis obligée d'abord de déclarer : 'je suis une femme' ; cette vérité constitue le fond sur lequel s'enlèvera toute autre affirmation .Un homme ne commence jamais par se

doxa: "adhésion aux relations d'ordre qui, parce qu'elles fondent inséparablement le monde réel et le monde pensé, sont acceptées comme allant de soi" (Bourdieu : 1979 : 549). En effet, à l'instar des débats sur la qualité, la couleur de la peau est manipulée comme une qualité essentielle qui héberge les questions de la différenciation et de la distinction en classes sociales. Et de ce point de vue, la couleur qui n'est pas nommée se définit comme la couleur dominante puisque -comme le note très bien Frederik Mispelblom- « *La qualité sans autre précision est le signe d'une valeur dominante, si dominante qu'elle se prend pour l'universel* » (MISPELBLOM BEYER, 1999, Page 34).

Mais pour saisir tout ceci de façon encore plus concrète, nous allons à présent analyser comment le discours catégorisant s'invite dans l'activité de surveillance, laquelle peut se définir aussi comme une activité d'identification, et de classement. Identification d'abord, parce que, à en croire les discours légitimant la "compétence ethnique", les surveillants ne surveillent pas les clients comme l'on surveille des étudiants pendant les partiels, c'est-à-dire surveiller sans savoir au préalable quels élèves ou étudiants vont tricher. Ils sont compétents parce que d'emblée considérés comme les mieux placés pour identifier les voleurs sur la base d'un certain "savoir identitaire". Identification ensuite, car, c'est sur la base de ce prétendu savoir qu'ils sont eux-mêmes classés sur les sites, en fonction du type de populations qui les fréquentent. C'est ce que semble illustrer les propos de ce responsable de sécurité qui pense qu'"avec les vigiles blacks ça passe mieux" ?²²⁴

« Par exemple assurer la sécurité sur les champs Elysées c'est autre chose qu'assurer la sécurité dans certaines banlieues difficiles. Dans les banlieues difficiles c'est vrai qu'on retrouve plus de vigiles d'origine maghrébine et des noirs parce que dans ces endroits il faut reconnaître c'est des noirs et des arabes qui sont là, donc nous on est plus en phase de leur dire dans les interpellations, euh vous comprenez ce que je veux dire ; ils ne peuvent pas aujourd'hui nous dire qu'on est en train de les discriminer, alors que de l'autre côté ça dégénère parce que l'un va dire "mais pourquoi lui va m'interpeller ? Il me prend pour ..., il m'interpelle parce que je suis tel ou tel", et tout de suite ça ressort ce côté-là et ça devient très difficile pour des français de souche. C'est pour ça que petit à petit avec le temps il y a donc beaucoup de personnes d'origine africaine et maghrébine qui se sont retrouvées dans le métier, et avec des habitudes ça devient comme ça »

(Responsable de sécurité, grande surface)

poser comme individu d'un certain sexe : qu'il soit homme, cela va de soi ". Simone de Beauvoir, *Le Deuxième Sexe*, Page 14, cité par Colette Guillaumin dans *L'idéologie raciste*, Gallimard, 2002 , p. 108

²²⁴ Propos d'un responsable de sécurité d'un magasin A...

Ce discours malaisé, entremêle deux logiques dont l'une apparaît explicitement dans l'argumentation pseudo-pragmatique que développe son auteur pour rendre compte de la constitution des équipes de travail, laquelle se fait sur la base du capital symbolique dont jouiraient certains surveillants auprès des populations géographiquement voisines des sites commerciaux. Suivant cette logique, les surveillants sont définis comme des interlocuteurs culturellement légitimes auprès des surveillés comme si le sentiment d'appartenance culturelle était le fait de quelque effet d'optique, c'est-à-dire le fait d'une simple association phénotypique. Ethniciser devient dans ce cas, un processus d'organisation des compatibilités socioculturelles qui entretient l'illusion que le surveillant socio-compatible aux clients, est le seul, capable de résoudre les situations de crise mais aussi et surtout, le seul qui "ne peut être traité de raciste". D'où la deuxième logique plutôt suspicieuse, conséquence directe de la première : si l'acte d'interpellation se présente comme un acte risqué (parce l'un accusant l'autre de raciste) chaque fois que le surveillant est blanc, cela suppose que le voleur n'est pas un blanc, sinon il n'y aurait point d'accusation de type raciste. Mais dans ce cas, pourquoi ne peut-on pas envisager que lorsqu'un vigile noir interpelle un voleur blanc, ce dernier qualifie lui aussi cette intervention de raciste? Racisme ou non racisme, est-ce vraiment le principal but qui est visé dans la répartition somatique des surveillants en fonction de la nature des sites, ou un "argument cache-sexe"? Réalisme ou illusion? Sans y voir -sauf à le démontrer- une quelconque forme de discrimination dans la répartition des postes, il nous paraît toutefois important de souligner que les rares français blancs rencontrés sur des sites de banlieues sont postés soit au pointeau²²⁵, soit en centrale incendie ou en salle vidéo mais presque jamais en arrière caisse c'est-à-dire en contact direct avec la clientèle. Sur quelles significations reposent ces pratiques ?

5-2-2-2 De la fabrication ethnique des cibles à surveiller

Analysons les propos suivants d'un surveillant qui interprète à sa manière, les raisons pour lesquelles les blancs n'aiment pas rester en arrière-caisses :

²²⁵ Le pointeau c'est l'accueil du service de sécurité. Mais son champ d'activité dépasse largement l'accueil puisqu'il sert de centre d'information pour tout le magasin en ce sens que c'est au pointeau que tous les salariés enregistrent électroniquement leur entrée et sortie, déclarent leurs objets. C'est également le pointeau qui sert de relais entre les caissières et les vigiles via les messages radio. Dans d'autres circonstances, notamment sur les sites administratifs, le pointeau peut se définir également comme un mouchard dont une série est posée sur la trajectoire des rondes effectuées par les agents de nuit. En bipant chaque pointeau électronique situé sur son parcours et souvent aux endroits névralgiques, le vigile marque par la même occasion son passage effectif

« Les français c'est des trouillards ils ont eux aussi envie de faire de la sécurité mais ils se disent que c'est un boulot de blacks et d'arabes parce que c'est des bagarreurs. Mais il y a des bagarreurs de partout, ils n'ont pas compris c'était quoi la sécu. Ils font des arrangements pour travailler au pointeau .Y en a ici qui n'ont jamais travaillé en arrière caisse. Ils pensent qu'une interpellation c'est quoi ? C'est que des clichés, c'est parce qu'ils se disent c'est des noirs et des arabes qui volent. Tous les jours moi j'interpelle ici des gens bien cravatés et tout, comme on dit chez nous des voleurs blancs aux yeux bleus, c'est que des clichés ».

(Surveillant, grande surface)

Non seulement qu'elle vient confirmer le rôle joué par les clichés sociaux dans la répartition des surveillants sur les différents sites, cette interprétation révèle aussi une autre dimension de la surveillance jusqu'ici inaperçue : celle du silence entretenu sur l'existence de clients/usagers qui ne sont pas inscrits sur la liste programmée des voleurs mais que la réalité des faits ramène à cette liste, c'est-à-dire " les voleurs blancs aux yeux bleus". D'où il faut peut-être voir les choses à l'envers : Et si les surveillants étaient surtout là pour définir les surveillés, c'est-à-dire ceux et celles qu'ils "découpent" comme image à l'envers, image miroir laissant de côté les "blancs aux yeux bleus"? Pour mieux comprendre ce processus, revenons un instant sur la conceptualisation phénotypique de l'identité définie plus haut, c'est à dire celle soutenue par l'illusion qu'il est plus efficace de faire encadrer des populations à dominance immigrée par des vigiles immigrés. On constate qu'elle héberge dans sa forme la plus inconsciente, les catégories et représentations dominantes qui structurent la définition des communautés ethniques, selon lesquelles, les immigrés formeraient une communauté homogène. Qu'est-ce donc qu'un groupe ethnique ?

D'après E. Hughes, « *le groupe ethnique n'est pas caractérisé par son degré de différence mesurable ou observable avec d'autres groupes ; mais au contraire c'est un groupe ethnique parce que ceux qui lui appartiennent (...) le considèrent comme tel et parlent, sentent et agissent comme s'il constituait un groupe distinct* » (1996). De nombreux concepts traitant de la différence culturelle -dans leur variante sémantique- semblent partager la définition proposée par le sociologue américain. Max Weber définit en effet les groupes ethniques- quand ils ne sont pas des groupes de "parentage"- comme « *ces groupes humains qui nourrissent une croyance subjective à une communauté d'origine fondée sur des similitudes de l'habitus extérieur ou des mœurs, ou des lieux ou sur des souvenirs de la colonisation ou de la migration, de sorte que cette croyance devient importante pour la propagation de la communalisation, peu importe qu'une communauté de sang existe ou non objectivement* »

(1995). En situant "la vie commune ethnique" dans le registre de la communalisation²²⁶, Weber entend fonder celle-ci sur le sentiment subjectif d'appartenir à une même communauté. C'est dans ce prolongement que Danielle Juteau-Lee associe les groupes ethniques à l'existence d'une communauté d'histoire et de culture dont la particularité est qu'ils se fondent sur un substrat particulier, *l'ethnicité, c'est-à-dire le partage d'une culture, d'une identité, d'une mémoire commune historiquement construite* (JUTEAU-LEE, 1983). On le voit bien, plus que des caractéristiques culturelles ou physiques, réelles ou supposées, produites et énoncées par le groupe dominant, et dont l'effet de désignation performative est à la fois globalisant -en tant que ramenant un ensemble d'individus désignés, à des traits supposés communs- et catégorisant puisqu'il les distingue d'une norme implicite, l'identité ethnique est plus que jamais le produit d'un mouvement d'autodéfinition. Dès lors, l'opération mentale et langagière qui consiste à agréger sous le sceau de la ressemblance un ensemble disparate de nationalités, de cultures et d'histoires différentes, ne peut que produire de l'"ethnicité fictive", selon l'expression d'Etienne BALIBAR, c'est-à-dire une sorte d'enfermement des groupes minoritaires dans « *une généalogie, une détermination d'origine immuable et intangible* » (BALIBAR, 1998). Dans cette perspective, instituer une identité aux vigiles, leur assigner une "compétence socioculturelle", c'est aussi leur imposer une manière d'être vis-à-vis de ceux dont ils seraient le reflet. Et cela fonctionne parfois comme le témoignent les propos suivants: « *c'est vrai qu'on fait beaucoup plus attention à certaines personnes qu'à d'autres; il y a l'instinct qui te dirige vers une catégorie de personnes: habillement défectueux, démarche nonchalante, coiffure, etc., on sait qu'ils ont l'aspect vulnérable* »²²⁷. En effet, surveiller c'est procéder à un travail de décryptage, c'est cibler certaines populations, les repérer, les territorialiser. Tout le travail du chargé de la cabine de vidéosurveillance, relayé par les vigiles via le talkie-walkie consiste à identifier des liaisons ou des croisements interdits ou dangereux: « *vigilance les gars! Le type A là-bas il est bizarre, qu'est-ce qu'il cherche à ce rayon? Il y est depuis un moment* » ou encore « *ne*

²²⁶ C'est à dire " une relation sociale lorsque, et en tant que, la disposition de l'activité sociale se fonde sur le sentiment subjectif (traditionnel ou affectif) des participants d'appartenir à une même communauté. Une communalisation peut se fonder sur n'importe quelle espèce de fondement affectif, émotionnel ou encore traditionnel .Cf. M. Weber, vol.1, pp. 78-79

²²⁷ Certains surveillants tentent cependant de contourner cette pratique discriminatoire en allant jusqu'à transgresser parfois les règles au travail. C'est le cas d'un vigile qui a refusé d'interpeller un jeune d'origine africaine, comme le lui demandait l'opérateur vidéo qui disait avoir des doutes sur le jeune homme. La réaction du vigile a été claire "si t'es pas sûr, on laisse tomber". Il m'expliquera un plus tard que "quand c'est des blancs, ils (les gens de l'encadrement) ne prennent jamais de risque s'ils ne sont pas sûr, parce que les blancs portent rapidement plainte, tandis que le noir, même s'il est fouillé injustement il ne fait rien ; et ça moi je ne supporte pas".

lâchez pas le type B qui est entré par le service financier »²²⁸. Le centre commercial se présente comme ce tableau de singularités juxtaposées et soigneusement distinctes que décrivait Foucault, une sorte de "scission de l'humanité à l'intérieur d'un même espace" pour employer encore une expression d'Etienne BALIBAR, où la liberté de circulation contraste drôlement avec la « *nocivité de l'effacement des frontières, l'incompatibilité des genres de vie* ». Face à ces différents constats, et sans préjuger de l'efficacité ou non des pratiques jusqu'ici décrites, nous allons à présent tenter de les analyser dans le cadre d'une relation de service comme une autre. En effet, si l'on tente de mettre de côté provisoirement la problématique de l'altérité, pour considérer la surveillance comme un service ordinaire, l'on devrait pouvoir distinguer un prestataire de service et un client. L'importance de cette démarche est qu'elle pourra nous permettre de confirmer ou d'infirmer la thèse de la surveillance comme une activité sociale d'identification et de classement, dès lors que l'analyse ne part plus de la définition sociale des acteurs mais de la nature du service en jeu.

5-2-3 Les vigiles et les clients ? : Petite digression sur la relation de service

Pourquoi surveille-t-on les clients -à coût de milliers d'euros investis dans des dispositifs de haute technologie et dans une armée de veilleurs- alors même que tous les discours en vogue dans le marketing vantent les qualités du "client-Roi", c'est-à-dire celui là même que l'on définit à la fois comme libre de ses choix, de son temps mais aussi de sa circulation dans l'espace commercial ? Une certaine gêne apparaît lorsqu'on évoque cette question avec les responsables de sécurité, qui répondent par des formules laconiques telles que : "la confiance n'exclut pas le contrôle", ou encore "c'est pour leur propre sécurité". Parfois c'est la diversion qui sert de parade : « *mais pourquoi parlez-vous tout le temps de surveillant ? Moi mes agents ne sont pas des surveillants mais des agents de sécurité. La surveillance n'est qu'une partie de la sécurité. Vous savez, c'est fini ce bon vieux temps où des gros bras étaient là pour faire seulement peur aux gens* ». ²²⁹

Or il semble que si cette question dérange, c'est parce qu'elle en cache une autre, celle qui consiste à se demander : qui sont les clients des vigiles en tant que prestataires de service ?

²²⁸ Dans le jargon, les types A,B,E, , désignent respectivement asiatique, black ou beur, européen, dès lors qu'ils présentent un physique hors -norme.

²²⁹ Il faut souligner que ce responsable de sécurité est apparu particulièrement méfiant parce que très récemment nommé à ce poste. Il a dû être informé de certaines de nos questions par son collègue avec qui nous avons déjà eu un entretien et grâce à qui nous avons pu le rencontrer.

Une telle question n'aurait évidemment aucune importance si elle était adressée à beaucoup d'autres professionnels. C'est ainsi que l'on répondra facilement que les "clients" des médecins sont les patients, ou que les clients des agents qui travaillent dans les centres d'appels, sont les personnes recherchant de l'aide technique ou informationnelle. Mais les vigiles ont eux aussi leurs clients, même si cela n'apparaît jamais explicitement. Analysons la seule recommandation que m'avait faite mon chef de poste à ma prise de fonction comme surveillant dans une grande surface en région parisienne :

« Il faut bien vous mettre en tête, vous n'êtes pas un flic ; vous n'êtes pas là pour ça. Votre mission c'est la dissuasion; avec les jeunes il faut avoir le sens du dialogue, il ne sert à rien de rentrer en conflit avec eux. Suivez les indications de Victor²³⁰ et n'interpellez jamais quand vous n'êtes pas sûr. Je veux des interpellations béton ».

Les "jeunes " seraient-ils les principaux clients des services de surveillance ? En tout cas, le mot revient inlassablement dans les discours. Il représente une conceptualisation normative d'une catégorie de clients, considérés comme point focal de toutes les attentions surtout lorsqu'ils sont en groupes et portent les "marques physiques de la migtitude" selon l'expression d'Azouz Begag (1990). Cette catégorie que les représentations rendent singulièrement perverse, c'est celle des jeunes dont les physionomies et les comportements "hors-normes" rendent potentiellement menaçantes. Première leçon de mon apprentissage: on ne surveille pas une foule mais on surveille dans une foule: opération donc d'identification, de catégorisation mais aussi de classement. Afin de bien rendre compte du processus de définition de la "figure du jeune", je voudrais recourir ici au modèle des "figures de l'usager" d'Anni Borzeix qui me paraît très intéressant à cette étape de l'analyse.

5-2-3-1 Agents et usagers dans la surveillance: une relation de service atypique

Plusieurs recherches relativement récentes se sont intéressées à la place désormais réservée à "celui à qui un produit est vendu ou celui à qui un service est rendu", devenu -à en croire les nouvelles formes de management- l'alpha et l'oméga de toute logique d'organisation (COCHOY, 2002). Valérie Boussard et alii (2006) ont cherché à comprendre qui sont les "clients" des policiers sur la voie publique. Dans la même veine de recherches, Régine Bercot et Frédéric de Coninck, après avoir interrogé l'éclatement problématique des figures du client

²³⁰ L e 'V' de Victor désigne la vidéosurveillance. C'est en fait le pseudonyme de celui qui surveille les écrans en salle vidéo.

dans la production de service, notamment dans le cas d'une production d'abrasifs, ont conclu que « *chacun mettait sous le mot "client" quelque chose de différent* ». (Bercot ; de Coninck : 2005 : 42). On pourrait ici s'inspirer de ces recherches, pour considérer que les surveillants missionnés par les agences de sécurité qui les emploient, sont des prestataires d'un service nommé "sécurité". C'est un "service de quiétude" acheté et offert par les enseignes à leurs clients pour assurer leur sécurité. C'est ce que traduisent d'ailleurs des formules comme : « *pour votre confort et votre sécurité, une société de surveillance est présente dans notre magasin* ». Se demander donc qui sont les clients des vigiles, c'est poser clairement la question de la relation de service comme dans n'importe quelle production de service. Certes, dans le cas précis de la surveillance, ceux qui exécutent le service (les surveillants) n'ont pas de contact directe avec l'utilisateur final du service sécuritaire, sauf en cas d'interpellation, où il serait impropre même de parler d' "utilisateurs" puisqu'il n'y a pas une volonté de ces derniers de recourir à ce service mais ils en ont été la proie. Mais malgré cette absence de relation interpersonnelle, le client est médiatisé dans le service sécuritaire dans la mesure où c'est un "service qui lui est rendu". La question ne se situe pas donc au niveau de la relation de service mais de la définition d'une des deux parties de la relation.

En effet, s'il apparaît évident de répondre que le médecin s'occupe des patients "pour revenir à notre exemple précédent"- il n'en est pas de même lorsqu'il il s'agit de la surveillance. Ce qui ne doit guère laisser croire, que dans l'exemple du médecin et du patient, il s'agit d'une relation toujours stable et figée. Loin s'en faut, les usagers, d'autant plus qu'ils se voient dotés de nouvelles prérogatives, produisent des ruptures dans l'activité et deviennent autant d' "épreuves" pour les agents confrontés par là même à un "stress relationnel" (WELLER, 2002). Un Stress contre lequel ils cherchent à lutter en transgressant les règles au travail, car « *la déviance s'impose comme moyen de défense de soi* » (Ibid : 78). Frederik Mispelblom Beyer parle quant à lui des formes de non-coopération dues au fait que certains clients ne se logent pas dans les places, d'avance assignées aux " clients potentiels ", déqualifiant ainsi le service. Ce qui semble donc le plus stable dans la relation médecin-patient, c'est moins les enjeux des interactions que la détermination précise des deux acteurs engagés dans la relation. Or, on se rend compte, en revenant au cas singulier de la surveillance, que la détermination même des bénéficiaires pose problème puisque qu'il faut d'abord définir la nature du service qui est produit : Est-ce le sentiment de sécurité pour les " clients potentiels " ou la neutralisation des catégories définies au préalable comme dangereuse ? Cette question est d'autant plus pertinente que le "service de sécurité" échappe à la configuration classique dans

laquelle sont généralement analysées les relations de service, parce que s'exerçant sur des cibles différenciées et imprévisibles.

La recherche de Valérie Boussard et alii, a mis en évidence -en s'appuyant sur les "figures de l'usager" conceptualisées par Anni Borzeix- toutes les difficultés que l'on pouvait rencontrer lorsqu'il existe un flou institutionnel sur la nature de la "prestation" à fournir aux usagers, et surtout lorsque ces derniers ne peuvent être assimilés aux clients (BROUSSARD et alii, 2006). Ce qui voudrait signifier dans le cas de la police, qu'au moment où certains citoyens sont protégés, d'autres sont réprimandés et par conséquent, « *les policiers ont plusieurs types d'usagers à qui ils rendent des "services" différenciés* » (p.213). Les auteurs en ont distingué trois : le citoyen, la victime et le mis en cause. Sur un territoire donné, « *le policier ne cesse donc de rentrer en contact avec les citoyens : soit pour les observer ou les canaliser, soit pour prendre leur plainte, soit pour les interpeller* » (p.213). L'activité policière est donc prise entre ces trois types d'usagers. Pourtant les auteurs n'ont pas manqué de souligner que ces trois figures n'ont pas le même poids et l'attention policière est avant tout focalisée sur les mis en cause. Ce sont d'ailleurs eux que les policiers qualifient de "client". La singularité du service sécuritaire conduit donc à déplacer sensiblement le mode d'analyse de cette activité par rapport aux catégories habituelles de la sociologie du travail: identifier et définir une tâche, répertorier les moyens humains et matériels qui y sont investis, analyser le mode d'organisation du travail et les rapports sociaux qui en découlent etc, Une telle démarche n'est guère possible dans l'activité de surveillance où c'est l'événement singulier qui dessine les contours de la prestation à fournir.

Dominique MONJARDET faisait justement remarquer que : « *l'on s'aperçoit, à la recherche d'un emploi du temps de l'activité policière, que la part impérativement consacrée à des activités définies, prévues, au contenu prescrit, est à la fois objectivement faible et subjectivement modulable* » (MONJARDET, 1996). Pour autant, les mécanismes de définition des "populations cibles" ne manquent pas dans le travail de surveillance. Nous rejoignons ici les analyses de Frederik Mispelblom Beyer lorsqu'il fonde « le secret des services » dans la prise en compte du client comme objet de travail c'est-à-dire, à la fois comme « *matière première traitée, ainsi que le produit final* ». (MISPELBLOM : 2001 : 68). « *Comment peut-on en effet surveiller efficacement une foule sans prédéfinir ce qu'on y recherche?* », se demandent les surveillants eux-mêmes. Un bon surveillant selon les responsables de sécurité n'est-ce pas celui là même qui a le flair, l'intuition, celui qui sent le coup venir ? En un mot,

de la pertinence des critères de définitions de ceux sur qui doivent s'exercer la surveillance dépend l'efficacité du concept même de surveillance. Pour reprendre les mots de Valérie BOUSSARD, " la définition du public participe de la définition professionnelle ". C'est de ce point de vue que les "jeunes" apparaissent comme les "clients" des surveillants. D'où également la croyance selon laquelle, les vigiles, du fait de leur ressemblance physique avec la catégorie "jeunes", (sous-entendue "jeunes des cités"), détiendraient un savoir coupable²³¹ c'est-à-dire un ensemble de connaissances sur leur mode de penser, d'agir, de s'exprimer, etc., considérés comme autant de niches d'informations pour mieux les encadrer. La persistance de cette question exige que l'on s'interroge maintenant sur la vraie identité sociale des surveillants et ce qu'ils partageraient avec les "jeunes", d'après la thèse de la connivence culturelle.

5-2-3-2 Les vigiles et les jeunes : "une communauté non communautaire" ?

Au cours de mes recherches, et contrairement à ce que je m'étais imaginé en me référant au phénomène des "grands frères", un constat s'est vite imposé dans l'analyse des caractéristiques socioculturelles des vigiles rencontrés. Huit vigiles sur dix interrogés sont nés à l'extérieur de la France. Certains sont mêmes arrivés très récemment et leur séjour se mesure encore en termes de mois. La plupart était de jeunes émigrés maghrébins, ivoiriens, congolais, maliens, algériens, quelques européens de l'est etc., âgés de 25 à 40 ans dont une partie, venue pour les études s'est retrouvée dans ce que SAYAD définit comme un "provisoire définitif" (1999). Certains disent ne vouloir rester en France que quelques années afin de "gagner un peu d'argent" pour aller l'investir dans une activité au "pays". D'autres encore ont dû quitter leur femme et leurs enfants vis-à-vis de qui ils ont des obligations financières mensuelles. Cette catégorie ne conçoit son existence en France que par le travail, ils se définissent eux-mêmes comme des "gens qui n'ont pas le choix", "ceux qui préfèrent être exploités que rien" ou encore ceux qui sont "venus chercher leur vie". L'extrait d'entretien suivant en donne une bonne illustration.

²³¹ Cette expression est utilisée par Hughes : " De nombreux métiers ne peuvent s'exercer sans un savoir coupable. Le prêtre ne peut infliger de pénitences s'il n'est expert en matière de péché, sinon, comment pourrait-il distinguer le péché véniel du péché mortel ? Pour remplir son mandat, et donc indiquer aux gens les livres qu'ils peuvent lire, les pensées et les croyances à bannir ou à adopter, il lui faut devenir un connaisseur averti de ce qui est interdit comme de ce qui est bien sacré".

« Nous on est des africains donc on est là, on n'a pas de cervelle, on n'a étudié comme il faut, on est là et on a pris la place des chiens. La surveillance c'était les chiens qui le faisaient. Maintenant c'est moderniser c'est des hommes qui le font mais des africains. On est venu chercher notre vie. On est venu avec d'autres ambitions mais tu arrives, tu vois la situation qui se présente, c'est ça qu'il faut faire ou tu crèves ; donc t'es obligé et les responsables ils le savent, tu vois moi je viens de paris tous les jours, je me lève à 6 heures pour venir ici, le soir je rentre chez moi à 23 heures et à la fin du mois le jour même où t'as ton salaire c'est fini. Tu as de la famille qui t'attend au pays et tu n'as même pas de quoi économiser pour manger tout le mois et en même temps le responsable du magasin mange tout le temps ton argent²³² à la fin du mois (...). On n'est pas pareil que les blancs, le blanc peut se lever et dire je vais faire une formation il n'a rien à donner à son père ou à sa mère, donc lui il peut se préparer à autre chose. Si on me propose une formation de 6 mois alors que moi j'ai une famille et des enfants, la formation donne quoi ? 300 ou 400 euros. Qu'est-ce que je vais faire avec ça ? C'est pas possible. Donc tu vois je ne peux pas le faire parce qu'il y a des devoirs qui m'attendent donc tu es là à attendre, Tu te dis l'année prochaine, et les années passent et tu te dis la même chose. Nous on n'est pas d'ici »

(Vigile dans un magasin en banlieue parisienne)

Comme le précise l'auteur lui-même, il "n'est pas d'ici" ou du moins il croit ne pas l'être .Et pourtant c'est l'un des plus anciens à son poste. Agé de 45 ans et d'origine sénégalaise, Omar est arrivé en France en 1987 avec en poche un diplôme d'étude agricole qu'il ambitionnait d'approfondir. Ses acquis n'étant pas validés, et sans aucune autre qualification, il tente sans succès une réorientation professionnelle et finit par "tomber dans le gardiennage" selon sa propre expression, afin de pouvoir subvenir non seulement à ses besoins "ici", mais aussi et surtout à ceux de sa femme et de son enfant restés "là-bas". La suite est classique, la pression des demandes provenant de "là-bas" freine l'ambition des études et fait basculer définitivement Omar dans la survivance.

Désormais accroché à la surveillance, seule réalité par laquelle son voyage garde toujours un sens, il est devenu vigile à plein temps. Son cas n'est pas isolé; bien au contraire, c'est un "cas" recherché par certains entrepreneurs de la sécurité privée comme nous le démontrerons plus loin. Après tout, "un bon vigile c'est celui qui a le dos large", celui dont les réponses à l'angoisse existentielle parce que structurées ailleurs, font de lui un sujet sans habitus subversif. En effet, quand on "vient chercher sa vie", "*on n'a pas de cervelle*" c'est-à-dire qu'on ne doit rien comprendre ou plutôt faire semblant de rien comprendre: c'est le prix à

²³² Allusion faite aux heures supplémentaires sur lesquelles ils se disent gruger par les responsables de leur société.

payer pour garder son honneur auprès des siens, pour qui on est en mission. Et cette mission, il faut la réussir à tout prix. Face à cette trajectoire qui place d'emblée l'immigré dans une position de transit, l'intéressé se définit lui-même comme "celui qui n'est pas d'ici". D'où la question qui nous paraît la plus importante: que peut-il y avoir culturellement de commun un tel profil socioculturel avec ce qui est désigné sous le vocable de "jeunes" sous-entendu "jeunes des cités" avec tous les enjeux qu'il y a derrière ce concept dans le contexte français ?

Il serait très long de chercher à comprendre pourquoi on peut assimiler (culturellement parlant) un vigile né et ayant grandi en Afrique à un jeune français parce que ce dernier serait né de parents d'origine africaine ou maghrébine. Les sources d'une telle confusion sont multiples. Son tout premier fondement est d'ordre politico- idéologique avec le Front national qui rejette l'appartenance à la Française, de tout ceux qui y sont nés mais qui n'auraient pas de parents gaulois surtout si ces derniers ne sont pas des blancs. A cette idéologie se sont ajoutés certains travaux à caractère scientifique qui entretiennent l'ambiguïté entre "jeunes" et délinquance. C'est le cas de Sébastien Roché qui conclut après un analyse statistique que : "La prise en compte des origines ethniques montrent qu'il existe une sur-délinquance chez les jeunes d'origine maghrébine par rapport à ceux d'origine française" (2001 : 219). Mais que viennent chercher les origines ethniques dans les problèmes sociaux ?

5-2-4 A la recherche d'hypothétiques liens communautaires

En répondant à ces imputations tissant des liens mécaniques entre jeunes étrangers et délinquance, Laurent Mucchielli fait remarquer à juste titre que "dans leur immense majorité, les jeunes en question sont nés en France et ne connaissent que la France. Ils ne sont donc nullement "déracinés" comme on pu l'être parfois leurs parents, en particulier lorsqu'ils provenaient d'un milieu rural" (MUCCHIELLI, 2003). Comme Omar, beaucoup de surveillants ne les considèrent d'ailleurs pas comme des "frères" ou des "alliés, même si se mettent parfois en place des stratégies de non agression qui prennent des allures d' "alliance culturelle"²³³. Au contraire la plupart des surveillants semble les craindre et disent ne pas les

²³³ Une alliance est toujours stratégique, et puisque les surveillants savent qu'ils sont culturellement assimilés aux jeunes qui sont nés ici, il leur arrive d'en jouer dans certaines circonstances pour, non seulement prouver à leur encadrement qu'ils sont les seuls à pouvoir se faire comprendre par ces jeunes, mais aussi pour jouer sur l'imaginaire de leurs interlocuteurs qui les appellent souvent 'grands frères' ou 'cousins'. Pierre Bourdieu a très bien montré que "le groupe stigmatisé et, plus généralement, tout sujet social en tant qu'il est un objet potentiel

comprendre, refusant de croire par conséquent en une quelconque forme de compétence dont ils seraient porteurs ou encore au mythe de "l'homme noir fort, robuste et preneur de risque":

« Moi en tout cas ce n'est pas avec le cœur que je viens travailler. C'est un métier à risque, c'est parce qu'on n'a pas le choix, les occidentaux eux ils ont d'autres choix, d'autres possibilités; nous on est dépourvu de relations on ne peut faire que de petits boulots. Ici le risque est grand, quand les jeunes agressent la police, l'affaire est poursuivie et quand c'est le vigile il n'y a pas de suite au contraire ton responsable fait pression sur toi pour que tu ne portes pas plainte. Un vigile il prend tout sur lui.

- T'as appris ce qui s'est passé à Marseille ?

- Quoi le bus brûlé ?

- 'wallah' mon frère, ces jeunes c'est des fils de p....; ils sont pourris par la tête, ils n'ont pas d'humanité. Toi j'espère que t'as quitté ton pays avec un projet bien clair en tête;

- Excuse-moi mais t'es d'où ?

- Du Bénin

- Le Bénin c'est un pays pauvre, il n'y a rien chez toi mais toi tu sais pourquoi t'es là. Eux ils sont nés avec un pantalon sur le corps et des pièces dans la poche. Ils n'savent pas qu'au bled c'est pire. Moi mon daron (père) quand il voit quelque chose de neuf sur toi, il te demande tu l'as trouvé où ? Regarde mon frère il y a des caméras partout ici, mais au bled les caméras c'est les voisins. Tu fais une bêtise dehors, le voisin il te voit t'es mal barré. Ici tu n'peux pas parler à un jeune. Le jeune de 14 ans il a déjà une bouteille en main. Qu'est-ce que tu veux lui dire ? Toi le vigile il te regarde avec la haine dans les yeux, il t'agresse avec les yeux. Mais moi j'fais mon taf, je n'peux pas laisser quelqu'un voler et partir. C'est pas bien, si je suis ici c'est pour protéger les biens de mon client, ils ont confiance en moi sinon ça sert à rien ».

(Surveillant d'origine algérienne dans un magasin)

Cette conversation démontre bien qu'il n'y a pas une « *automaticité de l'identification communautaire* » (Gallissot :2000 :61) entre son producteur et les "jeunes". Il semble au contraire que le surveillant analyse ici la situation des jeunes auxquels il est assimilé au moyen des mêmes représentations et schémas dominants portés par un discours de "catégorisations" qui témoigne de l'existence de conflits intra-groupes étiquetés contrairement aux attentes de certains recruteurs. Tenir compte de ce double processus de stigmatisation peut permettre de répondre en partie à la question de la "connivence culturelle". En s'inspirant de l'exemple des "caves" chez Howard Becker, on pourra mieux comprendre comment les surveillants opèrent ce qu'on pourrait appeler une "démarcation culturelle", expression même de leur refus d'être assimilés aux "figures de jeunes". Pour les musiciens de jazz en effet, le "cave" est le statut qu'ils font porter à leur public, dépourvu de goût, ignorant et ridicule,

de catégorisation, ne peut riposter à la perception partielle qui l'enferme dans une de ses propriétés qu'en mettant en avant, pour se définir, la meilleure de ses propriétés et, plus généralement, en luttant pour imposer le système de classement le plus favorable ses propriétés ou encore pour donner au système de classement dominant le contenu le mieux fait pour mettre en valeur ce qu'il a et ce qu'il est" (Bourdieu : 1979 : 554).

caractéristiques dont ils cherchent à s'éloigner et qui leur permettent en même temps de construire leur supériorité. Le "cave" symbolise le système de croyances relatives à ce que sont respectivement les musiciens et leurs auditoires. *Il s'applique aussi bien à un type de personne qu'à une qualité de la conduite. Il désigne les personnes qui sont le contraire de tout ce que sont, ou devraient être, les musiciens ; il vise aussi les manières de penser, de sentir et se conduire qui sont à l'opposé de celles qu'apprécient les musiciens* (BECKER, 1985). C'est en édifiant les frontières entre les "caves" et eux, que les musiciens construisent leur propre définition. Cette relation s'applique aussi bien au cas des médecins qui définissent les "rosses" comme des patients qui se plaignent de maladies sans avoir des signes cliniques, qui sont dévalorisés, jugés désobligeants et agaçants.

On se rend compte que cette catégorisation n'est pas un donné objectif mais une construction opérée par des groupes professionnels en face de clients ou d'utilisateurs qui leur sont spécifiques. "Cave" et "rosses" font fortement écho au concept d' "orientation" chez Frederik Mispelblom Beyer, c'est-à-dire : « des façons de parler-faire "socialement positionnées" (...) qui, bien que relativement singulières, formulées dans des terminologies qui peuvent parfois être très originales et propres à certaines personnes, ont toujours en fin de compte un lien avec la "façon de vivre en société" » (Mispelblom : 2006 : 161). En effet, en définissant les "jeunes " comme « *ceux qui sont nés avec un pantalon sur le corps et des pièces dans les poches* », le surveillant immigré définit sa propre position dans le pays d'accueil comme une position privilégiée parce que "dignement arrachée" au prix de nombreuses humiliations, de silences douloureux, de pressions et d'oppressions rendus "vivables" par des "valeurs" qui ne sont pas d' "ici", choses dont les jeunes issus de l'immigration seraient incapables. La figure du "daron autoritaire", l'œil des voisins, le culte de la "pauvreté originelle" sont autant de références au "bled" dont se réapproprient les vigiles immigrés pour se démarquer culturellement de tous les préjugés et stigmates que portent les "jeunes" nés ici. Mais on ne peut comprendre tout le sens de cette promotion de "valeurs éducatives" venues d' "ailleurs", sans en analyser les tensions mais aussi les contradictions qui la rendent possible.

En effet, toujours en référence aux "caves", expression par laquelle les musiciens de jazz désignent l'ignorance artistique de leur public, il faut noter deux attitudes inextricablement liées dans le mode même de production de la différence: c'est le mépris et la reconnaissance. Par le mépris, les musiciens expriment leur frustration d'être obligés de sacrifier leur propre estime (la conduite authentiquement artistique) aux gratifications plus substantielles d'un

travail régulier, d'un revenu. Mais aussi un sentiment de reconnaissance car après tout c'est grâce aux "caves" qu'ils gagnent leur vie. Becker montre très bien cette double posture dans l'un de ses entretiens au cours duquel un musicien avoue: « *c'est vrai c'est une bande de foutus caves, mais qui paye les places ? C'est eux, et donc tu dois jouer ce qu'ils veulent, ce que je veux dire, c'est que tu ne peux pas gagner ta vie, merde, si tu ne joues pas pour des caves* ». ²³⁴ Il en va ainsi pour les surveillants qui se voient parfois obligés, malgré le bain de préjugés négatifs formulés en l'encontre des "jeunes", d'"ethniciser" leur rapport avec ces derniers dans le but de désamorcer des conflits en gestation. C'est ici qu'il faut s'arrêter sur des expressions souvent employées par les surveillants comme le "dialogue", la "diplomatie", ou encore la "stratégie", qui les distingueraient selon eux, des policiers. Notions qui se traduisent dans leur pratique par la recherche d'une fraternité qui ne fait sens qu'en situation, autrement dit, "une communauté de frères immigrés ou d'origine immigrée" qui ont en commun d'être soumis au même regard de la société. Sur cette scène culturelle, les vigiles développent donc des relations de voisinage particulièrement intenses, non pas intracommunautaire, mais formant des "communautés non communautaires" aux sociabilités mélangées et adeptes de la "culture banlieue" ²³⁵

« Avec les jeunes qui sont en Europe il faut être malin. Chez nous en Afrique c'est la force, ici c'est la loi. Au pays quand la gueule de quelqu'un ne vous plaît pas, vous lui dites 'tu ne rentres pas dans le magasin'. Or ici le dialogue c'est quoi ? On est obligé, quand vous ne dialoguez pas et vous allez avec la force, ils vous montrent la force, ils peuvent verser sur vous du parfum ²³⁶ et vous menacer avec un briquet; ils savent que c'est de l'alcool, ou ils cassent les bouteilles et ils disparaissent. Donc qu'est-ce qu'on fait ? Dialoguer c'est quoi ? Souvent c'est les jeunes blacks, les jeunes arabes, nous on leur dit 'cousin comprenez, vous savez c'est notre boulot, vous allez m'afficher et après je suis grillé. J'ai des enfants et tout; certains comprennent parce que nous sommes tous pareils. Ils savent que leurs parents sont passés par là. Ils comprennent mais quand vous voulez montrer 'ouais c'est moi le plus fort, ils vous disent non ici c'est notre secteur, c'est notre zone, c'est notre coin. Mais quand vous dialoguez, après vous êtes amis, ils viennent et ils vous 'tchèquent » ²³⁷.

(Surveillant, région parisienne)

²³⁴ Op.cit page 116

²³⁵ Tribalat, M., Faire France, Paris, 1995, cité par Jocelyne Streiff-Fénart, in "A propos des valeurs en situation d'immigration : questions de recherche et bilan des travaux, revue française de sociologie, 47-4, 2006, 851-875.

²³⁶ Le surveillant interrogé ici travaille dans une parfumerie.

²³⁷ Mode de salutation dont l'une des nombreuses variantes consiste à s'effleurer par les poings en signe de familiarité.

