



HAL
open science

Service public et banlieues populaires : une coproduction de l'insécurité. Le cas du réseau bus de la RATP

Eric Macé

► To cite this version:

Eric Macé. Service public et banlieues populaires : une coproduction de l'insécurité. Le cas du réseau bus de la RATP. *Sociologie du Travail*, 1997, 39 (4), pp.473-498. 10.3406/sotra.1997.2329 . halshs-03167012

HAL Id: halshs-03167012

<https://shs.hal.science/halshs-03167012>

Submitted on 10 Nov 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License

Service public et banlieues populaires : une coproduction de l'insécurité. Le cas du réseau bus de la RATP

Eric Macé

Citer ce document / Cite this document :

Macé Eric. Service public et banlieues populaires : une coproduction de l'insécurité. Le cas du réseau bus de la RATP. In: Sociologie du travail, 39^e année n°4, Octobre-décembre 1997. Grèves. Automne 1995 – F. Dubet. pp. 473-498;

doi : <https://doi.org/10.3406/sotra.1997.2329>

https://www.persee.fr/doc/sotra_0038-0296_1997_num_39_4_2329

Fichier pdf généré le 26/05/2018

Abstract

Public service and lower-class suburbs, a coproduction on crime :
The Parisian Transit Authority's bus network —

On the basis of empirical research conducted on bus lines in the northern suburbs of Paris, the problem of insecurity is taken to be not so much a measurable statistic as the result of a coproduction out of both drivers' and passengers' experiences. Following a presentation of statistical indicators and a typology of passengers' behaviors, the problem of insecurity is approached from the inside by successively examining the following issues : ticket prices and cheating (free riders) ; the bus driver's job as well as the contrast between reality and bureaucratic rules ; and the insecurity of the personnel, who have adopted a defensive group position (and even "poor white " reactions). The resentment of the lower classes, who see themselves negatively as excluded from society, joins up with the resentment of the drivers. When these two resentments meet inside a bus, they coproduce situations of insecurity.

Résumé

À partir d'une recherche empirique dans le réseau de bus de la banlieue nord de Paris, cet article traite de l'insécurité. Il propose de la traiter moins comme une donnée mesurable que comme le résultat d'une coproduction entre deux expériences : celle des conducteurs et celle des voyageurs. Après la présentation d'indicateurs statistiques et une typologie des comportements des voyageurs, l'article prend le problème de l'intérieur. Il introduit l'expérience sociale de la banlieue et les difficultés du métier de conducteur. Le ressentiment des couches populaires qui se perçoivent négativement et exclues de la société rejoint alors celui des conducteurs. Ce double ressentiment coproduit largement les situations d'insécurité.

Service public et banlieues populaires : une coproduction de l'insécurité

Le cas du réseau bus de la RATP

ÉRIC MACÉ*

À partir d'une recherche empirique dans le réseau de bus de la banlieue nord de Paris, cet article traite de l'insécurité. Il propose de la traiter moins comme une donnée mesurable que comme le résultat d'une coproduction entre deux expériences : celle des conducteurs et celle des voyageurs. Après la présentation d'indicateurs statistiques et une typologie des comportements des voyageurs, l'article prend le problème de l'intérieur. Il introduit l'expérience sociale de la banlieue et les difficultés du métier de conducteur. Le ressentiment des couches populaires qui se perçoivent négativement et exclues de la société rejoint alors celui des conducteurs. Ce double ressentiment coproduit largement les situations d'insécurité.

Mots clés : Banlieue, conducteur de bus, insécurité, transport.

Public service and lower-class suburbs, a coproduction on crime : The Parisian Transit Authority's bus network

On the basis of empirical research conducted on bus lines in the northern suburbs of Paris, the problem of insecurity is taken to be not so much a measurable statistic as the result of a coproduction out of both drivers' and passengers' experiences. Following a presentation of statistical indicators and a typology of passengers' behaviors, the problem of insecurity is approached from the inside by successively examining the following issues: ticket prices and cheating (free riders); the bus driver's job as well as the contrast between reality and bureaucratic rules; and the insecurity of the personnel, who have adopted a defensive group position (and even "poor white" reactions). The resentment of the lower classes, who see themselves negatively as excluded from society, joins up with the resentment of the drivers. When these two resentments meet inside a bus, they coproduce situations of insecurity.

Key words: Insecurity, public transportation, suburbs, France.

