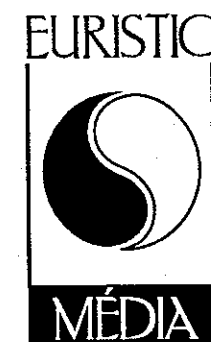

**LES DISPOSITIFS DE SÉCURITÉ
DANS LES TRANSPORTS URBAINS**

ETUDE SOCIO- ERGONOMIQUE

MARS 1993



**JEAN LUC SECHET
ISABELLE LAMBERT**

Direction : Dominique BOULLIER

ETUDE RÉALISÉE POUR LE PLAN URBAIN ET LA RATP

Ce document constitue le rapport final du contrat
"socio-ergonomie des dispositifs de sécurité dans les transports urbains"
réalisé dans le cadre de l'appel d'offres "Police des réseaux"
co-piloté par le Plan Urbain, la RATP et la DRI
et soutenu financièrement par le Plan Urbain (Arrêté 92 PU 01) et la RATP (GV 120 048)

SOMMAIRE

Introduction	2
Méthodologie.....	3
1. Méthodologie de l'analyse sociologique.....	4
2. Méthodologie de l'analyse ergonomique	6
 CHAPITRE 1	
Phénoménologie des systèmes techniques (et organisationnels) de sécurité	8
1.1. Les modèles de police	14
1.2. Les systèmes de sécurité à la RATP	30
1.3. Les systèmes de sécurité au métro de Lille	46
 CHAPITRE 2	
L'activité de traitement des incidents	70
2.1. Les acteurs et le dispositif technico-organisationnel dans le traitement des incidents.....	71
2.2. Histoire naturelle d'un incident: un incident à la station République	73
2.3. Le traitement des incidents de sécurité et le système TSS	86
2.4. la coopération des acteurs pour le traitement des incidents de sécurité.....	101
 CHAPITRE 3	
Surveillant général, Agent de station: deux évolutions de professions	105
3.1. La Surveillance Générale: de la surveillance à la dissuasion...107	
3.2. Agent de station: de la compétence vers la qualification	113

INTRODUCTION

La sécurité des usagers dans les transports publics est une question à laquelle chaque entreprise de transport tente de répondre avec des dispositifs techniques de plus en plus sophistiqués. L'automatisation croissante des transports et la réduction des agents dans les stations et dans les rames a pour conséquence un traitement à distance de la sécurité à l'aide de différents systèmes techniques:

- télédétection (détection d'anomalies ou d'incidents, générant des alarmes),
- télé-surveillance (caméras et écrans vidéo),
- télé-sonorisation (sonorisation des stations, des rames),
- télécommunications (téléphone, interphone, radio).

Le maintien de la sécurité des usagers dans le métro est assuré par un ensemble d'équipes appartenant à des structures organisationnelles différentes et repose sur la coopération entre ces équipes à travers le système technique.

L'objectif de notre étude est d'analyser les dispositifs techniques et organisationnels mis en place dans différents métros pour assurer la sécurité. Outre le métro parisien qui constitue notre site de référence, le métro de Lille a également été étudié à titre de comparaison.

Sur Paris, l'étude s'est déroulée dans le cadre de la modernisation du système de sécurité, au cours d'une phase d'expérimentation sur deux lignes pilotes (ligne 4 et ligne 11). Cette modernisation est basée sur une transformation du dispositif technique avec un développement de la télé-surveillance et de la télédétection et sur une réorganisation des équipes de surveillance avec une centralisation des informations et des décisions d'intervention.

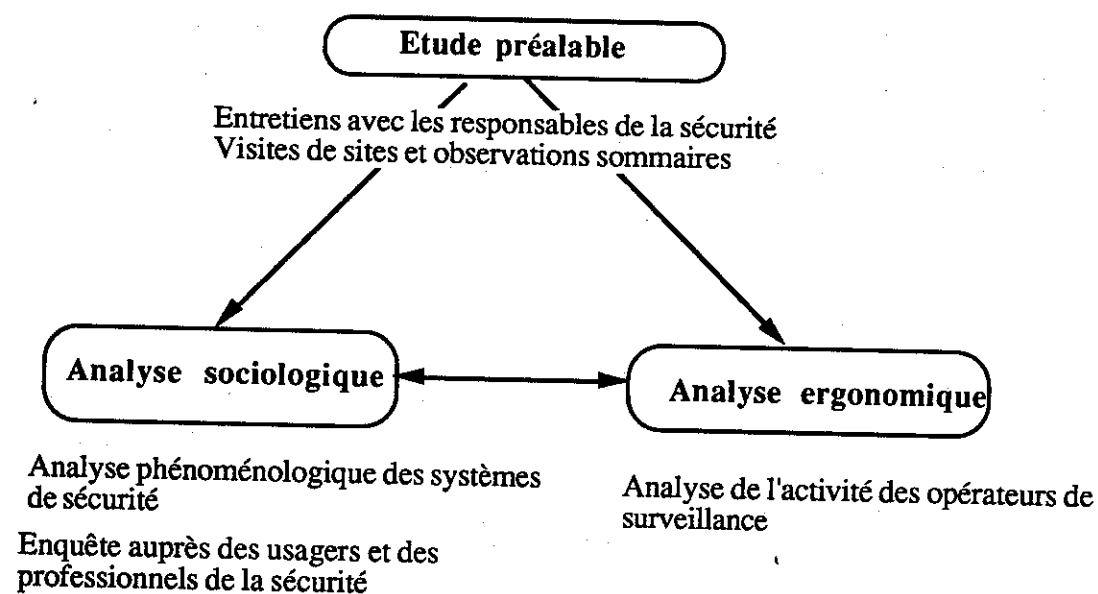
Elle est développée à travers deux programmes, NSS (Nouveaux Services en Station) et TSS (TéléSurveillance et Sécurité). Ces programmes, mis en place actuellement par la RATP, concernent les deux volets de la sécurité des usagers, la sécurité liée au matériel et à l'exploitation (démarrage des rames, escalators, incendie, etc.) et la sécurité relevant des troubles de l'ordre public (agressions, vols, etc.).

Dans les métros automatiques tel que le VAL de Lille, la sécurité, facteur de confiance dans un métro "sans conducteur" et "sans guichetier" a été l'objet d'une attention particulière avec un système de télé-surveillance et d'assistance aux usagers très développé.

MÉTHODOLOGIE

Deux approches complémentaires ont été mises en oeuvre dans cette étude, l'une sociologique et l'autre ergonomique. La première approche basée sur la sociologie des techniques a permis d'analyser les dispositifs techniques de sécurité et les évolutions de professions liées à la sécurité. La seconde approche basée sur l'analyse de l'activité, a permis de comprendre le déroulement réel d'incidents et les déterminants techniques et organisationnels mis en jeu dans le traitement des incidents de sécurité.

Une première étape d'étude préalable a été menée en commun sur les deux sites. Celle-ci nous a permis respectivement de mieux définir notre objet d'étude et de mettre au point notre méthodologie pour la phase d'approfondissement. Celle-ci est détaillée aux paragraphes suivants. L'articulation méthodologique entre les deux approches peut être représentée comme suit,



Si le recueil de données a été mené séparément, la phase d'analyse des données a par contre été riche en échanges. Les données respectives recueillies dans le cadre de l'approche sociologique et dans celui de l'approche ergonomique ont en effet permis d'enrichir et de valider les analyses et les modèles élaborés.

Parmi les trois sites prévus au départ, Paris, Lille et Londres, seuls les deux premiers sites ont été traités. La raison essentielle de ce décalage par rapport aux objectifs prévus réside dans une réorientation partielle donnée à la recherche suite à l'étude préalable à la RATP. En effet, la complexité des systèmes techniques et organisationnels du métro parisien et l'importance des problèmes de sécurité nous ont conduit à approfondir notre intervention sur Paris.

En particulier, pour appréhender les situations réelles du traitement de la sécurité, il nous a paru nécessaire d'analyser le système de sécurité en partant du point de vue des acteurs en situation et donc d'analyser finement leur activité de travail.

Par ailleurs, notre intervention s'est déroulée dans le cadre d'un programme de modernisation de la sécurité à la RATP (NSS: nouveaux services en station ; TSS: télésurveillance et sécurité). L'étude préalable nous a permis de mieux comprendre la demande de la RATP, notamment celle du service Sécurité chargé de l'évaluation du système TSS. Même si nous n'étions pas chargés formellement de l'évaluation, nous avons cependant été sollicités pour contribuer à celle-ci. De ce fait, nous nous sommes focalisés pour l'étude sur les deux lignes pilotes choisies pour l'expérimentation (ligne 4 et ligne 11).

Ceci s'est également traduit par une participation au groupe d'évaluation et de suivi du système TSS et par une note diffusée au groupe (cf. "Note sur l'analyse ergonomique de l'activité des opérateurs de surveillance TSS", I. Lambert, 26/05/92).

Le site de Paris a donc constitué notre site de référence à partir duquel le site de Lille a ensuite été analysé.

1. MÉTHODOLOGIE DE L'ANALYSE SOCIOLOGIQUE

La topographie d'un réseau interdit de fait l'organisation d'une police basée sur un strict contrôle de frontières ou sur la surveillance totale et permanente d'un espace ou d'individus : l'espace reste ouvert, les activités des usagers sont toujours diverses, imprévisibles, et non réduites à l'objectif fonctionnel du déplacement. La charge de la police ne peut reposer entièrement sur des humains (des professionnels) qui ne sauraient être partout, et anticiper tous les dérèglements. Les machines sont depuis longtemps devenues indispensables à l'organisation de la surveillance des réseaux de transports.

Le développement de la surveillance à distance modifie cependant la place de ces dispositifs techniques et les formes de coopération entre professionnels, clients-usagers et appareils eux-mêmes. Notre étude a donc pris comme point central d'observation et d'analyse les dispositifs techniques assurant une fonction de sécurité.

L'étude de ces dispositifs a été réalisée exclusivement dans le métro. Le privilège accordé à ce mode de transport tient au fait qu'il organise son propre espace et que l'observateur doit moins distinguer -a priori- les autorités, les intervenants et les objets des uns et des autres. La surveillance y est plus appareillée que dans les réseaux de bus. De plus, notre étude s'est située lors de la mise en place de deux programmes nouveaux en matière de gestion de la sécurité à la RATP (T2S et N2S). Ces deux projets ont alors constitué des points d'entrée privilégiés parce qu'ils permettaient d'observer des débats et des controverses récents voire même encore à l'œuvre dans la conception sociale et technique de la sécurité du métro parisien. Il a été alors intéressant de dégager les modèles de police à l'œuvre lors de la conception de ces deux projets.

Pour le site Lillois, notre étude a pris en compte des dispositifs techniques à visée sécuritaire plus anciens et peu remaniés depuis la mise en service du VAL. Pourtant, à partir de nos observations, d'autres types de débats et de controverses sont apparus, remettant en cause cette permanence de modèles de police apparemment institués "durablement" dans les dispositifs.

Notre travail a consisté à observer de façon ethnographique détaillée ces objets techniques ainsi que l'architecture des réseaux qu'ils organisent. A partir de ce travail nous avons pu effectuer :

- un inventaire des ressources techniques très variées existant dans le transport et contribuant à en faire un univers soutenu par la technique y compris pour la sécurité,
- une comparaison entre les deux sites retenus (Paris et Lille), permettant de se décentrer de certaines évidences et d'interroger des modèles socio-techniques de police,
- une analyse des modèles de police, de professionnels et d'utilisateurs inscrits dans les dispositifs.

L'hypothèse sous-tendue dans cette démarche à considérer qu'une lecture socio-technique très fine des objets soutenant la police et la sécurité des réseaux de transport permet une description des présupposés, des modèles et des enjeux sociaux qui les ont façonnés.

A partir de ce premier travail, nous avons évalué les enjeux sociaux et cognitifs du développement de la surveillance à distance.

Comment la répartition des rôles entre humains et machines se transforme-t-elle alors ? A partir de l'observation de postes de contrôle, de l'analyse de l'activité des professionnels de la surveillance et des entretiens avec ces professionnels, nous avons tenté de mettre en évidence ces déplacements.

2. MÉTHODOLOGIE DE L'ANALYSE ERGONOMIQUE

La méthodologie mise en oeuvre dans l'approche ergonomique repose sur l'analyse de l'activité des différents acteurs/opérateurs intervenant dans le traitement des incidents.

L'étude préalable nous a permis d'identifier les différentes étapes du traitement d'un incident, les intervenants et les dispositifs techniques mis en jeu à chaque étape, d'un point de vue théorique.

Compte tenu du nombre de personnes et de la diversité des lieux, nous n'avons pu mener des observations directes de l'activité auprès de tous les intervenants. Dans cette "chaîne" d'intervenants, nous avons privilégié les opérateurs de surveillance, car occupant une position centrale par rapport au dispositif technique et au traitement des incidents. Nous avons donc observé l'activité et les communications de ces opérateurs et nous avons reconstitué l'activité des autres intervenants lors d'entretiens. Les observations se sont donc déroulées sur les lieux suivants:

RATP Paris

- Centres de surveillance (stations République et Réaumur Sébastopol) : opérateur de surveillance NSS (OCC) et opérateur de surveillance TSS

- PC Denfert: 3 opérateurs TSS, un chef de quart et deux adjoints

TCC Lille

- PCC (station Gare): opérateur de surveillance du trafic (ATO)

Notre approche se situe dans le cadre théorique et méthodologique du Cours d'Action (Pinsky, Theureau, 1987). L'analyse de l'activité repose sur une méthodologie liant l'observation et la verbalisation des opérateurs en prenant en compte :

- la dynamique de l'activité,
- la signification des signes prélevés par l'opérateur pour guider son action,
- la mise en oeuvre d'un savoir par l'utilisateur pour mener son action,
- la prise en compte du contexte de la situation.

Dans les situations étudiées, plusieurs opérateurs travaillent en même temps et coopèrent pour gérer les situations d'incident. Ne disposant que d'un seul observateur, nous avons préféré privilégier le suivi d'un incident par rapport au suivi d'un seul opérateur.

Nos observations ont donc porté sur plusieurs opérateurs simultanément afin de garder "l'histoire" de l'incident comme fil conducteur.

Nos données correspondent alors à un enchaînement d'actions et de communications des différents opérateurs. Les limites de cette méthode sont évidentes. Dans un milieu où les communications sont très nombreuses, cela oblige l'observateur à une certaine sélectivité. L'enregistrement au magnétophone des communications et verbalisations a été effectué sur un site (Centre de surveillance de République RATP) avec l'accord des opérateurs. Sur les autres sites cela n'a pas été possible. Les analyses détaillées d'incident sont de ce fait très souvent issues de ce site.

A partir de l'analyse de l'activité et des communications des personnes impliquées dans le traitement des incidents, nous avons reconstitué "l'histoire" de quelques incidents caractéristiques, c'est à dire leur déroulement, les actions et les communications des différents intervenants, les circuits de communication mis en oeuvre. Sur la base de cette analyse "intrinsèque" des situations de coopération, les déterminants techniques (le système de télésurveillance) et organisationnels (les différents services) de la situation de coopération ont ensuite été analysés.

CHAPITRE 1

PHÉNOMÉNOLOGIE DES SYSTEMES TECHNIQUES (ET ORGANISATIONNELS) DE SÉCURITÉ

Nous souhaitons dans ce chapitre introduire une vision du métro qui nous permette de rendre compte des questions de sécurité. Notre présentation s'appuie donc sur la mise en évidence de certaines caractéristiques générales du métro qui, de notre point de vue, concourent à poser le problème de la sécurité ou plutôt des modèles de sécurité à l'œuvre dans le métro.

La majeure partie des exemples cités ici sont extraits d'observations réalisées à Paris, mais les remarques issues de ces exemples sont valables pour Lille, notamment en ce qui concerne les modèles de police que nous proposons.

LE MÉTRO ESPACE DE TRANSIT

L'usager du métro est conçu comme un usager éphémère, c'est-à-dire que sa présence dans le métro n'est qu'un passage souterrain entre deux points de la "surface". L'usager, ou plutôt le voyageur qui emprunte le métro, est en situation de transit.

Même si, historiquement, le métro a pu servir de refuge ou d'abri pour les "gens de la surface", il avait alors perdu sa vocation de mode de transport. Ainsi lorsque les civils se protégeaient des bombardements dans l'enceinte du métro ou bien plus récemment que les SDF ou les clochards trouvent dans le métro un abri, ou encore les musiciens et les mendiants un endroit où ils peuvent gagner de l'argent, il s'agit d'un détournement de la vocation du métro telle qu'elle s'exprime techniquement dans celui-ci mais aussi dans son aspect fonctionnel.

La science fiction propose un idéal des modes de transport à savoir la "téléportation" c'est-à-dire le pouvoir de passer d'un point à un autre sans déplacer son corps, sans même subir une rupture de charge ou même une rupture de temps. Cet idéal, s'il n'est pas aujourd'hui atteint techniquement, reste une préoccupation des différents modes de transport.

Ainsi le loisir de l'outil, en tant qu'il dispense l'homme de faire, et en même temps qu'il concourt à cet idéal du déplacement, se retrouve dans le métro à travers tout l'appareillage technique mis en place. Le modèle de l'usager en déplacement est idéalisé par l'usager à l'arrêt qui se déplace, ainsi il est contraint même techniquement à se déplacer. On retrouve dans les rames elles-mêmes un voyageur assis qui se déplace mais aussi tout l'espace des stations, des couloirs, a connu ce renfort technique des escalators ou autres tapis roulants qui permettent à l'usager de se déplacer tout en restant à l'arrêt.

Ces dispositifs techniques s'ils convergent vers cet idéal du transport sans rupture de charge, prennent aussi en compte le modèle de l'utilisateur en transit, c'est-à-dire qui reste le moins de temps possible dans le métro, à savoir qu'il est contraint de se déplacer même s'il reste à l'arrêt. Ainsi la prise en charge technique du déplacement des usagers est de plus en plus forte et limite son "autonomie de déplacement" personnelle, c'est-à-dire en fait, du point de vue de l'institution, un déplacement non ordonné. Ainsi l'utilisateur dans une rame de métro, quels que soient ses déplacements personnels, est obligé de "suivre le mouvement". Il en est de même sur un escalator ou bien un tapis roulant sur lequel il ne peut aller en sens inverse sans s'exposer d'une part à la contrainte technique même de l'objet qui lui pose des difficultés à revenir sur ses pas, mais aussi à la contrainte des autres usagers qui, poussés dans la même direction, deviennent alors un obstacle pour lui, un obstacle humain, dérivé de l'objet technique.

L'utilisateur du métro est avant tout, du point de vue de l'institution, "un interdit de séjour". Les quelques dispositifs techniques que nous avons évoqués ont trois fonctions :

- la première consiste à accélérer le déplacement,
- la seconde à le contraindre,
- et enfin la troisième à l'ordonner, le rythmer.

En effet, la gestion des usagers du métro est assimilable, comparable à celle des flux en mécanique, en ce sens que le métro en tant qu'espace collectif va agréger les individus qui perdent leur statut d'individu pour devenir des groupes, des foules, qui sont quantifiés et repérés en tant qu'"heures d'affluence", "heures creuses", etc... et qui se traduisent aussi en termes de fréquentation: une station très fréquentée, une station moins fréquentée, et dont les dispositifs techniques traduisent cette analyse de l'institution, à savoir la largeur des couloirs, le nombre d'escaliers mécaniques etc... qui témoignent de l'analyse des usagers faite en termes de flux. (Ces dispositifs assurent aussi le confort de l'utilisateur qui est aussi un client). On remarque à ce propos la réversibilité des escaliers mécaniques ou des tapis roulants en fonction de l'estimation du "sens" le plus fréquenté.

L'utilisateur en transit est donc avant tout une agrégation de corps en mouvement, qu'il faut gérer dans leurs déplacements personnels dans un mode de transport collectif. Un projet tel que le métro Aramis outre l'aspect de limiter les ruptures de charge, permettait aussi de limiter les déplacements "personnels" des usagers en les regroupant à l'intérieur d'espaces clos dans lesquels leurs déplacements étaient totalement pris en charge par la technique c'est-à-dire la voiture, la rame, et dont l'initiative personnelle (le déplacement à l'intérieur même de cette rame) n'influeait en rien sur la marche collective de l'ensemble. Le voyageur assis est à ce propos révélateur de la marge d'autonomie que les sociétés de transport peuvent lui laisser dans son déplacement.

Le modèle de l'utilisateur en transit, c'est-à-dire le modèle de l'utilisateur voyageur, de l'utilisateur qui se déplace, disqualifie alors en tant qu'utilisateur celui qui reste sur place, qui n'utilise -au sens propre- pas le métro dans sa fonction de déplacement. C'est ainsi que les sièges destinés à l'attente sur les quais renvoient cet image de l'utilisateur en transit en disqualifiant les "manants"(ceux qui restent par opposition au "passant") : les bancs ont été peu à peu remplacés par des sièges individuels séparés, sans doute plus confortables pour les attentes de faible durée mais interdisant la position allongée.

Enfin, on doit noter l'importance de ce que la RATP appelle les "dispositifs de canalisation des voyageurs" (péages d'entrée et "portes de sortie"), qui par leur filtrage "goutte à goutte" assurent une certaine fluidité du déplacement des usagers dans l'enceinte du métro au détriment d'engorgements à l'extérieur. Cette remarque permet d'introduire la partie suivante consacrée à l'approche territoriale du métro à l'œuvre dans le fonctionnement de la RATP.

LE MÉTRO : UNE VISION TERRITORIALE

Si dans le point précédent, nous avons tenté de mettre en évidence la vision des usagers en terme de flux, c'est-à-dire l'utilisateur pris dans son corps en déplacement, cette analyse naturalisante du point de vue de l'institution est prolongée dans la réification de l'espace en territoire.

On peut tout d'abord montrer la coupure qui est établie entre la "surface" et "le sous-sol". La surface est affublée de tous les maux : drogue, pauvreté, chômage, insécurité, pouvoirs publics (plus ou moins irresponsables) et est assimilée à un espace en perdition dont il faut éviter que le contenu aussi dangereux que celui de la boîte de Pandore ne se déverse dans le métro. Le sous-sol doit donc se protéger pour ne pas subir les conséquences du désordre extérieur.

Le métro va donc marquer les frontières de son territoire en matérialisant son opposition, sa protection face au monde extérieur. L'espace du métro tend à se réfugier dans l'image d'un ordre perdu en surface et qu'il doit sauvegarder en se coupant de cet extérieur chaotique : ainsi les risques dans le métro sont estimés en fonction de l'activité extérieure (manifestations, samedi soir), du quartier ("chaud" ou calme), de l'activité policière ...qui "retombent" dans le métro et entravent sa "bonne marche".

Cette protection territoriale doit être conciliée avec l'impératif du transit qu'assure le métro avec la surface : on peut alors parler de filtrage comme marquage de cette frontière, et de cette protection. Ces deux contraintes vont alors s'exprimer techniquement avant tout dans les dispositifs d'accès au métro, à savoir les dispositifs anti-fraude.

Ils vont permettre dans un premier temps de canaliser les voyageurs, comme nous l'avons dit précédemment, et cette canalisation outre sa fonction de fluidité interne à l'espace du métro, va aussi permettre de regrouper les voyageurs afin de pouvoir surveiller leur passage et identifier, le cas échéant, "les fauteurs de troubles" venant de la surface.

Ces dispositifs anti-fraude vont aussi évincer le passage d'objets encombrants qui sont d'une part une gêne à la fluidité du trafic, mais aussi qui peuvent marquer une volonté "d'installation" dans le métro de certains usagers. De plus ces dispositifs requièrent l'achat d'un billet qui, en tant que droit de passage, limite l'accès au métro de certaines personnes dans une situation de précarité économique et à qui l'on n'associe pas la fonction de voyageur dans l'enceinte du métro.

Ces dispositifs d'entrée dans le métro vont aussi être jumelés avec des opérations de contrôle des titres de transport, qui sont en même temps qu'un contrôle de l'acquittement du prix du billet, un contrôle de l'activité que l'usager peut avoir dans l'enceinte du métro. Si ces dispositifs anti-fraude peuvent paraître bien dérisoires par rapport aux maux qui sont attribués à la surface, qui peuvent s'introduire dans le métro, il faut noter la conception de la RATP en terme d'engrenage "des risques du métro". Ainsi toutes les opérations anti-fraude mises en place par cette institution, se révèlent avant tout comme participant à une lutte beaucoup plus large contre les désordres pouvant s'installer au sein du métro. Ainsi la RATP estime que les personnes pouvant concourir à l'insécurité dans le métro sont dans une grande partie des fraudeurs ; ainsi en repoussant cette frange de la population, on limite les risques.

D'autre part, il est vrai que la contrainte de transit et notamment de facilité relative d'accès au métro ne permet pas un filtrage technique plus important, au risque de pénaliser la plus grande partie des usagers perçus comme "normaux". Le passage au dispositif anti-fraude au détriment des poinçonneurs marque encore plus fortement cette vision territoriale du métro. En effet, le poinçonneur en tant qu'humain et donc mobile, ne crée pas cette frontière "dure" entre un extérieur et un intérieur, ce que peuvent faire par contre ces dispositifs fixes.

Enfin on doit noter la répartition des tâches entre les humains et les objets. Ainsi, si les dispositifs anti-fraude contrôlent bien l'acquittement d'une somme donnée pour le passage de cette frontière, les humains du contrôle, en plus du traitement de ce paiement, peuvent aussi analyser les risques potentiels que peut engendrer le passage d'une personne et contacter à ce moment d'autres services chargés d'assurer une sécurité "positive" du métro.

Si une frontière existe entre l'extérieur et l'intérieur du métro, entre la voie publique et l'espace de transport, il en existe une autre dans ce "sous-sol" entre cet espace public de transport et l'espace privé du métro, espace constitué par les salles, les cabines, les voies, et même l'intérieur des dispositifs, leur mécanisme : espace strictement réservé aux professionnels. D'autres filtres vont alors être mis en place pour réglementer l'accès à cet espace privé.

Si dans le cas précédent, à savoir le passage entre la surface et le sous-sol, la sanction était l'infraction, cette fois-ci on peut parler d'effraction, et c'est alors une frontière beaucoup plus dure qui va s'instaurer dans l'enceinte même du métro. Ce sont alors les clés et les codes, les laisser-passer qui vont servir à différencier les professionnels des non professionnels. En effet, l'accès à cet espace privé des transports peut être assimilé au passage à un espace du secret, de la confiance, de l'invisible. Il faut souligner qu'en dehors des périodes d'ouverture du métro, c'est tout l'espace à partir des péages qui devient cet espace privé. Ce sont alors les grilles et autres barrières qui vont symboliser ce passage à un état privé du métro. On retrouve alors ces clés et les codes ou les laisser-passer qui confirment ce changement de statut de l'espace des couloirs ou des quais. La sanction est alors la même, il s'agit d'une effraction et non plus d'une infraction. Cette notion d'effraction se concrétise dans les alarmes-effractions qui sont mises en place pour éviter cette fois l'intrusion de façon illicite dans cet espace clos, non ouvert au public. L'institution semble ainsi étendre son territoire "privé" durant la nuit pour tolérer, à certaines conditions, durant la journée, le passage du public.

1.1. LES MODELES DE POLICE

Ce que nous avons dans l'introduction regroupé sous l'aspect unique d'un territoire peut être éclaté dans un modèle d'analyse tiré des "Économies de la grandeur" de Boltanski et Thévenot en quatre registres qui s'imbriquent dans un espace commun (Boltanski et Thévenot, 1991).

1.1.1. LES 4 REGISTRES

Le registre civique

Il se compose des activités liées au collectif, à la "cité" dans son aspect légal, éthique et moral. La RATP peut donc ici être assimilée à une institution dont la vocation de service public est alors prééminente.

Dans ce registre on trouve alors des agents (fonctionnaires) face à des citoyens, les premiers en tant que représentants et garants de l'intérêt général face aux seconds disposant de droits garantis par l'expression institutionnelle de ce même intérêt général. Il faut remarquer que c'est au nom des principes de ce registre que s'expriment les revendications des professionnels et que s'exerce l'activité syndicale (grève...). C'est au nom de ces mêmes principes que les usagers-citoyens revendiquent une égalité, un droit d'accès au transport.

Le registre marchand

Il se compose des activités liées au commerce, et est soumis au principe de l'offre et de la demande. La RATP apparaît alors en tant qu'entreprise dont l'activité commerciale va déterminer l'existence. Ce sont alors des impératifs de coûts qui contraignent son activité. Les professionnels sont alors des vendeurs ou commerciaux dont les interlocuteurs deviennent des clients estimant, comparant la qualité et le coût du service proposé.

Ce registre tend de plus en plus à devenir une référence dominante dans les services publics actuellement (SNCF, Telecom, EDF...) et la RATP n'échappe pas à cette règle. Le mouvement de décentralisation amorcé depuis 2 ans à la RATP confirme cette logique. Même si le caractère public de cette entreprise/institution lui permet d'exister tout en étant déficitaire, l'impératif de rentabilité tend aujourd'hui peu à peu à émerger dans la fonction publique. La grève du jeudi 16 Avril 92 souligne une certaine dénonciation des professionnels (agents) face à ce mouvement sensible de "privatisation" (l'agent devient vendeur).

Le registre fonctionnel

Il se compose des activités liées au transport proprement dit en terme d'efficacité. La structure de référence est alors le réseau dans toute sa dimension de circulation, de déplacement (couloirs, voies, rames...) Les professionnels sont identifiés à des spécialistes, des techniciens dont l'activité est de veiller au transport des usagers-voyageurs repérables cette fois-ci à leur trajet. C'est ici une logique de fluidité qui prévaut et qui réunit les différents acteurs (humains ou non) de ce registre. On peut noter à ce titre que les constructeurs de métro (Matra...) accentuent alors leurs efforts en termes de fréquence, de vitesse et le réseau quant à lui facilite les correspondances, les accès et tend à limiter les ruptures de charge qui entravent le voyageur : il est supposé rechercher l'efficacité maximum en rejetant l'inutilité de l'attente ou de la désorientation.

Le registre du renom

Il ne renvoie pas à un modèle de sécurité mais constitue un registre en ce sens qu'il intègre un agencement cohérent d'humains, de dispositifs et d'arguments qui permettent de le caractériser. Le registre du renom se compose des activités liées à l'image. La structure alors prise en compte l'est comme "chef-d'œuvre". Ce registre est soumis au principe supérieur du succès, d'image de marque. Les professionnels sur le réseau sont alors les porte-parole, les relais de cette image de marque. Les usagers sont quant à eux envisagés en tant que (grand) public à qui l'on expose, on présente un chef-d'œuvre en vue d'obtenir son succès par leur approbation, leur "plébiscite". Cette notion d'image est souvent liée à ses conséquences commerciales. La sécurité, les incidents qui peuvent s'y rapporter sont évalués aussi de ce point de vue, selon ce principe.

1.1.2. LES MODELES DE SÉCURITÉ

Ces trois registres déterminent alors des modèles de sécurité propre en fonction des logiques qui y président.

Tout d'abord, on peut associer au registre civique un modèle de "sécurité civile" dans lequel on tend à garantir l'usager-citoyen et le professionnel-agent contre les risques d'atteinte aux lois ou à la morale en vigueur dans la société, la "cité". Agressions, vols, viols, trafics, maladies, atteintes physiques ou morales sont alors les risques estimés par l'institution et attribués aux citoyens pervertis que sont les agresseurs, voleurs, violeurs, trafiquants ... et malades (microbes). On le voit, dans cette logique, l'institution va tendre à protéger l'intégrité des citoyens face à ceux dont le comportement les déchoit de leur citoyenneté, de leur "dignité", de leurs "droits élémentaires".

REGISTRE	PRINCIPE SUPERIEUR	STRUCTURE DE REFERENCE	ACTIVITE	PROFESSIONNELS	STATUT DES USAGERS	MODELE DE SECURITE
CIVIQUE	LEGALITE : loi / Étique, Morale	INSTITUTION	SERVICE PUBLIC	AGENTS / FONCTIONNAIRES	CITOYENS	SECURITE CIVILE : Protection des usagers et des agents
MARCHAND A COMPOSANTE DOMESTIQUE	RENTABILITE : coût / égards	ENTREPRISE	COMMERCE	VENDEURS / COMMERCIAUX	CLIENTS	SECURITE COMMERCIALE Protection économique de l'entreprise
FONCTIONNELLE	EFFICACITE : fluidité	RESEAU	TRANSPORT	SPECIALISTES / TECHNICIENS	VOYAGEURS	SECURITE D'UTILISATION ET DE FONCTIONNEMENT protection contre les accidents et les pannes
RENOM	IMAGE DE MARQUE	CHEF D'ŒUVRE	PROMOTION	PORTE-PAROLE / RELAIS	(GRAND) PUBLIC	Pas de modèle de sécurité

Ensuite, dans le registre marchand, c'est la **sécurité commerciale** de l'entreprise qui est en jeu. Cette fois, c'est l'institution qui va tendre à protéger sa rentabilité et son image de marque contre d'une part les fraudeurs et les voleurs (recettes...) et contre la désaffection de la clientèle, la baisse de fréquentation. Le coût et la qualité du service vont alors devenir des objectifs primordiaux. La sécurité commerciale inclura dans notre modèle le registre du renom, celui de la notoriété de l'entreprise, de son niveau d'estime.

Enfin, au niveau fonctionnel, c'est la **sécurité d'utilisation** qui va être mise en avant contre les risques d'accident d'une part et la sécurité de fonctionnement contre les pannes d'autre part. Ici, le réseau tend à préserver sa fluidité, son efficacité en repoussant l'incompétence des voyageurs (accidents) et les dysfonctionnements des systèmes techniques (pannes).

1.1.3. DES NIVEAUX DE SÉCURITÉ

Quel que soit le registre concerné (le modèle), la RATP va mettre en place un exercice de la sécurité que l'on peut définir comme graduel (3 niveaux) et qui estime implicitement les compétences des usagers.

Concernant les niveaux d'exercices, on peut dissocier :

- **L'information** : elle est constituée d'annonces écrites ou sonores et vise à responsabiliser l'utilisateur, à lui faire prendre en charge sa sécurité. Il s'agit en fait plutôt de recommandations de la part de la RATP incluant l'appréciation de l'utilisateur ; dans ce cas, il est considéré comme responsable et compétent pour prendre en compte ces informations et les traduire en comportement approprié avec bien entendu une marge de manoeuvre plus ou moins importante inhérente à toute traduction.

- **La négociation** : dans ce cas, l'utilisateur est invité à participer, à co-produire l'action. L'institution demande son aide, le sollicite et "compte" sur lui pour le déroulement des différents moments de son parcours. Là encore, elle lui assigne certaines compétences positives qui seules peuvent permettre cette collaboration dans l'action. L'institution et l'utilisateur sont alors amenés à se considérer mutuellement comme responsables, à se faire "confiance". La négociation requiert une intervention plutôt délibérée de l'utilisateur, il est à ce titre inscrit de façon "positive" dans l'action à accomplir ; c'est un coopérant de l'institution, il est inscrit dans son fonctionnement. C'est une logique de réciprocité, de complémentarité et d'interdépendance.