5-2-5 Des stratégies d'alliance

Ce recours stratégique à l'appartenance communautaire doit être compris en tant que moyen d'éviter tout conflit par l'usage d'un langage dont la tonalité ethnique n'a rien de déterminant dans les relations de socialité. L'expression "cousin" fait d'ailleurs partie des codes culturels²³⁸ par lesquels les jeunes se distinguent de la culture dominante. C'est le nom générique que porte une certaine solidarité construite sur l'histoire lointaine ou récente de l'immigration, sur une marginalisation sociale dont ils sont les victimes. En utilisant "cousin" ou "frère", les surveillants accèdent au code de reconnaissance mais aussi de non-agression dont ils peuvent se voir privés en se comportant en excès, soit en "céfrans" (français), soit en "bledard" (nouveaux arrivants dont certains signes extérieurs sont tournés en dérision par les jeunes: la mauvaise qualité du nœud de leur cravate, le manque d'aisance dans leur costume ou leurs chaussures de travail contrastant avec le reste du look, mais aussi leur langage, témoignent de leur difficulté d'adaptation.).

Au-delà donc du sentiment d'appartenance, une bonne part de la fraternité revendiquée et engagée par certains surveillants dans les relations avec les "jeunes" consiste à "sauver leur tête"²³⁹ plutôt qu'à sauvegarder les biens de leur client. Cela se ressent encore plus chez les vigiles d'un certain âge qui n'hésitent pas- contre toutes les règles- à négocier l'évacuation de leur territoire gardé contre la non interpellation de l'infracteur.

« Il y a au moins trois cas au cours desquels j'ai demandé aux personnes interpellées de remettre discrètement les choses volées en place parce que quand tu vas les signaler, on les envoie comme ça à la police qui va les libérer mais toi, c'est un ennemi qui se prépare. Donc il n'a qu'à remettre calmement ce qu'il a pris et aller faire tout ce qu'il veut ailleurs »

(*Diomande, 57ans, vigile dans une boutique de produits de beauté*)

Globalement l'émergence de la dimension ethnique dans les rapports sociaux en milieu de surveillance passe par des processus de fission et de fusion au cours desquels les surveillants

²³⁸ Voir à propos, la culture des rues explorée par David Lepoutre (2001), la "galère" décrit par François Dubet, (1987) ou encore D. Lapeyronnie qui montre que cette culture construite dans les zones urbaines marginalisées n'a pas grand-chose à voir avec les cultures communautaires traditionnelles en ce sens qu'elle est fait d'un mélange de références, souvent mythiques, à la tradition et à la communauté, "d'emprunts à la mode et aux objets de consommation culturels (Lapeyronnie 1993 : 276).

²³⁹ "Sauver sa tête" revient à dire qu'on n'est pas prêt à donner sa vie pour sauver une entreprise qui de toute façon ne vous manifesterait aucune reconnaissance.

se distinguent fondamentalement d'abord de ceux à qui on veut leur faire ressembler et s'en rapprochent ensuite - sur fond de mise en scène- pour éviter des conflits desquels après tout, ils sont sûrs de sortir perdants.

Maintenant que le verdict de l'examen empirique a mis en mal la pertinence et l'efficacité de la production de l'ethnicité dans le travail de l'encadrement chez les surveillants, la question de la préférence immigrée-telle que nous l'avons aperçue dans le discours de certains recruteurs- revient tout entière mais sous une autre forme : pourquoi, est-il préférable, malgré la diversité de leur nationalité, que des travailleurs migrants soient perçus comme des groupes ethniques ?

La question peut paraître provocante, mais elle cherche à articuler la dimension ethnique et la dimension de classe dans la hiérarchisation de la division du travail. L'ethnisation de la main d'œuvre immigrée laisse entrevoir à bien des égards, une tentative d'homogénéisation d'un type particulier de "prolétariat" dont l'employabilité ne nécessite aucune autre forme d'exigence managériale que celle déjà présente dans la fragilité des positions sociales des candidats à ce métier. Nous prendrons en compte tout au long de la partie qui suit, de la subjectivité des candidats aux " métier accueillants " dont le gardiennage en est un exemple pour défendre l'idée que le gros du travail des recruteurs mais aussi de leur futur pouvoir, est déjà rendu en grande partie possible par une "armée de réserve" qui porte le handicap supplémentaire d'être politiquement discriminé. De ce point de vue, les surveillants sont déjà "encadrés par toutes sortes d'autres déterminations et conditions que l'encadrement en chair et en os", c'est-à-dire qu'"ils viennent "tout seul", contraints et forcés par les rapports sociaux caractéristiques d'une société dominée par le salariat. Base minimale mais fondamentale, et préalable, de l'activité d'encadrement, sur laquelle elle repose mais qu'elle n'invente pas (Mispelblom :op.cit : 57-58). On verra que ces bases préalables sont renforcées dans le cas des surveillants, par leur "identité d'immigré" ainsi que trois siècles de colonisation dont les rapports Nord/Sud continuent de s'inspirer. Nous arrivons là au point central de ce chapitre, à savoir les vraies raisons de l'accès "facile" de la main d'œuvre étrangère à certains secteurs d'activités. L'intérêt particulier que revêtent les travailleurs étrangers aux yeux de certains chefs d'entreprise ne date pas d'aujourd'hui. De ce point de vue, l'on occulterait une grande partie de la question de l'emploi massif des travailleurs étrangers dans la sécurité privée et plus particulièrement dans le sous-secteur du gardiennage et de la surveillance si l'on n'analyse pas d'abord sur le plan historique, la place et le rôle de la main-d'œuvre étrangère

de manière générale dans l'industrie dans les années 70. Certains travaux qui se sont penchés sur la place des ouvriers dans ces années ont en effet fait ressortir deux tendances macroéconomiques : la première montre que les ouvriers étrangers ont été dans bien des cas, des variables d'ajustement dans les périodes de restructurations. La deuxième tendance laisse apparaître une affectation progressive des activités des étrangers de l'industrie vers le tertiaire. Rappelons que le secteur de la sécurité privée est un secteur essentiellement producteur de services avec des salariés qui s'apparentent mieux aux ouvriers de service qu'aux employés du fait de leur faible qualification.

5-3 L'ethnisation de main-d'œuvre ou la partir émergée de l'iceberg

5-3-1 Un coup de sonde dans l'histoire de la main d'œuvre étrangère

Nombre de travaux indiquent unanimement deux ruptures qui ont ouvert une nouvelle ère pour l'activité des étrangers. La première, c'est l'année 1973, celle du premier choc pétrolier qui a vu régresser sensiblement pour la première fois les effectifs occupés par les étrangers dans l'industrie. Tendence qui s'est maintenue jusqu'au début des années 90. En 1990 en effet, ils n'étaient plus que 1 304 144 contre 1 511 240 quinze ans plus tôt, soit une perte de d'environ 14%, ce qui contraste dans la même période avec une augmentation de 8% du total des français. Pour autant, on ne peut en conclure que cette perte s'est traduite par un jeu de redistribution des travailleurs évincés de l'industrie vers d'autres secteurs d'activités comme celui de la sécurité privée par exemple, bien que cette période corresponde à la structuration et à l'intensification de l'activité de la surveillance. Mais on peut risquer l'hypothèse selon laquelle ce changement de cap dans l'activité des étrangers, c'est-à-dire leur transfert de l'industrie vers le tertiaire a tout au moins modifié profondément l'orientation des nouveaux arrivants. La perte de la figure de l'ouvrier spécialisé dont l'immigré a été des années durant, le symbole, a considérablement réduit la chance des nouvelles vagues migratoires de se faire une place dans l'industrie. D'autant que cette émigration ne correspondait plus à celle du travail mais de peuplement.

La seconde rupture se produit en 1983 avec le plan Delors qui sonne définitivement le glas de la place acquise par les travailleurs étrangers dans les secteurs industriels pendant les années de fortes croissances. Les nouvelles orientations de ce plan, notamment en ce qui concerne la

restructuration du travail dans les industries, ont eu pour conséquences directes de provoquer la perte de plus de la moitié des postes de travail occupés par les salariés étrangers entre 1975 et 1990, soit 42% du total des pertes d'emplois. Dans le même temps, les données issues des enquêtes "main-d'œuvre étrangère" indiquent un déplacement sensible des actifs étrangers vers le tertiaire notamment en région parisienne.²⁴⁰

Les effets de ces deux ruptures montrent clairement que le recours à la main d'œuvre étrangère dans les années de fortes croissances ainsi que les profils des postes occupés par celle-ci d'une part, les pertes subies par cette même catégorie de salariat pendant les périodes de crise ou de transformation du travail et son glissement progressif dans les activités du tertiaire d'autre part, sont tributaires de choix stratégiques des grandes entreprises dans des contextes bien ciblés. Contextes qui sont généralement ceux de croissance des différentes branches d'activité notamment le taux de croissance et l'évolution globale de l'emploi, le niveau des salaires et l'évolution de la structure d'emploi par niveau de classification, la croissance de l'intensité capitaliste, l'évolution de la productivité etc. (MERCKLING : 1998 : 59-60). En d'autres termes, la "préférence immigrée" s'origine dans des considérations plutôt économiques et financières qu'ethniques. Ceci est d'autant plus vrai que la concentration des travailleurs immigrés dans un secteur d'activités est souvent consécutive à une déqualification opérée pour réduire les coûts salariaux. Ce qui n'est pas forcément une politique organisée et orientée spécifiquement en direction des actifs étrangers, mais plutôt l'effet induit de facteurs touchant l'emploi dans sa globalité.

En effet, la main-d'œuvre étrangère apparaît dans bien des cas comme une main-d'œuvre opportune. Certains auteurs parlent de "main-d'œuvre d'appoint", laquelle devait surtout avoir des qualités de mobilité ou au contraire une main d'œuvre que l'on cherchait à stabiliser, dans des activités où les conditions de travail étaient particulièrement difficiles (Ibid : 67). Mais ce qui m'importe ici, c'est moins le recours à cette main-d'œuvre spécifique que ses caractéristiques socioéconomiques mais aussi juridiques et politiques qui suscitent l'intérêt que lui portent certains entrepreneurs dans des secteurs d'activités déterminés. En formulant un peu plus loin l'hypothèse du compromis au lieu de celle de l'exploitation, nous voudrions

²⁴⁰ Les activités du tertiaire qui ont le plus accueilli ce déplacement sont les commerces de détails, les transports, les services marchands rendus aux particuliers, où des taux de participation des étrangers sont passés respectivement de 3,5% à 4% de 1973 à 1982, de 6,5% à 6,9% et 6,4% à 7,2% de 1973 à 1979. Le même constat est fait dans les hôtels, les cafés et les restaurants où le taux des actifs étrangers est passé de 13% à 14,3% de 1973 à 1985. Source : Enquêtes main-d'œuvre étrangère (issues des enquêtes ACEMO), ministère des affaires sociales et de l'emploi, 1973 à 1988 (MERCKLING, 1998, pages 156-157).

mettre l'accent sur un aspect central de notre recherche : celui de l'adhésion consciente ou inconsciente à cette exploitation. Comment le sociologue peut-il en effet analyser ces différentes "choses" que tout contribue à désigner dans le contexte européen et occidental, comme une exploitation ou une domination, alors même que le dominé ou l'exploité pense - après avoir opéré mentalement et matériellement la comparaison entre ses conditions originelles et celles du présent- qu'il a plutôt "évolué" et que sa situation n'est pas à plaindre par rapport à ces frères restés aux pays ?

C'est sur ce "terrain psychologique" déjà balisé qu'il faut rechercher l'intérêt que portent les entrepreneurs de la sécurité privée à la main-d'œuvre immigrée.

5-3-2 "L'exploitation" : une notion idéologico-culturel-historique ?

Quand dit-on que quelqu'un est exploité ? Et qui a le droit de faire une telle affirmation : l'exploité lui-même ou celui qui pense -à l'instar du sociologue- détenir les "bonnes clés" pour "révéler les choses cachées de la société", selon l'expression de Bourdieu ? (2002). Ces questions ne se veulent pas polémiques mais cherchent avant tout à mettre en lumière la manière dont les gens peuvent se réapproprier-en fonction de leur vécu- certaines notions que l'on croyait universellement signifier la même chose. J'ai toujours été attentif en effet, au double discours de certains surveillants qui se définissent à la fois, comme des "esclaves modernes", et comme des gens qui, en dépit des difficultés évoquées dans le cadre de leur travail, ne cachent pas que c'est mieux "ici" que "là-bas".²⁴¹ Certains de ceux là-mêmes qui nous disent qu'ils souffrent parce qu'ils sont beaucoup "exploités" reconnaissent avoir réalisé des choses au pays qu'ils n'auraient jamais pu faire s'ils étaient restés "là-bas". Que signifie ce paradoxe ? Notre hypothèse est que la notion d'exploitation doit être vue sous plusieurs dimensions mais qui dans la réalité n'opèrent que par combinaison.

D'abord, du point de vue du droit : dans ce premier cas, l'exploitation renvoie au non respect des règles qui définissent le code du travail, quelles que soient les clauses négociées par les deux parties que sont l'employeur et le salarié. En effet, quelle que soit la convention collective en France, un travail salarié doit être rémunéré (à sa juste valeur) en fonction d'une grille de qualification officielle, tout salarié a droit au repos en fonction d'un nombre de jours travaillé, doit avoir une protection sociale, les femmes ont droit aux congés de maternité etc., Toute entorse à l'une ou l'autre de ces règles à des fins de profitabilité peut être définie

²⁴¹ "Ici" et "là-bas" évoquant naturellement la France et leur pays d'origine

comme une "situation d'exploitation". Toujours dans la même perspective, l'exploitation peut ne pas être le mépris des règles d'obligation mais au contraire le recours aux interdits. Dans ce dernier cas, l'emploi d'un travailleur "sans-papiers" ou d'un mineur est aussi une forme d'exploitation au même titre que le non respect des obligations.

Ensuite, d'un point de vue idéologique, l'exploitation n'apparaît jamais au grand jour. Dans une perspective marxienne, l'on pourra dire par exemple, qu'alors que l'origine du profit est le surtravail des ouvriers, les conditions matérielles du capitalisme secrètent une illusion telle que le profit apparaît comme la rémunération naturelle du capital. De la même manière, alors que ce sont leurs "qualités de travailleurs immigrés" qui intéressent certains patrons, la main-d'œuvre étrangère peut être qualifiée d'ethniquement compétente.

Le dernier point de vue, celui qui nous intéresse le plus est le cas où l'"exploité", animé de "bonnes raisons d'agir", de façon consciente ou non, participe à sa propre exploitation. Ce dernier cas semble souvent lier à l'histoire personnelle ou sociale de l'individu "exploité". C'est pourquoi on peut qualifier cette forme d'exploitation, d'historico-culturelle pour signifier que les ressources exploitées chez l'individu sont de l'ordre du "vécu", c'est-à-dire de sa trajectoire sociohistorique qui l'a prédisposé à être un "terrain favorable" à l'exploitation. Dans son analyse du récit de Grégoire Philonenko à Carrefour en tant que chef de rayon, Véronique Guienne se demandait si ce dernier n'était pas partie prenante des abus qu'il décrivait ou encore si sa farouche volonté de grimper dans la hiérarchie ne le précipitait pas dans ce qu'il dénonce par la suite (Philonenko ; Guienne : 1997). Autrement dit, comme le dit si bien Claude Meillassoux, « *un asservi ne fait pas toujours l'esclave* » (1986). C'est cette dimension que nous allons à présent analyser.

5-3-3 "Je préfère être exploité que rien": de la rationalisation des mentalités d' "ailleurs"

Il y a de cela un peu plus de trente ans, Francis Bouygues fit un portrait très révélateur des caractéristiques spécifiques à la main d'œuvre étrangère qu'il croit "bien connaître" selon ses propres termes : « *Les étrangers sont des gens qui ont beaucoup de qualités, et ils ont une qualité fondamentale pour moi employeur, qui a toute ma sympathie, c'est que s'ils viennent chez nous c'est pour travailler, et à la base ce sont des gens très courageux. Que ce soient des Nord-Africains, Portugais, Espagnols, ils viennent ; ils savent qu'ils viennent pour travailler,*

*ils cherchent à travailler et ils sont très courageux. Alors ça c'est à leur actif, mais par contre, ils parlent pas notre langue, ils sont pas tellement qualifiés et puis ils viennent avec une idée en tête, c'est d'amasser un pécule et de nous quitter quand ils auront un pécule suffisant. Donc, ça n'est pas une main d'œuvre stable et c'est une main d'œuvre que nous ne pouvons pas former et nous n'avons pas l'espoir que si nous la formons, nous pourrions la conserver. Et finalement, les hommes qui vous apportent leurs bras tous les jours et qui laissent leur pays natal à 2000 km, leur femme, leurs enfants, leur foyer, disons leur cœur à 2000 km, on ne peut pas dire qu'ils soient vraiment disponibles ».*²⁴²

Comme tout bon discours managérial, il y a dans les appréciations portées par Francis Bouygues sur la main d'œuvre étrangère, la superposition de bonnes et de mauvaises qualités des travailleurs étrangers. Leur qualité fondamentale c'est que « *s'ils viennent chez nous c'est pour travailler* », « *ils savent qu'ils viennent pour travailler* ». Or cette définition, à y voir de plus près, dépasse largement la pensée du chef d'entreprise qu'est Francis Bouygues dans le sens où elle ne situe pas le " courage " ou l'"efficacité" des travailleurs étrangers dans le seul cadre du travail. Ils ne sont pas seulement bon au travail, ils le sont parce qu'ils sont des êtres-de-travail. Ils n'ont d'existence que par le travail et c'est ça et ça seul qui définit leur être dans le pays d'accueil. Cette conjonction entre l'être-de-travail et l'être tout court dans le discours du chef d'entreprise ne vient que confirmer ce que Sayad appelle la « définition sociale du travailleur immigré » c'est-à-dire que « la condition d'immigré ne va pas sans qualifier socialement le travail qui est effectué par le travailleur immigré ou, à vrai dire, qui lui est dévolu » (SAYAD: 1999 :237). Le rapport au travail de l'immigré est intrinsèquement un rapport existentiel. C'est ce que montre Goffman lorsqu'il analyse que « *Les dispositions sociales propres à toutes organisation implique donc une conception très précise de ses membres, une conception qui, d'ailleurs, ne les concerne pas seulement en tant que membres, mais plus profondément en tant qu'êtres humains. (...), ce qui nous intéresse ici, c'est qu'à un certain stade, elle (l'organisation) implique aussi une contrainte de l'être lui-même, c'est-à-dire l'obligation d'avoir tel trait, de caractère et de participer à tel univers.* » (GOFFMAN : 1968 : 235-243). Or le paradoxe ici est que Francis Bouygues énumère comme " mauvaises qualités " du travailleur étranger, tout ce qui constitue en réalité le socle des dispositions psychologiques qui contraignent l'étranger à n'être qu'un être-travaillant donc " courageux ". Autrement dit, « *les hommes qui vous apportent leur bras tous les jours et qui laissent leur*

²⁴² Extrait de " M.O.I, étrange étranger ", document de 1970, réalisation collective, in Nicolas JOUNIN, op cit, page 187.

*pays natal à 2000 km, leur femme, leurs enfants, leur foyer etc., » ce sont ceux justement qui n'ont autre choix que l'investissement au travail c'est-à-dire ceux dont « les trajectoires en migration fabriquent les qualités socialement attendues des employeurs » pour utiliser l'expression de Nicolas JOUNIN (Op.cit, p.185). Ces qualités sociales c'est de « se montrer disponible, obéissant, etc., c'est d'accepter les conditions d'emploi et de travail, sans "faire du bruit" ». Les surveillants se sont construits toute une gamme d'expressions langagières qui traduit parfaitement cette implication subjective : « un vigile c'est celui qui a le dos large », « on va au charbon parce qu'on n'a pas le choix », « je préfère être exploité que rien », « c'est ce qu'il faut faire ou tu crèves », ou encore « ici on est venu chercher notre vie » etc. Or à l'inverse de ce que pense F. Bouygues, ce n'est pas parce que le cœur est à 2000 km que le travailleur immigré est " instable " ou " indisponible ", c'est au contraire parce que ce cœur se trouve loin qu'il programme le corps qu'il incarne à sa seule dimension de corps-travaillant. Car il ne s'agit pas ici d'un cœur seulement affectif et nostalgique mais d'un cœur qui incarne des réalités matérielles, des devoirs, des attentes, bref, un cœur qui, en envoyant le corps en mission, le rend complètement disponible en le réduisant à un " corps-machine " dont la destruction est ici décrite par ce immigré kabyle dont Sayad nous rapporte la prose : « *La France, je vais le dire, c'est une femme de mauvaise vie, c'est comme une p... Sans que tu t'en rendes compte, elle tourne autour de toi, elle entreprend de te séduire jusqu'à ce que tu tombes dans ses filets et alors, elle te suce. Dès que tu y as mis le doigt, elle se saisit de toi et elle t'ampute entièrement, elle te pétrie, t'écrase jusqu'à ne plus pouvoir te relever* » (Op.cit, p.213). Il suffit d'analyser de près les verbes utilisés dans cet extrait d'entretien pour comprendre l'allusion faite par son auteur, à la mort progressive du corps du travailleur immigré : " sucer ", "saisi", "pétrir", "écraser", "ne plus pouvoir se relever", une série de verbes d'action qui symbolise d'abord le dépérissement de la force puis ensuite l'enlèvement de la vie.*

La question qu'il me semble importante de poser ici, face à cette détermination du travailleur immigré par des conditions sociohistoriques en grande partie extérieures à son cadre immédiat de vie et de travail est la suivante : dans quelles mesures ces " trajectoires pas comme les autres ", c'est-à-dire pas comme celles des salariés "Français-blancs" président-elles au recrutement des travailleurs étrangers dans certains secteurs d'activités où ils sont majoritaires, à l'instar du gardiennage et de la sécurité ? Dans quelles mesures leurs " caractéristiques d'origine " participent-elles à leur reproduction dans les mêmes secteurs d'activités ?

5-3-4 Quand "la candidature orientée" rencontre le "recrutement orienté" : le jeu des opportunités et la thèse du compromis.

5-3-4-1 De la structuration du rapport au travail de l'immigré

Se demander si ce sont les surveillants qui vont vers le gardiennage ou plutôt le contraire, c'est simplifier à l'extrême la question de la présence massive des travailleurs immigrés dans certains secteurs d'activités bien connus comme le Bâtiment, l'entretien et le ménage ou encore le gardiennage et la surveillance etc., C'est pourtant à cette simplification que renvoient certaines formules propres à chaque camp. En effet pour la plupart des surveillants, ils " vont là où les portes s'ouvrent " ou encore ils " préfèrent aller là où c'est facile " parce que " là-bas il n'y a pas de concurrence et on trouve vite.

« (...), bon c'est nous les immigrés qui font généralement ce boulot parce que nous qui font ça c'est quand on a eu les papiers par exemple ; quand on vient en France et on a eu les papiers il faut travailler et le premier truc qui se pointe c'est la sécurité. En réalité c'est parce qu'on ne peut pas être accepté ailleurs. On n'est pas qualifié, ici c'est un boulot de vaurien; mais dès qu'on a les papiers²⁴³ et on a une occasion d'aller au chômage, il faut une formation hein, il ne faut pas rester dedans longtemps ».

A l'inverse de ce qu'on pourrait entendre dans ses propos comme une forme d'auto-discrimination, on a d'un autre côté l'idée que ce sont plutôt les périodes historiques et leurs besoins qui déterminent l'intérêt porté -selon les domaines- à telle ou telle catégorie de main d'œuvre étrangère. C'est ce que montre cette analyse d'un responsable de sécurité dans un magasin C... :

Vous savez moi je ne fais pas de politique, rien du tout mais quand vous regardez le passé de l'immigration un peu, à une époque c'était dans la maçonnerie les espagnols et les portugais ça c'est dans les années 50-60 ; dans les années 70 quand il fallu refaire les routes, c'est les maghrébins qu'on est allé chercher dans les travaux publics. Dans les années 80, dans la sécurité c'était beaucoup plus les français. Mais après il y a eu d'autres métiers qui sont créés et les français et les types européens ont quittés. Et dans les années 90, dans la sécurité ça été les maghrébins, les gens de couleur et dans certaines zones les chinois. (...). Mais dans la sécurité on aura de plus en plus du mal à avoir des noirs maintenant avec

²⁴³ Il ne faut pas perdre de vue ici la répétition par notre interlocuteur, de l'expression " avoir les papiers ". Dans le premier cas, il s'agit probablement d'une "doubleure", une terminologie qui désigne le fait de travailler avec les papiers d'une autre personne en situation régulière. Cette phase transitoire permet d'avoir une fiche de paie donc la possibilité d'obtenir un logement, de faire des enfants (pour certains) et de pouvoir aspirer à posteriori à de " vrais papiers ".

les nouveaux décrets, avec les nouvelles lois²⁴⁴. C'est-à-dire que euh... ça va être très dur pour eux.

(Mr M., responsable de sécurité à C...)

En prenant au pied de la lettre ces deux séquences, on peut très bien penser d'un côté à une orientation calculée des candidatures vers un secteur où la " chance d'être accepté est plus forte " et de l'autre, à une forme utilitariste et instrumentalisée d'emploi de catégories sociales adaptées aux besoins du moment. Or, considérer les choses de cette manière, c'est occulter d'une part les contraintes sociales objectives qui sous-tendent ces deux logiques ainsi que la perception et la pensée qui règlent leur automatisme d'autre part. En effet, lorsque les étrangers candidats à la surveillance estiment qu' " ils ne peuvent être acceptés nulle part ailleurs " que dans la sécurité, l'entretien ou dans l'industrie du bâtiment, c'est sans penser à la discrimination légale et institutionnelle qui régit leur distribution sur le marché du travail. Des études montrent que sur les 23 millions environ d'actifs occupés en France, plus de 7 millions sont fermés de droit aux étrangers non ressortissants de l'union européenne.²⁴⁵ Cette discrimination légale fondée sur la règle de la préférence nationale s'opère particulièrement dans la fonction publique²⁴⁶ (5,2 millions) et des entreprises publiques (1 million) et s'étend par ailleurs aux entreprises privées sous forme de discrimination institutionnelle. Souvenons-nous des mauvaises qualités du travailleur étranger, telles que perçues par Francis Bouygues dans le portrait précédent : " ils ne parlent pas notre langue, ils ne sont pas tellement qualifiés, (...) ça n'est pas une main d'œuvre stable et c'est une main d'œuvre que nous ne pouvons pas former ".

En somme, c'est une main d'œuvre qui n'a pas les " qualités industrielles " du monde occidental et qui du coup se voit systématiquement évincée de la plupart des secteurs d'activités industriels. Paradoxalement, beaucoup de candidats aux métiers " accueillants " comme la surveillance, ont même naturalisé cette classification sociale et ne perçoivent d'ailleurs plus les " qualités " qui leur font défaut comme discriminantes. Un responsable de sécurité disait à propos de ses collègues : « *ils viennent avec leur rêve et ce qu'ils savent faire. Vous savez le noir en général ce n'est le blanc qui le fait, c'est lui-même qui se fait* » pour

²⁴⁴ Allusion à la loi Sarkozy de 2007 sur la sécurité privée.

²⁴⁵ Voir le rapport du GED (2000) et aussi Gaudu (2002 : 238)

²⁴⁶ L'accès étant réservé de droit aux Français.

signifier que le sujet catégorisé est aussi producteur de sa propre catégorisation. On dira avec Véronique DE RUDDER que « *la condition sociale dépréciée est productrice d'images dépréciées, lesquelles renforcent sa perpétuation* » (DE RUDDER, 1995). En arrivant, ils viennent comme portés par la certitude de leur handicap; une forme d'auto-condamnation qui les conduit à se loger naturellement dans des cases prédéfinies. Aidant ainsi ceux qui les emploient à revendiquer une œuvre de salut social :

Déjà ils ont la chance d'être entendus par les boîtes de sécurité. C'est aussi ça hein. Si on recrutait tout le monde aujourd'hui, c'est-à-dire que si l'accès à l'emploi était possible dans tous les domaines, ils (les vigiles) ne viendraient pas à la sécurité. Il ne faut pas se leurrer on est en France, on est en Europe et il y a une préférence et aujourd'hui un chef d'entreprise, il est Libre d'embaucher qui il veut sous prétexte qu'il a embauché le meilleur.

(Mr T. responsable de sécurité)

La perception que les uns et les autres, les surveillants étrangers et leurs patrons, ont de leur position respective, dépasse largement les stratégies d'acteurs. C'est en replaçant les sujets parlants dans le système politique international qu'on pourra mieux comprendre la thèse du compromis qui ne sous-entend pas ici une entente réglée entre deux parties mais plutôt un jeu d'opportunités porté par la hiérarchisation économique, sociale et politique des Etats-Nations. Souvenons-nous que la question qui s'est imposée dans l'analyse, à la suite de ma tentative de déconstruire les caractéristiques physiques et ethniques comme critères sociologiquement pertinents dans l'activité de surveillance était de comprendre l'intérêt que l'on peut avoir à définir comme un groupe ethnique, un ensemble d'individus aux histoires, aux nationalités, aux cultures aussi distinctes les unes des autres ?

Poser la question de cette manière revient non pas à définir la situation des travailleurs immigrés en général et celle des surveillants en particulier sous le signe de spécificités de leur emploi qui seraient liées à une quelconque compétence ethnique. Mais relier leur situation de travail à des rapports interethniques que Véronique De Rudder définit comme ainsi : « *Il s'agit de la distribution des positions respectives des groupes sur les plans économiques, sociaux, institutionnels, statutaires, distribution qui compare un ordre social tributaire de l'histoire, à l'échelle internationale ou nationale. Les rapports sociaux interethniques sont structurants en ce qu'ils s'arriment historiquement à la division du travail, aux relations internationales, aux échanges inégaux et, donc, aux rapports entre les*

peuples ou entre groupes sociaux au sein des formations étatico-nationales. » (De Rudder, Poiret, Vouc'h, 2000 : 38). En d'autres termes, c'est considérer l'immigration et par delà, le travailleur immigré ou étranger ainsi que ceux qui les emploient dans un faisceau de « *rapports déterminés, nécessaires et indépendants des volontés individuelles, en fonction duquel s'organisent toutes les conduites, toutes les relations ainsi que toutes les représentations du monde social dans lequel ils sont amenés à vivre.* » (SAYAD :1999 :235-236). Penser les discriminations légale et institutionnelle internes au pays d'accueil sans les replacer dans le système de discrimination politique entre Etats, ne permet pas de saisir les prédispositions mises au jour dans des déclarations du genre « je préfère être exploité que rien » ou encore « les collègues qui se plaignent, dites-leur de retourner dans leur pays. Ici ils gagnent le salaire des ministres de chez eux, ils viennent au boulot en costume et en cravate ; ils sont tous des hypocrites ». La " douleur ", " l'exploitation ou la domination " ou encore les sentiments de "bonheur " ou de " réussite ", ne se mesurent pas ici avec les baromètres sociaux du pays d'accueil. Ils se mesurent par comparaison au pays d'origine qui occupe sur l'échiquier international, une position de dominé sous tous les rapports (économiques, culturels, militaires et politiques etc.). C'est ce déséquilibre que porte le travailleur étranger en ajoutant aux " caractéristiques communes " aux autres salariés, d'autres caractéristiques que Sayad appelle " des caractéristiques d'origine " ou " capital d'origine " (1999) c'est-à-dire l'héritage d'une histoire sociale et d'une tradition culturelle où la notion même du travail a une signification différente de celle de la société industrialisée. C'est sur cet héritage colonial que se fonde l'emploi préférentiel ou conjoncturel de la main d'œuvre étrangère.

5-3-4-2 L' " étranger non évolutif " comme l'idéal -type de la force de travail

Après avoir décrit les ressorts sociohistoriques qui structurent l'état d'esprit des travailleurs étrangers en général et les surveillants en particulier dans la définition de leur rapport à la société d'accueil, état d'esprit qui explique parfois la naturalisation par eux-mêmes, des contraintes qui leur sont imposées ainsi que les discriminations légales, institutionnelles et politiques qui sous-tendent leur répartition sur le marché du travail, il s'agit à présent d'analyser chez les entrepreneurs de la sécurité privée, les différents éléments constitutifs de la plus-value apportée par le recours à la main d'œuvre étrangère.

Mieux que tout autre forme d'énumération, voici une discussion²⁴⁷ très descriptive de ce qu'est le portrait idéal du surveillant tel que construit par certains recruteurs.

« C'était beaucoup d'immigrés dont certains étaient français, mais beaucoup ne parlaient pas la langue française ou très mal. Y en a pour qui c'était très dur mais qui s'en sortaient très bien qu'on a fini par embaucher et je pense que justement c'est déterminant dans...euh, en fait je trouve qu'ils s'intègrent mieux dans ce monde puisque justement ils sont plus patients alors que les gens, les français, même des français immigrés eux ils étaient moins patients. C'était pas un boulot pour eux ; pour eux ils voulaient évoluer tout de suite, alors que comme je vous le disais, les autres ils se contentent de ce qu'ils ont en fait.

-Donc si je comprends bien, ceux qui ne parlent pas bien le français vous les préférez aux autres.

Non c'est pas qu'on préfère, mais en général ils sont moins râleurs, on les positionne et ils sont même contents de où est-ce qu'on les met. En fait on avait des sites plus ou moins bien. Je pense que pour certains postes, c'est obligé d'avoir des personnes comme ça ; il y a des postes où c'est très dur de vouloir... enfin des gens qui veulent évoluer tout le temps.

- Est-ce que vous recevez aussi des blancs ?

Oui dans la proportion de 10% et ils ne restent d'ailleurs pas, ils ne restent pas beaucoup parce que ça leur convient pas. Y en a aussi pour qui ils ne nous conviennent pas parce que le travail qu'ils font ne va pas parce qu'ils sont trop... enfin je ne sais pas, ils demandent beaucoup. »

(Propos d'une ancienne stagiaire, chargée du recrutement dans une entreprise de gardiennage.)

""Disponibles", "ne demandent pas beaucoup", "ne râlent pas", " acceptent d'aller partout", "ne demandent pas à évoluer tout le temps" etc. Aussi analyse-t-elle : « *c'est obligé d'avoir des gens comme ça* ", " *c'est déterminant (...) ces le genre de personnes qui savent très peu parler... en fait je trouve qu'ils s'intègrent mieux dans ce monde* ». La relation que tisse ici notre interlocutrice entre d'une part, ce que l'on pourrait désigner dans d'autres circonstances comme des handicaps et d'autre part leur utilité ou nécessité, peut paraître étrange. Mais le paradoxe n'est qu'apparent. En effet, pour comprendre pourquoi des personnes qui parlent très peu la langue française ou qui sont sans ambition évolutive pour leur carrière soient "déterminantes" dans le recrutement, il faut revenir à notre modèle explicatif du rapport

²⁴⁷ Je dois celle-ci à une de mes étudiantes de la maîtrise de sociologie de cette année, option Entreprise et Organisation qui avait fait un stage dans le cadre d'un DUT 'technique de commercialisation' dans une entreprise de gardiennage en tant qu'assistante chargée du recrutement et qui a bien voulu mettre à ma disposition durant nos discussions répétées, des informations mais aussi des documents souvent tabous.

spécifique au travail des immigrés et par delà, de la relation plus large qu'ils entretiennent avec le système économique dans lequel ils travaillent et qu'ils interprètent toujours avec les schèmes et les représentations de leur contexte social d'origine.

" Ces gens là " comme les désigne Julie, sont ceux dont le capitalisme, du fait du coût élevé de la reproduction de la force de travail dans les pays industrialisés, a besoin pour mieux accumuler des profits. C'est chez l'historien marxiste Immanuel Wallerstein qu'on retrouve l'une des meilleures conceptualisations de l'économie-monde et son universalisme, à la lumière de ce qu'il appelle un " néo-racisme " ou " un poste-racisme " non pas comme de simples préjugés, mais comme " un clivage de la force de travail entre le centre et la périphérie ". (WALLERSTEIN, 1998). Ainsi, la question qu'il se pose, c'est comment la mémoire des exclusions du passé se transfère t-elle dans celle du présent, ou encore comment l'internationalisation des mouvements de populations introduit-elle des inégalités dans la valeur marchande de la force de travail ?

En reprenant point par point les trois critères attendus selon lui par les entrepreneurs capitalistes dans la force du travail, on retrouve l'exact portrait du bon candidat à la surveillance ci-dessus construit par Julie.

« Ils gagneraient en effet à avoir une force de travail dont l'utilisation soit flexible dans le temps (...), dans l'espace et dont on peut maintenir le coût aussi bas que possible ». Or la main d'œuvre étrangère répond parfaitement à ces trois critères d'autant qu'elle est toujours disponible et demandeuse parce qu'institutionnellement discriminée dans la plupart des autres secteurs d'activités, géographiquement déplaçable parce qu'elle représente en elle-même une forme de délocalisation sociale et enfin économiquement intéressant parce que " ne demandant pas beaucoup et ne râlant presque jamais".

Cependant, il faut insister pour conclure, sur le fait que la " préférence immigrée " ne doit pas être comprise comme une recherche systématique d'une catégorie de travailleurs aux caractéristiques certes spécifiques parce que déterminées par un autre rapport au travail, ni par une docilité ou une soumission aveugle au patronat, mais le mariage entre une subjectivité aux habitus non subversifs et des " qualités socialement espérées " d'une force de travail dont la reproduction revient moins chère. C'est un jeu des opportunités et des compromis dont nous étudierons plus loin, les règles de fonctionnement.

Chapitre 6 : Ni flic ni pompier : incertitude statutaire et questions d'identité chez les surveillants du commerce

« Si la sociologie veut saisir des processus, comprendre les changements (dans la sphère privée, professionnelle, symbolique...), elle ne peut se contenter de ces catégories dites sociales qui ne font souvent que codifier des états provisoires ou des mouvements à l'intérieur d'ensembles considérés, à priori, comme permanents. Elle doit analyser sociologiquement l'usage que les gens font de leurs propres catégories, de leur manière spécifique de choisir et d'agencer des mots venus de leurs expériences, aussi bien à travers leurs interprétations quotidiennes "présentes" que des souvenirs de leurs interactions "passées" appropriées au moyen de leur réflexion personnelle »²⁴⁸

Il a été question jusqu'à présent de saisir en "actes", les nombreux signifiants qui désignent les activités menées quotidiennement par les services de sécurité des centres commerciaux, dans le cadre de la « protection des personnes et des biens », et notamment l'activité de surveillance effectuée par les vigiles à l'entrée ou en arrière-caisse des magasins. D'habitude, l'un des critères les plus convoqués pour désigner ou situer socialement une personne, est son travail. C'est ainsi que, par les noms d'Emile Durkheim ou de Pierre Bourdieu, on entendra automatiquement des sociologues français, avec parfois en tête, leurs théories et leurs ouvrages. De la même manière, le nom de Céline Dion, avant de désigner une femme comme une autre, qui a une famille, des amis, des loisirs et des peines, évoque d'abord une chanteuse à la voix en or. Ces noms sont d'abord des étiquettes professionnelles qui peuvent se transformer à la fois en "étiquettes de prix et cartes de visite" (Hughes : 1996 : 75).

²⁴⁸ Dubar: 2001: 206

Dans le cas des surveillants également, celui qui ne s'est jamais intéressé scientifiquement à leur travail dira qu'ils surveillent ou encore qu'ils assurent la « sécurité des personnes et des biens ». Or nous venons de démontrer qu'être un surveillant n'était pas aussi facile à définir qu'être un salarié dans la restauration rapide par exemple. Et pour cause, l'on ne peut surveiller que cahin-caha, avec des hypothèses et des doutes, avec des stratégies non conventionnelles mais fabriquées sur le tas. Une bonne part en effet, de l'acte de surveiller consiste à faire des choses qui ne sont nulle part écrites, formalisées, reconnues comme "compétences". Mieux, les surveillants eux-mêmes font des choses dont ils n'ont pas toujours conscience. Ce qui explique leur tendance à se définir comme de "simples observateurs", c'est-à-dire des gens payés pour dissuader : une activité qui dans leur bouche est l'équivalent de 'chien de garde' du commerce.

