Faire la queue…

Patience et politique.

Par Xavier Bernier, Olivier Lazzarotti et Jacques Lévy



Source : cedpics.wordpress.com

Que ceux qui aiment faire la queue lèvent le doigt ? Statistiquement, on pourrait parier qu'ils sont peu nombreux. Peu nombreux, peut-être aussi, ceux qui ont envisagé la possibilité même d'un regard réflexif sur une telle pratique : dis-moi comment tu fais la queue… ? Peu nombreux, – faisons-en l'hypothèse –, à partager le goût d'une des expériences les plus communes, les plus banales de l'humanité, en partie du reste réactivée par tous les dérangements consécutifs à la Covid 19. De France en Chine, des États-Unis d'Amérique au Maroc et du Lesotho jusqu'au fin fond de la Mongolie, le processus se reproduit à l'envi : dès que le rythme de distribution d'une offre est inférieur à la demande, il faut attendre pour être servi. Tout cela est pensable (Gross, Shortle et Thompson 2008, parmi d'autres) formalisable. Telle est la « théorie des files d'attente », y compris lorsqu'elle s'applique aux problèmes de santé.

Certes, l'expression pour nommer le phénomène varie d'une société à l'autre. En Belgique, tout comme au Québec, *on fait la file* quand les Algériens *font la chaîne* et que les Allemands tiennent le serpent (*Schlange stehen*). Plus prosaïquement, *in de rij gaan staan* dit le Néerlandais, soit « se tenir dans le rang », etc. Cela dit, si l'expression change, la pratique est toujours identique : à pied ou en voiture automobile, pour avoir accès à un service, telle une série de vertèbres conduisant d'un bout à l'autre, de la fin au début, de la queue à la tête, prendre son tour…

Pour ceux qui font ainsi le pied de grue, l'attente peut conduire à la désagréable impression de subir une forme d'entrave sur le mode de l'arbitraire et ce d'autant plus que ceux qui la font sont dans l'ignorance de sa fin. Alors, certes, cette impression peut avoir ses petits avantages : se faire remarquer, par exemple, parmi ceux qui seront parmi les premiers à disposer d'un objet à la mode mis en vente. Mais faire la queue, c'est plus souvent ne pas avoir d'autre choix. Restent alors les termes de l'évaluation : le jeu en vaut-il la chandelle ? Assurément dans la pire des situations. Elle est attachée aux périodes les plus sombres de l'histoire de l'humanité. Elles sont celles des pénuries de biens. Les images saisies parlent alors d'elles-mêmes. Des êtres qui n'ont pour arme que leur seule patience, piétinent les uns derrière les autres dans d'interminables attentes : l'offre est devenue si rare que la queue est l'une des seules stratégies de survie.

Dans de telles conditions, il arrive que les comportements des uns ou des autres brisent les règles de la convivialité. L'une ou l'autre tentera alors une sorte de coup de force, dans le but de réduire son attente. Disons que le point de bascule est ce moment, à la fois précis et insaisissable, où le temps devient inhabitable. Autrement compris, ce moment critique pourrait bien, concomitamment, coïncider avec l'idée que les habitants ont le sentiment de cesser d'exister en tant qu'eux-mêmes, en tant que singularités, entièrement absorbés par un dispositif d'espace-temps de fait totalitaire et absolument contraignant. Du coup, avec le temps, c'est aussi l'espace qui devient inhabitable. Très lié aux psychologies uniques, ce moment dépend encore des enjeux et des débits. Bref, au croisement de multiples facteurs, il est difficilement prévisible. Il reste cependant anticipable. Dès lors, des dispositifs préventifs, si l'on peut dire, ont été éprouvés. Les uns sont spatiaux et tiennent, par exemple, dans le modèle