- **L'injonction** : cette fois, l'institution prend totalement en charge l'utilisateur, et même dans certains cas le contraint à agir (ou l'empêche). L'utilisateur est alors considéré implicitement comme irresponsable. La RATP doit se protéger d'une part de cette menace et aussi d'autre part assumer son irresponsabilité supposée.

Il faut noter que les formes implicites d'injonction présentes dans les dispositifs ou chez les professionnels accompagnent dans la plupart des cas les dispositifs ou humains "chargés" de négocier avec l'utilisateur. Ainsi, le tourniquet s'accompagne d'un portillon ou le composteur de l'éventuelle intervention d'un contrôleur de titres de transport. On peut alors le plus souvent parler de négociation ou de coproduction inégalitaire /sous surveillance.

Concernant les trois registres principaux que nous avons cités, les modèles de sécurité qui s'apparentent à chacun d'eux accordent implicitement des compétences aux usagers : positives pour l'information et la négociation, et négatives pour l'injonction.

Ainsi, dans le registre civique, l'utilisateur peut être civique ou incivique ; dans le registre marchand, il est implicitement présenté comme honnête ou malhonnête ; enfin dans le registre fonctionnel, il apparaît compétent ou incompétent.

Les tableaux ci-après tentent de rendre compte de façon analytique des dispositifs et des humains mis en place par les sociétés de transport, c'est-à-dire présents par registre et par niveau de traitement.

Il s'agit bien évidemment d'une décomposition de la réalité alors qu'en situation, elle amalgame ces frontières puisque l'utilisateur est toujours à la fois un client, un voyageur et un citoyen. De ce fait, on comprend mieux la difficulté à s'entendre lorsqu'on parle "d'utilisateur" car il faut encore énoncer selon quel principe on l'analyse.

traitement par l'institution		négociation inégalitaire "sous surveillance"	
état de l'usager	INFORMATION recommandation	NEGOCIATION co-production	INJONCTION contrainte/ prise en charge
CITOYEN préoccupation de l'institution LA SECURITE CIVILE	- annonce : ex "attention aux pick-pocket" - campagnes de presse	- dispositifs de secours : bornes d'alarme, extincteurs	- vitre, glace - caméra, capteur, palpeur - affiche: "tout abus sera puni" CONTROLE D'IDENTITE
	CIVIQUE		INCIVIQUE
CLIENT préoccupation de l'institution LA SECURITE COMMERCIALE	- affiches : règlement - publicité	- composteurs - agences commerciales - distributeurs automatiques	- dispositifs anti-fraude CONTROLE DE TITRE
	HONNETE		MALHONNETE
VOYAGEUR préoccupation de l'institution LA SECURITE D'UTILISATION	- plan - affiches : ex "attention, cette station est en courbe"	- code de circulation (sens interdit...) - ouverture manuelle - distributeurs automatiques	- affiches : ex "serrez à droite" "passage interdit" - capteurs, caméras - escalators (sens unique) - portes automatiques (commande conducteur) - bande rugueuse - dispositifs de canalisation - porte à sens unique - caoutchouc - hygiaphone (maladie) - expulsion des "manants" - sieges (bancs) CONTROLE DU TRAFIC
	COMPETENT		INCOMPETENT

T 2 S

N 2 S

1.1.4. DÉNONCIATIONS, INCOMPATIBILITÉS ET COMPROMIS

Mais ces modèles de sécurité génèrent également des incompatibilités et des dénonciations que l'on peut repérer dans des agencements techniques ou organisationnels particuliers et dont certains visent à établir un compromis plus ou moins durable. Ces modèles de sécurité mis en oeuvre "pratiquement" par la RATP renvoient à des principes supérieurs qui gouvernent toutes les sphères de l'activité humaine bien au-delà du transport ou de la sécurité. Au nom de ces principes, on peut dénoncer la forme prise par le modèle de sécurité, même si cette forme (une instruction, un dispositif) a pourtant été conçue à l'origine pour répondre à ce principe (cf le premier type de dénonciation ci-dessous)

Dénonciation depuis le principe supérieur de légalité vers le modèle de sécurité civile.

- Des caméras ont été mises en place par la RATP pour surveiller les couloirs et les accès aux recettes et ainsi prévenir des tentatives d'agression aux guichets de vente du métro. Certains agents ont alors disposé du ruban adhésif noir sur une partie de ces caméras pour que le centre de surveillance ne puisse pas les voir durant leur travail. Cette installation de caméras pour surveiller les recettes et donc protéger les vendeurs (sécurité civile) a été dénoncée par ces agents au nom du principe supérieur de ce même registre, celui de la légalité, de l'éthique, de la morale, c'est-à-dire permettant de préserver de toute surveillance le travail des agents RATP.

- Des dispositifs d'écoute des guichets ont été mis en place dans les recettes afin de pouvoir intervenir lorsque des agents peuvent courir un danger : agression, hold up... (sécurité civile). Toutefois, ce dispositif d'écoute réalise un compromis en prenant en compte une dénonciation latente des agents : l'écoute n'est possible qu'à partir d'un appui sur une pédale d'écoute à l'initiative du vendeur. L'écoute à l'initiative du P. C. Denfert est impossible en présence de l'agent qui conserve ainsi (comme dans le cas précédent) l'"anonymat" de son travail.

- L'enregistrement au P. C. Denfert des images transmises par les différentes caméras du réseau pour assurer la "sécurité civile" des usagers et des agents (agressions, vols...) ne peut constituer une preuve à charge contre les personnes incriminées par les images. Si cette disposition juridique est garantie plus largement par le droit français, elle s'applique également au nouveau système (enregistrement des images) mis en place par la RATP.

Dénonciation depuis le principe supérieur de légalité vers le modèle de sécurité commerciale.

- Lors de l'installation de T2S, à la station des Halles, ont été expérimentés les flashes se déclenchant aux passages des fraudeurs (le flash n'était accompagné d'aucune prise photographique). Pourtant, la CNIL a dénoncé ce procédé suite à plusieurs plaintes d'usagers croyant être photographiés.

On voit donc à travers cet exemple comment un impératif de sécurité commerciale (lutte contre la fraude) a été dénoncé par un principe moral renforcé par l'intervention d'un organisme d'"éthique".

- Lorsque les contrôleurs désirent obtenir l'identité des fraudeurs pour remplir les procès-verbaux, ils doivent légalement faire appel aux policiers (SPSM) qui sont les seuls juridiquement qualifiés pour effectuer une telle demande. Ici encore, on note les limites de l'exercice par la RATP de la sécurité commerciale de l'entreprise au nom de principes légaux ; certains fraudeurs se font alors un plaisir de rappeler aux contrôleurs ces dispositions légales afin de faire traîner, voire d'échapper à la vérification d'identité et dans ce dernier cas, à l'amende.

Dénonciation depuis le principe supérieur de légalité vers le modèle de sécurité d'utilisation et de fonctionnement.

La RATP prévoit techniquement et dans les missions des différentes équipes de sécurité de limiter l'accès et la présence de sans domicile fixe dans l'enceinte du métro. Ainsi, les systèmes anti-fraude tendent à limiter techniquement l'accès aux stations et les équipes de surveillance sont chargées en partie d'expulser les sans domicile fixe du métro.

Cette position concerne la sécurité d'utilisation et de fonctionnement en ce sens que les sans abri constituent du point de vue de la RATP des "obstacles" au bon fonctionnement des flux d'usagers (mendicité, gêne dans les couloirs, dormir sur les bancs...). Toutefois, d'un point de vue moral, la RATP s'institue comme partenaire dans l'aide apportée par différents organismes publics ou privés à l'aide aux sans domicile fixe. Ainsi, la RATP met à disposition des sans domicile fixe la station St Martin, station désaffectée mais chauffée lors des hivers rigoureux. De plus, la BAPSA (Brigade d'Aide aux Personnes Sans Abri) est chargée avec le concours de la RATP (bus et personnels RATP) de conduire les sans domicile fixe au centre d'accueil de Nanterre.

Dénonciation depuis le principe supérieur de rentabilité du modèle de sécurité civile.

Le coût élevé des installations T2S (caméras, centre de surveillance...) a nécessité de limiter leur implantation à des zones considérées par la RATP comme des zones à risque. Dans ces choix, on mesure l'impératif économique qui intervient dans la gestion de la sécurité contre les vols ou agressions des usagers et agents RATP.

Dénonciation depuis le principe supérieur de rentabilité du modèle de sécurité commerciale.

Les dispositifs anti-fraude chargés d'assurer la sécurité commerciale de l'entreprise en limitant l'accès des fraudeurs se répartissent irrégulièrement dans l'enceinte du métro. Ainsi, les dispositifs les plus complexes (portillons à vantaux...) sont disposés en priorité aux endroits où la fraude est la plus forte : un impératif de coût vient là encore limiter la mise en œuvre maximale de la sécurité commerciale de la RATP.

Dénonciation depuis le principe supérieur de rentabilité du modèle de sécurité d'utilisation et de fonctionnement.

Il est révélateur à ce propos de ne pouvoir citer aucun exemple. En effet, il est de mauvais goût pour une entreprise de laisser paraître qu'elle réalise des économies au détriment de la sécurité des installations (contrôle du matériel roulant...). Ce que nous appelons alors le "syndrome challenger" n'a été révélé dans le cas de la navette spatiale américaine qu'après son explosion consécutive, d'après les enquêteurs, à l'utilisation de composants n'ayant pas subi toutes les vérifications recommandées, et ce pour des raisons de coût.

Dénonciation depuis le principe supérieur d'efficacité du modèle de sécurité civile.

Le modèle de sécurité civile qui tend à la préservation de l'intégrité physique des usagers, inclut également leur protection contre les atteintes résultant de la contamination par les microbes et les chutes en glissant sur des débris... : on peut donc concevoir le nettoyage/désinfection du métro comme intégré dans cette logique. Pourtant l'impératif de fluidité du réseau et notamment des déplacements humains tend à discréditer toute entrave à la circulation des voyageurs. Aussi, les travaux de nettoyage les plus importants sont effectués par la COMATEC en dehors des heures d'ouverture du métro ou au moins hors des périodes d'affluence.

Dénonciation depuis le principe supérieur d'efficacité du modèle de sécurité commerciale.

- Les dispositifs anti-fraude peuvent entraver la circulation des usagers et des agents en cas de panique consécutive à un accident. Aussi, il est possible techniquement de débloquer par tirette (usager) ou à partir du centre de liaison (agents), les systèmes de péage pour permettre une fluidité maximale des déplacements.

- Le contrôle des titres de transport permettant à la RATP d'assurer des rentrées d'argent ou au moins s'intégrant dans une politique de lutte contre la fraude pose des problèmes du point de vue de la fluidité en période d'affluence. Aussi, en heure de pointe, les contrôles perdent leur caractère systématique et sont effectués principalement à des endroits où le trafic reste limité.

Dénonciation depuis le principe supérieur d'efficacité du modèle de sécurité d'utilisation et de fonctionnement.

- De même que le nettoyage des stations, celui des rames et les éléments concernant les réparations ou la maintenance du matériel roulant ou des installations ferroviaires sont effectués en priorité la nuit, hors des périodes d'accès du public.

Dénonciation depuis le principe supérieur de Vers le modèle de	Légalité (Ethique, morale /loi)	Renabilité (Coût)	Efficacité (Fluidité)
SÉCURITÉ CIVILE	• Caméras dans le champ des recettes → Scotch pour limiter le champ • Ecouter les recettes → pédale d'écoute (à l'initiative de l'agent) • Enregistrer des images → ne constitue pas une preuve légale	• Coût des installations (caméras...) → déterminer les zones à risque	• Nettoyage qui entrave le passage des usagers → COMATEC travaille la nuit
SÉCURITÉ COMMERCIALE	• Flasher les fraudeurs → CNIL : abandon des dispositifs • Obtenir l'identité des fraudeurs → seule la police est qualifiée pour demander les papiers d'identité	• Coût des dispositifs anti-fraude → pas partout	• Les dispositifs anti-fraude peuvent entraver le passage en cas de panique. → possibilité de déblocage par tirette (usager) et centre de liaison (agent) • Contrôle de titres à des heures d'affluence → à certains endroits seulement et pas systématiques
SÉCURITÉ D'UTILISATION ET DE FONCTIONNEMENT	• Empêcher l'accès des SDF → ouvrir des stations désaffectées en hiver	• Pas d'information disponible à ce sujet : Syndrome challengeur : seule l'autopsie du cadavre peut le déterminer !!!!!!!	• Réparation, maintenance entravent la circulation → effectuée la nuit • Portillon de quai → installation de portes de rame automatiques qui prennent en charge la fonction du portillon.

• Les portillons de quai qui existent dans les stations mais qui ne sont plus utilisés actuellement, ont servi dans le passé à éviter l'accès au quai lors du départ du train et ce, pour éviter les risques d'accidents (sécurité d'utilisation). L'utilisation de ces portillons a été abandonnée seulement lorsque les rames ont pu disposer de portes automatiques interdisant le départ des trains sans que des conditions estimées minimales de sécurité ne soient remplies (pas de risque de montée ou de descente de voyageurs après le départ du train qui n'est alors possible que lorsque les portes sont fermées).

Ce déplacement technique d'un impératif de sécurité d'utilisation du portillon de quai vers les portes de la rame a de surcroît permis la mise à disposition des usagers d'un espace de circulation beaucoup plus ouvert, et donc d'assurer une meilleure fluidité dans les déplacements en répondant ainsi au principe supérieur d'efficacité des déplacements dans l'enceinte du métro.

Ce que nous avons illustré ici du côté des clients - voyageurs - citoyens, relève à la fois de la dénonciation, de la critique à partir d'un principe mais déjà aussi du compromis : des solutions ont été trouvées souvent pour faire tenir ensemble des impératifs pouvant être perçus comme contradictoires.

1.1.5. LES PROFESSIONNELS

Les professionnels, de leur côté, occupent des fonctions qui se répartissent par rapport à ces registres de sécurité (les éléments suivants sont issus de la situation RATP).

Ainsi, on peut décrire l'agencement des fonctions par registre :

- le registre civique :

La sécurité civile à la RATP regroupe les professionnels chargés principalement d'un rôle de dissuasion, de surveillance et d'intervention (répression). On peut alors les considérer comme "agents" et "fonctionnaires" (au sens où l'on peut l'entendre dans le modèle issu de la théorie de Boltanski et Thévenot) : le SPSM, la Surveillance Générale, le GIPR constituent ces corps sur le territoire RATP et sont strictement limités à ce domaine d'intervention (y compris dans leurs compétences légales). La COMATEC assure la partie "hygiène" qui émerge dans un tel modèle de sécurité. Quant à la BAPSA, elle possède essentiellement un rôle de prévention (assistance et travail social) des dysfonctionnements de la sécurité civile.

Ces différents corps d'agents tendent à garantir la sécurité dévolue à un usager-citoyen.

- Le registre marchand :

La sécurité commerciale repose avant tout sur une logique de l'offre et de la demande subordonnée au principe supérieur du coût. Aussi, les professionnels sont assimilables à des vendeurs ou des commerciaux occupant un double rôle complémentaire :

- d'une part, assurer une politique de l'offre devant susciter la demande d'un usager-client (conseillers commerciaux, animation commerciale, vente de titres...) au même titre que la plupart des entreprises privées,

- d'autre part, réduire les pertes financières issues de la fraude par l'activité de contrôle, des titres de circulation. Les apparences "répressives" de la seconde activité ne doivent faire oublier qu'elle relève avant tout d'une logique commerciale.

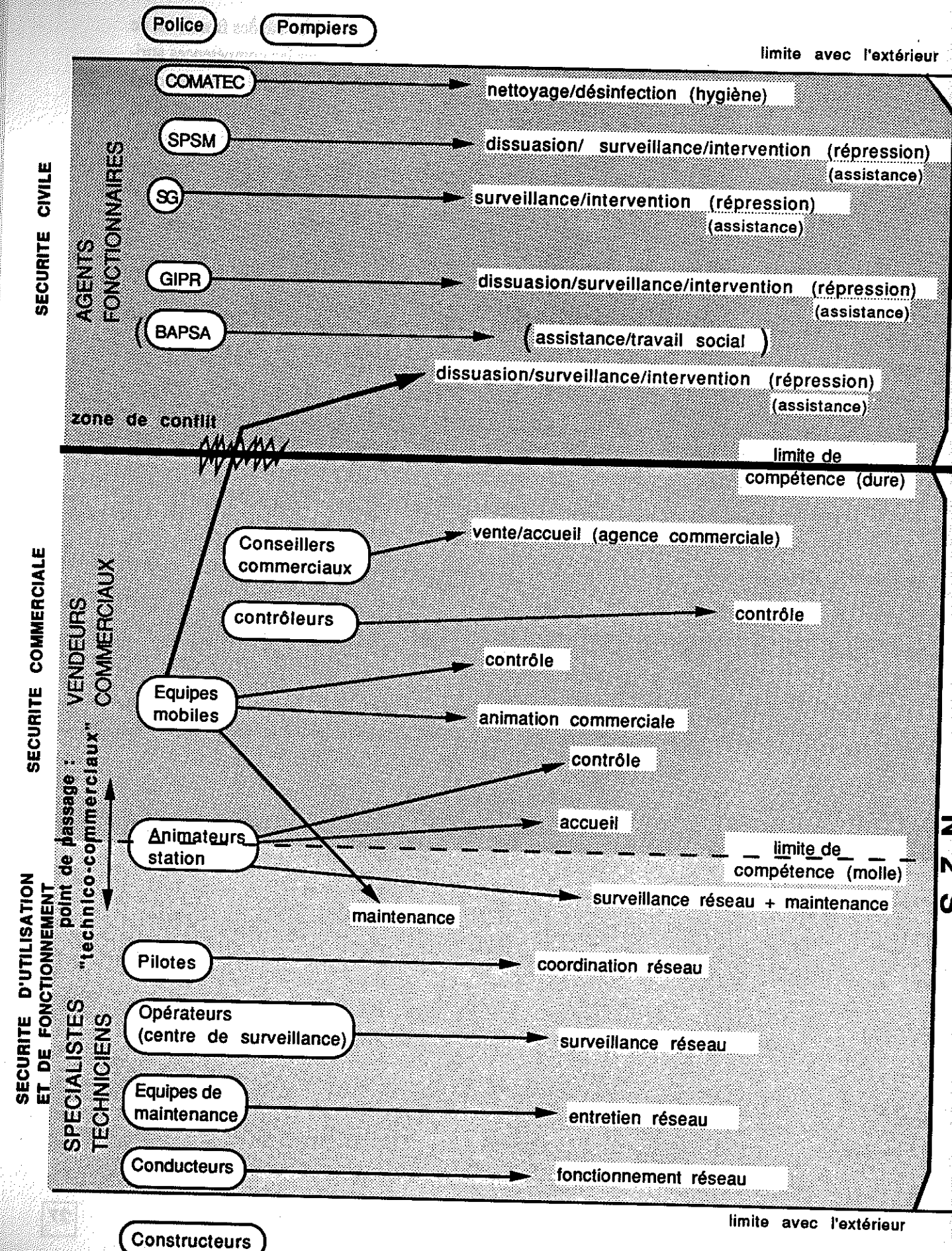
- Le registre fonctionnel :

La sécurité d'utilisation et de fonctionnement se rattache au réseau proprement dit. Dans ce registre, on rencontre les techniciens, les "spécialistes" qui doivent assurer ce registre de sécurité fondamentalement lié à la logique de déplacement (des trains et des humains) qui forme au sens strict la fonction transport de la RATP.

Entre ces 3 registres répondant chacun à un modèle de sécurité, il existe des frontières, de limites plus ou moins perméables. Elles se définissent essentiellement par les compétences attribuées à ces professionnels. On remarque alors que la sécurité civile tend à être isolée des deux autres registres. Les professionnels à l'œuvre à la RATP possèdent des compétences exclusives dans ce registre qui leur interdit à la fois de s'occuper d'autres modèles de sécurité mais tend également à les préserver de la pénétration sur leur "territoire de compétences" d'autres professionnels. Toutefois, la mise en place du projet T2S contient l'existence d'équipes mobiles dont une partie du rôle assignée (observation, surveillance, intervention, répression) tend à créer une zone de conflit avec les autres professionnels jusque là seuls compétents à assurer la sécurité civile du métro parisien. Nous examinerons plus précisément ces conflits lors de l'étude du déplacement des rôles des professionnels

En ce qui concerne la coexistence entre les registres marchand et fonctionnel, la limite est beaucoup plus simple, plus perméable et prévoit la possibilité de pointes de passages "légitimes" par la création de postes de "technico-commerciaux" pouvant se mouvoir dans les deux registres. L'animateur station constitue le compromis professionnel entre ces deux registres. Nous examinerons plus précisément son rôle dans une autre partie consacrée à l'évolution du métier d'agent de station (voir tableau répartition des professionnels).

REPARTITION DES PROFESSIONNELS PAR ACTIVITE



Les modèles de sécurité et les structures techniques de la RATP se recoupent. Il serait vain de chercher une relation de cause à effet : c'est une "vision du monde" qui prend forme technique et une technique qui met en forme une vision du monde :

L'essentiel est de montrer qu'entre ces deux constructions (sociale et technique) s'effectuent une transaction permanente. En effet, l'architecture technique tend à légitimer un modèle de sécurité qui s'appuie lui-même sur les dispositifs techniques existants. C'est dans cette dialectique permanente que l'on doit appréhender les questions de sécurité dans les transports urbains. Il est particulièrement intéressant de voir naître de nouvelles formes techniques, de voir comment on tente de séparer ou de rapprocher des modèles de sécurité existants. La discussion, apparemment "purement" technique, est en fait ordonnée par des jugements portés sur les personnes, sur les objets existants au nom de certains principes. En développant de nouveaux systèmes, c'est souvent toute un nouvel agencement entre modèles que l'institution souhaite effectuer. L'analyse phénoménologique du projet T2S ainsi que l'analyse ergonomique des postes de travail et de l'activité des professionnels permettra alors -dans les chapitres suivants- de mettre à jour ces processus de séparation entre les sécurités.

1.2. LES SYSTEMES DE SÉCURITÉ À LA RATP

1.2.1. SURVEILLANCE, DISSUASION : T2S (TÉLÉSURVEILLANCE ET SÉCURITÉ), UN COMPROMIS DIFFICILE

"Les voyageurs et les agents ressentent de plus en plus l'insécurité de l'espace public que vient renforcer la banalisation de la fraude, la dégradation de la propreté... Cette situation et sa lente dégradation ne sont pas acceptables... Elle est incohérente avec l'ambition de modernité publique de l'entreprise... Ce sentiment d'insécurité, c'est l'appréciation que chaque usager fait de la probabilité qu'il a d'être victime d'un délit ou, pour les agents, d'être agressé."

C'est par cette introduction que Christian KOSAR, directeur du département environnement et sécurité de la RATP a ouvert le colloque de l'UITP de mai 1992 consacré à la sécurité dans les Transports Publics. Il rappelait alors le constat effectué par la RATP début 1989 à propos de la sécurité de son réseau.

Il faut, avant de poursuivre, analyser ces propos afin de comprendre les "pré-requis" de la mise en place du programme T2S (Télésurveillance et Sécurité) à la RATP. On peut dès lors faire 4 remarques :

Tout d'abord, l'insécurité est avant tout présente de façon virtuelle à travers le terme de "sentiment d'insécurité". La RATP analyse donc prioritairement le problème de la sécurité dans le métro sous l'angle des représentations des hommes (usagers et agents). Cette évocation du "sentiment d'insécurité" contre lequel la RATP engage la lutte est en même temps à visée commerciale puisque le taux de fréquentation d'un côté et celui de l'absentéisme de l'autre sont en jeu.

Ensuite, on note dans le discours de M. KOSAR que le sentiment d'insécurité est basé pour la RATP sur une analyse quantitative exprimée en termes de probabilité. Nous verrons comment cette quantification de l'insécurité aura des répercussions importantes lors de la mise en place du projet T2S.

On note aussi la notion de "délict" qui sert à catégoriser l'origine de cette insécurité. Toutefois, ce terme ambigu dans la situation (s'agit-il d'un délit au sens juridique, au sens de la police des chemins de fer, au sens couramment admis par les agents RATP, au sens commun ?...) va devenir un problème lorsqu'il s'agira d'évaluer les performances des actions menées par la RATP. Cette notion, jamais débattue entre les protagonistes du programme de sécurité de la RATP semble refléter les zones d'incertitude entretenues lorsqu'il s'agit d'évoquer le problème de l'insécurité dans les transports publics.

Enfin, à partir des propos reproduits en introduction, on peut mettre en avant l'idée de la RATP selon laquelle, les différents problèmes ne font que se renforcer les uns les autres (sécurité, fraude, propreté) ; cette réflexion va conduire à percevoir le métro comme territoire directement menacé et qu'il faut "reconquérir". C'est ainsi que, sous l'impulsion du nouveau Président, M. Blanc, la RATP va créer à partir de 1989 un Plan Sécurité dont l'objectif consiste à "reconquérir le territoire abandonné afin d'assurer la protection et la sécurisation tant des voyageurs que des agents et la surveillance des biens de l'entreprise". Il s'accompagne d'un Plan Propreté axé sur la lutte anti-graffiti et d'un Plan Anti-fraude.

Dès lors les actions de la RATP en matière de sécurité tendent à réaliser un compromis entre une baisse du taux des délits constatés (le terme restant à définir) et dans un même temps visent à opérer une action sur le sentiment perçu d'insécurité par les usagers et les agents.

C'est dans ce contexte d'analyse de l'insécurité que la RATP va lancer un appel d'offres afin de mettre en place un nouveau programme de sécurité pour le métro parisien. Cet appel d'offres va reprendre les logiques précédemment exprimées dans le discours de M. KOSAR, à savoir une contrainte quantitative consistant à faire baisser d'un certain pourcentage, le taux des délits (le terme restant d'ailleurs à définir). Cette contrainte porte alors sur une appréciation mesurable de la sécurité sur le réseau et donc différente du sentiment de sécurité qui reste avant tout une notion qualitative. Une autre contrainte, cette fois purement technique, va peser sur les répondants à savoir que le nombre de fausses alarmes doit être inférieur à 8 %.

C'est en effet une réponse en terme de dispositif qui est attendue par la RATP face au problème de l'insécurité tel que le pose l'entreprise, comme le laisse entendre Christian Blanc : *"Dans une entreprise qui a réalisé en matière d'ingénierie des transports urbains des progrès fantastiques... on a vraisemblablement négligé... que des phénomènes apparemment périphériques qui deviennent aujourd'hui centraux... devaient être examinés avec le même souci scientifique et de méthode que le traitement de problèmes directement rattachés à la technologie ferroviaire... Nous n'en sommes qu'au début de cette ingénierie de la propreté et de la sécurité"*.

Dans ce contexte, c'est donc un programme technique qui a été retenu par la RATP pour répondre aux problèmes de l'insécurité du métro. T2S (Télésurveillance et sécurité) représente alors un programme particulier de réponse qui inclut à la fois un modèle de sécurité, un modèle d'usager et un modèle de professionnel que l'on peut mettre en évidence au-delà de l'aspect purement technique du projet tel qu'il est d'ailleurs le plus souvent présenté ; ce qui est d'ailleurs significatif d'un modèle de partage des rôles et des compétences attribuées aux dispositifs et aux hommes.

Le projet T2S réalisé par la société Techno Sud est défini comme un "système de vidéosurveillance actif" (?!). Il comprend des caméras, des détecteurs, des dispositifs de transmission, de visualisation, d'enregistrement et de communication.

Il repose sur une "architecture à 3 niveaux" qui apparaît dans le principe fonctionnel du dispositif général :

- **Le niveau 1** (niveau de la station) : c'est le niveau de "détection et saisie des informations élémentaires". Des caméras et divers types de détecteurs sont associés dans la station : il existe 4 types de capteurs :

- capteur pré-programmé détectant des variations brusques de mouvements ou d'amplitude de geste.
- capteur audiométrique détectant un dépassement du niveau sonore ambiant
- capteur videosensor pré-programmé utilisant l'analyse numérique de l'image à partir du signal de la caméra
- capteur de contact d'ouverture ou de fermeture.

Toutes les informations collectées par ces dispositifs sont adressées "en temps réel" (4 dixièmes de seconde) au niveau 2.

- **Le niveau 2** ("un groupe de stations") : c'est le niveau de "traitement des informations élémentaires au centre de surveillance local".

Les capteurs du niveau 1 déclenchent alors une alarme sonore (bip) et visuelle (affichage sur écran de la zone concernée). L'agent peut alors "acquiescer" l'alarme s'il la juge non pertinente ou bien dans le cas contraire la "transférer" au niveau supérieur.

Dans le local du centre de surveillance, l'agent de sécurité dispose des outils suivants : écrans de visualisation, platine de télésonorisation, liaisons téléphoniques, synoptiques informatiques, dispositifs d'enregistrement.

- **Le niveau 3** (Le PC Sécurité de la RATP) : c'est le niveau de la "coordination des interventions".

Le PC possède les mêmes équipements que le niveau 2 avec en plus des liaisons radios avec les équipes d'intervention sur le terrain. Il regroupe aussi des alarmes d'autres origines dites de sécurité (par exemple les alarmes agressions des bureaux de recette). Au niveau 3, "les agents (...) qui ont la vision d'ensemble du réseau font intervenir les équipes opérationnelles de secours ou de sécurité les plus proches de l'événement."

Pour mieux comprendre le schéma de principe du système T2S, on peut reprendre l'exemple cité par André Ampelas, directeur du Département des Systèmes d'Information et de Télécommunications de la RATP qui tente d'exprimer ainsi la "philosophie d'exploitation (sic)" du projet :

"Cas d'un individu agressant une personne :

- *Les systèmes de détection volumétriques et de visualisation par caméras (niveau 1) détectent une élévation de niveau sonore (cri de la victime) et le brusque changement de cadence de déplacement de l'individu lors de sa fuite.*

- *Aussitôt, les caméras situées dans la zone de l'incident sont rendues actives automatiquement et transmettent instantanément les images et les informations (localisation, heure) à la fois au bureau de station local (niveau 1) et au bureau de station du secteur (niveau 2).*

- *Alors, l'opérateur (niveau 2) dans un délai de quelques secondes s'assure qu'il s'agit bien d'une agression et transmet l'information au poste central de Denfert (niveau 3) où les responsables des équipes de sécurité décideront immédiatement des actions à mener et alerteront les forces de sécurité disponibles à proximité de l'incident.*

- *Les forces de sécurité pourront ainsi intervenir rapidement sur place (niveau 1) en utilisant, si nécessaire, les moniteurs vidéo du bureau de station local pour guider leur recherche et/ou leur intervention".*

Au-delà de la vision quelque peu techniciste de ce système telle qu'elle s'exprime le plus souvent chez ces concepteurs, on peut à partir de ce même schéma de principe et aussi grâce à une observation du fonctionnement du dispositif T2S, montrer que le réseau technique tel qu'il est conçu incorpore de façon implicite aussi bien un modèle de sécurité, qu'un usager, un agent et même un agresseur ou une victime modèles (!) dont les comportements ou les attentes sont inclus dans tout ce réseau technique.

Le réseau T2S inclut un modèle spécifique de police du réseau dont on peut tenter de rendre compte.

C'est tout d'abord l'évaluation des risques, leur type que l'on peut mettre en évidence à partir de l'examen du système et des facteurs qui ont présidé à sa mise en oeuvre. Si, comme nous l'avons vu précédemment, l'appel d'offres de la RATP imposait une contrainte en termes de résultat et plus particulièrement une baisse du taux des délits, il est nécessaire ici de déterminer, au-delà des ambiguïtés, le type de délits qui est effectivement pris en compte par le système.

On peut dégager 3 types principaux de délits concernés par le système :

- les agressions : atteinte à la personne physique
- les vols : atteinte à la propriété
- l'effraction dans le sens d'une atteinte à l'espace privé du transport (voies, salles, dispositifs... ≠ couloirs, quais, rames : espace public de transport).

Il faut aussi souligner l'aspect quantifiable de ces délits, qui, le plus souvent, génèrent des plaintes et donc ces recensements de diverses institutions (police, RATP,...) permettent de dresser des "bilans de la sécurité", de publier "des chiffres". Les autres types de délits reconnus juridiquement mais difficilement quantifiables (agressions verbales, dormir dans le métro...) qui ne laissent pas de trace écrite ne sont pas prises en compte, ou de façon nettement plus marginale par la RATP.

Ces trois grandes catégories renvoient en fait aux délits effectivement reconnus d'un point de vue juridique, c'est-à-dire pouvant être sanctionnés par la force publique (agents de police, tribunaux...).

Il faut noter à ce niveau que la fraude n'est pas concernée par T2S : c'est en effet un délit du point de vue de la police des chemins de fer, mais pas du point de vue juridique général. Les agents de la SPSM n'interviennent d'ailleurs pas en cas de fraude. Si pourtant, les policiers peuvent intervenir en cas de fraude, il s'agit uniquement de cas de "refus d'identité" et en rien pour contribuer légalement à l'établissement du procès verbal qui ne "regarde" que l'institution de transport. De même, en cas de non paiement du procès verbal par le contrevenant, la transmission au Parquet de l'amende impayée se fait en temps qu'"impayé" et non en tant qu'amende ; elle change du même coup de statut. Les poursuites que risque alors le contrevenant changent aussi de nature et la somme demandée par le Parquet est versée au Trésor Public et non à l'entreprise de transport.

On peut donc dire que les délits qualifiés comme atteinte à la sécurité pour la RATP recouvrent le découpage juridique global ; à ce propos, on peut noter que les tags et graffitis ne sont pris en compte du point de vue de la sécurité, que dans l'acception juridique globale de dégradation, mais le métro ne spécifie en rien leur qualification au niveau juridique.

On peut dégager trois types d'indicateurs afin de justifier cette analyse de la qualification des atteintes à la sécurité par la RATP et donc leur prise en compte dans l'élaboration d'un système technique de sécurité.

Tout d'abord, en s'appuyant sur les "chiffres" publiés par la RATP en matière de sécurité, on constate que trois catégories sont principalement retenues :

- les agressions voyageurs, les agressions agents et les vols (à la tire). Si les "atteintes à l'espace privé du transport" sont rarement évoquées, c'est surtout parce qu'elles sont peu porteuses d'impact au niveau médiatique en terme de sécurité ; il s'agit plutôt d'un problème réservé à l'institution elle-même.

Ensuite, le discours des concepteurs du système T2S tend à confirmer cette qualification des risques en matière de sécurité :

"(...) par exemple, vous prenez un pickpocket (...)"

"(...) en cas d'agression d'un usager (...)"