Mais la plus grande incertitude caractérisant la fonction de surveillance se situe ailleurs. Elle réside dans l'encadrement dont la surveillance fait l'objet elle-même dans la catégorie de certains métiers, du fait de son existence comme une forme "inachevée" ou "usurpée" de plusieurs autres fonctions sociales à fortes charges symboliques. En effet, les surveillants encadrent des clients et des usagers, ils sont parfois formés aux premiers gestes en cas d'incendie, la plupart d'entre eux ont développé un sens aigu d'observation et d'analyse des comportements humains, lequel leur sert à construire leurs propres grammaires d'interprétation et d'action. Enfin, ils sont autorisés à procéder à des interpellations en cas de flagrant délit, dont certaines aboutissent à des condamnations. Pour autant, ils ne sont et ne seront jamais considérés comme des "encadrants" au sens managérial du terme, ni comme des sapeurs-pompiers, encore moins comme des psychologues ou des policiers.

Sur un autre plan, ils affirment ne pas exercer leur métier par vocation mais parce qu'ils n'ont pas d'autres choix, s'estimant mal payés, sans perspective de carrière, non qualifiés et cantonnés au "bas de l'échelle".²⁴⁹ Pour la plupart enfin, surveiller rime avec immigrer, car ils définissent leur métier comme un "boulot pour les étrangers". Malgré tout ceci, ils font parfois preuve d'un volontarisme citoyen, ils veulent que les pouvoirs publics et les populations les regardent autrement, reconnaissent leur travail. Aussi, se définissent-ils comme des "gens qui sont debout à ne rien faire", mais n'hésitent pas dans le même temps à se donner corps et âme pour prouver leur efficacité et donner ainsi un sens à leur présence. Sur quelles réalités les

²⁴⁹ Expression que j'emprunte à l'ouvrage collectif dirigé par Pierre Cours-Salies et Stéphane le Lay : Le bas de l'échelle. La construction sociale des situations subalternes, érès, 2006.

vigiles fondent-ils ou tentent-ils de fonder leur appartenance commune, et tout autant leur différence ? Peut-on -avec des sujets qui se définissent eux-mêmes comme "provisoires" parler de "culture professionnelle", "d'identité professionnelle", ou encore "d'identité au travail", autant de concepts au travers desquels, les chercheurs tentent de saisir des valeurs personnelles ou collectives, les principes explicatifs des conduites des individus dans le cadre de leur travail ?

Se demander qui sont réellement les vigiles, c'est chercher à savoir comment ils se définissent eux-mêmes, la place qu'ils pensent occuper dans la division du travail sociale, ce qu'ils croient avoir en commun et la manière dont ils l'expriment ou le revendiquent. Bref, par quelle "identité collective" peut-on caractériser ou singulariser les surveillants du commerce?

La question de l'identité -on le sait- quelle que soit la façon dont on l'aborde, impose généralement un long traitement sémantique et conceptuel, tant le mot et ses contenus sont flous et difficiles à manier. Toutefois, avec les vigiles, nous verrons qu'on n'a guère besoin d'idéaux-types en la matière, car ils ne parlent que très rarement de leur travail sans s'auto-définir, c'est-à-dire sans proposer une définition de leur propre "identité". En effet, lorsqu'ils évoquent leur quotidien, les surveillants semblent souffrir collectivement de l'absence d'un point d'appui en termes de repères professionnels et en termes de stabilité de leurs conditions de travail. Beaucoup se définissent comme venus "d'ailleurs", et en route vers un autre statut social, celui du "papier" -mot qui traduit leur "carrière administrative" que nous étudierons plus loin- lequel fera exploser tous les obstacles qui entravent leur mobilité socioprofessionnelle.

Comprendre tous ces problèmes que soulève l'existence des vigiles comme groupe, n'aura de sens que si l'on s'interdit de leur assigner une catégorie sociale au nom d'une rationalité qu'ils n'expriment pas, et qu'on se limite au contraire à recenser et à comprendre leur propre schèmes d'interprétation, comme l'indique l'exergue de ce chapitre. C'est dans cette perspective que nous nous appuierons essentiellement sur les "concepts" fabriqués par les vigiles eux-mêmes, qu'il nous faudra décrypter de fond en comble pour en tirer des pistes susceptibles de nous éclairer sur le groupe social qu'ils forment. Nous serons à nouveau donc au cœur des "théorisations profanes"

Cependant, vouloir analyser les symboles et les jugements de valeur véhiculés par les membres d'un groupe professionnel, comporte le risque d'en faire une "caste" ou un "monde"

complètement à part. Comme le soulignait à juste titre E. Hughes, « *si l'on s'entiche excessivement d'un métier particulier, on risque de le décrire dans les termes qui suggèrent qu'il n'est pas comparable aux autres. Par contre, si l'on cherche des dimensions communes, les différences entre métiers deviennent plus claires et plus frappantes* » (1996 : 127)²⁵⁰. Dans cette optique, ce que nous cherchons à saisir en analysant le groupe social des surveillants possède déjà un cadre de référence : car dans toutes les professions, les gens parlent de leur travail d'une certaine manière qui leur est propre, ils ont une perception d'eux-mêmes, ils ont leur "secret" et leurs codes, leurs conduites, desquels ils excluent les non initiés, ils croient posséder leur "identité", différente des autres identités professionnelles.

Pour autant, les "sujets parlant" n'adoptent presque jamais une posture objectivante face à leurs propres discours. Dans une approche bourdieusienne, l'on dira que l'identité rejoint l'habitus, en ce sens qu'elle est un « *principe générateur de pratiques et de représentations, mais principe secret, inintelligible pour celui qui agit* » (Bourdieu : 1980). En effet, l'identité est un fait langagier²⁵¹ que le chercheur analyse toujours après coup, lorsqu'il pose scientifiquement sa question. De ce point de vue, le rôle du chercheur dans la "fabrication" des identités n'est pas secondaire. Il est même fondamental. Dès lors, tout recours à cette notion ne saurait échapper aux règles de définition qui la régissent. Car, même lorsqu'on la juge non opérationnelle, tous les efforts mobilisés pour le démontrer finissent toujours par se servir de l'identitaire pour faire apparaître et éclairer le non-identitaire, comme si la notion était devenue une « *hyper-catégorie de la détermination* » pour employer une expression de Castoriadis (1975: 494), c'est-à-dire un schème discursivement indépassable.

C'est pourquoi, dans un premier temps, nous explorerons ce que les méthodes d'investigation et les résultats disponibles en disent. Puis, suivra notre propre tentative de conceptualisation qui prendra essentiellement appui -comme nous l'avons déjà signalé- sur les discours produits par les surveillants sur eux-mêmes, en tentant de mettre en évidence quelques modalités de leur subjectivité, non pas comme des entités "figées" dans le temps, mais comme un processus. Notre approche -on l'aura compris- ne consistera donc pas à faire correspondre au groupe des surveillants, une ou des identités théoriques construites à partir d'autres contextes singuliers, mais d'essayer d'en saisir dans une perspective historique, c'est-à-dire comme des

²⁵⁰ In *Le regard sociologique* (1996), textes rassemblés et présentés par Jean-Michel Chapoulie.

²⁵¹ C'est en analysant les discours produits par les salariés sur leur travail et sur eux-mêmes, que le chercheur entreprend un travail d'identification de traits spécifiques qui aboutit dans la plupart des cas, à des typologies ou des idéaux-types.

produits toujours en devenir sur l'axe de leur trajectoire biographique. La démarche proposée ici pour analyser le discours identitaire des surveillants (socialisés pour la plupart dans un contexte socioculturel différent de celui du monde occidental), s'inspirera essentiellement de la définition que donne Claude Dubar de l'identité professionnelle comme « *le produit d'un double compromis entre une identité pour autrui (identité assignée) et une identité pour soi (liée à la biographie et à l'identité visée)* » (1996). En effet, les vigiles ont un double langage qui oscille entre leur histoire sociale passée et ce à quoi ils aspirent dans leur lutte quotidienne contre les assignations diverses qui tendent de les contenir dans un statut social précaire.

De ce point de vue, leur subjectivité ne s'inscrit pas dans une "mémoire dormante" mais dans une quête de mobilité sociale, tant sur le plan administratif que professionnel. En définissant leur métier, au mieux comme un tremplin, au pire comme une traversée du désert, les surveillants -sans en avoir conscience- soumettent le chercheur à un casse-tête théorique : *comment identifier les membres d'un groupe à partir de leur désir de ne plus en faire partie?* Autrement dit, est-il même pertinent de se poser la question de l'identité, à propos d'un groupe professionnel qui n'a pas -semble-t-il- fini de se construire ?

Ces dernières questions nous obligent -avant même de revenir sur ce que l'on peut entendre par l'identité d'un groupe- à mettre d'abord en évidence les liens historiques entre cette notion et le statut social du métier interrogé. Car s'il semble aller de soi aujourd'hui de s'interroger sur l'identité des salariés de McDonald's ou celle des footballeurs professionnels, cela n'a pas toujours été le cas.

6-1 " Métiers modestes " et identité collective: une évolution historique

Il peut sembler même paradoxal, alors même que chaque profession -si l'on doit se référer à la thèse durkheimienne sur la division du travail- est prise dans une interdépendance fonctionnelle avec d'autres professions en vue de créer cette hyper-solidarité qu'est la solidarité organique, qu'il faille rechercher ce qui constitue les valeurs, les habitudes de travail, les modes de pensée et d'action spécifiques à chaque profession. Autrement dit, si la diversité des fonctions sociales s'inscrit dans leur Unité ou leur complémentarité, pourquoi les "unités" ou les "identités" nous intéressent-ils encore au risque parfois d'en faire des réalités isolées, voire substantielles, ayant leur propre logique. Cette question est d'autant plus

persistante qu'elle continue d'opposer nombre de chercheurs, dont certains doutent d'ailleurs de la capacité opératoire du concept d'identité. En effet, si pour certains chercheurs, l'identité sociale renvoie à une catégorie d'appartenance (par exemple la catégorie socioprofessionnelle telle que forgée par l'INSEE dans les années 50), pour d'autres au contraire, l'identité sociale est une notion ambiguë dans la mesure où l'individu cumule toujours des appartenances multiples dont aucune ne peut s'imposer, à priori comme principale. Pour d'autres encore, la diversité des discours, des croyances, des pratiques, produits (en fonction des circonstances) par des salariés pourtant classés dans la même catégorie socioprofessionnelle révèle une "négociation identitaire" selon le mot de Goffman. C'est ainsi que Jean-Marc Weller met en évidence dans *le mensonge d'Ernest Cigare*, les « multiples déplacements des acteurs qui, de manière flottante, selon les circonstances, redéfinissent la réalité, se situent différemment, dans le "dedans" ou dans le "dehors" du groupe et de l'institution qu'ils représentent » (Weller : 1994). Dans une autre perspective, et contrairement à une définition essentialiste véhiculée par certaines expressions sur les cadres ("les cadres sont", "les cadres veulent", les "cadres font"), Luc Boltanski a préféré au début des années 80, s'interroger lui aussi sur la pertinence des catégories sociales officielles en se demandant: « quelles sont ces "personnes collectives" d'où les personnes individuelles tirent le nom commun qui les désigne? » (1982: 7). Dès lors, ce qui va l'intéresser, c'est « le travail de regroupement, d'inclusion et d'exclusion, dont ce groupe est le produit, et en analyser le travail social de définition et de délimitation qui l'a accompagné, (...), et qui a contribué, en l'objectivant, à le faire être sur le mode du cela-va-de-soi » (op.cit : 51-52). On voit donc bien que les modes d'identification des individus ou de leur groupe d'appartenance constituent un sujet de controverse théorique au sein des sciences humaines en général et en sociologie en particulier. Mais si « toute activité de travail, quelle qu'elle soit, met en jeu l'identité du travailleur » (Hughes: 1996 : 124), ou encore si -comme l'écrit Geneviève Latreille- « le métier, la profession, l'emploi paraissent bien jouer un rôle primordial dans nos identifications personnelles et interpersonnelles » (1980: 9), en quels termes se pose alors la question d'identité selon qu'il s'agisse d'un métier "modeste" ou d'une "profession noble"? Autrement dit, la question de l'identité collective se pose-t-elle avec acuité selon l'un ou l'autre des deux cas ? La réponse est négative si l'on doit s'en tenir au lien quasi fusionnel ayant existé entre la notion d'identité et celle de profession. Car de ce point de vue, la question de l'identité ne se poserait que si le métier interrogé a déjà acquis un statut de profession. Or les deux notions ont bien évolué comme on va le voir, et il semble que l'on peut désormais autant interroger l'identité professionnelle des avocats ou des médecins que celle des concierges ou des plombiers.

6-1-1 L'identité : hier monopole des seules "professions nobles"

Parlant de l'Eglise -l'une des trois professions mères avec le droit et la médecine- E. Durkheim écrit dans *les formes élémentaires de la vie religieuse*, (1960)²⁵², que « *les croyances proprement religieuses sont toujours communes à une collectivité déterminée qui fait **profession** d'y adhérer et de pratiquer les rites qui en sont solidaires* » (p.60), ou encore qu' « *une société dont les membres sont unis parce qu'ils se représentent de la même manière le monde sacré et ses rapports avec le monde profane et qu'ils traduisent cette représentation commune dans les pratiques **identitaires**, c'est ce qu'on appelle une **Eglise*** » (ibid : p 60). Dans ces deux citations, l'identité et la profession sont comme des vases communicants. En effet, dès lors qu'on fait profession d'adhérer à un groupe religieux et de se conformer à ses pratiques, on entre dans une identité, puisque « *les croyances proprement religieuses sont toujours communes à une collectivité déterminée* ». Inversement, lorsque les membres d'une société ont une représentation commune dans les pratiques identitaires en matière religieuse, ils forment d'emblée une Eglise (c'est-à-dire une profession). Autrement dit, il n'est de profession que communautaire, car la profession doit produire un sentiment d'identité partagée, sécréter des valeurs communes, bénéficier d'un langage commun, posséder des frontières aisément identifiables.

En effet, comme l'a si bien montré Charles Gadea en remontant aux fondements moraux et religieux de la profession chez Durkheim et Weber, le monde des professionnels a toujours été opposé à celui des profanes (Gadea : 2003). « Durkheim a introduit la coupure entre le profane et le religieux », de la même manière que Weber « oppose le magicien professionnel au profane » (p.163-164). On voit donc bien qu'à leur origine sociologique, l'identité et la profession se confondaient parfaitement bien, et seules peuvent revendiquer une identité professionnelle, « *les compagnons de croyance éthiquement qualifiés par la discipline et la sélection* »²⁵³, ainsi que les "métiers jurés" c'est-à-dire où les membres ont fait "profession de foi": "action de déclarer hautement ses opinions ou croyance » (Dubar et Tripier : 2003). D'ailleurs la langue anglaise distingue nettement le sous-ensemble d'activités appelées *professions* des autres activités qualifiées d'*occupations*.

²⁵² 4^e édition PUF ; première édition 1909

²⁵³ (Weber : 1964 : 262), cité par C. Gadea, op.cit, p.165.

Les premières sont définies comme des « activités qui utilisent un savoir abstrait, long à acquérir, pour résoudre des problèmes concrets de la société. La qualité du service rendu exige un contrôle scientifique de la formation et un contrôle éthique de la pratique » (Paradeise: 2009: 197-198). Aussi, leurs membres sont-ils « *pourvus de droits spécifiques, tels que se constituer en association autonome et reconnue, interdire l'exercice de l'activité à ceux qui sont membres, organiser la formation* » (Dubar ; Tripier, 2003 : 1).

Pour les secondes, c'est-à-dire les *occupations*, leurs membres ne peuvent seulement que se syndiquer.

Ce paradigme fonctionnaliste²⁵⁴ de la profession a été inauguré par Carr-Saunders et Wilson dans *The professions* paru en 1933 où les auteurs définissent les professions comme « *impliquant une technique intellectuelle spécialisée, acquise au moyen d'une formation prolongée et formalisée et permettant de rendre un service efficace à la communauté* » (1933 : 284).²⁵⁵ Dans la même veine théorique, Talcott Parsons (1968), partant de la médecine et des professions juridiques, construit dans les années 1950 l'idéal-type de la profession : « *elle est nécessairement libérale, au service de personnes pour le bien commun* »²⁵⁶.

On voit bien que la définition de Talcott part d'une catégorie théorique pour ensuite valider ou réfuter l'appartenance d'un métier à la "caste" des professions. En effet, seules méritent d'être appelées professions, les « *activités empreintes de valeurs universalistes et dont les membres retirent souvent un bon revenu, un prestige et un pouvoir importants* »²⁵⁷. De ce fait, elle traduit selon Catherine Paradeise, non seulement « *une volonté de trier le bon grain de l'ivraie, les "vraies" des "semi" professions* » (op.cit : 198), mais aussi et surtout, une « *crainte des déséquilibres issus du désir d'un nombre croissant d'occupations de se faire professions* » (ibid 198). De plus, elle ne permet pas de saisir le mode de construction des professions.

²⁵⁴ Jean-Michel Chapoulie a résumé cette approche de la profession en cinq critères : ne peuvent prétendre au titre de profession que les activités dont l'accès et la pratique sont conditionnés par une formation professionnelle de longue durée au sein d'établissements spécialisés. En second lieu, l'activité doit être autonome, c'est-à-dire sous le contrôle technique et éthique des pairs. Troisièmement, ce contrôle doit reposer sur des bases légitimes et bénéficier pour cela d'un accord entre la profession et les autorités légales. Enfin, les professions forment de véritables communautés puisque leurs membres y sont engagés de manière permanente et durable (Chapoulie : 1973).

²⁵⁵ Cité par (Dubar et Tripier : 2003).

²⁵⁶ Cité par C. Paradeise, op.cit, p.198.

²⁵⁷ Cité par C. Paradeise op.cit, p198.

C'est pourquoi, contrairement à l'approche qui consiste à se demander si tel ou tel métier est une profession, les sociologues de l'école de Chicago, notamment Everett C. Hughes (1996), préfèrent poser deux autres questions plus fondamentales à leurs yeux : « *Dans quelles circonstances les membres d'une occupation tentent de la transformer en profession au regard de leur histoire, de leur carrière, de leur travail concret?* », « *Quelles étapes franchissent-ils pour se rapprocher du modèle valorisé de la profession?* ».

Selon cette nouvelle approche, un métier est une occupation qui a réussi (Hughes, 1996). De ce point de vue, l'approche interactionniste abandonne une conception fixiste de la profession pour une interrogation en termes de carrières. La réponse selon Hughes se trouve dans deux propriétés clés régissant les occupations candidates à la profession: la licence et le mandat. « *En un sens -écrit l'auteur-, on peut dire qu'un métier existe lorsqu'un groupe de gens s'est fait reconnaître la licence exclusive d'exercer certaines activités en échange d'argent, de biens ou de services. Ceux qui disposent de cette licence, s'ils ont le sens de la solidarité et de leur propre position, revendiqueront un mandat pour définir les comportements que devraient adopter les autres personnes à l'égard de tout ce qui touche à leur travail* » (ibid : 99). Par licence, Hughes entend « *le droit d'accomplir certaines tâches strictement techniques* », c'est-à-dire l'autorisation légale d'exercer un type d'activité, tandis que le mandat "insiste sur la nécessité de laisser à ce qui sont du métier une certaine marge de manœuvre dans leur travail" (99). En somme, le professionnel se distinguerait du non-professionnel par une double prétention selon E. Hughes: d'abord il professe qu'il connaît mieux que les autres la nature de certaines questions, d'où le client n'est pas bon juge de la qualité du service reçu, et doit accepter par conséquent de lui faire confiance. « *Une caractéristique essentielle de toutes les professions -écrit en effet Hughes-est de faire fond sur la devise latine *Credat emptor* (que l'acheteur fasse confiance). Ce qui distingue le mode de relation caractérisant une profession de celui qui prévaut dans l'échange commercial régit au contraire par le principe *Caveat emptor* (que l'acheteur prenne toutes précautions utiles)* » (ibid :109). Ensuite, chaque profession se considère comme la seule compétente pour fixer les termes selon lesquels il convient de penser un aspect particulier de la société. Dans cette perspective, les avocats par exemple ne seraient pas seulement des défenseurs de personnes ou de causes, mais participent aussi « *du développement de la philosophie du droit, de sa nature, de ses fonctions et de la façon dont il convient d'administrer la justice* » (109). On constate que, malgré sa volonté de rompre avec les idéaux-types tels que construits par T. Parsons, Hughes a fini également par

céder à la tentation de saisir des caractéristiques essentielles par lesquelles les "métiers modestes" opèrent leur passage à la prétention professionnelle.

Il faudra donc attendre en France, la remarquable synthèse proposée par P. Tripier et C. Dubar sur la question de l'identité professionnelle pour admettre que "tous les points de vue ne sont pas nécessairement possibles sur toutes les activités de travail qu'on appelle professionnelles" (2003: 13), étant donné que ceux-ci « *dépendent des systèmes de référence que l'on choisit, des modes de classification en vigueur au sein de ces systèmes (la population active, la fonction publique, l'organisation) mais aussi des valorisations effectives de chacun* » (ibid: 13). Toutefois, les auteurs de la *sociologie des professions* ont synthétisé en quatre modulations, ce que l'on pouvait entendre par le mot profession.

Le premier -déjà souligné plus haut- est de l'ordre du langagier, du déclaratif: professer, c'est porter en avant par la parole. On peut professer sa foi comme on peut professer ses opinions politico-idéologiques. Du latin *professio* qui signifie « qui a prononcé ses vœux dans un ordre religieux », le mot a pris une signification séculière à partir de 1675, désignant « *qui fait profession d'être dûment qualifié, professionnel* », et plus tard, « *le métier que l'on fait profession d'avoir appris et d'exercer* ». Bref, selon ce premier sens, la profession renvoie à « *quelque chose qui s'énonce publiquement et qui est liée à des croyances politico-religieuses* » (Dubar ; Tripier ; op.cit: 10).

Le deuxième sens de la profession désigne « l'occupation par laquelle on gagne sa vie », quelle que soit la nature de celle-ci (indépendante, salariée, libérale, etc.).

Dans le troisième sens, la profession désigne l'ensemble des personnes exerçant un même métier, un sens plutôt proche de celui de corporation ou de groupe professionnel désignant l'ensemble de ceux qui ont le même nom de métier ou le même statut professionnel.

Par profession enfin, on peut également entendre la branche professionnelle réunissant tous ceux (salariés, indépendants et patronat) travaillant dans le même secteur (médecins, pharmaciens, etc.) et se reconnaissant dans les représentants patronaux ou syndicaux.

Ce bref rappel définitionnel laisse apparaître un processus de démocratisation de la notion de profession, car désormais, quelle que soit l'occupation que l'on a, ou l'activité que l'on

exerce, on doit pouvoir se ranger dans l'un ou l'autre des quatre sens dégagés par C. Dubar et P. Tripier. Par conséquent, si la profession n'est plus le monopole des seuls "métiers jurés", la notion d'identité qui lui était consubstantielle, devient également transversale à tous les métiers. Mais la question n'est qu'à moitié résolue. Car, si l'identité s'est confortablement installée dans les préoccupations des analystes du travail, il n'en demeure pas moins un "mot-problème", où s'accrochent et se nouent un grand nombre de questions. Que recherche-t-on en effet lorsqu'on questionne l'identité des membres d'un métier, quel qu'il soit désormais ?

6-1-2 Unité et division du concept d'identité

Même si l'inflation de la notion identité, tant dans l'usage quotidien que dans les travaux scientifiques ne remonte pas très loin, les questions qu'elle soulève, paraissent elles très anciennes. En effet, la question de l'identité est apparue chez les premiers philosophes -pour ne situer qu'à partir de Socrate- en termes d'une recherche de sens sur soi-même, en témoigne le "connais-toi toi-même" inscrit par Socrate sur le temple d'Apollon (Athènes). La première identité interrogée fut donc celle humaine²⁵⁸, plus précisément, ce qui fait sa spécificité. Car, les hommes ne seraient pas capables de voir d'emblée la vérité sur eux-mêmes. Dans la continuité des œuvres de son maître, Platon soulèvera à nouveau la question de l'identité humaine, à travers l'allégorie de la caverne : les humains vivent au milieu d'ombres, d'apparences, de mirages, c'est-à-dire qu'ils sont entravés par des liens nombreux dont certains dépendent de l'éducation et des contraintes qui pèsent sur eux. Et s'ils veulent voir, donc connaître le Réel, se révéler à eux-mêmes, c'est-à-dire s'identifier sous un jour nouveau, ils doivent sortir de la caverne, monter en haut de la montagne et contempler le ciel des Idées. Si l'on tente de dégager un lien entre cette démarche philosophique et les buts poursuivis par les travaux actuels, ce pourrait être la recherche de "vérités" sur ce qui fait la réalité singulière d'un individu ou d'un groupe d'individus. Mais à part cette préoccupation historique (celle d'en savoir davantage sur nous-mêmes ou sur les autres), l'identité, lorsqu'elle cesse d'être une question pour devenir un contenu, prend des significations très diverses, voire antagoniques. Comme l'écrivait en effet Erik Erikson, le premier ayant introduit le concept dans les sciences humaines en 1950²⁵⁹ (cité par Mucchielli, 2002) : « *Plus on écrit sur ce*

²⁵⁸ Pour plus de détails sur l'identité humaine définie d'un point de vue philosophique, voire Edgard Morin, *L'identité humaine*, Seuil, 2001.

²⁵⁹ Avec son ouvrage *Enfance et société*, 1950

thème et plus les mots s'érigent en limite autour d'une réalité aussi insondable que partout envahissante ». Pour éviter donc de trop nous éloigner de notre sujet, nous allons nous contenter de la synthèse proposée par Claude Dubar (2007) à partir des multiples définitions auxquelles répond aujourd'hui la notion d'identité.

La première considère l'identité comme **essence** des choses, c'est-à-dire ce qui reste identique dans le temps. Du latin *idem*, l'identité est une forme qui permet de donner une définition de chaque objet, la condition nécessaire et suffisante pour qu'il puisse être identifié. L'identité de quelqu'un, sous cet angle, devient "une catégorie purement objective plaquée par le savant sur des comportements rapportés à des fonctionnements physiologiques". Cette conception qui consiste à définir l'identité comme une substance, rejoint tout ce que nous avons analysé précédemment dans le chapitre précédent, relatif aux caractéristiques somatiques des surveillants, que d'aucuns cherchent à définir comme un ensemble d'éléments reconnaissables et interagissant avec les représentations des fraudeurs. « *Il ne s'agit plus d'un être humain identifié mais d'un simple vivant objectivé par des traits extérieurs* » (ibid).

La deuxième dimension de l'identité est celle qui définit la notion comme une réalité multiple et changeante du soi. Cette approche psychologique reconnaît la pluralité des identités en tant que "définitions de soi". Une première version de cette identité apparut dans les travaux du psychologue américain William James (1890)²⁶⁰ dont l'objet fut le *Moi Multiple*, c'est-à-dire marqué par la pluralité des rôles que joue un même sujet, simultanément et successivement, parfois dans la même journée. Comment dès lors se reconnaître soi-même comme caractérisé par des rôles différents? L'auteur en déduit une "incertitude radicale sur ce qu'on est", faisant de l'identité, "une instance tendue vers la mise en cohérence et en continuité des expériences personnelles". C'est dans ce prolongement que Georges-Herbert Mead (2006) construit sa théorie générale du **Soi** comme un processus social qui émerge des relations entre un Je et des Autrui significatifs. L'identité, comme conscience de soi, est ici le produit d'identifications croisées dans un processus d'interactions réciproques. L'enfant commence d'abord par faire comme les autres (ses parents, ses amis), recevant ainsi ses premières identités des individus et groupes fréquentés. Mais une fois accédée à l'auto-réflexion, le Je, devenu un centre d'élaboration autonome, se réapproprie en les croisant, les différentes identifications qui émergent des relations aux autres pour en faire un "Soi social". De ce point de vue, "l'identité

²⁶⁰ Cité par C. Dubar, op.cit

individuelle est un processus purement social", une sorte de « *réaction intégrée aux Autrui généralisés que sont les groupes de copains, l'institution scolaire ou tout autre collectif régi par des règles* » (Dubar, 2007).

La troisième dimension de la notion d'identité soulignée par C. Dubar renvoie aux mécanismes et dynamiques de la stigmatisation qui font essentiellement référence aux travaux du sociologue américain Erving Goffman, et consignés dans son livre *Stigmate* (1975).²⁶¹ L'auteur distingue "l'identité sociale virtuelle" qui est l'identité attribuée à un individu, c'est-à-dire, une caractérisation en "puissance" parce que reposant sur des actes d'assignation (Goffman : op.cit : 12), et "l'identité sociale réelle" reconnue ou revendiquée par soi. Lorsqu'elle résulte d'une stigmatisation, « *l'identité engendre un processus réactif, une dynamique d'intériorisation du stigmate initial mais aussi de révoltes/crises contre ces assignations et donc un processus de construction/destruction/reconstruction identitaires, tout au long de la vie* ». L'individu tente donc de concilier les deux pôles entre lesquels balance le processus identitaire. Ce processus relationnel montre bien -selon Goffman- que l'identité ne devient un problème que là où elle ne va plus de soi, c'est-à-dire là où elle engendre des "attributions négatives" (stigmates)²⁶², comme le "délit de faciès", la couleur de la peau. Face à de telles situations, soit les stigmatisés -pour éviter l'affrontement direct- s'enferme dans des ghettos et les "normaux" invoquent le "sentiment d'insécurité", soit ils cherchent à "renverser voire retourner le stigmate" en voyant dans les épreuves qu'ils ont subies "une bénédiction déguisée" que n'ont pas les "normaux". E. Goffman illustre très bien ce cas à travers les propos d'une mère rendue infirme par la poliomyélite :

« Mais maintenant, loin de ma vie à l'hôpital, je peux évaluer ce que j'ai appris. Car il n'y avait pas que la souffrance: il y avait aussi ce que j'apprenais par la souffrance. Je sais que ma conscience des autres s'est approfondie et accrue, que ceux qui me sont proches peuvent compter sur moi pour tourner vers leurs problèmes toute mon intelligence, tout mon cœur et toute mon attention. Cela, je ne l'aurais jamais appris en m'agitant sur un court de tennis. (...). Les esprits sains aussi bien que les corps sains peuvent être infirmes. Le fait que les gens "normaux", peuvent se promener, voir, entendre, ne signifie pas qu'ils voient ou entendent réellement. Ils arrivent qu'ils soient très aveugles pour tout ce qui gâche leur bonheur, très sourds aux prières de ceux qui demandent un peu de bonté; quand je pense à eux, je ne me sens ni plus infirme ni plus handicapé qu'ils ne sont. Il se peut que je serve, par de petites choses, à leur ouvrir les yeux sur les

²⁶¹ Date de la traduction française par les Editions de Minuit, et 1963 par Prentice-Hall.

²⁶² Même si le mot stigmate désigne chez E. Goffman un attribut jetant un discrédit profond, dans la réalité, c'est toujours en termes de relations et non d'attribution que la question se pose. Car un attribut qui stigmatise tel individu peut, être une banalité pour tel autre et, par conséquent, ne porte pas lui-même ni crédit ni discrédit.

beautés qui nous entourent: une poignée de main chaleureuse, une voix qui cherche à réconforter, une brise de printemps, de la musique à écouter, un salut amical. Ce sont des gens qui comptent pour moi, et j'aime avoir l'impression que je peux les aider » (p.22).

Un autre exemple de retournement du stigmatisme consiste, chez certains enfants de harkis, à se faire "plus français que les Français" et à "condamner leurs pères plus radicalement encore que les anciens combattants algériens pour l'Indépendance" (Brillet: 2006, cité par Dubar, op.cit). La stigmatisation apparaît donc comme un processus multiple dont l'issue est incertaine et pouvant modifier les configurations identitaires initiales.

Enfin, une dernière dimension de l'identité consiste à la considérer comme une trajectoire de mobilité et une forme de régulation biographique. En effet, si l'on ne peut ramener tous les rôles joués par un individu au cours de sa vie, à une *Identité unique, éternelle et immuable*, comment articuler donc les dimensions pertinentes de l'identité personnelle en tant que résultante des diverses identifications (familiales, ethniques, religieuses, professionnelles, politiques, etc.) ? Ce sont les sociologues de l'école de Chicago qui ont tenté de résoudre cette problématique, par le concept de "carrière", lequel permet de saisir une suite de "positions". Dans cette nouvelle perspective, l'analyse des trajectoires d'emploi et des stratégies de mobilité devient un élément central dans la définition de l'identité.

6-1-3 L'identité dans le champ du travail

Deux terminologies servent souvent à désigner l'identité lorsqu'elle est évoquée par rapport au travail : l'identité professionnelle et l'identité au travail. La première rappelle le contexte général et sociétal de la profession, dans la mesure où, la nature de l'emploi et l'appartenance de branche définissent un métier qui situe immédiatement le salarié dans l'esprit de l'interlocuteur. Elle renvoie à la fois à la formation (niveau scolaire ou universitaire atteint, spécialités acquises, mode de sélection et d'entrée dans la profession, etc.), au prestige ou non des lieux de formation, à la renommée de l'entreprise où l'on travaille, etc. Tandis que l'identité au travail situe le salarié dans l'espace concret du travail, c'est-à-dire dans l'activité elle-même entendue au sens large : gestes physiques, mobilisation des facultés intellectuelles, relations aux autres, hiérarchie et mode de commandement.

La recherche de "logiques d'acteurs" ou d'identité collective chez des individus occupant les mêmes positions sociales a été et reste une problématique constante de la recherche en sciences humaines, et plus précisément dans le champ du travail. Le premier en France à avoir traité en profondeur la question de l'identité dans le champ de la sociologie du travail, fut Renaud Sainsaulieu. Psychologue de formation devenu sociologue, il a été très tôt convaincu qu'à côté de la famille et de l'école, l'entreprise est un lieu d'apprentissage de normes et de valeurs que les individus s'approprient à l'occasion d'expériences liées à l'univers professionnel. Dans son ouvrage devenu un classique *l'identité au travail*, Renaud Sainsaulieu part du constat que « *l'individu pouvait être influencé dans sa façon de raisonner, de symboliser, et d'interpréter son expérience ou celle des autres, par les circonstances de la communication dans le travail* » (Sainsaulieu : 1988 : 11). Processus qu'il désigne par le terme « *d'apprentissage des normes de comportement dans les relations de travail* » (p.13). Il en ressort quatre modes d'identité au travail qui constituent selon lui, à la fois, « des modèles de normes et de valeurs », des "modes d'identités collectives" et des "manières d'être en relation avec les collègues". L'identité de négociation est le fait d'experts professionnels très qualifiés mais aussi de cadre de production. Elle met en évidence une sorte de "solidarité démocratique" fondée sur le débat, le compromis et le calcul, avec l'apparition, le cas échéant, d'un "acteur stratège". L'identité de fusion implique au contraire une forme de solidarité qui transforme le collectif de travail en une protection et repose sur l'identification au leader ou au chef. Ce modèle concerne pour l'essentiel les ouvriers spécialisés français qui ne disposent que de peu de moyens pour peser sur leurs conditions de travail. Le troisième modèle, l'identité de retrait, traduit une faible implication au travail de ceux qui sont "acteurs ailleurs". C'est le fait de personnes (jeunes travailleurs, immigrés, ouvriers âgés et peu qualifiés etc.) qui trouvent en dehors de l'univers du travail matière à s'investir et à se construire. Pour les personnes répondant à ce modèle, le travail est perçu avant tout comme un gagne-pain, d'où une faible implication dans le groupe de pairs. Enfin, l'identité affinitaire caractérise une sorte de "séparatisme" chez les salariés en mobilité définis comme "acteurs de soi". Ce modèle formalise des situations souvent transitoires dans lesquelles des ouvriers, des cadres autodidactes expérimentent, grâce à la formation, des possibilités de formation.

Ces différents "modèles" identitaires formulés dans la période de croissance au cours des années 1960 et 70, diffèrent sensiblement des "formes identitaires" des années 1980 (Dubar : 1991), liées aux changements culturels qui se sont produits dans les entreprises françaises marquées par des innovations, à la fois technologiques, organisationnelles et gestionnaires.

Mais contrairement aux "modèles" proposés par Sainsaulieu, l'usage de la notion d'identité chez Claude Dubar se justifie dans le seul cas où "les incitations au changement touchent à la subjectivité, à la définition de soi que chacun reçoit des autres". Pour lui, les *formes identitaires* sont « des manières typiques, pour des gens (travailleurs ou autres), de dire leurs réactions à des mutations brutales, à des 'injonction à changer', à des multiples processus de passage des relations "communautaires" dominantes à des relations principalement "sociétares" » (Dubar : 2000). Il en distingue quatre :

L'expression "identité d'entreprise", ou "forme statutaire" désigne les discours valorisant l' "attachement à l'entreprise". Elle est générée par le désir de promotion interne.

L'expression "identité catégorielle" ou celle "d'identité de métier" désigne des récits et discours valorisant l'autonomie au travail et la qualification professionnelle. Contrairement à l' "identité d'entreprise", ici, c'est le groupe des pairs et non l'entreprise qui représente l'instance de référence. Pour cette forme identitaire, « *les politiques de gestion de l'emploi préconisant la flexibilité, la polyvalence, ou la rotation interne sont vécues comme des mises en cause radicales de cette identité stabilisées autour d'un type d'activité spécialisée et d'une mystique du travail bien fait* » (Dubar : 2007).

L'expression "identité de réseau" se rapporte quant à elle aux discours de jeunes diplômés se déclarant frustrés des conditions qui leur sont faites dans l'organisation dont ils ne partagent pas les modes de légitimité. Ces derniers se définissent plutôt par leurs études et par leurs diplômes avec parfois le projet de se mettre plus tard à leur propre compte. Ne se sentant nullement attachés à leur entreprise, ils s'impliquent dans un réseau d'associés, de partenaires, pour préparer leur avenir en dehors de leur entreprise actuelle.

Enfin, l'expression "identité de hors-travail" désigne ces récits dans lesquels la sphère du travail professionnel tient une place seconde parce que le travail y est vécu et défini comme purement instrumental (pour le salaire). Le terrain où se jouent l'identité et sa reconnaissance est ailleurs. Cette forme identitaire retiendra particulièrement notre attention dans la deuxième partie de ce chapitre.

Comme le montre ce grand détour par les principales orientations prises par la notion d'identité, de manière générale, et en particulier dans le champ du travail, celle-ci reste un

objet particulièrement difficile à manier, mais reste malgré cela, un passage obligé si l'on veut répondre à certaines questions qui s'imposent au chercheur dans l'analyse des rapports qu'entretiennent les membres d'un même métier avec leur travail. En effet, pourquoi des personnes occupant un même poste de travail, exerçant une même activité professionnelle, ou appartenant au même secteur d'activité, ou encore à la même unité de production, ont-elles tendance trop souvent à produire globalement²⁶³ les mêmes discours par rapport à leur travail? Par exemple, pourquoi la plupart des vigiles pensent-ils que leur métier est "provisoire"? Cela tient-il à leur statut d'immigré ou au contraire à la nature même de la fonction exercée? Pourquoi pensent-ils qu'ils ne sont pas "légitimes", (juridiquement parlant), et pourquoi cette question se pose-t-elle plus crucialement à eux qu'à d'autres salariés du privé? Dans quelles mesures peut-on dire que ces traits caractéristiques de leurs discours sont des traits identitaires ?

