

Synthèse de dossier

La note de synthèse est un des grands classiques des concours des écoles de commerce. Il convient de le dire dès à présent : cette épreuve se prépare au même titre que n'importe laquelle et répond à des compétences identifiables et assimilables.

Certes, devant le nombre de documents, on peut craindre d'être submergé. Mais là comme pour tout le reste du concours, tout est question de méthode. C'est celle-ci, dans le détail de ses étapes, que vous allez devoir assimiler. Pour faciliter votre apprentissage, elle sera immédiatement illustrée par un exercice.

Se préparer toute l'année

Comme on doit le faire pour la partie Mémorisation de la section Arpège, vous serez d'autant plus à même d'assimiler rapidement le contenu de textes variés et choisis pour leur qualité que vous aurez l'habitude de lire des ouvrages et des contenus bien différents. Les mêmes conseils doivent donc être répétés : lisez toute l'année et lisez de manière structurée. N'attendez pas le jour du concours pour investir des articles longs écrits par des historiens ou des sociologues. Soyez curieux des meilleurs journaux et des revues de vulgarisation scientifique.

Le sujet

On vous remet le jour du concours un dossier d'une douzaine de documents. Il comporte essentiellement des textes mais parfois également un croquis ou un dessin. Le dossier fait environ 20 pages et vous disposez de 2 heures pour préparer votre réponse. La contrainte est de 3 pages avec l'obligation de nommer les documents et de faire un plan apparent.

Pour réussir cette épreuve, vous aurez intérêt à suivre scrupuleusement les étapes suivantes et dans les temps indiqués.

● 1^{re} étape : Lire en diagonale le dossier pour en connaître le thème et opérer les premiers regroupements (5 minutes)

La toute première lecture du dossier a pour but de vous familiariser avec son contenu et de vous faire gagner du temps par la suite. En effet, en 5 minutes, il est bien entendu impossible de connaître comme il faut tous les textes. Le but n'est donc pas de proposer d'emblée une lecture précise et encore moins un plan. Cependant, vous devez pouvoir faire **répondre à 2 questions au terme de ces 5 minutes** :

1) de quoi parle le dossier ?

2) quels textes vont *a priori* ensemble ?

Dans quel but ? Tout d'abord, il est plus facile de lire des textes quand on connaît le thème du dossier plutôt que de le savoir seulement au bout d'une heure de lecture ! C'est donc un gain de temps et de confort. Ensuite, vous irez plus vite à comprendre et analyser les contenus si vous êtes capable de regrouper certains textes. En effet, il est plus facile de lire des textes qui convergent à la suite, plutôt que de changer d'idée principale d'un texte à l'autre. C'est un peu sinon comme regarder plusieurs films en même temps : c'est fatigant et désagréable.

Certes, le thème vous est donné la plupart du temps en tête de sommaire mais il est souvent très global. Vous gagnerez donc à tenter de le préciser dès les premières minutes.

Comment faire pour pouvoir donner ces deux réponses en 5 minutes ? En ne lisant pas tout, et cela volontairement. Ces 5 minutes vont vous permettre de viser l'essentiel et vous devrez pour cela lire le plus utile. De quoi s'agit-il ? Voici la liste précise des informations les plus denses et les plus faciles à assimiler rapidement :

- Les titres
- Les sous-titres
- Les sources des textes
- Les légendes des dessins
- Les résumés en début de texte
- Les premières et dernières lignes des paragraphes
- Les conclusions s'il y en a

Ce sont en effet quelques phrases seulement dans chaque document mais c'est par habitude et convention académique dans ces aspects que l'on trouve les informations les plus synthétiques. Vous vous apercevrez vite que vous pouvez même déjà bien saisir le contenu de certains documents en 1 minute seulement, du moins pour les moins complexes.

Exercez-vous sur le sujet suivant :

Consignes

À partir des seuls documents ci-joints (présentés par ordre chronologique), tous les candidats doivent rédiger une note de synthèse de trois pages maximum.