"(...) quand ils descendent sur les voies (...)"

"(...) si on fracture une porte (...)"

Enfin, on peut (et c'est sans doute le plus pertinent) s'appuyer sur le système technique lui-même et repérer ce qu'il permet de détecter. Ainsi, en reprenant la liste des divers capteurs, on constate que :

- les capteurs de mouvements détectent les variations brusques des mouvements qui selon les concepteurs renvoient aux vols à l'arraché, aux courses des individus en fuite...

- les capteurs audiométriques servent à détecter les cris éventuels des victimes d'agression

- quant aux capteurs vidéosensor ou les contacts d'ouverture ou de fermeture, ils déclenchent des alarmes lorsqu'un individu pénètre dans l'espace privé de transport. Cet espace privé comprenant les dispositifs eux-mêmes, les installations T2S sont "auto-protégées" comme l'explique un des concepteurs du projet : "Il faut savoir aussi que techniquement tout est en sécurité positive, si j'ose dire. Vous coupez un fil, je vous détecte. Vous taguez complètement une caméra, c'est détecté automatiquement en alarme technique, puisqu'il n'y a plus de signal vidéo ; c'est pas une caméra qui voit du noir, c'est qu'il n'y a rien derrière (...). Le capteur son, on a mis une boîte de dérivation électrique ; il est aussi auto-protégé : vous coupez le fil du micro, vous arrachez la boîte, y'a plein de palpeurs dedans, ça suffit pour déclencher une alarme."

Si le système T2S incorpore donc une estimation des risques en termes de "délits sanctionnés" par la force publique, il incorpore aussi toute une représentation d'un usager, d'une victime et d'un "délinquant" modèles comme nous allons le voir plus précisément maintenant. En effet, les "seuils" de déclenchement des détecteurs ainsi que le type de détection qu'ils effectuent reflètent l'analyse des comportements humains opérée par l'institution, comportements retraduits en termes techniques, en critères physiques repérables par le système.

Ces systèmes techniques définissent alors conjointement des types de délinquants (répondant aux délits précédemment cités), de victimes de ces délinquants et enfin d'usagers normaux avec des comportements spécifiques physiquement repérables.

Tout d'abord, ces dispositifs de sécurité définissent un usager "déviant" par opposition à un usager "normal". Ainsi, l'usager déviant peut revêtir 2 formes : le délinquant ou la victime ; dans les deux cas, il est analysé par le système comme ayant un comportement déviant. C'est à partir des possibilités de déclenchement que nous allons analyser les caractéristiques de cette déviance et ensuite par opposition rendre compte de la normalité de comportement des usagers du métro telle qu'elle apparaît au travers de ces dispositifs.

L'institution définit 3 types d'usagers délinquants avec des comportements spécifiques que l'on peut repérer dans les "réactions" du système technique :

- l'agresseur /voleur : (à la tire : vol avec "violence") : ce sont ici les capteurs de mouvement qui tendent à rendre compte de leurs comportements tels qu'ils apparaissent pour l'institution, à savoir la brutalité des gestes (exemple vol à l'arraché) et la fuite (course) de l'auteur. Dans ce cas, c'est aussi le comportement présumé de la victime qui permettra de mettre en marche certains détecteurs comme nous le verrons plus loin ; l'usager victime et l'agresseur sont en effet d'un point de vue technique, amalgamés pour définir la situation (exemple : course de l'agresseur et cri de la victime, ...)

- le pickpocket : en ce qui concerne les pickpockets, désignés par la RATP comme un véritable fléau (les annonces sonores le rappellent régulièrement aux voyageurs), ils opèrent, et c'est là leur "spécificité", avec une grande discrétion. Le seul comportement techniquement repérable retenu par l'institution a été le geste rapide, vif, lors du vol. Théoriquement, il est donc prévu que les détecteurs de mouvement se déclenchent alors. Toutefois, comme les pickpockets opèrent sous couvert d'un imperméable ou d'un journal plié sur le bras et surtout dans l'activité ambiante, seuls les plus "maladroits" d'entre eux peuvent déclencher le système. Il reste que même si leurs comportements sont connus des professionnels de la sécurité ("coller" les usagers, regards rapides et dans toutes les directions, attentes assez longues sur les quais pour repérer leurs victimes...) ils sont difficiles à repérer techniquement.

- les "intrus" : comme nous l'avons vu précédemment, la RATP dissocie un espace public de circulation, ouvert aux usagers, et un espace privé, réservé à la RATP et à ses agents. Elle va donc tenter de se prémunir des intrus qui menacent cet espace en distinguant 3 types de délits :

- les voleurs avec effraction : dans ce cas, c'est plutôt "l'objet" du délit, la cible du délinquant qui est pris en compte par le réseau, que le comportement des délinquants. Ainsi, les dispositifs anti-effractions sont des adjonctions aux dispositifs de fermeture de l'espace privé (porte, vitres) et c'est leur mise hors d'état qui déclenche l'alarme.

- Les vandales : dans le cas du vandalisme, ce sont aussi les objets techniques qui sont analysés comme "agressés" et non les comportements des vandales qui sont pris en compte. Ainsi les dispositifs anti-effractions assurent aussi cette fonction. D'autre part, il faut ici noter que la plupart des dispositifs (dont le mécanisme représente cet espace privé de la RATP) sont munis de capteurs y compris les dispositifs de surveillance eux-mêmes.

- Les usagers de l'espace privé : enfin, certains utilisent l'espace privé de la RATP (tunnels, voies...) pour assurer un certain commerce (drogue...). Les capteurs vidéo-sensors analysant l'image ainsi que les contacteurs de portillons de fin de quai balisent alors cet espace en détectant les franchissements "sans effraction" de cet espace privé. Là encore, ce sont les zones qui sont surveillées et non le comportement de ces usagers. Les graffiteurs, "ennemis" actuels de la RATP, ne sont repérables techniquement que lorsqu'ils sont assimilables à des intrus, c'est-à-dire lorsqu'ils vont commettre leurs délits dans l'espace privé (sous tunnel...). Sinon, leur comportement, ou les attributs de leurs délits ne sont pas repérables techniquement. C'est ainsi que des graffiteurs peuvent "repeindre" entièrement une station sans déclencher une seule alarme.

La victime est aussi prise en compte par le système technique comme un usager anormal. En effet, le système T2S ne détecte théoriquement que des comportements jugés atypiques dans le métro. On prête donc aux victimes des comportements spécifiques techniquement détectables. Le système T2S prévoit deux types de victimes (dont les comportements sont toujours envisagés conjointement avec ceux des délinquants) :

- Tout d'abord, la victime "impuissante" à qui l'on attribue un comportement de peur qui se manifeste par des cris (capteurs audio). Toutefois, les professionnels remarquent que certaines victimes "terrorisées" se font dépouiller sans bouger et surtout sans dire un mot (sous la menace d'une arme); ce type d'agression peut d'ailleurs ne pas déclencher d'autres capteurs puisque généralement l'agresseur ne fait lui non plus aucun geste brusque (capteurs de mouvements).

- Le système technique prévoit aussi un autre type de victime, que l'on peut qualifier d'active et alors les capteurs de mouvements prévoient la détection de gestes d'auto-défense de sa part.

La victime (comme le délinquant) est envisagée dans ce système uniquement dans les manifestations **physiques** de son état. Elle rentre alors dans le réseau de façon involontaire, c'est-à-dire par son action sur les capteurs.

Ces analyses socio-techniques de la délinquance dans le métro nous permettent alors de définir l'usager modèle (non délinquant et non victime) tel qu'il est conçu par la RATP et aussi repérable dans le réseau T2S. L'usager normal (celui qui théoriquement ne déclenche pas d'alarme) peut donc être défini comme suit : un usager qui se déplace dans l'espace public du transport (couloir, quais...) : portillons fin de quai, capteurs vidéosensor ; un usager qui se déplace à **allure** constante : capteur de mouvements ; un usager qui n'est pas "exubérant" : capteurs audiométriques (un responsable du projet T2S : "(le métro), c'est fait pour circuler, c'est pas fait pour être très très exubérants") ; enfin, un usager qui se déplace et ne reste pas fixe trop longtemps" (hormis sur les quais en attendant une rame) : projet d'installation d'alarmes basées sur l'analyse de l'image des situations fixes.

L'usager "normal" peut pourtant dans certains cas avoir un comportement qui est analysé techniquement comme déviant : ce sont alors les fausses alarmes : l'usager en attendant sur le quai peut s'appuyer sur le portillon fin de quai ; il peut pencher la tête pour voir le train arriver, ou lire un journal qui "dépassé" spatialement au-dessus du quai : dans ces cas, les capteurs vidéosensor déclenchent une alarme d'"intrusion". Certains rires un peu bruyant, le "chahut" d'écoliers, ou l'appel d'un autre usager déclenchent les alarmes reliées aux capteurs audiométriques. Enfin, la course d'un usager pour "attraper" le métro qu'il entend arriver ou aperçoit sur le quai déclenche quasiment inmanquablement une alarme : le PC Denfert est habitué aux alarmes du "dernier métro".

Dans ces cas, c'est alors à l'opérateur du niveau 2 de "lever le doute". Cela nous amène donc à examiner la répartition des compétences entre humains et dispositifs tels qu'ils sont à l'œuvre dans le réseau T2S.

1.2.3. T2S, UN MODELE DE RÉPARTITION DES COMPÉTENCES ENTRE HUMAINS ET TECHNIQUE

Le programme T2S laisse transparaître dans son fonctionnement la façon dont l'institution répartit les compétences de traitement de la sécurité entre les agents et les dispositifs techniques. Ainsi, le réseau T2S qui associe des hommes et des dispositifs ne les traite pas de la même façon, en leur attribuant des prérogatives différentes qui reflètent alors cette répartition des compétences.

D'une part, le rôle de détection des situations problématiques est confié à la technique : les divers capteurs. L'humain est peu à peu évincé de ce rôle de détection ; la télé-détection remplace la surveillance humaine.

D'autre part, le projet T2S, dans sa définition fonctionnelle prévoit que les agents de surveillance travaillent avec "écran noir" c'est-à-dire que les moniteurs s'activent uniquement lorsqu'une alarme parvient d'un détecteur. Ce mode de fonctionnement interdit aux agents d'effectuer une surveillance active, c'est-à-dire d'utiliser le système de télé-détection comme système de télé-surveillance.

Au niveau 2, les agents sont uniquement chargés de "lever le doute" c'est-à-dire de vérifier la véracité des alarmes techniques ; leur activité est uniquement "dédiée" à un contrôle de l'appréciation effectuée par le système technique. Toutefois ces agents utilisent le système comme un système de vidéo-surveillance en utilisant la visualisation en "mode cyclique", montrant ainsi leurs "compétences de terrain" reconnues d'ailleurs par les promoteurs du système : "Je me suis quand même aperçu que les agents du niveau 2 utilisent actuellement les écrans du bas en consultation, lesquels ne sont pas écrasables. Leur professionnalisme et leur expérience les amènent à dire : "Celui-là il a une tête de tireur (dans le jargon) et puis le gars il tire".

Toutefois, ces mêmes promoteurs prévoient d'installer un système de détection des stationnements abusifs (concernant notamment les pickpockets) qui lui aussi déclencherait des alarmes ; le fonctionnement associant alarme/ écran noir/ levée de doute/ deviendrait alors possible transférant ainsi la part active de surveillance de l'agent par utilisation du système de visualisation comme système de télésurveillance vers un modèle de télé-détection supprimant à l'agent ce rôle de repérage de l'incident et d'affirmation de sa compétence acquise par l'expérience.

Le rôle lié à la position de l'agent du niveau deux consiste donc à corriger l'évaluation de la situation effectuée par le système technique (fausse alarme) mais sans pouvoir intervenir sur ce système (écran noir, pas de possibilité de régler les capteurs à partir du centre de liaison...).

De plus, "l'auto-écrasement" des alarmes (toute nouvelle alarme reçue prend automatiquement la place de celle en cours sur les moniteurs) tend à induire que l'analyse technique (capteurs) est prépondérante sur l'analyse humaine (levée de doute) puisqu'en cas de nouvelle alarme, le système impose l'alarme en cours en "écrasant" ce qu'il visualise. De plus, lorsque l'agent de surveillance du niveau 2 analyse l'alarme comme pertinente (qu'il lève le doute), il la transfère au niveau 3 (PC Denfert), c'est-à-dire qu'il ne la traite pas : il n'est qu'un simple relais (humain) entre 2 niveaux techniques (capteurs en station et écrans du niveau 3).

Ce transfert lui fait, dans un même temps "perdre" les images de l'alarme au profit du niveau 3, c'est-à-dire toute possibilité de suivi de l'"affaire". En fait, l'agent peut conserver le contrôle des images transférées au niveau supérieur par une manoeuvre technique qui marque une réappropriation des potentialités techniques du système mais non prévue dans son exploitation théorique.

Enfin, il faut observer que la place des agents dans le réseau T2S contribue à renforcer ou à diminuer leur compétence les uns par rapport aux autres, c'est-à-dire que la technique tend à affecter aux humains qui la supervisent ou y réagissent, (mais qui en tout cas l'utilisent) une importance réciproque en termes de compétence. La technique va notamment servir à légitimer mais va aussi créer des barrières de compétence.

Ainsi, le système T2S hiérarchise les niveaux en fonction des compétences attribuées à chaque professionnel et cette hiérarchie se retrouve dans les dispositifs attribués à chacun. Ainsi, à titre d'exemple, au niveau 1 (la station), l'agent peut visualiser automatiquement les alarmes mais n'est pas prévenu par un "bip" et ne peut prendre aucune décision (même pas celle de transmettre l'alarme). Au niveau 2, l'agent n'a aucune liaison avec les équipes d'intervention ; enfin, au niveau 3, les opérateurs possèdent des liaisons avec les équipes d'intervention, ne reçoivent que des alarmes "filtrées" par le niveau 2, possèdent la position des équipes d'intervention...

Un responsable du projet T2S laisse apparaître cette hiérarchisation des hommes renforcée par les dispositifs : "il a été décidé qu'ici (dans le bureau de station : niveau 1) on ne mettait pas de bip parce qu'on considère que le professionnalisme des gens est différent ici et là. Et puis, en cas de coup dur, les vrais professionnels (les agents de la surveillance générale) sont là. Mais ceux qui pour l'instant ont les moyens radio, ont la compétence, voire l'autorité pour déplacer telle ou telle équipe sont au niveau 3. "(...) Eux (niveau 3) ont la compétence territoriale sur l'ensemble de la RATP."

Enfin, il faut souligner la position particulière de l'agent du niveau 2 ; en effet, hors de ces heures de présence, le niveau 2 est court-circuité par un commutateur, c'est-à-dire que les alarmes du niveau 1 arrivent directement du niveau 3. Le rôle de l'agent du niveau 2 peut alors être perçu par cette manoeuvre technique qu'il effectue à son départ, comme peu valorisé dans le système technique ; la nécessité de son activité peut dès lors lui paraître comme peu importante dans le réseau.

Les usagers quant à eux sont, dans le système T2S, uniquement appréhendés dans leurs caractéristiques physiques (cris, mouvements...). Aucune coopération de leur part n'est attendue. Les bornes d'appel sont en effet reliées à un autre réseau. On peut analyser cette absence de l'usager en tant qu'intervenant dans le réseau T2S comme une marque de son incompétence (d'un point de vue fonctionnel) à analyser la situation et à déclencher une alarme du point de vue de l'institution. D'un point de vue civique, il est jugé incivique par l'institution qui implicitement lui accorde une facilité à utiliser de façon abusive un tel système d'alarme reposant sur sa coopération.

Les humains présents dans le réseau (usagers et agents du niveau 2) s'inscrivent dans un système fondamentalement fonctionnel, basé sur une conception de la performance qui conduit à les instrumentaliser. On peut résumer, outre l'instrumentalisation des humains, les caractères fonctionnels qui placent le système T2S dans une logique industrielle au sens de Boltanski et Thévenot ("Les économies de la grandeur") marquant une dérive "techniciste" du système.

Au départ, c'est une obligation de résultat qui est visée pour le système (détecter 75 % des délits avec moins de 10 % d'erreurs, de fausses alarmes). De plus, toutes les alarmes sont mémorisées et peuvent être reproduites sur des listings indiquant les dates, les heures et les types d'alarmes. Cette logique de la quantification tend à prendre un caractère "obsédant" déterminant l'existence même du système.

C'est ensuite le président Blanc qui souhaite développer une ingénierie de la sécurité par analogie avec l'évolution des performances des transports publics (équipements...).

C'est aussi la mutation des agents vers un rôle de technicien qui soumet une logique de la compétence à une logique de qualification fortement liée aux équipements à mettre en œuvre par ces professionnels. C'est aussi tout le système d'"auto-protection" du réseau afin de bannir le dysfonctionnement ou la panne, auto-protection assurée elle-même par des dispositifs techniques (palpeurs) dont les performances (temps, analyse de l'état du système) sont jugées plus importantes que celles des humains.

On arrive donc peu à peu à un réseau technique qui tend à généraliser sa dimension fonctionnelle à tous les acteurs (techniques et humains) de la sécurité et dont la partie technique est de plus en plus mise en valeur pour répondre aux problèmes de la sécurité. C'est ainsi que les nouveaux problèmes (stationnements abusifs...) sont pensés dans cette logique (installer des détecteurs d'immobilité). La technicité du réseau n'est plus mise en cause et les problèmes pouvant survenir ne sont plus que des "questions de réglage" comme se plaisent à le rappeler les concepteurs ou les dirigeants du programme, il n'est pas question de revenir sur ces schémas de départ.

Pour illustrer cette dérive techniciste du système, on peut citer l'anecdote suivante : le centre de liaison (niveau 2) de Strasbourg St Denis, construit sous des gaines de chauffage, connaît des températures moyennes supérieures à 35 °c. Devant ce problème et les revendications des agents de surveillance, des climatiseurs ont été installés... mais à côté des appareils (écrans, consoles) pour éviter qu'ils ne "chauffent" et ainsi l'air ventilé par ces climatiseurs est renvoyé encore plus chaud vers les agents. Cette anecdote est en fait significative de la répartition des places attribuées dans le nouveau réseau de sécurité de la RATP entre humains et machines.

Priorité à la "sécurité civile"

La sécurité civile du métro est basée sur un système à modèle fondamentalement fonctionnel. En le rapportant aux 3 modèles de sécurité à l'œuvre dans le métro (sécurité civile : protection des usagers et des agents ; sécurité commerciale : protection économique de l'entreprise ; sécurité d'utilisation et de fonctionnement : protection contre les accidents et les pannes), il apparaît que le système T2S concerne uniquement un modèle de sécurité civile.

Nous avons montré précédemment que les délits évoqués par la RATP recoupaient la sécurité physique des usagers et des agents et/ou les délits juridiquement reconnus. Le principe de légalité qui régit le modèle de sécurité civile s'applique donc pleinement au programme T2S. Les autres principes de rentabilité et d'efficacité (fluidité) des modèles de sécurité économique et d'utilisation ne concernent pas T2S. En prenant deux exemples (un par modèle de sécurité) il apparaît que T2S est consacré à un modèle unique de sécurité, celui de la sécurité civile.

La première limite concerne la sécurité économique de la RATP. A la mise en place de T2S, il a été prévu de pouvoir détecter les fraudeurs et corrélativement de les dissuader de cette pratique. Il s'agissait d'un système de détection de franchissement non autorisé des péages qui déclenchait un flash (très puissant). Ce système a été abandonné ; plusieurs raisons ont été invoquées : celle du dérangement des agents en poste par ces lumières ; celle de la CNIL par suite de plaintes d'usagers "flashés" (alors qu'ils ne sont pas photographiés et que la CNIL a donné son accord quant à l'utilisation des caméras de surveillance et à l'archivage des bandes).

On peut en fait émettre l'hypothèse selon laquelle la lutte contre la fraude (qui relève d'un modèle de sécurité commerciale) venait s'insérer dans un modèle clairement défini de sécurité civile repérable en termes de délit juridique. La RATP a décidé d'ailleurs d'abandonner ce projet de flash sans le défendre plus avant, signe que ce point n'entravait en rien l'exécution du modèle de sécurité prévu pour le système.

La seconde limite concerne le stationnement abusif dans l'enceinte du métro qui concerne plus le modèle de sécurité d'utilisation et de fonctionnement avec pour principe de base la fluidité du réseau. Là encore, lors de la conception du projet, aucun dispositif n'a été prévu pour détecter ces situations. Même si le stationnement est analysé par les professionnels de la sécurité comme source potentielle d'émergence de délit (les pickpockets travaillent dans la foule...), il ne constitue pas un délit au sens juridique et concerne beaucoup plus une question de fluidité des déplacements des usagers, du trafic humain.

Si aujourd'hui, un tel projet de détection des stationnements abusifs par analyse numérique de l'image existe, c'est aussi parce que T2S tend à perdre sa spécificité et à s'intégrer au programme N2S (Nouveau Service en Station) qui regroupe au départ ces 2 autres aspects de la sécurité du métro.

On peut donc dire que les composants internes du système T2S reposent sur un modèle de la sécurité civile et que la sécurité économique et la sécurité de fonctionnement et d'utilisation forment ses limites externes.

Le modèle de sécurité civile s'inscrit pleinement dans le registre civique. T2S doit donc se conformer au principe supérieur de ce registre. C'est ainsi, à titre d'exemple, que la CNIL possède un droit de regard sur les enregistrements vidéos et impose à la RATP une durée limitée de leur conservation. C'est aussi au nom de ce même principe supérieur de légalité que ces enregistrements ne peuvent constituer des preuves juridiques.

Si toutefois, T2S limite son domaine d'action au modèle de sécurité du registre civique, il n'est pas exempt de sa conformité aux principes supérieurs des autres registres repérables à la RATP. Ainsi, au nom du principe supérieur de rentabilité du registre commercial, le coût de T2S a limité son implantation à quelques zones estimées les plus "dangereuses".

Au nom du principe supérieur de fluidité du registre fonctionnel, le programme T2S n'a pu entreprendre la mise en place de dispositifs pouvant entraver la circulation des usagers.

Dissuasion ou surveillance ?

Pour terminer, nous allons étudier le positionnement du système T2S par rapport aux deux logiques qui peuvent s'exprimer en matière de sécurité : la dissuasion et la surveillance.

Tel que le décrit un communiqué de la RATP, le système T2S incorpore avant tout une détection de la fuite des délinquants, c'est-à-dire en aucun cas la prévention directe de tels actes :

"Une association logique est ainsi pré-établie entre le fonctionnement d'un capteur et celui d'un groupe de caméras, pour permettre de suivre un événement, après le déclenchement d'une alarme. La programmation consiste donc à imaginer, en chaque lieu, le scénario de fuite le plus probable pour un délinquant."

La suite théorique du système consistant à interpeller l'individu, on se situe alors dans le modèle de sécurité suivant : détection (surveillance) - répression.

En aucun cas, les nouveaux dispositifs installés en station ne servent à empêcher les délits d'être commis. Ainsi, il aurait été théoriquement possible d'installer des grilles en bout de quai pour empêcher certains de descendre sur les voies, mais le projet a mis en place des contacteurs qui n'interdisent pas cet acte mais le détectent seulement.

De plus, on remarque que le seul dispositif à orientation dissuasive (le flash des lignes de contrôle) a été rapidement abandonné. Le système T2S marque donc clairement, dans son architecture technique une orientation vers un modèle de surveillance associant une action répressive (interpellation).

A l'intérieur de ce modèle, on assiste à un déplacement des rôles entre professionnels et dispositifs. Ainsi, dans ce binôme surveillance / répression, on constate que les humains ont été évincés de la détection (au profit des dispositifs techniques que sont les capteurs) et concentrés sur un rôle d'intervention.

Ce déplacement des rôles se traduit par le port de l'uniforme pour les agents de la Surveillance Générale opérant auparavant en civil, leur visibilité marquant l'abandon de ce rôle de surveillance (cf. policiers en civil et policiers en uniforme). L'article de France Soir du 24/10/89 publie le témoignage d'un agent de la surveillance générale qui critique vivement ce déplacement de leur rôle : "Autre point de friction, l'uniforme : 'Nous ne souhaitons pas être en uniforme. Vous vous imaginez pour 'planquer' ou interpeller des voleurs à la tire. Il nous a été répondu que nous n'étions plus dans le cadre du savoir-faire, mais du faire savoir.'"

L'uniforme contribue d'ailleurs à renforcer leur rôle d'intervention ; cette visibilité leur permet ainsi d'être plus facilement repérables en tant qu'agent de sécurité. Dans un même temps les dispositifs techniques de détection sont dissimulés le plus possible.

Si cette première analyse nous permet de montrer l'orientation radicale de T2S vers une logique de la surveillance associant la répression, il faut tout de même relativiser nos propos en montrant qu'il existe une dimension dissuasion dans le système, mais incluse de façon beaucoup plus indirecte et médiatisée.

Ainsi, au niveau des dispositifs sur le terrain, si leur discrétion est nécessaire à une logique de surveillance, elle a aussi été motivée par l'existence contraignante d'un modèle de délinquance, le vandalisme analysé plus haut.

Le système T2S prévoit en effet une dimension dissuasion exprimée par la visibilité de certains dispositifs comme l'explique un ingénieur du projet : "Un des principes a été d'implanter des caméras discrètes, donc des coffrets discrets ; nous sommes souvent tagués, décadrés ou dégradés. Ce qui est visible, volontairement visible, ce sont les caméras dites "tourelles" des Halles, mais qui sont quasiment inaccessibles (hauteur de plafond) : elles se voient même très bien."

Les hublots des autres de surveillance du niveau 2 s'inscrivent aussi dans cette logique de transparence, de visibilité du système technique par les usagers. Les agents en poste ainsi que les moniteurs reproduisant les images de certains endroits du réseau sont destinés à jouer un rôle de réassurance des usagers qui fonctionne de pair avec une démarche dissuasive ; la seconde étant destinée aux délinquants. La visibilité des agents de la S. G. peut aussi être traduite dans la même logique d'impact sur le public.

Dans cette optique de dissuasion /réassurance, il faut souligner le rôle essentiel des médias. La RATP s'est en effet appuyée sur la presse pour faire connaître ce nouveau système de sécurité. Les communiqués adressés à la presse écrite ainsi que les présentations et simulations destinées à la presse audio-visuelle ont permis à la RATP de créer une alliance de poids lui permettant sans risque d'exposition du système technique sur le terrain (pour le montrer au public), alliance visant à promouvoir une image du système basée sur une logique de dissuasion qui techniquement reste très faible. La profusion des articles et des reportages sur T2S depuis son installation témoignent de la délégation de l'aspect dissuasif aux médias, c'est-à-dire que la presse assure indirectement cet autre versant de la sécurité pour le système qui se cantonne dans une logique de la surveillance/répression. C'est ainsi que le quotidien France Soir daté du 04 Octobre 1990 parle de "caméras anti-agressions". Cette expression marque ainsi la requalification d'un système basé sur la surveillance (caméras) en système de dissuasion (anti-agressions).

On constate donc le glissement d'un système conçu techniquement dans une logique de surveillance/répression par une exploitation externe vers un système qui apparaît comme relevant d'une logique de dissuasion /réassurance.

Ainsi T2S, en communiquant des résultats d'arrestation en rame vise à obtenir un impact sur le sentiment des usagers et des professionnels, c'est-à-dire à exploiter une logique quantitative de la répression pour influencer sur un sentiment qualitatif de sécurité.

Corrélativement, la dimension préventive en matière de sécurité civile a elle aussi (dans une mesure comparable) été déléguée. C'est certes la RATP qui la prend en charge mais elle ne l'inclut pas dans le système technique T2S. Ainsi, la RATP a mis en place un comité de prévention et de sécurité depuis décembre 1989. Le très médiatique Commissaire d'Andréa qui dirige ce comité assume indirectement le rôle préventif en matière de délits que le système technique ne traite pas. L'action préventive est principalement axée sur les jeunes afin "d'intervenir dans (leur) éducation (et) de mener des actions qui en feront de véritables citoyens, conscients de l'importance des transports" et sur les sans-abri afin de prévenir "un double risque (qui) les menace : la dérive délinquante ou la clochardisation rapide." Cette rupture est d'ailleurs forte entre prévention et répression puisque ce comité de prévention et de sécurité est indépendant du département Environnement et Sécurité qui gère le système T2S.

1.3. LES SYSTEMES DE SÉCURITÉ AU MÉTRO DE LILLE

L'analyse de la sécurité du métro VAL de Lille paraîtra sans doute plus étendue que celle réalisée sur Paris. Cette différence est en partie le reflet de deux situations différentes :

- Paris : un métro presque centenaire, un réseau très important (350 stations, 300 km de lignes, 100 km de quais...). Tout cela conduit à offrir à l'observateur une réalité hétérogène où se superposent différentes strates techniques et organisationnelles issues d'enjeux et de débats encore visibles pour certains. Notre terrain a aussi coïncidé avec une phase quasi expérimentale de mise en place des systèmes T2S et N2S, systèmes dont justement l'état de "prototype" a -sans doute légitimement- accaparé notre observation dans le cadre de notre objectif d'étude de la sécurité à travers les dispositifs techniques. Les débats, les accords toujours incertains entre les protagonistes (humains et techniques) nous ont conduits à nous centrer sur ces deux projets. Les autres dispositifs de sécurité du réseau n'ont pas pu bénéficier du même temps d'étude.

- Lille : le site de Lille (34 stations, 25 km de réseau) nous est apparu a contrario, comme un métro "jeune", sur un réseau beaucoup plus restreint et surtout beaucoup plus homogène historiquement notamment en ce qui concerne l'incorporation des questions de sécurité par les concepteurs. Certes quelques problèmes de sécurité sont apparus lors de l'exploitation du VAL et ont conduit à modifier ou adapter le système. L'analyse du VAL semblera beaucoup plus exhaustive au lecteur pour ces raisons, mais dans les deux cas la démarche d'analyse reste identique, seule la dimension de l'objet étudié varie.

1.3.1. LE VAL : QUELQUES REPERES HISTORIQUES

A partir de 1968, la création de la C.U.D.L. (Communauté Urbaine de Lille) va permettre d'envisager l'existence d'un transport collectif en site propre par le partenariat développé par ces communes désormais "associées". La fin des années 60, c'est aussi la construction (à l'Est de Lille) de la "ville nouvelle" de Villeneuve d'Ascq et de son centre universitaire.

En 1971, un appel d'offres est lancé pour la réalisation :

- d'un système en site propre dont la vitesse commerciale devra être supérieure à 30 km/h,
- d'un système entièrement automatique, sans conducteur en rame, système autorisant des fréquences élevées (1 minute en heure de pointe),
- d'un système de petit gabarit.

En 1972, Matra est choisi pour développer le système VAL (Villeneuve d'Ascq-Lille ou Véhicule Automatique Léger).

1973-1974 : construction et essais de prototypes

Le 29 mars 1974, la C.U.D.L. décide d'étendre le projet initial en développant quatre lignes de métro.

1978-1983 : les travaux aboutissent à la mise en service de la première ligne, le 25 avril 1983.

1985-89 : la seconde ligne (ligne 1 bis) est réalisée pour être inaugurée le 3 avril 1989.

Le 21 décembre 1990, la C.U.D.L. décide de poursuivre le développement du réseau VAL sur l'agglomération en direction de Tourcoing, ligne qui devrait être achevée en 1999.

1.3.2. LE VAL DE MONSIEUR VAN DER BRUCK

8h30, il pleut ce matin rue de Béthune à Lille, Monsieur VAN DER BRUCK sous le porche de son domicile, scrute le ciel, il fait la moue, et d'un geste machinal ouvre son parapluie. Il s'engage dans la rue, tête baissée pour se protéger de cette pluie fine que le vent dépose par gouttelettes sur son visage. Il regarde ses chaussures et se dit qu'il devra bientôt en changer. Des enfants jouent et l'éclaboussent au passage. Un grognement : Monsieur VAN DER BRUCK n'aime pas la pluie. Enfin ! le bruit mat, métallique et régulier de l'escalator lui annonce qu'il va se retrouver bientôt à l'abri. Il s'engage sur l'escalier-qui marche-à-sa-place, regarde la caméra qui le toise "celles des stations je comprends, mais pour un escalator ! ?". La lumière artificielle lui indique enfin que l'abri est là, il ferme son parapluie, le secoue. Il entre dans la station Rihour.

Les rangées de boîtes oranges -les composteurs- lui rappellent qu'il a préparé son ticket dans la poche de son imperméable. En marchant, il tâte, fouille, "mais non, ça c'était hier, aujourd'hui il fallait que j'en achète", pense-t-il. Demi-tour vers les distributeurs automatiques. "Je vais prendre deux carnets, comme ça je serai tranquille". D'un doigt expert sur l'écran tactile, il effectue sa commande, règle avec sa carte bleue (qu'il a toujours trouvée bien pratique). La machine laisse échapper les carnets demandés, il en extrait un et range le reste dans son portefeuille tout en se dirigeant vers les machines-à-valider-les-tickets.

Monsieur VAN DER BRUCK utilise toujours les composteurs de gauche, il prend direction Quatre cantons : l'escalier de gauche. Il ne regarde plus les panneaux gris qui indiquent les directions. Il ne voit plus non plus l'œuvre d'art moderne qui lui fait face et surplombe le mur avec de chaque côté un escalier : des traverses de chemin de fer, usées par le passage de trains - d'une autre époque-, alignées comme elles le peuvent dans leur difformité, un entrelac de bandes métalliques semble faire exploser le centre de ces dix mètres de bois noircis. Il descend l'escalier sans lever les yeux. Ce "hall de musée" lui est devenu si familier, si ordinaire.

Il y a beaucoup de monde ce matin sur le quai, devant les portes vitrées -les portes palières comme ils disent- il n'y a pas de bruit. Le verre fumé ne lui permet pas de distinguer les voyageurs de l'autre quai, eux aussi derrière leur porte, qui attendent le métro, mais dans l'autre direction. Monsieur VAN DER BRUCK regarde ailleurs ; la musique des haut-parleurs lui rappelle quelque chose, mais quoi ? Son regard déjà lointain se fixe sur la grosse boîte rouge près de lui : "Pour appeler le PCC, appuyez ici" relit-il pour la centième fois au moins depuis qu'il effectue ce parcours.

Mais, pas le temps de flâner, le sifflement vague qu'il perçoit sur sa gauche lui fait redresser la tête, le métro arrive. La rame blanche s'immobilise devant la porte palière. Un bruit sourd, les portes se déverrouillent. Monsieur VAN DER BRUCK, comme les autres voyageurs attend que les corps du dedans sortent, puis à son tour il prend leur place. Il tend la main et attrape la barre de maintien : ça y est il est casé. Un signal sonore. Les portes se referment, la rame accélère, l'obscurité du tunnel fait ressortir le vert vif des sièges plastiques au milieu de toute cette pâleur renforcée par les néons de la rame. Une impression de calme ou peut-être de torpeur gagne Monsieur VAN DER BRUCK.