6-2 Retour sur l'identité collective des surveillants

Si certains noms de métiers, à l'instar de celui "d'agent de surveillance" ne renvoient pas toujours à des qualifications (formelles ou techniques) bien définies, d'autres par contre, déjà établis, possèdent un grand pouvoir d'évocation. C'est ainsi que chacun croit savoir par exemple ce que fait un médecin ou un plombier, ayant déjà eu l'occasion de recourir à leur service. Mieux, ces statuts ne s'acquièrent qu'après un rite de passage (formations, diplômes, validation d'acquis professionnels, etc.). Et comme le note E. Hughes, les professions sont d'autant plus proches des sommets dans l'échelle de prestige des métiers, que le rite de passage qui sanctionne l'admission de leurs membres est très sélectif (Hughes : 1996). Le nom d'une profession et les attributs qui lui sont associés constituent donc, des éléments déterminants de la construction d'une identité collective, de la valeur accordée à une activité donnée. Certes, même s'il n'existe pas de correspondance mécanique entre le nom d'un métier et la reconnaissance sociale que procure ce dernier, il n'y a en revanche aucun doute sur le fait que c'est le travail effectué qui assigne une place au travailleur dans la division du travail, ou dans un espace hiérarchisé. Par ces différentes remarques, nous cherchons à

²⁶³ Nous ne voulons pas faire ici l'impasse sur les 'singularités' de chaque discours, lesquelles font que les gens ne disent jamais ni ne pensent jamais exactement les mêmes choses. Cependant, aussi stimulante que soit l'analyse des traits singuliers que renferme chaque discours, l'on ne peut nier l'existence au travail, de discours à caractère 'collectif' ou 'positionnel', ou encore 'dispositionnels', ainsi que des manières de faire typiques, liés au partage des mêmes réalités quotidiennes. D'ailleurs singulier ne s'oppose pas à collectif puisque la recherche de l'identité d'un groupe vise à faire ressortir ce qu'il a de singulier par rapport à un autre groupe.

introduire la problématique de la place occupée réellement par les agents de surveillance dans la division sociale du travail en tant que groupe, et ceci à un double point de vue : du point de vue de la société (identité comme acte d'attribution), et du point de vue des surveillants eux-mêmes (acte d'appartenance). Du point de vue de la société (que représente les instances de définition des métiers), en quoi consiste ce qui est délégué aux vigiles comme tâches, et quelles sont les aptitudes qu'il faut pour pouvoir le faire ? Car, dans la référence aux tâches attendues, se trouvent implicitement les modalités du recrutement de la main-d'œuvre, les possibilités de sa mobilité, sa motivation et son ardeur au travail, sa capacité à acquérir des savoir-faire, l'analyse du prix du travail, etc, bref, tout ce qui entre dans le cadre de la fabrication des critères (qualifications, compétences), permettant de fixer la valeur sociale d'un salarié (ou travailleur) ? Du point de vue des surveillants eux-mêmes, dans quelles mesures peut-on dire que le statut actuel de leur métier influence la manière dont ils se perçoivent et se projettent dans l'avenir ? *L'hypothèse principale que nous voulons défendre à présent est celle qui consiste à dire que la définition du métier d'agent de surveillance est encore, au mieux des cas, inachevée, au pire, floue et bloquée, c'est-à-dire contrainte à être un petit bout de plusieurs autres "fonctions socialement légitimes" sans jamais pouvoir jouir de la même reconnaissance sociale.* En effet, dire que les agents de surveillance ne sont ni flics, ni sapeurs-pompiers, ni psychologues, c'est dire qu'ils sont un peu de tout ceci à la fois, sans l'être vraiment. D'où notre insistance dès le début de cette thèse sur l'appellation d'agent de surveillance. Car si les responsables de sécurité ont de plus en plus tendance à récuser l'emploi des mots "vigile" ou "agents de surveillance" au profit de celui d'agent de sécurité, c'est parce qu'ils prennent pour centrale la place de la formation en sécurité-incendie dans le travail réellement accompli par les surveillants. Mieux, ils cherchent à établir clairement la distinction entre un agent de surveillance et un agent de sécurité. Si en théorie, cette distinction est tout à fait légitime, dans la pratique elle reste difficile à prouver pour deux raisons. D'abord la formation en sécurité-incendie devient de plus en plus commune à un grand nombre d'organisations. En effet, une formation en sécurité incendie n'est pas un élément déterminant dans la définition du travail des surveillants, puisque beaucoup d'autres catégories de salariés reçoivent la même formation (parfois de manière plus renforcée) sans se faire appeler "agent de sécurité". Tel est le cas par exemple des pompistes dont le risque d'incendie lié à leur lieu de travail est encore plus élevé à cause du caractère potentiellement dangereux des produits pétroliers. Ensuite, un "agent de sécurité" dans un centre commercial n'est pas formé pour combattre l'incendie, mais joue davantage le rôle de "lanceur d'alerte" -pour utiliser une expression de P. Rosanvallon (2006)- c'est-à-dire toutes personnes ayant

« un rôle actif de signalement des problèmes où ils opèrent » (p.69). Ceci est d'autant plus vrai que la plupart des grands centres commerciaux disposent d'une permanence de sapeurs-pompiers prêts à intervenir.

Ce qui est vrai pour la sécurité incendie, l'est tout autant pour la dimension psychologique du travail de surveillance. Car les surveillants du commerce ne sont pas les seuls non plus à devoir se débrouiller avec des "savoirs sur le tas" pour accomplir au mieux leur travail, quitte à transgresser certaines de leurs règles. En effet, la grammaire d'interprétation et la grammaire d'action ne sont pas spécifiques aux vigiles, comme je l'ai d'ailleurs longuement illustré avec le phénomène de grivèlerie chez les pompistes. Toutes les situations de travail caractérisées par une incertitude liée à un manque de consignes et de procédures claires, sont favorables à l'élaboration de grammaires, selon le sens que j'ai accordé à cette notion.

Enfin, au même titre que les policiers, les vigiles peuvent se trouver en amont de certaines procédures juridiques (certes, liées essentiellement au vol à l'étalage) qui aboutissent dans certains cas, à une condamnation pénale. Pour autant, ils ne sont pas des policiers, car le travail policier ne se limite pas à la rétention d'un voleur de saucisse et à l'établissement d'un procès verbal d'interpellation. Pas plus que le travail du sapeur-pompier ne se limite à la connaissance des différents types d'extincteurs, ou encore celui du psychologue, à la routine de certaines conduites humaines.

Tout ceci tend à montrer que le métier d'agent de surveillance ou de sécurité est encore loin de faire valoir une compétence bien claire dans la division sociale du travail. Luc Boltanski décrit longuement le malaise des individus dont la position sociale reste incertaine aux côtés de ceux qui n'ont plus besoin de se définir : "Aux individus "authentiques", pourvus d'une forme subjectivement identifiable et représentée dans le langage par un substantif, porteurs de toutes les propriétés que suppose le concept et celles-là seulement, "entiers" et "droits", capables de se faire connaître d'un mot, sans circonvolutions ni périphrases, parce qu'ils sont tout entier dans leur identité officielle et légale, s'opposent aussi tout ceux que leur indétermination relative rend "louches", sans "clarté" ni "transparence", inassignables à une position reconnue, "inauthentiques" précisément parce qu'ils paraissent regarder d'un côté et regardant ailleurs, ou regardant de deux côtés à la fois : démunis du concept de leur état objectif et socialement désorientés, ils subissent, en même temps, l'attraction de différentes positions types, "authentiques", reconnues et nommées". (Boltanski : 1982 :33). Voilà un peu

ce à quoi renvoie à ce jour, la position sociale des vigiles. Comment définir alors l'identité collective de personnes se trouvant dans une incertitude statutaire ?

6-2-1 De la définition du travail effectué à l'identité collective des vigiles

Vu par les surveillants eux-mêmes, la surveillance n'est pas un "vrai métier", mais un métier "accueillant" et "provisoire". Le premier qualificatif fait allusion à la relative facilité avec laquelle ils se font embaucher dans un contexte sociopolitique où l'insertion des étrangers sur le marché du travail est souvent un parcours du combattant. Tandis que par le mot "provisoire", les surveillants récusent l'idée même de devoir considérer la surveillance comme un métier susceptible de leur offrir une carrière. "Accueillant" et "provisoire" sont - comme nous le verrons- des mots-concepts qu'il faut comprendre au-delà de leur signification première. Ces mots renvoient directement à la dimension migratoire des discours produits par les surveillants, avec en toile de fond, la problématique de la qualification professionnelle et de leurs conditions au regard des lois du pays hôte. C'est parce que les métiers occupés par les immigrés sont généralement peu qualifiés qu'ils sont "accueillants", et c'est parce qu'ils sont "accueillants" (car n'exigeant aucune qualification), qu'ils sont considérés par les intéressés comme "provisaires", c'est-à-dire un "métier de transition" dont la fonction sociale première est d'assurer d'abord les bases fondamentales de la trajectoire du migrant que sont: la justification d'un travail (quel qu'il soit), et d'une adresse (où qu'elle se situe).

Commençons d'abord par analyser le premier trait définitoire du métier de surveillant, tel que l'ont conceptualisé les vigiles eux-mêmes, à savoir l'"accueil". Quels sont en effet, les "aptitudes" exigées par les employeurs à l'embauche ? Aucune, si l'on doit entendre par aptitudes, celles que confèrent les savoirs spécifiques acquis par apprentissage avec un temps de formation et sanctionnés par un diplôme, c'est-à-dire une qualification. Or dans le langage commun -nous rappelle P. Naville- « l'aptitude prend toutes les formes imaginables. Tantôt elle est l'équivalent de la vocation, tantôt le "don" ou la disposition ; tantôt encore c'est l'allure physique, ou le caractère moral. C'est encore le type, le goût, l'intérêt, le penchant, ou tout simplement la capacité brute. C'est quelquefois une attitude actuelle du sujet, mais souvent aussi une attitude possible » (Naville : 1945 : 177). C'est pourquoi il nous faut revenir à l'activité professionnelle proprement dite, c'est-à-dire ce qui fait sa spécificité, et donc suppose que l'on fasse appelle à telle catégorie de salariés plutôt qu'à une autre.

6-2-1-1 Qualification ou compétence? : La "loi Sarkozy" ou le trompe-l'œil de la qualification des vigiles

En interrogeant la nature des critères sur lesquels repose le recrutement des policiers, Dominique Monjardet a mis en évidence la question de l'adéquation (ou non) entre la dénomination d'une fonction et son contenu réel: « *Si la compétence policière est la rencontre de qualités individuelles et de l'expérience, (...) la sélection à l'entrée visera d'abord à repérer l'existence de ces qualités (...). Son instrument pertinent est ainsi le test de personnalité (...). L'expérience d'un métier antérieur peut ainsi être précieuse. La formation initiale sera minimisée au profit de stages pratiques. A l'inverse, si la qualification policière est la maîtrise de techniques précises objectivables, transmissibles, fondées sur des codes : (...) la sélection à l'entrée portera plus sur la détention d'un bagage intellectuel, gage d'une capacité d'acquisition de savoirs (...). La formation initiale sera la plus longue et la plus complète possible* » (Monjardet :1987). Autrement dit, soit la compétence est considérée comme un art à base de qualités individuelles et d'expérience, soit elle est une science (par l'apprentissage de connaissances formelles), c'est-à-dire l'ensemble des ressources professionnelles mis en œuvre dans la pratique. L'objectif de D. Monjardet n'est certainement pas de trancher entre les deux approches de la compétence ou de les évaluer, mais de repérer les pratiques professionnelles qui sous-tendent chacune d'elles. Car, entre l'assignation d'une compétence ou d'une qualification et l'activité réellement exécutée, le fossé est parfois si grand que l'on se tromperait largement à se fier aux dénominations des postes.

En effet, le recrutement des agents de surveillance est essentiellement basé sur la pratique du "bouche à oreille"²⁶⁴ et du parrainage. Les grands consommateurs de la main-d'œuvre surveillante que sont les centres commerciaux ne recrutent presque jamais eux-mêmes leurs agents. Ils doivent, la plupart du temps, passer par l'intermédiaire des agences²⁶⁵ spécialisées

²⁶⁴ Beaucoup d'offres d'emploi déposées par de grands organismes de sécurité auprès du pôle emploi restent en effet non pourvues, du fait du caractère quasi officieux que prend le rapprochement entre candidats au métier de surveillant et les petites agences privées de sécurité spécialisées dans le recrutement de la main d'œuvre étrangère. Ce phénomène doit être vraisemblablement lié au fait que seuls les candidats les plus exigeants (et il y en a très peu), c'est-à-dire ceux qui sont détenteurs au moins d'un certificat de qualification professionnelle (CQP) ou d'une équivalence, peuvent se permettre le luxe de s'inscrire dans une agence de travail ou répondre directement à des offres d'emploi dans le but de se mettre en "valeur". Or ces derniers sont très concurrencés sur le marché du service sécuritaire par une "armée de réserve" qui ne peut emprunter les voies officielles que sont l'intérim, le pôle emploi, ou encore les annonces sur internet etc, du fait souvent de leur situation administrative irrégulière. D'où le développement d'un réseau informel où les migrants s'échangent des informations quasi instantanément sur telle ou telle boîte qui recrute.

²⁶⁵ Dont les responsables sont souvent des immigrés. Et quand il arrive qu'ils soient des blancs, ces derniers ont toujours un adjoint noir ou arabe qui, en dernier ressort, sont les vrais recruteurs parce que supposés compétents pour ce travail.

dans le recrutement de la main-d'œuvre immigrée, avec toute l'opacité caractérisant une telle transaction, et qui a d'ailleurs valu au secteur de la sécurité privée d'être étiqueté comme l'un des plus grands utilisateurs de travailleurs en situation irrégulière²⁶⁶.

C'est donc pour "assainir le marché de la sécurité privée et rendre digne le métier d'agent de sécurité"²⁶⁷ que seraient nés la "loi Sarkozy" du 18 mars 2003 et son décret d'application du 6 septembre 2005, portant modifications de la loi n°83-629 du 12 juillet 1983. Celle-ci rend désormais obligatoire la justification d'une qualification professionnelle avant l'embauche du candidat. Ainsi, pour répondre à cette nouvelle exigence de la loi, la Commission Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (CPNEFP) de la branche "des entreprises de sécurité privée" a-t-elle officiellement créé le certificat de qualification professionnelle d'agent de prévention et de sécurité. Les anciennes qualifications ERP (Etablissement Recevant du Public) et IGH (Immeuble Grande Hauteur) sont désormais fusionnées pour donner le SSIAP (Services de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes). La CPNEFP recommande par ailleurs aux centres de formation, d'orienter celle-ci sur l'aspect pratique et d'adapter le contenu pédagogique aux réalités des missions.

Or, il suffit de lire la loi de 2003 sur la sécurité privée ainsi que certains modules de formation d'agent de sécurité, pour voir clairement apparaître les vrais enjeux de cette "professionnalisation" qui sont entre autres, le renforcement de l'encadrement juridique d'un secteur dont l'évolution a toujours effrayé les pouvoirs publics en France, pour des raisons historiques que nous avons précédemment analysées. En effet, lorsqu'on cherche à mesurer la valeur ajoutée du certificat de qualification professionnelle au travail des vigiles, on est frappé par la grande dissonance qui existe entre le contenu des formations dispensées et ce que font concrètement les agents sur le terrain. Certains manuels de formation d'agent de surveillance ressemblent davantage à des annales de physique qu'à des documents pour former des salariés qui passent 99% de leur temps à surveiller. C'est ainsi que, pour expliquer

²⁶⁶ Récemment encore, l'actuel ministre de l'immigration E. Besson avait été saisi (fin juin) par les syndicats, de la situation de certains vigiles embauchés au mépris des conditions habituelles de rémunération et d'horaires. Certains maîtres-chiens travaillant en effet de 19H00 à 9H00, 30 jours par mois et victimes surtout de menaces de la part de leur employeur. En réaction à ces faits, le ministre –dans un communiqué- demande la coopération des victimes avec les autorités (certainement moyennant un titre de séjour), et menace les dirigeants de ces entreprises de se voir retirer leur titre de séjour. Ce qui paraît d'ailleurs paradoxale puisque dans la loi dite Sarkozy, portant les dispositions relatives aux activités de la sécurité privée, a été clairement mentionné que " nul ne peut diriger ou gérer une personne morale exerçant cette activité, s'il n'est de nationalité française, ou ressortissant d'un Etat européen "

²⁶⁷ Propos de N. Sarkozy (ministre de l'intérieur) dans sa préface au dernier livre de la sécurité privée.

par exemple le désenfumage à un agent de surveillance, passe-t-on par l'étude des grandeurs caractéristiques de l'air et de sa pression dans certains conduits, dont on étudie également les composants chimiques à partir de formules mathématiques complètement abscons. Tout ceci montre à l'évidence, une réelle difficulté à faire coïncider la conception qu'ont les organismes de formation au métier de sécurité (l'identité pour autrui définie par Claude Dubar) et celle propre aux surveillants, au regard de leur définition du rôle qu'ils occupent réellement ainsi que de leurs aspirations de reconversion professionnelle hors du champ de la sécurité. A la lumière de ce premier constat, de nouvelles questions émergent : que suppose alors dans ce cas, le mot qualification ? La qualification sert-elle parfois à nommer seulement les personnes exerçant une même activité, ou participe-t-elle réellement de la structuration de l'identité collective des membres du métier qualifié ? Et si, contrairement à ce qu'on pourrait penser, certaines qualifications officielles n'existent avant tout que par défaut ?

6-2-1-2 La face sociale de la qualification professionnelle

Du mot qualification, Michel Lallement dira qu'il est un "terme grevé d'ambiguïtés sémantiques qui porte avec lui des enjeux multiples" (Lallement : 2007 : 108). Nous n'allons donc pas risquer de nous y perdre, mais de rappeler très succinctement les grands axes qui découlent des travaux des deux plus grands protagonistes des débats sur la qualification, que sont Georges Friedmann et Pierre Naville dans les 60, et dont les thèses ont proliféré sans prendre trop de rides. Sabine Erbès-Seguin a condensé dans une définition de la qualification, les nombreuses orientations prises par le terme. Ainsi, la qualification « *traduit la division sociale et technique du travail dans la société, les rapports de pouvoir, les adéquations ou distorsions par rapport aux évolutions des techniques et de l'organisation du travail* » (Erbès-Seguin : 1999 : 64). Cette définition fait clairement ressortir un postulat, désormais très partagé par les sociologues du travail selon lequel, toute définition substantive de la qualification aurait des limites²⁶⁸. Car la qualification a plusieurs versants (technique,

²⁶⁸ Le point de départ de cette unanimité semble être la recherche conduite par Alain Touraine aux usines Renault dans les années 1950, dans laquelle il démontre très clairement, que pour s'adapter aux différentes phases de l'organisation du travail (phases que l'auteur nomme A,B,C), le vocabulaire doit être approprié. Ainsi, propose-t-il d'appeler qualification professionnelle, celle correspondant à la phase A où l'individu agit directement sur l'outil. Formé sur le tas, ce dernier jouit par ailleurs d'une plus grande autonomie au travail et sa qualification augmente avec l'âge. Au contraire, la qualification qui va correspondre à la phase B est celle technique, c'est-à-dire celle de la production en grande série où l'ouvrier qui n'a plus besoin d'une longue période d'apprentissage, devient interchangeable, et perd par conséquent son pouvoir d'autonomie. Enfin, la qualification sociale qui désigne les formes de reconnaissance de la valeur du travail, correspond à la phase C où les tâches ouvrières ne sont qu'indirectement liées à la production qui s'est complètement automatisée, avec à

organisationnel, industriel, et surtout social). En effet, dans *le travail en miettes* (1956), Georges Friedmann pointe les effets induits de l'automatisation qui, selon lui, peut conduire dans certains cas, à la suppression de tâches hyperspécialisées et promouvoir des questions qualifiantes comme celles d'ingénieur, de dessinateur, etc. Sa problématique porte davantage sur les relations entre déqualification et/ou requalification des tâches et l'évolution des systèmes techniques et l'organisation du travail. Tandis que l'intérêt de Pierre Naville pour la question de la qualification était tout autre. Pour ce dernier en effet, la qualification est « un rapport social complexe entre opérations techniques et estimation de leur valeur sociale » (Naville : 1956). C'est pourquoi son analyse s'est concentrée essentiellement sur la construction sociale des aptitudes et leur mise en œuvre dans la psychologie du travailleur. Pour P. Naville, la question est de savoir qui de l'homme ou de l'outil détermine la qualification. C'est la première réponse que l'auteur semble privilégier. Car, en amont des opérations techniques effectuées par l'homme, existe la fabrication de l'outillage utilisé, donc la durée de la formation comme un élément essentiel de la qualification. C'est pourquoi, « ce qui qualifie, c'est l'acte éduqué » (p.48), c'est-à-dire que seul l'homme est capable d'éducation et de socialisation, lui seul est capable d'apprentissage pour construire des machines. Mais ce qui nous intéresse et retiendra notre attention dans l'approche navillienne est le lien constant que cherche à faire ce dernier entre l'entreprise et l'ensemble des rapports sociaux. En effet, pour P. Naville, il n'est possible d'isoler ni la relation homme-travail, ni l'entreprise, d'une approche générale de la société. Les rapports de travail, écrit-il, occupent une place constitutive dans la société. C'est sur cette hypothèse centrale de l'auteur que je veux m'appuyer pour analyser les rapports sociaux qui sous-tendent la conception du "provisoire" chez les vigiles (parlant de leur métier). Car si leur métier est "provisoire", c'est avant tout parce que le rapport qu'ils entretiennent avec la société d'accueil l'est aussi. Le statut du travailleur immigré n'a pas d'intelligibilité en dehors des batailles administratives que lui livre le pays hôte, et qui transforment son parcours migratoire en autant de choses "possibles" et d' "impossibles" que de types de cartes de séjours existant.

l'appui, une recomposition des tâches. C'est la phase de la montée en puissance d'ouvriers d'entretien, de maintenance, de contrôle, etc, dotés d'une "qualification pointue et élevée" (Touraine : 1955).

6-2-2 La définition d'un "métier accueillant"

Il est maintenant tant de donner la parole aux vigiles eux-mêmes, à travers l'extrait d'entretien qui va suivre, lequel illustre parfaitement bien les tensions à l'œuvre dans la structuration de la trajectoire des travailleurs immigrés.

« J'ai fait toutes mes études au Bénin, je suis aménagiste de formation et j'ai travaillé un peu au ministère de l'environnement, de l'habitat et de l'urbanisme pour une mission de quelques mois avant de partir. Je suis parti parce que je pensais qu'en France j'avais plus de chance que beaucoup d'amis qui n'avaient aucun diplôme. En arrivant, mon plan était de trouver quelque chose à faire d'abord avant de me réorienter professionnellement. Ma fiancée était en France avant moi et c'est elle qui m'a poussé à la rejoindre. Elle pensait que les choses allaient être simples avec mon BAC + 5. Elle-même vivait avec des amis. A mon arrivée, il fallait trouver un autre logement. En couple il est plus difficile d'habiter avec des amis. Mon premier défi était de trouver un CDI, car sans CDI on ne peut pas avoir un appartement dans ce pays. Je n'avais pas beaucoup de choix ; soit je travaillais dans la restauration, soit dans l'entretien ou le gardiennage. J'ai choisi le gardiennage parce que c'est là où on vous crée moins d'ennuis et qu'on a toujours besoin de personnes surtout des étrangers. (...). Beaucoup de noirs entrent dans ce métier pour deux raisons : il y a ceux qui n'ont pas le choix, des gens comme moi qui pensaient que leur diplôme valait quelque chose en France. Ils sont là en attendant d'avoir des papiers pour passer à autre chose. D'un autre côté il y a des gens qui entrent dedans par vocation, ils n'ont aucun diplôme et s'y plaisent réellement parce qu'ils n'ont pas leur place ailleurs. (...) Ce que nous faisons ici n'est pas un métier, et nos patrons eux-mêmes le savent très bien, mais c'est ce qui les enrichit. Un jour j'étais en poste et mon responsable est passé devant moi. Vous voulez savoir ce qu'il m'a demandé ? : "Alors ça va toi? Tu ne t'ennuies pas trop?". J'ai trouvé ça bizarre quand, un employeur qui demande à son employé s'il ne s'ennuie pas. (...) On ne se sent pas bien dans ce métier, mais il faut savoir être patient. Lorsque les choses vont rentrer dans l'ordre, je démissionnerai pour m'inscrire aux ASSEDIC, le temps de trouver une formation. Mais il faut d'abord que ma femme qui est assistante maternelle, trouve un emploi fixe ».

(Surveillant en poste dans une grande surface)

Comme c'est le cas de la plupart des surveillants interrogés, l'auteur de l'extrait du discours précédent définit son entrée dans le métier de surveillance comme la première étape de son "plan" de carrière migratoire : « en arrivant, mon plan était de trouver quelque chose d'abord ». En effet, comme l'écrivait Gérard Noiriel, l'émigré d'aujourd'hui ne part plus à l'aventure comme les marins du XVII^{ème} dont les voiles sont hissées vers l'inconnu (Noiriel : 1988). Il se dirige vers un lieu déjà exploré par ses pairs. Il a déjà en sa possession des informations sur les secteurs d'activités et les métiers "accueillants", c'est-à-dire "là où on vous crée moins d'ennuis et qu'on a toujours besoin de personnes, surtout des étrangers". C'est ici qu'il faut faire une courte pause sur le caractère "accueillant" du métier de

surveillance, qui selon nous, est grevé de sous-entendus. "Accueillant" est avant tout synonyme de "peu regardant", c'est le mot qui renvoie aux illégalismes tolérés et mêmes implicitement encouragés par les pouvoirs publics. Certes, il faut éviter de faire une analyse qui laisse croire que tous les vigiles sont en situation irrégulière, loin s'en faut. Mais une certaine honnêteté intellectuelle exige de ne pas ignorer l'existence de pratiques illicites en matière d'emploi de la main-d'œuvre étrangère dans le sous-secteur du gardiennage et de la surveillance. Comment le chercheur peut-il identifier le surveillant en situation administration irrégulière de celui en situation régulière ? Et quelle importance y a-t-il à le faire ? Il semble que cette question -on a beau vouloir la contourner- finit toujours par s'imposer à un moment donné de l'étude. En effet, pendant toute la durée de ma recherche, je me suis toujours interdit de l'aborder au nom d'un certain accord implicite de non violation de la sphère privée. L'expérience m'ayant prouvé que, pour gagner un tant soit la confiance des personnes interrogées, il faut montrer un certain désintéret vis-à-vis de cette question. Mais elle surgit sous de multiples formes dans l'analyse des discours. En effet, une bonne part des immigrés rencontrés dans le métier de gardiennage et de surveillance sont des immigrés de fraîche date, dont certains ont obtenu un contrat à durée indéterminé quelques semaines seulement après leur arrivée en France. Certains nous ont confié qu'ils étaient venus dans le cadre de championnats d'athlétisme avec leur équipe nationale (donc un visa provisoire) et ont finalement préféré tenter leur chance ici. D'autres sont arrivés par le canal de groupes musicaux se faisant passer pour des musiciens²⁶⁹. Comment cela est-il possible plus de trente après la suspension officielle de l'immigration du travail, décidée en 1974 ? En réalité, malgré le volontarisme affiché par une formule comme celle de " la fermeture des frontières", ces dernières ne sont pas comme une porte que l'on ouvre ou referme à sa guise. En dépit des contrôles, elles restent poreuses, en témoigne l'existence d'une immigration irrégulière qui continue d'alimenter le marché du travail en travailleurs sans titre, dans l'attente d'être un jour régularisés. Comment un travailleur "sans-papiers" a-t-il pu obtenir un contrat de travail ? Soit cette question est évacuée de l'analyse et dans ce cas, notre interprétation du "métier accueillant" resterait très partielle voire même partielle, soit elle est considérée dans toutes ses dimension y compris les plus taboues, et devra nous ouvrir de nouvelles pistes de compréhension.

²⁶⁹ On se souvient encore du procès du chanteur congolais papa WEMBA, accusé de se servir de son groupe musical à des fins de trafic d'immigrés.

En effet, conformément à la loi, pour travailler, un étranger doit demander une autorisation de travail, examinée par la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi (DDTE), et délivrée par la préfecture. Cette autorisation est conditionnée à un titre de séjour en règle. Un employeur peut faire une promesse d'embauche à un salarié, qui conditionne son recrutement au fait d'obtenir des papiers en règle. Si la personne n'obtient pas d'autorisation, elle n'a pas le droit de travailler, et un employeur n'a pas le droit de la recruter. Mais le cas des travailleurs "sans papiers" qui a fait récemment l'actualité, montre très bien que dans la pratique, ces procédures ne sont pas respectées, puisque les patrons les ont déclarés à la sécurité sociale, certains payent même leurs impôts. Reste maintenant à démontrer la bonne foi ou pas du chef d'entreprise. En effet, pour contrôler si le titre de séjour et l'autorisation de travail fournis par le travailleur immigré sont des documents en règle, l'employeur a l'obligation de vérifier leur validité auprès de la préfecture. Si les documents sont valides, il doit alors vérifier la conformité de la photo pour s'assurer qu'il ne s'agit pas d'un frère ou d'un cousin ressemblant. Aussi, lorsqu'une entreprise embauche quelqu'un, doit-elle faire aussitôt une déclaration préalable à l'embauche, qui peut permettre de déceler éventuellement une incohérence. Or mon expérience personnelle à l'embauche suffit à montrer le caractère très aléatoire de ces procédures. En effet, quelques heures seulement après mon recrutement comme agent de surveillance, je me suis retrouvé en arrière-caisses dans une grande surface avec comme mention sur mon contrat de travail "nationalité française" alors même que je venais d'être embauché sans aucune autorisation de travail, et sur simple présentation d'une carte de séjour (voir annexe5). Même si en matière d'emploi de main-d'œuvre étrangère dépourvue d'autorisation, le code du travail tient pour solidairement responsable le donneur d'ordres uniquement s'il ne s'est pas assuré que le sous-traitant s'acquittait de ses obligations, le premier s'arrange toujours pour être à l'abri. Divers témoignages ont laissé entendre que la parade ordinaire des donneurs d'ordres consiste à faire signer une "*attestation sur l'honneur*" à leurs sous-traitants qui y assurent respecter les dispositions concernant l'emploi de main-d'œuvre étrangère, ce qui permet de "couvrir" les clients.

N'est-ce pas la somme de tous ces faits qui participe de la définition du métier de surveillant comme un "métier accueillant", c'est-à-dire un refuge pour ceux qui ne peuvent pas faire du bruit, qui ont besoin d'un point de chute pour se stabiliser d'abord, en vue de préparer de nouveaux combats, ceux qui mènent vers le "papier". Car il ne suffit pas seulement d'être accueillir, encore faut-il savoir organiser la précarité c'est-à-dire le "provisoire".

6-2-3 Derrière un "métier provisoire" se cachent des batailles administratives

Avant d'être un mot particulier par lequel les surveillants immigrés qualifient leur métier, le "provisoire" est d'abord le fait de l'insécurité juridique qui frappe les étrangers en général. Depuis le droit au séjour jusqu'à la naturalisation éventuelle un jour, le statut des étrangers est toujours menacé par un changement de la loi. Le provisoire ne renvoie pas toujours aux "sans papiers" comme cela peut le laisser supposer. Aucun titre de séjour ne donne une situation de plein droit. Il existe en gros trois modalités juridiques d'articulation du droit au séjour et du droit au travail. En premier il y a la carte de résident (connu sous l'appellation de carte de dix ans) et la carte de séjour temporaire portant la mention "vie privée et familiale" (un an) qui donnent automatiquement droit au travail. Tandis que la première est accordée aux réfugiés et aux étrangers disposant d'un titre temporaire remplissant certaines conditions, la seconde est accordée aux personnes ayant immigré dans le cadre du regroupement familial, ainsi qu'à celles qui peuvent justifier de liens familiaux ou affectifs, ou encore d'une longue présence sur le territoire (au moins dix ans). En deuxième lieu, nous avons les autres cartes de séjour temporaires (ainsi que les récépissés de demande de titre) qui ne donnent pas droit au travail ou partiellement comme le cas des étudiants étrangers. Si les titulaires de cette catégorie de cartes de séjour veulent trouver un emploi, ils doivent obtenir une autorisation de la part de la Direction départementale du travail, laquelle doit se prononcer en fonction du taux de chômage dans le département et la profession demandée, en vertu d'une priorité donnée aux travailleurs locaux. Enfin, il existe des étrangers sans droit au séjour ni au travail.

Dans ces conditions, si l'on cherche à savoir les titres de séjour dont disposent les surveillants rencontrés, on n'apprendra rien de l'identité véritable des personnes. Cependant, tous sont caractérisés par un même trait : la précarité administrative. C'est ici que le mot "papier" revêt toute son importance. Car tous les papiers évoqués jusqu'à présent sont ceux qui maintiennent les travailleurs étrangers dans le provisoire. Le seul et le "vrai Papier" reste la nationalité française : « *Si tu deviens Français la galère c'est fini* » nous dit un vigile. Le paradoxe du papier est qu'il est le seul document qui donne envie un jour de rentrer chez soi : « *quand tu n'as pas les papiers tu as peur de retourner au pays, mais quand tu l'as tu peux faire ce que tu veux* ».

Devenu citoyen Français, c'est devenir libre de ses mouvements. L'efficacité symbolique de ce papier tient au fait qu'il transforme la même personne en une nouvelle. Cette

transformation est d'autant plus ambiguë qu'elle procède par un rituel qui « *procède en deux temps. L'épreuve par laquelle passent les requérants institue des sujets méritants, c'est-à-dire des étrangers dignes de devenir Français par leurs qualités et leurs compétences, mais aussi par la démonstration de leur persévérance dans le parcours difficile et long de leur reconnaissance* » (Fassin ; Mazouz : 2007 : 46).

C'est ce qu'a essayé de montrer également le sociologue et spécialiste des questions de l'immigration Smaïn Laacher dans sa description de la "carrière" des clandestins,²⁷⁰ qui illustre aussi bien ce que renferme le mot provisoire dans la bouche des surveillants. L'auteur montre le paradoxe « *au désir de liberté, en théorie et en imagination, face à la réalité qui ne cesse, sans répit, de réduire les principes de désir à une gestion bricolée de l'existence, à l'avenir invisible et au présent enserré dans mille et une dépendances de toutes sortes, paralysant ainsi tout mouvement de liberté* » (Laacher : 2004 : 120). Un seul mot structure cette tension décrite par l'auteur : celui du "papier".

Ce mot renvoie à une succession de phases administratives dont chacune donne au travailleur le droit ou non de faire certaines choses, de pouvoir se mouvoir sur le marché du travail. Comme le dit S. Laacher, chaque phase est nourrie de rêves, de désirs, de liberté que viennent stopper ou réduire les contraintes administratives et institutionnelles. En effet, comme l'écrit très bien Danièle Lochak, « *l'étranger n'est pas membre du groupe, il ne jouit donc a priori d'aucune autre protection que celle que le groupe consent à lui reconnaître ; il est là provisoirement, en tout cas pour une durée dont il n'est pas maître puisqu'il n'est jamais assuré de pouvoir demeurer là où il est installé* » (Lochak : 1985 : 73). Pour autant, il ne croise pas les bras. En effet, pour que « les choses rentrent dans l'ordre » comme le dit l'auteur du précédent extrait d'entretien, il faut se battre même sans papiers. Car « *pour avoir les papiers* » *comme le disent beaucoup de surveillants, « il ne faut pas attendre d'être autorisé à séjourner et à travailler mais séjourner pour travailler en attendant d'y être autorisé* » (Laacher : op.cit : 125) : sorte d' "insertion" sociale et professionnelle malgré le délit. Cette "fraude nécessaire" servira même comme preuve de la bonne foi du travailleur face à l'administration au moment de la régularisation, car elle montre que « les activités que

²⁷⁰ A ne pas confondre avec les "sans-papiers". Le clandestin est une personne entrée illégalement sur le territoire national et y vit en situation irrégulière. Tandis que le sans-papier désigne une catégorie du droit qui désigne une identité collective de personnes ayant alterné des séjours réguliers et irréguliers, et qui établissent un rapport de force favorable à la demande de régularisation.

l'on menait pour "gagner sa vie" dans le passé se déroulaient sans intention de profiter de la société » (p.123).

Au regard de tout ce qui précède, par quelles identités collectives peut-on alors définir les membres d'un métier soumis à autant d'incertitudes? Peut-on parler d'identité professionnelle chez des personnes qui n'ont pas intégré psychologiquement leur occupation comme un métier et qui aspirent à une autre identité sociale à travers d'autres projets professionnels rythmés par la vie administrative ?

6-2-2 "Métier accueillant" - "métier provisoire" ou des formes langagières d'une identité de passage

Jusqu'à présent, c'est à travers leurs propres "lunettes cognitives" que nous avons cherché à repérer les traits identitaires chez les agents de surveillance. Alors même que l'identité implique une certaine stabilité, voir une fidélité qui fixe un univers où ce qui advient est relativement prévisible, du moins trouve un sens, la question de l'identité professionnelle chez les surveillants se voit suspendue au contraire à leur désir de quitter leur univers de travail. Dans leurs discours, "accueillant" et "provisoire" semblent définir une forme d'identité "première" ou de "passage" d'où il leur faut puiser des ressources symboliques (justifier d'un travail) et pratiques (avoir un salaire), non seulement nécessaire à leur survie, mais indispensable pour se projeter vers une identité à venir. C'est à ce niveau qu'il faut situer la pertinence des catégories profanes que sont "l'accueil" et le "provisoire" qui semblent remplir une triple fonction dans la définition d'une "identité de passage".

En effet, tout passage commence d'abord par un point d'accueil ou de départ. Nous avons déjà souligné que le mot accueil renvoie implicitement à la métaphore de la passoire. Dire d'un espace, d'un milieu ou d'un groupe qu'il est une passoire revient à dire qu'il ne retient rien, qu'il ne contrôle rien, c'est à dire là où l'on peut s'affranchir plus facilement des contraintes, et "où ils ont toujours besoins de personnes pour travailler". Dans la bouche des surveillants, ce trait caractéristique du métier de surveillant n'est pas péjoratif. Bien au contraire, un "métier accueillant" est un "métier de sauvetage", de refuge, c'est-à-dire l'une des rares options existentielles lorsqu'on est de fait, exclu du système d'emploi. Mais cette existence est autant bénéfique pour les vigiles que pour certains de leurs employeurs.

C'est pourquoi, tout passage qui reste fluide malgré le durcissement des règles d'accès (que sont ici les lois sur l'immigration du travail), suppose l'existence de "passeurs", c'est-à-dire des personnes qui font passer une frontière clandestinement à d'autres personnes jugées inaptes ou prohibées. D'ailleurs, la guerre que vient de déclarer les ministres du travail et de l'immigration en France aux plus de 1800 entreprises employant une main-d'œuvre en situation irrégulière au regard de la législation, en est une preuve tangible.

Enfin, en qualifiant d' "accueillant" et de "provisoire" leur métier, les surveillants le définissent ainsi comme un métier-tremplin, un métier de passage, c'est-à-dire ce dont ils se servent pour arriver à un résultat. La "carrière" de l'immigration se construit d'une manière générale à travers une passerelle dont le temps relie les deux bouts. Mais le temps de l'immigré ne se calcule pas au mouvement de l'aiguille d'une horloge. C'est un temps parfois "vide", qui attend d'être rempli d'événements inattendus, rythmé par les législations sur l'immigration. Le temps est la dimension la plus fondamentale dans la définition de l'identité de passage. Le temps définit un provisoire qui est toujours reporté. L'émigré devient un jour immigré parce que le temps que lui accorde le pays d'accueil est morcelé en épisodes nourris toujours d'espoir. Le clandestin peut devenir un jour Français en passant par des temps successifs de "travailleur sans papiers", de "travailleur enfin régularisé", de "travailleur résident", puis un jour, de "travailleur Français".

Si l'on doit s'appuyer exclusivement sur tout ce qui vient d'être défini comme les traits caractéristique d'une "identité de passage", on peut dire qu'à priori, cette forme d'identité n'est pas pétrie par le quotidien du travail, mais apparaît comme une identité "hors-travail", si l'on entend par là, la définition que lui donne Claude Dubar, à savoir que le terrain où se jouent cette forme d'identité et sa reconnaissance est ailleurs. Dans le cas des surveillants, le contenu du travail n'importe pas ou très peu, et l'embauche a lieu avec l'idée préétablie de quitter plus tard l'emploi. Cette identité d'appartenance objective à un groupe (avec un CDI à l'appui) et un détachement subjectif (ils ne se voient pas engagés dans une "carrière" et ne travaillent que pour le salaire), « *combine espaces d'identification et temporalités biographiques* » (Dubar : 2007). Cette forme d'identité n'est pas une entité fixe mais un processus dans lequel « *l'individu est le produit d'une histoire dont il cherche à devenir le sujet* » (de Gaulejac : 1999 :92). Dans cette perspective historique, l'identification devient un travail permanent de définition du sens de la vie. Le provisoire chez les surveillants est un état à la fois ancré et nomade. C'est ce qui permet de mieux supporter une situation infériorisée

dans les hiérarchies et les stratifications professionnelles et sociales. Autrement dit, lorsqu'on vit la "vraie vie" comme "provisoire", « *les images qui perdurent dans les pensées conservent davantage de force significative que l'existence concrète* » (Kaufmann : 2004 : 93).

Mais est-ce pour autant qu'il n'existe chez les surveillants aucun trait identitaire qui s'origine dans la situation du travail elle-même ? N'ont-ils aucun intérêt ancré dans le travail, aucune valeur, aucune satisfaction ?