des chicanes. Une modernisation relativement récente a consisté à réunir toutes les queues d'accès à un guichet (comme dans le cas des comptoirs multiples offrant le même service), chacun étant sûr d'attendre le temps moyen plutôt que de jouer à la loterie en choisissant une file plutôt qu'une autre. Plus classiques, d'autres consistent, entre autres, en la distribution de numéros de passage ou bien la régulation se fait par l'achat anticipé de billets rendu possible grâce aux techniques du numérique. Un autre tient à l'annonce du temps d'attente. Cela est devenu habituel dans les systèmes de transports publics. Dans ce cas, l'information permet la régulation de l'occupation des trains. Inutile d'être trop serrés, si la prochaine rame est d'ores et déjà annoncée. Dans une logique un peu différente, mais qui met tout de même en cause la patience des humains, la précision des systèmes de navigation automobile, en particulier sur de longues distances, reste étonnante. Tout cela semble reposer sur un constat finalement assez simple : l'attente serait moins douloureuse lorsqu'on en connaît les limites, d'une certaine manière quand chacun et chacune peuvent l'accepter et, dès lors, en être si ce ne sont les coproducteurs, du moins les complices actifs d'une contrainte passive acceptée et intériorisée. Au passage, n'oublions pas l'atout maître : faire faire la queue à sa place, le cas échéant contre rétribution… Ainsi, on ne fait pas la queue de manière tout à fait comparable selon les époques et les sociétés. Mais des queues physiques aux queues technologiques, les principes varient peu.

Cela dit, l'enjeu n'est pas qu'une épreuve singulière. Car ce qui est en cause est aussi un ordre, un ensemble de règles, tacites mais fermes. Elles régissent, réciproquement, l'organisation de ce qui ferme et qui ouvre : les premiers arrivés seront, normalement, les premiers servis ou… les premiers à ne pas l'être. Au cœur de ce dispositif, politique s'il en est, l'enjeu est celui de la place. Du coup, les pertes de patience et autres manifestations des mauvaises humeurs de l'attente des uns se heurtent assez vite aux réprimandes des autres, défenseurs spontanés parce qu'intéressés d'un ordre qui leur assure un accès régulé à la tête de la file qui vaut alors comme… la fin de la queue. Dès lors, toute tentative de débordement, manœuvre de tête à queue s'il en est, n'est pas seulement un pied de nez fait au voisin de devant ou à celle qui le précède. Comme l'ajout d'un chaos au désordre, il s'agit d'une contestation de cette mesure du collectif qui régit, plus ou moins pacifiquement, les relations entre tous et prévient ainsi

des violences, y compris physiques. Du coup, tension du singulier et du collectif, prenant ici la forme d'une tension entre patience et attente, la formation des queues met en œuvre, en place et en lieu l'un des dispositifs où, de manière éclatante, toute l'humanité s'éprouve et s'expose.

Certains en ont bien compris les ressorts. Voyons, par exemple, les principes d'habitation des parcs à thème. Conçus pour les loisirs et la récréation de tous, ces lieux, à l'opposé de la décontraction et l'apparente liberté qu'ils donnent à voir, sont implacablement conçus autour même de ce point de bascule : si l'attente peut augmenter le désir, faire la queue participe sa montée… jusqu'au moment où elle le tue. Les indices de satisfaction s'effondrent.

Au-delà de toutes les attractions et offres récréatives, les parcs à thème mobilisent ainsi une technologie géographique (Lazzarotti 1995) d'autant plus sophistiquée qu'ils comptent parmi les premiers lieux à l'avoir mise en œuvre. Celle-là passe le plan, certes, mais aussi et surtout le calibrage des voies, un calibrage mis en cohérence avec les plus spectaculaires attractions. Et là, bienvenue au club ! Chaque attraction est dotée d'un « *débit théorique* », autrement dit la « capacité que peut accueillir une aventure en une heure ». Le *Pegase express* du parc Astérix peut ainsi accueillir 1200 passagers par heure. Sur cette base, les dispositifs locaux les plus réfléchis visent à fluidifier du mieux possible les débits, le cas échéant placés en mode continu. Faciliter les entrées et les sorties sont autant de manières de limiter les temps d'attente donc les files. Des files qui, quand elles existent, sont organisées en chicanes. Ces dernières offrent, dès lors, un double avantage : une optimisation de l'espace réservé aux queues et une limitation des tensions nées des éventuelles tentatives de dépassement. La paix des queues est à ce prix : une fois dans la file, chacun n'a d'autre choix que se tenir à « sa » place.