Comment répondre sociologiquement à la demande d'une organisation de service public, la RATP, s'inquiétant de "l'évolution de l'insécurité urbaine" ?¹

* Centre d'analyse et d'intervention sociologique-CADIS, URA CNRS 985, EHESS, 54 boulevard Raspail, 75006 Paris.

Je remercie Michel Wieviorka, François Dubet, Angelina Peralva et le comité de rédaction de *Sociologie du travail* pour leur lecture critique d'une première version de ce texte.

1. Cet article se base sur une recherche sur l'insécurité urbaine dans le réseau bus de banlieue de la RATP. Une recherche menée sous la direction et en collaboration avec Michel Wieviorka, et qui constitue le premier volet d'une étude comparative du CADIS (EHESS), financée par la RATP, sur l'insécurité urbaine en France et en Europe: Macé (1997), *Service public, exclusion et médiation: l'expérience* →

La réponse suppose au préalable un travail de définition de la notion d'insécurité urbaine ; un préalable indispensable à l'examen des indicateurs d'insécurité disponibles produits par la RATP et leurs formes d'interprétation. Une seconde étape nous semble être le questionnement de ces indicateurs à partir d'une qualification sociologique du contexte social d'intervention de la RATP que sont les banlieues populaires. Nous pourrions alors proposer un raisonnement quant aux interactions entre la RATP et son environnement socio-urbain dans un moment de son histoire où elle est traversée par les tensions d'une mutation commerciale et managériale.

La première difficulté d'une "réponse" en matière d'insécurité provient de ce que les notions de sécurité et d'insécurité ont une double définition. Les définitions usuelles² portent à la fois sur le caractère objectif et subjectif de ces deux notions : la sécurité est ainsi à la fois "l'état d'esprit confiant et tranquille de celui qui se croit à l'abri du danger" et "l'état tranquille qui résulte de l'absence réelle de danger" ; tandis que l'insécurité est à la fois un "manque" de sécurité et une "crainte" du manque de sécurité. Pour autant que l'on accepte cette partition entre le caractère "objectif" et "subjectif" d'un fait social, se pose le problème de la mesure de ces deux dimensions.

S'agissant de la sécurité et du sentiment d'insécurité urbaine, il est d'usage de rapporter ces notions à la "pression du crime", c'est-à-dire à la comparaison entre les indicateurs de criminalité et les déclarations d'insécurité des individus en fonction de variables sociales.

Il en ressort généralement que la pression du crime ne suffit pas à expliquer le sentiment d'insécurité : il faut également faire intervenir des facteurs comme l'âge, le sexe, la vulnérabilité sociale, l'incertitude culturelle, le type de sociabilité, la capacité de mobilité, la stigmatisation médiatique, l'offre institutionnelle de protection ou de réassurance (Roché, 1990 ; Lagrange, 1995 ; Gorgeon, 1996).

Une des limites de ce type d'approche, on le voit, tient au fait de réduire les notions de sécurité et d'insécurité au seul rapport avec les indicateurs disponibles de criminalité et de délinquance alors que l'ensemble des facteurs évoqués suggère une définition plus large de l'objet étudié. À défaut, le risque est bien de reproduire

des "Grands Frères" de la RATP, CADIS-EHESS. Cette recherche s'est appuyée sur trois types de matériaux : analyse documentaire et entretiens avec les dirigeants de la RATP; observation participante pendant trois mois dans les bus en compagnie des machinistes, des agents de prévention (dits "Grands Frères") et des agents de sécurité; intervention sociologique confrontant un groupe de "Grands Frères" avec un ensemble d'interlocuteurs internes et externes à la RATP.

2. Dictionnaire *Petit Robert*.

de façon non critique le hiatus classique entre une sécurité “réelle” et un sentiment d’insécurité “subjectif” disproportionné ou injustifié au regard des indicateurs disponibles. C’est d’ailleurs de ce hiatus dont s’est longtemps prévalu l’institution policière pour ne pas prendre en compte des “demandes sociales locales de sécurité” illégitimées par des indicateurs de délinquance et de criminalité “normaux”. Mais ce hiatus devient cependant intenable dès lors que l’insécurité urbaine n’est plus considérée politiquement comme un fantasme mais comme un enjeu électoral de premier plan : c’est de ce hiatus institutionnalisé entre les discours rassurants sur la sécurité “objective” et une insécurité “vécue” que se sont nourries les rhétoriques sécuritaires des années 1980 et l’inscription de la question de l’insécurité urbaine sur l’agenda des médias et du système politique.