6-2-3 l'identité au travail des vigiles : au-delà des "théorisations profanes"

Les mots utilisés par les membres d'un groupe professionnel pour parler de leur métier sont souvent chargés de jugements de valeur, ce qui ne veut pas dire que ceux-ci sont forcément infondés, sans aucune valeur heuristique. Au contraire, c'est parce que les récits de vie sont irréductiblement "baroques" (Schwartz : 1990)²⁷¹, qu'il faut forger des outils pour les comprendre, les simplifier, les rationaliser. C'est ce que nous avons essayé de faire en mobilisant dans les discours produits par les surveillants sur eux-mêmes, les adjectifs "accueillant" et "provisoire" comme des outils cognitifs. Ce faisant, nous avons tenté de mettre au jour tout ce qu'ils hébergent et qui ne se donnent pas à voir directement, sans en faire un plaidoyer. Car, comme le conseille précieusement E. Hughes, « *il faut nous débarrasser de toutes notions qui nous empêchent de voir que les problèmes fondamentaux que les hommes rencontrent dans leur travail sont les mêmes, qu'ils travaillent dans un laboratoire illustre ou dans les cuves malpropres d'une conserverie* » (1996 : 82).

De ce point de vue, les discours de personnes accomplissant des "travaux très peu prestigieux ou symbolisant quelque chose de dégradant ou d'humiliant" tendent à cacher les aspects valorisants. D'où il faut se pencher à nouveau sur la question de l'identité des surveillants en l'inscrivant dans l'analyse des comportements et des relations de travail. Hughes a bien mis en évidence à travers l'analyse du métier de concierge, la manière dont une tâche définie par les membres d'un métier comme dévalorisante, peut, par une sorte de contrecoup, devenir leur principale source de satisfaction, voire de pouvoir.

En effet, en demandant aux concierges ce qui est le plus dur dans leur travail, ils répondent tous par : « *les poubelles. Souvent les détritrus sentent mauvais et sont dégoulinants* » (p.81).

²⁷¹ Cité par (Dubar : 2007).

Mais en réalité, leur dégoût n'est que fictivement lié aux détritrus, car, leur vrai problème -analyse Hughes- c'est le locataire. C'est le locataire qui est à l'origine du statut du concierge parce qu'étant l'auteur de la partie répugnante de son travail.

Or, paradoxalement, c'est sur les détritrus que les concierges fondent leur pouvoir sur les locataires. En effet, « les concierges sont au courant des affaires de cœur secrètes par les lettres déchirées en petits morceaux ; des désastres financiers imminents ou des dettes par la présente de lettres non décachetées dans les poubelles. Ils peuvent également remettre à plus tard un service pressant demandé par une femme trop exigeante dont ils savent, grâce aux détritrus, qu'elle "a ses affaires", comme disent les concierges. Les détritrus sont pour les concierges les clés d'un certain pouvoir magique sur le locataire, ce prétentieux malfaisant » (p.82).

Ce qui apparaît clairement dans ce "drame social du travail" (social drama of work) comme l'appelle Hughes, ce sont les relations entre les membres d'un métier et la catégorie de ceux qui sont les consommateurs de leur travail ou de leurs services. En effet, les surveillants évoquent souvent les risques que leur font courir leur fonction de gardien, laquelle les exposerait aux représailles des "jeunes". Ils se disent également "méprisés" par certains clients. D'ailleurs s'il n'y a que les noirs et les arabes qui font ce boulot -pensent-ils- c'est parce que "c'est un métier à risque". Or c'est de cette même exposition au risque qu'ils puisent leur dignité personnelle, leur vraie identité au travail.

En effet, le pouvoir de surveillance est un pouvoir discrétionnaire dont se servent certains vigiles pour régler des comptes d'ordre "symbolique" avec la croyance dominante selon laquelle les voleurs ont toujours les mêmes profils sociaux. Or les relations étroites qu'ils entretiennent avec les clients, les placent dans une position privilégiée pour savoir l'existence des voleurs "blancs aux yeux bleus". Et de ce point de vue, "faire plier" des personnes qui ne sont pas programmées sur la liste des déviants mais qui se retrouvent subitement en salle d'interpellation, procure un pouvoir magique. Un surveillant²⁷² précédemment en poste dans un supermarché parisien nous a confié avoir pris en flagrant délit de vol la femme d'un élu. Une affaire qu'a étouffée son responsable de sécurité mais dont il est fier d'avoir gardé le secret, comme les concierges de Hughes gardent secrètement les "affaires" des locataires dont

²⁷² Devenu depuis lors, employé municipal à Paris.

ils sont au service. Il en va de même pour les vols en général et ceux des marginaux en particulier, sur lesquels, les surveillants peuvent "fermer les yeux" ou non en fonction des critères retenus pour les qualifier (vol avec ruse, vol avec l'intention de revendre la marchandise, etc.), comme nous l'avons analysé dans le chapitre 3.

Même si elle n'apparaît pas souvent dans leurs discours, cette dimension de leur identité au travail se déploie avec d'autant plus de force que : « *quelqu'un chargé de faire appliquer une règle a toutes chances de croire qu'il est nécessaire que les gens à qui il a affaire le respectent lui-même* » (Becker : 1985). A défaut de quoi, sa présence n'a plus aucune signification. C'est dans ce rôle de "gardien des normes sociales" que les vigiles fondent leur contribution réelle au monde social de la déviance.

6-2-4 Le gardiennage et la surveillance : un métier candidat à la profession ?

Si certaines professions ont construit leur identité sur le développement puis la monopolisation d'un savoir, et sur ce savoir par la monopolisation d'une compétence socialement requise et reconnue, d'autres procèdent exactement par l'inverse. En effet, certaines professions ne naissent que suite à un changement dans la société elle-même. La profession de travailleur social est née de certains changements sociaux, liés notamment à l'approfondissement de la crise sociale. De la même manière -comme l'indique E. Hughes- c'est après le virus que vint le virologue (op.cit 110).

L'histoire du métier d'agent de prévention et de sécurité a quant à elle commencé avec la volonté de contrôler ou de sécuriser certains espaces (privés, mixes ou même publics) où la force publique ne s'exerce qu'accessoirement ou que sur demande. Les vigiles ont fait leur apparition partout où règnent des "problèmes sociaux", où séjournent des populations "particulières", partout où les gens ont besoin d'être rassurés, de voir des agents qui sont là pour les protéger. C'est de ce point de vue qu'il a longtemps suffi d'un uniforme pour faire un vigile, c'est-à-dire pour dissuader.

Mais la situation est en train de changer, comme le témoigne le processus de "professionnalisation" du métier d'agent de prévention et de sécurité amorcé avec désormais, l'obligation pour les agents de justifier d'un certificat de qualification professionnelle à

l'embauche. Mais comme nous l'avons précédemment analysé, celle-ci, pour l'heure, apparaît davantage comme une instance de régulation et d'assainissement d'un secteur dont l'évolution a toujours été mal perçue par les pouvoirs publics. Au vu des problèmes que les surveillants cherchent à résoudre, la disjonction entre le contenu de cette qualification et le pragmatisme dont ils font preuve à partir du travail effectué est encore trop forte.

Or, si l'on doit se référer une fois encore, à la problématique que soulève la professionnalisation chez Hughes, celle-ci n'est pas qu'un simple principe d'inscription d'un nom de métier dans les nomenclatures administratives. Elle est au contraire, un double processus dont le premier certes, renvoie à l'autorisation légale d'exercer un type d'activité (licence). Mais c'est dans le second processus que semble se trouver la clé de l'accès à la profession : la revendication par les professionnels de connaissances spécialisées et d'une haute compétence (mandat). De ce point de vue, il semble que l'on est encore un peu loin dans le cas des vigiles, *« d'une conscience comme celle du compagnon ou de l'expert, dont l'identité est fondée sur la maîtrise d'un savoir, la qualité de l'œuvre, des accomplissements détachables de lui-même et reconnus par d'autres »* (Monjardet : 1996 : 192).

Malgré l'existence d'un "savoir surveillant" que nous avons essayé de mettre en évidence dans le chapitre 4, savoir qui mérite d'ailleurs l'attention de la sociologie et de la psychologie, toutes les conditions ne sont pas encore réunies ici pour construire ce que Catherine Paradeise appelle une rhétorique de la légitimation, à savoir *« une manière partagée de dire la profession, de convaincre un auditoire capable de défendre et de relayer cette parole, et de s'entendre sur les critères d'une définition commune de l'exercice professionnel »* (Paradeise : 1985).

Cela est possible si l'on part du vrai travail de surveillance pour redéfinir le contenu des formations jusqu'ici déconnecté de ce que font réellement les vigiles.

Conclusion

Nous avons pu analyser dans cette dernière partie, les termes dans lesquels se pose la problématique de l'identité sociale et professionnelle chez les surveillants du commerce. Les deux questions que soulève cette problématique sont les suivantes :

Premièrement, pourquoi les surveillants sont majoritairement d'origine étrangère? Est-ce un "effet pervers", au sens boudonien, c'est-à-dire le résultat inattendu d'une somme de volontés individuelles non concertées, ou au contraire le produit d'une "discrimination positive"²⁷³ collectivement organisée à l'embauche par les promoteurs de la sécurité privée ?

Deuxièmement, la surveillance est-elle un métier ? Si oui, sur quoi se fonde l'identité collective des surveillants ?

Les réponses obtenues à la première question ont mis au jour dans certaines politiques de recrutement des agents de surveillance, la croyance en une "compétence ethnique" des vigiles. Ces derniers ne seraient pas recrutés pour des qualités professionnelles, mais identifiés par leur appartenance ("issus du milieu"). Ce phénomène connu sous le nom d'"ethnisation" s'est considérablement développé ces vingt dernières années, notamment autour des dispositifs d'insertion et de la politique de la ville.

Pour notre part, nous avons démontré que dans le cas particulier de la surveillance, ce phénomène résulte d'une opération illusoire de production des groupes ethniques, et donc d'une opération de classement social. Car, l'idéologie sous-jacente dans cette croyance est d'affirmer qu'il existe des comportements déviants à caractère ethnique qui ne peuvent être bien encadrés que par des personnes détenant les mêmes codes culturels que les encadrés, c'est-à-dire des personnes issues du même milieu. Pour cela, les caractéristiques somatiques deviennent des outils d'identification des ethnies

Or, l'histoire sociale des vigiles rencontrés a très peu de choses en commun avec celle des "jeunes" dont on oublie souvent l'appartenance à la nation française. Les surveillants se

²⁷³ Nous ne donnons pas ici à cette notion sa signification politique qui consiste à promouvoir l'ascension sociale des minorités non pas à travers des règles d'égalité mais au contraire en terme de "don" ou de "faveur". Par discrimination positive nous entendons l'idée de la "préférence" des immigrés dans des secteurs d'activité réputés ouverts à

définissent comme des gens venus "d'ailleurs" et poursuivant un but précis : celui de travailler pour répondre aux obligations que leur impose leur statut de "missionnaire". Pour réussir au mieux cette mission "provisoire", ils sont prêts à toutes les formes de sacrifices, devenant ainsi, des objets dociles de management. Autrement dit, les surveillants immigrés répondent bien aux critères socialement attendus par tout entrepreneur capitaliste.

Grâce à l'analyse de leurs propres discours, nous avons pu envisager l'ethnicisation du métier de gardiennage et de surveillance à partir de la rencontre d'intérêts entre recruteurs et recrutés. Les premiers -sans l'avouer- achètent un "état d'esprit docile", tandis que les seconds -du fait de leur situation administrative généralement précaire- vont vers des secteurs d'activité "accueillants".

"Accueillant" et "provisoire" vont donc se révéler comme des caractéristiques essentielles dans la définition de l'identité sociale et professionnelle des surveillants du commerce. L'accueil caractérise les métiers les plus "ouverts", les plus "compréhensifs", les plus "tolérants" au regard des obstacles que constituent les lois sur l'immigration du travail. Tandis que le provisoire nourrit ce lien subjectif qui lie le travailleur immigré à son pays d'origine. Mais c'est un provisoire qu'il ne faut jamais prendre à la lettre, puisqu'il est paradoxalement toujours en lutte avec le pays d'accueil pour son ancrage définitif. C'est un provisoire durable dont chaque étape franchie appelle à la conquête de la prochaine étape.

Mais derrière les jugements négatifs véhiculés par les membres d'un groupe professionnel sur leur travail, se cache toujours un "pouvoir" lié à leur position par rapport aux bénéficiaires du service qui est produit. Dans le cas des surveillants du commerce, ce pouvoir se situe précisément dans les petits "secrets" que leur livre les salles d'interpellation où la diversité des gens qui y passe contredit les clichés sociaux.

Conclusion générale :

Si, s'agissant de la police, la sociologie s'est déjà dotée d'une conception solide depuis le texte fondateur d'Egon Bittner publié en 1970, ce n'est pas encore le cas de la sécurité privée dont la délimitation indéfinie explique largement une des facettes de « *la résistance au projet de connaître* » (Brodeur : 1984).

En France, même si les travaux pionniers de Frédéric Ocqueteau offrent des approches très documentées de divers aspects des formes privées de protection, la connaissance de la sécurité privée est encore très partielle, surtout du point de vue de la sociologie du travail. En effet, la "protection des personnes et des biens" est rarement interrogée comme activité. Cette formule passe même inaperçue, comme si elle allait de soi. Or elle englobe une multitude d'acteurs dans des rôles autant différents que contradictoires. Le statut d'agent de prévention et de sécurité (appellation reconnue par la convention collective des métiers de sécurité privée) recouvre en fait un ensemble de professions : agent de sécurité, agent de sécurité incendie certifié, agent de prévention des vols, maître-chien, opérateur de télésurveillance, rondier intervenant, etc. Ces différentes fonctions se chevauchent dans la plupart du temps mais gardent comme clef de voûte unificatrice la fonction de surveillance, de sorte que, chercher à analyser par exemple ce que fait un agent de sécurité incendie au regard de la formation reçue ne paraît qu'accessoirement pertinent, puisqu'il procède le plus souvent au contrôle du public sur de multiples espaces.

Tout cet imbroglio de dénominations et de sous-secteurs nous a conforté dans l'idée que les recherches doivent s'affranchir des catégories analytiques trop organisationnelles pour interroger la sécurité privée comme un élément parmi d'autres d'un système d'action sécuritaire, d'une communauté de plus en plus structurée par un enjeu sociétal commun : la lutte contre la délinquance et l'insécurité. C'est de ce point de vue que cette thèse a tenté de répondre à trois ordres d'interrogations solidement liées entre elles :

- 1) Que signifie "sécuriser les personnes et les biens" de manière "privée" et que cherche à caractériser le mot privé ? Est-ce le statut juridique des gens qui en ont la charge, ou la spécificité des méthodes utilisées ? Cette distinction est-elle encore pertinente ? Dans quelles autres perspectives peut-on saisir la sécurité privée ?

- 2) Que veut dire en " actes " la sécurité des personnes et des biens dans un centre commercial (la même formule étant également utilisée pour qualifier la fonction des forces de l'ordre) ? Comment le travail de vigilance est-il organisé et quels en sont les principaux acteurs ? Bref, comment le sociologue du travail ou l'ergonome analyse-t-il (en l'observant) l'activité de surveillance dans le commerce ?

- 3) Enfin, qui sont et que font vraiment les vigiles ? Comment peut-on expliquer l'ethnisation du métier de surveillant ? Est-ce un pur effet structurel du marché du travail ou une division ethnique 'organisée' à des fins pragmatiques? Si oui, que recherche-t-on alors et comment les vigiles eux-mêmes se perçoivent-ils et se projettent-ils dans l'avenir ?

1) De la distinction des fonctions à l'homologie des finalités

Nous avons pris le parti d'étudier la sécurité privée non pas comme un "secteur" mais comme un ensemble de pratiques d'encadrement ayant une seule et même finalité avec la police publique : faire que les sujets circulent toujours et librement sans pour autant échapper aux contrôles diffus, disséminés et implacables des dispositifs de sécurité. La sécurité privée est une des formes de l'"orthopédie sociale" pour utiliser une expression de M. Foucault (1978), c'est-à-dire un ensemble de dispositifs et de pratiques qui traitent les espaces et les corps, qui font passer le pouvoir de l'intervention à l'attention.

Cette perspective n'est pas facile à défendre pour la simple raison que la sécurité privée a été toujours perçue (surtout dans le contexte français) comme une catégorie théorique qui n'a d'intelligibilité qu'à travers sa mise en balance systématique avec la sécurité publique. En effet, définir la sécurité privée consiste bien souvent à y relever quelques traits dont on cherche à savoir s'ils sont conformes ou non à leurs archétypes dans la sécurité publique. Trois de ces traits distinctifs sortent du lot :

Premièrement, elle serait d'ordre exclusivement économique : dissuader les voleurs, prévenir les dégradations, assurer une utilisation conforme des équipements et des espaces mis à la disposition du public, etc., par opposition à la sécurité publique considérée comme un bien au service de tout un pays. Pour justifier cette distinction, d'aucuns ont limité la compétence de

la sécurité privée sur des "espaces fonctionnels", c'est-à-dire "un endroit dont la raison d'être, la fonction, la légitimité en matière de fréquentation et d'usage est fixée à l'avance et codée par un règlement intérieur. Un lieu qui a été découpé en unités monofonctionnelles ("espace détente", "espace restauration", "espaces enfants", etc.) permettant de savoir précisément, pour tout individu se trouvant dans l'une de ces unités, ce qu'il est supposé devoir et pouvoir faire. Un lieu, donc, dans lequel tous les itinéraires ont été tracés à l'avance, tous les comportements anticipés. Un espace logique- c'est-à-dire fondé sur un système fini de rapports nécessaires entre des objets, des personnes, des signes -dont chacune des parties est entièrement subordonnée à la réalisation de ce plan (Mongin : 2008). Défini de cette façon, tout espace accueillant du public (y compris la voie publique) est un espace fonctionnel puisqu'on peinera de nos jours à trouver un seul lieu de rassemblement ou de circulation qui ne soit fortement encadré par des règles qui sont pour la plupart, des règles d'interdit, et où les personnes ne soient pas subordonnées à la réalisation d'une conduite donnée. Nous avons évoqué à cet effet dans le chapitre 2, un phénomène de plus en plus en vogue chez les maires, qui consiste à inscrire à l'entrée de leur ville, une formule autant agressive que disciplinaire qui est celle de la : "ville sous vidéosurveillance". Ce qui rappelle étrangement les pancartes à l'entrée des villes américaines dans les westerns comme : "ici les voleurs sont pendus".

Plus symbolique encore, les vigiles font désormais leur entrée dans des espaces traditionnellement "très" publics avec l'affectation dans certains collèges -au retour des vacances de Noël-, de 500 agents de sécurité comme l'a indiqué l'actuel ministre²⁷⁴ de l'éducation, dans le but de prévenir la violence à l'école.

Deuxièmement, la sécurité privée se distinguerait de la sécurité publique par le fait qu'elle n'est pas l'œuvre de fonctionnaires de l'Etat, sous-entendu que les vigiles ne sont ni policiers, ni gendarmes. Ceci est d'ailleurs clairement prévu dans la loi : "Sauf dérogations (...), les Agents de Prévention et de Sécurité (APS) doivent porter, dans les exercices de leurs fonctions, une tenue particulière. Celle-ci ne doit entraîner aucune confusion avec les tenues des agents des services publics, notamment de la police nationale, de la gendarmerie nationale, des douanes et des polices municipales²⁷⁵". Autrement dit, les vigiles ne sont pas des représentants de l'Etat, mais au mieux, les représentants de ses représentants, et au pire,

²⁷⁴ Cf. les déclarations de Luc Chatel dans les colonnes du Parisien du 05 octobre 2009.

²⁷⁵ Loi du 12 juillet 1983 modifiée réglementant les activités privées de sécurité, article 10. Cf. aussi les articles 2 et 9.

des usurpateurs car « tout concourt à semer le doute dans l'esprit du public, étant donné que les vigiles font, partout où ils officient, planer la menace du recours à la loi » (ibid : 3). Nous avons également battu en brèche cette fausse évidence en démontrant- grâce aux travaux des pères fondateurs de la sociologie, notamment E. Durkheim et M. Weber- que ce qui fonde le respect inspiré par un agent de l'ordre, quel que soit son statut, n'est pas forcément la qualité du mandant, mais les normes qu'il rappelle ne serait-ce que par sa présence. C'est pourquoi nous avons qualifié les surveillants "d'agitateurs de sens", pour signifier qu'ils agitent en flux tendu les règles ainsi que les sanctions découlant de leur non respect.

Très souvent, l'efficacité du pouvoir ne réside pas dans le porte-parole, mais dans les conventions sociales. C'est ce que démontre aussi J-L. Austin dans *Quand dire c'est faire* : « *Il doit exister une procédure, reconnue par convention, dotée par convention d'un certain effet, et comprenant l'énoncé de certains mots, par certaines personnes, dans certaines circonstances* » (1970 : 49). Autrement dit, ce sont les "circonstances appropriées" qui déterminent une énonciation performative, de telle sorte que n'importe quel client choisi au hasard dans un centre commercial et habillé sur le champ comme un vigile pourra -bien qu'illégal- demander et obtenir que chacun lui montre le fond de son sac. Parce que la présence et le rôle des vigiles sont déjà entrés dans les mœurs. Pour le préciser davantage encore, l'on dira que le symbole (ici la tenue) ne renvoie à une signification que parce qu'il est lui-même intégré à un système (symbolique) caractérisant une culture donnée

Troisièmement enfin, le trait définitoire le plus connu de la sécurité privée par rapport à la sécurité publique est son incapacité juridique à user de la violence légitime à l'instar des forces publiques de l'ordre. Or tous les spécialistes de la police sont unanimes pour récuser un certain nombre d'affirmations répandues sur la police et dont la texture paraît ressortir davantage de la mythologie qu'un savoir empirique. « *L'action policière -écrit Jean-Paul Brodeur se donne à la perception à travers une mise en scène dramatique qui la travestit plus qu'elle ne la révèle* » (1994 : 10). En effet, nous avons tenté là aussi de démontrer que le travail policier s'exerce au moins autant par la projection symbolique d'une représentation dissuasive de la police que par le recours effectif à la force physique. De la même manière, la sécurité privée n'est pas toujours synonyme de "méthodes douces", loin s'en faut. Un nombre croissant d'employés d'agences de sécurité privée est autorisé à porter et, dans certaines

conditions, à utiliser des armes²⁷⁶. Certaines agences de sécurité privée sont également spécialisées dans l'utilisation de chiens absolument féroces, pour intimider des groupes de manifestants et, en particulier, des groupes de grévistes.

Toutes ces transformations ont conduit Frédéric Ocqueteau à faire l'hypothèse d'une « *dépossession en douceur de certaines fonctions essentielles des polices d'Etat au profit d'entreprises spécialisées sur le marché* » (Ocqueteau, 1997 : 151). Ainsi, « *par la seule loi de la division sociale du travail de la régulation de l'ordre, les polices publiques risquent de se voir contraintes à terme à redéfinir leur marge de manœuvre dans un sens plus répressif que préventif à l'encontre de nouvelles populations dangereuses : les populations chômeuses à problèmes ou à risques* » (idem : 151).

Même si ces différentes remarques sur la division sociale du travail en matière de régulation de l'ordre nous paraissent fondées, il nous semble que d'un point de vue sociologique, le découpage entre acteurs privés et acteurs publics ne revêt plus beaucoup d'intérêts au regard de leur finalité commune dans la vie des populations. L'auteur a d'ailleurs fait remarquer très justement que l'une des grosses préoccupations d'avenir pour les démocrates européens est d'avoir à lutter contre un "déficit démocratique" sur le contrôle des polices criminelles. Car, ces derniers transposent de plus en plus les nouvelles technologies de communication et d'information dans le ciblage des populations estimées à risque, en connectant ou regroupant un nombre toujours croissant d'informations sur des groupes sociaux ou des particuliers » (ibid : 153). Or c'est exactement ce que font les acteurs dits privés.

C'est pourquoi, après avoir déconstruit chacun des traits distinctifs qui servent souvent à opposer la sécurité publique et la sécurité privée, nous sommes parvenus à la conclusion selon laquelle, les frontières entre le public et le privé en matière de sécurité sont de plus en plus poreuses. Non pas parce que les vigiles seraient devenus des policiers et vice versa, mais parce que l'un ou l'autre des traits autour desquels se construit cette distinction sont incapables de rendre intégralement compte de leur objet, que ce soit au niveau des faits empiriques ou à celui de la rectitude des concepts. De ce point, nous avons isolé une caractéristique commune aux deux "modalités" de sécurité qui n'est pas à notre avis,

²⁷⁶ C'est le cas des convoyeurs de fonds.

tributaire de l'opposition public/privé, à savoir la surveillance. L'activité de surveillance est intéressante à un triple point de vue.

D'abord il semble que l'on ne surveille jamais sans savoir comment l'on s'y prend et qui l'on surveille ou qui l'on doit surveiller (l'aspect praxis). Contrairement au mot sécurité dont une seule évocation peut renvoyer à une kyrielle de faits et de situations divers, la surveillance établit directement un rapport entre la fonction et la finalité. Sans exagérer on peut même affirmer que "sécuriser les personnes et les biens" ne veut pas dire grand-chose. Ceci est d'autant plus vrai que la plupart des chercheurs qui se sont intéressés par exemple au travail des policiers, ne se sont jamais contentés de cette formule. C'est ainsi qu'après avoir passé des nuits entières à faire la ronde avec les gardiens de la paix, Marc Jean Jean conclut qu'on ne peut comprendre leur travail si l'on ne comprend pas d'abord ce que signifie dans la bouche des policiers les mots : dénicher, débusquer, déloger, évincer, capturer, traquer, se montrer rusé, "suivre et s'approcher de sa proie" etc., (1990).

Ensuite, la surveillance cache toujours un rapport de forces partout où elle est exercée et quelle que soit la forme qu'elle prend (privée ou publique). Dès lors, la question ne se pose plus en termes de 'qui est légitime de l'exercer ?' (cette question étant déjà réglée par le système symbolique des croyances), mais dans quels contextes et comment se manifeste-t-il ? (ses effets souvent méconnus). C'est à ce niveau que nous avons définitivement tourné le dos à l'opposition sécurité publique/sécurité privée pour avancer l'hypothèse d'un "effet policier". En effet, nous avons tenté de démontrer, en nous appuyant sur l'approche foucauldienne du pouvoir, que l'asservissement des membres du corps social est assuré par la conjugaison d'une pluralité de dispositifs (matériels et langagiers) de sécurité qui, quoique différents dans leur nature, laissent apparaître une homologie dans leurs effets. Ceci est d'autant plus vrai qu'avec la multiplication des lieux de pouvoir, les citoyens ne savent plus toujours qui est légitime et qui ne l'est pas. Ces "cadres" où la domination devient légitime sont multiples : les professeurs surveillent les contrôles auxquels ils soumettent leurs étudiants, les patrouilles de police surveillent les rues pendant que les populations vaquent à leurs occupations ; dans certains couples, l'homme et la femme passent tout leur temps à se témoigner amour et fidélité mais ne peuvent s'empêcher de se surveiller²⁷⁷, dans les centres commerciaux, les

²⁷⁷ Ben Goldacre, journaliste au très sérieux Guardian britannique a fait une expérience intéressante début 2006 relayée par Françoise de Blomac et Thierry Rousselin dans leur enquête (2008). Grâce à un service Internet facturé quelques livres sterling seulement, il a pu suivre sa petite amie à la trace pendant toute une journée. C'est

vigiles sont chargés de surveiller les clients et se font obéir à ce titre. Surveiller est un acte de pouvoir²⁷⁸. La surveillance se met toujours en place lorsque naît le désir ou le pouvoir de voir des gens que l'on veut surveiller, se conduire comme prévu. Certaines grandes enseignes témoignent tous les jours, leur "relation de confiance" aux clients mais ne peuvent s'empêcher de les épier à travers l'action couplée de la vidéosurveillance et des surveillants. Le témoignage de confiance étant -comme nous l'apprend Georges Simmel- un « état intermédiaire entre le savoir et le non-savoir » (Simmel : 1996 : 22), et celui qui sait tout sur l'autre n'a pas besoin de lui marteler sa confiance. C'est de ce point de vue que la surveillance vient combler le manque d'informations sur les personnes à surveiller, et ceci à travers une série de mesures dont avons analysé les fonctionnalités dans les centres commerciaux.

- La surveillance commence d'abord par le traitement de l'espace. Il s'agit d'encadrer un espace ou un site par un certain nombre d'effets qui sont des effets de masse portant sur tous ceux qui y résident, et ceci de façon quasi naturelle. En décidant de faire une lecture spatiale des centres commerciaux à partir du schéma panoptique²⁷⁹, notre intention n'était pas de forcer les traits d'une comparaison mais de montrer l'étrange similitude entre le rôle joué par l'architecture autrefois et celui de la caméra de nos jours : l'idée d'un pouvoir dont l'efficacité repose sur le travail invisible d'un contrôle permanent et disséminé. Si les caméras peuvent remplacer la forme circulaire de la figure du panoptique c'est parce qu'elles prolongent et renforcent davantage le pouvoir des surveillants sur les surveillés, de ceux qui voient sans être vus sur ceux qui sont vus sans pouvoir voir. A ces effets électroniques s'ajoutent des aménagements subtils et des inscriptions sculpturales qui encadrent et font circuler les clients en toute liberté dans un ordre prédéfini mais qui se fait oublier comme tel. L'une de nos découvertes a été l'articulation entre les transformations des technologies de pouvoir et la liberté. La liberté (comme idéologie) devient la condition même sous laquelle les

le cas également d'un site allemand qui propose officiellement ce type de services pour s'assurer de la fidélité de son ou de sa partenaire. Baptisé Ehebruch (adultère) : www.ehebruch24.de, ce site permet aux internautes amoureux de ne pas prendre de risques.

²⁷⁸ Même dans la dialectique aristotélicienne du maître et de l'esclave, il y a un pouvoir de l'esclave sur le maître et c'est en partie dans cette perspective que la surveillance du vigile trouve sa force.

²⁷⁹ Ce qui est intéressant dans le schéma panoptique, c'est qu'il automatise et désindividualise le pouvoir : " Celui-ci a son principe moins dans une personne que dans une certaine distribution concertée des corps, des surfaces, des lumières, des regards ; dans un appareillage dont les mécanismes internes produisent le rapport dans lequel les individus sont pris. Les cérémonies, les rituels, les marques par lesquels le plus-de-pouvoir est manifesté chez le souverain sont inutiles. Il y a une machinerie qui assure la dissymétrie, le déséquilibre, la différence. Peu importe par conséquent, qui exerce le pouvoir. Un individu quelconque, presque pris au hasard, peut faire fonctionner la machine " (Foucault, 1975 : 203).

dispositifs de contrôle deviennent efficaces. « *Un dispositif -écrit M. Foucault- ne peut bien fonctionner qu'à la condition, justement, que l'on donne quelque chose qui est la liberté, au sens moderne* » (Foucault : 2004 : 50).

- Une autre caractéristique du pouvoir de surveillance réside dans ses effets classants. La surveillance n'est jamais une attention diffuse mais une attention toujours sustentée par des hypothèses sur les personnes. Hypothèses qui puisent elles-mêmes leur force dans le dictionnaire des stéréotypes définissant les 'populations à risque' que sont les "jeunes" et les étrangers. De ce point de vue, tout le travail des opérateurs vidéo consistent à privilégier les cibles "déclassées", c'est-à-dire les individus dont les apparences témoignent qu'ils ne sont pas à leur juste place. En effet, il suffit de voir deux jeunes noirs ou arabes séjourner trop longtemps dans les rayons multimédias pour que cela apparaisse comme un "mauvais signe". Au fond, on ne surveille jamais une foule mais dans une foule pour dénicher les apparences frappées du sceau de l'immoralité.

Mais toutes ces pratiques ne se donnent jamais à voir comme nous les décrivons. Car surveiller est un vilain mot, de sorte que, bien qu'elle occupe la plus grande partie du temps de travail des services de sécurité dans les centres commerciaux, la fonction de surveillance n'est jamais celle qui est valorisée. Les services de sécurité privée se targuent au contraire de "sécuriser les personnes et les biens". C'est pourquoi nous avons cherché à y voir de plus près. Car, si la sécurité des biens dans un centre commercial paraît évidente, celle des personnes le paraît beaucoup moins.

2) La protection des personnes et des biens à l'aune des pratiques concrètes de sécurisation

Pour mesurer les prétentions de la sécurité privée dans un centre commercial, nous nous sommes d'abord demandé : qui en sont les principaux acteurs et quel rôle jouent-ils ou pensent-ils jouer dans le programme de sécurité. Trois conclusions ressortent de nos observations.

- Bien que pouvant évoquer chez un grand nombre de gens, un ensemble spécifié de faits relevant des services de sécurité, le mot sécurité dans les centres commerciaux

renvoie à une infinité de dangers et de menaces dont la dramaturgique amplification est partie prenante de la production sécuritaire. En quête donc d'actions sécuritaires, notre étude a mis au jour, au fur et à mesure de sa progression, que bien des phénomènes traités par les services de sécurité sous l'angle "de la protection des personnes" étaient le plus souvent, voire majoritairement, les petits risques de la vie quotidienne, convoqués à des fins "professionnelles" et fortement socialisés. L'efficacité de la notion de sécurité tient au fait qu'elle ne désigne pas une catégorie d'actions particulières (mis à part le respect des procédures relatives à la sécurité-incendie), mais une façon de se représenter les événements, de les objectiver, étendue sans cesse à de nouveaux objets. Mais pour prendre la mesure de tous les enjeux qu'il y a derrière le mot sécurité dans les centres commerciaux, il a fallu analyser d'abord le régime social auquel il fait écho. La prétention sécuritaire des centres commerciaux ne peut se comprendre en effet, sans être raccordée à une certaine philosophie globale du risque dans les sociétés modernes contemporaines. En nous appuyant sur les travaux de François EWALD (1996), nous avons pu démontrer qu'en matière de sécurité, il est toujours question de droits et de devoirs, donc de responsabilité et d'assurance. De là, la fonction citoyenne revendiquée par les services de sécurité dans les centres commerciaux, est aussi une re-présentation de "l'obligation de service" en engagement volontaire « *dont l'entreprise entend tirer parti à la fois pour conforter son identité, souder ses salariés, et conquérir des marchés au nom d'engagements susceptibles d'être valorisés comme un avantage concurrentiel spécifique* » (Cochoy : 2002). En un mot, la sécurité des personnes et des biens est aussi une rhétorique de légitimation.

- Les actions sécuritaires deviennent intéressantes à analyser lorsque, d'une part, elles quittent le sommet de l'encadrement et redeviennent l'œuvre des vigiles, et d'autre part, lorsqu'elles ne visent plus les personnes mais les biens. La grande trouvaille de cette thèse a été la définition la plus invisible de ce que surveiller veut dire chez les vigiles. En effet, la vraie fonction des surveillants est d'ordre psychologique. Celle-ci réside essentiellement dans leur capacité à réactiver en les connectant mentalement, des "bouts d'expériences" réussies ou échouées, en vue d'analyser et de résoudre des problèmes présents. Nous avons donné à cette opération mentale et à ses effets induits, le nom de "grammaires" pour signifier qu'elle ne se range jamais automatiquement derrière les définitions préalables des voleurs que nous décrivions précédemment, mais les rationalise toujours par des associations inédites de faits et gestes, d'apparences, de

réactions, de conduites etc. La bonne grammaire ampute le pouvoir d'action chez les candidats à l'infraction, comme nous l'avons largement démontré avec l'exemple du surveillant Job. Situées au confluent de la science et de l'art, les grammaires d'interprétation et d'action réhabilitent même la fonction de surveillance et de dissuasion en les lavant de leur caractère discriminatoire, parce que révélant de nouveaux visages de "déviant" jusqu'ici absents de la liste programmatique des déviant, c'est-à-dire ceux-là mêmes que les surveillants appellent les "voleurs blancs aux yeux bleus". Aussi, la grammaire n'est-elle jamais complètement préventive, elle présente toujours un versant social où les surveillants transgressent les règles de travail- décider par exemple de ne pas interpellier un voleur, ou lui récupérer la marchandise volée en lui procurant des conseils sans alerter l'encadrement- en le justifiant par les problèmes sociaux qui fabriquent des "voleurs occasionnels".

Toutes ces observations ont nécessité le retour à une sociologie des groupes professionnels afin de rechercher et d'analyser l'existence de traits caractéristiques du métier de surveillant. Mais la problématique de l'existence des vigiles comme groupe n'est pas facile à traiter, pour la simple raison que l'objectivation du "saliariat immigré", surtout dans les métiers ethnicisés, ne peut se contenter des paradigmes habituels de la sociologie du travail. Car, l'orientation et la mobilité professionnelle de la main-d'œuvre étrangère sont toujours au rythme des lois et des réglementations qui sont la plupart du temps, très restrictives et très contraignantes. Ces contraintes sont souvent occultées ou ignorées au profit d'une interprétation d'ordre "ethnique".

3) De la thèse de la "compétence ethnique" à celle du compromis

Il ne fait guère de doute que le premier trait par lequel sont généralement définis les surveillants est leur "identité d'immigré". Certains responsables de sécurité ne cachent pas en effet, leur préférence pour les immigrés dans le sens même où ces derniers seraient les plus "compétents" pour faire ce travail : une compétence qui reposerait sur un investissement dans leur travail, de "technologie comportementale et culturelle", pour employer une formule de Dominique Desjeux (1994). La dernière partie de notre thèse a mis en évidence toutes les implications d'une telle croyance. Elle suppose d'abord que les surveillants et les surveillés forment un même groupe ethnique. Les groupes ethniques sont définis ici comme une

ressource mobilisable dans la production des biens économiques, c'est-à-dire des groupes instrumentaux, artificiellement créés et reconnus pour leur utilité pragmatique. Mais elle suppose aussi que les surveillants sont là pour définir leurs cibles en s'appuyant sur la définition préalable du bouc-émissaire. Or, comme le montrent très bien Jocelyne Streiff-Fénart et Philippe Poutignat (1999), ces tentatives d'appliquer la théorie socio-biologique aux relations ethniques relèvent d'une nouvelle variante du "primordialisme", c'est-à-dire ces traits qui reposent sur « *des données intuitivement perçues comme immédiates et naturelles de l'existence sociale* » (Moore : 2001 : 32). Le cœur de notre démarche est au contraire de montrer que le rapport ethnique dans le travail est un rapport de "classes". Les divisions ethniques sont appréhendées à partir des fonctions qu'elles remplissent dans le système capitaliste, notamment celles de permettre la création d'une force de travail "bon marché". Mais nous n'avons jamais voulu sombrer dans le misérabilisme, car si la préférence immigrée repose sur la recherche de "qualités socialement attendues" par les promoteurs de la sécurité privée, il ne faut pas perdre de vue le fait que beaucoup de vigiles définissent le métier de surveillant comme un métier "accueillant", c'est-à-dire l'un des rares à les accepter sans beaucoup de formalités. D'où notre thèse de l'existence d'un minimum de compromis entre les deux parties implicitement entretenu par les pouvoirs publics.

Toutes ces questions liées à l'immigration resurgissent inéluctablement dans la problématique de l'identité professionnelle chez les surveillants du commerce. En effet, alors qu'on s'attendait à ce que les traits caractéristiques du métier de surveillant soient ancrés dans leur travail, et notamment dans tout ce que nous y avons relevé comme compétences non encore reconnues et valorisées, les discours produits par les intéressés eux-mêmes montrent que ce qui les rassemble en matière d'identité professionnelle n'est pas l'expérience, ni la mission mais leur statut d'immigré. Or une situation administrative ou institutionnelle commune n'est pas synonyme d'identité professionnelle. Mais ces discours révèlent par ailleurs que les surveillants n'ont pas la surveillance dans les veines pour parler comme Hélène Wéber à propos du ketchup qui continuerait de circuler dans les veines de certains salariés du McDonald's, au-delà des murs de leur lieu de travail. Les surveillants nourrissent d'autres ambitions et d'autres rêves qui montrent très bien que le métier de surveillant n'est qu'un refuge provisoire. En somme, une identité de parcours ou de détachement dans une trajectoire socioprofessionnelle qui ne se définit jamais en dehors des cadres juridiques qui cherchent à la contenir dans son état toujours précaire.

Est-ce pour autant que le métier d'agent de sécurité peut être défini comme un non-métier ?