Il en profite pour se recoiffer en se regardant dans la vitre de la porte que l'obscurité du tunnel transforme en miroir : "Toute cette pluie et ce vent, on a toujours les cheveux en bataille ici !".

Monsieur VAN DER BRUCK s'agrippe un peu plus fort à la barre pour retenir son corps attiré vers l'avant du véhicule, une voix annonce la station suivante et la rame s'immobilise. Les uns descendent, d'autres montent, cherchent une place, s'excusent ou forcent le passage. Monsieur VAN DER BRUCK regarde amusé cette petite dame qui cherche désespérément une place assise et arpente la rame en se dandinant pour conserver son équilibre. Elle s'immobilise presque à chaque pas. Elle s'appuie de temps à autre sur la paroi lisse au-dessus des portes pour gagner de la stabilité. Monsieur VAN DER BRUCK se demande ce qui se passerait si elle s'accrochait à la poignée rouge -la poignée d'évacuation pour les initiés- et se dit que si elle continue il se pourrait qu'il arrive en retard.

La voix annonce la station Hôtel-de-ville, c'est là qu'il descend. "Heureusement que la petite dame a trouvé une place assise" pense-t-il en souriant. Monsieur VAN DER BRUCK traverse le petit couloir, il y a une exposition de peinture, mais il ne la regarde pas car déjà il aperçoit la clarté de la rue sur l'escalator qui le ramène à la surface, à la ville, il est 8h40.

1.3.3. DESCRIPTION DES SYSTEMES DE SÉCURITÉ ET DES TYPES DE PROFESSIONNELS DU VAL

Avant d'examiner les modèles de sécurité du VAL, sa "philosophie" en matière sécuritaire, nous proposons ici de décrire les systèmes de sécurité ainsi que les professionnels plus ou moins directement en charge de ces problèmes sur le réseau lillois.

Nous ne présentons pas de manière exhaustive ces systèmes mais ceux qui nous semblent les plus pertinents, les plus démonstratifs de notre point de vue.

Cette description s'organise autour de trois thèmes principaux : le PCC (poste de contrôle et de commande), les rames, les stations ; le dernier point rendra compte de la structuration des professionnels par fonction sur le réseau.

Le PCC (poste de contrôle et de commande)

- Synoptique : le PCC dispose de deux synoptiques (un par ligne) indiquant l'état du réseau :

- la position des rames (en ligne et en garage)
- l'état de la tension électrique en différents points du réseau.

- Alarmes : plus de 30 000 télémesures effectuées sur les véhicules, les infrastructures ou dans les stations parviennent au PCC et sont réactualisées toutes les deux secondes (freinage, pneumatiques...). En cas de problème, le PCC est averti par une alarme (sonore et visuelle). Les opérateurs ont accès à ces mesures en situation "normale" (c'est-à-dire hors alarme).

- Ecrans : 24 écrans (12 par ligne) sont disposés au PCC et reliés à près de 400 caméras ; les opérateurs ont accès à l'ensemble de ces caméras par des claviers. Ces caméras sont disposées principalement en stations, certaines dans les garages.

Ces écrans sont attribués par ligne à des postes différents

- Radio/interphone : le PCC est en contact radio (hertzien) avec des équipes techniques sur le terrain. Il peut également dialoguer avec les usagers à partir des interphones de quai ou de rame.

- **Téléphone** : le PCC dispose de liaisons téléphoniques directes avec les pompiers, la police de Lille, EDF-GDF.

- **Sonorisation** : il est possible, à partir du PCC de diffuser des messages sonores dans les rames ou dans les stations en définissant des secteurs précis de diffusion (un quai, une station, un groupe de stations...).

- **Coup de poing** : des "coups de poing" permettent de couper le courant haute tension sur le réseau ou sur des tronçons.

Le PCC est divisé en différents postes correspondant à certaines fonctions, disposant de certains équipements spécifiques et répartis dans une salle comme suit :

Les rames : les rames du VAL sont automatiques, elles fonctionnent sans conducteur

- **Signal de rame (fréquence de sécurité)** : chaque rame VAL émet une fréquence qui permet de la "faire exister" sur le réseau, de l'identifier dans le trafic. En cas de cessation de ce signal, la rame s'arrête automatiquement par déclenchement d'un freinage d'urgence.

- **Régulation automatique du trafic** : les fréquences de passage des rames, leur nombre en ligne, ainsi que leur intervalle (de sécurité) est géré automatiquement. Suivant les heures, les variations de fréquence préalablement déterminées sont gérées par automatisme. L'opérateur du poste "injection retrait" du PCC lorsqu'il l'estime nécessaire peut injecter des rames supplémentaires (par ex. pour désengorger une station subissant une forte affluence soudaine liée à la fin d'une manifestation en ville) et les retirer ensuite. Toutefois, l'opérateur reste dépendant des automatismes (en terme d'intervalle de sécurité minimum entre deux rames, de fréquence minimum à assurer par période...).

- **L'appel d'urgence** : chaque rame dispose de dispositifs d'appel d'urgence (plusieurs par rame) qui permettent aux usagers de correspondre directement avec le PCC (liaisons hertziennes indépendantes du réseau informatique). L'utilisation de ces dispositifs n'entraîne pas d'arrêt du véhicule en marche. Toutefois, en station, le véhicule ne ferme ses portes et ne quitte la station que lorsque la communication est terminée.

- **La sonorisation** : chaque rame est sonorisée, ce qui permet à l'opérateur du poste ligne du PCC d'entrer en contact à tout moment avec les passagers d'une rame. Ainsi, chaque fois qu'un véhicule se dirige vers les garages, une annonce est effectuée au cas où des usagers seraient restés à bord afin de les rassurer et pour qu'ils prennent contact avec le PCC (par l'appel d'urgence) pour être ramenés à l'extérieur par les agents.

- **Alarmes portes** : si un des détecteurs disposés sur les portes détecte une anomalie (non fermeture complète ou ouverture pendant un voyage) il s'en suit automatiquement :

- en station : la rame ne redémarre pas
- en trafic : la rame effectue un freinage d'urgence

- **Poignée d'évacuation** : les rames disposent de poignées d'évacuation (une au-dessus de chaque porte) qui, lorsqu'elles sont actionnées par un usager, déclenchent un freinage d'urgence (sous tunnel ou en station suivant la "génération" du véhicule). Si l'usager tire une poignée "côté quai", toutes les portes de ce côté se déverrouillent ; s'il active une poignée "côté voie", seule la porte correspondant à la poignée se déverrouille et toutes les portes côté voie également.

- **Alarme attelage** : des dispositifs de détection permettent de rendre compte du bon arrimage des voitures composant la rame. En cas de problème, la rame effectue un freinage d'urgence.

- **"FU obstacle"** : un dispositif de détection des obstacles sur la voie (une barre avec des capteurs) détecte tout corps étranger et entraîne automatiquement un freinage d'urgence (FU) de la rame.

- **Alarmes et mesures** : de nombreux paramètres sont mesurés en permanence sur les rames (état des freins, chauffe du moteur...) et déclenchent en cas de problème, des alarmes au PCC. Hors situation d'alarme, les opérateurs (ligne et station) peuvent avoir accès à ces informations sur l'état des rames (véhicule par véhicule).

Des dispositifs "sécuritaires" : les dispositifs de sécurité présentés ci-dessus (fréquence de sécurité, appel d'urgence, alarmes portes, poignées d'évacuation, alarme attelage, FU obstacle) sont considérés comme sécuritaires par MATRA car quelque soit l'état du réseau (coupure de courant, problème informatique...) ils continuent à fonctionner normalement, à assurer leur rôle. Ainsi, en théorie, le PCC peut être totalement "aveugle" (les informations ne lui parviennent plus) et le trafic continue à être assuré normalement en toute "sécurité", avec les mêmes fréquences.

Tout composant qui tombe en panne, tend à arrêter les rames. La position dite sécuritaire est l'arrêt. Ainsi, tout le système fonctionne en déverrouillant les impossibilités de rouler. A titre d'exemple, on note que la rame pour avancer desserre les freins (et non l'inverse comme sur un véhicule automobile par exemple, pour lequel on actionne les freins pour s'arrêter).

Les stations

- **Borne d'appel** : des bornes d'appel sont réparties en station : sur les quais et dans les couloirs. Elles permettent aux usagers d'entrer en correspondance avec le PCC par appui sur un bouton.

- **Caméra** : des caméras reliées au PCC sont présentes dans les stations ; elles sont principalement orientées vers les portes palières, les distributeurs automatiques et les escalators.

- **Sonorisation** : les stations sont sonorisées ; le PCC peut diffuser des messages sur un quai ou sur plusieurs, sur toute la station également : la sonorisation est sélective par l'intermédiaire de claviers au PCC.

- **Alarmes distributeurs** : les distributeurs de titres de transport sont équipés d'alarmes effraction qui avertissent le PCC. De plus, en cas d'alarme effraction, une sirène se déclenche sur le distributeur lui-même. Le PCC reçoit également des informations sur l'état des distributeurs (rouleaux de tickets, monnaie disponible...).

- **Portes palières** : chaque quai est équipé de portes palières qui empêchent l'accès aux voies par les usagers. Ces portes s'ouvrent lorsqu'une rame est à quai. Les portes de la rame et celles des quais sont coordonnées :

- en temps : elles s'ouvrent simultanément
- dans l'espace : les portes palières ne s'ouvrent que si les portes de la rame à l'arrêt sont placées en face.

En cas de non fermeture complète des portes palières (objet ou pied coincé) les portes se rouvrent instantanément et la rame elle aussi rouvre ses portes et reste à quai : une alarme est alors reçue au PCC. Après une temporisation, les portes se referment à nouveau.

Si une porte palière est ouverte ou endommagée sans qu'une rame soit présente à quai, une alarme est envoyée au PCC. Dans ce cas, la haute tension n'est pas coupée (ce qui perturberait fortement le trafic). En effet, la sensibilité des alarmes-portes aboutit à leur déclenchement en cas d'appui sur les portes. Ainsi, en période de forte affluence, des alarmes portes se déclenchent et des coupures de tension automatiques perturberaient grandement le trafic (en heure d'affluence de surcroît). C'est donc le PCC qui, averti de la situation d'alarme, peut par l'intermédiaire des caméras (orientées sur les portes palières) juger de la gravité ou non de la situation (fausse alarme ou pas) et décider par l'intermédiaire du "coup de poing" de couper la tension sur les voies.

Enfin, entre les portes palières (automatiques) sont disposées des portes d'évacuation manuelles (ouvrables uniquement par les usagers "du côté voie") dans la perspective d'un arrêt d'une rame mal réalisé (pas en face des portes palières). Les portes de la rame s'ouvrent alors et les usagers, en actionnant une barre, ouvrent ces portes de secours et accèdent aux rames.

- **Alarme incendie** : toutes les stations sont équipées de détecteurs d'incendie qui permettent au PCC d'être averti et le cas échéant d'envoyer des équipes de secours.

- **Sol anti-dérapant** : les stations sont équipées d'un revêtement synthétique alvéolé qui agit comme des crampons -à l'envers- et permet une meilleure adhérence. Sa texture rend aussi les chutes moins douloureuses. Les rebords des marches sont également équipés de bandes caoutchouc pour réduire le tranchant de leur arête.

- **Les extincteurs** : chaque station dispose de plusieurs extincteurs, signalés par des pancartes et accessibles aux usagers.

- **Boîtier de contrôle** : près des portes palières, sont disposés des boîtiers de contrôle, uniquement accessibles aux agents (clef). Ces boîtiers comprennent :

- un coup de poing qui coupe la tension sur le secteur concerné
- diverses commandes manuelles pour des dispositifs en station (par ex. les portes palières)
- un téléphone (non direct avec le PCC), les contrôleurs, par exemple, l'utilisent pour appeler la brigade SPSM lorsqu'ils veulent réaliser des contrôles d'identité.

En marge des stations, on peut dans cette rubrique, évoquer les téléphones disposés sous tunnels tous les 150 mètres, et qui permettent de rentrer directement en contact avec le PCC (lors de reconnaissances par les agents, sous tunnel en cas de problème).

Les professionnels

Nous examinerons ici les professionnels présents sur le réseau en nous limitant ici à la description de leur rôle tel qu'il apparaît de façon prescrite.

- **La police du métro** : une brigade de police affectée spécialement au métro lillois existe depuis la mise en service du métro. Elle dépend de la Préfecture de Police. Les fonctionnaires ont pour rôle de veiller au respect des lois dans ce lieu défini comme "lieu public" à part entière par les autorités. Ils sont donc chargés de veiller entre autres à la sécurité des usagers.

Ils sont en contact avec le PCC ; les contrôleurs peuvent également appeler le "poste de police du métro" pour procéder à des contrôles d'identité de contrevenants.

- Les contrôleurs : leur rôle au sein du réseau consiste à faire appliquer le règlement sur la Police des Chemins de fer et principalement les articles relatifs aux titres de transport. Leur présence a aussi un aspect dissuasif et commercial (renseignements...) dans l'entreprise de transport.

- Les équipes de maintenance : elles sont chargées par sous-traitance d'assurer l'entretien et les dépannages ou réparations des matériels du réseau (ex. : escalators...). Elles ont un rôle uniquement technique.

- Les équipes d'ambiance : des agents TCC en civil, par groupe de 2 ou 3 ont été recrutés pour effectuer des missions préventives auprès de certaines populations du métro (marginiaux, jeunes, drogués...) afin de tenter de résoudre par le dialogue certains de leurs problèmes ou au moins écarter cette population de l'enceinte du métro. Leur rôle s'est également étendu au repérage et à l'interpellation des pickpockets (tenue civile de ces professionnels).

Enfin, ils sont également chargés d'intervenir sur des problèmes plus ponctuels de rixes ou d'"agitation" de certains usagers. Toutefois, leur intervention se limite aux cas où le risque est estimé faible, sinon dans les autres cas, l'intervention est du ressort des policiers.

- Les équipes de nettoyage : indépendantes des TCC, elles sont sous contrat, contrat qui leur impose des contraintes en terme de résultat (une station peut être vérifiée à toute heure avec des barèmes de "propreté minimale"). De plus, ces équipes sont chargées d'intervenir dans un délai prescrit en cas de nuisance particulière (graffitage...).

- Les agents commerciaux : ce sont les agents affectés à la vente de titres. Ils sont présents sur le réseau métro en assurant la vente en kiosque et les renseignements.

- Les ISC (Intervenant Service Clientèle) : un agent disposant d'un véhicule (donc se déplaçant "en surface") est chargé d'un secteur (groupe de 4 ou 5 stations). Il assure la prise en charge de certains matériels en cas de défaillance (ex. : capable de conduire une rame manuellement en cas de problème technique) et vérifie aussi les installations sur son secteur afin de veiller à leur bon fonctionnement. De plus en plus, l'ISC tend aujourd'hui à être appelé par le PCC pour résoudre des problèmes de sécurité des personnes (agressions...).

- Les agents du PCC :

- le chef PC : il a pour principale tâche de diriger les opérations en cas d'incident, de prendre les décisions et de coordonner les actions des différents opérateurs.

- l'ATO (Agent Technique d'Opération) du poste "injection retrait" : il veille à ajuster les fréquences aux besoins ponctuels en ligne au-delà de la gestion automatique du trafic (ex. : affluence supérieure à une station). Il est aussi chargé de l'identification des rames en service et de leur remplacement en cas de problème ou de dégradation (ex. : graffitage).

- l'ATO du "poste ligne" : il reçoit toutes les alarmes ou appels provenant des rames (arrêt d'urgence...) et veille à en déterminer le bien-fondé et le cas échéant à communiquer les problèmes éventuels (les incidents) au chef PC. Il diffuse également les messages sonores en rame.

- l'ATO du "poste station" : il s'occupe de la gestion des appels et alarmes provenant des stations (interphone de quai, escalator...) et à rétablir quand cela lui est possible, une situation normale (ex. : remettre en marche un escalator). Des incidents jugés plus importants seront communiqués au chef PC. Il possède les équipements de sonorisation en station.

- le "vidéoman" : issu des personnels de contrôle ou des ISC, son rôle consiste à surveiller par l'intermédiaire des écrans du PCC les stations et à repérer les situations problématiques. Il peut enregistrer sur un magnétoscope certains problèmes afin de les revisionner. Il a différents interlocuteurs (le chef PC, ou la Police et les équipes de terrain par l'intermédiaire du chef PC ou des ATO). Il peut également utiliser la sonorisation pour dissuader certaines personnes (par ex. de fumer sur le quai ou pour un enfant de jouer avec un escalator). Ce poste a moins d'un an et a été "greffé" sur le "superviseur", pupitre jusque là réservé au chef PC.

1.3.4. LES MODELES DE SÉCURITÉ INSCRITS DANS LE MÉTRO LILLOIS

Par rapport aux quelques dispositifs que nous avons décrits plus haut mais aussi au-delà de la simple prise en compte des caractéristiques techniques des dispositifs, nous tenterons ici d'analyser les modèles de sécurité inscrits dans le VAL.

Le métro VAL de Lille a, dès sa conception, intégré des éléments devant concourir à assurer "la sécurité". Toutefois, nous avons été précédemment amenés à déconstruire ce terme homogénéisant pour mettre à jour des modèles de sécurité possédant chacun leur logique propre. Nous nous appuyerons donc sur ces modèles dans l'exposé qui suivra.

Par rapport à l'analyse effectuée dans le métro parisien, il semble que de nombreux compromis entre modèles sont à l'œuvre dans la conception des systèmes techniques et de leurs agencements. N2S et T2S nous ont semblés deux programmes beaucoup plus "tranchés", instaurant des frontières plus imperméables entre ces registres (T2S correspondant à un traitement du modèle de la sécurité civile et N2S aux modèles de la sécurité commerciale et de la sécurité d'utilisation).

Cette différence entre les deux sites est également induite par la taille de l'objet (déjà évoquée) qui à Lille tend à incorporer un nombre plus important de dispositifs. La différence s'expliquera aussi par un traitement, une conception différente des modèles de police à l'œuvre pour le VAL.

Pour le VAL, nous allons donc étudier les dispositifs qui ressortissent des différents modèles de sécurité déjà mis en évidence. Nous évoquerons les cas pour lesquels ces dispositifs intègrent dans leur conception un effet de "résonance" dans un ou plusieurs autres registres. Enfin nous examinerons les dispositifs qui marquent un compromis entre plusieurs modèles de sécurité. Chaque dispositif ou élément de dispositif sera désigné par un chiffre à la fin de sa description, chiffre que l'on retrouvera dans le tableau général à la fin de cette partie.

a) Registre fonctionnel. Sécurité d'utilisation et de fonctionnement

- Le PCC : la description sommaire du PCC que nous avons effectuée précédemment indique que l'on se situe principalement dans un traitement de la sécurité d'utilisation : il s'agit d'un centre de gestion du trafic (fermé et humain). Les alarmes concernent à plus de 95 % des aspects techniques liés à la circulation. De plus, les professionnels présents sont des techniciens dont le rôle consiste avant tout à veiller à la bonne marche du trafic. Les dispositifs aussi bien que les humains (nous nous situons au moment de la conception, c'est-à-dire avant la création du poste de "video-man") tendent à promouvoir un modèle de sécurité basé prioritairement sur les fonctionnalités du métro.(1)

- Escalators, ascenseurs... : l'installation d'escalators pour toute montée supérieure à 4 mètres et toute descente supérieure à 6 mètres ainsi que la présence à chaque station d'ascenseur reliant la "surface" aux quais marque la volonté dans la conception du métro nordiste de veiller à assurer une vitesse importante du trafic des voyageurs. La fonction de transit du métro est alors présente et notamment en facilitant l'accès et le déplacement des personnes à mobilité réduite afin qu'elles ne constituent pas d'"obstacle" aux déplacements des autres voyageurs.(2)

- Les caméras : la majeure partie des caméras est orientée :
 - en station sur les escalators et les portes palières
 - sous tunnel : dans les garages et dans les ouvrages de transfert.

Dans le premier cas, la surveillance est liée à des risques pouvant perturber le trafic (chute, pied coincé...) et aussi en vue de surveiller le bon fonctionnement des appareillages assurant une fonction de transit.

Dans le second cas, les caméras sont situées à des points-clés du réseau ferré possédant cette même fonction de déplacement, de transit des voyageurs.(3)

- La sonorisation : les dispositifs de sonorisation qui équipent les rames et les stations ont été mis en place pour prévenir les voyageurs en cas de perturbation (aspect trafic) sur le réseau afin notamment de les informer des retards éventuels et le cas échéant les orienter vers des solutions de remplacement (bus, tramway...). Les messages diffusés en rame à chaque "fin de service" de la rame (qui se dirige vers le garage) tendent aussi à préserver l'usager des risques liés à sa présence dans des lieux non aménagés pour lui et d'anticiper les risques potentiels d'accidents (descentes sur les voies dans le garage...). On rejoint alors ce que nous avons appelé la sécurité d'utilisation. (4)

- Les portes palières : les portes palières disposées le long des quais s'ouvrent simultanément avec celles des rames. Elles interdisent l'accès aux voies lorsque le métro n'est pas en station et également lorsqu'il s'arrête puisque, ouvertes, elles ne permettent l'accès qu'à l'intérieur de la rame.

Ces portes palières constituent une contrainte physique ("dure") pour les usagers et prennent totalement en charge la sécurité sur les quais (en terme de mauvaise utilisation : chute...). On note également que les quais et les planchers des véhicules sont au même niveau afin de faciliter l'accès des personnes en fauteuil roulant ou à mobilité réduite. La technique tente encore ici d'atténuer la contrainte pour des usagers moins mobiles et risquant de perturber l'efficacité, la fluidité du trafic des voyageurs (vitesse de marche, bouchons...).(5)

- Les fréquences de passage : les fréquences élevées de passage des rames (1 minute entre deux rames en heure de pointe, c'est-à-dire 30 secondes entre le départ de la première et l'arrivée de la suivante) marquent également la dimension d'efficacité visée par le VAL. Ces fréquences permettent aussi de ne pas laisser des stations "s'engorger" (on note la possibilité manuelle d'injecter des rames vides jusqu'à une station à désengorger). L'usager du VAL est donc pour le système un voyageur qui ne s'attarde pas, à qui l'on "offre" un passage de véhicules fréquent. Ces fréquences élevées de passage des rames (registre fonctionnel) ont ainsi la fonction d'évincer les "manants" (ceux qui ne voyagent pas) en les soumettant à une "pression de la fréquence" qui les fait facilement repérer par le personnel et au minimum dévisager par les voyageurs. La population des "manants" est également celle qui est perçue par les sociétés de transport comme la plus susceptible de porter atteinte à la sécurité sociale (registre civique). L'efficacité du métro VAL en terme de trafic possède également des répercussions indirectes au niveau du traitement de la sécurité civile. (6)

- Les lignes de composteurs : un des aspects du métro lillois qui frappe en premier l'observateur, ce sont les stations "libre-accès", c'est-à-dire les rangées de composteurs qui s'étendent aux entrées des stations (souvent larges) sans aucun dispositif de contrainte. Lorsque le métro parisien multiplie les dispositifs anti-fraude, le VAL présente des stations "ouvertes" où les composteurs limitent la visibilité de la frontière avec l'extérieur.

Les contraintes physiques d'entrée sont remplacées avant tout par de nombreux panneaux rappelant aux usagers l'obligation de circuler avec un titre de transport en règle. Si les concepteurs affirment clairement que cette absence de contrainte physique pour l'usager a pour but d'assurer une accessibilité et une fluidité maximale à l'entrée (ex. : dame âgée avec des sacs obligée de passer par une tripode), ils abordent beaucoup moins facilement le second aspect de ce choix. En effet, l'argument principal en terme fonctionnel possède également une résonance au niveau marchand : si les composteurs (différents des lignes de contrôle) "facilitent" l'entrée des usagers en fraude, ces derniers ne sont pas visibles des usagers en règle qui, selon les mêmes responsables, seraient tentés de les imiter devant l'injustice d'une telle situation pour eux. Pour ces concepteurs, les dispositifs anti-fraude rendent tout d'abord la fraude plus visible et ensuite disqualifient les usagers en règle mais peu mobiles (ex. : port de bagages) à qui l'on impose une contrainte de passage.(7)

La mise en place d'appareils de péage a été jugée coûteuse et surtout doublement "nuisible" aux usagers en règle (contrainte + sentiment d'injustice). Le métro lillois a dû alors compenser l'entrée "libre-accès" par le contrôle humain : ainsi 4 % des voyageurs sont en moyenne contrôlés chaque jour.

Enfin, on doit noter que les stations "libre-accès" sont également des stations "libre-sortie" qui permettent en cas de problème une évacuation rapide sans passer par un système de déverrouillage des lignes de contrôle comme à Paris, par exemple.

b) Le registre du renom

Les dispositifs relevant du registre du renom ne s'attachent pas à un modèle de sécurité propre. Toutefois, on peut montrer que leur mise en place marque une volonté dès la conception du VAL, d'avoir des effets au niveau des autres registres, des autres modèles de sécurité.

- l'architecture des stations : la conception des stations a été répartie entre différents architectes dont certains se sont adjoints le concours d'artistes. L'aspect des stations, leur décoration donne à chacune d'elle un style particulier. Pour les 34 stations, il se dégage une volonté de mise en valeur architecturale incontestable. Cet investissement dans le registre du renom se base sur l'espoir de résultats en termes de sécurité civile : "on hésite plus à dégrader quelque chose de beau" ; et de la sécurité commerciale : moins de dégradations entraînent moins de frais d'entretien et de réparations. Dans ce même registre marchand, l'architecture des stations visait également à attirer une clientèle non captive des transports publics (elle représente aujourd'hui, selon les TCC 30 %, de sa clientèle).(8)

- absence de publicité : le réseau lillois (métro) a opté pour une absence totale de publicité en voiture et en station. Tout d'abord, la publicité "commerciale" apparaissait pour les TCC comme incompatible avec l'architecture des stations, avec le travail d'image de marque effectué en terme de décoration. De plus, il s'agissait de conserver le monopole de son image de marque (comment rivaliser avec une publicité d'automobile vantant la solitude des grands espaces !).

Cette position peut sembler alors couper l'entreprise du registre marchand et de sa propre sécurité commerciale (entrées d'argent publicitaires). Mais les répercussions attendues au niveau de la sécurité civile, en termes de plus faibles taux de graffitiage (la publicité constitue un marquage de territoire et provoque de ce fait les voyageurs et autres graffiteurs), permettent alors d'envisager moins de frais de nettoyage et donc de satisfaire l'impératif de rentabilité du registre marchand, tout en conservant ce monopole d'image de marque autonome. (9)

c) Compromis entre registre du renom et registre marchand

La mise en place de stations richement mises en valeur et permettant d'attirer une clientèle non captive est déjà le résultat d'un compromis avec le registre marchand : c'est en effet parce que le surcoût engendré par une telle architecture des stations ne représentait que 3 % des frais totaux de réalisation du métro que celle-ci a été possible. Le coût de l'image de marque devait être souligné car il a été déterminant lors des décisions de conception.(10)

d) Compromis entre registre du renom et registre fonctionnel

L'absence de commerces dans l'enceinte du métro de Lille correspond à un choix du réseau, choix qui marque le compromis entre deux registres. Au niveau du registre fonctionnel, il s'agit de limiter ce qui pourrait entraver la circulation, créer des "bouchons" ou même ralentir les déplacements des usagers. L'attroupement constitue dans le modèle de la sécurité de fonctionnement une condition souvent jugée suffisante pour perturber sensiblement le trafic humain, le flot des voyageurs. Du côté du registre du renom, il s'agissait par ce choix, de ne pas nuire à l'image de marque du métro VAL. En effet, la vente de produits de "pacotille" ou au moins de qualité plus ou moins variable a été jugée incompatible avec la qualité des décorations. Il s'agissait de ne pas créer de dissonance avec l'image de qualité recherchée dans la conception architecturale des stations. (11)

e) Compromis entre registre fonctionnel et registre civique

Les petites stations : les stations lilloises ou plus précisément les quais sont petits. On peut y lire un compromis entre deux modèles de sécurité : dans le registre fonctionnel, les stations apparaissent beaucoup plus faciles à utiliser (orientation, déplacements moins importants, ruptures de charges réduites...) ; dans le registre de la sécurité civile, la petitesse des stations, l'absence de "recoins" et de couloirs permet d'éviter de dégager des places où certaines personnes pourraient se dissimuler pour "préparer un mauvais coup" ; de plus, l'argument du métro où-tout-se-sait (développé par les TCC) est renforcé par la visibilité globale des quais (et même de certaines stations) d'un simple coup d'œil.

Pourtant, ce compromis posait des contraintes techniques nécessaires à sa réalisation. En effet, des petites stations imposent -pour être viables- l'absence de surcharge de public. Ce sont donc les possibilités de fréquences élevées et d'injection ponctuelle de rames à des stations à affluence supérieure momentanément, qui permettent l'existence de ce type de stations.

Ces fréquences ne sont elles-mêmes possibles que par l'intermédiaire des automatismes. En effet, selon les experts du transport, il est difficile à un conducteur (être humain) d'atteindre des fréquences si élevées -une minute entre deux rames, c'est-à-dire en fait en comptant les arrêts environ trente secondes- (nous reviendrons sur la conduite automatique dans un point suivant). De plus, ces fréquences élevées renforcent l'image du métro-où-tout-se-sait et peuvent dissuader d'éventuels "délinquants" par la durée restreinte de présence des voyageurs sur le quai avant l'arrivée de la rame (il faut agir rapidement) et d'autre part l'arrivée de cette rame est aussi un handicap pour l'éventuel "délinquant", en ce sens qu'elle contient potentiellement pour ce dernier la présence d'usagers ou de personnels capables de l'appréhender. Telles sont, du point de vue des concepteurs, les explications concernant la réalisation de stations de petites dimensions. (12)

f) Compromis entre registre marchand et registre fonctionnel

- métro automatique : le métro automatique, sans conducteur, qui se présente comme contrainte pour la réalisation des stations de petite taille est lui-même déjà le résultat d'un compromis entre deux registres. En effet, le métro lillois tente de se présenter comme un métro fonctionnel ; de ce fait, la vitesse d'exploitation, ainsi que la fréquence devaient être élevées. Dans le registre marchand, cette fois, il fallait tabler sur un gain d'exploitation. Le métro automatique permet des fréquences plus élevées qu'un métro à conduite manuelle et d'autre part, les coûts en personnel sont réduits (ainsi que les aléas sociaux possibles : grèves, arrêts, maladie, capacité en personnel : injection de rames à la demande...). (13)

De nombreuses contraintes se posent pour permettre la disparition des conducteurs. Nous pouvons en examiner une de façon plus précise : elle concerne l'analyse du rôle du conducteur et de son déplacement vers la technique : des portes palières.

Il fallait supprimer l'humain mais pas sa fonction. Les métros automatisés avec conducteur (comme à Paris par exemple) ont été analysés par MATRA du point de vue du rôle du conducteur en matière de sécurité. Le conducteur veille premièrement à détecter des chutes sur la voie en station et le cas échéant, à déclencher un freinage d'urgence et deuxièmement à éviter qu'un voyageur ne soit entraîné par une rame au démarrage par un pan de vêtement, par exemple. Les portes palières (par analogie à celle que l'on trouve sur les paliers pour accéder aux ascenseurs) se présentent donc comme des "portes palières" (pour pallier à l'absence de conducteur humain !).

Les deux fonctions assurées par le conducteur humain ont été reportées sur la technique par une impossibilité d'une part d'être entraîné par une rame au démarrage (la grande proximité entre les portes de la rame et les portes palières du quai empêche physiquement tout voyageur d'être pris entre les deux portes fermées, c'est-à-dire donnant le "signal" à la rame de démarrer) et d'autre part par la présence de portes fermées sur le quai lorsque le métro est absent ; on empêche ainsi toute chute sur les voies. La réponse technique des portes palières comme contrainte au compromis précédemment exposé entraîne elle aussi d'autres contraintes techniques. Citons par exemple la difficulté d'adapter des portes palières sur des quais en courbe : tous les quais du métro nordiste sont droits.

Enfin, nous devons briser l'évidence des portes palières comme réponse technique inéluctable (allant de soi) à ce problème en citant d'autres dispositifs envisagés comme les barrières de faisceaux infrarouge ou les bords sensibles des quais... La réponse technique que constituent les portes palières est un choix incluant de nombreux facteurs comme les coûts, les contraintes techniques, l'image de marque, des préférences personnelles... qu'il sera difficile de mettre en évidence mais dont il convient de rappeler l'existence dans les choix socio-techniques qui sont opérés.

• La vitesse commerciale

La notion de "vitesse commerciale" marque un compromis réalisé entre le registre fonctionnel et le registre marchand. Les performances du VAL ont pour but d'attirer une clientèle non captive en insistant sur ses fonctionnalités (VAL comme système pouvant concurrencer la voiture). (14)

g) Compromis entre registre marchand et registre civique

• Caméras - distributeurs

On note ici que les caméras dirigées vers les distributeurs automatiques et visualisées au PCC (avec réception d'alarme) réalisent le compromis entre deux modèles de sécurité. Tout d'abord, d'un point de vue civique, il s'agit de surveiller les atteintes à l'ordre légal (vandalisme) ainsi que de protéger les recettes et de limiter les coûts du vandalisme (registre marchand). (15)

h) Compromis entre registres fonctionnel, marchand, civique et le registre de renom

- Le nettoyage rapide : on a vu que les TCC sous-traitent le nettoyage des stations à des entreprises privées en leur imposant des contraintes en terme de résultat et de délais d'intervention en cas de problème spécifique (graffiti, salissures ponctuelles et massives...). Ce point réalise le compromis entre les trois modèles de sécurité et le registre du renom :

- la sécurité d'utilisation : dans le registre fonctionnel, il s'agit, par une intervention rapide, de limiter les obstacles à la fluidité du trafic humain et d'optimiser les espaces de circulation. On sait par exemple que les voyageurs vont faire des écarts pour éviter des salissures ou des déchets (papiers gras, glaces...).

- la sécurité commerciale : la propreté des stations est présentée par les TCC comme un argument commercial de respect du client et qui vise à conserver une clientèle non captive des transports urbains, jugée plus exigeante.

- la sécurité civile : les réseaux de transports urbains tendent, d'après leurs études, à accréditer la thèse selon laquelle les "maux" du métro s'enchaînent les uns les autres. Ainsi, selon ce principe, une station sale marque pour les "délinquants" du métro un abandon du site par l'institution, s'installent alors les commerces à la sauvette accompagnés des pickpockets qui voient là un terrain de chasse privilégié. Tout ce monde permettant alors à certains (dealers...) d'être couverts par le nombre, l'effet de foule ; les dealers eux-mêmes sont suivis d'un contingent de drogués dont la dépendance les pousse aux vols ou aux agressions pour se procurer l'argent nécessaire à leur consommation...