Il est rappelé que la synthèse doit mettre en évidence les idées essentielles du dossier, sans aucun ajout personnel, dans le cadre d'un plan aux structures apparentes (Première partie : Titre, A – Titre, B – Titre...) traduisant une démarche réfléchie sur l'ensemble des éléments du dossier. Chaque fois qu'un candidat, dans la synthèse, se réfère à un ou plusieurs documents du dossier, il lui est vivement recommandé de citer entre parenthèses le ou les numéros du ou des document(s) concerné(s) (ex : doc. 1, doc. 4).

Aucun autre document n'est autorisé.

Sujet Durée : 2 heures

Sur « Les incivilités »

- Doc. 1 :** « Les incivilités, défi à l'ordre social », Roché S., *Projet*, n° 238, 1994, p. 37-42
- Doc. 2 :** *Insécurité et libertés*, Roché S., Seuil, Paris, 1994, p. 20-29
- Doc. 3 :** « La police des incivilités », Damon J., *Sociétal*, 1997, p. 59-60
- Doc. 4 :** « Qui sont les "incivils" ? », Muchembled R., *Société d'études et de documentation économiques industrielles et sociales (SEDEIS)*, n° 20, juin 1998, p. 51-52
- Doc. 5 :** « La théorie de la vitre cassée », Trementin, *Lien social*, n° 450, 16 juillet 1998, Paris, p. 5
- Doc. 6 :** « La tolérance zéro est-elle applicable en France ? », Roché S., *Les Cahiers de la sécurité intérieure*, n° 34, 1998, p. 220-226
- Doc. 7 :** « Quatre catégories d'incivilités. Face aux incivilités, comment reconquérir les espaces collectifs ? », Roché S., *L'état de la France 1998-1999*, Paris, p. 94
- Doc. 8 :** « La police de proximité va être expérimentée dans 59 villes et quartiers », Ceaux P., *Le Monde*, 27 avril 1999, p. 11
- Doc. 9 :** « Aux incivilités, répondre par les règles d'hospitalité », Roché S., *Revue de la CFDT*, avril 1999, Paris, p. 25-26
- Doc. 10 :** « Liberté, légalité, civilité » (extraits), Peyrat D., *Gaz. Pal.*, 19 septembre 1999, p. 18-20

Document 1

Les incivilités, défi à l'ordre social

Dans le débat sur l'insécurité – comprise comme remontée de la violence et augmentation de la peur – on a, jusqu'ici [1994], trop peu pris en considération un élément essentiel, les incivilités : murs souillés par les tags, vandalisme, vitres brisées, épaves de mobylettes ou voitures brûlées vieillissant au milieu des immeubles, boîtes aux lettres fracturées, menus larcins, etc. Certes, les incivilités ont été repérées par tous ceux qui se sont penchés sur les quartiers difficiles, les relations entre ethnies, ainsi que sur le sentiment d'insécurité. Mais en France, au contraire de ce qui se passe Outre-Atlantique, leur caractère central n'a guère été souligné et conceptualisé. [...] Ces incivilités représentent des atteintes à l'ordre public ordinaire, pas nécessairement tel que le définissent les pouvoirs publics, mais tel qu'on le construit dans la vie quotidienne. J'ai proposé de les définir comme des menaces pesant sur les rituels sociaux à l'aide desquels chacun évalue l'innocuité de son rapport à autrui, sur les codes qu'il faut afficher pour que la confiance circule entre les individus. L'ordre public se loge dans le respect des interactions de civilité (politesse, déférence, respect d'autrui), dans la manière de négocier l'entrée en relation avec autrui, bref dans l'affichage du caractère pacifique de la personne. Dans ces interactions entrent en jeu les droits et les devoirs concrets de l'individu. En détruisant les rituels interpersonnels que les individus utilisent d'habitude pour tenir autrui à distance et pour s'assurer réciproquement de leur innocuité, les incivilités menacent donc chacun. Elles prennent tout leur sens dans une société individualiste qui a horreur de la violence intentionnelle. Plusieurs lectures des incivilités sont possibles. [...]