Nous pensons que non, car ce dont il souffre pour le moment est l'inadéquation entre ce qui est revendiqué et enseigné dans les formations et ce que font réellement les vigiles. Dans une enquête de Shearing et Stenning (1980), rapportée par Jean-Paul Brodeur (1984), les deux chercheurs canadiens ont demandé aux policiers d'Ontario d'évaluer la fréquence avec laquelle ils accomplissent une activité donnée, l'importance qu'ils y attribuaient et la qualité de formation qu'ils ont reçue par rapport à l'accomplissement de cette activité pendant leur entraînement à l'institut de police. L'enquête révèle que les policiers réclament d'être formés à accomplir des activités qu'ils reconnaissent, expérience faite, n'accomplir que rarement (parfois jamais). C'est l'exact contraire chez les vigiles qui changeraient peut-être leur regard sur le métier qu'ils exercent, si on leur donne la possibilité de nouveaux apprentissages qui tiennent compte -en les améliorant- de ce qu'ils font déjà sur le tas. Tel sera dans les années à venir, le défi de la sécurité privée.

4) Des questions encore insolubles

L'horizon de la sécurité privée en France et dans beaucoup de pays du monde reste encore flou sur bien des points.

En effet, entre juillet 2008 et juin 2009, les vols ont augmenté de 3,6%, selon une étude du centre de la recherche dans la distribution (Center for Retail Research, basée en Grande-Bretagne) commandée par la société spécialisée dans la sécurité Checkpoint Systems. Plus de 5 milliards d'euros de marchandises ont été dérobées. La même étude révèle qu'au niveau mondial, les vols, qui avaient reculé entre mi-2007 et mi-2008, sont repartis à la hausse et ont atteint 84,165 milliards d'euros, soit 1,43% des ventes (+5,9%).

Face à ces données, la première question qui se pose est celle de l'efficacité de la sécurité privée en général et celle de l'industrie de la protection en particulier. La sécurité privée peut-elle vraiment contenir les crimes acquisitifs liés à la "misère du monde"²⁸⁰ ?

Autre question encore : la sécurité privée peut-elle continuer à être d'un ordre instrumental selon l'approche de Shearing et Stenning (1987), ou bien va-t-elle évoluer en France vers une

²⁸⁰ L'étude ayant révélé par ailleurs, le record battu par le vol des denrées alimentaires

justice et des prisons privées²⁸¹ comme cela se passe déjà dans beaucoup de pays²⁸² comme les Etats-Unis, la Grande-Bretagne.

Enfin, de plus en plus de mouvements de travailleurs immigrés "sans papier" défient la loi du silence. Dans de nombreux secteurs, les bas salaires et les déplorables conditions de travail provoquent des tensions sur le marché de l'emploi. On constate que les mêmes qui acceptaient hier d'être traités comme des "esclaves modernes" selon leur propre expression, en contrepartie des "métiers accueillant" qui les embauchent, n'acceptent plus aujourd'hui d'être traités ainsi. Comment le secteur privé du gardiennage et de la surveillance va-t-il résoudre le dilemme entre : se mettre au pas du progrès social face aux grognes de sa main-d'œuvre et continuer à faire du profit. Telles vont être les questions de demain.

²⁸¹ Le partenariat public-privé entre les géants du BTP français et le ministère de la justice, à l'origine de la construction de la prison de Roanne est peut-être un signe avant-coureur. Espérons que cela se limite à la location des locaux et ne tende pas vers la sous-traitance des services pénitenciers.

²⁸² Un récent projet de privatisation des prisons israéliennes a été voté par le parlement juif, mais rejeté par la haute cour après deux années de délibération.

ANNEXES

Annexe 1: L'immersion ne fait pas toujours émerger

Qu'observe-t-on en observant travailler des gens dont le métier consiste à observer ? Deux difficultés surgissent lorsqu'on tente d'objectiver au plus près le travail d'un agent de surveillance dans un centre commercial. Premièrement, tout chercheur accoutumé à répertorier -ergonomiquement parlant- des gestes, des rythmes, des séquences, des cadences, un langage technique etc., est frappé par la définition que donne la grande majorité des surveillants de leur travail: « *bon ici, on ne fait rien de particulier, on regarde, on surveille les gens* », ou encore « *je passe mes journées à regarder les gens. A force même de regarder, on ne voit plus rien, on a la tête ailleurs* ». Face à de telles réponses, l'analyse du travail concret par le sociologue pose problème. Car observer un travailleur en situation de travail suppose généralement "qu'il fasse des choses" observables à vue d'œil, et sur lesquels on peut à l'instant même l'interroger pour comprendre davantage son travail. Or dans le cas particulier où c'est l'observation qui est l'activité principale, la question qui se pose est de savoir si c'est sur l'"observateur professionnel" que doit se poser le regard du chercheur ou au contraire sur les mêmes choses qu'il observe ? Et dans ce dernier cas, comment savoir lesquelles quand il s'agit d'une foule d'individus ? Ces différentes interrogations visent à questionner ce qu'est véritablement une observation participante. En effet, la diversité des démarches et des postures qui se réclament de l'observation participante incite à faire une pause sur cette notion et sur ce qu'elle traduit concrètement dans la pratique.

Il semble qu'on peut distinguer schématiquement plusieurs types d'observations participantes : d'abord celle qui ne donne pas la possibilité d'intervenir directement dans les "faits observés", donc une intervention visuelle²⁸³ (secrète ou déclarée). Ce peut être par exemple le cas d'un chercheur autorisé à s'asseoir dans un coin d'une salle de réunion pour regarder les participants échanger, sans pouvoir intervenir oralement. On peut ensuite observer et être autorisé à poser des questions aux gens que l'on observe. Dans ce cas, notre chercheur dans l'exemple précédent n'est plus dans "son coin" mais autour de la même table que les participants. Une autre façon d'observer est de mettre la main dans le cambouis

²⁸³ Même si la simple présence du chercheur influence, que l'on veuille ou non, les pratiques ordinaires.

comme les personnes observées, c'est-à-dire accomplir les mêmes tâches ou les mêmes rituels en se faisant accepter comme chercheur ou en taisant sa vraie identité : c'est le cas par exemple d'un étudiant en thèse qui se fait embaucher comme vigile dans un centre commercial.

Dans chacun de ces cas, l'observation participante vise la présence physique inspirée par la tradition ethnologique postcoloniale qui a cherché à se démarquer de ce que les anglais nommèrent jadis " amchair anthropologist " (des anthropologues de chaise qui ont décrit des sociétés dites "primitives" sans jamais s'y être rendus). De ce point de vue, l'observation participante peut être définie comme la « *réalisation de la proximité et de l'intimité du chercheur avec son objet* » (Copans : 1999 : 14). En d'autres termes, « *l'objet devient sensible car il faut une certaine fréquentation pour qu'il se matérialise sous forme d'une connaissance* » (Ibid, p.14) Ceci renvoie à une question fondamentale : En quoi une observation est-elle vraiment participante ? Par la seule présence du chercheur au cœur de l'expérience sociale ou par son implication réelle dans l'activité décrite ?

Analysons la définition qu'en donnent Georges Benguigui et alii dans « *le monde des surveillants de prison* »

« L'observation : notre enquête a débuté par une observation participante. Il s'agissait d'un stage d'1 mois sous l'uniforme dans deux maisons d'arrêt. Ces stages nous ont permis d'étudier les conditions de faisabilité de l'enquête et d'obtenir un aperçu rapide sur les aspects les plus élémentaires des différentes tâches des surveillants. Ces stages ont été l'occasion d'un certain nombre d'observations dont l'intérêt majeur est d'avoir été vécu de l'intérieur. Cette observation participante s'est révélée infiniment utile à la compréhension de nos objets de recherches dans la mesure notamment où a pu s'effectuer une confrontation entre nos trois expériences personnelles. Par la suite, pendant plus du tiers du temps de nos séjours dans chacun des cinq établissements étudiés (d'une durée comprise entre 5 et 9 semaines), nous avons procédé à de nombreuses observations de tous les types de postes existants, en suivant les surveillants et les gradés pas à pas, de jours comme de nuits. Cela allait des étages et ailes aux quartiers disciplinaires en passant par la cuisine, les ronds points, la porte d'entrée, les parloirs, les promenades, les ateliers, les greffes, le mirador, la commission d'application des peines, l'infirmerie etc. Au total, il s'agit de 1300 heures d'observation, 'participantes' ou pas. » (1994 :209)

A l'évidence, il n'est pas facile ici de se retrouver dans ce que cherchent à préciser les auteurs chaque fois qu'ils utilisent l'une ou l'autre des expressions "observation", "observation participante". On aurait pu s'attendre dans la première partie de leur discours, à une

explication plus nuancée : « *notre enquête a débuté par une observation participante, il s'agissait d'un stage d'un mois sous l'uniforme dans deux MA. Ces stages nous ont permis d'étudier les conditions de faisabilité de l'enquête et d'obtenir un aperçu rapide sur les aspects les plus élémentaires des différentes tâches des surveillants* ». C'est la seule fois en effet qu'ils ont fait usage de l'adjectif " participante " sans pour autant apporter davantage de précision. Or, ce " stage sous l'uniforme " que l'on pourrait d'ailleurs comprendre ici comme un séjour pour s'imprégner des réalités de la prison ne saurait être assimilé à l'exercice du métier de surveillant de prison même si l'uniforme peut le laisser croire. Doit-on comprendre en effet ce "stage en uniforme" comme un exercice réel du métier de surveillant, ou au contraire comme une simple observation guidée ? Le risque élevé d'émeutes en prison, la dangerosité de l'espace pénitentiaire qu'ils ont eux même décrite semble exclure d'emblée la première hypothèse. Au contraire, quand il s'est agit de « *suivre les surveillants et les gradés pas à pas, de jour comme de nuit* », les auteurs ne parlent plus d'observation participante mais d'observation tout court. Ambiguïté que l'on relève dans beaucoup d'autres recherches.

La revendication de "l'observation participante " apporte t- elle une caution méthodologique supplémentaire aux chercheurs en Sciences Sociales ? Ou doit-on plutôt y voir un ensemble de pratiques codifiées, formelles et généralisables? Qu'est ce qui différencie d'une part en effet, un sociologue devenu brancardier pour la circonstance (l'enquête de Jean Penef en milieu hospitalier, 1990) ou ouvrier dans une usine de fabrication de voitures (R. Linhart à l'usine Citroën dans les années 70) de celui qui fait une longue immersion chez les policiers (Marc Jean Jean) mais sans jamais avoir éprouvé la sensation de tenir un pistolet, de violenter un infracteur récalcitrant ou de vivre la peur d'un guet-apens, toutes choses qui participent de la construction et de la compréhension d'une posture policière ?

Au vu du flou qui caractérise la notion d'observation participante ainsi que toutes les contraintes à la fois techniques et sociales qui sont elles mêmes liées au thème de chaque recherche, on peut sans exagérer affirmer que très peu de sociologues pratiquent l'observation participante. D'autant moins que les métiers souvent étudiés en sociologie du travail exigent une certaine qualification professionnelle à laquelle l'on ne peut accéder préalablement à l'enquête²⁸⁴. Par conséquent, on peut qualifier -sans vouloir faire un jeu de mots- beaucoup d'observations de "participations observantes", qui est une manière d'insister suffisamment

²⁸⁴ Il est quasiment impossible par exemple de se faire embaucher comme un cadre pour une enquête sociologique quand on ne l'est pas.

sur le fait que la participation du chercheur ne dépasse pas dans ce cas, le cadre de l'observation et de l'écoute. Ceci est d'autant plus vrai que même dans le cas d'une observation participation directe où l'observateur participe aux activités observées, il ne peut pas toujours (faute de compétence) accéder à certes postes. C'est cette incapacité technique que soulignait Damien Carton dans son expérience dans un fast-food : « dans mes objectifs d'étude, je m'étais fixé de "passer swing", c'est-à-dire de monter dans la hiérarchie du restaurant afin de déplacer verticalement ma position d'observation. Assez rapidement j'ai dû admettre que je ne serai pas reconnu comme suffisamment "bon" pour être promu dans les trois mois swing » (2003 :61).

Mais quoi qu'on en pense et quoi qu'on en dise, l'observation participante (directe ou indirecte, secrète ou non) ne peut plus être menée comme le faisaient B. Malinowski (1915), Cl. Lévi-Strauss (1936), Cl. Meillassoux (1958) ou encore Godelier (1967), c'est à dire vivre au milieu d'une communauté (socioculturelle ou de travailleurs) pour une durée de plusieurs années afin de s'assurer de la totalité de sa vie sociale.

En sociologie du travail, l'observation dite participante ne peut pas nourrir l'ambition de saisir la totalité de la vie sociale des enquêtés, du fait même que les temporalités de la vie privée et de l'espace de travail sont désormais bien différenciées (quoi qu'on parle du " hors travail "). De même, bien qu'elle reste une aventure solitaire, l'observation participante est loin d'être aujourd'hui une aventure personnelle en ce sens qu'on dispose suffisamment désormais de nombreuses sources d'emprunts et d'inspiration qui permettent de se doter de stratégie diverses pour capitaliser le mieux que possible son séjour parmi les "autres".

Annexe 2 : Un vigile raconté par lui-même²⁸⁵

"Un métier accueillant mais à risque"

« Bon, la situation qui m'a poussé à le faire, c'est on va dire par obligation parce que c'est un métier déjà difficile, compliqué, ça demande beaucoup de choses, c'est un métier sensible. Au départ il y'a beaucoup de risques et on ne s'est pas préparé pour faire ce métier. On le fait par obligation parce que quand tu viens en Europe, tu n'as pas de diplômes, même quand tu as des diplômes, pour chercher du boulot ce n'est pas facile, donc c'est le métier qui se présente en premier à toi et qui est plus facile à accéder. Quand tu arrives tu trouves des copains, des gens que tu connais qui font tous la même chose et là en même temps tu as droit à un CDI, c'est le seul avantage, c'est pour ça que quand on arrive, on va directement à la sécurité.

On t'envoie dans un magasin, tu es censé tenir la sécurité de ce magasin. Surveiller ne veut pas dire se bagarrer. Or la première consigne qu'on te donne, c'est empêcher les gens de voler déjà ; et s'ils parviennent à voler, essayer de les maîtriser et d'appeler la police, ce qui est un peu trop difficile. Déjà tu peux surveiller la personne pour l'empêcher de voler mais souvent, quand c'est une bande de jeunes qui volent et que tu es seul, c'est un risque parce que tu n'arrives pas à les maîtriser. Même si tu arrives à les maîtriser, à appeler la police, il y'a trop de risques parce que les jeunes eux, ils n'oublient pas. Tôt ou tard, ils vont essayer de se venger. C'est pour ça que je vous dis que c'est un métier à risque et sensible aussi parce que tu es censé surveiller les gens mais il y'a des gens quand ils voient que tu les regardes, ils peuvent s'énerver et ça peut aboutir à une plainte ou un truc comme ça. Même si tu soupçonnes la personne tu n'as pas le droit de l'interpeller en même temps, il faut être sûr qu'il a pris quelque chose dans le magasin. Là aussi c'est sensible parce que quand tu interpelles la personne et il n'a rien sur lui, il porte plainte et tu vas plonger, donc, c'est un métier sensible parce que tu n'es pas couvert ».

"Le bon surveillant"

« Tu peux voir quelqu'un, tu le soupçonnes, tu vois qu'il est venu pour quelque chose, tu dois le surveiller mais il y'a une façon de surveiller, il ne faut pas la surveiller à l'œil en lui

²⁸⁵ Le récit qui va suivre est un entretien intégralement retranscrit et sous-titré par nous même pour permettre aux lecteurs d'en saisir directement les différentes dimensions.

donnant des coups d'œil tout le temps. Il y a des manières de faire, tu passes dans les rayons, tu peux lui jeter des coups d'œil mais qu'il ne voit pas, il faut essayer le maximum mais qu'il ne te voit pas. Donc là tu peux parvenir à le surveiller : tu peux le gêner aussi, tu passes tout le temps à côté de lui, tu fais des tours dans les rayons. Chaque fois qu'il tourne, il te voit dans le magasin mais toi tu ne le regardes pas. Il te voit passer, là aussi ça peut l'empêcher de voler. Si tu veux interpeller, il ne faut pas le faire avec violence. Il y a des personnes quand tu les vois, tu connais automatiquement leur tempérament, tu vois s'il est un peu chaud ou un truc comme ça. Moi souvent je les interpelle à l'écart des gens, il ne faut pas que les gens entendent ce que je lui dis. Je peux le sensibiliser parce qu'il ne faut pas se mentir, la majeure partie des gens qui volent ici, c'est nos frères arabes ou noirs.

Donc c'est nous-mêmes quoi ! Mais ça ne veut pas dire que les blancs ne volent pas hein ! Mais en majeure partie c'est nous-mêmes. Donc tu peux engager une conversation en disant « cousin tu vois, ce n'est pas bien de faire des choses comme ça, parce que nous les africains on nous indexe déjà, on pense que nous sommes tous des voleurs, il faut essayer de gagner sa vie, de travailler, tu peux même venir faire comme moi, je peux même te recommander à quelqu'un pour faire ce boulot ». Ou encore tu récupères le produit et tu n'appelles pas le responsable et tu le poses doucement et tu le laisses partir parce que c'est des jeunes, souvent, ils n'ont rien dans les poches, si tu appelles le responsable, il sera obligé d'appeler la police pour les embarquer et ça crée des tensions toi le vigile tu n'es pas couvert. Le soir, tout le monde prend sa voiture et s'en va et tu es seul à l'arrêt de bus ».

"Techniques et typologie des vols"

« Les plus jeunes, ils prennent avec violence, c'est-à-dire ils volent directement, ils viennent et ils prennent par force et s'en vont. Si c'est des gens plus matures qui sont dans les 35-40 ans, ils volent mais ils réfléchissent c'est-à-dire il y'a des trucs qu'ils peuvent utiliser pour voler et ça sonne pas à la porte. Si il y'a beaucoup de monde dans le magasin ils en profitent. Ils prennent des chaussures, ils les portent et ils mettent les anciennes dans les boîtes. A force de tourner tu ne te rends même pas compte qu'il a porté des chaussures volées qu'il a pris dans le magasin et ils s'en vont. Ils te laissent faire le tour du magasin, ils passent de l'autre côté et ils s'en vont.

Il y'a des systèmes que les gens font et ça ne sonne pas. Tout le monde ne connaît pas. Par exemple mettre du papier aluminium pour emballer la chaussure et ça ne sonne pas. Tu ne peux pas interpellé la personne si ça ne sonne donc nous, le système qu'on fait pour lutter contre les chose comme ça c'est prendre un bijou et quand je suis sûr que la personne a pris quelque chose, et que je ne peux pas l'interpeller, j'essaie simplement de passer avec lui, au moment où ils sort, je passe avec lui et ça va sonner et lui, il est obligé de se dire qu'est ce qui se passe, et il est obligé d'accepter de se faire contrôler alors que c'est moi qui ai fait ça. Il peut dire mais pourquoi ça sonne moi j'ai rien donc là il est obligé de te donner ton sac pour que tu fouilles. Parce ce jusque là il a pensé qu'il a fait mauvais coup parce qu'il pensait que ça ne va pas sonner et ça sonne alors que c'est toi qui a fait sonner.

Les jeunes, ils volent souvent les choses dont ils ont besoin. En hiver, ils volent des gants, des casquettes, ou des chaussures d'hiver. Il y'a des jeunes qui volent parce qu'ils ont de mauvaises conditions de vie, ils ont besoin de quelque chose dans le magasin qu'ils ne peuvent pas acheter. Ils ne peuvent pas l'acheter donc, ils sont obligés de voler.

Il y'a des gens qui volent sur commande, eux, ils volent pour vendre. Quand quelqu'un leur demande quelque chose, j'ai besoin d'une chaussure de telle marque, tel modèle, lui, il le vole pour le revendre. On lui dit, voila, moi j'ai besoin de ça et il prend ça et il s'en va.

Ceux qui volent par nécessité, ils viennent fréquemment alors que les jeunes qui volent sur commande, viennent de temps en temps.

Il y'a aussi des gens qui volent pour le plaisir de voler. Ils peuvent voler juste parce qu'ils ont envie de voler. Ca les excite de voler. Ils sont contents de réussir à voler parce qu'ils volent des choses qui ne valent rien. On ne sait même pas pourquoi ils ont volé. Aussi la majeure partie du vol se fait par les jeunes.

Il y'a des femmes, à force d'acheter tout le temps des chaussures qui s'abîment, elles ont des rancœurs envers le magasin. Donc, elles viennent remettre les chaussures abimées et prendre des nouvelles.

Je vois tout le temps ça, encore ce matin, il y'a une qui m'a fait ça parce qu'elle a acheté une paire de chaussures, ça ne fait même pas une semaine et elle a remis en place pour prendre des chaussures neuves. Et quand je l'ai pris, j'ai vu que les chaussures qu'elle a pris, ça ne fait même pas une semaine mais ça a commencé à s'abîmer et elle se fâche en venant voler des chaussures neuves et en laissant les autres ».

"La face cachée de l'ethnicisation"

« D'abord c'est un métier à risque comme je vous le disais, les blancs n'aiment pas prendre de risques. Nous, on est venu, même s'il y a des risques, on est obligé de le faire parce qu'on n'a pas le choix. Comme je vous le disais, ce sont nos frères arabes et noirs qui volent. Donc, nous on a l'habitude d'être avec eux, on a plus de contact avec eux, là c'est plus facile. Donc, c'est entre nous, par rapport aux blancs. Bon c'était avant, maintenant, les gens ont compris qu'il n'y a pas tellement de risques comme on le dit, donc, ils y'a des blancs qui commencent à le faire.

Mais ce que moi j'ai constaté, c'est que la plupart des responsables de société de sécurité, c'est des africains. C'est d'abord eux qui nous exploitent. Ils connaissent bien notre situation. Si tu vas dans les sociétés de gardiennage même tu ne vois que des noirs et des arabes. Moi mon patron c'est un Ivoirien, donc c'est des endroits où on t'exploite beaucoup, parce que c'est plus facile d'exploiter un étranger que d'exploiter un blanc. Donc les gens qui dirigent les boîtes préfèrent les étrangers, pour pouvoir les exploiter, que les blancs.

Ils exploitent les gens sur les heures de travail, sur la paie, tout ça parce qu'ils savent que les gens sont là et ils ont besoin de boulot. Si tu refuses le travail, il y a 10 personnes qui attendent pour prendre ta place. Donc c'est ça, eux ils savent, ils savent que tu ne peux pas te révolter. Si tu veux tu travailles, si tu ne veux pas tu dégages, quelqu'un d'autre prend ta place. C'est pour ça qu'il n'y a que nous.

C'est aussi ça qui fait que la majeure partie des gens qui viennent, ils te prennent pour un imbécile. Même les gens qui travaillent avec toi c'est-à-dire les vendeuses et la responsable du magasin, parce que le responsable du magasin, avant que tu n'arrives, le responsable de ta boîte lui parle de toi comme si tu étais juste une marionnette quoi, tu n'as pas de cervelle, tu es juste là pour attraper des voleurs. Il lui dit : " il faut qu'il soit correcte, qu'il porte sa cravate, chaussures cirées et tout". Donc quand tu arrives, le responsable du magasin te voit avec cet œil, il te fait toutes les remarques qu'il faut, il te menace parce qu'on lui a dit qu'à chaque fois que tu as fait quelque chose, d'appeler la boîte. Donc lui, il est prêt à appeler le responsable à tout moment. Même de petits détails, des retards de 5 minutes, il appelle parce que c'est les consignes qu'on lui a données. Et en même temps il t'utilise pour d'autres tâches parce qu'il se dit "lui il est là, on le paie bien, il regarde en l'air" ; il y a certains magasins qui t'utilisent à travailler dans leur rayons. Au début, ils te demandent gentiment et quand tu acceptes ça devient un droit et si tu refuses un jour, le responsable du magasin va dire à ton patron, on ne veut plus de lui et on te change. Tu n'as rien à dire parce que si le responsable

n'est pas content de toi, il fait un rapport tout de suite à ton patron et lui, il t'adresse une lettre d'avertissement sans demander ton avis. Donc c'est une menace qui est toujours là parce que quand tu reçois trois lettres d'avertissement il te licencie. Au moment où tu commences à contester la façon dont il te paie, il te ressort tout ça, ça l'arrange. Donc tu peux rien faire quoi.

C'est un métier où on exploite les gens. Tous les gens qui le font, je n'ai jamais vu quelqu'un qui dit je suis fier de faire ce métier. Soit c'est par nécessité parce qu'il n'a pas de débouchés, soit c'est pour avoir les papiers. Ce travail ne vaut rien, tu vas t'esquinter la santé, à la fin, tu ne gagnes rien parce que déjà le salaire qu'ils te payent tu ne t'en sors pas, les heures supplémentaires ils s'en foutent, ils ne payent pas parce qu'ils préfèrent jongler avec les agents.

J'ai un collègue qui n'a pas de lieu fixe, qu'ils font tourner. Par exemple je suis de repos, il vient me remplacer, demain il va remplacer quelqu'un d'autre, on le paie par rapport aux miettes qu'on grignote sur nous. Il est embauché en CDI mais il n'a pas de poste fixe donc on va lui donner un planning, demain tu es ici, après demain tu es à ... et il tourne comme ça, il fait le tour des magasins. Comme moi je suis fixe ici, j'ai des repos donc il faut quelqu'un pour me remplacer et à la fin du mois ce qu'ils nous grignent sur les heures supplémentaires, c'est avec ça qu'ils vont payer les cartes. Donc c'est ça, à force de continuer comme ça, un jour tu dis, il y'a trop d'arnaques et les dépôts de plainte commencent à fuser de partout, ils déposent le bilan et il y'a plus rien, vous êtes au chômage et eux comme c'est un groupe qui le fait, un autre ouvre encore une autre boîte et lui donne un autre nom ainsi de suite. Donc, tu vois c'est un métier qu'on ne peut pas proposer aux blancs parce qu'ils ne feront pas. C'est ça le problème, si c'est un métier qui donne beaucoup d'argent et beaucoup de respect, il y'aura tout le monde dedans. Nous les africains comme on a besoin d'argent, on ne peut pas rester ici sans travailler, tu es obligé de le faire, tu le fais malgré toi, c'est un métier qui ne vaut rien ».

"Ce qui rend le provisoire durable "

« Le problème c'est que moi pour le moment je n'ai rien d'autres. Déjà pour préparer autre chose il faut que tu t'en sortes déjà, tout le monde a de bonnes idées, je vais faire ça, je vais faire telle formation, mais tu ne t'en sors jamais. C'est un métier à plein temps, tous les jours tu es là, donc tu n'as pas le temps pour quoi que ce soit, tu es obligé de le faire, tu es là et un

jour tu n'arrives plus à tenir debout, tu as mal aux pieds ou quelque part et tu vas au chômage. Y'a certains ils font deux ans, trois ans, ils se reposent et ils recommencent la même chose parce qu'ils n'ont pas le choix, ils n'ont rien d'autres. Si tu n'as pas de diplômes ni de papiers, tu fais quoi ? Ils ne te prennent nulle part. Et la chance c'est que c'est un métier de pourris mais ils te donnent quand même un CDI. Avec ton CDI tu n'as même pas droit au crédit, t'as rien. C'est juste un CDI que tu as entre les mains mais ça ne sert à rien. Ce n'est pas un métier intellectuel, c'est un métier que tu peux faire sans la tête. Toutes les fins du mois je dois envoyer l'argent pour la bouffe, l'électricité et tout ça, si je me lève et je viens ici alors que mon responsable m'insulte tout le temps, si je l'insulte et je m'en vais, je vais sentir les conséquences. C'est pourquoi à la fin on préfère être exploité que rien. Donc c'est ça, moi je trouve que c'est l'esclavage moderne. Nous on est des africains donc on est là, on n'a pas de cervelle, on n'a pas étudié comme il faut, on est là, on a pris la place des chiens.

La surveillance c'étaient les chiens qui le faisaient. Maintenant c'est modernisé, c'est les hommes qui le font mais des africains. Donc on est là on n'a pas de fierté, tu essayes d'être fier, tu es bien habillé mais au fond de toi, tu ne vauds rien quoi. Normalement, c'est un métier qu'on n'est pas censé faire en Europe. Tu es venu avec d'autres ambitions mais tu arrives, tu vois la situation se présenter, c'est ça qu'il faut faire ou tu crèves ; donc tu es obligé et les blancs ils savent tout ça, ils nous font garder des marchandises et eux ils sont dans les bureaux, ils ne foutent rien, toi tu ne t'approches même pas de la caisse, tu vois juste si celui là il vole ou pas. Donc ce n'est pas un métier, tu n'aboutis à rien, à la fin c'est la vieillesse et le plus grave c'est que tu es là, tu le fais mais tu n'auras jamais de retraite. Déjà tu viens avec un certain âge, tu es dans les 35 ans, 40 ans pour les plus vieux, alors que la retraite c'est à 60 ans, à l'âge que tu as commencé tu n'auras rien, même pas 100 euros par mois. Donc tu vois, ça ne sert à rien. Mieux vaut économiser maintenant, ce qui est très difficile mais c'est le seul moyen de s'en sortir, c'est le seul moyen de s'en sortir. Avec l'euro, ça devient de plus en plus difficile, avec ce qui se passe dans mon pays tu n'as pas l'intention de rentrer pour le moment. Les étudiants comme vous, à la fin de vos études, vous rentrez au pays, on vous propose des postes qui ne valent rien. Vous êtes obligés de rester mais pour essayer de s'en sortir. Moi, je ne dis pas comment nous les vigiles on va faire pour s'en sortir, je dis comment nous les africains on va faire pour s'en sortir.

D'ici 40 ans, qu'est ce qu'on va devenir dans ce pays ? C'est une question que je me pose tout le temps mais je ne trouve pas de réponses, je ne trouve pas de réponses »

"Un métier frustrant"

« Tout le temps, ça c'est fréquent ça, c'est tout le temps que tu es frustré de joindre les deux bouts tout le temps, tu vois moi, je viens de ... tout le temps, je me lève à 6 heures du matin pour venir ici, le soir, je rentre chez moi à 23 heures et à la fin du mois, le jour même où tu as ton salaire c'est fini ? T'as la famille qui t'attends au pays et t'as même pas de quoi économiser pour manger tout le mois, tu vois ; et en même temps, le responsable du magasin qui mange tout le temps ton argent à la fin du mois, même pas de pitié, tous les heures que tu fais, il s'en fout. Si tu veux tu t'en va, il prend un autre qui attend à la porte. Donc tu es entre le marteau et l'enclume tout le temps. La seule solution est chercher autre chose mais le temps d'arrêter pour chercher autre chose, tu n'as rien en ce temps et il y'a des devoirs qui sont là tout le temps. On n'est pas pareil que les blancs, le blanc peut se lever et dire je vais faire une formation, il n'a rien à donner à sa mère ou à son père, donc lui, il peut se préparer pour autre chose. Si on me propose une formation de 6 mois alors que moi j'ai une famille et des enfants, la formations donne quoi ? 300 euros ou 400 euros. Qu'est ce que je vais faire avec ça, c'est pas possible. Donc vois, je ne peux pas le faire parce qu'il y'a des devoirs qui m'attendent. Donc tu es là, tu attends, tu te dis l'année prochaine, et les années passent et tu dis la même chose. Un jour tu t'arrêtes, tu vas au chômage, tu fais comme tout le monde, tu commences le business, des choses qui ne vaut rien. Le problème est que ici ils te poussent à commettre des erreurs, le système c'est ça. Quand tu viens, tu veux être honnête mais quand tu es honnête tu n'as rien. Donc à force d'être honnête et que tu n'arrives pas à t'en sortir, tu commences des choses pas bien et c'est ça le piège. Tu essayes de faire des choses qui ne sont pas réglementaires et à la fin, tu te retrouves en prison ou expulsé et là tu reviens au point de départ parce que tout le temps que tu as travaillé, tu as investi. Les gens au pays ils ne disent pas c'est parce qu'il a tout donné, ils disent qu'est ce qu'il faisait là bas, il a fait des années, il n'a rien ramené. Ils ne se rappellent pas que tout le temps que tu es resté là bas tu envoyais chaque mois de l'argent. Mais les mois passent tellement vite que les gens ne se rappellent pas. Donc tu penses à tout ça, c'est dur mais tu penses à ça et ça devient dur, tu es entre le marteau et l'enclume. Tu ne peux pas partir, tu ne peux pas rester mais tu es obligé de rester. Donc t'es obligé de mourir dans la sécurité.

T'as des problèmes de pieds et des problèmes de dos, des problèmes d'hémorroïdes, imagines tu fais deux ans dans ce métier, tu ne peux pas t'en sortir indemne, ce n'est pas possible ? Tu restes debout du matin jusqu'au soir. Moi j'ai pris des habitudes ici. Le fait de m'accouder ici

ce n'est pas réglementaire dans la sécurité. Tellement je suis là ça fait des années, je peux le faire, je peux m'asseoir. Mais il y'a des endroits où ils ne te permettent même pas de croiser les bras. Si tu croises les bras, on te dit de les enlever. T'as pas le droit de téléphoner, tu ne réponds pas au téléphone, non, t'es là comme un robot, t'as même pas le droit de rigoler. T'es là comme un con, sans cervelle. Le blanc, il te voit comme un gorille fâché, c'est ça, on est des comédiens, on est là pour ça. Chaque fois que tu entres dans un magasin, le vigile fait partie du décor. Tu rentres, il est là avec son costume, les bras croisés, le regard figé, donc les gens ont tellement l'habitude de ça que quand ils rentrent dans le magasin, ils te cherchent du regard, même s'ils ne voient pas, ils te cherchent parce qu'ils ont tellement l'habitude de le voir que moi, quand je rentre dans un magasin et je trouve le vigile qui est fier, moi je peux te dire au fond de lui ce qu'il pense. Mais sur la façade il te montre qu'il est fier mais au fond il a autre chose. Le problème aussi c'est le manque de respect qu'on a dans les magasins. Et la majeure partie c'est nos frères ».

"Surveiller c'est discriminer"

« La majeure partie des blancs quand ils rentrent dans le magasin ils te saluent en rentrant et en sortant. Mais tous les noirs et les arabes ils te saluent pas, ils rentrent, ils te regardent avec un regard de mépris". C'est très simple parce que moi avant je me disais que c'est des gens qui se disent, bon, on ferait ça aussi. Mais au fond, je me suis dit c'est pas ça, la majeure partie ils se disent il est censé me surveiller, c'est sûr qu'il va me surveiller, parce qu'on a tellement l'habitude aussi de surveiller les noirs et les arabes, il m'arrive aussi quand je vais acheter à Paris, l'autre fois, j'étais à Darty à Barbès, je rentre, je voulais acheter une mini chaîne, je vois le conseiller clientèle, je lui explique que je prends à crédit donc j'ai ouvert mon sac, j'ai sorti mon chéquier, il me remet un papier et il me dit avec ça tu choisis la chaîne que tu veux et tu vas régler en haut. Mais le caméraman qui est là qui me voit sortir les papiers, il a pris l'habitude de voir des africains qui viennent avec de faux chéquier, automatiquement, il te met dans le lot. Et je vois deux vigiles qui viennent se mettre à côté de moi, à me surveiller, à me regarder, donc c'est ça ; moi-même je suis un agent de sécurité mais chaque fois que je vais là bas, je ne les salue pas parce que ça m'a fait mal et je comprends pourquoi les noirs et les arabes méprisent parfois les vigiles qui sont leurs frères. Je comprends maintenant. Donc depuis j'ai l'habitude de ne pas surveiller les gens de façon flagrant surtout quand ils sont des étrangers. Effectivement, le problème c'est que c'est les

responsables de magasin qui le font. Même ici il m'arrive d'être avec le responsable, quand il voit deux noirs qui rentrent, il me fait des signes : peut être ils viennent voler, mais moi je ne bouge pas parce que ce n'est pas parce qu'il est noir qu'il vient voler, non. Il est noir mais il est fier, il est avec sa femme, il fait le tour du magasin comme tout le monde pour acheter. Il regarde, il achète ou il n'achète pas et il s'en va. C'est ça, donc moi j'ai tellement l'habitude, chaque fois qu'il est là le responsable il te fait signe. Dans les autres magasins, c'est la même chose, à la fin c'est ce qui arrive, les gens quand ils rentrent ils se disent le vigile il va me suivre, ils ne te saluent pas. Moi je ne suis pas d'accord, ce n'est pas normal, on n'est pas venu d'Afrique pour voler, on est venu pour chercher notre vie, mais arrivé ici, tu trouves une autre situation. Donc vous voyez le noir il est venu comme un voleur. Même dans le train quand tu t'assoies à côté d'un blanc, il prend son sac, même si tu es habillé en or, tu t'assoies à côté de lui il prend son sac, dans les escalators tu es derrière un blanc, il a un sac, il le tire tout de suite (rires) mais c'est vrai, je vois ça tout le temps, tout le temps c'est comme ça alors que j'ai jamais volé quelqu'un mais ils ont ça dans la mentalité qu'à la fin tu te dis mieux vaut mieux voler que d'être honnête ».

"Des flics aux mains vides "

« La différence est que à C... le vigile il est là comme je vous avais dit, il est là, il travaille comme un robot et il y'a le PC qui est en haut avec sa caméra qui suit les clients, il voit la dame qui prend quelque chose qu'elle met dans son sac, il t'appelle et il te dit : il y'a une dame qui a mis telle chose dans son sac, elle passe à la caisse tant, et toi tu l'interpelle, là c'est sûr parce qu'il l'a vu, donc c'est ça la différence.

Il ne prend aucun risque quoi, il est comme un robot, on lui dit telle personne a volé, va le prendre, et il va. Moi, il faut que je me dise dans ma tête : est ce qu'elle a volé ? Elle est bizarre, donc, je ne l'interpelle pas. Quand on est seul et que le magasin n'est pas équipé, c'est plus difficile, c'est pire, imagine un magasin comme ça, les gens sont sur les rayons, il y'a 40 ou 50 personnes dans le magasin, tu es seul, tu regardes les gens et tu as mal à la tête parce que tu n'arrives pas à te focaliser sur quelqu'un donc tu es obligé d'être là, de regarder les gens qui passent, tu regardes les regards, en sortant tu vois si ça sonne ou pas mais c'est tout, ce qui fait qu'ils te volent tout le temps. Mais s'il y'avait une caméra et le gars de vidéo te dit telle personne a pris un produit, c'est plus facile. Il n'est même pas réglementaire qu'un vigile

travaille dans un magasin comme ça. Pour être là déjà il faut que le responsable du magasin équipe son magasin de matériel électronique avant d'amener les gens à travailler ici. Donc ça veut dire déjà qu'ils font ce qu'ils veulent et en même temps ils font travailler une personne au lieu de deux personnes dans un magasin comme celui-ci. Un qui est là et l'autre au fond du magasin. Il y'a un risque d'être là tout le temps. Imagine si 3 jeunes viennent prendre des choses ? Vous croyez que moi je vais les approcher ? Je ne fais pas hein !

Je ne vais pas me faire tuer pour le blanc parce que demain tu vois déjà un autre noir ici et ma famille là-bas va attendre mon corps, non mais c'est vrai mon frère. Mieux vaut faire semblant d'être là et faire ce que tu as à faire mais au fond tu ne le fais pas. Tu es là juste pour passer le temps. Souvent même tu viens et tu vois une boîte vide tu sais qu'on a volé ce qui est dedans, tu prends la boîte et tu mets à la poubelle. C'est tout. La boîte est vide, ça veut dire qu'on a volé. Au fond eux-mêmes ils savent que tu ne peux pas surveiller un magasin. Même les responsables de sécurité ils ne disent pas la vérité, ils ne disent pas : le gars il est là juste pour surveiller les voleurs, ou leur faire croire qu'il est aussi là pour protéger. Moi je ne suis pas là pour protéger la caissière, je ne suis pas là pour ça. Si quelqu'un l'attaque, je vais me battre ? Non ! Moi je suis là pour surveiller les gens. Donc souvent il y'a des jeunes qui viennent et des dames qui s'énervent et les caissières pensent que tu es là pour empoigner la personne. Donc eux on leur fait croire que c'est notre boulot. Et si ça arrive et tu ne réagis pas, là on te dit mais pourquoi tu ne fais rien. Et moi je leur réponds je ne suis pas là pour me battre. Moi comme tu me vois, si c'est pour me battre je ne serai pas là, ils allaient choisir un costaud, quelqu'un qui pèse dans les 100 kgs. Moi je suis là pour négocier pas pour me battre. Parce que si tu te bats, tu n'as pas le droit déjà, tu vas en prison tout de suite. Donc c'est ça, c'est un métier il y'a tellement de problèmes que tu t'en sors pas. Si tu veux la dignité, il ne faut jamais le faire. Je n'ai jamais vu un agent de sécurité qui est respecté là où il travaille. Ta boîte s'en fout de toi, le magasin si tu es gentil, être gentil pour eux c'est faire tout le temps leur boulot avec eux, mais si tu fais peur, ah non, ils te font remplacer vite fait. Moi j'ai 40 ans, il y'a un jeune de 25 ans qui m'avait remplacé l'autre semaine, il est là, on est planifié à 19h15, il ne touche rien, il fait son boulot, à 19h15, il prend son sac, on lui demande tu vas où ? Il répond je rentre chez moi, je suis planifié à 19h15 et il est 19h15 je m'en vais. C'est parce que moi j'ai l'habitude d'être là jusqu'à 30, tant qu'elles ne partent pas (les caissières), je ne pars pas. J'ai le droit de partir à 15. Mais moi, j'ai un certain âge où j'ai dépassé ces quelques minutes comme les jeunes le font, moi j'ai dépassé tout ça, c'est des femmes qui travaillent ici, moi aussi j'ai une femme et il fait nuit, je ne vais pas les laisser ici juste parce

que je vais perdre des heures, non. Je le fais parce que je suis un être humain, j'ai le droit de les protéger même s'il fallait mourir pour ça. Mais le jeune il s'en fout, il s'en fout !
Et quand elles se plaignent, je dis mais il a fait ses heures, moi je reste avec vous parce que j'ai plus de maturité. Il ne faut pas penser que tout le monde va faire comme moi je le fais ».