C'est pour éviter ce scénario catastrophe (sic) que les TCC sont intransigeants en ce qui concerne le nettoyage des stations afin de marquer leur main mise constante, leur contrôle de cet espace, de leur espace.

- Le registre du renom : enfin, on a vu que l'architecture du réseau participe largement à l'image de marque du métro lillois ; il s'agit également de conserver cette image afin de pouvoir continuer à lui faire jouer son rôle par la résonance qu'elle procure principalement dans le registre marchand et le registre civique.(16)

registre fonctionnel	registre marchand	registre civique	registre du renom
sécurité d'utilisation et de fonctionnement	sécurité commerciale	sécurité civile	pas de modèle de sécurité
1) le PCC			
2) escalators, ascenseurs			
3) caméras			
4) sonorisation			
5) portes palières			
6) fréquence des rames ↓ éviter les "manants"		délinquants potentiels	
7) composteurs ↓ fluidité	non visibilité de la fraude par les clients en règle: pas tentation d'imitation		
	coûts d'entretien plus faibles attirer une clientèle non captive	on ne dégrade pas ce qui est beau	8) architecture des stations: "la beauté"
	pas de rentrée pub coûts d'entretien plus faibles	ne pas provoquer les graffiteurs	9) absence de publicité externe ↓ avoir le monopole de son image de marque
	faible coût	10) décoration des stations	prestige
pas d'attroupement	11) absence de commerces		pas d'atteinte à l'image de qualité
orientation et déplacements facilités	12) petites stations	visibilité accrue métro-ou-tout-se-sait	
fréquences élevées	13) métro automatique	charges plus faibles: absence de conducteur	
métro fonctionnel			
portes palières			
stations droites			
métro fonctionnel	14) vitesse commerciale	attirer le client	
	recettes, coût des réparations	15) caméras recettes	vandalisme
	16) nettoyage rapide		
limiter les obstacles	respect du client	marque d'abandon: enchaînement des maux	image de la qualité

La prééminence d'un modèle de sécurité d'utilisation et de fonctionnement qui se rapporte au registre fonctionnel apparaît nettement. Le système VAL est en effet fondé techniquement sur un modèle de performance qui inclut principalement les principes de vitesse (des rames et des humains), de fluidité, et qui tend à minimiser les pannes et les accidents ("pannes humaines") qui se présentent comme des entraves à la performance prescrite du système.

De plus, lors de la conception du VAL à Lille, certains problèmes comme à Paris ne se posaient pas du tout dans la cité nordiste -ou au moins dans les mêmes termes-. Certains problèmes de délinquance (vandalisme, drogue...) étaient jugés marginaux. Le système VAL, s'il les prend tout de même en compte, le fait implicitement à partir du modèle de sécurité de fonctionnement et ce, par résonance plus ou moins directe dans les autres registres, porteurs d'autres modèles de sécurité. Le registre fonctionnel tend à englober, à coordonner, à rendre dépendants les autres problèmes de sécurité liés aux autres registres (et plus particulièrement au registre civique).

Il est alors intéressant de noter, au-delà des dispositifs, l'activité des professionnels de l'entreprise sur le réseau. On remarque alors que les TCC cantonnent leurs effectifs à un rôle de sécurité de fonctionnement et de sécurité marchande. La sécurité civile est dévolue à la police, à la force publique. Si les TCC ont mis en place des mesures dissuasives et préventives en ce domaine, la police garde le monopole des interventions et de la répression (à la différence de la RATP avec un corps tel que la S. G. par exemple). Cette position de séparation des pouvoirs, on la retrouve très fortement dans l'entreprise lilloise qui a récemment développé à la gare routière de Tourcoing (bus et tramway) un système de vidéo-surveillance. Ce système (caméras + pupitre de contrôle + écrans) a été financé par les TCC - avec la commune- mais l'exploitation reste l'apanage de la police qui dispose des commandes du système et des écrans de contrôle dans ses locaux.

L'extension du VAL vers Tourcoing à l'horizon 2000 pose des problèmes en terme d'accroissement de la délinquance sur le réseau, problème qui est étudié en étroite collaboration avec les services de police par l'entreprise de transport qui tend à limiter ses interventions en ce qui concerne la sécurité civile.

Pourtant, le métro lillois, conçu principalement dans l'optique de répondre à des problèmes de sécurité d'utilisation, semble aujourd'hui se réorienter vers des problèmes d'ordre civique. Il doit le faire en adaptant le réseau technique et humain en place ; ce que nous allons étudier maintenant.

1.3.5. LES DÉPLACEMENTS DANS LES MODELES DE SÉCURITÉ DU MÉTRO DE LILLE

En étudiant les déplacements, les aménagements ou les réinterprétations du rôle des dispositifs et des humains du métro VAL de Lille, il est possible de voir émerger les déplacements en terme de modèles de sécurité qui peuvent s'y rapporter. Nous étudions ici des points non pris en compte lors de la mise en place du métro de 1983. Un deuxième tableau à la fin de ce chapitre résume ces déplacements et les repères par un numéro présenté après chaque description.

a) Depuis le registre du renom :

- Le registre du renom, caractérisé principalement de notre point de vue par l'architecture des stations du métro lillois, a été dès sa conception associé à une durée tendant à s'émousser dans le temps : "tout nouveau tout beau".

C'est en fait la banalité croissante du site pour les utilisateurs (cf M. Van Der Bruck) qui inquiète les TCC et surtout ses effets sur les autres registres. Ainsi, l'effet escompté au niveau de la sécurité civile (on ne dégrade pas ce qui est "beau") tend progressivement à s'estomper ; il suffit de comparer l'utilisation que l'on peut avoir d'un appareil nouveau, utilisation précautionneuse, attentive et l'utilisation que l'on peut faire de ce même appareil lorsqu'il est devenu banal (mais est-ce bien encore le même appareil ?)(17) On constate alors l'importance des services de nettoyage dans l'optique d'une telle analyse, nettoyage qui marque une volonté de ne pas abandonner le métro à une banalisation relative. "Policer" le métro n'est-il pas une contrepartie envisagée par les TCC ? (cf : apparition du videoman).

Une autre "mission" dérivée du registre du renom vise à assurer une certaine sécurité commerciale au réseau : attirer une clientèle non captive. La banalisation relative de l'environnement du VAL de Lille ne risque-t-elle pas également de poser des problèmes dans ce registre ? Comment conserver cette clientèle ? Il semble alors que l'aspect fonctionnel du métro VAL (rapidité, fiabilité) soit mis particulièrement en avant aujourd'hui pour conserver cette clientèle en lui procurant d'autres arguments de vente : la "vitesse commerciale".

b) Depuis le registre fonctionnel

- Les portes palières : dans ce cas, il s'agit d'une réinterprétation en terme de résultats, de traitement des problèmes de sécurité liés aux différents registres. On a vu quel était le principe qui a présidé à la mise en place de ce système : une sécurité d'utilisation absolue. Ce principe a été progressivement réanalysé.

Dans son registre d'élaboration tout d'abord, les portes palières sont apparues à l'utilisation comme un rempart efficace contre des risques tels que les incendies sur les voies par exemple : mégot jeté qui enflamme des papiers et de la poussière sur les voies.

Dans le registre marchand, les portes palières évitent un coût important dans l'entretien des voies en interdisant les jets de déchets à partir des quais par les usagers.

Enfin, dans le registre civique, l'impossibilité d'accéder aux voies interdit également l'accès aux garages et limite ainsi les dégradations possibles (on pense notamment aux rames graffitées pendant les nuits dans les garages de la RATP auxquels les délinquants ont accès par les voies et qui réalisent alors des dégradations à grande échelle du fait du regroupement de nombreux véhicules dans un espace restreint).

- Les caméras : à partir d'études effectuées par les TCC, il ressort que les caméras des stations orientées principalement vers les dispositifs ressortissant du registre fonctionnel (portes palières, escalators) et pour en contrôler le bon fonctionnement, ont été perçues par les usagers comme mises en place pour assurer leur sécurité (au sens civile du terme). Les TCC n'ont bien sûr pas levé le malentendu, profitant de cette analyse des usagers pour bénéficier des retombées en terme de dissuasion pour les uns et de sentiment de sécurité pour les autres.

C'est d'ailleurs à partir de ces mêmes images reçues dans un but avant tout fonctionnel, qu'a été créé le poste du videoman, chargé d'une surveillance de la sécurité civile des usagers cette fois. Son poste, greffé dans le PCC, semble marquer un tournant quant au modèle de sécurité affiché par ce centre nerveux du VAL. On note toutefois que ce sont les mêmes dispositifs (registre fonctionnel) qui sont utilisés pour assurer une part de la sécurité civile. Le modèle de sécurité issu de la conception du VAL est difficilement modifiable (techniquement) mais son utilisation sociale marque un déplacement important vers la prise en compte d'un autre impératif de sécurité jusque là considéré comme mineur ou bien entièrement délégué à la force publique. (19)

- La sonorisation : la sonorisation des stations avec diffusion à partir du PCC a été conçue dans une logique fonctionnelle. Il s'agissait de prévenir les voyageurs en cas d'incident et éventuellement de les guider, de leur apporter des solutions de remplacement.

A partir d'observations au PCC, on constate que le videoman utilise la sonorisation par rapport à sa logique de surveillance civile. En effet, en profitant de la visibilité du site (caméras), il peut interpeller verbalement certains usagers qui ne respectent pas le règlement du réseau (ex. : interdiction de fumer en station). Il renforce par la même occasion le sentiment pour les voyageurs d'être sous surveillance par l'intermédiaire des caméras de stations. Depuis l'apparition du videoman l'analyse de la présence de caméras par les usagers s'est concrétisée et tend, par les annonces sonores de ce professionnel, à prendre de plus en plus de poids. On voit là encore comment un système technique s'est déplacé dans son utilisation, a été réapproprié pour s'intégrer dans une autre logique de sécurité de plus en plus présente sur le réseau (ayant d'ailleurs droit d'entrée au PCC par l'intermédiaire du videoman). (20)

- Les interphones de quais : les interphones de quais, reliés au PCC ont été conçus dans une optique d'alerte des usagers vers les opérateurs du réseau. Ce sont en effet des techniciens (ATO station) qui reçoivent les appels de ces bornes d'urgence. Elles s'inscrivent donc fortement dans une logique de sécurité d'utilisation et de fonctionnement (accident, pannes...). Les TCC ont constaté que les usagers les utilisaient relativement fréquemment pour demander des renseignements (itinéraires, heures de passage...), c'est-à-dire non pas dans le but fixé par l'entreprise mais non plus de façon malveillante (plaisanteries, fausses alarmes...).

Les usagers se sont donc réappropriés les bornes de quai en les utilisant dans une logique commerciale (le renseignement à un client) et non pas dans le registre fonctionnel de l'urgence (accident...). L'institution s'est alors pliée aux usages des voyageurs en acceptant qu'ils interviennent sur le réseau de sécurité (bornes d'appel) en tant que clients. Les opérateurs du PCC (ATO stations) ont d'ailleurs eu des consignes pour adopter un discours commercial avec le client appelant. Là encore, on note que le PCC, "emblème" d'une certaine logique fonctionnelle, subit un glissement vers la sécurité commerciale dans le compromis réalisé par l'émergence de "technico-commerciaux" au sein du PCC. (21)

c) Depuis le registre civique

Une nouvelle réglementation du ticket valable un trajet avec obligation de prendre la première rame passante, à la place de l'ancienne tarification à l'heure, a vu le jour depuis 2 ans. On peut, dans notre optique, y lire un glissement depuis le registre civique (règlement) vers les registres marchand et fonctionnel.

Au niveau de la sécurité d'utilisation et de fonctionnement, il s'agit de limiter la "manance", les usagers pouvant encombrer la fluidité du trafic (se reposer dans le métro, attendre un ami sur le quai...) et de disqualifier aussi toute attitude propre à des populations de type SDF de rester sur place. On rejoint alors l'effet de résonance depuis le registre fonctionnel vers le registre civique qui établit une relation entre les populations "statiques" et leurs "prédispositions" aux actions délinquantes (vol, quête...).

Au niveau de la sécurité marchande, il s'agissait également d'éviter la revente de tickets entre usagers (notamment chez les étudiants, dans les stations desservant des lieux universitaires) et qui constituait un manque à gagner important pour l'entreprise de transport. (21)

d) Depuis le compromis entre registre fonctionnel et registre du renom : l'absence de commerces

L'absence de commerce dans l'enceinte du métro, décidée au départ en fonction de deux logiques (éviter les attroupements et ne pas altérer une image de métro-qualité par la vente de produits de mauvaise qualité), a été depuis renforcée par comparaison avec d'autres sites.

Ainsi, il s'avère que cette absence d'activité commerciale diminue la présence d'argent visible dans l'enceinte du métro ; les effets dans le registre civique sont alors analysés positivement par une moindre "tentation" au vol ou à la quête (population jugée prédisposée à la délinquance)(23) Toutefois, ces activités existent et se cristallisent autour des points où s'effectuent des transactions (cabines téléphoniques, guichets automatiques).

registre fonctionnel	registre marchand	registre civique	registre du renom
sécurité d'utilisation et de fonctionnement	sécurité commerciale	sécurité civile	pas de modèle de sécurité
	désaffection de la clientèle non captive		architecture des stations: "la beauté"
	coût des réparations	moins d'attention dégradations	17) banalité
18) portes palières ↓ réanalysées comme limitant les risques d'incendie	réanalysées comme rempart aux salissures de la voie: coûts de nettoyage	réanalysées comme interdisant l'accès aux garages	
19) caméras en station 20) sonorisation des stations		utilisation par le videoman pour la surveillance et la dissuasion	
21) les interphones de qual ↓ ATO station	servent à donner des renseignements		
	"technico-commerciaux"		
disqualifier les manants	éviter la revente de tickets: manque à gagner	22) nouvelle réglementation: tarification au trajet + obligation de prendre la 1ère rame	
		éviter une "population à risque"	
pas d'attroupement		23) absence de commerces	pas d'atteinte à l'image de qualité
		réanalysé comme permettant d'écarter les "populations à risque" (moins d'argent visible)	

CHAPITRE 2

L'ACTIVITÉ DE TRAITEMENT DES INCIDENTS

La description des dispositifs et des personnels, de leur rôle dans l'agencement de modèles de sécurité différents et combinés, ne suffit pas à montrer la production en situation de ces modèles. D'une approche plutôt statique et analytique, nous devons combiner une approche dynamique et compréhensive. L'étude du traitement des incidents permet de voir à l'oeuvre l'activité des professionnels (voire des usagers) dans la construction sociale de ces modèles de police au quotidien, sur le mode "ordinaire". On remarquera alors l'écart entre le programme inscrit dans les textes ou dans les dispositifs et sa mise en oeuvre pratique dans des situations toujours particulières.

L'analyse des incidents de sécurité concerne la RATP. Nous nous sommes orientés vers le traitement des incidents et non vers leur prévention, même si c'est un aspect non négligeable du dispositif technique et organisationnel de TSS (la dissuasion). Il s'agissait donc d'analyser comment différentes personnes interviennent dans le traitement d'un incident de type sécurité et quels sont les déterminants techniques et organisationnels de leur activité.

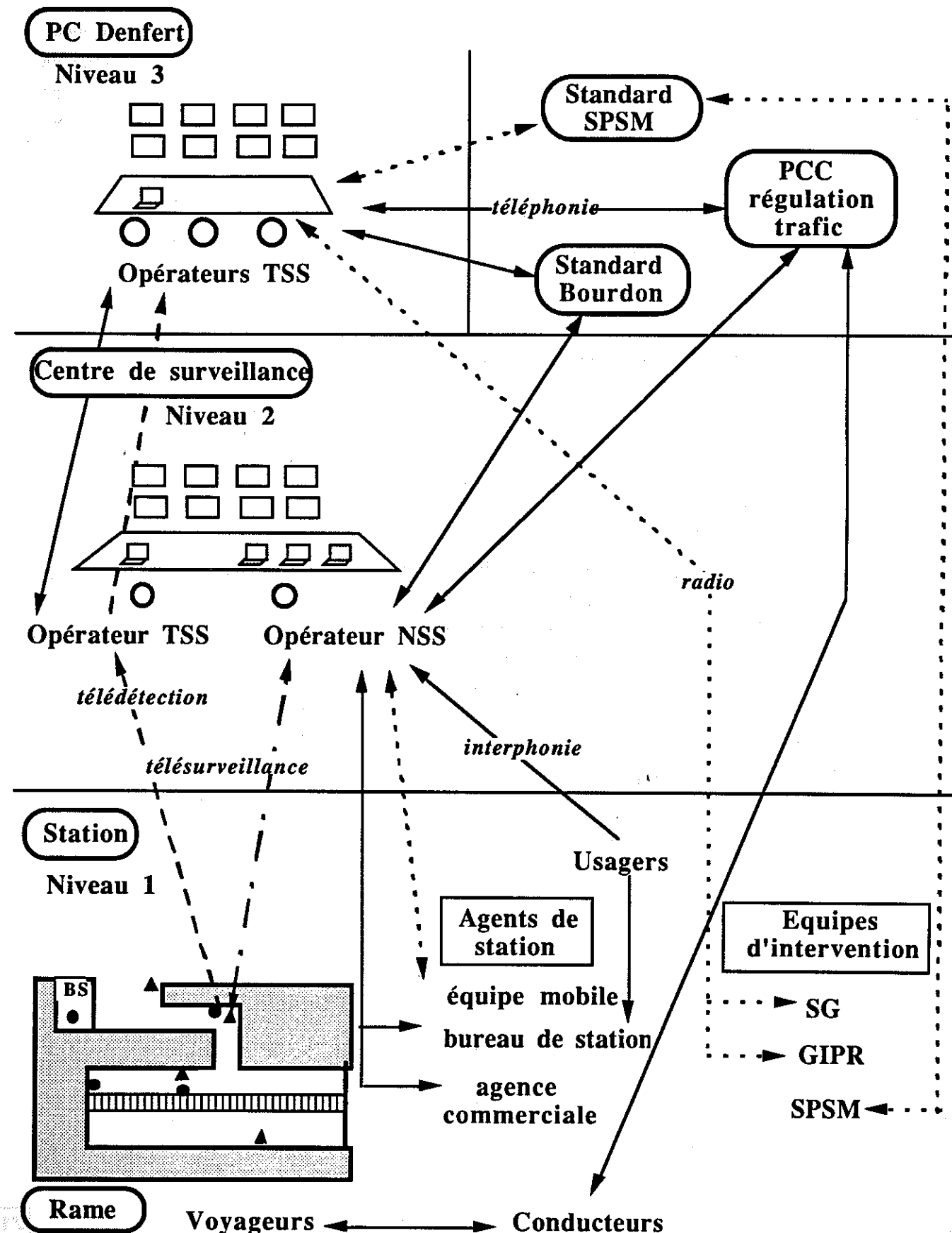
2.1. LES ACTEURS ET LE DISPOSITIF TECHNICO-ORGANISATIONNEL DANS LE TRAITEMENT DES INCIDENTS

L'analyse des incidents a permis d'identifier les acteurs et les dispositifs techniques mis en jeu. Les acteurs sont les suivants:

- Usagers intervenant soit directement auprès des agents de station (bureau de station, équipe mobiles), soit à l'aide d'un interphone (quai, couloir, rame) pour signaler un incident.
- Agents de station, répartis dans les équipes mobiles, les bureaux de station, les agences commerciales
- Conducteurs
- Equipes de surveillance, utilisant la télésurveillance et la télédétection, opérant à différents niveaux et réparties sur plusieurs lieux
- Equipes d'intervention, se déplaçant sur l'ensemble du réseau et communiquant par radio
RATP —> Surveillance Générale (SG) et Groupe d'Intervention de Police du Réseau (GIPR)
Police —> Service de Police Spéciale du Métro (SPSM)
- Equipes extérieures
- Pompiers
- Police de quartier, etc.

Le schéma ci-dessous représente le réseau de communication inscrit dans le système technico-organisationnel.

Système technique et organisationnel RATP



2.2. HISTOIRE NATURELLE D'UN INCIDENT : UN INCIDENT À LA STATION RÉPUBLIQUE

Nous avons choisi cet incident, non par son niveau de gravité, mais parce qu'il présente des caractéristiques qui nous paraissent pertinentes pour comprendre le déroulement d'un incident,

- il met en scène différents types d'acteurs qui communiquent à distance;
- il montre par quelle voie un incident est identifié;
- il met à jour des dysfonctionnements dans les communications et les récupérations possibles;
- il révèle la façon dont est utilisée la télésurveillance pour le suivi de l'incident;
- enfin il montre la détermination progressive de l'interprétation de l'incident et la dynamique du diagnostic.

L'incident se déroule à la station République à Paris. Nous sommes au centre de surveillance situé dans cette station et qui contrôle toute la ligne 11. Deux opérateurs y assurent la surveillance avec des moyens vidéo et de communication. L'opérateur TSS est chargé de gérer les alarmes générées par le système de télédétection installé sur la ligne 11 et est en relation téléphonique avec le PC de Denfert. L'opérateur NSS quant à lui est chargé de veiller à la sécurité d'exploitation des stations de la ligne. Il est en relation avec les bureaux de station, les équipes mobiles et les agences commerciales.

L'incident est décomposé en 6 étapes, chaque étape étant initiée par un événement nouveau qui mobilise les opérateurs de surveillance et les amène à intervenir. Cette décomposition est donc faite du point de vue de ces opérateurs. Au niveau de l'équipe mobile ou au niveau du PC Denfert, cette décomposition pourrait être différente.

Etape 1

L'incident démarre dans la rame. Un voyageur entre en contact avec le conducteur par l'intermédiaire de l'interphonie à l'intérieur de la rame et demande de l'aide pour un voyageur qui a un malaise. Le conducteur descend sur le quai à la station République et prévient l'opérateur de surveillance NSS, à partir d'un téléphone de quai. Là, incident banal, l'opérateur NSS prévient l'équipe mobile qui se trouve à côté du local pour qu'elle descende sur le quai. Le voyageur est descendu de la rame et est allongé sur le quai.

1ère interprétation de la situation :

Il s'agit d'un incident banal: un voyageur qui a un malaise. Il faut donc envoyer quelqu'un sur place pour aider le voyageur. C'est le rôle des agents de station, ici l'équipe mobile.

La communication entre le conducteur et les opérateurs de surveillance :

Le conducteur ne peut pas entrer en contact à partir de la rame avec les opérateurs de surveillance, ni au niveau 2, ni au niveau 3. Il est relié uniquement au PCC de régulation de trafic. Il est donc obligé de descendre sur le quai pour prévenir l'opérateur NSS en cas d'incident.

L'utilisation de la télésurveillance et l'anticipation de la coopération :

L'opérateur TSS n'est pour le moment pas concerné par l'incident. Cependant après avoir entendu l'échange radio entre l'opérateur NSS et l'équipe mobile, il a aussitôt visualisé sur un écran vidéo le quai où l'incident se déroule ("au cas où ...") Il anticipe ainsi une coopération possible.

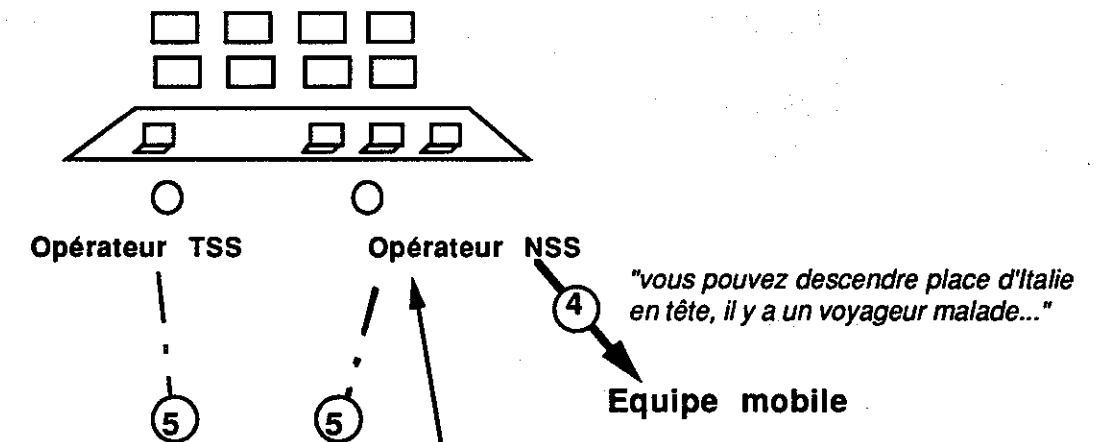
L'opérateur NSS a également visualisé le lieu de l'incident sur un écran. Ce qui est intéressant, c'est qu'à ce moment là, les opérateurs NSS et TSS visualisent tous les deux le même quai, chacun avec son propre système. Ainsi, il n'y a pas partage de l'image alors qu'ils sont côte à côte et chacun à cette étape semble travailler de façon autonome.

Etape 1

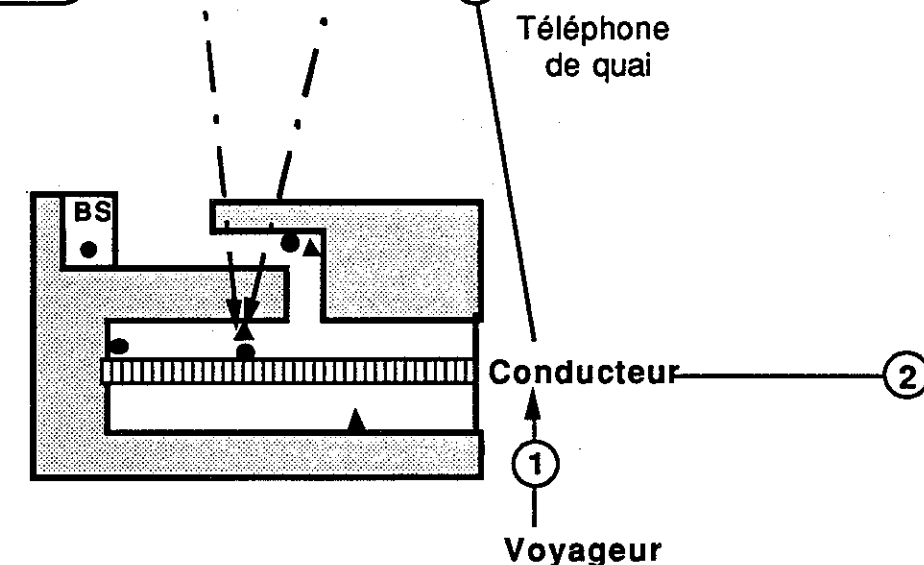
- **détection de l'incident**
--> téléphone de quai
- **1ère interprétation de la situation**
--> télésurveillance
--> coopération pour la surveillance du terrain
- **décision d'intervention**
--> envoi d'une équipe mobile sur le terrain

PCC
régulation trafic

Centre de surveillance



Station



Etape 2

L'équipe mobile est arrivée sur le terrain et se trouve à côté du conducteur et des voyageurs. Un agent appelle par radio l'opérateur NSS et lui demande d'appeler les pompiers. L'opérateur NSS appelle le standard Bourdon pour qu'il contacte les pompiers.

1ère interprétation de la situation :

C'est toujours la même interprétation, un voyageur a un malaise. Cela semble assez grave car il faut appeler les pompiers qui se chargeront d'évacuer le malade vers l'hôpital le plus proche.

Le partage des rôles par rapport à la sécurité voyageur :

La répartition des rôles entre l'opérateur NSS et l'opérateur TSS ne relève pas toujours de la séparation Exploitation/ Ordre public tel que cela est annoncé. Par exemple, l'opérateur NSS s'il est chargé de l'exploitation, est également chargé d'appeler les pompiers.

La mise en place de la coopération au centre de surveillance et la répartition des rôles :

La coopération s'instaure plus formellement entre les deux opérateurs du centre de surveillance. La répartition des tâches qui s'établit, ne correspond pas à ce qui est prescrit. A partir de ce moment là, l'opérateur TSS va s'occuper de la surveillance du quai et plus largement de la station (pour voir les équipes qui arrivent), alors que l'opérateur NSS va s'occuper des communications avec l'équipe mobile, les pompiers et les équipes d'intervention.

Ainsi à chaque fois qu'il voit quelque chose de nouveau dans la station, l'opérateur TSS décrit la situation à l'opérateur NSS qui lui ne regarde plus l'écran vidéo (ou d'une façon distraite). Par exemple, il lui dit à ce moment là : "le service (trafic) reprend... ils l'ont (le voyageur) allongé sur le quai".

Etape 2

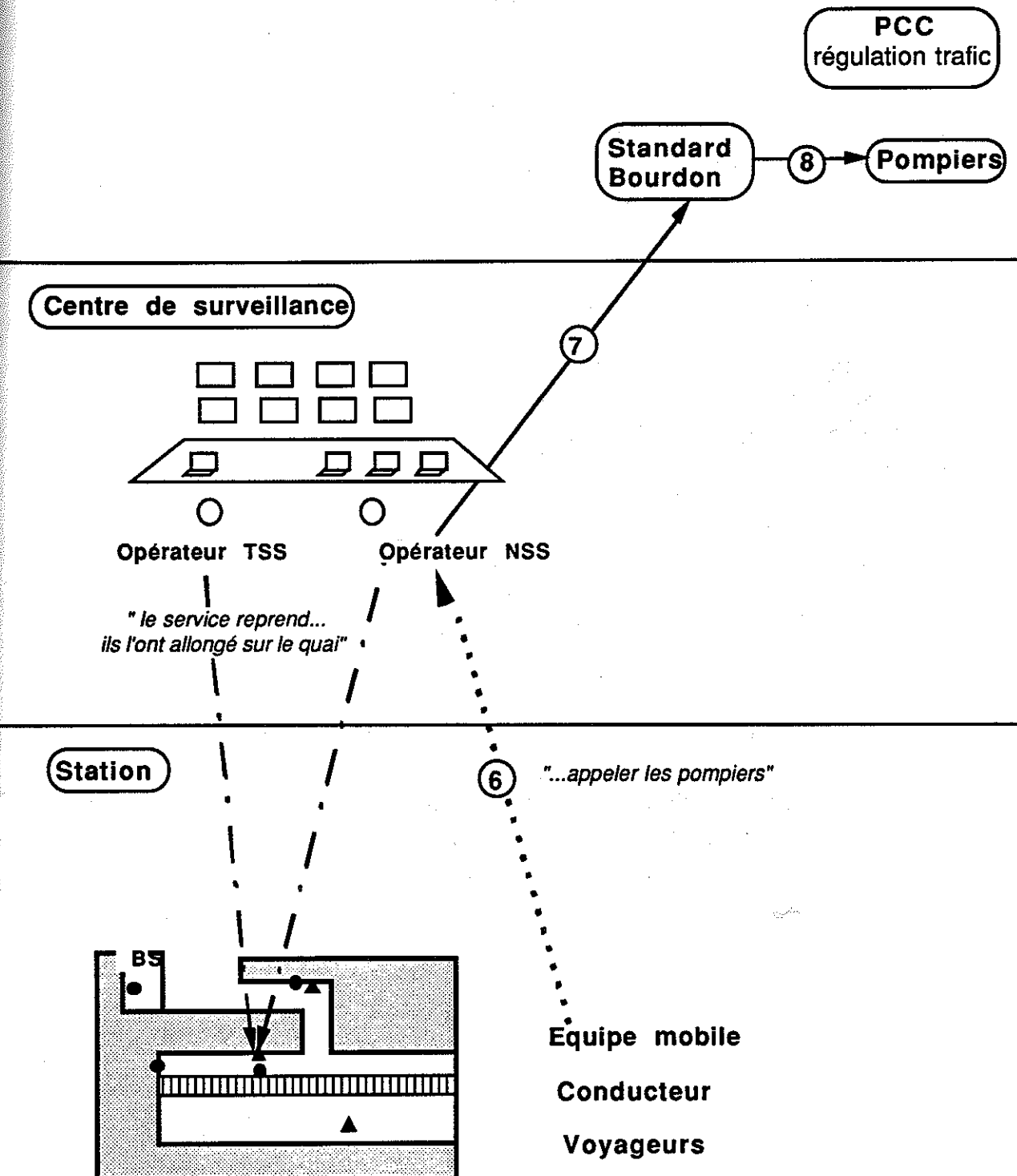
- intervention 1er niveau (équipe mobile + pompiers)

--> appel des pompiers par l'intermédiaire du standard Bourdon

- suivi de l'intervention par le centre de surveillance

--> télésurveillance

--> contact radio avec équipe mobile



Etape 3

La situation “bascule” à ce moment là sur le terrain. Le trafic a donc repris. L'équipe mobile est toujours sur le terrain avec le voyageur malade. Elle appelle par radio l'opérateur NSS et lui demande de lui envoyer une équipe SPSM. Par ailleurs l'opérateur TSS signale à l'opérateur NSS que “les pompiers sont arrivés”. L'opérateur NSS est prêt à faire un appel sono dans la station pour demander une équipe SPSM. L'opérateur TSS - qui a entendu la demande de l'équipe mobile - lui propose d'appeler Denfert. Il téléphone aussitôt au PC Denfert, explique la situation et demande d'envoyer une équipe SG ou SPSM sur République pour leur donner un coup de main. Le PC lui répond qu'il lui envoie une équipe SG de la gare du Nord. L'opérateur TSS transmet le message à l'opérateur NSS qui prévient par radio l'équipe mobile.