Lecture éthologique¹

L'individu a besoin d'une certaine tranquillité pour vaquer à ses occupations ; mais il a aussi besoin de savoir s'inquiéter. Pour ressentir une situation comme normale ou anormale, l'être humain utilise sa capacité à percevoir les incivilités. Le défaut de politesse vaut comme avertissement : il permet d'anticiper un danger. Si les codes élémentaires de la vie collective ne sont pas respectés, on peut tout craindre d'autrui. Plongé par ses sens dans un environnement immédiat, l'individu y déchiffre des signes d'alarme, de manière à pouvoir se soustraire à une menace. Il se rassérène en l'absence de tels signes. Cette lecture éthologique explique comment se forme la géographie de la dangerosité d'une ville. En nous déplaçant dans une ville, nous enregistrons des indices – inscrits sur les murs des bâtiments, la tête des passants, l'aspect des commerces – qui suggèrent une image d'ensemble d'un quartier. Pour former cette image, nous combinons le risque d'agression proprement dit avec notre perception des signes alarmants. Ainsi, un jugement global sur la tenue d'un quartier – propreté, état des bâtiments, comportements des jeunes – constitue la base d'une représentation sociale : en mêlant des caractérisations de ses habitants et de leurs comportements, on se forme une certaine idée des risques. [...] Bref, face à une situation anormale, familles et individus se construisent des cartes mentales du risque, évitent certains espaces, tentent de se replier sur leur logement, hors de la vie collective, voire de quitter les quartiers sensibles. L'éthologie suggère aussi que les conduites d'évitement de certains lieux dépendent de notre analyse de l'environnement. Mais, l'analyse éthologique ne dit pas pourquoi on fait des incivilités un signal d'alarme, pourquoi on supporte moins

1. Éthologie : étude scientifique du comportement des animaux dans leur milieu naturel.

le bruit, la saleté ou un petit vol que le risque de mourir d'une maladie cardio-vasculaire ou d'un accident du travail. Cette lecture tend à écraser les caractères culturel et conflictuel de l'établissement des normes et des codes qui définissent l'ordre public et donc les peurs.

Lecture culturelle

Les incivilités ne sont perçues comme signes menaçants qu'en miroir d'un code positif : la gamme des civilités admises comme normales depuis le XVIII^e. Elles se détachent sur l'arrière-fond que constitue la civilisation des mœurs théorisée par Norbert Elias. La construction progressive d'un État de droit s'est accompagnée de la mise à l'écart des violences. Loin de nous l'idée que la société soit moins violente : elle nous tue autrement. Mais en ce qui concerne les affrontements interpersonnels, une civilisation a débuté à la fin du Moyen Âge et se poursuit : avec la naissance de la société de Cour s'imposent l'auto-contrôle, la mise à distance des corps et des choses, des corps entre eux. Les rapports interindividuels sont codifiés dans les moindres détails. Le corps d'autrui est mis à distance ; le corps ressent toute égratignure comme une plaie ; les odeurs fortes – du corps ou de la cuisine – sont de plus en plus mal tolérées. Bref, la culture de civilité exige que les corps cessent de rentrer en contact les uns avec les autres.

L'impact des incivilités doit être compris à l'aune de ce mouvement séculaire dont nous faisons tous l'expérience quotidienne. La peur qu'elles engendrent se rapporte à cette pacification des mœurs qui constitue la condition de formation, sous la houlette de l'État, de la société moderne comme État-Nation. Le sentiment d'insécurité se construit autour de cette question de la civilité : les populations inquiètes posent la question de la cohabitation dans une même société en termes de civilité. Lorsque l'on porte atteinte aux barrières

symboliques entre les corps, les bases de la vie en commun sont menacées. Lorsque les distances civiles sont franchies, le corps est en alerte parce que les repères culturels sont malmenés. Le respect des civilités incarne donc l'adhésion quotidienne à une collectivité.