L'enjeu des queues bien réglées est ainsi l'une des conditions de la rentabilité de cette banque des jeux que sont les parcs à thèmes et, avec eux, la plupart des équipements spécifiquement touristiques. De ce point de vue, leurs concepteurs ont bien intégré que la tolérance aux temps d'attente variait non seulement en fonction des attractions, mais aussi des sociétés. Du coup ils n'hésitent pas à agacer les nerfs des touristes, quitte à jouer avec le feu. Le cas de *Port Aventura*

, près de Barcelone, est de ce point de vue tout à fait instructif. Plutôt que de faire tourner ses trains à plein débit, les responsables n'utilisent qu'un tiers des capacités. Ils allongent mécaniquement des temps d'attente qui pourront, très simplement, être réduits par… l'achat de billets coupe-file. Décidément, le temps converti en attente, c'est de l'argent. Une autre technique consiste à rendre, de fait, impossible le passage dans toutes les attractions en une seule journée. Naît ainsi une frustration et avec elle le meilleur argument d'une nouvelle visite. Mais attention, trop d'attente peut aussi créer des insatisfactions, le pire des sentiments commerciaux. Ainsi, et de multiples manières, les parcs à thèmes sont passés maîtres dans l'art de gérer les foules à un point tel qu'on pourrait même se demander s'ils n'en sont pas les laboratoires expérimentaux. Mais les concepteurs de Parcs, qu'ont-ils si bien vu et compris ?

Que, au-delà des différentes expressions usuelles dont on n'a retenu que quelques-unes, toutes engagent un verbe d'action : tenir, faire, etc. Tous saisissent la dimension pratique de l'expérience, celle qui met en cause les corps, parfois soutenus ou précédés par des mots. Que, chacun et chacune, par le respect d'une discipline intériorisée ou par sa transgression, engagent, dans la gestion de la tension entre patience et attente, une part pleine et entière d'eux-mêmes. Cette part est celle qui, dans leurs dimensions géographiques, qualifie, existentiellement, les hommes et les femmes : même à très grande échelle, question de « place ». Ils auront aussi compris que les mots et les actes de chacun et chacune sont inséparablement, dialectiquement et définitivement reliés à tout ce qui constitue ce collectif qui, de manière plus ou moins éphémère, fait la queue. Que, face à un tel constat et dans de telles logiques, chaque habitant, chaque habitante est aussi et cohabitant et cohabitante : à la fois solidaire des autres et concurrent. Ils auront encore compris que, faire la queue, c'est inventer, pratiquement, un lieu et ses ordres, donc, même si ceux-ci préexistent en ce sens que tous les ont non seulement pratiqués mais que, ce faisant, ils les ont appris. Compris, toujours, que cette queue, et les ressorts qui en font le sel, sont à la fois déjà là et en construction permanente. Que chacun et chacune, à l'occasion, peut non seulement s'y projeter, mais s'y révéler, dans ses plus nobles grandeurs comme dans ses travers les moins avouables. Que, au final, c'est ainsi que se construit, dans une dynamique à la fois toujours identique et jamais la même, avec de tels lieux, chacun et chacune, habitants et

cohabitants. Alors, s'il ne tenait qu'à cela, les inventeurs des parcs, premiers expérimentateurs et praticiens des techniques de gestion des foules bien assimilées par les dictateurs de tout crin, à l'exemple de ceux d'un État argentin tyrannique faisant de la file d'attente une forme d'expérience de l'ordinaire bureaucratique et de la domination étatique (Auyero 2012), auraient ainsi percé l'énigme d'une des expériences les plus courantes, les plus banales et les plus rares à la fois, celle de l'*habiter.* Donc de politique. De politique, en l'occurrence, passant par ce respect des autres dans les queues (pas de tentative de fraude, pas de pression sur le voisin de devant, etc.) qui réfléchit l'ambiance générale de confiance ou de défiance dans la société. Du coup, ne pourrait-on dire qu'une queue fonctionne bien quand l'idéal démocratique prévaut ? Quand le temps de chacun a la même valeur et qu'essayer de gagner quelques secondes au détriment des autres n'a pas de sens ?

Résumé

Faire la queue : même si les expressions pour le dire varient, la pratique est probablement l'une des expériences les plus partagées. Pourtant, elle est loin d'être anodine. Épreuve singulière, jouant avec la patience de tous, son observation parle alors de cohabitation, donc de politique.

Bibliographie

Auyero, Javier. 2012. *Patients of the State. The Politics of waiting in Argentina*, Duke University Press

Gross, Donald, John F. Shortle, et James M. Thompson. 2008. *Fundamentals of Queueing Theory*. J. Wiley & Sons.

Lazzarotti, Olivier. 1995. *Les loisirs à la conquête des espaces périurbains*. Paris : Editions l'Harmattan, coll. « Tourismes et sociétés ».