Deuxième interprétation de la situation :

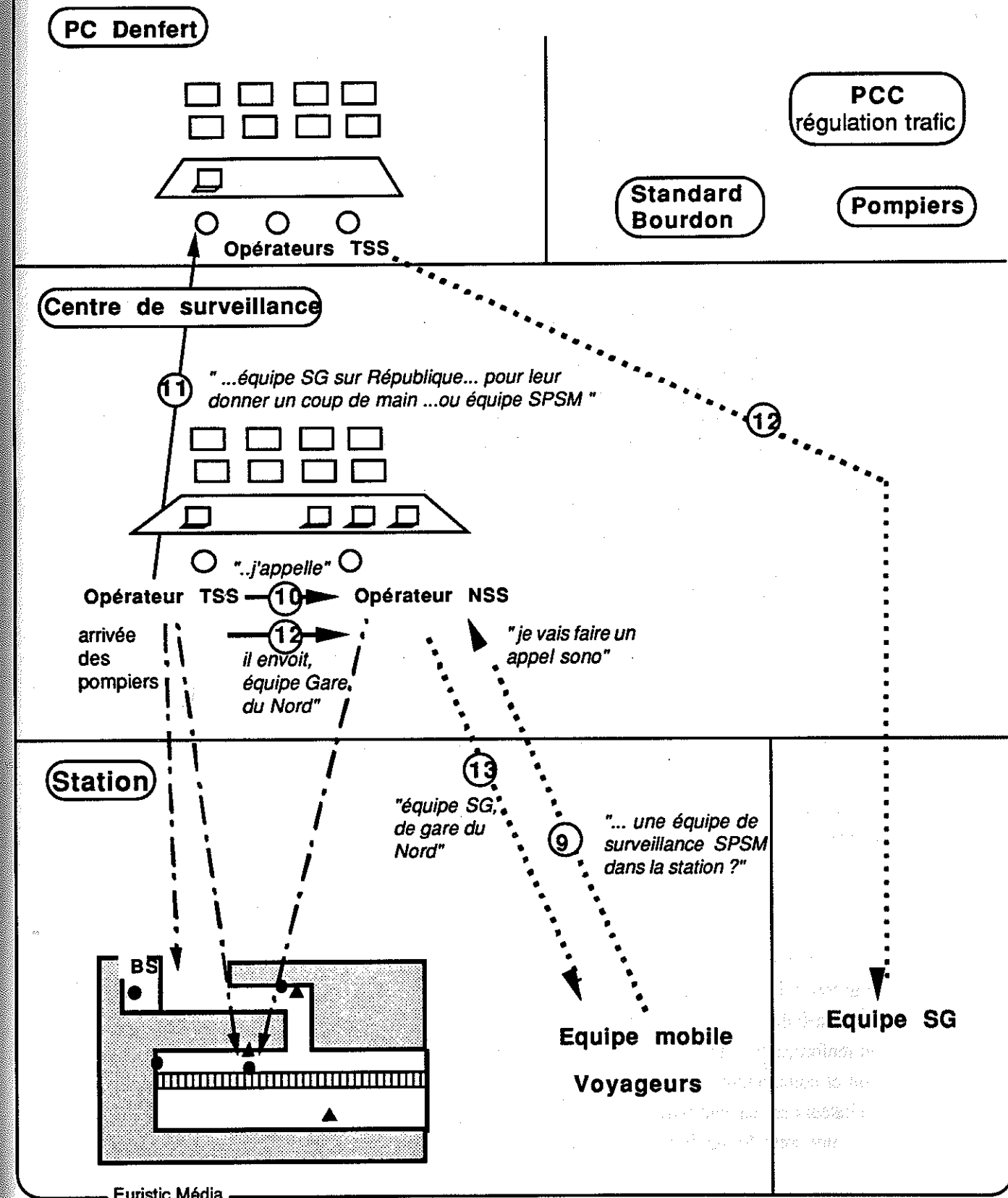
Au centre de surveillance, la demande de l'équipe mobile n'est toujours pas perçue comme alarmante à ce moment là. Selon l'opérateur TSS, c'est pour les aider à assurer la circulation. Comme la personne malade est allongée par terre, cela peut gêner la circulation des voyageurs qui descendent du métro.

L'anticipation de la détérioration de l'incident :

Cette deuxième interprétation met en évidence, la notion d'anticipation de la détérioration de l'incident. Les opérateurs de surveillance mettent en place des actions de "prévention" pour éviter que la situation ne se dégrade et que l'incident d'origine n'entraîne d'autres incidents plus graves. Dans le cas présent, l'incident est banal et n'est pas grave. Par contre si le corps allongé par terre entrave la circulation, cela peut provoquer des incidents plus graves (bousculade et chute sur le quai). Il faut donc canaliser la circulation. Le problème de sécurité civile peut à la fois s'aggraver (effet boule de neige) et changer de nature (perturbation des flux de voyageurs, voire du trafic : sécurité fonctionnelle).

Etape 3

- **intervention 2ème niveau**
 - > appel d'une équipe SG par l'intermédiaire du PC Denfert
- **2ème interprétation de la situation**
 - > demande de renfort pour assurer la circulation des voyageurs sur le quai
- **suivi de l'intervention par le centre de surveillance**
 - > arrivée des pompiers



Etape 4

L'équipe mobile relance, par radio, l'opérateur NSS et lui demande où en est l'équipe SG. L'opérateur NSS les fait patienter, "attends, ils sont partis de Gare du Nord". Après ce nouvel appel radio, l'équipe mobile qui sent qu'elle ne se fait pas bien comprendre et qui veut insister sur l'urgence de la situation, change de moyen de communication et passe à l'interphonie. Un agent de l'équipe mobile va dans un couloir et rappelle l'opérateur NSS au moyen d'un interphone. Il demande alors à l'opérateur NSS de "faire vite car la personne est armée". A ce moment là, l'ambiance change au centre de surveillance. L'opérateur NSS demande à l'opérateur TSS d'activer la SG car le voyageur est armé. L'opérateur TSS transmet l'information au PC Denfert. Le PC leur répond qu'il envoie aussitôt une équipe SG sur le terrain. L'opérateur TSS retransmet l'information à l'opérateur NSS.

Troisième interprétation de la situation :

Les nouvelles informations communiquées par l'équipe mobile amènent les opérateurs de surveillance à un nouveau diagnostic de la situation. Selon eux, le voyageur qui a un malaise est armé. L'incident est maintenant jugé grave et il faut intervenir au plus vite. La présence d'une arme à feu et l'implication d'agents RATP sont des éléments qui permettent de classer cet incident assez haut dans l'échelle de gravité des opérateurs de surveillance.

Le changement d'outil de communication :

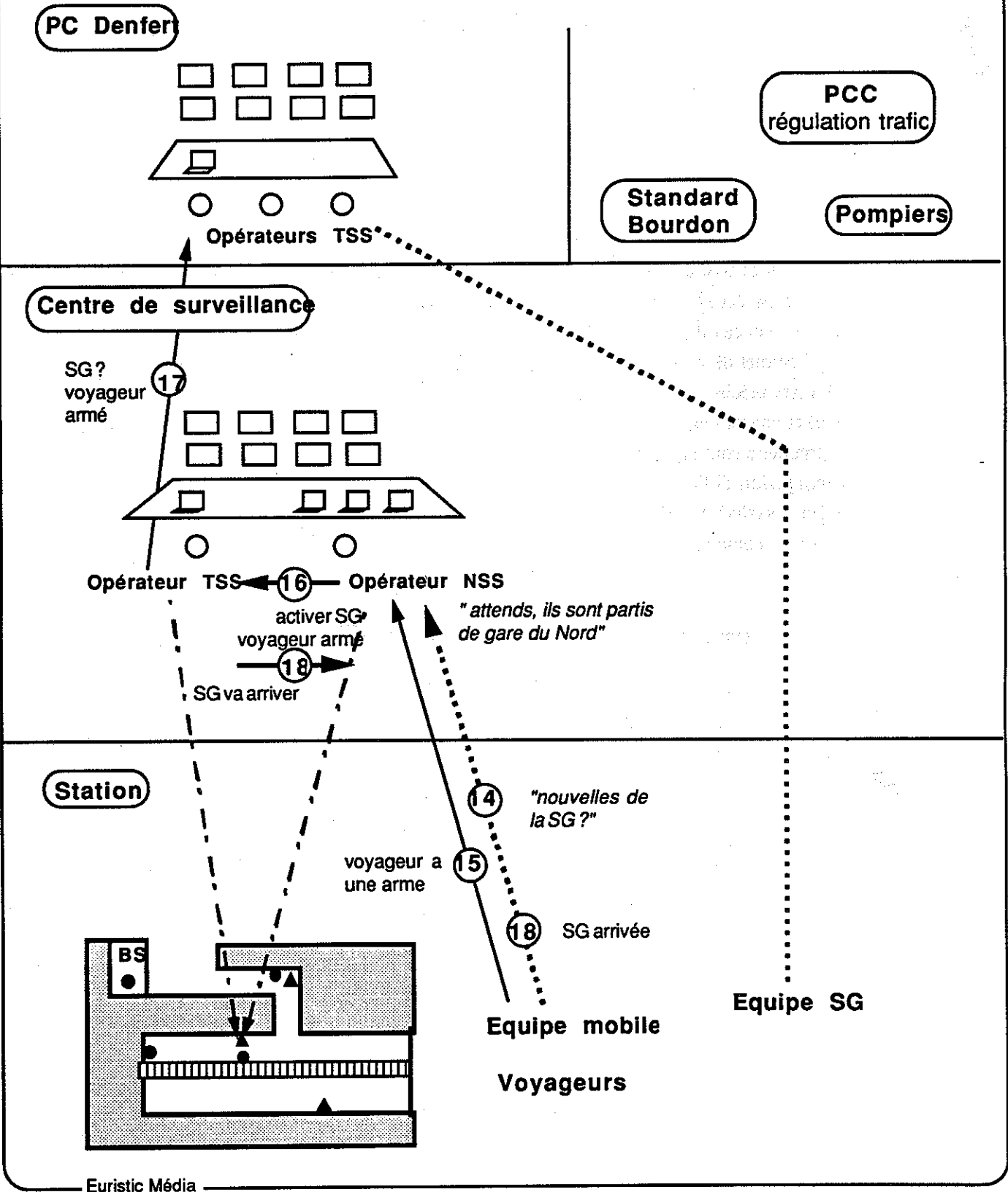
Le changement d'outil de communication entre l'équipe mobile sur le terrain et le centre de surveillance révèle les limites des outils en fonction de la situation. En effet, la radio, outil qui rend "transparent" la communication, favorisant ainsi la coopération, peut également être gênant dans les situations où l'on ne souhaite pas être entendu par les autres. Dans le cas présent, la coopération au centre de surveillance est renforcée par l'utilisation de la radio entre les équipes mobiles et l'opérateur NSS. En effet, l'opérateur TSS entend toutes les communications et peut donc demander une équipe d'intervention au PC ou surveiller activement certaines zones. Par contre sur le terrain, la transparence de la radio est ici un handicap, car l'agent ne peut pas dire devant les voyageurs que la personne est armée. Il utilise alors un interphone, moyen de communication plus "secret".

Le renforcement des rôles dans l'urgence :

La nouvelle situation relève de l'urgence. A partir de ce moment là, les deux opérateurs vont tout faire pour activer l'intervention et pour suivre au plus près ce qui se passe dans la station. La situation d'urgence est marquée par une certaine tension au centre de surveillance et par un renforcement des rôles des deux opérateurs de surveillance. L'opérateur TSS surveille la station et communique avec le PC, l'opérateur NSS communique avec l'équipe mobile, les deux opérateurs se tiennent mutuellement au courant des informations qu'ils obtiennent. On constate ainsi une sorte de rigidification des postures et des rôles dans cette situation.

Etape 4

- **3ème interprétation de la situation**
 - > nouvelles informations de l'équipe mobile
 - > changement de moyen de communication (radio --> interphone)
- **coopération au Centre de surveillance dans l'urgence de la situation**
 - > rappel du PC pour "presser" l'équipe SG
 - > surveillance active de la station



Etape 5

L'équipe de la SG arrive sur le quai. L'opérateur TSS qui visualise le quai annonce à l'opérateur NSS qu'"ils l'emmènent menotté". L'équipe mobile prévient également par radio l'opérateur NSS que la SG a emmené l'individu. Pour les deux opérateurs de surveillance, c'est un soulagement, l'affaire est réglée pour eux. Par ailleurs, le PC appelle l'opérateur TSS pour avoir des informations, car ils ont perdu le contact avec l'équipe SG. Après explication, le PC appelle le standard SPSM pour qu'une équipe SPSM vienne traiter le délit.

Les limites du système de télésurveillance comme aide au diagnostic :

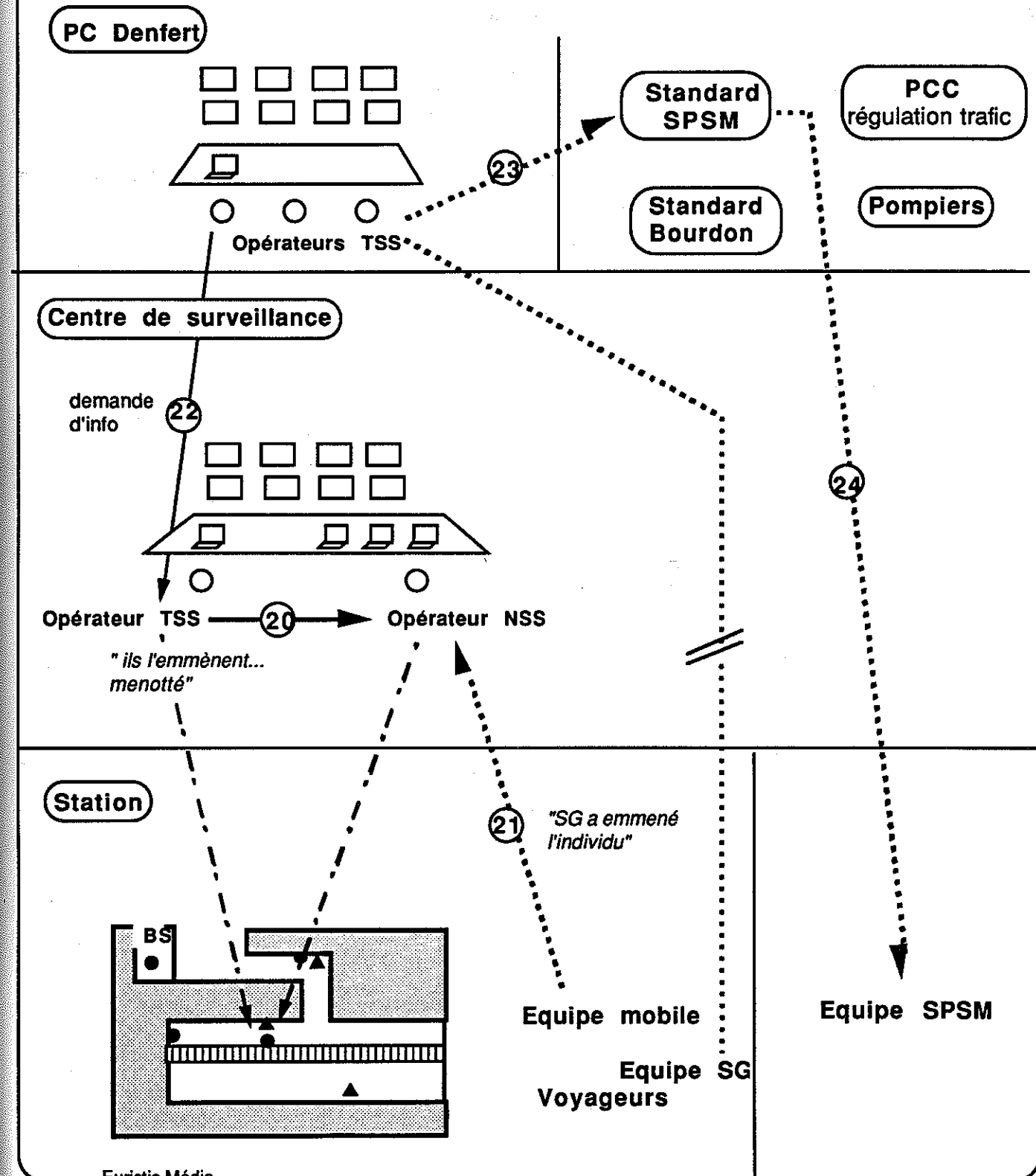
Le suivi de l'intervention des pompiers met en évidence les limites de la télésurveillance. Les pompiers sont en effet venus dans la station et sont repartis. Selon les opérateurs, l'état du voyageur ne devait pas être grave et les pompiers ne l'ont pas emporté. En fait, mais les opérateurs ne l'ont pas vu, les pompiers ont emporté le voyageur malade. Le système de télésurveillance s'il permet de visualiser globalement la station ne permet pas cependant de voir les faits de façon très précise. De plus, abusés par leur diagnostic (c'est le voyageur malade qui porte une arme) et voyant toujours un attroupement sur le quai, ils supposent sans vraiment l'avoir vu que les pompiers sont repartis seuls. Ainsi, le diagnostic de la situation repose en partie sur des images parfois difficiles à interpréter. La confiance dans le système de télésurveillance et dans les images visualisées limite d'une certaine façon les échanges avec les équipes de terrain nécessaires pour comprendre la situation.

Les ruptures de contact entre le PC et les équipes d'intervention :

Le PC téléphone à l'opérateur TSS du niveau 2, car il a perdu le contact avec l'équipe SG sur le terrain. La communication entre les équipes SG et le PC se fait par radio et également au moyen des téléphones de station. De même que pour les équipes mobiles, dans certaines situations, la radio est jugée inadaptée pour les équipes d'intervention. Ainsi, il arrive à ces équipes de fermer le contact radio, ce qui explique les difficultés du PC Denfert à joindre les équipes d'intervention. Un autre moyen technique basé sur le visuel ou intégrant les agents de station pourrait être plus efficace. Dans le cas présent, le PC passe par le niveau 2 pour rentrer en contact avec l'équipe SG qui est intervenue pour avoir un compte rendu.

Etape 5

- clôture de l'incident sur le terrain
--> arrivée de la SG et interpellation de l'individu armé
- appréciation de la situation par le PC Denfert
--> pb de communications entre SG et PC
--> coopération entre l'opérateur TSS et le PC
- intervention 3ème niveau
--> appel de la SPSM par l'intermédiaire du standard SPSM

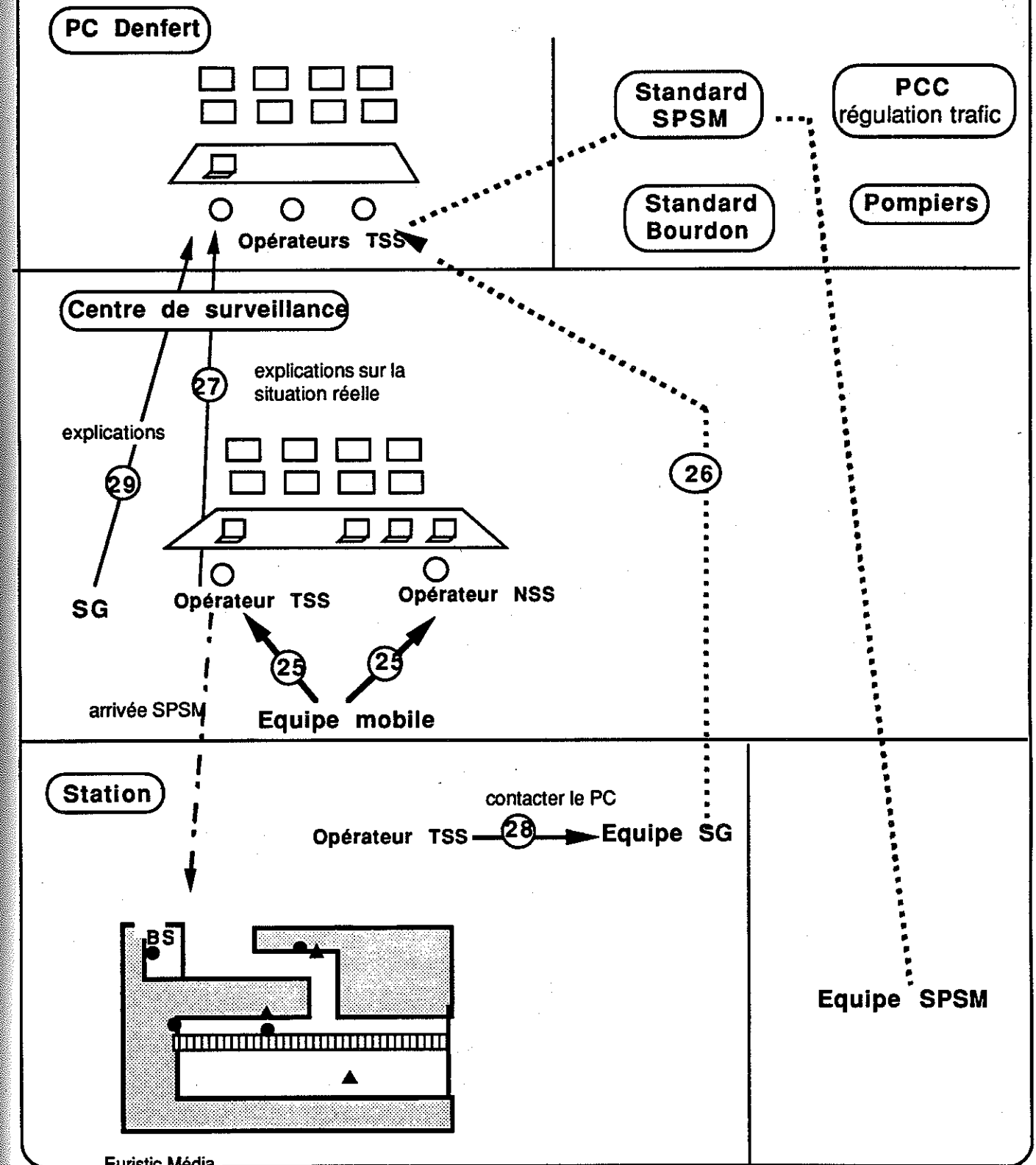


Etape 6

C'est le dénouement de l'histoire. L'équipe mobile revient au centre de surveillance, très marquée et très stressée par l'incident. Il est à noter que pour les opérateurs du PC, cette affaire a été jugée mineure. L'équipe mobile explique l'incident aux deux opérateurs NSS et TSS. En fait, deux voyageurs étaient impliqués dans l'incident, une personne qui a eu un malaise et une autre personne qui a voulu donner les premiers soins au voyageur malade. L'équipe mobile arrivant sur les lieux et jugeant les soins inadaptés lui a alors demandé d'arrêter et a demandé l'intervention des pompiers. La personne a refusé d'arrêter et a alors montré son arme, menaçant ainsi les agents de l'équipe mobile. Ensuite, les pompiers sont arrivés et ont emporté la personne malade. L'équipe mobile a prétexté la nécessité de son témoignage pour garder la personne armée jusqu'à l'arrivée de l'équipe SG.

Etape 6

- connaissance de la situation réelle
--> explication de l'équipe mobile au Centre de surveillance et transmission au PC Denfert
- clôture de l'incident au Centre de surveillance et au PC Denfert
--> traitement du délit
- intervention 3ème niveau
--> appel d'une équipe SPSM par l'intermédiaire du standard SPSM



2.3. LE TRAITEMENT DES INCIDENTS DE SÉCURITÉ ET LE SYSTÈME TSS

Même si notre étude n'avait pas pour objectif principal d'évaluer le système TSS, elle apporte des éléments de réflexion sur ce dispositif, en particulier sur,

a) la détection et le traitement des incidents de sécurité

- la détection des incidents (par qui/quoi ? à quel endroit ?)
- la prise de décision pour prendre en compte l'incident et demander une intervention
- la circulation des informations entre le lieu où l'incident est détecté (terrain, centre de surveillance niveau 2, etc.) et le lieu où la décision d'intervention est prise (PC Denfert)
- la prise de décision pour l'intervention
- la circulation des informations entre le PC Denfert et les équipes d'intervention
- le déroulement de l'intervention et la coopération entre les équipes.

b) l'utilisation du système de télésurveillance par les opérateurs de surveillance (niveau 2 et 3)

- la surveillance passive: les alarmes TSS
- la surveillance active: l'utilisation du système de télésurveillance

2.3.1. La détection des incidents de sécurité

Un des objectifs principaux du système technique TSS est d'améliorer la détection des incidents, chaque caméra couplée aux détecteurs jouant alors le rôle d'un observateur ("de nouveaux yeux pour le métro"). L'évaluation du système de détection est à rapporter aux indicateurs suivants,

- alarmes qui parviennent au niveau 2 (type et nombre)
- alarmes qui sont transmises au niveau 3
- origine de la détection d'un incident parvenant au niveau 2 ou 3

Les observations effectuées aux centres de surveillance de République et de Strasbourg St Denis (février - mars 92) nous ont permis de constater les faits suivants:

- Peu d'alarmes pertinentes au niveau 2...

Au cours des observations, toutes les alarmes parvenues au niveau 2 ont été acquittées par l'opérateur de surveillance TSS (cf. Annexe 1: la répartition des alarmes). Pourtant plusieurs incidents dont certains transmis au niveau 3, se sont déroulés dans les stations au cours des observations.

- Différentes causes d'acquittement des alarmes par les opérateurs TSS niveau 2 :

La décision d'acquitter l'alarme résulte de l'analyse de la situation qui apparaît à l'opérateur TSS à travers le système de télésurveillance. L'opérateur dispose alors de trois écrans qui correspondent aux trois caméras associées à l'alarme. L'acquittement des alarmes n'est pas seulement du aux "fausses alarmes" (notion qu'il serait utile de préciser), mais aussi à l'anticipation de l'intervention possible. Nous avons repéré différentes causes d'acquittement d'alarme:

. le réglage du système technique (ex. alarme portillon fin de quai se déclenchant au passage d'une rame, alarme vidéo sensor se déclenchant au passage d'une rame)

. la pertinence du système technique par rapport à l'activité normale des usagers dans le métro (ex. alarme portillon fin de quai déclenchée par une personne qui s'appuie sur le portillon, alarme audio se déclenchant quand des personnes parlent un peu fort ou rient, alarme de mouvement se déclenchant quand des personnes courent dans les couloirs pour "attraper" le dernier métro, etc.)

. le caractère éphémère de certains incidents et le décalage entre la détection et l'arrivée d'une équipe d'intervention (ex. alarme portillon fin de quai se déclenchant quand une personne traverse la voie) —> l'opérateur anticipe le délai d'intervention et préfère acquitter l'alarme.

. la pertinence de l'incident par rapport à la sécurité (ex. alarme portillon fin de quai déclenchée par des dealers qui vont cacher leur marchandise sous le tunnel) —> l'opérateur anticipe sur la décision du niveau 3 d'envoyer une équipe d'intervention ou de la police de mener une enquête.

Ces différentes raisons peuvent se cumuler, par exemple dans le cas d'une traversée de voie, la pertinence de l'incident par rapport à la sécurité (évaluation du risque d'évolution de l'incident vers un accident) se surajoute au caractère éphémère de l'incident.

Les tableaux suivants sur deux brèves périodes d'observation, donnent une idée quantitative des alarmes recensées et de la proportion d'acquittement qu'ils nécessitent.

Centre de liaison de République
18-02-92 14h --> 21h30

	Portillon fin de quai	Vidéo sensor sur quai	Audio	Mouvement	Total
rien de particulier (*)	15	25			40
passage de rame	2	3			5
personne appuyée sur un portillon fin de quai	9	x	x	x	9
personne descendant sur la voie	1	0	x	x	1
personne traversant la voie	1	0	x	x	1
conducteur descendant sur la voie	0	x	x	x	
conducteur entrant dans cabine arrière	1	x	x	x	1
voyageur se penchant sur le quai	x	2	x	x	2
journal / sac dépassant du quai sur la voie	x	1	x	x	1
personnes parlant à haute voix ou riant	x	x	1	x	1
Total	29	31	1	0	61

(*) les observations ne portant pas exclusivement sur les alarmes, ce qui apparait comme "rien de particulier" signifie que l'observateur n'a rien vu sur l'image et également que l'opérateur a acquitté très rapidement. Ces données sont donc à interpréter avec précaution.

Centre de liaison République
19-02-92 18h --> 22h

	Portillon fin de quai	Vidéo sensor sur quai	Audio	Mouvement	Total
rien de particulier (*)	15	9			24
passage de rame	2	4			6
personne appuyée sur un portillon fin de quai	4	x	x	x	4
personne descendant sur la voie	1	0	x	x	1
personne traversant la voie	0	0	x	x	0
conducteur descendant sur la voie	2 (*)	x	x	x	2
conducteur entrant dans cabine arrière	2		x	x	2
voyageur se penchant sur le quai	x	2	x	x	2
journal / sac dépassant du quai sur la voie	x	1	x	x	1
personnes parlant à haute voix ou riant	x	x	0	x	0
Total	26	16	0	0	42

(*) les conducteurs descendent sur la voie pour faire l'aiguillage dans les terminus intermédiaires, sous les tunnels.

- Les incidents sont détectés autrement :

Les incidents qui remontent au niveau 2 sont détectés en général par un autre biais, par exemple:

- usager venant se plaindre au bureau de station ou utilisant un interphone,
- agent de station constatant un problème,
- équipe mobile (NSS) demandant de l'aide dans des opérations de contrôle auprès des voyageurs, ou pour déloger des camelots, des SDF,
- opérateur TSS détectant un incident en faisant de la surveillance active avec le système de télésurveillance.

Hormis dans le cas de la surveillance active de l'opérateur TSS, les incidents parviennent en premier lieu à l'opérateur NSS. Selon sa nature et le contexte de la situation, l'incident est répercuté ou non au niveau 3 par l'intermédiaire de l'opérateur TSS. Dans certains cas, l'incident est traité localement par les équipes mobiles.

Le tableau suivant illustre quelques filières de signalement des incidents autres que TSS

TABLEAU 3

Incidents traités au centre de liaison niveau 2

cause de l'incident	Origine et canal de transmission				Transmission à N3	Intervention
	bureau de station	équipe mobile	usager	conducteur		
clochards dans la station		Radio			oui	BAPSA
vol à l'arraché d'un sac à main	Tél (1 station plus loin)				oui par l'agent du BS	
appui sur borne d'alarme			Interphone quai (involontaire)			
refus d'identité lors d'un contrôle		Radio			non (*)	
voyageur ayant un malaise				Interphone Quai		

(*) Dans certains cas, l'appel de la police est utilisé par les équipes mobiles comme une mesure d'intimidation vis à vis du voyageur récalcitrant. Un code, établi avec le centre de surveillance, permet aux opérateurs de juger de la nature de l'appel et donc de transmettre au niveau 3 ou non.

- Enfin certains incidents parviennent directement au niveau 3, sans passer par le niveau 2, par exemple :

- opérateur TSS du niveau 3 détectant un incident en faisant de la surveillance active avec le système de télésurveillance.
- conducteur prévenant le PCC qui transmet alors directement l'information au PC Denfert.

Ces données sont à re-situer dans un contexte d'observation limité dans le temps et dans une phase de mise au point du système TSS. Cependant, elles apportent un éclairage sur la question de détection des incidents et sur les concepts du système TSS.

2.3.2. La prise de décision pour prendre en compte l'incident et demander une intervention

La prise de décision de "faire remonter" l'incident et demander une intervention est à analyser dans le cas des alarmes TSS et dans celui des incidents qui sont détectés par un autre biais.

Dans le cas des alarmes TSS, c'est l'opérateur de surveillance TSS du niveau 2 qui prend la décision. Quand une alarme parvient au niveau 2, l'opérateur TSS observe les trois écrans liés à l'alarme et évalue si la situation est incidentelle ou non. Nous avons indiqué plus haut les causes d'acquiescement des alarmes. Selon l'alarme ou la situation, la décision est plus ou moins rapide et complexe.

- Dans la plupart des cas, l'opérateur repère très rapidement que la situation n'est pas incidentelle, soit parce qu'il ne voit rien dans les champs des caméras, soit parce qu'il repère vite ce qui a pu déclencher l'alarme dans une situation jugée normale. C'est la fiabilité technique (y compris le positionnement des caméras) et opérationnelle du système de télédétection qui est en cause ici. Le taux de 8 % de "fausses alarmes" jugé acceptable dans le cadre du marché avec TechnoSud semble à première vue largement dépassé. Des analyses plus systématiques doivent permettre d'évaluer le taux réel de "fausses alarmes".

- Dans certains cas, l'opérateur ne prend pas le temps d'analyser la situation et retransmet immédiatement au niveau 3. Par exemple, un des opérateurs retransmet systématiquement au niveau 3 les alarmes de type agression recette ("moi, à partir du moment où j'ai ça, je ne cherche pas à comprendre, j'envoie à Denfert"). Ce type d'alarme, peu fréquente, est associée à une situation à risque pour laquelle le délai d'intervention doit être très court. Dans ce contexte, toute intervention du niveau 2 (observer les écrans, téléphoner à la recette ou se mettre en écoute) apparaît alors comme une perte de temps.

- Certaines situations sont difficiles à analyser, c'est le cas des descentes de personnes sous tunnel. Le système de télésurveillance ne permet de visualiser que l'entrée du tunnel, ce qui limite le "champ de vision" de l'opérateur. Il perd rapidement de vue celui qui descend sous le tunnel et n'a plus aucun moyen de le "poursuivre". De plus, l'image noir et blanc (caméra infra rouge) est de qualité moindre et présente souvent un contre jour. Il est donc difficile d'identifier la personne qui descend et en particulier de repérer s'il s'agit d'un agent RATP (ex. conducteurs qui descendent sous le tunnel pour faire les aiguillages dans les terminus intermédiaires). Cette situation est jugée "à risque", l'incident pouvant se transformer en accident. L'opérateur de surveillance observe donc avec attention les écrans et attend la remontée sur le quai (provoque une nouvelle alarme). Il lui arrive également de repasser la séquence en fixe et de se déplacer pour regarder l'image de plus près. Il peut enfin demander l'aide de l'opérateur NSS qui connaît bien la configuration des tunnels et qui peut jeter un coup d'oeil sur les écrans vidéo.

Dans le cas des incidents qui remontent par un autre biais, la décision de faire remonter l'incident au niveau 3 équivaut à une demande d'intervention formulée comme telle. Dans ce contexte, l'opérateur TSS n'a en général qu'un rôle d'intermédiaire entre l'opérateur NSS et le PC de Denfert (c'est l'opérateur TSS qui a la liaison avec Denfert). Ce qui peut apparaître comme un chaînon supplémentaire dans la transmission d'information est également jugé dans certains cas plus efficace au niveau,

- de l'échange entre le niveau 2 et le niveau 3 ("ils parlent le même langage (SG), et se transmettent plus facilement les informations"),
- de l'aide à la prise de décision (à deux on peut mieux juger de la situation),
- de la répartition des tâches.

Dans ces situations, une coopération s'établit réellement entre l'opérateur TSS et l'opérateur NSS, tant au niveau des échanges et des communications, qu'à celui de la visualisation des lieux incidentels.

Dans certains cas l'opérateur TSS opère un filtrage et ne transmet pas tout de suite la demande d'intervention au PC Denfert. Il attend de voir comment évolue la situation avant d'appeler le niveau 3. Les nombreux cas d'annulation d'une demande d'intervention quelques minutes plus tard, parce que l'incident a été réglé ont conduit l'opérateur TSS à davantage de prudence dans ses contacts avec le PC Denfert. Cette stratégie est cependant en général partagée entre les deux opérateurs de surveillance du niveau 2, avec une certaine "crainte" de la réponse du niveau 3.

L'organisation hiérarchique par niveaux liée au système technique semble avoir supplanté (au moins localement) l'organisation par corps de métier (Station, SG).

2.3.3. La question de l'urgence

Dans l'incident dont l'histoire a été rapportée ci-dessus, la situation d'urgence est apparue au cours de l'histoire et non dès le début comme c'est le cas dans d'autres incidents. La transition entre situation d'incident banale et situation d'urgence met ainsi en lumière des caractéristiques que l'on peut attribuer à l'urgence,

- la tension des acteurs,
- la mise en place d'une coopération entre les acteurs avec une répartition des rôles et des tâches plus formelle,
- des communications orientées vers les actions utiles pour traiter l'incident et moins vers des informations pour comprendre la situation,
- l'utilisation du système de télésurveillance pour suivre de plus près l'incident,
- la mise en place d'un circuit de communication efficace qui peut comporter certaines déviations par rapport au circuit de communication inscrit dans le dispositif technique et organisationnel.