Le constat des limites des indicateurs disponibles de mesure de l’insécurité urbaine pose, me semble-t-il, moins un problème de méthode qu’un problème d’orientation théorique. On peut opposer ici deux orientations principales : d’un côté une sociologie de l’ordre social, de l’autre une sociologie des rapports sociaux.

Dans une problématique de l’ordre social, l’insécurité est le signe d’une transgression, l’avènement d’un désordre; et il convient d’élaborer des indicateurs pertinents permettant d’objectiver des faits constitutifs de cette transgression afin de les *instituer* et de permettre leur traitement par les diverses organisations de service et d’ordre public. Cette approche a récemment été illustrée par les tentatives d’objectivation conceptuelle et pragmatique des deux extrêmes de l’insécurité urbaine jusqu’alors invisibles aux statistiques : d’une part les émeutes et “l’ordre public” avec la construction par les renseignements généraux d’une “échelle de l’insécurité urbaine” (Buy-Trong, 1993) ; d’autre part les incivilités et “l’ordre en public” selon le concept mis en avant par Sébastien Roche dans sa réflexion sur le rapport entre sociabilité et action institutionnelle (Roche, 1996). Concernant l’échelle des renseignements généraux de Buy-Trong (1993), l’insécurité urbaine est considérée non pas du point de vue de la demande sociale de sécurité, mais du point de vue de la protection des institutions (et en premier lieu la police) contre la remise en cause de leur autorité. D’une certaine manière, l’échelle mesure principalement l’insécurité des policiers dans ces quartiers. Ce faisant, il s’agit d’extraire la question de l’insécurité urbaine de son traitement judiciaire et social pour l’interpréter selon la problématique classique d’ordre public de la police française. Par ailleurs, en faisant de l’émeute son objet principal, cette échelle revêt une double signification politique. Elle se donne d’abord comme but explicite la délégitimation politique des émeutes afin de les réintégrer dans les catégories de la délinquance : en établissant un lien “mécanique” entre niveau de délinquance et formes

d'émeute, il s'agit, explique l'auteur, « d'éviter aux pouvoirs publics la tentation de traiter ces phénomènes comme des manifestations de révolte contre une société pratiquant l'exclusion ». Elle suppose ensuite que l'émeute soit la figure centrale de l'insécurité urbaine. Or, si cette centralité se justifie au regard des préoccupations d'ordre public de l'organisation policière, elle ne se justifie pas du point de vue de l'expérience sociale de l'insécurité : d'une part parce que l'émeute est rare tandis que les incivilités, la prédation et les dégradations sont monnaie courante ; d'autre part parce que l'émeute (placée au plus haut niveau de l'échelle) est malgré tout une forme d'action collective proto-politique à l'inverse d'une violence instrumentale et crapuleuse (placée au plus faible niveau de l'échelle) qui s'accommode parfaitement de son invisibilité institutionnelle et médiatique. L'échelle d'évaluation de mesure de l'insécurité des quartiers sensibles construite pour des raisons politiques par la police est ainsi une actualisation de la représentation policière de l'insécurité plutôt qu'une production de connaissance concernant l'insécurité urbaine.

Sans aller plus avant dans l'analyse de cette production récente de nouveaux indicateurs d'insécurité urbaine, il apparaît que ces deux reformulations ont en commun de penser le monde social comme un monde ordonné, menacé par le désordre d'individus ou de groupes étrangers à ses valeurs ou à ses règles de comportement. Dans les deux cas, les services publics (dont la police) sont présentés comme les producteurs d'ordre et de sécurité d'un monde social "normal" menacé par des fauteurs de troubles, qu'ils soient mal élevés, délinquants ou émeutiers.

On objectera tout d'abord à la représentation de l'insécurité comme *désordre* que le social, les institutions et les organisations sont traversés par des crises, des tensions et des conflits dont ne rendent pas compte les problématiques classiques de l'insécurité et du rapport des institutions à l'ordre social. On objectera ensuite que la relation des services publics à leur environnement n'est pas une pure relation d'intervention extérieure. Dans le prolongement des analyses stratégiques et systémiques du rapport entre les organisations et leur environnement (Crozier et Friedberg, 1977), les travaux récents d'analyse des organisations mettent de plus en plus l'accent sur la somme des opérations d'ajustement et de reconnaissance entre les agents et leurs interlocuteurs qui rendent productives, improductives ou contre-productives les relations de service (Camus *et al.*, 1993). De la même manière que les études de réception des médias de masse parlent dorénavant de *coproduction* du sens dans la relation entre les produits médiatiques et les publics en situation de réception (Dayan, 1992), on est conduit à désigner par ce terme de *coproduction* les conditions de réalisation de la relation de service, notamment dans les services publics. Le