Annexe 3 : la Loi Sarkozy :

Selon les dispositions modificatrices du 18 mars 2003 de la Loi n°83-629 du 12 juillet 1983 et son décret d'application du 6 septembre 2005.

TITRE IV : DISPOSITIONS RELATIVES AUX ACTIVITÉS DE SÉCURITÉ PRIVÉE

Article 94

Les articles 1er à 3, 4 à 7, 10, 11 et 12 à 16 de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983 réglementant les activités privées de surveillance, de gardiennage et de transport de fonds sont remplacés par les articles 1er à 3, 4 à 7, 10 et 11, 12 à 14, 14-1, 14-2, 15 et 16 ainsi rédigés :

" Art. 1er. - Sont soumises aux dispositions du présent titre, dès lors qu'elles ne sont pas exercées par un service public administratif, les activités qui consistent :

" 1° A fournir des services ayant pour objet la surveillance humaine ou la surveillance par des systèmes électroniques de sécurité ou le gardiennage de biens meubles ou immeubles ainsi que la sécurité des personnes se trouvant dans ces immeubles ;

" 2° A transporter et à surveiller, jusqu'à leur livraison effective, des fonds, des bijoux ou des métaux précieux ainsi qu'à assurer le traitement des fonds transportés ;

" 3° A protéger l'intégrité physique des personnes.

" Seules peuvent être autorisées à exercer à titre professionnel, pour elles-mêmes ou pour autrui, les activités énumérées aux 1° à 3° :

" a) Les personnes physiques ou morales immatriculées au registre du commerce et des sociétés ;

" b) Les personnes physiques ou morales non immatriculées au registre du commerce et des sociétés, qui sont établies dans un autre Etat membre de la Communauté européenne ou un autre des Etats parties à l'accord sur l'Espace économique européen et qui exercent une ou plusieurs de ces activités.

" Art. 2. - La dénomination d'une personne morale exerçant pour autrui une activité mentionnée à l'article 1er doit faire ressortir qu'il s'agit d'une personne de droit privé et éviter toute confusion avec un service public, notamment un service de police.

" L'exercice d'une activité mentionnée aux 1° et 2° de l'article 1er est exclusif de toute autre prestation de services non liée à la sécurité ou au transport de fonds, de bijoux ou de métaux précieux.

" L'exercice de l'activité mentionnée au 3° de l'article 1er est exclusif de toute autre activité.

" Art. 3. - Les agents exerçant une activité mentionnée au 1° de l'article 1er ne peuvent exercer leurs fonctions qu'à l'intérieur des bâtiments ou dans la limite des lieux dont ils ont la garde.

"A titre exceptionnel, ils peuvent être autorisés, par le préfet du département ou, à Paris, par le préfet de police, à exercer sur la voie publique des missions, même

itinérantes, de surveillance contre les vols, dégradations et effractions visant les biens dont ils ont la garde.

" Art. 4. - Il est interdit aux personnes exerçant une activité mentionnée à l'article 1er ainsi qu'à leurs agents de s'immiscer, à quelque moment et sous quelque forme que ce soit, dans le déroulement d'un conflit du travail ou d'événements s'y rapportant. Il leur est également interdit de se livrer à une surveillance relative aux opinions politiques, philosophiques ou religieuses ou aux appartenances syndicales des personnes.

" Art. 5. - Nul ne peut exercer à titre individuel une activité mentionnée à l'article 1er, ni diriger ou gérer une personne morale exerçant cette activité, s'il n'est titulaire d'un agrément délivré selon des modalités définies par décret en Conseil d'Etat.

" L'agrément est délivré aux personnes qui satisfont aux conditions suivantes :

" 1° Etre de nationalité française ou ressortissant d'un Etat membre de la Communauté européenne ou d'un des Etats parties à l'accord sur l'Espace économique européen ;

" 2° Ne pas avoir fait l'objet d'une condamnation à une peine correctionnelle ou à une peine criminelle inscrite au bulletin n° 2 du casier judiciaire ou, pour les ressortissants étrangers, dans un document équivalent, pour des motifs incompatibles avec l'exercice des fonctions ;

" 3° Ne pas avoir fait l'objet d'un arrêté d'expulsion non abrogé ou d'une interdiction du territoire français non entièrement exécutée ;

" 4° Ne pas avoir fait l'objet d'une décision, prononcée sur le fondement des dispositions du chapitre V du titre II du livre VI du code de commerce ou prise en application des textes antérieurs à ce code et ne pas avoir fait l'objet d'une décision de nature équivalente dans un autre Etat membre de la Communauté européenne ou un autre Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen ;

" 5° Ne pas avoir commis d'actes, éventuellement mentionnés dans les traitements automatisés de données personnelles gérés par les autorités de police, contraires à l'honneur, à la probité ou aux bonnes mœurs ou de nature à porter atteinte à la sécurité des personnes ou des biens, à la sécurité publique ou à la sûreté de l'Etat ;

" 6° Ne pas exercer l'une des activités, énumérées par décret en Conseil d'Etat, incompatibles par leur nature avec celles qui sont mentionnées à l'article 1er ;

" 7° Ne pas exercer l'activité d'agent de recherches privées ;

" 8° Justifier d'une aptitude professionnelle dans des conditions définies par décret en Conseil d'Etat lorsque ces personnes exercent effectivement les activités mentionnées à l'article 1er.

" L'agrément peut être retiré lorsque son titulaire cesse de remplir l'une des conditions prévues au présent article. Il peut être suspendu immédiatement en cas d'urgence ou de nécessité tenant à l'ordre public.

" Art. 6. - Nul ne peut être employé pour participer à une activité mentionnée à l'article 1er :

" 1° S'il n'a fait l'objet, préalablement à son embauche ou à son affectation, d'une déclaration auprès du préfet du département ou, à Paris, auprès du préfet de police ;

" 2° S'il a fait l'objet d'une condamnation à une peine correctionnelle ou à une peine

criminelle inscrite au bulletin n° 2 du casier judiciaire ou, pour les ressortissants étrangers, dans un document équivalent, pour des motifs incompatibles avec l'exercice des fonctions ;

" 3° S'il a fait l'objet d'un arrêté d'expulsion non abrogé ou d'une interdiction du territoire français non entièrement exécutée ;

" 4° S'il a commis des actes, éventuellement mentionnés dans les traitements automatisés de données personnelles gérés par les autorités de police, contraires à l'honneur, à la probité ou aux bonnes mœurs ou de nature à porter atteinte à la sécurité des personnes ou des biens, à la sécurité publique ou à la sûreté de l'Etat ;

" 5° S'il ne justifie pas de son aptitude professionnelle selon des modalités définies par décret en Conseil d'Etat.

" La conclusion du contrat de travail est subordonnée à la transmission par le préfet de ses observations relatives aux obligations visées aux 2°, 3° et 4°. Le contrat de travail conclu en violation des dispositions des 2° à 5° est nul.

" Art. 7. - L'exercice d'une activité mentionnée à l'article 1er est subordonné à une autorisation distincte pour l'établissement principal et pour chaque établissement secondaire.

" I. - Lorsque l'activité doit être exercée par une personne physique mentionnée au a de l'article 1er, la demande d'autorisation est faite auprès du préfet du département où cette personne est immatriculée au registre du commerce et des sociétés ou, à Paris, auprès du préfet de police. Lorsque l'activité doit être exercée par une personne morale mentionnée au a de l'article 1er, la demande est présentée par le dirigeant ayant le pouvoir d'engager cette personne et déposée auprès du préfet du département où celle-ci a son établissement principal ou secondaire ou, à Paris, auprès du préfet de police.

" La demande mentionne le numéro d'immatriculation au registre du commerce et des sociétés. Pour une personne physique, elle indique l'adresse de celle-ci. Pour une personne morale, elle comporte la dénomination, l'adresse du siège social et, s'ils sont distincts, de l'établissement principal et de l'établissement secondaire, les statuts, la liste nominative des fondateurs, administrateurs, directeurs ou gérants et des membres du personnel employé ainsi que la répartition du capital social et les participations financières détenues dans d'autres sociétés.

" II. - Lorsque l'activité doit être exercée par une personne mentionnée au b de l'article 1er, la demande d'autorisation est déposée auprès du préfet de police.

" Pour une personne physique, la demande indique l'adresse de celle-ci. Pour une personne morale, elle comporte la dénomination, l'adresse du siège social et, le cas échéant, celle de l'établissement que cette personne envisage de créer en France, les statuts, la liste nominative des fondateurs, administrateurs, directeurs ou gérants et des membres du personnel employé ainsi que la répartition du capital social et les participations financières détenues dans d'autres sociétés. Elle est accompagnée, le cas échéant, de l'autorisation d'exercice délivrée dans l'Etat membre de la Communauté européenne ou l'Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen dans lequel la personne est établie.

" III. - L'autorisation est refusée si l'exercice d'une activité mentionnée à l'article 1er par la personne intéressée est de nature à causer un trouble à l'ordre public.

" IV. - Toute modification, suppression ou adjonction affectant l'un des renseignements mentionnés aux I et II et tout changement substantiel dans la répartition du capital de la personne morale font l'objet d'une déclaration dans un délai d'un mois auprès du préfet ou, à Paris, auprès du préfet de police.

" Art. 10. - I. - Sauf dérogations pour certaines modalités de transport de fonds, de bijoux ou de métaux précieux définies par décret en Conseil d'Etat, les agents exerçant une activité mentionnée aux 1° et 2° de l'article 1er doivent porter, dans l'exercice de leurs fonctions, une tenue particulière. Celle-ci ne doit entraîner aucune confusion avec les tenues des agents des services publics, notamment de la police nationale, de la gendarmerie nationale, des douanes et des polices municipales.

" II. - Les agents exerçant les activités mentionnées au 1° de l'article 1er peuvent être armés dans des conditions fixées par décret en Conseil d'Etat.

" Les agents exerçant les activités mentionnées au 2° de l'article 1er sont armés, sauf lorsque les fonds sont placés dans des dispositifs garantissant qu'ils peuvent être détruits ou rendus impropres à leur destination et transportés dans des véhicules banalisés. Un décret en Conseil d'Etat fixe les conditions de ce transport.

" Les agents exerçant les activités mentionnées au 3° de l'article 1er ne sont pas armés.

" Le décret en Conseil d'Etat visé au premier alinéa du présent II précise les catégories et types d'armes susceptibles d'être autorisés, les conditions de leur acquisition et de leur conservation par la personne titulaire de l'autorisation, les modalités selon lesquelles cette personne les remet à ses agents, la formation que reçoivent ces derniers et les conditions dans lesquelles les armes sont portées pendant le service et remises en dehors du service.

" Art. 11. - Sans préjudice des dispositions de l'article 11-1 et des dispositions prévues par des lois spéciales, l'entreprise dont certains salariés sont chargés, pour son propre compte, d'une activité mentionnée à l'article 1er n'est pas soumise aux dispositions des articles 2, 5 et 9.

" Art. 12. - I. - L'autorisation prévue à l'article 7 peut être retirée :

" 1° A la personne physique qui, titulaire de l'agrément prévu à l'article 5, ne remplit plus les conditions exigées à cet article ou dont l'agrément a été retiré ;

" 2° A la personne morale qui conserve comme dirigeant ou gérant une personne titulaire de l'agrément mais ne remplissant plus les conditions exigées à l'article 5, ou une personne dont l'agrément a été retiré ;

" 3° A la personne morale dont la direction ou la gestion est exercée en fait par une personne agissant directement ou par personne interposée en lieu et place des représentants légaux ;

" 4° A la personne morale dont tout ou partie du capital social est constitué par des fonds apportés directement ou indirectement par l'auteur d'un crime ou d'un délit dans les conditions prévues à l'article 324-1 du code pénal ;

" 5° A la personne physique ou morale qui ne se conforme pas aux dispositions du présent titre, à celles de la législation relative aux conditions d'entrée et de séjour des étrangers ou à celles des titres II et IV du livre Ier, des titres Ier et II du livre II, des titres II et IV du livre III et du livre VI du code du travail.

" Sauf dans le cas prévu au 4°, le retrait ne peut être prononcé qu'après une mise en demeure restée sans effet.

" II. - Dans les cas prévus aux 1° à 4° du I, l'autorisation peut être suspendue pour six mois au plus.

" L'autorisation peut être également suspendue lorsque la personne physique ou l'un des dirigeants ou gérants de la personne morale titulaire de l'autorisation prévue à l'article 7 fait l'objet de poursuites pénales. Il est mis fin à la suspension dès que

l'autorité administrative a connaissance d'une décision de l'autorité judiciaire intervenue sur le fond.

" III. - Sauf urgence ou nécessité tenant à l'ordre public, la suspension ou le retrait intervient au terme d'une procédure contradictoire.

" IV. - L'autorisation devient caduque en cas de cessation définitive d'activité de son titulaire.

" Art. 13. - Les commissaires de police, les officiers de police et les officiers et sous-officiers de la gendarmerie nationale assurent, pour le compte de l'autorité administrative, le contrôle des personnes exerçant une activité mentionnée à l'article 1er.

" Sans préjudice des compétences des inspecteurs et contrôleurs du travail, ils peuvent demander la communication du registre unique du personnel prévu à l'article L. 620-3 du code du travail et de tous autres registres, livres et documents mentionnés à l'article L. 611-9 du même code ainsi que recueillir, sur convocation ou sur place, les renseignements et justifications nécessaires.

" En présence de l'occupant des lieux ou de son représentant, ils peuvent, entre 8 heures et 20 heures, accéder aux locaux dans lesquels est habituellement exercée une activité mentionnée à l'article 1er ; ils peuvent également y accéder à tout moment lorsque l'exercice de cette activité est en cours. Ils ne peuvent accéder à ceux de ces locaux qui servent de domicile.

" Un compte rendu de visite est établi, dont une copie est remise immédiatement au responsable de l'entreprise, et adressé au préfet du département ou, à Paris, au préfet de police.

" Art. 14. - I. - Est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 EUR d'amende :

" 1° Le fait, sauf pour les personnes mentionnées au b de l'article 1er et sous réserve des dispositions de l'article 29 du code de procédure pénale, d'exercer pour autrui, à titre professionnel, les activités mentionnées aux 1° à 3° de l'article 1er sans être immatriculé au registre du commerce et des sociétés ;

" 2° Le fait d'exercer l'une des activités mentionnées aux 1° et 2° de l'article 1er et d'avoir en outre soit une activité qui n'est pas liée à la sécurité ou au transport de fonds, de bijoux ou de métaux précieux, soit l'activité d'agent privé de recherches ;

" 3° Le fait d'exercer l'activité mentionnée au 3° de l'article 1er et d'avoir une autre activité ;

" 4° Le fait d'exercer l'une des activités mentionnées à l'article 1er sans être titulaire de l'autorisation prévue à l'article 7 ou de continuer à exercer l'une de ces activités alors que l'autorisation est suspendue ou retirée ;

" 5° Le fait d'exercer à titre individuel, en violation des dispositions de l'article 5, une activité mentionnée à l'article 1er, ou de diriger ou gérer, en violation de ces dispositions, une personne morale exerçant une telle activité, ou d'exercer en fait, directement ou par personne interposée, la direction ou la gestion d'une telle personne morale, en lieu et place de ses représentants légaux ;

" 6° Le fait de commettre l'un des agissements mentionnés à l'article 4 ;

" 7° Le fait de sous-traiter l'exercice d'une activité mentionnée à l'article 1er à une entreprise dépourvue de l'autorisation prévue à l'article 7.

" II. - Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 EUR d'amende :

" 1° Le fait d'employer une personne en vue de la faire participer à l'une des activités

mentionnées à l'article 1er en violation des dispositions des 2° à 5° de l'article 6 ;
" 2° Le fait d'exercer ou de faire exercer des fonctions de surveillance sur la voie publique sans l'autorisation prévue au second alinéa de l'article 3.
" III. - Est puni d'une peine de six mois d'emprisonnement et de 7 500 EUR d'amende :
" 1° Le fait de ne pas avoir souscrit l'une des déclarations prévues au IV de l'article 7 ou la déclaration prévue au 1° de l'article 6 ;
" 2° Le fait de mettre obstacle à l'accomplissement des contrôles exercés, dans les conditions prévues à l'article 13, par les agents mentionnés au premier alinéa de cet article ;
" 3° Le fait d'être l'employé d'une entreprise exerçant une activité mentionnée à l'article 1er, en vue de participer à l'une des activités mentionnées à cet article en violation des dispositions des 2° à 5° de l'article 6.
" IV. - Est puni d'une amende de 3 750 EUR :
" 1° Le fait de ne pas reproduire les mentions exigées à l'article 9 dans tout document visé à cet article ou de faire état de la qualité d'ancien fonctionnaire ou d'ancien militaire éventuellement détenue par la personne titulaire de l'autorisation ou l'un de ses dirigeants ou employés ;
" 2° Le fait de ne pas mentionner, comme l'exige le premier alinéa de l'article 2, dans la dénomination de la personne morale exerçant une activité mentionnée à l'article 1er, son caractère de personne de droit privé.

" Art. 14-1. - I. - Est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 EUR d'amende le fait, pour les personnes mentionnées à l'article 11 :
" 1° De commettre l'un des agissements mentionnés à l'article 4 ;
" 2° De sous-traiter l'exercice d'une activité mentionnée à l'article 1er à une entreprise dépourvue de l'autorisation prévue à l'article 7.
" II. - Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 EUR d'amende le fait, pour les personnes mentionnées à l'article 11 :
" 1° D'employer une personne en vue de la faire participer à l'une des activités mentionnées à l'article 1er en violation des 2° à 5° de l'article 6 ;
" 2° D'exercer ou de faire exercer des fonctions de surveillance sur la voie publique sans l'autorisation prévue au second alinéa de l'article 3.
" III. - Est puni d'une peine de six mois d'emprisonnement et de 7 500 EUR d'amende le fait, pour les personnes mentionnées à l'article 11 :
" 1° De ne pas avoir déclaré dans un délai d'un mois les modifications affectant la liste nominative des membres du personnel employé ou de ne pas avoir souscrit la déclaration prévue au 1° de l'article 6 ;
" 2° D'être l'employé d'une entreprise exerçant une activité mentionnée à l'article 1er, en vue de participer à l'une des activités mentionnées à cet article en violation des dispositions des 2° à 5° de l'article 6.

" Art. 14-2. - I. - Est puni de trois ans d'emprisonnement et de 45 000 EUR d'amende le fait, pour les personnes mentionnées à l'article 11-1 :
" 1° De commettre l'un des agissements mentionnés à l'article 4 ;
" 2° De sous-traiter l'exercice d'une activité mentionnée à l'article 1er à une entreprise dépourvue de l'autorisation prévue à l'article 7.
" II. - Est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 EUR d'amende le fait, pour les personnes mentionnées à l'article 11-1, d'employer une personne en violation de

l'article 11-2.

" III. - Est puni de six mois d'emprisonnement et de 7 500 EUR d'amende le fait d'être l'employé d'un service mentionné à l'article 11-1 en violation des dispositions de l'article 11-2.

" Art. 15. - Les personnes physiques déclarées coupables de l'une des infractions aux dispositions du présent titre encourent les peines complémentaires suivantes :

" 1° La fermeture, à titre définitif ou pour une durée de cinq ans au plus, du ou des établissements exerçant une activité mentionnée à l'article 1er qu'elles dirigent ou qu'elles gèrent ;

" 2° L'interdiction, à titre définitif ou pour une durée de cinq ans au plus, d'exercer une activité mentionnée à l'article 1er ;

" 3° L'interdiction, pour une durée de cinq ans au plus, de détenir ou de porter une arme soumise à autorisation en vertu des dispositions réglementaires en vigueur.

" Art. 16. - Les personnes morales peuvent être déclarées responsables, dans les conditions prévues à l'article 121-2 du code pénal, des infractions prévues aux articles 14, 14-1 et 14-2.

" Les personnes morales encourent les peines suivantes :

" 1° L'amende, dans les conditions prévues à l'article 131-38 du code pénal ;

" 2° Les peines mentionnées aux 1°, 2°, 4°, 7°, 8° et 9° de l'article 131-39 de ce code. L'interdiction mentionnée au 2° de cet article porte sur les activités dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice desquelles l'infraction a été commise. "

Article 95

L'article 11-2 de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983 précitée est complété par un alinéa ainsi rédigé :

" L'affectation d'un agent est subordonnée à la transmission par le préfet de ses observations relatives aux obligations mentionnées aux alinéas précédents. "

Article 96

I. - L'article 27 de la loi n° 2001-1062 du 15 novembre 2001 précitée est abrogé.

II. - La loi n° 83-629 du 12 juillet 1983 précitée est ainsi modifiée :

1° L'article 3-1 est ainsi rétabli :

" Art. 3-1. - Les personnes physiques exerçant l'activité mentionnée au 1° de l'article 1er peuvent procéder à l'inspection visuelle des bagages à main et, avec le consentement de leur propriétaire, à leur fouille.

" Les personnes physiques exerçant l'activité mentionnée au 1° de l'article 1er, spécialement habilitées à cet effet et agréées par le préfet du département ou, à Paris, par le préfet de police dans les conditions prévues par décret en Conseil d'Etat, peuvent, en cas de circonstances particulières liées à l'existence de menaces graves pour la sécurité publique, procéder, avec le consentement exprès des personnes, à des

palpations de sécurité. Dans ce cas, la palpation de sécurité doit être faite par une personne de même sexe que la personne qui en fait l'objet. Ces circonstances particulières sont constatées par un arrêté du préfet qui en fixe la durée et détermine les lieux ou catégories de lieux dans lesquels les contrôles peuvent être effectués. Cet arrêté est communiqué au procureur de la République. " ;
2° Après l'article 3-1, il est inséré un article 3-2 ainsi rédigé :

" Art. 3-2. - Pour l'accès aux enceintes dans lesquelles est organisée une manifestation sportive, récréative ou culturelle rassemblant plus de 1 500 spectateurs, les personnes physiques exerçant l'activité mentionnée au 1° de l'article 1er, agréées par le préfet dans les conditions prévues par décret en Conseil d'Etat, ainsi que celles, membres du service d'ordre affecté par l'organisateur à la sécurité de la manifestation sportive, récréative ou culturelle en application des dispositions de l'article 23 de la loi n° 95-73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité, titulaires d'un diplôme d'Etat et agréées par le préfet, peuvent procéder, sous le contrôle d'un officier de police judiciaire et avec le consentement exprès des personnes, à des palpations de sécurité. Dans ce cas, la palpation doit être effectuée par une personne de même sexe que la personne qui en fait l'objet.

" Elles peuvent, ainsi que les agents de police municipale affectés sur décision du maire à la sécurité de la manifestation, procéder à l'inspection visuelle des bagages à main et, avec le consentement de leur propriétaire, à leur fouille.

" A Paris, les pouvoirs conférés au préfet par le présent article sont exercés par le préfet de police. "

Article 97

Après l'article 6 de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983 précitée, sont insérés deux articles 6-1 et 6-2 ainsi rédigés :

" Art. 6.1. - Tout agent employé pour exercer une activité mentionnée au 2° de l'article 1er doit être titulaire d'un agrément délivré par le préfet du département ou, à Paris, par le préfet de police, qui s'assure que l'intéressé ne tombe pas sous le coup des dispositions des 2° à 5° de l'article 6.

" Art. 6-2. - Sous réserve des dispositions transitoires fixées par le décret en Conseil d'Etat prévu au 5° de l'article 6, le contrat de travail du salarié qui cesse de remplir les conditions posées aux 2° à 5° de cet article est rompu de plein droit.

" Cette rupture ouvre droit au versement, par l'employeur, de l'indemnité légale de licenciement dans les conditions prévues à l'article L. 122-9 du code du travail, sauf dispositions conventionnelles plus favorables.

" Le salarié a également droit au revenu de remplacement dans les conditions prévues à l'article L. 351-1 de ce code. "

Article 98

Après l'article 9 de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983 précitée, il est inséré un article 9-1 ainsi rédigé :

" Art. 9-1. - Pour l'application des dispositions des articles 5 et 7 à l'une des personnes mentionnées au b de l'article 1er ou des dispositions de l'article 6-1 à l'un de leurs agents, l'autorité administrative délivre l'autorisation ou l'agrément au vu des conditions et garanties exigées, pour l'exercice des mêmes activités, par la législation et la réglementation de l'Etat membre de la Communauté européenne ou de l'Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen dans lequel cette personne est établie, dès lors que les justifications produites en vertu de cette législation et de cette réglementation sont regardées comme équivalentes à celles qui sont exigées en vertu du présent titre.

" Lorsqu'il est fondé sur la méconnaissance des conditions et garanties visées à l'alinéa précédent, le retrait de l'autorisation ou de l'agrément prononcé par les autorités de l'Etat membre de la Communauté européenne ou de l'Etat partie à l'accord sur l'Espace économique européen dans lequel la personne est établie entraîne le retrait de l'autorisation ou de l'agrément accordé sur le fondement du présent titre. "

Article 99

La loi n° 83-629 du 12 juillet 1983 précitée est ainsi modifiée :

1° Dans le premier alinéa de l'article 9, les mots : " ou 2 " sont supprimés ;

2° Dans le dernier alinéa de l'article 11-1, les mots : " premier alinéa de l'article 3 " sont remplacés par les mots : " deuxième alinéa de l'article 2 " ;

3° L'article 17 est abrogé et les deux derniers alinéas de l'article 18 sont supprimés ;

4° Dans le premier alinéa de l'article 19, les mots : " de la présente loi " sont remplacés par les mots : " du présent titre ". Dans le second alinéa de cet article, les mots : " et 2 " sont supprimés.

Article 100

Les autorisations accordées antérieurement à la date de publication de la présente loi sur le fondement de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983 précitée restent en vigueur, sous réserve de la production des renseignements mentionnés au second alinéa du I de l'article 7 de la même loi, dans un délai de six mois à compter de cette date.

Article 101

Le décret en Conseil d'Etat prévu au 8° de l'article 5 et au 5° de l'article 6 de la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983 précitée fixe les conditions dans lesquelles une personne exerçant une activité mentionnée à l'article 1er de la même loi informe ses salariés de la nécessité de se mettre en conformité avec les exigences d'aptitude professionnelle posées par ce décret ainsi que les conditions dans lesquelles, dans un délai de deux ans à compter de la publication dudit décret, les dirigeants, les personnes exerçant à titre individuel et les salariés doivent obtenir les titres requis ou, en raison de l'exercice continu de leur profession pendant une durée déterminée, la reconnaissance d'une aptitude équivalente.

Annexe 4: Contrat de travail type d'agent de surveillance

CONTRAT D'AGENT DE SURVEILLANCE A DUREE INDETERMINEE – TEMPS COMPLET

Entre :

Nom : GANDAHO
Prénom : Tchéhouénou Patient
Adresse : 1 Square Charles Richet
Code Postal : 91000 Ville : EVRY

N° SS : 1 74 03 99 327 052 36
Nationalité : Française
Date et heure d'entrée : 05/07/2006 – 14H00
Ancienneté conventionnelle : 0

Et :

Agence de : PARIS
Adresse : 110
Code Postal : 77000 Ville : PARIS

Autorisation administrative :
SIREN :
URSSAF de : MONTREUIL
n° : 7802 - 1011 - 4162- 0020 -

Classification et emploi

Agent d'exploitation Niveau : 2 Echelon : 2 Coefficient: 120
Agent de maîtrise
Emploi : Agent de Surveillance Rémunération brute : 1260,54 €

1 PERIODE D'ESSAI

La durée de la période d'essai est fixée de la manière suivante:
- 2 mois pour les agents d'exploitation et les niveaux I et II des agents de maîtrise
- 3 mois pour les agents de maîtrise du niveau III
Elle peut être prolongée d'un mois pour les agents d'exploitation, et renouvelée une fois pour les agents de maîtrise.

2 DEFINITION DE LA MISSION

Votre mission consiste à assurer la sauvegarde et la sécurité des biens confiés et des personnes attachées à ces biens conformément aux procédures et aux consignes du poste relatives à la prévention, aux réactions et alertes en cas d'incident de toute nature et au compte-rendu de mission.

L'activité de la surveillance exigeant une polyvalence tant sur la nature des fonctions que sur le lieu d'affectation, il est expressément entendu que cette mission pourra être modifiée en fonction des nécessités ou des possibilités d'affectation par rapport à l'évolution des sites et des contrats clients, sans constituer une modification substantielle du présent contrat.

3 DUREE

Votre contrat conclu pour une durée indéterminée ne deviendra définitif qu'à l'issue de la période d'essai, sous réserve du résultat favorable de la visite médicale d'embauche et, le cas échéant, des autorisations administratives nécessaires.

4 LIEU DE TRAVAIL ET MOBILITE GEOGRAPHIQUE

Vos lieux de travail sont ceux des clients de l'établissement, tels qu'ils résultent de votre planning prévisionnel ou modifié. Ces sites pourront être ceux d'un ou plusieurs clients et vous pourrez être affecté indifféremment, successivement ou alternativement sur l'un quelconque de ces sites, en fonction des nécessités, urgences et priorités de services et d'organisation justifiées par la vocation et la nature des prestations de la société.

5 DUREE REPARTITION ET ORGANISATION DU TRAVAIL

Vous êtes engagé à temps complet. La durée du travail correspond aux dispositions législatives en vigueur à la prise d'effet du présent contrat.

L'aménagement de votre temps de travail est défini par la société selon les modalités prévues par l'accord d'entreprise et ses avenants, consultables en agence.

Vous êtes amené à travailler de jour comme de nuit, ainsi que les samedis, dimanches et jours fériés (article 7.01 de la convention collective). La répartition de la durée est déterminée selon les

exigences des prestations par un planning de service qui vous est remis conformément aux dispositions en vigueur dans l'entreprise.

Comme le prévoit la convention collective, des ajustements ponctuels de cet horaire, justifiés par les nécessités du service, pourront intervenir sous réserve des délais de prévenance prévus par les textes légaux, la convention collective et l'accord d'entreprise.

En cas de nécessité de service, vous serez susceptible d'effectuer des permanences d'astreintes qui seront indemnisées selon les règles en vigueur dans l'entreprise.

Conformément aux dispositions de l'article L220.2 du Code du Travail, les temps de pause ne sont pas assimilés à du temps de travail effectif.

6 CONDITIONS D'EXECUTION DU CONTRAT

Vous déclarez être libre de tout engagement et vous vous engagez à ne vous lier à une autre société de sorte que vous ne soyez susceptible de dépasser la durée légale du travail. En tout état de cause, vous vous engagez à ne pas travailler pour le compte d'une entreprise concurrente.

Vous vous engagez à observer toutes les instructions et consignes particulières de travail qui vous seront données dans le cadre de vos fonctions.

Vous vous conformerez aux dispositions du règlement intérieur dont vous reconnaissez avoir pris connaissance.

Vous vous engagez en cas d'absence, prévisible ou non, à prévenir votre hiérarchie par tous moyens afin qu'il puisse être pourvu à votre remplacement dans les délais les plus brefs.

Vous pourrez être amené à utiliser des moyens informatiques mis à votre disposition par la société ou ses clients. Vous vous interdisez toute modification et duplication des logiciels utilisés et tout apport de logiciels ou matériels non expressément autorisés par le service informatique de la société, tant dans le cadre d'utilisations professionnelles que personnelles. Vous êtes responsable de la sauvegarde et de la bonne utilisation de tous matériels qui vous sont confiés dans l'exécution de vos missions et/ou de vos déplacements éventuels.

Vous devez obligatoirement communiquer à l'agence un numéro de téléphone.

Vous vous engagez à faire connaître à la société, sans délai, toute modification postérieure à votre entrée qui pourrait intervenir dans votre état civil, situation de famille ou militaire, validité de votre permis de conduire, adresse.

Vous devez vous rendre à toute convocation de la médecine du travail. Toute absence non justifiée à ces visites peut entraîner la rupture de votre contrat de travail.

7 RESILIATION

A l'issue de la période d'essai ci-dessus mentionnée, la résiliation du présent contrat pourra intervenir à tout moment à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, en observant, sauf cas de faute grave ou lourde, ou de force majeure, un délai de préavis déterminé dans les conditions fixées par les dispositions conventionnelles.

8 CONDITIONS DE MORALITE

Quelles que soient vos fonctions dans la société, vous devez répondre en permanence aux conditions de moralité et d'habilitation imposées par la législation en vigueur. Si ces conditions n'étaient plus remplies, votre contrat serait rompu conformément à l'article 18 de cette loi. Dans l'hypothèse où votre activité nécessiterait impérativement la délivrance d'une habilitation ou d'un agrément administratif ou judiciaire, leur non-obtention ou leur retrait entraînerait la rupture du contrat de travail. Vous vous engagez à prévenir la société (par lettre recommandée avec accusé de réception) de toute procédure pénale qui pourrait être ultérieurement dirigée contre vous et à l'informer régulièrement par le même moyen de l'évolution de ladite procédure.

En application des dispositions de la convention collective, vous devrez présenter, lors de votre engagement :

- une pièce d'identité pour les personnes de nationalité française, ou carte de séjour et permis de travail pour les personnes de nationalité étrangère ou une copie du livret de famille ou un extrait de naissance
- une déclaration sur l'honneur spécifiant ne pas avoir été l'objet d'une condamnation non amnistiée, et de faire l'objet d'aucune poursuite pénale en cours. Toute déclaration se révélant fautive entraînera la rupture immédiate du contrat de travail
- un extrait du casier judiciaire datant de moins de 2 mois. Ce dernier sera restitué à l'expiration de son contrat.

9 SECRET PROFESSIONNEL

Votre attention est attirée sur l'obligation qui vous est faite, tant en vertu de la loi que du présent contrat, de faire preuve d'une absolue discrétion à l'égard des tiers, tant en ce qui concerne les méthodes de travail actuelles ou futures de la société que tout ce qui concerne les affaires de la société et des clients dont vous aurez connaissance.

La violation de cette clause constituerait une faute grave et serait de nature à entraîner la rupture immédiate des relations contractuelles. Cette obligation subsiste après la cessation du contrat.

Lors de votre départ, vous devrez restituer tous documents, matériels et supports de quelque nature que ce soit qui vous auraient été confiés ou que vous auriez vous-même élaborés à l'occasion de votre activité et n'en conserverez aucune copie.

10 TENUE

La nature de votre emploi implique un contact permanent avec le public et la clientèle et participe au maintien et au développement d'une bonne image de marque à la fois de la société et de ses clients. Le port de l'uniforme est un des éléments à la fois de reconnaissance et d'appartenance à la société et de diffusion de son image de marque. Ceci implique que vous devez apporter le soin nécessaire à une présentation propre, nette et irréprochable, et vous abstenir, dans votre apparence, du port de signes distinctifs et de tous éléments de fantaisie pouvant, soit altérer l'image de rigueur de la société, soit contrarier les critères de rigueur voulus par le client. En cas de rupture du contrat de travail, la tenue de travail devra être rendue. D'un commun accord, il est convenu, qu'en cas de non-restitution de cet uniforme, pour quelque raison que ce soit, l'équivalent de sa valeur pourra être retenu sur votre solde de tout compte, conformément aux dispositions de l'article L144-1 du Code du Travail.

11 FORMATION

Vous vous engagez à suivre les formations nécessaires à la bonne exécution des missions qui vous sont confiées ou qui pourraient l'être dans le cadre d'une évolution professionnelle.

12 RETRAITE / PREVOYANCE / URSSAF

Vous serez affilié à tous régimes sociaux obligatoires mis en place dans la société (caisse de retraite complémentaire, assurance prévoyance groupe, mutuelle frais de santé).

EN-FOR-002 Mise à jour du 06/02/2005

13 CLAUSE DE NON CONCURRENCE

Compte tenu de la nature de vos fonctions qui vous mettent en rapport avec les clients, vous vous engagez en cas de cessation du présent contrat pour quelque cause que ce soit :

- à ne pas exploiter vous-même ou faire exploiter par d'autres en votre nom directement ou indirectement ou même par personne interposée, une entreprise susceptible de concurrencer celle de LPS
 - à ne pas entrer comme actionnaire ou porteur de parts dans une société de quelque forme que ce soit, exerçant une activité susceptible de concurrencer celle de LPS, ceci pour une durée d'un an, qui commencera à courir le jour de la résiliation du présent contrat et dans la limite territoriale du département d'implantation de l'agence et les départements limitrophes.
- La société se réserve la possibilité de vous libérer de la clause de non concurrence.

14 DECLARATION PREALABLE A L'EMBAUCHE (DUE)

La déclaration préalable à l'embauche (DUE) est adressée à l'URSSAF. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés, vous pouvez interroger l'URSSAF mentionnée sur les informations nominatives préalables à l'embauche et, le cas échéant, en obtenir communication. Vous pouvez exiger de cet organisme que soient rectifiées les informations qui seraient inexacts ou incomplètes.

15 LOIS APPLICABLES

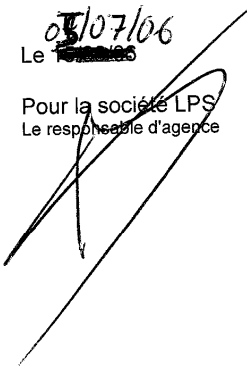
Pour tout ce qui n'est pas prévu dans le présent contrat, les parties s'en réfèrent aux lois, règlements en vigueur et application de la Convention Collective des entreprises de Prévention et de Sécurité, et de ses avenants successifs ainsi que du règlement intérieur de la société, consultables au sein de l'agence.

Le présent contrat est établi en deux exemplaires, dont le collaborateur en retourne un exemplaire à la société, paraphé à chaque page, dûment signé et revêtu de la mention "lu et approuvé".

Fait à Paris

Le collaborateur
(signature précédée de la mention
"LU ET APPROUVE")

05/07/06
Le 05/07/06
Pour la société LPS
Le responsable d'agence



Annexe 5: Outils d'évaluation de la prestation sécuritaire:

OUTIL D'EVALUATION DE LA PRESTATION SOCIETE DE SECURITE PRIVEE

Nom de l'entreprise :	Évaluée le :
Nom de l'agent :	

Cochez les cases à partir des critères suivants :
1 = insuffisant 2 = passable 3 = moyen 4 = satisfaisant 5 = très satisfaisant,
puis faites les totaux (voir 2^{ème} page).

L'AGENT :

Réglementation	1	2	3	4	5
<i>Possession de la carte professionnelle</i>					

Connaissances en relation avec la mission	1	2	3	4	5
<i>Connaissances réglementaires de base (interpellation, contrôle, ...)</i>					
<i>Connaissances des procédures du magasin</i>					
<i>Connaissances des consignes en cas d'urgence</i>					

Résultats, suivi, savoir être professionnel	1	2	3	4	5
<i>Nombre d'interpellation</i>					
<i>Suivi de la main courante</i>					
<i>Respect des procédures de sécurité du magasin</i>					
<i>Autonomie dans le cadre des consignes ou procédures données</i>					
<i>Maîtrise des actes professionnels (gestion des incidents, interpellation, ...)</i>					

Comportement, savoir être de l'agent	1	2	3	4	5
<i>Comportement vis-à-vis du personnel du magasin</i>					
<i>Comportement vis-à-vis de la clientèle</i>					
<i>Tenue correcte avec insigne (sauf inspecteur magasin)</i>					
<i>Respect des horaires</i>					
<i>Discrétion / Intégrité</i>					

OUTIL D'EVALUATION DE LA PRESTATION SOCIETE DE SECURITE PRIVEE

L'ENTREPRISE :

	1	2	3	4	5
<i>Suivi de l'agent par l'encadrement de la société de sécurité</i>					
<i>Procédure de gestion de la qualité de prestation</i>					
<i>En cas d'absence d'un agent, délai de réactivité/remplacement</i>					

TOTAL :

	1	2	3	4	5
<i>Point théorique</i>	17	34	51	68	85
Calculez le nombre de points de chaque colonne					
Calculez le nombre total de points acquis					

- ✚ De 17 à 33 points : la prestation globale est insuffisante. Il est souhaitable de se séparer de cette société.
- ✚ De 34 à 50 points : Il est souhaitable de recevoir en entretien cette société et de mettre en place avec elle un plan d'action général précis avec un délai de mise en conformité de 3 mois.
- ✚ De 51 à 67 points : Certains points doivent être améliorés. Etablir un plan d'action avec une mise en conformité dans un délai de 6 mois (car le niveau d'exigence est plus difficile à atteindre).
- ✚ Supérieur à 68 points : Satisfaisant, mais il faut maintenir un bon niveau de vigilance.