Par ailleurs, les observations menées au PC Denfert nous apportent des éléments sur la prise de décision des opérateurs de surveillance dans les situations d'urgence. La notion d'urgence est à rapporter à la situation vécue au PC du point de vue des opérateurs de surveillance. Là également, c'est une question de point de vue et ce n'est pas l'incident lui-même qui permet de classer à lui seul les situations. Il faut dissocier l'urgence de la situation sur le terrain et l'urgence de la situation au centre de surveillance qui dépend en grande partie d'effets de contexte.

De même que dans les services d'urgence médicale, se pose la question des critères de "tri" des blessés, se pose au PC Denfert la question du tri des incidents et des priorités à attribuer. Il n'y pas de typologie stricte des incidents pour dire si tel incident est prioritaire par rapport à un autre. La typologie est en effet pondérée par le contexte de la situation. L'analyse a permis d'identifier les facteurs qui sont pris en compte dans les décisions d'intervention :

- la gravité de l'incident, même si l'échelle de gravité est un peu théorique,
- dommages corporels
- implication d'agents RATP: les incidents qui concernent des agents sont traités avec rapidité et parfois plusieurs équipes d'intervention sont envoyées.

- le contexte de l'incident au PC, ce qui s'est passé avant l'incident et ce qu'il y a autour de l'incident: par exemple le fait qu'un incident soit isolé ou au contraire arrive au milieu d'autres incidents,

- dès qu'il y a plusieurs incidents à gérer, les opérateurs travaillent alors dans l'urgence et prennent en compte les facteurs suivants,

- . le nombre d'équipes d'intervention disponibles
- . la proximité des équipes disponibles par rapport au lieu de l'incident
- . la possibilité ou non de rentrer en contact avec les équipes
- . le fait qu'il y ait un relais sur le terrain ou non
- . l'anticipation de la détérioration de la situation: un incident banal et pas très grave au début, peut se détériorer et entraîner d'autres incidents, il va donc falloir le traiter rapidement.

2.3.4. Récits d'incidents

Quelques récits retranscrits de façon extensive permettront d'illustrer les analyses précédentes

COMPTE-RENDU D'INCIDENTS
Légende du compte-rendu
BS: Bureau de station T: opérateur TSS N: opérateur NSS EM: équipe mobile SG: équipe surveillance générale E: ergonome

INCIDENT 1					Commentaires	
Heure	Evénements	Actions	Verballisations / communications			
16h25	com radio pour N (EM)		EM / N: demande de l'aide pour "virer" des clochards de la station Jourdain			--> communication un peu tendue entre T et N, la coopération semble difficile
	face à face		N / T: vous pouvez appeler (le PC) pour virer des clodos à Jourdain T / N: où ça ? N / T: à Jourdain T / N: ils ne peuvent pas le faire tous seuls ? N / T: non, il faut appeler la BAPSA T / N: mais ils sont à Nanterre N / T: oui, mais il faut prévenir avant 17 h, alors je vous avise			
	téléphone	T téléphone au PC	T / PC: ...la BAPSA pour Jourdain... PC joint la SG (BAPSA) par radio			--> T n'appelle pas tout de suite mais plus tard
	caméra-> système de télésurveillance ne fonctionne pas sur Jourdain Téléphone	N essai de visualiser Jourdain à l'écran: échec N téléphone au bureau de station de Jourdain	N / BS: ...ils sont partis vos clodos , ... T / N: ...ils sont partis ? N / T: ...attends ...ils sont partis tu peux annuler T / N: ...ils pourraient prévenir...le nombre de fois où on se déplace pour rien...			
	Téléphone	T téléphone au PC	T / PC: ...vous pouvez annuler pour Jourdain...			

INCIDENT 2

16h58	arrêt escalier mécanique EM3 à République par l'arrêt d'urgence	N visualise EM3 à l'écran --> rien d'anormal	N / E: c'est un usager...des fois ça les (usagers) amuse de faire ça...	--> plusieurs façons pour mise HS un EM - arrêt d'urgence - coup sur la base de l'escalier sous la rampe - arrêt automatique de sécurité quand quelquechose est coincée - à distance par télécommande (centre de liaison ou bureau de station)
		N surveille EM3 à l'écran et remet en marche l'escalier à l'aide de l'application de téléexploitation	N / (usagers): attendez, ne montez pas E / N: vous pouvez parler aux usagers pour les prévenir ? N / E: oui , mais cela ne vaut pas le coup...De toute façon, ils n'écoutent pas...	--> pb de sécurité, personne ne doit être sur l'escalier lors de la remise en marche (risque de perdre l'équilibre) --> N n'utilise pas la possibilité de parler aux usagers (interphone ou télésonorisation) pour deux raisons semble-t-il - perte de temps (il y a peu d'usagers à ce moment là et donc peu de risque) - les usagers n'écoutent pas les consignes qu'on leur donne (??? représentation des usagers comme non coopératifs)

INCIDENT 3

21h16	tél pour N' (interphone)	N' répond N' visualise sur écran 10, le quai direction Mairie de Montreuil	N' : ... oui je vous écoute ... Mairie de Montreuil ... ah bon ...vous êtes à quelle hauteur ... au milieu ? ... arriver à la caisse (?) ... côté Place de la République ... d'accord OK, je vous envoie ça	
21h17	arrivée de EM5 (agent qui fait partie de l'équipe mobile 39)	N' appelle par radio EM39 N' s'adresse directement à EM	N' / EM39: Centre de liaison, équipe 39 N' / EM5: eh t'es là eh Kiki (EM5) EM5 / N' : oui N': il faut que vous alliez Mairie de Montreuil, il y a un gars qui va crever sur les quais T: oh ... EM5 / N': un gars qui quoi ? N' / EM5: qui va crever sur les quais EM5: à Mairie de Montreuil ? N': ouais , sur le quai Mairie de Montreuil EM5: bon, ben on va y aller N': mais apparemment je ne sais pas si c'est pas une cloche hein	--> appel d'un clochard ?
	départ de EM		T / N': eh, appelle les pompiers,ils vont être contents N' / T': ouais, mais je préfère qu'ils aillent voir d'abord T: ouais, ouais N': parceque ils ont fait les fous, il fait froid, alors les cloches ils nous appellent comme ça pour dire qu'ils sont malades, qu'ils vont crever et tout ça pour qu'on fasse venir les pompiers T: oui, pour (?) N': pour que les pompiers les ammènent à l'hôpital, les pompiers ils viennent et quand ils voient que c'est des clochards comme ça ils veulent pas les emmener E / N': qui vous a appelé là ? N' / E: là, c'est un type, mais à sa voix c'est un clochard E: vous le voyez là sur le quai ? N': non, non, je vais le chercher	

	INCIDENT 3 (SUITE)	N° visualise le quai Mairie de Montreuil sur écran 10	N°: en plus, il me dit "y'a mon pote qui va crever là T°: oui, puis alors si ça se trouve c'est les mêmes qu'hier soir N°: ah ouais ... avant hier c'était pareil, à 1h et demi du matin, une femme, une cloche, elle demande les pompiers, remarquez elle était pourrie,	
21h19	alarme portillon fin de quai (TSS)	T° rentre l'alarme regarde sur les écrans --> rien acquitte l'alarme		
	tél pour N° (EM par interphone sur quai)	N° répond	N°: oui, ... ouais, ouais, quai Mairie de Montreuil ... oh c'était apparemment, regarde voir si y a pas deux clochards par là ... ouais ... va les voir si c'est pas eux, parcequ'il me semble que c'est un clochard qui m'a appelé ... va voir les clochards, je pense que c'est eux qui ont appelé ... tu leur dis que je les ai vu que c'était eux ... (garde la communication)	
	EM39 va voir les clochards	N° suit la scène sur l'écran		
21h20	tél pour N° (interphone)	N° répond --> rien N° raccroche		
	sur écran 10, quai mairie de Montreuil, EM avec les clochards	N° garde la liaison avec l'interphone		
	com radio pour N° (EM39)		EM39 / N°: centre de liaison N° / EM39: 39 je t'écoute EM39: un SDF qui demande euh, attend je te rappelle N°: oui, OK	
		N° raccroche la liaison interphone		
		N° regarde la scène sur l'écran pendant la discussion avec E		

Incident3 (SUITE)	com radio pour N' (EM39)		EM39 / N': (?)9 au centre de liaison tu m'entends N' / EM39: 39 je t'écoute EM39: tu peux appeler quand même N': ouais, qu'est ce qu'il y a ? EM39: (inaudible) (pb de transmission) N':rappelle moi par l'interphone EM39: ... qui tremble et qui a mal aux jambes ... T' / N': qui a mal aux jambes c'est encore celui d'hier soir N' / EM39: euh rappelle moi par l'interphone	--> pb de transmission radio, changement de moyen de communication en utilisant l'interphone qui assure une qualité de transmission meilleure
		(suite)		
21h25	tél pour N' (EM39 par l'interphone)	N' répond	N' /EM39: ouais, ouais ... il refuse les pompiers ... ouais ... ouais ... c'est délicat, mais il peut pas marcher il ... ouais ... ouais je vais lui passer ça au standard, ils vont ... c'est eux qui vont voir ... d'accord OK je les appelle hein	--> standard ? (Bourdon ?) quel est le rôle du standard ,
		N' téléphone au standard	N' / Standard: oui, bonsoir, il m'aurait fallu les pompiers sur le quai Mairie de Montreuil ... alors c'est un clochard, un SDF alors c'est un peu embêtant d'appeler les pompiers pour ça, mais les gens ont peur qu'il claque ... ouais ... il est sur les sièges et il tremble de partout et puis il peut pas bouger ...	
		N' rappelle EM39 par radio	N' / EM39: Equipe mobile 39, les pompiers vont intervenir EM39 / N': merci centre de liaison E / N': ils vont venir les pompiers , N' / E: oui, ils font venir les pompiers quand même T' / N': t'as appelé le standard ? N' / T': oui T': ah ben il se couvre hein	

On peut définir une situation de coopération globale autour du traitement de l'incident, comprenant l'ensemble des communications de type transmission d'informations nécessaires pour traiter l'incident (type d'incident, lieu, degré d'urgence, demande d'aide, demande d'intervention etc.), à l'aide de différents moyens de communication (face à face, téléphone, radio, images vidéo).

Cette situation de coopération globale résulte d'un ensemble de situations de coopération locales. Nos observations nous ont conduit à explorer plus en détail la coopération entre les opérateurs du Centre de surveillance et celle des opérateurs du Poste de commandement. Dans les deux cas, plusieurs opérateurs travaillent dans le même lieu et communiquent avec d'autres personnes pour traiter des incidents. Ils partagent les mêmes informations sur les écrans et entendent/écoutent les communications respectives. Nous avons identifié un certain nombre d'échanges indirects, comme dans la situation étudiée par C. Heath dans le métro londonien (Heath, Luff, 1991). Nous avons étudié cette coopération locale à différents endroits, au centre de surveillance République (RATP) entre l'agent TSS et l'agent NSS, au PC Denfert (RATP) entre les 3 agents TSS, entre l'agent TSS du niveau 2 et les agents TSS du niveau 3, enfin entre les opérateurs ATO et le vidéo-man au PCC de Lille.

2.4.2. La coopération au Centre de surveillance (niveau 2)

Une coopération s'établit entre l'opérateur NSS et l'opérateur TSS. Le fonctionnement "théorique" ou prescrit du centre de surveillance du niveau 2 sépare l'activité de l'agent TSS chargé de la sécurité et celle de l'agent NSS chargé de l'exploitation. Les systèmes techniques dont ils disposent, les rôles et tâches affectés à chacun sont différents. L'analyse de l'activité des deux opérateurs a montré des formes de coopération qui mettent en évidence l'inadaptation du découpage technique et organisationnel.

. L'utilisation partagée du système de télésurveillance

L'attribution du réseau de télésurveillance et des écrans vidéo est variable selon les centres. Les opérateurs n'ont pas accès aux mêmes caméras et n'ont pas le même nombre d'écrans vidéo (8 pour TSS et 4 ou 2 pour NSS). Cela conduit les opérateurs à se demander mutuellement d'afficher certaines zones. Dans de nombreux cas, un opérateur visualise une zone pour l'autre opérateur sans qu'il y ait demande explicite (coopération indirecte). Il y a ainsi un partage des 10 écrans vidéo entre les deux opérateurs, chacun étant à l'écoute des besoins de visualisation de l'autre.

. L'assistance aux équipes mobiles opérant sur le terrain

Les équipes mobiles qui partent sur le terrain demandent à l'opérateur de surveillance NSS de "les suivre" c'est à dire de visualiser la zone dans laquelle elles se rendent pour intervenir rapidement en cas de problème. Très souvent, ce suivi est pris en charge par l'opérateur TSS, sans qu'il y ait demande explicite.

. Le diagnostic des incidents et l'appel du Poste de commandement

Quand un incident se produit, c'est le plus souvent l'opérateur de surveillance NSS qui est prévenu car c'est lui qui est en relation avec les agents de station. Par contre c'est l'opérateur TSS qui transmet la demande d'intervention au PC. Si la situation est simple, l'opérateur TSS n'a qu'un rôle d'intermédiaire entre l'opérateur NSS et le PC, et apparaît comme un maillon supplémentaire dans la chaîne de transmission d'informations, renforçant les risques de déformation et de lacune dans l'information transmise. Si la situation est complexe, la situation de coopération devient plus "riche". Il s'agit réellement d'un travail collectif de recherche d'information (télésurveillance, radio, téléphone) pour mieux comprendre la situation et pour prendre la décision d'"appeler Denfert".

2.4.3. La coopération au Poste de commandement (niveau 3)

Une coopération étroite est établie entre les trois membres de l'équipe de surveillance.

. L'utilisation de la télésurveillance

Une personne est chargée de la visualisation des zones à surveiller et répond aux demandes des autres opérateurs.

. Le suivi partagé des "affaires"(incidents)

Les opérateurs sont sollicités en permanence par des demandes téléphoniques. Le suivi d'un incident est donc souvent partagé, un opérateur pouvant reprendre l'affaire suivie par son collègue si celui-ci est occupé. Ce suivi partagé suppose de nombreux échanges d'information entre les opérateurs pour être au courant de la situation et une attention permanente aux communications des autres opérateurs.

. La localisation des équipes d'intervention

Les opérateurs se partagent une feuille de localisation des différentes équipes d'intervention, qu'ils tiennent à jour en permanence. La localisation des équipes d'intervention détermine pour une grande part la décision d'intervention et le choix d'une équipe RATP ou de la police. De nombreux échanges entre les opérateurs concernent la localisation des équipes d'intervention et cette feuille de route circule en permanence entre les opérateurs.

2.4.4. Les déterminants techniques et organisationnels de la coopération

L'analyse des situations de coopération nous a permis d'identifier des déterminants techniques et organisationnels, mais également des déterminants plus contextuels, notamment la gravité de l'incident, le nombre d'incidents à traiter en parallèle, la disponibilité des équipes d'intervention, l'anticipation d'incidents possibles en fonction du moment de la journée. Les exemples ci-dessous illustrent certains déterminants.

. Le rôle des intervenants dans l'organisation —> l'organisation détermine des circuits de communication qui peuvent ne pas être optimaux dans certaines situations; par exemple, le conducteur ne peut pas entrer en contact avec le Centre de surveillance à partir de la cabine, il doit passer par le PCC qui retransmet l'information au PC, etc. ou appeler d'un interphone de quai.

. La distance entre les personnes (dans le même lieu ou à distance) —> le regroupement des opérateurs de surveillance du niveau 2 dans un même lieu facilite la coopération et en particulier les échanges indirects et permet un partage du dispositif technique.

. Le moyen de communication utilisé (téléphone, radio, images) —> la radio facilite la coopération dans certains cas car elle permet une écoute partagée, mais elle la contraint dans d'autres cas, car elle oblige à une procédure d'échange stéréotypée pas toujours bien maîtrisée (dans certains cas le recours à un interphone permet de pallier cette difficulté).

. La gravité de l'incident et la situation d'urgence —> la coopération est renforcée avec un partage des tâches plus formel et un suivi respectif des communications des uns et des autres (écoute en face à face ou écoute radio)

CHAPITRE 3

SURVEILLANT GÉNÉRAL, AGENT DE STATION : DEUX ÉVOLUTIONS DE PROFESSIONS

La description sur le mode de l'inventaire des objets et des humains ne comportait guère de dimension historique, si ce n'est dans le cas du VAL. Cette description a permis de dégager un programme inscrit dans la technique : pour autant, rien ne dit que ce programme se développe sans remise en cause, sans réinvention, bien au contraire. Des objets étudiés en eux-mêmes comme témoins de modèles de police, nous passons à l'étude des enjeux et des déplacements qu'ils supposent dans les rôles humains /machines et entre humains eux-mêmes.

L'introduction de dispositifs à distance déplace encore plus nettement les rôles attribués aux professionnels. Leur mode de coopération change et certains rôles disparaissent même. Pour certains, le déplacement se traduira par une perte de qualification, puisqu'attachés à la surveillance via un dispositif (ou du dispositif) ou à une intervention décidée ailleurs sans autre pouvoir d'analyse et de décision. Pour d'autres, la position centrale permettra d'accroître leur "zone d'incertitude" (Bernoux), qui est à la source du pouvoir organisationnel : leurs initiatives et leurs marges de manœuvre sont alors plus larges.

Les déplacements de rôle des professionnels seront étudiés principalement au travers des agents de la Surveillance Générale d'une part et des agents de station d'autre part. En effet, ils constituent des points d'entrée privilégiés dans la mise en place des projets T2S et N2S. Nous verrons à travers ces deux études de cas, tous les dispositifs techniques remis en scène par l'action de ces professionnels ainsi que les interactions nécessairement nouvelles entretenues avec d'autres professionnels (de la RATP ou non) qui sont amenés à se connecter à différents moments à ces réseaux définis par le modèle de sécurité qu'ils développent.

Le rôle des usagers n'est ici analysé qu'à partir des observations réalisées en situation et du discours des professionnels. En effet, les entretiens réalisés avec les usagers ne nous permettent pas de dégager des éléments pertinents de notre point de vue : le discours des usagers -et c'est seulement à ce titre qu'il est révélateur de l'évoquer ici - gravite essentiellement autour de représentations proposées par d'autres acteurs (les médias notamment). L'expérience en matière de sécurité des différents usagers interrogés ne fait jamais abstraction de ces présupposés extérieurs et ne peut donc être intégrée comme telle de façon pertinente par rapport à notre objectif.

En ce qui concerne Lille, il nous est apparu difficile de mettre évidence des changements significatifs dans les rôles des professionnels par rapport aux dispositifs techniques, si ce n'est le cas du "videoman" évoqué dans le premier chapitre.

3.1. LA SURVEILLANCE GÉNÉRALE : DE LA SURVEILLANCE À LA DISSUASION

Au lendemain de la Seconde Guerre Mondiale, le métro (la RATP ne voit le jour qu'en 1948) se dote d'une brigade spéciale appelée Surveillance Générale. Son rôle est alors avant tout de surveiller les autres agents et de leur dresser des "bons de tabac" (une sanction pécuniaire) en cas de non respect du règlement interne et de réprimer les fraudes aux recettes (la plus répandue consistant pour un agent de recette à vendre aux usagers des billets plein tarif issus de carnets, il empochait ainsi la différence).

Cette activité de la surveillance générale était d'autant plus aisée que ses agents ont dès l'origine exercé en civil. Les quelques membres de la SG s'attirent alors rapidement l'antipathie des autres agents et cette organisation se voit alors affublée du terme de "Mafia". Cette activité est aujourd'hui attribuée à un agent de maîtrise qui réprime "l'indélicatesse de recette". Conjointement à cette activité, les quelques représentants au départ de cette "police interne" ont aussi en charge ce qu'ils nomment les "enquêtes" ou "recherches" qui les conduisent à retrouver les mauvais payeurs de procès-verbaux et à encaisser cet argent. Cela les conduit, comme raconte un agent à effectuer un "véritable travail d'inspecteur de police". En effet, ils doivent interroger les concierges, les voisins, ou la famille afin de retrouver la trace du mauvais payeur. Après enquête, la conclusion de l'"affaire" était plus ou moins litigieuse : "on débarquait chez les gens comme ça, on frappait, on montrait notre carte, on n'avait aucun droit et puis on faisait payer l'amende."

Toutefois, le manque à gagner pour l'entreprise à cause de ces mauvais payeurs n'était pas compensé -et loin s'en faut- par le travail des agents de la S. G. : "on mettait des fois un mois pour retrouver un type et tout ça pour empocher 15 F à l'époque."

La liberté dont jouissaient alors ces professionnels (ils travaillaient seuls) a permis à certains de s'offrir du temps libre comme l'explique un agent : "bon, y'en a qui disaient : je suis en planque devant le domicile d'untel mais il ne passe jamais et puis le chef quand ça traînait trop il allait voir et le type en question était chez lui tous les jours ; en fait le gars (l'agent de la SG), il était en planque au café d'en face".

Devant le manque de rentabilité de ces enquêtes et la liberté prise par certains agents, cette activité fut abandonnée par la SG (mais dura tout de même, à titre plus ou moins résiduel jusqu'en 1975). C'est aujourd'hui un service contentieux qui transmet les procès verbaux impayés au Ministère Public qui les prend en charge. Toutefois, cette prise en charge représente un réel manque à gagner pour l'entreprise puisqu'en cas de poursuites, c'est le Ministère Public qui bénéficie de la totalité du règlement du contrevenant. C'est pour cette raison que les contrôleurs insistent pour que les fraudeurs règlent sur le champ l'infraction (et comme nous l'avons observé dans une autre étude sur les contrôleurs, ceux-ci vont jusqu'à accorder des "ristournes" en verbalisant par exemple une seule personne dans un groupe de deux à condition que la somme soit réglée "de suite" et être ainsi sûr que l'entreprise de transport bénéficiera de cet argent. Il est à noter que cette étude n'incluait pas la RATP).

L'autonomie dont ont bénéficié les agents de la SG dès leur création par l'exercice en civil et une zone d'activité vaste (surface et métro) les a mis en marge de la RATP. Le port d'arme a aussi contribué à accroître cette position quelque peu à la frontière de l'entreprise et d'un extérieur policier. Leur rôle de surveillance interne a bien entendu été fondamental dans l'éloignement opéré par les autres agents. Même si aujourd'hui leur rôle, leur territoire et leurs compétences ont changé comme nous le verrons, et qu'ils se sont plus "officiellement" intégrés à l'entreprise, leurs conditions de naissance influent toujours sur leur activité présente et l'image qu'ils ont auprès des autres agents. Ainsi, le terme de "Mafia" réapparaît quelquefois chez les agents les plus anciens mais aussi chez certains plus jeunes à des moments critiques.

A partir de 1975, la SG connaît plusieurs bouleversements significatifs. C'est tout d'abord un concours d'entrée qui est institué et qui du même coup institutionnalise plus pleinement ce service et lui confère un statut analogue aux autres. Il faut noter que les épreuves physiques de ce concours tendent à limiter la présence féminine dans cette fonction. Aujourd'hui encore, sur 300 agents de la SG le nombre de femmes reste marginal.

C'est aussi aux environs de cette date que le rôle des agents se voit déplacé plus vers la sécurité du public et de leurs collègues. Ce changement est avant tout dû à la recrudescence des actes délictueux sur le réseau ; le nombre d'agents de la SG augmente d'ailleurs de façon plus ou moins équivalente à cette recrudescence jusque dans les années 80. Les agents de la SG sont alors affectés à la surveillance, à l'intervention et même à l'interpellation des pickpockets, des voleurs, des casseurs ou autres agresseurs. Toutefois, leur mission inclut aussi de pallier au bon fonctionnement de la Régie en période de carence. La Surveillance Générale, ne réussissant pas à s'imposer comme structure à part entière au sein de la RATP, devient "bouche-trou" des autres services lorsque ceux-ci manquent de personnel. Cette situation est encore accentuée par le ballottage de ce groupe qui est tantôt rattaché à un service tantôt à un autre et dont l'autonomie n'émerge pas car l'institutionnalisation recherchée par la création d'un examen d'entrée n'est pas concrétisée par l'émergence d'une réelle fonction propre dans l'entreprise. La SG se trouve alors toujours plus ou moins sous tutelle d'autres services qui l'utilisent comme "sous-traitant" sans prendre en compte ses prérogatives principales. De plus, il faut noter que ces prérogatives n'entrent pas réellement dans les priorités de l'institution à cette époque, priorités avant tout centrées sur la "bonne marche" du réseau, du trafic, d'un point de vue fonctionnel.

La SG est alors amenée à effectuer plus ou moins des tâches de maintenance. ("on appelle la SG pour ne pas se salir les mains"). Les responsables de ce service tenteront successivement avec plus ou moins de volonté et de réussite d'affirmer une "vocation" spécifique à la Surveillance Générale. L'activité réelle de ce service dépendra alors des directions successives. La SG tentera tout de même au long de ces années de raffermir sa fonction de surveillance. Pour exemple de la difficulté de la SG à effectuer un réel travail de surveillance, citons cet agent : "bon, les gars des stations ils nous demandaient de fermer leurs stations ou de les ouvrir ; mais quand on avait 15 stations à faire dans la nuit, on faisait plus que ça. On commençait à les fermer à minuit une heure, on finissait vers 2 ou 3 heures du matin et puis on avait plus qu'à recommencer à les ouvrir pour que tout soit ouvert pour 5 heures. Il suffisait que les stations soient un peu éloignées les unes des autres et on passait toute la nuit comme ça !"

Depuis quelques années, la S.G. a essayé d'affirmer son rôle de surveillance en refusant certains travaux comme les ouvertures et les fermetures de stations quand la sécurité de l'agent n'est pas en cause mais comme le dit un agent de la S. G. : "le pli avait été pris par les prédécesseurs", et la S. G. tente difficilement, avec plus ou moins de réussite, d'imposer sa fonction propre.

En ce qui concerne l'activité de surveillance exercée par la S. G. durant cette période, son image de "mafia", issue de ses attributions premières, continue à fonctionner chez les agents en stations qui se sentent épiés par les agents de la S. G. et qui de toute façon perçoivent assez négativement la présence des agents de surveillance. Ceux-ci renforcent d'ailleurs leur image de marque et la "culture des fondateurs" en établissant des rapports sur leurs collègues de stations lorsqu'ils estiment qu'ils sont en faute.

L'INTRODUCTION DE T2S : BENEFICES ET RISQUES POUR LA S.G.

1990 et la mise en place du système T2S (Télésurveillance et Sécurité) achève d'imposer la S. G. comme une entité à part entière mais va, comme nous le verrons, participer en même temps à son implosion. T2S est en effet présenté comme un outil dont le but consiste à accroître les possibilités de surveillance. Le réseau T2S à trois niveaux est entièrement confié à la Surveillance Générale. Les agents du système sont exclusivement issus de ce service et surtout comme l'explique un responsable du projet T2S à propos de l'opérateur du niveau 2 (c'est-à-dire du centre de liaison chargé de "lever le doute") les agents de la S. G. sont affublés d'une compétence particulière : "Qui dit 'levée de doute' dit compétence alors on ne peut pas mettre n'importe qui pour discerner... Il faut pouvoir analyser très rapidement".

Ce monopole expliqué en termes de compétence est d'ailleurs un leitmotiv de légitimation des agents de la S. G. Un opérateur du niveau 2 : "Ici c'est complètement différent par rapport au terrain, sur le terrain on tourne dans les différentes stations, les différentes lignes, ici on reste là pour superviser ce qui se passe dans la station au niveau des alarmes."

Q: - "Pour vous il est indispensable pour occuper ce poste d'avoir une expérience du terrain ?"

R: - : "Oh oui !"

et cet autre : "Je pense qu'ici il vaut mieux être de la S. G., on sait ce qui se passe sur le terrain, donc en regardant aux caméras, on peut apprécier plus facilement ce qu'il y a à faire."

Enfin on doit signaler un événement jugé majeur pour tous les agents de la S. G. : une note de service de Février 92 qui stipule qu'à partir du 1er mars de cette même année, les agents de stations devront totalement prendre en charge l'ouverture et la fermeture des stations (sauf en cas de problème sérieux). Cette "basse besogne" de la S. G. a longtemps été pour eux synonyme de service "bouche-trou" sans vocation propre.

Mais, si le système technique T2S mis en place depuis deux ans a contribué activement à la reconnaissance de la S. G. au sein de la RATP, il contribue aussi comme nous allons le voir maintenant à déclasser ce service et avant tout ses agents.

En premier lieu, c'est la réputation de la S. G. qui ressurgit auprès des autres agents RATP avec l'apparition de ces nouvelles installations affiliées à ce service de surveillance :

- "Y'a une ligne qui veut pas qu'on filme ses caisses, je crois que c'est la ligne X, ils pensent qu'on les espionne, ils perdent leur temps et puis c'est dommage qu'ils pensent encore ça. C'était fait dans le temps mais c'est plus fait, c'est dommage qu'ils le pensent encore" (adjoint au chef de quart du niveau 3 de Denfert Rochereau).

Si les vieux démons ressurgissent avec l'innovation technique, d'autres problèmes vont directement toucher les hommes de la S. G. par rapport à ce nouvel outil de surveillance.

Dans un premier temps, c'est toute une partie de la compétence de captation de l'incident par l'agent qui disparaît au profit de la machine : les détecteurs remplacent le savoir des agents sur le terrain. Ainsi, le "coup d'oeil" des agents sur le terrain pour repérer des pickpockets : "On les voit, ils collent les gens sur les quais et puis ils montent pas dans la première rame qui passe. Aussi, on voit ils ont les yeux qui se balladent partout sans arrêt... et puis il faut les différencier des "frotteurs" qui eux se collent aux autres usagers dans la foule mais pas pour tirer, pour juste le contact physique". Ce coup d'oeil tend à être déplacé vers la technique comme l'explique un des fondateurs du projet : "Les pickpockets, ils font des mouvements brusques et alors, s'ils tirent un porte-feuilles par exemple, ça déclenche une alarme avec un détecteur de mouvement...". C'est aussi le rôle d'analyse (de "levée de doute") de l'opérateur du niveau 2 qui tend à être délégué à l'outil. Un responsable du projet T2S évoque une autre innovation technique : "Actuellement, comment procède-t-on pour détecter des stationnements abusifs ? et bien c'est l'opérateur qui visualise par exemple en cyclique et qui s'aperçoit de quelque chose. Il y a une étude en cours actuellement sur une détection automatique des stationnements abusifs, par un système de reconnaissance de forme, enfin je vous passe les détails techniques."

De plus, toute l'activité d'analyse de l'opérateur est intimement liée à l'arrivée de l'alarme, qui inclut déjà une forte sélection de l'information qui lui échappe. Il faut noter que le système est conçu à la base pour que l'opérateur travaille avec les "écrans noirs", et que ceux-ci s'allument lors du déclenchement d'une alarme et envoient l'image du secteur concerné.

Si cette approche du système part d'un bon sentiment comme l'explique l'un des concepteurs : "Au début le concept a été fait de manière à ce que ce soit l'alarme qui remonte c'est-à-dire écran noir parce qu'on s'est dit si en permanence on visualise, la personne finit par se lasser, il y a une sorte d'endormissement et ça attire beaucoup moins l'attention", un opérateur quant à lui évoque les effets de ce système sur la représentation de son travail :

"Déjà on a le sentiment ici de ne pas faire grand chose, si en plus on éteint nos moniteurs ! Il faut qu'on ait une espèce de visualité, qu'on essaie de voir un peu ce qui se passe sur le réseau." Le sentiment de cet agent est d'ailleurs implicitement inscrit dans la technique puisqu'en dehors des heures de fonctionnement du niveau 2, on "bascule directement" sur le niveau 3, c'est-à-dire que les compétences de l'agent sont reprises en charge techniquement, on shunte son activité de discrimination des informations reçues, discrimination répercutée au niveau 3.

On s'aperçoit alors que la compétence des agents S. G. évoquée par ce responsable se traduit par une conception tout autre lorsqu'il évoque leur "professionnalisme" : "Vous avez un professionnel au niveau 2, un gars de la Surveillance Générale. Ils ont pour l'instant ordre -la force de la S. G. c'est d'être discipliné- s'il survient quelque chose, de ne pas sortir du bocal."

Si le caractère expérimental de T2S tend à relativiser les analyses précédentes, on remarque tout de même que les 5 sites pilotes représentent à eux seuls 50 % de la criminalité estimée à la RATP, c'est-à-dire 50 % de l'activité potentielle de la S. G. L'agent est dépossédé de son initiative, celle de l'appréhension d'une situation (rôles de détecteurs) et de l'intervention (puisque'il en réfère au niveau supérieur en cas de problème).

Cette perte d'initiative et d'autonomie va se concrétiser par un passage pour les experts de la S. G. au port de l'uniforme qui traduit le déplacement de la surveillance (la discrétion) vers les dispositifs techniques (niveau 1) : "...alors autre principe important : caméra discrète, la discrétion ça a nécessité aussi des coffrets discrets..." (responsable projet T2S). Les agents n'ont alors plus qu'un rôle d'intervenants et de ce fait leur visibilité accrue par l'uniforme n'est pas gênante et même participe à l'action de la RATP visant à rassurer le public. Cette perte d'initiative des équipes de la S. G. va aussi être accrue par l'adjonction au talkie-walkie d'un émetteur destiné à localiser en permanence les agents sur le réseau. Si ce système doit permettre une visibilité accrue de l'emplacement des équipes d'intervention pour les opérateurs du niveau 3, il met aussi en cause le crédit accordé à la localisation donnée par les agents par l'intermédiaire de leur communications radios.

La marge de manoeuvre des agents de la S. G. se trouve là encore réduite par ce système qui, au-delà de sa visée fonctionnelle tend à établir un certain poids hiérarchique entre agents de la S. G. au détriment de ceux du terrain et ce, en premier lieu en accentuant leur visibilité interne. La mise en place de T2S et la hiérarchisation qu'elle incorpore entre le niveau 2 et le niveau 3 contribue aussi à changer le contenu des "affaires" (dans la langue des professionnels, elle désigne les procès-verbaux, les interpellations..., c'est-à-dire toute intervention suivie d'un effet du point de vue de l'institution). En effet, au niveau 2, l'agent qui "lève le doute" et donc qui attribue un statut d'affaire à un événement ne peut plus le faire seul. Il prend désormais en compte la recevabilité de son jugement par rapport au niveau 3. Ainsi, suite à des successions de réponses négatives de Denfert lors de transmissions d'alarmes, certains faits sont alors déclassés par l'expérience de leur irrecevabilité au niveau supérieur. L'opérateur du centre de surveillance du niveau 2 anticipe désormais les réactions de ses correspondants pour juger du statut d'un événement.