concept de coproduction permet de rompre avec les représentations en termes d'ordre et de désordre, propre au seul point de vue de l'institution ou de l'organisation, et permet d'introduire une analyse en termes de rapports : rapport entre une organisation de service public et son environnement, et rapports entre groupes sociaux (les agents, les usagers, la direction, l'État). Ainsi, parler de coproduction n'est pas réduire les interactions des agents des services publics avec leurs usagers aux seules pratiques locales "d'ajustements" fondées sur des "compétences" mutuelles : la réussite ou l'échec de la relation ne se réalise pas dans la seule interaction en face à face, elle est comprise dans les logiques organisationnelles et institutionnelles et dans les rapports sociaux qui les enserrent. De la sorte, comme le souligne Michel Bonetti (1991, p. 21), il arrive que « les services publics concourent également à l'aggravation voire au développement des situations problématiques qu'ils sont censés résoudre, de par leurs modes de fonctionnement, leurs règles, leurs cultures professionnelles, leurs carences ». C'est par exemple au moyen de ce concept de coproduction qu'ont souvent été analysées les relations de la police avec son environnement au sein des banlieues ou des *inner cities* populaires : il a été montré que les formes d'organisation et de tensions internes propres aux logiques d'action de la police et des policiers conduisent le plus souvent, dans un contexte social où domine le sentiment d'exclusion, à coproduire la violence urbaine, les émeutes et le sentiment d'insécurité (Benyon, 1992 ; Monjardet, 1995 ; Monet, 1993 ; Lapeyronnie, 1993).

Cela étant, l'activité de la RATP est-elle comparable à celle de la police ? Et peut-on considérer que la notion de coproduction de l'insécurité est également pertinente ? *A priori* la réponse est négative, puisque la vocation de service public de la RATP est non pas de faire respecter l'ordre public mais d'offrir à tous une "accessibilité urbaine" pensée comme un facteur essentiel de mobilité et de lien social³. Il se trouve cependant que la RATP et ses agents sont de plus en plus souvent la "cible des violences urbaines" : cet article voudrait rendre intelligible cet apparent paradoxe.

LA MESURE DE L'INSÉCURITÉ DANS LES BUS DE BANLIEUE DE LA RATP ET SES INTERPRÉTATIONS

L'insécurité et le sentiment d'insécurité dans le réseau bus de banlieue de la RATP se mesurent de diverses manières mais tous les indicateurs montrent une augmentation simultanée des deux phénomènes.

3. *Plan d'entreprise RATP 1995-1997.*

- Le réseau bus de la RATP et ses indicateurs "objectifs" d'insécurité⁴ :
- 2,1 milliards de voyages par an dans l'ensemble des réseaux, soit 6 millions par jour.
 - 435 millions de voyages par an dans les bus de banlieue, soit 1,1 million par jour pour 184 lignes, le long de 2 030 km et entre 5 568 points d'arrêt.
 - 38 000 agents dont 12 000 au département bus, dont 10 000 machinistes.
 - Types principaux d'"actes délictueux" enregistrés par la RATP depuis le début des années 1990 (par ordre d'importance) : jets de projectiles et dégradations (près des 2/3) ; altercations, insultes et jets de gaz lacrymogène ; agressions de machinistes ; agressions de voyageurs.
 - On peut estimer entre 700 et 900 agressions, vols et tentatives de vol par an contre les agents du réseau bus, avec une augmentation de 50 % entre 1992 et 1995.
 - Entre 15 et 20 % de taux de fraude estimé sur le réseau bus, soit près de 400 millions de francs de manque à gagner par an.

Concernant les voyageurs, si la moyenne journalière d'agressions (une agression de voyageur tous les deux jours) est infime au regard du nombre des voyageurs (deux millions de voyages par jour sur Paris et banlieue), la "sécurité contre les agressions" figure parmi leurs trois premiers motifs d'insatisfaction⁵. L'indicateur "objectif" d'insécurité est cependant tout relatif car la RATP ne signale que les agressions au sein de son réseau et dont elle a connaissance. Ne sont ainsi pas comptabilisées les agressions sur la voie publique (arrêts de bus) qui sont du ressort de la police. Par ailleurs, ne sont pas comptabilisées les incivilités dont on peut supposer qu'elles alimentent fortement le sentiment d'insécurité des voyageurs.