Annexe 6: dépôt de plainte simplifiée (DPS)

A
Monsieur le procureur de la République
Tribunal de grande instance
85119 LES SABLES D'OLONNE

PLAINTÉ POUR VOL

Le...../...../.....à.....heures.....une personne a été surprise au-delà des limites de la surface de vente du magasin alors qu'elle était en possession, sans en avoir acquitté le montant du prix, des articles ci-dessous énumérés, représentant une valeur de..... Euros.

IDENTITE DE LA PERSONNE CONCERNEE :	
NOM :	PRENOM.....
NOM DE JEUNE FILLE :	
Né(e) le	n° département
ADRESSE	
.....	
Pour les mineurs :	
Nom et prénom du père :	
Nom de jeune fille et prénom de la mère :	

Détail des marchandises soustraites lors du passage aux caisses : (voir feuille annexe si plus de cinq sortes d'articles)

DESIGNATION	QUANTITE	PRIX UNITAIRE	TOTAL

Les marchandises ont été récupérées par le magasin oui non
 Les marchandises ont été payées par la personne concernée oui non
 La personne concernée a reconnu les faits oui non

Le responsable du magasin ou son représentant soussigné, dépose plainte mais ne demande pas de dommages et intérêts.

Le responsable du magasin ou son représentant
Signature ou cachet du magasin

La personne concernée
(mention « lu et approuvé » et signature)

Bibliographie

- AMADIEU, Jean-François (2002), *Le poids des apparences. Beauté, amour et gloire*, Paris, Odile Jacob.
- ANGOT, Maude (2006), *La sécurité à l'épreuve du marché. Le cas des compagnies "Armed Response" en Afrique du sud*, mémoire de recherche.
- ASCHER, François (2001), *Ces événements nous dépassent, feignons d'en être les organisateurs. Essai sur la société contemporaine*, Editions de L'Aube.
- AUGE, Marc (1992), *Non lieu. Introduction à une anthropologie de la surmodernité*, Paris, Seuil.
- AUSTIN, John-Langshaw (1978), *Quand dire c'est fait*, Paris, Seuil.
- BACHMANN, Christian ; LE GUENNEC, Nicole (2002), *Violences urbaines*, Hachette littératures.
- BALIBAR, Etienne ; WALLERSTEIN Immanuel (1998), *Race, Nation, Classe. Les identités ambiguës*, Paris, La Découverte.
- BARBIER, Jean-Marie (1998) (dir.), *Savoirs théoriques et savoirs d'action*, Paris, PUF, 2^{ème} Edition.
- BARDIN, Laurence (1977), *L'analyse du contenu*, Paris, PUF.
- BATAILLE, Philippe (1997), *Le racisme au travail*, Paris, La découverte.
- BAUDRILLARD, Jean (1970), *La société de consommation*, Denoël.
- BAUER, Alain ; RAUFER, Xavier (1998), *Violences et insécurités urbaines*, Paris, PUF.
- BAUMAN, Zygmunt (2007), *Le présent liquide. Peurs sociales et obsession sécurité*, Paris, Editions du Seuil pour la traduction française.
- BEAUD, Stéphane ; PIALLOUX, Michel (1999), *Retour sur la condition ouvrière. Enquête aux usines Peugeot de Sochaux-Montbéliard*, Paris, Fayard.
- BECK, Ulrich (2001), *La société du risque. Sur la voie d'une autre modernité*, Flammarion.
- BECKER, S., Howard (1995), *Outsider, études de la sociologie de la déviance*, Paris, Métailié.
- BEGAG, Azouz (2003), *L'intégration*, Paris, Le cavalier bleu.
- BENGUIGUI, Georges ; ORLIC, Françoise ; CHAUVENET, Antoinette (1994), *Le monde des surveillants de prison*, Paris, PUF.
- BERCOT, Régine CONINCK, Frédéric de (2005), *L'univers des services*, Paris, L'Harmattan.

BITTNER, Egon (1991), « De la faculté d’user de la force comme fondement du rôle de la police », *Les cahiers de la sécurité intérieure*, numéro 3, 224-235.

BLANCHET, Alain ; GOTMAN, Anne (1992), *L’enquête et ses méthodes : L’entretien*, Paris, Nathan.

BOLTANSKI, Luc (1989), *Les cadres*, Paris, Minuit.

BORGE, Jacques ; VIASNOFF, Nicolas (1995), *Archives de l’Afrique noire*, Editions Michèle Trinckvel.

BORZEIX, Anni (2003), « Autonomie et contrôle à l’épreuve d’une rationalité externe », in Gilbert de TERSSAC (sous dir.), *La théorie de la régulation sociale de Jean-Daniel Reynaud*, Paris, La Découverte, 448p.

BOSCHER, Françoise, (1986), « Qui a peur de quoi? », *Informations Sociales*, numéro 6, 12-17.

BOURDIEU, Pierre (2002), *Questions de sociologie*, Paris, Les Editions de Minuit.

BOURDIEU, Pierre (2001), *Langage et pouvoir symbolique*, Paris, Editions du Seuil.

BOURDIEU, Pierre (1996), *Sur la télévision*, Paris, Editions Raison d’Agir.

BOURDIEU, Pierre (1994), *Raisons pratiques. Sur la théorie de l’action*, Paris, Seuil.

BOURDIEU, Pierre (1993), « Comprendre » in P. Bourdieu (dir.), Paris, Seuil.

BOURDIEU, Pierre (1979), *La distinction. Critique sociale du jugement*, Paris, Les Editions de Minuit.

BOUSSARD, Valérie ; MERCIER, Delphine ; TRIPIER, Pierre (2004), *L’aveuglement organisationnel : ou comment lutter contres les malentendus*, Paris, CNRS Editions.

BOUSSARD, Valérie ; LORIOL, Marc ; CAROLY, Sandrine (2006), "Catégorisation des usagers et rhétorique professionnelle : le cas des policiers sur la voie publique", *Sociologie du travail* 48, 209-225.

BRODEUR, Jean-Paul (1994), « La peur de la peur », *Revue internationale d’action communautaire*, 30/70, p.19-27.

BRODEUR, Jean-Paul (1994), « Police et coercition », *Revue française de sociologie*, xxxv, 457-485.

BRODEUR, Jean-Paul (1988), « Ordre public et ordre privé », *Revue internationale de criminologie et de police technique*, numéro 4, 392-410.

BRODEUR, Jean-Paul (1984), « La police : mythes et réalités », *Criminologie*, vol.17, p.9-41.

CARTON, Damien (2003), « Le sociologue pris en sandwich ! Retour sur une observation participante dans un fast-food’ », *Revue Travail et Emploi*, numéro 94.

CASTEL, Robert (2003), *L'insécurité sociale : qu'est-ce qu'être protégé?*, Editions du Seuil et La République des idées.

CASTEL, Robert (1995), *Les métamorphoses de la question sociale*, Paris, Fayard.

CASTORIADIS, Cornelius (1975), *L'institution imaginaire de la société*, Seuil.

CHAPOULIE, Jean-Michel (1973), « Sur l'analyse sociologique des groupes professionnels », *Revue française de sociologie*, XIV, 86-114.

CHARLOT, Bernard ; EMIN, Laurence ; PERRETI (de), Olivier (2002). "Les Aides-Educateurs : Le lien social au détriment de la citoyenneté", *Les cahiers de la sécurité intérieure*, Paris, 40, 2^e trimestre, p. 47-63.

CHAUVENET, Antoinette ; ORLIC, Françoise ; BENGUIGUI, Georges (1994), *Le monde des surveillants de prison*, PUF.

CHESNAIS, Jean-Claude (1981), *Histoire de la violence*, Paris, Robert Laffont.

CLOT, Yves (2002), « Temps de travail et désœuvrement. Le problème du temps dans la psychologie du travail », in ZAWADZKI, Paul (dir.), *Malaise dans la temporalité*, Publication de la Sorbonne.

CLOT, Yves (1999), *La fonction psychologique du travail*, Paris, PUF.

COCHOY, Franck (2007), *La responsabilité sociale de l'entreprise comme "représentation" de l'économie et du droit, communication séminale*, Centre Pierre Naville.

COCHOY, Franck (2002), « Une petite histoire du client, ou la progressive normalisation du marché et de l'organisation », *Sociologie du travail*, 44, numéro, p.21-36.

COING, Henri ; MEUNIER, Claude (1980), *Insécurité urbaine : une arme pour le pouvoir*, Paris, Anthropos.

COLASSE, Bernard (1998), « La comptabilité : un savoir d'action en quête de théorie » in Barbier, Jean-Marie, *Savoirs théoriques et savoirs d'action*, Paris, PUF, 2^{ème} Edition.

COMBES, Marie-Christine (2002), « La compétence relationnelle : une question d'organisation », *Travail et Emploi*, n°92, p.5-18.

COPANS, Jean (1999), *L'enquête ethnologique de terrain*, Nathan.

COSTES, Laurence (1994), *L'étranger sous terre : commerçants et vendeurs à la sauvette du métro parisien*, Paris, L'Harmattan.

COURPASSON, David (2000), *L'action contrainte. Organisation libérale et domination*, Paris, PUF.

CUSSON, Maurice (1998), « La sécurité privée : le phénomène, la controverse, l'avenir », *Criminologie*, Vol. 31, n°2, p.31-46.

CUSSON, Maurice (2003), La télésurveillance : les raisons de ses échecs et de ses succès, disponible sur le site <http://pagespersoorange.fr/société.internationale.de.Criminologie>, consulté le 06/03/08.

DAMON, Julien (2002), « délit périmé, contrôle persistant », in Laurent Mucchielli et Philippe Robert (dir.), Crime et sécurité, l'état des savoirs, Paris, La Découverte.

DESJEUX, Dominique (1994), Les sens de l'Autre : stratégies, réseaux et cultures en situation interculturelle, Paris, Les Editions de L'harmattan.

DELUMEAU, Jean (1989), Rassurer et protéger. *Le sentiment de sécurité dans l'occident d'autrefois*, Editions Fayard.

DIAZ, Frédéric (2004), « Coproduction de la sécurité : Une nouvelle forme de l'interventionnisme étatique pour une meilleure sécurité du public ? », *Déviance et Société*, 4, 27, 429-458.

DOUSSAL, Roger le (1991), « La sécurité privée dans un service public : un an d'expérience à l'Assistance publique », *Les cahiers de la sécurité intérieure*, numéro 3, 113-129.

DUBAR, Claude (2007), « Polyphonie et métamorphoses de la notion d'identité », *Revue française des affaires sociales*, numéro 2.

DUBAR, Claude ; TRIPIER, Pierre (2003), *Sociologie des professions*, Paris, Armand Colin.

DUBET, François (1987), *La galère : jeunes en survie*, Fayard.

DUBUISSON-QUELLIER, Sophie (1999), « Le prestataire, le client et le consommateur. Sociologie d'une relation marchande » *Revue française de sociologie*, vol. XL, p.671-687.

DUCLOS, Denis (1996), « Puissance et faiblesse du concept de risque », *L'année sociologique*, vol.46, numéro 2, p.309-337.

DURAND, Jean-Pierre (2004), *La chaîne invisible. Travailler aujourd'hui : flux tendu et servitude volontaire*, Editions du Seuil.

DURKHEIM, Emile (1988), *Les règles de la méthode sociologique*, Flammarion.

DURKHEIM, Emile (1960), *Les formes élémentaires de la vie religieuse*, Paris, PUF 4^{ème} Edition.

ELIAS, Norbert (1973), *La civilisation des mœurs*, Calmann-Lévy.

ERBES-SEGUIN, Sabine (1999), *La sociologie du travail*, Paris, La Découverte.

EWALD, François (1996), « Philosophie de la précaution », *L'Année sociologique*, vol.46, numéro 2, p.383-412.

FASSIN, Didier ; MAZOUZ, Sarah (2007), « Qu'est-ce que devenir Français ? La naturalisation comme rite d'institution républicain », *Revue française de sociologie*, Vol. 48, numéro 4, p.723-750.

FOUCAULT, Michel (2004), Sécurité, Territoire, Population. Cours au collège de France 1977-1978, Paris, Gallimard/Seuil.

FOUCAULT, Michel (1977), Dits et écrits, Paris, Gallimard.

FOUCAULT, Michel (1975), Surveiller et Punir, Gallimard.

FOURCAUDOT, Martine (1988), Etude descriptive sur les agences de sécurité privée au Québec, mémoire de maîtrise inédit, Université de Montréal.

FREUD, Sigmund (1972), Malaise dans la civilisation, Paris, PUF.

FRIEDMANN, Georges (1956), Le travail en miettes, Paris, Gallimard.

GALLIOZ, Stéphanie (2006), Des femmes dans les entreprises du Bâtiment : une innovation en clair-obscur, Thèse de doctorat, Université d'Evry.

GAULEJAC, Vincent de (2005), La société malade de gestion, Paris, Seuil.

GAULEJAC, Vincent de (1999), L'histoire en héritage. Roman familial et trajectoire sociale, Paris, Desclée de Brouwer.

GIDDENS, Anthony (1994), Les conséquences de la modernité, Paris, Les Editions de l'Harmattan, 192p.

GLEIZAL, Jean-Jacques (1993), La police en France, Paris, PUF, 127p.

GOFFMAN, Erving (1975), Stigmate. Les usages sociaux des handicaps.

GOFFMAN, Erving (1974), Les rites d'interaction, Paris, Les Editions de Minuit.

GOFFMAN, Erving (1973), La mise en scène de la vie quotidienne, Tome 1 : la présentation de soi, Paris, Les Editions de Minuit.

GOFFMAN, Erving (1968), Asiles. Etudes sur la condition sociale des malades mentaux, Paris, Editions de Minuit.

GRIZE, Jean-Blaise (1998), Savoirs théoriques et savoirs d'action : point de vue logico-discursif", in Barbier Jean-Marie, Savoirs théoriques et savoirs d'action, Paris, PUF, 2^{ème} Edition.

GUILBERT, Madeleine (1966), Les fonctions des femmes dans l'industrie, Paris et La Haye, Mouton.

GUILLAUMIN, Colette (2002), L'idéologie raciste, Gallimard.

HERBERT MEAD, Georges (2006), L'esprit, le soi et la société, Paris, PUF pour la traduction française.

HOOGENBOOM, A.B. ; MORRE, L. (1988), « Des paradoxes du contrôle d'Etat sur l'industrie de la sécurité : la législation et la naissance d'un complexe d'organisation ? », Déviance et Société, 12 , 4, 391-400.

HUG, Pascal (2000), « Les agents de sécurité privés noirs : un exemple de discrimination dans le monde de la sécurité », *Les Cahiers de la Sécurité Intérieure*, 40, 2^e trimestre, p. 93-117.

HUGHES, Everett (1996), *Le regard Sociologique, Essais choisis par Jean-Michel Chapoulie*, Paris, EHESS.

HUGO, Victor (2002), *Claude Gueux*, Paris, Flammarion.

JEAN-JEAN, Marc (1990), *Un ethnologue chez les policiers*, Paris, Editions Métailié.

JEUDY, Henri-Pierre (1986), « Les enjeux de l'insécurité », *Informations Sociales*, numéro 6, 6-11.

JONES, Trevor; NEWBURN, Tim (1998), *Private security and public policing*, Oxford, Clarendon Press, XIV, 288p.

JOUNIN, Nicolas (2006), *Loyautés incertaines. Les travailleurs du bâtiment entre discrimination et précarité*, Paris 7, Thèse de doctorat.

JULLIEN, François (1996), *Traité de l'efficacité*, Editons Grasset et Fasquelle.

JUTEAU-LEE, Danièle (1983), « La part réelle de l'idéal : la vision des minoritaires en sociologie », *Sociologie et Sociétés*, vol. 2.

KAUFMANN, Jean-Claude (1998), *L'entretien compréhensif*, Paris, Nathan.

KAUFMANN, Jean-Claude (2004), *L'invention de soi. Une théorie de l'identité* Armand Colin.

KERGOAT, Danièle (1992), *Les infirmières et leur coordination : 1988-1989*, Paris, Lamarre.

KILLIAS, Martin (1991), *Précis de criminologie*, Editions Staempfli et Cie SA Bern.

LAACHER, Smaïn (2004), « éléments pour une sociologie de l'exil », *Revue Politix*, numéro 69.

LAGRANGE, Hugues (2003), *Demandes de sécurité. France, Europe, Etats-Unis*, Paris, Seuil.

LAGRANGE, Hugues (1995), *La civilité à l'épreuve : crime et sentiment d'insécurité*, Paris, PUF.

LAGRANGE, Hugues (1994), « Média et insécurité », *Revue internationale d'action communautaire*, 30/70, p.181-195.

LAGRANGE, Hugues (1986), « Les lieux de l'insécurité », *Information Sociales*, numéro 6, 18-22.

LALLEMENT, Michel (2007), *Le travail. Une sociologie contemporaine*, Editions Gallimard.

LATOURETTE, Bruno (1998), « Sur la pratique des théoriciens » in Barbier Jean-Marie, *Savoirs théoriques et savoirs d'action*, Paris, PUF, 2^{ème} Edition.

LATREILLE, G (1980), La naissance des métiers en France : 1950-1975, Lyon, Presses universitaires.

LAUTMAN, Jacques (1996), « Risque et rationalité », L'Année sociologique, vol.46, numéro 2, p.273-285.

LE BRETON, David (1995), La sociologie du risque, Paris, PUF.

LINHART, Robert (1978), L'établi, Editions de Minuit.

LOCHAK, Danièle (1985), Etrangers : de quel droit ?, Paris, PUF.

LOUBET DEL BAYLE, Jean-Louis (2006), Police et Politique : une approche sociologique, Paris, L'Harmattan.

LOUBET DEL BAYLE, Jean-Louis (2001), Préface à l'ouvrage de Damien Moore, Ethnicité et Politique de la ville en France et en Grande-Bretagne, L'harmattan.

MA MUNG, Emmanuel (1994), « L'entrepreneuriat ethnique en France », Sociologie du travail numéro 2.

MACE, Eric (2002), « Le traitement médiatique de la sécurité », in Laurent Mucchielli et Philippe Robert (dir.), Crime et sécurité, l'état des savoirs, Paris, La Découverte.

MANN, Patrick (1994), « Pourvoir et maintien de l'ordre : portée et limite d'un débat », Revue française de sociologie, xxxv, p. 435-455.

MARIE, Claude-Valentin (1994), « L'immigration en France dans les années quatre-vingt-dix : nouvelle donne pour l'emploi et nouveaux enjeux de société », Sociologie du travail numéro2.

MARUANI, Margaret (2000), Travail et emploi des femmes, Paris, La Découverte.

MARX, G.T. (1988), « La société de sécurité maximale », Déviance et Société, vol.12, numéro 2, p.147-166.

MAUSS, Marcel (1995), Sociologie et anthropologie, Paris, PUF. 4^{ème} Edition.

MEILLASSOUX, Claude (1986), Anthropologie de l'esclavage, Paris, PUF.

MERCKLING, Odile (1998), Immigration et marché du travail. Le développement de la flexibilité en France, Paris, Ciemi – L'Harmattan.

MICHAUD, Yves (1998), « La violence, une question de normes », Sciences Humaines, numéro 89.

MISPELBLOM BEYER, Frederik (2007), Travailler c'est lutter, Paris, L'Harmattan.

MISPELBLOM BEYER, Frederik (2007), « A propos de la modernité publique » in Travailler c'est lutter, Paris, L'Harmattan.

MISPELBLOM BEYER, Frederik (2006), Encadrer : un métier impossible, Paris, Armand Colin.

MISPELBLUM BEYER, Frederik (2001), « Le secret des services » in François, Hubault, (cord.), La relation de service, opportunités et questions nouvelles pour l'ergonomie, Octares.

MISPELBLUM BEYER, Frederik (1999), Au-delà de la qualité, Paris, La Découverte & Syros.

MISPELBLUM BEYER, Frederik (1993), « Stratégie d'enquête et tactique d'entretien : l'enjeu des points de vue », in V. de Gaulejac et S. Roy (dir.), Variation sur la sociologie clinique, l'Harmattan.

MONGIN, Martin (2008), Alarmante banalisation des vigiles, Le monde diplomatique, n° de janvier, disponible sur <http://www.monde-diplomatique.fr/2008/01/MONGIN/15512>

MONJARDET, Dominique (1996), Ce que fait la police. Sociologie de la force publique, Paris, La Découverte.

MOORE, Damien (2001), Ethnicité et politique de la ville en France et en Grande-Bretagne, Paris, L'harmattan.

MOREAU, Jacques (1991), « La sécurité privée : une affaire publique ? », in Le marché de la sécurité privée, Les cahiers de la sécurité intérieure, n° 3, p.149-151.

MUCCHIELLI, Laurent ; ROBERT, Philippe (2002) (dir.), Crime et sécurité, l'état des savoirs, Paris, La Découverte.

MUCCHIELLI, Laurent (2002), Violence et insécurité. Fantômes et réalités dans le débat français, Paris, La Découverte.

MUCCHIELLI, Laurent (2003), « Délinquance et immigration en France, un regard sociologique », Criminologie vol 36 n° 2.

NAVILLE, Pierre (1945), Théorie de l'orientation professionnelle, Paris, Gallimard.

NAVILLE, Pierre, (1956), Essai sur la qualification du travail, Paris, Marcel Rivière.

NOIRIEL, Gérard (1988), Le creuset français. Histoire de l'immigration, XIX^e-XX^e siècle, Paris, Seuil.

NORBERT, Elias (1973), La civilisation des mœurs, Calmann-Lévy.

OCQUETEAU, Frédéric (2002), « Les stratégies de plaintes des entreprises commerciales », in Laurent Mucchielli et Philippe Robert (dir.), Crime et sécurité, l'état des savoirs, Paris, La Découverte.

OCQUETEAU, Frédéric (1997), Les défis de la sécurité privée. Protection et surveillance dans la France d'aujourd'hui, Paris, L'Harmattan.

OCQUETEAU, Frédéric (1995), Vigilance et sécurité dans les grandes surfaces, Paris, L'Harmattan.

OCQUETEAU, Frédéric (1992), Gardiennage, surveillance et sécurité privée : commerce de la peur et peur du commerce, Paris, CESDIP.

OCQUETEAU, Frédéric (1991), « Genèse et développement de la sécurité privée : le point de vue de M. Jean Vaujour », Les cahiers de la sécurité intérieure, numéro 3, 31-60.

OCQUETEAU, Frédéric (1991), « Les marchés de la sécurité privée : développement et implications », Les cahiers de la sécurité intérieure, numéro 3, 81-111.

OCQUETEAU, Frédéric (1990), « L'Etat face au commerce de la sécurité », Année sociologique, n°40, p.97-124.

PARADEISE, Catherine (2009), « Comprendre les professions : l'apport de la sociologie », in Catherine Halpern (coord.), Identité(s). L'individu, le groupe, la société, Editions Sciences Humaines.

PERCHERON, ANNICK ; PERRINEAU, Pascal (1990), « Attitudes des Français à l'égard des problèmes de sécurité », Les cahiers de la sécurité intérieure, numéro 1, 17-52.

PERETTI-WATEL, Patrick (2000), Sociologie du risque, Armand Colin.

PERONI, M (1991), Les 'apparences normales' de l'ordre public et les agents ordinaires de la sécurité, Paris, IHESI.

PINTO, Josiane (1990), Une relation enchantée : la secrétaire et son patron, Actes de la recherche en sciences sociales, numéro 84, 32-48.

POIRIER, J ; CLAPIER-VALLADON, S ; RAYBAUT, P (1983), Les récits de vie. Théorie et pratique, Paris, PUF.

POIRET, Christian (1996), Familles Africaines en France, L'Harmattan.

POULANTZAS, Nicos (1978), L'Etat, le pouvoir, le socialisme, Paris, PUF.

REY, Henri (2002), « La sécurité dans le débat politique », in Laurent Mucchielli et Philippe

RIVERA, Annamaria (2000), « Immigrés », in GALLISOT, René ; KILANI, Mondher ; RIVERA, Annamaria (dir.), L'imbroglia ethnique, Editions Payot Lausanne.

Robert (dir.), Crime et sécurité, l'état des savoirs, Paris, La Découverte.

ROBERT, Philippe (2002), L'insécurité en France, Paris, La Découverte.

ROBERT, Philippe (2002), « Le sentiment d'insécurité », in Laurent Mucchielli et Philippe Robert (dir.), Crime et sécurité, l'état des savoirs, Paris, La Découverte.

ROCHE, Sébastien (1993), Le sentiment d'insécurité, Paris, PUF.

ROSANVALLON, Pierre (2006), La contre-démocratie. La politique à l'âge de la défiance Paris, Seuil.

ROUSSEAU, Jean-Jacques (2001), Du contrat social, Paris, Flammarion, Texte intégral présenté par Bruno Bernardi.

RUDDER, Véronique de ; MORICE, Alain (2007), " 'Les Français et le racisme', le sondage de trop", article disponible sur <http://www.lemonde.fr/cgi-bin/ACHATS/ARCHIVES>.

RUDDER, Véronique (1995), Ethnicisation : vocabulaire historique et critique des relations interethniques, numéro 3, 42-44.

SAINSAULIEU, Renaud (1988), L'identité au travail, Presses de la fondation nationale des sciences politiques, troisième Edition.

SAINSAULIEU, Renaud (1997), Sociologie de l'entreprise. Organisation. Culture et développement, Paris, Presse de FNSP-Daloz.

SARTRE, Jean-Paul (1943), L'être et le néant, Editions Gallimard.

SAYAD, Abdelmalek (1999), La double absence : Des illusions de l'immigré aux souffrances de l'immigré, Seuil.

SEGAL, Elodie (2005), Les compétences "relationnelles" en question, Les cahiers d'Evry.

SHEARING, C.D. ; STENNING, P (1987), « Du panoptique à Disney world : permanence et évolution de la discipline », Actes, 60, 27-33.

SIMMEL, Georg (1996), Secret et sociétés secrètes, Circé.

SIMULA, Pierre (1999), La dynamique des emplois dans la sécurité, Paris, IHESI, coll. Etudes et recherches.

SOULLEZ, Christophe (2006), Les violences urbaines, Editions Les essentiels Milan.

STREIFF-FENART, Jocelyne (2006), « A propos des valeurs en situation d'immigration : questions de recherche et bilan des travaux », Revue française de Sociologie, 47-4, 851-875.

SWIFT, Jonathan, (texte attribué à) (1993), L'art du mensonge politique, Grenoble, Editions Jérôme Million.

TANASE, Vigile (1991), « La sécurité : une affaire privée ? » Les cahiers de la sécurité intérieure, numéro 3, 7-8.

TERSSAC DE, Gilbert (1998), « Savoirs, compétences et travail », in Barbier Jean-Marie, Savoirs théoriques et savoirs d'action, Paris, PUF, 2^{ème} Edition.

THOENIG, Jean-Claude (1994), « La gestion systémique de la sécurité », Revue française de sociologie, XXXV, p.357-392.

TOURAINÉ, Alain (1955), L'évolution du travail aux usines Renault, Paris, Editions du CNRS.

VAILLANCOURT, Yves (1988), « La privatisation, une notion fourre-tout? », Déviance et Société, 12, 2, 177-182.

VASCONCELLOS M.D (2005), Les nouveaux enjeux de la professionnalisation. Le cas des emplois jeunes, communication personnelle, séminaire Centre Pierre Naville.

- VAUJOUR, Jean (1980), *La sécurité du citoyen*, Paris, PUF.
- VERDES-LEROUX, Jeannine (1978), *Le travail social*, Paris, Les Editions de Minuit.
- WACQUANT, Loïc (1999), *Les prisons de la misère*, Paris, Raison d'agir.
- WEBER, Max (2003), *Le savant et le politique* (trad. Catherine Colliot-Thélène), Paris, La Découverte, 206 p.
- WEBER, Max (1995), *Economie et Société*, tome 2, Pocket.
- WEBER, Dominique (2003), *Léviathan de Hobbes*, Bréal.
- WEBER, Hélène (2003), *Du ketchup dans les veines*, Erès.
- WELLER, Jean-Marc (2002), « Stress relationnel et distance au public. De la relation de service à la relation d'aide », *Sociologie du travail*, 44, numéro 1, p. 75-97.
- ZARIFIAN, Philippe (1986), « Les approches les plus récentes de la qualification », in TANGUY, L. (éd.), *L'introuvable relation formation/emploi. Un état des recherches en France*, Paris, La documentation française.
- ZARIFIAN, Philippe (2001), *Le modèle de la compétence. Trajectoire historique, enjeux actuels et propositions*, Paris, Editions Liaisons.
- ZOLA, Emile (1998), *Au bonheur des dames*, Pocket.
- ZAOUI, Michèle (1992), « Vertigo », in Michel Marcus (dir.), *Obsession sécurité*, Paris, Editions Autrement.

TABLE DES MATIERES :

REMERCIEMENTS	3
INTRODUCTION GENERALE	6
1- La sécurité privée : l'histoire d'un cheminement	10
De la défaillance de l'Etat protecteur	10
Privatisation ou publicisation de la police: consentement ou contingence ?.....	12
2- La sécurité privée : un objet improbable ?	16
Une marchandise, un marché, un secteur	16
La sécurité privée vue comme une "pratique douce"	18
3- De la fonction à la finalité : la face cachée de la sécurité privée	22
4- L'activité de surveillance commerciale : un objet, trois intérêts	24
Surveiller : un indice des rapports de classes.....	24
Surveiller : la réhabilitation d'un objet oublié	25
La surveillance : Un objet transversal à tous les domaines de la sécurité	27
5-Le terrain	31
6 -Un plan en trois temps :	34
Première Partie :	36
Dimensions historiques et enjeux théoriques de l'encadrement des espaces privés ouverts au Public	36
Introduction	37
CHAPITRE 1 : Du sentiment d'insecurite au besoin de protection: une relation incertaine ?	40
1-1 L'insécurité, une vieille question sociale.....	44
1-2 Permanences et ruptures dans le discours sécuritaire.....	46
1-2-1 Le caractère sacré de l'espace corporel.....	46
1-2-2 Du "blouson noir" au jeune "banlieusard" : quand la jeunesse n'est que maux	48
1-2-3 La naissance politique du sentiment d'insécurité en France	52
1-2-4 De l'autonomie à l'autoreproduction du sentiment d'insécurité questions de points de vue	55
1-2-5 Entre peur personnelle et préoccupation : le sentiment d'insécurité à la croisée des..... chemins.	56
1-2-6 Le sentiment d'insécurité comme la séquelle d'une peur vécue	58
1-3 Le sentiment d'insécurité entre fantasmes et réalités.....	60
1-3-1 une explication par la frustration	60
1-3-2 Le vagabond, l'étranger, le jeune : les figures historiques de l'insécurité	61
1-3-3 De l'incertitude des preuves à la manipulation des résultats : le combat des "experts", des médias, et des politiques	64
1-3-3-1 Le sentiment d'insécurité : du clair-sombre ?.....	64

1-3-3-2 De la socialisation des crimes rares : les médias et le sentiment d'insécurité.....	66
1-3-3 3 L'insécurité comme argument politique.....	68
1-4 L'entrée en jeu des acteurs privés et esquisse d'une "approche globale" en matière de sécurité.....	69
1-4-1 Le vol d'acquisition comme symptôme d'une mauvaise répartition des richesses	70
1-4-2 La prégnance d'une philosophie du risque.....	72
1-4-3 La timide reconnaissance de la sécurité privée par les pouvoirs publics	73
CHAPITRE 2 : La sécurité : au-delà du clivage public/privé	76
2-1 Agents privés de sécurité et police publique: de l'étanchéité des frontières théoriques à l'interdépendance fonctionnelle	80
2-1-1 Public- privé : une frontière incertaine ?.....	80
2-1-2 La police ou le " bras armé" de l'Etat	81
2-1-4 Le flic et la loi, le vigile et la règle : Une distinction académique ?.....	85
2-1-5 La question de la domination sociale dans l'activité de surveillance: un détour par ... les pères fondateurs de la sociologie	89
2-1-6 Public-privé : des finalités divergentes ?.....	92
2-2 D'une dichotomie juridico-institutionnelles à une interdépendance fonctionnelle : la sécurité privée au cœur de l'action publique de sécurité.....	95
2-2-1 La sécurité privée : une forme caractéristique de microphysique du pouvoir ?.....	96
2-2-2 Le " client roi " sous haute surveillance ou le paradoxe de la libre circulation surveillée	98
2-2-3 L'espace commercial, un " lieu- test " pour l'idéologie de la libre circulation	101
2-2-3-1 De l'association entre la libre circulation et les systèmes d'empêchement.....	102
2-2-3-2 Etre vu sans jamais voir, voir sans être vu : le flicage technologique comme correctif à la nature démocratique des espaces privés ouverts au public.....	109
2-2-3-3 Le centre commercial : une image découpée de la société.....	111
2-2-4 Au-delà de la gestion privatiste du vol à l'étalage: les signes discrets d'une interdépendance fonctionnelle entre acteurs privés et institutions publiques.....	112
2-2-4-1 Le vol à l'étalage ou la partie visible de la coopération.....	112
2-2-4-2 Des formes visibles et non visibles de coopération.....	116
Conclusion	119
<i>Deuxième partie:</i>.....	122
L'activité de surveillance en "mots" et en "actes".....	122
Introduction.....	123
CHAPITRE 3 : Une profession citoyenne ? : " la sécurité des personnes et des biens" a .. l'épreuve de la pratique.....	125
3-1 Le poids des mots dans la surveillance.....	128
3-1-1 La sécurité: un équilibre instable	128

3-1-2 L'arrière-caisse ou la phénoménologie de l'effet	132
3-1-2-1 La mise en scène du corps	133
3-1-2-2 Le coût de la figuration	136
3-1-2-3 La pénibilité se conjugue au masculin	138
3-1-2-4 De la "représentation frauduleuse" à l'incorporation des règles du jeu.....	140
3-1-3 Les catégories cognitives de la dissuasion	141
3-2 De la traque des risques au programme de prévention.....	145
3-2-1- Perception et représentation du risque dans les grandes surfaces	145
3-2-2 De la socialisation des accidents rares	148
3-2-2-1 La lutte contre le feu: entre l'imaginaire et le réel.....	148
3-2-2-2 Au nom de la lutte contre l'intoxication alimentaire: le bal des casses.....	149
3-2-3 la gestion des risques: œuvre sociale ou logique financière?	151
3-2-3-1 De l'évolution des systèmes d'explication du risque.....	151
3-2-3-2 Prévention et précaution sous la double pression assurancielle	154
3-3 La question de la gouvernance dans le "management de la peur"	158
3-3-1 Le chef de sécurité : un poste clé en pleine évolution.....	158
3-3-2 Le chef de poste entre les "hauts" et le "bas"	165
3-3-2-1 Le consommateur comme arbitre dans la relation client-prestataire.....	169
3-4 La citoyenneté ou la cause projetée de la sécurité des personnes et des biens	171
3-4-1 Convertir la représentation sociale de l'entreprise en représentation civique et politique	171
CHAPITRE 4: Strategies a leur corps defendant : encadrement de la multitude et	175
grammaires d'interprétation et d'action.....	175
4-1 L'impossible modélisation de la conduite humaine.....	178
4-1-1 Agir malgré les failles du système	180
4-1-1-1 "Cadrage, interprétation de la situation"	182
4-1-1-2 Règles, explicites et implicites.....	183
4-1-2 Les effets pervers d'une trop grande confiance au système	186
4-1-2-1 Le cadrage, humain et organisationnel.....	188
4-1-2-2 L'argument commercial comme obstacle à l'interprétation de la situation.....	190
4-1-3 Pour une définition sociologique de la grammaire	192
4-2 Analogie, probabilité, grammaire d'interprétation et grammaire d'action: la face cachée du "génie"	195
4-2-1 Des choses qui ne se fondent sur aucune théorie mais qui pourtant "marchent".....	198
4-2-1-1 Les femmes et le carburant.....	198
4-2-1-2 Les combinaisons improbables	198

4-2-1-3 La guerre des grammaires: le sens retenu est toujours encadré lui-même (par d'autres sens)	201
4-3 De la grammaire préventive à la grammaire explicative : ou quand le surveillant devient un analyste du social.....	204
4-3-1 Le vol par nécessité ou vol des marginaux.....	204
4-3-2 Les affairistes ou les voleurs sur commande	206
4-3-3 Le vol de monsieur tout-le-monde	207
4-4 Les théorisations profanes : des théories en perspective ?	210
4-5 Être un surveillant compétent	212
Conclusion	216
<i>Troisième partie.....</i>	218
Le salariat immigré et la question de l'identité professionnelle.....	218
Introduction.....	219
CHAPITRE 5 : "Être issu du milieu" comme compétence ? : de l'ethnicisation de la menace à l'ethnicisation de la surveillance	220
5-1 Le travail immigré : un objet oublié par les changements innovants dans le travail	224
5.2 Homogénéisation phénotypique et confusion des définissants identitaires.....	227
5-2-1 L'ethnicisation en question.....	227
5-2-2 Le phénotype : un faux témoin ethnico-identitaire	230
5-2-2-1 Surveiller c'est classer socialement	235
5-2-2-2 De la fabrication ethnique des cibles à surveiller.....	237
5-2-3 Les vigiles et les clients ? : Petite digression sur la relation de service	240
5-2-3-1 Agents et usagers dans la surveillance: une relation de service atypique.....	241
5-2-3-2 Les vigiles et les jeunes : "une communauté non communautaire" ?.....	244
5-2-4 A la recherche d'hypothétiques liens communautaires.....	246
5-3 L'ethnicisation de main-d'œuvre ou la partir émergée de l'iceberg	252
5-3-1 Un coup de sonde dans l'histoire de la main d'œuvre étrangère	252
5-3-2 "L'exploitation" : une notion idéologico-culturel-historique ?.....	254
5-3-3 "Je préfère être exploité que rien": de la rationalisation des mentalités d' "ailleurs" ..	255
5-3-4 Quand "la candidature orientée" rencontre le "recrutement orienté" : le jeu des opportunités et la thèse du compromis.	258
5-3-4-1 De la structuration du rapport au travail de l'immigré.....	258
5-3-4-2 L' "étranger non évolutif " comme l'idéal -type de la force de travail.....	261
Chapitre 6 : Ni flic ni pompier : incertitude statutaire et questions d'identité chez les surveillants du commerce.....	264
6-1 " Métiers modestes " et identité collective: une évolution historique	268
6-1-1 L'identité : hier monopole des seules "professions nobles"	270
6-2 Retour sur l'identité collective des surveillants	280

6-2-1 De la définition du travail effectué à l'identité collective des vigiles.....	283
6-2-1-1 Qualification ou compétence? : La "loi Sarkozy" ou le trompe-l'œil de la qualification des..... vigiles	284
6-2-1-2 La face sociale de la qualification professionnelle	286
6-2-2 La définition d'un "métier accueillant"	288
6-2-3 Derrière un "métier provisoire" se cachent des batailles administratives	291
Conclusion	299
Conclusion générale :	301
1) De la distinction des fonctions à l'homologie des finalités	302
2) La protection des personnes et des biens à l'aune des pratiques concrètes de sécurisation	308
3) De la thèse de la "compétence ethnique" à celle du compromis.....	310
4) Des questions encore insolubles	312
ANNEXES	314
Annexe 1: L'immersion ne fait pas toujours émerger.....	314
Annexe 2 : Un vigile raconté par lui-même	318
Annexe 3 : la Loi Sarkozy :	329
Annexe 4: Contrat de travail type d'agent de surveillance	338
Annexe 6: dépôt de plainte simplifiée (DPS)	342
Bibliographie	343