Dans une société mobile et individualiste, ces repères sont bien plus essentiels que dans des ensembles sociaux traditionnels. Les incivilités y sont vécues comme une atteinte aux droits élémentaires. Comme chacun doit côtoyer chaque jour des individus peu sûrs, dans des lieux qui ne le sont pas moins, il lui faut disposer en permanence de moyens de tester sa propre sécurité. Tant que tous les individus semblent renoncer aux diverses occasions de nuire à autrui, tout se passe bien. Mais cette situation est instable : la vie urbaine moderne nous place dans une situation de vulnérabilité particulière, où la confiance interpersonnelle est rapidement réversible. Lorsque les incivilités font surface, nous devenons plus conscients de la fragilité de la confiance mutuelle que présupposent la civilisation des mœurs et l'ordre social qui l'accompagne.

Lecture politique

Pour bien saisir la force des incivilités, il faut voir l'ampleur du défi qu'elles adressent au lien civil, d'une part dans ce qu'il suppose de cohabitation quotidienne entre les individus, d'autre part dans ce qu'il a de plus institutionnel et politique. Le lien civil, qui attache chaque individu à une cité d'appartenance, n'a d'existence réelle que dans des interactions qui le rendent manifeste. Il est donc menacé par la prolifération des incivilités : elles introduisent au cœur de la vie sociale un doute insoutenable à la fois sur la nature hostile des intentions d'autrui et sur la capacité de l'État à traiter la violence.

La mise en cause des civilités invite à mesurer leur potentiel politique : une lutte pour le

pouvoir est engagée à l'occasion de l'affirmation de modes de faire et de rituels sociaux avec leurs proscriptions. Cet enjeu essentiel, qui retient peu l'attention des élites au pouvoir, concerne l'ordre au quotidien : qui se trouve en position d'affirmer la morale et les mœurs ? Qui prescrit ce qu'il faut faire et proscriit ce qui ne peut être fait ou dit ? Quels moyens de faire respecter ces proscriptions et prescriptions qui sont disponibles aux mains de ceux qui les énoncent ?

Sébastien Roché,
Article paru dans *Projet*, n° 238, 1994

Document 2

Insécurité et libertés

L'opposition entre peurs réelles et imaginaires est factice. On peut avoir réellement peur indépendamment des circonstances matérielles, même si la perception d'une menace ne se traduit pas par des dommages corporels. Cela n'enlève rien à la réalité du sentiment. Le fait qu'un autre individu, placé dans les mêmes conditions, ne fasse pas l'expérience du même effroi ne signifie pas que la peur est irréaliste, mais souligne seulement que les circonstances qui engendrent la peur dépendent des perceptions, des représentations et de la vulnérabilité de l'acteur. [...]

Quels sont les facteurs de l'insécurité actuelle ? Commençons par nous départir d'une approche (trop) juridique. L'homme réfléchit de manière à pouvoir mener à bien sa vie quotidienne et utilise donc les catégories liées à cette vie plus que celles contenues dans les manuels de droit. Le citoyen ne raisonne pas en termes juridiques, bien qu'il arrive que le droit et la morale se superposent. L'insécurité recouvre ce qui menace l'ordre social ordinaire, c'est-à-dire nos activités et celles de nos proches. Toutes ces choses, les statistiques officielles – celles de l'INSEE, de la

police ou de la gendarmerie – ne les recensent pas nécessairement. Elles n'en ont pas moins une réalité.

La vie forme une unité, tandis que les institutions nous tronçonnent suivant leur logique et leur intérêt : l'une enregistre ce que nous gagnons par mois, l'autre le nombre d'enfants que nous avons, une troisième les violences dont nous sommes victimes (l'institution s'en réservant la définition)... Mais, pour chacun de nous, les événements sont liés par le déroulement de la vie. Nous ne classons pas les faits suivant une logique administrative : là un simple délit (vol de voiture) et ici un acte criminel (vol de sac à l'arraché), ailleurs le rebut, ce qui n'est pas de sa compétence (les incivilités : des voisins bruyants, des insultes, etc.).

C'est pourquoi l'on trouve dans le discours inquiet un ensemble de faits hétéroclites, perçus comme une rupture de l'ordre social minimal en deçà duquel la vie en commun n'est plus possible. Ce discours relie les faits les plus anodins, en apparence à ceux qui correspondent à une rupture de l'ordre au sens de la loi, à la définition légale de la délinquance et du crime et, de manière paroxystique, à la mort d'une personne.