Concernant les agents, en particulier les machinistes, les déclarations sont plus systématiques. On constate ainsi que la moyenne journalière de "délits à l'encontre des agents" (agression, vols et tentatives de vol) a plus que doublé entre 1992 et 1996 (de une à près de trois agressions d'agent par jour en moyenne annuelle)⁶. Rapporté aux 12 000 agents du réseau bus (dont 10 000 machinistes), ce taux reste néanmoins faible puisqu'il représente un risque d'agression à peu près

4. Sources : *Statistiques et analyses relatives à la délinquance liée aux personnes sur les réseaux RATP*, 1993, Département Environnement et Sécurité, RATP; *Rapport annuel 1995*, RATP.

5. Sondage de satisfaction auprès des usagers des bus de banlieue, *Plan d'entreprise 1995-1997*, p. 28.

6. *Statistiques et analyses relatives à la délinquance liée aux personnes sur les réseaux RATP*, Département Environnement et Sécurité, RATP.

tous les dix ou quinze ans pour chaque agent. Si par contre on rapporte ces chiffres à certaines lignes, à certaines heures, à certaines conditions, alors la probabilité pour certains agents d'être directement agressés augmente sensiblement. D'autant plus si aux agressions d'agent proprement dites, on ajoute l'ordinaire des incivilités et la fréquence des jets de projectile sans dommages corporels.

Quelques descriptifs des “actes délictueux” enregistrés par la RATP⁷ :

- Dégradation volontaire : “Au terminus La Courneuve, un projectile de nature et de provenance indéterminées brise une vitre latérale gauche. Aucun blessé. Une plainte sera déposée”.
- Violence : “À l'arrêt Gabriel Péri, un individu gifle le machiniste sous prétexte que celui-ci avait refusé de s'arrêter à sa hauteur”.
- Violence : “À l'arrêt Casanova, deux individus non identifiés ont aspergé de gaz lacrymogène l'intérieur du bus. Le machiniste incommodé est transporté à l'hôpital”.
- Dégradation volontaire : “Des lycéens brisent une vitre latérale droite en chahutant. Aucun blessé. Une plainte sera déposée”.

En dépit de l'impression laissée par l'accumulation des récits d'agression, il convient de distinguer les faits délictueux selon leur gravité et leur répartition : les agressions crapuleuses ou violentes sont l'exception, la fréquence relative des jets de projectile ne menace pas directement les machinistes, et l'ordinaire est fait de chahuts de collégiens et d'altercations à la suite d'un malentendu ou d'un conflit entre les machinistes et les voyageurs. Par ailleurs, les données disponibles, y compris les comptes rendus d'agression ou de délit ne nous disent rien du contexte entourant et situant les faits rapportés. Ce n'est que lorsque certaines affaires – les plus graves – passent en justice que la complexité des interactions et du contexte de l'agression ou de l'accident apparaît, et où le point de vue de la RATP et de ses agents n'est pas le seul qui soit répertorié.

Cela dit, en écho à l'augmentation des délits à l'encontre des bus et des agents de la RATP, le sentiment d'insécurité des machinistes s'exprime sous des formes diverses⁸ : augmentation des arrêts de travail spontanés suite à une agres-

7. “Faits marquants” mensuels rapportés par le Département Environnement et Sécurité à partir des fiches rédigées par les Responsables Prévention Sécurité de chaque centre-bus.

8. La plupart de ces indicateurs du sentiment d'insécurité des machinistes existent mais restent confidentiels, à l'exception des déclarations “d'inaptitude” qui sont gérées statutairement. Données ici à titre indicatif, ces diverses formes d'expression du sentiment d'insécurité des machinistes sont analysées dans la suite de l'article.

sion ou à une rumeur d'agression, augmentation de l'inaptitude à la conduite pour raisons psychologiques (dépression, phobies), banalisation des discours racistes dans les salles de repos des machinistes, banalisation de ports d'armes prohibées durant le service (bombes lacrymogènes le plus souvent), rhétoriques sécuritaires et xénophobes de certains syndicats, multiplication des revendications syndicales et des initiatives de la direction concernant les moyens de sécurisation.

L'interprétation de ces données sur l'insécurité et le sentiment d'insécurité peut se faire selon trois niveaux d'analyse complémentaires : en termes de désorganisation urbaine, en termes d'exclusion sociale et en terme de coproduction de l'agressivité et de l'insécurité.