Ainsi, un usager urinant sur la voie, ne constitue pas une affaire puisque le niveau 3 refuse de traiter ce type de comportement, c'est-à-dire d'envoyer des équipes d'intervention. Il faut aussi noter que lorsque l'opérateur du niveau 2 "passe" l'alarme au niveau 3, il "perd" les images c'est-à-dire que ses écrans redeviennent noirs. Là encore, la hiérarchisation entre les professionnels des deux niveaux s'exprime par ce fonctionnement technique. Toutefois, l'agent du niveau 2 tend à se réapproprier en partie le contrôle des images en "copiant" les images de l'alarme avant de les transférer au niveau supérieur c'est-à-dire qu'il visualise sur d'autres moniteurs les mêmes images que celles consécutives à l'alarme. Il peut ainsi comme le dit un agent du niveau 2 "continuer à suivre une affaire...". "C'est moins frustrant parce que sinon dès que l'on transfère on ne voit plus rien, on n'est plus au courant et ça c'est quand même dur puisque c'est nous qui repérons quand même l'affaire."

Enfin, aux dires des opérateurs, l'effet du système sur la délinquance semble très limité : "Ca ne les impressionne pas du tout, par exemple ceux (les dealers) qui se trouvent sur le quai Balard, ça fait un bout de temps qu'on les voit en train de faire leurs opérations sur le quai Balard, ils nous déclenchent des alarmes en permanence quand il vont "pisser" ils nous font "bonjour", ils nous font "coucou" en sachant qu'ils ont déclenché leur alarme, ils savent très bien, ils sont au courant du... ils savent qu'ils sont surveillés, qu'il y a des caméras qui sont là pour visionner, apparemment ça n'a pas l'air de les déranger beaucoup."

Toutes ces remarques conduisent alors certains responsables du projet à conclure : "Les gars qui se trouvent au niveau 2, dont c'est le métier la sécurité trouvent cela frustrant de dire "J'ai pas les moyens, je vois mais je peux rien faire". "Mais pour l'instant, je veux pas dire qu'on va à l'échec si on continue comme ça, mais on est en train de démotiver les gens."

Les problèmes d'identité que rencontre la S. G. sont renforcés par l'apparition simultanément du projet N2S (Nouveau Service en Station) avec ses centres de liaison et surtout conjointement des équipes mobiles qui en dépendent et qui semblent concurrencer la S. G. sur leur propre terrain de la sécurité. On doit noter que la S. G. avait déjà vu à deux reprises son "monopole" sur la sécurité se réduire :

- dans les années 70 avec la création du SPSM

- et surtout en 1989, sous l'impulsion du nouveau directeur de la RATP, par la création du GIPR qui d'un effectif de 15 en Janvier 1990 passe à plus de 200 début 1992. Le GIPR dont la visibilité (uniforme "para-utilitaire" (≠ de la tenue) l'inscrit dans une logique de mise en avant des personnels de sécurité dans le métro, aspect fortement privilégié par la nouvelle direction et qui explique notamment la fin de l'exercice en civil pour les agents de la S. G.

3.2. AGENT DE STATION : DE LA COMPÉTENCE VERS LA QUALIFICATION

Le programme N2S mis en place par la RATP vise deux points essentiels :

- d'une part, "repandre la maîtrise du territoire : triptyque sécurité, propreté, lutte contre la fraude",
- d'autre part, "satisfaire la clientèle (≠ usager/voyageur) dans sa diversité, par l'amélioration de l'accueil, de l'information du voyageur et la surveillance du bon état des équipements en station."

Ces deux priorités de la RATP se concrétisent par la mise en place de nouveaux dispositifs techniques (d'alarmes et/ou de surveillance par rapport aux installations) mais surtout par la création de nouvelles activités des agents RATP, de nouveaux "métiers".

- "Certains sont responsables d'une station : ce sont les "animateurs stations", qui pratiquent la vente au guichet pendant des horaires garantis, sont responsables de l'accueil du public, et veillent au bon état de fonctionnement des installations. Il y a en permanence un "animateur station" dans chaque station, mais pas nécessairement dans le bureau de station, comme aujourd'hui,
- d'autres sont regroupés en équipes mobiles chargées d'améliorer la sécurité par la dissuasion, la lutte contre la fraude, d'organiser les animations commerciales, de faire face aux interventions de toute nature."

On voit alors que la RATP privilégie la présence d'agents sur le terrain et ne repose pas son action sur une multiplication des dispositifs techniques. Les deux priorités exprimées par la RATP s'appuient avant tout sur les hommes et ce, sans doute en prenant en compte les attentes du public rassuré par la présence humaine.

Toutefois, la contrainte économique va peser sur ces choix en interdisant un recours trop dispendieux à l'embauche pour ces nouvelles tâches, ce qui conduit à faire appel aux agents déjà en poste en station. Il faut donc "faire sortir" les agents des bureaux de station.

Cette restructuration du personnel RATP des stations pose alors trois problèmes majeurs :

1. C'est tout d'abord une logique du repli sur soi des agents qu'il faut modifier. En effet, si les tâches de l'agent de station ont longtemps été diversifiées, elles se sont peu à peu unifiées et restreintes et l'agent de station s'est alors enfermé dans son bureau de station dans lequel a été regroupé l'essentiel de ses activités, comme l'explique un agent RATP en fin de carrière : "Moi, j'aimais bien faire le travail du chef (de station) dans le temps, parce qu'on était sur le quai, on s'occupait du train, de beaucoup de choses. Maintenant que tout est automatisé, on nous a remis à la recette et une fois qu'on a fait nos papiers, le tour de la station pour voir si tout va bien, si y'a pas un petit problème, quelqu'un qui glisse par exemple, on n'a pas grand chose à faire."

Jusqu'à la mise en place du Nouveau Service en Station, la personne qui entrait à la RATP comme agent de station ne pouvait que partir en retraite avec le même titre indexé de 2 niveaux hiérarchiques supplémentaires, ce qui correspondait à la fonction de chef de station. Hormis le travail des recettes et celui de chef de station, les autres tâches étaient impossibles comme le rappelle un agent : "Avant (N2S) on était en faction, on faisait soit la caisse ou chef de station. C'est vrai que ça bougeait pas, on était bloqué, on faisait pas grand chose." Les agents de station ont ainsi conçu leur déroulement de carrière (basé par l'institution sur l'ancienneté) à la recherche des postes les moins exigeants du point de vue de la quantité de travail : "On cherchait à se faire titulariser dans une petite station peinarde quand on était assez ancien et pour ça il fallait attendre que celui qui l'occupe parte en retraite et chacun faisait pareil, ce qui fait que plus on avait de temps dans l'entreprise et moins on travaillait, c'est les jeunes qui faisaient les stations les plus dures. Et puis il faut dire que de toute façon personne ne disait rien puisque c'est le système qui marchait comme ça et eux à leur tour ils savaient qu'après, quand on serait plus là, ce serait à eux de prendre la place."

Une certaine monotonie du travail (beaucoup de tâches étant prises en charge par la technique : le poinçonnage manuel par les lignes de contrôles, ...) et l'ancienneté de la promotion ont contribué à un certain enfermement des agents sur eux-mêmes et à l'intérieur des bureaux de station : "Il suffisait qu'on soit en bout de ligne et des fois on passait plusieurs semaines sans voir personne (de la RATP)."

2. C'est ensuite la sécurité des agents qu'il faut assurer hors de leurs locaux où ils sont coupés de l'extérieur par des systèmes de sécurité (portes, clefs, vitres, hygiaphones...) et lutter contre le sentiment d'insécurité des agents qui se protègent à l'intérieur de leurs locaux craignant d'être la cible des attaques s'ils le quittent.

Il suffit d'observer le nombre d'appels des agents de stations lors de la fermeture des stations pour la SG ou à d'autres personnes afin d'être couverts pendant le laps de temps durant lequel ils quittent leur local.

De plus, les chiffres d'agressions d'agents ne font qu'attiser ce sentiment d'insécurité. Ainsi, selon les statistiques RATP, les agressions et voies de fait sur agent progressent de 1 à 3 en moyenne par jour sur 10 ans (1981-91). Il faut vaincre l'idée selon laquelle les agents passeront d'un intérieur protégé à un extérieur exposé.

3. C'est enfin le remplacement de ces agents en poste "fixe" qu'il faut assurer. Si, en effet, le recours au recrutement est limité, voire impossible, l'ensemble des tâches de vente ou de renseignement doit être garanti au moins à son niveau actuel.

Face à ces impératifs, vont être mis en place avec des liens très étroits : d'une part une nouvelle grille de promotion, et d'autre part de nouveaux dispositifs techniques. Ces deux systèmes d'innovation vont comme on va le voir, fonctionner en constante interaction.

Tout d'abord, la nouvelle grille prévoit un déroulement de carrière différent qui comprend plus d'échelons (au moins 8 contre 3 auparavant) et plus de perméabilité entre ces échelons correspondant aux nouveaux métiers mais pas de façon stricte, c'est-à-dire qu'il y a des enchevêtrements entre niveaux suivant les échelons. Ainsi, un OCC à l'échelon 7 peut être au même échelon qu'un animateur.

Cette nouvelle grille va tout d'abord constituer un rempart contre la logique d'avancement à l'ancienneté synonyme de repli en bureau de station, et permettre aux agents de sortir, ou pour les plus jeunes de changer de projet de carrière. Cette nouvelle démarche de promotion interne, en recouvrant (mais pas de façon intégrale) des métiers, va plutôt baser l'avancement sur d'autres "valeurs" et le rendre accessible autrement qu'avec l'âge comme le souligne un ancien agent de station : "... on nous donne quand même un déroulement de carrière, chose qui n'existait pas dans l'ancien système... et d'après ce qu'on a dit il y aurait une certaine reconnaissance parce qu'avant un agent qui faisait bien son boulot, qui était sérieux, correct, il avait aucune récompense par rapport aux autres. Tandis que là, d'après ce qu'ils nous ont dit, l'agent sera récompensé de façon à avoir un déroulement de carrière plus avancé par rapport à l'autre, il va monter plus vite que l'autre."

La nouvelle grille entend aussi institutionnaliser les nouvelles professions en les rendant plus ou moins assimilables à des échelons et surtout en les marquant ainsi hiérarchiquement ; il s'agit de les faire exister dans les usages mêmes des agents. Enfin, on peut considérer que cette nouvelle grille inclut implicitement des "primes de risque" aux agents qui sortent des bureaux de station en facilitant leur progression interne à la RATP.

N2S : DU "FIXE ET DUR" AU "MOBILE ET VIRTUEL"

Au niveau des dispositifs techniques mis en place par la RATP, on peut aussi y voir des réponses aux trois problèmes majeurs évoqués précédemment. On doit surtout ici faire attention aux implications que va engendrer la mise en place de ces innovations techniques.

Dans un premier temps, on doit envisager le dispositif technique comme générateur de loisir, c'est-à-dire permettant à l'homme de se dispenser d'une tâche. Dans notre cas, il s'agit pour les dispositifs de remplacer une partie du travail des agents dans les bureaux de station, afin de leur permettre d'effectuer ces nouvelles activités de terrain.

Ce sont alors les distributeurs automatiques de billets qui vont prendre en charge l'activité de vente des agents ou les plans déroulants, celle du renseignement. Toutefois, cette prise en charge par l'outil n'est que relative puisqu'elle intègre implicitement un pari sur la compétence des usagers à utiliser ces dispositifs, qui supposent une coopération nouvelle de l'utilisateur. Du personnel ainsi dégagé du travail de vente va être affecté (les missions "assistances" d'équipes mobiles) à l'apprentissage ou au moins à l'encouragement de l'utilisation de ces nouveaux systèmes par les usagers (surtout en période d'affluence).

C'est ensuite la sécurité des agents sur le terrain qui est en partie prise en charge par de nouveaux dispositifs. La sécurité "fixe" des agents en station (glace, hygiaphone, pédale hold up...) va elle aussi suivre ce mouvement de délocalisation mais en se déplaçant va devenir une sécurité virtuelle en ce sens qu'elle va se baser plus fortement sur un réseau de télécommunication. Le bouclier technique de l'agent en bureau de station devient un bouclier beaucoup plus immatériel, latent. En effet, ce sont les caméras et les talkie-walkies qui vont matérialiser cette sécurité des agents sur le terrain. La sécurité médiatisée remplace la sécurité immédiate. Cette délocalisation va tout d'abord entraîner l'apparition d'un nouveau poste, d'un relais de télécommunication : l'O.C.C. : opérateur de centre de surveillance. Ces agents vont en effet être chargés, entre autre, de "durcir" le réseau de communication assurant la sécurité des agents sur le terrain : "... on a aussi la responsabilité de suivre les équipes mobiles et parfois de les épauler... C'est vrai qu'on les regarde si jamais y'a quelqu'un qui les agresse, automatiquement nous on peut faire intervenir une équipe, la plus proche, soit la Surveillance Générale, et si elle n'est pas assez près c'est Police Secours." Les agents de terrain vont alors devoir investir leur confiance dans certains dispositifs techniques en comptant sur l'activité d'un humain qu'ils ne peuvent a priori "contrôler". C'est par exemple la surveillance par caméra comme l'explique un OCC : "En contrôle, ils (les agents des équipes mobiles) essaient de se mettre dans des endroits où ils seront visualisés, parce qu'il y a beaucoup de problèmes en contrôle : c'est les voyageurs récalcitrants qui ne veulent pas présenter leur billet et qui deviennent agressifs..."

Ce nouveau réseau de télécommunication pose aussi au niveau de la sécurité des agents le problème d'un changement de liaisons avec les autorités compétentes en cas de problèmes majeurs. Des courts-circuits multiples apparaissent dans les liens traditionnels entre niveaux hiérarchiques :

- Tout d'abord, la mobilité des agents contraste avec la certitude de localisation des bureaux de station. Ainsi, dans un bureau de station, un numéro de téléphone, un lieu et une personne identifiable sont cumulés. Ces conditions sont plus difficiles à réunir en équipes mobiles. Pourtant, techniquement, N2S a tenté de reprendre ces conditions : le déclenchement d'une communication d'une équipe mobile avec un centre de liaison donne en même temps à l'OCC, le lieu d'appel (nom de la station), le code d'appel et identifie alors le numéro de l'équipe (ses membres).

- On peut aussi noter une autre innovation technique allant dans le même sens : la pédale anti-hold up des bureaux de station, déclenchée par l'agent et engendrant une écoute discrète du Bureau de station sans éveiller l'attention d'un éventuel "braqueur", est remplacée sur les talkie-walkie des équipes mobiles par une touche spécifique prévenant le centre de liaison d'un problème et permettant de localiser l'équipe (nom de la station) et de l'identifier (numéro d'équipe) sans avoir à lancer un appel radio. Si ce nouveau dispositif ne permet pas d'analyser la situation (écoute discrète), il reste la possibilité pour l'OCC de repérer par caméra l'équipe en question afin d'évaluer la situation (si celle-ci se trouve dans le champ des caméras).

- Enfin, il faut évoquer cette nouvelle mise en réseau des agents mobiles qui conditionne leur sécurité ; celle-ci repose en effet sur l'intervention et le plus souvent sur l'intervention d'autres "branches" de la RATP (SG) ou de la police (SPSM). Là encore, la sécurité des agents va être confrontée non seulement à des problèmes techniques (temps d'intervention) mais aussi à des problèmes de rivalité entre services comme l'explique un agent : "... maintenant pour renforcer cette sécurité nous avons les talkies, les caméras, c'est super mais il faudrait que ça suive c'est-à-dire que moi, j'ai un talkie, c'est bien beau, je descends sur un quai, j'ai un problème, je peux demander directement sur le quai l'intervention des pompiers, ça c'est super, mais on imagine, je me fais agresser sur le quai par exemple, je demande la Surveillance Générale ou n'importe quoi, je peux attendre une heure, j'ai le temps d'être sur la voie, les rames peuvent passer c'est pas parce que j'ai un talkie ou parce qu'il y a les caméras qu'ils vont arriver plus vite... je veux dire que quand il y a un cas urgent, des fois on n'est pas soutenu et c'est bien pour cela que les gens gueulent, c'est comme ça qu'il y a des agressions dans le métro de plus en plus."

Ou cet autre agent : "Y'a quand même un gros problème, c'est que les équipes mobiles, ils y vont (elles interviennent) mais ils ont besoin d'un petit peu de courage parce qu'on n'est pas épaulés par les services de sécurité. On a un gros problème au niveau de la surveillance, apparemment ils ont un gros problème d'effectif et surtout le week-end alors que c'est là le plus chaud, ils arrivent à tourner, on entend dire des fois qu'ils sont deux équipes (SG) sur le réseau, c'est-à-dire pour le métro et en plus pour les bus et le RER, alors comment voulez-vous qu'ils interviennent ? Derrière ça y'a le SPSM, mais eux ont un problème parce qu'ils font exprès de faire durer les interventions".

Le nouveau mode de protection des agents de terrain, par sa dimension virtuelle et délocalisée contribue à faire naître un nouveau sentiment d'insécurité chez les agents des équipes mobiles

Q: - "A votre avis, quels sont les problèmes liés à N2S ?"

R: - "L'insécurité demeure toujours, et je trouve ça déplorable, l'insécurité demeure à quel niveau, et bien, si les agents se sentaient plus en sécurité, ils pourraient assurer une meilleure sécurité dans le métro, je dis pas de mettre un CRS derrière chaque agent, mais quand un agent a un problème ou qu'il se passe quelque chose, que l'agent se sente soutenu et ait recours à quelque chose, qu'il se sente épaulé. Mais si l'agent ne retrouve pas ces trucs là autour de lui, il sera vite démotivé."

On aboutit ainsi à une situation paradoxale comme le rappelle un fondateur du projet N2S : "Un jour en station j'ai vu des agents d'une équipe mobile faire le tour pour rejoindre l'autre quai par l'extérieur, je leur ai demandé pourquoi et ils m'ont répondu parce qu'ils se sentaient plus en sécurité en passant par la surface que par les couloirs alors que leur mission est de rassurer les usagers par leur présence !!!"

COMPETENCE - EXPERIENCE OU QUALIFICATION ?

Enfin le cumul d'une nouvelle grille professionnelle et la mise en place de ces dispositifs va concourir à développer une logique professionnelle de la qualification par opposition à celle de la compétence largement véhiculée par un principe d'ancienneté.

En effet, l'existence de ces "nouveaux métiers" et les dispositifs techniques mis en place conjointement vont tendre à légitimer une nouvelle hiérarchie basée beaucoup plus largement sur un savoir technique que sur une expérience. Ainsi, une responsable du projet N2S explique :

"L'introduction de nouveaux outils permet d'asseoir la crédibilité de la création de ces nouveaux métiers ; elle vise aussi à faire de ces agents des professionnels."

Du côté des agents, l'outil sert aussi largement à légitimer les nouveaux statuts. Ainsi un OCC explique : "Au niveau technique on est amené à travailler sur tout le secteur avec une télésurveillance, c'est-à-dire y'a des caméras, ça fait qu'on a la vision sur toute la ligne et ça permet de mieux organiser le travail. On travaille avec les équipes mobiles, donc ça réduit les temps d'intervention, on est là pour les diriger, les piloter, les amener directement sur un incident ou un problème." Ou cet autre OCC : "Avec les centres de liaison, on est beaucoup plus responsabilisé, puisqu'en fin de compte tout repose un peu sur nous, c'est-à-dire que lorsque l'on reçoit un message, c'est à nous de faire le nécessaire pour intervenir, on ne peut pas passer à la légère, on est obligé de s'en occuper et sérieusement... c'est nous qui centralisons tout pour ainsi dire."

Cette nouvelle hiérarchie, si elle est légitimée par les dispositifs techniques, par la position de centralité ou de périphérie dans le réseau, est aussi renforcée implicitement dans le fonctionnement même des dispositifs techniques. Ainsi, en ce qui concerne le "déblocage" des lignes de contrôle (pour permettre une évacuation plus aisée en cas de panique), celui-ci peut être effectué à partir du bureau de station mais aussi du centre de liaison, mais dans les deux cas, les possibilités ne sont pas identiques comme l'explique un OCC du centre de liaison de Strasbourg-St Denis : "... Nous avons les commandes de Strasbourg-St Denis, mais on peut forcer les commandes d'une autre station (d'un autre bureau de station ... on appuie sur "déverrouillage" de la station et les portillons se mettent tout seul hors service, même à St Germain des Prés, on peut déverrouiller les portillons d'ici... On passe vraiment au-dessus de lui (de l'animateur station)."

Cette supériorité "technico-hiérarchique" s'exprime aussi dans les dispositifs d'ouverture et de fermeture des coffres dans les recettes ; l'agent de recette ne peut ouvrir son armoire forte que si l'OCC la déverrouille depuis le centre de liaison.

Ce renfort technologique attribué aux agents N2S ainsi que les problèmes internes pouvant exister entre certains services de sécurité de la RATP conduit à redéfinir de façon plus ou moins informelle c'est-à-dire dans la pratique, le rôle des différents services. Ainsi si la SG (T2S) a l'exclusivité "officielle" de la sécurité "civile" des usagers-citoyens (agressions, vols...) et que l'exploitation (N2S) s'occupe avant tout de problèmes de fraude ou de fonctionnement du réseau technique, on assiste actuellement à des glissements de zone de compétence, comme l'explique un OCC d'un centre de liaison N2S : "On surveille les installations et à la fois un petit peu les gens. Ça nous est arrivé de voir un groupe d'agresseurs ou un groupe de pickpockets à Nation, et sans faire de bruit, sans présence sur le terrain, on peut aviser une équipe de sécurité qui va venir constater... Donc l'équipe qui va venir va se placer en surveillance et pouvoir intervenir... Ça, c'est arrivé fréquemment".

Les équipes mobiles revendiquent aussi actuellement de pouvoir saisir les marchandises de camelots ; prérogative jusque là réservée à la Surveillance Générale.

On le voit, avec N2S, les ex-agents de station tendent à redéfinir "sur le terrain" dans leur activité, les zones de compétences établies institutionnellement (SG /exploitation) et renforcées aussi techniquement (un réseau T2S et un réseau N2S). La logique de qualification tend d'ailleurs à expliquer ce phénomène d'accroissement du domaine d'intervention des agents du service d'exploitation. En effet, c'est une sorte de fuite en avant dans la recherche de légitimité qui s'opère puisque si ce passage à une logique de la qualification se répercute au niveau interne des agents d'exploitation, il tend de même à s'étendre au niveau des zones de ces activités entre services et c'est alors dans cette recherche d'accroissement que la frontière entre S. G. et l'exploitation (institution), entre T2S et N2S (réseau) et entre sécurité civile d'un côté et sécurité commerciale et fonctionnelle de l'autre (domaine d'activité), tend à être renégociée par les agents. Ainsi, si les agents de l'exploitation revendiquent un certain accès à l'autorité jusque là détenue par la S. G. (demande d'accréditation pour saisir la marchandise des camelots), les agents de la S.G. eux-mêmes délèguent une certaine partie de leur activité aux équipes mobiles, un Surveillant Général explique : "Ils (les équipes mobiles) peuvent quand même s'occuper de certains cas (vider des clochards...) et nous on s'occupe des affaires plus sérieuses."

Toutefois, la S.G. tend aussi à conserver un domaine d'intervention qui, s'il est moins important en terme quantitatif, reste "valorisé" en terme "qualitatif" ("les grosses affaires"). Ainsi, la S. G. tend à conserver le monopole de la saisie de marchandise et les propos d'un agent de la S. G. illustrent une certaine crainte de voir disparaître la spécificité de leur intervention : "ils (les opérateurs N2S) prennent un peu les équipes mobiles pour des brigades d'interventions, par exemple quand ils les envoient pour séparer des gars qui se battent."

Cette renégociation des zones d'activité de ces deux services est d'ailleurs aujourd'hui un débat à la RATP qui n'exclut pas en cas de généralisation du système T2S de mettre un seul agent pour occuper les deux fonctions (agent de liaison et agent de surveillance).

Le choix entre un agent de la S.G. ou un agent de l'exploitation sera alors déterminant puisqu'il marquera par la présence humaine sur le réseau le poids respectif de chaque service et de ce fait effectuera une alliance de poids avec l'une ou l'autre "cause".

La fragilité des frontières entre zones d'activité de la S.G. et les agents d'exploitation est d'ailleurs renforcée par la malléabilité de la frontière technique entre le réseau de téléexploitation (N2S) et le réseau de télésurveillance (T2S). Tout d'abord, dans deux cas, l'OCC de l'exploitation et l'opérateur de la S.G. partagent les mêmes locaux et chacun a ainsi accès aux images "de l'autre". Ensuite, les caméras de chaque réseau peuvent permettre de visualiser des événements suivant les besoins exprimés à un moment. Ainsi, lors de la grève du jeudi 23 Avril, les opérateurs de la S.G. étant absents, les OCC N2S du centre de liaison République se sont réappropriés les caméras et les moniteurs de T2S pour répondre à leurs problèmes. Ainsi, en visualisant chaque quai de la zone concernée (afin de surveiller le trafic voyageurs) par le système T2S de République, ils ont effectué un travail de téléexploitation (sécurité fonctionnelle) avec un outil prévu par les concepteurs pour la télésurveillance (sécurité civile).

Cet exemple de réappropriation montre alors comment, par l'analyse des propriétés techniques d'un système, son utilisation peut être interprétée en fonction des besoins et donc que la frontière entre les deux est avant tout dans ce cas institutionnelle et beaucoup moins technique (même si par exemple certains détecteurs T2S sont prévus pour se déclencher lors d'incidents d'ordre "civile", ceux-ci ont le plus souvent des conséquences au niveau fonctionnel : exemple : une agression (détecteur de mouvement et/ou de cri) va provoquer une perturbation du trafic voyageurs) et donc concerner les professionnels de l'exploitation.

Le passage d'une logique de la compétence basée sur l'ancienneté à une logique de la qualification n'apparaît cependant pas si nettement que notre analyse pourrait le laisser supposer. En effet, le programme N2S a dû prendre en compte une certaine réticence pour les agents les plus âgés à bouleverser le système existant. Un agent exprime ses craintes vis-à-vis de cette nouvelle logique : "Le déroulement de carrière, j'y suis favorable à condition qu'il soit bien fait... On ne peut pas mettre n'importe qui à n'importe quel poste sous prétexte qu'il a un grade, vous savez maintenant (j'ai 10 ans de Régie) les jeunes qui sont à l'école, un Bac ça correspond plus ou moins au BEPC d'avant, c'est Bac plus ceci ou cela, donc s'ils font un concours RATP, ils sont obligés de relever un peu le niveau,...avec tout ça on va faire un niveau quand même assez élevé, donc à partir de ce moment où cette personne a pu se retrouver cadre ou agent de maîtrise, et puis par ses capacités, son intelligence, mais n'a peut-être pas une formation pour résoudre certains problèmes, je veux dire du point de vue sensibilité, comportement des gens, et puis tenir compte vraiment des problèmes que les gens peuvent avoir en dehors de ça. Je veux dire que dans un sens on peut avoir des bonnes performances au niveau intellectuel et qu'il serait peut-être nul au niveau de l'expérience, de la pratique. Je pense que ça pourrait être un danger."

Le programme N2S inclut donc une phase transitoire qui effectue le compromis entre ces deux logiques (compétence, expérience et qualification) puisque les personnes sélectionnées en priorité pour occuper les postes les plus "hauts" de cette nouvelle grille sont aussi ceux qui bénéficient de la plus grande expérience à la Régie. Les concepteurs du nouveau système technique N2S comprenant conjointement cette nouvelle grille professionnelle expliquent aussi ce choix des plus "anciens" aux postes les plus qualifiés pour les raisons de "roulement" c'est-à-dire afin de ne pas bloquer l'avancement des plus jeunes. Les départs progressifs en retraite permettront ainsi (comme dans l'ancien système) aux autres d'accéder à ces postes, mais cette fois par l'intermédiaire de concours et progressivement avec le départ des agents les plus fortement porteurs de cette "ancienne logique", de mettre définitivement en place ce nouvel organigramme professionnel.

BIBLIOGRAPHIE

- AKRICH, Madeleine, - CALLON, M. et B. LATOUR- "A quoi tient le succès des innovations ? L'art de l'intéressement ". *Gérer et comprendre, Annales des Mines*, n°11, Juin 1988.
- AKRICH, Madeleine.- "Comment décrire les objets techniques?", *Techniques et culture*, n° 9, 1987.
- AMAR, Georges, JEANNOT Gilles et Isaac JOSEPH.- *Services publics. L'espace de l'usager*, Paris : RATP, 1991.
- ANNALES DE LA RECHERCHE URBAINE, *Les réseaux techniques urbains*, Paris : Dunod, n° 23-24, 1984.
- AUSTIN, J.L. - *Quand dire, c'est faire*, Paris : Le Seuil, 1970.
- BANGE, Pierre. - "Points de vue sur l'analyse conversationnelle", in *DRLAV*, n° 29 ("Communiversation"), 1983.
- BERNOUX, Philippe - *La sociologie des organisations*, Paris : Le Seuil (Points), 1985.
- BOLTANSKI, Luc et Laurent THEVENOT.- *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris : Gallimard (NRF), 1991.
- BOULLIER, Dominique et Jean-Luc SECHET - *L'interlocution dans le transport urbain. Terminologie et relation de service*, Rennes : Euristic Média, 1992 (Plan Urbain).
- BOULLIER, Dominique et Marc LEGRAND (éds) - *Les mots pour le faire. Conception des modes d'emploi*, Paris : Ed. Descartes, 1992.
- BOULLIER, Dominique - *Genèse des modes d'emploi : la mise en scène de l'utilisateur final*, (avec Madeleine AKRICH, M. LEGRAND, V. LE GOAZIOU), Rennes : LARES CSI, 1989 pour le CCETT, 418 p.
- BOULLIER, Dominique - "La vie, sans mode d'emploi", *Autrement*, (n°3 Technologies au quotidien), 1992.
- BOULLIER, Dominique - "Modes d'emploi : traduction et réinvention des techniques ", in GRAS, JOERGES, SCARDIGLI (Eds), *Sociologie des techniques de la vie quotidienne*, Paris : L'Harmattan, 1992.
- BOULLIER, Dominique - "Mode d'emploi de la panne, panne du mode d'emploi", *Cahiers de Linguistique sociale*, 1989.
- BOULLIER, Dominique. - "Autres outils, autres communications" in MARCHAND et ANCELIN (eds) *Telematique. Promenade dans les usages*, Paris : La Documentation Française, 1984.
- BOULLIER, Dominique. - "Quand communiquer, c'est co-opérer", *Bulletin de l'IDATE*, juillet 1985, n° 20, pp. 145-155.

BOULLIER, Dominique. - "Les Guardian Angels aux Etats-Unis", *Annales de la Recherche Urbaine*, juillet 1986, n° 31, pp 125-136.

BOULLIER, Dominique et Josée BETAT. - *Y a-t-il un client dans le réseau ? Techniques de communication et lien social dans le transport*, Rennes : LARES-SNCF, 1987.

BOULLIER, Dominique. - "La construction d'un parcours d'usager et l'information de l'usager des transports" - Séminaire RATP-Plan Urbain. *La relation de service dans le secteur public*, Paris, 23 Mars 1990.

BOULLIER, Dominique, et Madeleine Akrich. - "Le mode d'emploi, genèse, formes et usage" in Denis CHEVALLIER (Dir.), *Savoir faire et pouvoir transmettre*, Paris : éd. de la M. S. H. (collection Ethnologie de la France, Cahier 6), 1991, pp. 113 à 131.

BOULLIER, Dominique. - "Modes d'emploi : traduction et réinvention des techniques", GRAS, JOERGES, SCARDIGLI (eds), *Sociologie des techniques de la vie quotidienne*, Paris : L'Harmattan, 1992.

BOUVIER, Pierre. - *Technologie, travail, Transports. Les transports parisiens de masse (1980-1985)*, Paris : Ed. Méridiens, 1985.

CERTEAU (De), Michel et Luce GIARD. - *L'ordinaire de la communication*, Paris : Dalloz, 1983.

DARTEVELLE, Michel. - *Le travail du contrôleur*, Paris : RATP, 1989.

FALZON, Pierre. - *Ergonomie cognitive du dialogue*, Grenoble : PUG, 1989

FLAHAUT, François. - "Sur le rôle des représentations supposées partagées dans la communication", *Connexions*, n° 38, 1982.

GAGNEPAIN, Jean. - *Du vouloir dire. Traité d'épistémologie des Sciences Humaines* (tome 1 : Du Signe, de l'Outil), Paris : Pergamon Press, 1982, (t. 2 De la Personne, de la norme, Paris, Livre et Communication, 1991).

GOFFMAN, Erving. - *Forms of Talk*, Philadelphia : University of Pennsylvania Press, 1981.

GOFFMAN, Erving. - *Frame Analysis, An essay on the Organization of Experience*, Harmondsworth : Penguin Books, 1974.

GUMPERZ, John J. - *Engager la conversation. Introduction à la sociolinguistique interactionnelle*, Paris : Minuit, 1989.

HANNERZ, Ulf. - *Explorer la ville*, Paris : Ed. Minuit, 1983.

JOSEPH, Isaac. - *Le passant considérable. Essai sur la dispersion de l'espace public*, Paris : Librairie des Méridiens, 1985.

JOSEPH, Isaac. - "La relation de service. les interactions entre agents et voyageurs", *Annales de la recherche urbaine*, Sept-Oct 88, n° 39, pp.43-55.

LATOUR, Bruno. - "Mixing humans and non-humans together : the sociology of a door-closer", *Social Problems*, vol. 35, N°3, June 1988, p. 298-310.

LATOUR, Bruno. - *Aramis ou l'amour des techniques*, Paris : La découverte, 1992.

LEGRAND Marc, D. BOULLIER, J.- L. SECHET - *Entre humain et machine : le mode d'emploi*, Paris : IRIS-TS, (CNRS-PIRTEM, Secrétariat d'Etat à la Consommation et CCETT), Mars 1991.

MIDOL, André. - "La sécurité dans le transport et les missions de la RATP" in Midol et al. *Sécurité publique et gestion des espaces de transport*, Paris : RATP, 1992.

OFFNER, J. M. et B. ROSAZ. - Représentation de la notion de service public par des experts des transports collectifs urbains, *rapport INRETS*, n°86, Janvier 1989.

STRAUSS, Anselm. - *Negotiations*, San Francisco : Jossey-Bass, 1978.

THEUREAU, Jacques et Geneviève FILIPPI. - "Etude du cours d'action et relation de service" in *Actes du Colloque "A quoi servent les usagers"*, (janvier 91), Paris : Plan Urbain - RATP-DRI.

THEVENOT, Laurent - "Les investissements de forme" in THEVENOT L. (ed) *Conventions économiques*, Paris : CEE - PUF, 1986, pp 21 - 71.