Les incivilités menacent les codes sociaux à l'aide desquels est évaluée l'innocuité du rapport à autrui : soit les rituels qui accompagnent les rencontres ou même les conflits entre individus, soit les marques physiques visibles (graffitis, dégradations diverses) qui témoignent de la décomposition sociale et du défi adressé à l'ordre.

En définissant les incivilités par rapport à l'ordre social tel qu'il est vécu et construit dans la vie ordinaire, je ne prétends pas faire de cet ordre social un état naturel. Précisément, les civilités ont comme enjeu « les droits » de tout un chacun tels qu'ils sont définis dans la vie quotidienne : l'imposition de marques

d'incivilité est le signe de la défaite d'un certain ordre social sur un quartier. Que l'on nomme cet ordre « conservateur », ou qu'on le fustige comme étant celui des petits propriétaires est une autre affaire.

Les désordres presque imperceptibles, comme le manque de politesse ou de propreté, sont le plus fréquemment rencontrés. Ils côtoient les actes de vandalisme, les voitures endommagées ou brûlées (dont les rodéos de banlieue, suivis de véhicules, ne sont que la facette la plus médiatisée), les lancers de sacs poubelle, de caddies, ou même d'appareils ménagers, par les fenêtres. Le crime et la délinquance ont une occurrence plus limitée dans le discours qui correspond à leur plus grande rareté dans la vie ordinaire. Ils constituent les ruptures par excellence du code de civilisation sans lequel la vie pacifique en société est improbable. Être personnellement victime d'un acte violent ne représente qu'un des éléments au sein d'un ensemble plus vaste qui inclut la « victimisation » des proches ou la crainte qu'elle ne se produise, et les incivilités. Ces éléments montrent, de diverses façons, une mise en cause de l'ordre. Des faits en apparence bénins (la présence de groupes de jeunes désagréables, affichant leur mépris des règles, par exemple), sont les objets désignés de l'insécurité, parce que se profilent, dans leur sillage, les actes de violence et la disparition du respect des structures sociales qui incarnent l'autorité comme la famille, la police ou la justice. Les statistiques officielles ne recensent pas ces éléments de l'insécurité, car ils ne sont pas considérés comme pertinents. Les administrations chargées de la sécurité ne prennent en compte que ce qu'elles définissent comme une atteinte à la loi : la délinquance ou la criminalité contre lesquelles la police a l'habitude de lutter et qui forment le travail valorisé. La statistique ignore ces événements, inoffensifs à ses yeux, que la population reproche aux administrations de ne pas contrôler. Pourtant,

ces désordres constituent précisément ce qui nourrit l'inquiétude et renforce l'argumentaire de l'insécurité. Ce sont ces actes que chacun repère comme des signes de l'impuissance des policiers, du laxisme des magistrats et de la stérilité du travail social. Il est difficile de les quantifier, mais à titre d'illustration, rappelons que la Ville de Paris a nettoyé 33 000 mètres carrés de murs en 1985 et 200 000 mètres carrés en 1991. Dans les grands ensembles, on note que, « dans 58 % des cas, le vandalisme – graffiti, boîtes aux lettres défoncées – défigure les espaces communs » [...]. Il faut prendre les déviances au sérieux comme causes, et non simplement comme conséquences.

L'incivilité introduit l'incertitude au cœur de la vie sociale. Les règles de bonne conduite permettent de s'assurer de l'innocuité du rapport à autrui ; qu'elles soient abattues, et les repères s'évanouissent. Souvent, la rupture de ces règles ne provoque aucun autre effet immédiat que le malaise, par exemple, de cette femme qui se fait héler par un groupe de jeunes hommes souls vers 6 heures du matin en se rendant à son travail. Mais, d'autres fois, la situation dégénère. Prenons plusieurs cas extrêmes : dans un bus, à l'occasion de la vérification d'un titre de transport, le contrevenant sort une arme et abat le contrôleur. Dans un grand ensemble d'une ville moyenne, un homme descend faire taire des jeunes qui chahutent depuis un bon moment dans la montée d'escalier. Il esquive de justesse un coup de feu. Les histoires de personnes qui, excédées par le bruit d'une mobylette, tirent sur le conducteur ne sont pas des légendes. Soudain, on ne comprend plus. Quel équilibre y a-t-il entre le prix d'un ticket, le bruit et la vie d'un homme ?

La transgression des codes de bonne conduite provoque des passages à l'extrême en donnant l'impression qu'aucune règle de rattrapage ne va s'appliquer : si les règles

élémentaires et minimales sont froissées, alors tout devient possible. Et il suffit que quelques cas extrêmes, comme ceux cités plus haut, viennent se conjindre à des actes moins exemplaires pour que la mécanique de la défiance se mette en marche. Face au foisonnement des incivilités, les individus ont finalement deux choix : soit ils sont tentés de les considérer comme des entorses mineures et donc de les tolérer, soit, comme la police refuse de s'en occuper ou n'y peut rien, ils tentent d'intervenir eux-mêmes. Les désordres consacrent alors l'imprévisibilité et démasquent l'impossibilité de dialoguer entre toutes les parties (populations civiles, inciviles, pouvoirs publics). Les cas extrêmes figurent ce que tout un chacun craint. La rupture des codes de civilité nous jette dans le vide. Est-ce le pire, ou rien du tout qui va arriver ? Encore une fois, il n'y a pas mort d'homme à chaque fois. Mais l'horizon du vide est la mort. Le sentiment d'insécurité en est l'expression subjective, à la première personne. Le lien social commence avec la relation interpersonnelle, et son refus symbolise l'inconnu. Cette réponse « hors de proportion » aux incivilités soulève une interrogation sur le prix du contrôle social. Faut-il cesser de vérifier les titres de transport, accepter le bruit, et, par extrapolation, abandonner tout contrôle ? Quelle surveillance vaut le coût d'être entreprise ? Aucune ne vaut le prix payé. Mais qui peut ignorer que la vie en société est impossible sans la fixation de règles collectives qui sont des repères pour tous ?

En résumé, disons que les incivilités dévoilent la difficulté du dialogue entre les priorités des pouvoirs publics et celles des simples citoyens, l'impossibilité pour l'individu d'intervenir seul. Les citoyens doivent en permanence s'approcher d'autres hommes qu'ils n'ont pas choisis et sur lesquels ils n'ont pas de contrôle. Les manquements à la bonne conduite manifestent que certains ont rejeté l'accord tacite qui veut que chacun renonce aux diverses

opportunités de menacer autrui. Ces actes sont à l'origine du sentiment d'insécurité, de passages à l'extrême et d'une démoralisation qui favorise la délinquance et le crime.

Sébastien Roché,
extrait de *Insécurité et libertés*, Seuil, 1994

Document 3

La police des incivilités

La théorie dite de la « vitre cassée » (*broken windows*) est une théorie criminologique, développée aux États-Unis, qui compte parmi les plus célèbres et les plus discutées. La juriste Catherine Coles et le consultant en sécurité George Kell reprennent et actualisent, dans un livre qui a fait date (*Fixing broken windows*, New York, 1996), une analyse proposée au début des années 1980 par Kelling et par le criminologue James Q. Wilson.

Dans une rue, si la vitre d'une usine ou d'un bureau est cassée et n'est pas réparée, le passant conclut que personne ne s'en inquiète. Bientôt toutes les vitres seront cassées et le passant pensera alors, non seulement que personne n'est en charge de l'immeuble, mais que personne n'a la responsabilité de la rue où il se trouve. Finalement, il y aura de moins en moins de passants dans les rues. Les occasions de délinquance vont augmenter en même temps que le sentiment d'insécurité.

Julien Damon,
Article paru dans *Sociétal*, 1997

Document 4

Qui sont les « incivils » ?

[...] Le puissant développement des générations inciviles porte peut-être témoignage d'un essoufflement du processus de civilisation des mœurs décrit par le sociologue Norbert Elias. Relativement peu cité en France, ce penseur d'envergure [...] a défini un lent processus