Le premier type d'analyse répond au problème posé par une réponse en termes de sociologie urbaine : c'est la désorganisation sociale des banlieues et des milieux populaires, assortie des tensions liées à la ségrégation sociale et ethnique des populations (racisme, communautarisme), qui génèrent des comportements incivils et violents, en particulier des jeunes, qui "débordent" jusque dans les bus de la RATP. C'est pour l'essentiel ce type d'analyse qui oriente la politique de prévention de la RATP à travers un programme d'animation et d'éducation civique auprès des jeunes⁹. Le projet "d'agents de prévention", dit "Grands Frères", s'inscrit également dans ce type d'analyse, en demandant à des jeunes issus des banlieues et de l'immigration d'éduquer les voyageurs à la civilité, voire à la citoyenneté¹⁰.

Le second type d'analyse répond au problème posé en termes d'exclusion et de rage : ce sont les processus d'exclusion économique et sociale et de stigmatisation d'une fraction croissante de la population française (plutôt jeune, peu diplômée, issue de l'immigration) qui génèrent en retour une frustration et une rage dont les cibles les plus exposées sont les services publics "au contact", considérés comme les représentants de l'autorité institutionnelle. C'est ce type d'analyse qui oriente pour l'essentiel la politique de sécurité de la RATP, en multipliant les moyens passifs (cabines anti-agression, radiolocalisation) et actifs (agents de sécurité, coopération avec la police) de sécurisation du réseau, afin de dissuader les "enragés" ou les "caïds" de prendre pour cibles les véhicules et les agents de la RATP¹¹. Une sécurisation qui est le moyen pour la RATP d'assumer sa "mission

9. Comité de Prévention et de Sécurité de la RATP - Association de Prévention pour une Meilleure Citoyenneté des Jeunes, *Rapport d'activité*, 1994-1995.

10. Pour une analyse de ce dispositif : Macé, 1997.

11. RATP, 1994, *Action sécurité : le point sur les 10 mesures*; « La haute technologie permet d'améliorer la sécurité dans le métro et les bus », *Le Monde*, 8 mai 1996.

de service public” qui est d'offrir une “accessibilité urbaine” partout et pour tous, “facteur de cohésion et de paix urbaine”¹².

Cela étant, et après plusieurs années de renforcement considérable des dispositifs de prévention et de sécurité dans et autour des bus, le bilan reste modeste puisque la RATP constate que la fraude, l'insécurité et le sentiment d'insécurité continuent d'augmenter. On peut certes penser comme fondées en partie les analyses en termes de désorganisation et d'exclusion. Mais confrontée à ce faible rendement des politiques de sécurité mises en place par la RATP, c'est l'hypothèse implicite d'une extériorité de la RATP dans le rapport à son environnement socio-urbain qui fait problème. En ce sens, on peut avancer que les limites des dispositifs de sécurisation de la RATP sont celles des représentations de l'insécurité qui la fondent : comme nous l'avons souligné plus haut, les analyses de l'insécurité dans les seuls termes de la dégradation de l'environnement socio-urbain (par la délinquance, les incivilités, les émeutes) actualisent la fiction de services publics “modernes” ou même “neutres” ayant à gérer un désordre social croissant et menaçant¹³. Or ces mêmes services publics sont de plus en plus souvent en proie à des crises de légitimité et à des difficultés de réorganisation ayant des effets directs dans les interactions avec leurs usagers. En d'autres termes, la question de l'insécurité urbaine n'est pas séparable de l'action sur son environnement de la RATP elle-même et il convient, s'agissant de la RATP comme des autres services publics ou collectivités locales, de considérer l'insécurité urbaine comme une coproduction entre des organisations et leur environnement, et plus précisément une coproduction entre un environnement socio-urbain en crise et des organisations sous tensions du fait de leurs transformations internes.

BUS ET BANLIEUE : UN ORDINAIRE SOUS TENSION

Le contexte d'intervention du réseau bus de banlieue de la RATP est principalement celui des banlieues populaires. La définition sociologique de ces “banlieues populaires” n'est pas simple, tant les repères “classiques” qu'étaient la présence de “communautés ouvrières” et du mouvement ouvrier (et ses représentations syndicales et politiques), ne subsistent qu'à l'état de traces (Dubet et Lapeyronnie, 1992; Rey, 1996). Parler d'une population “d'exclus” au prétexte de la décomposition de la société industrielle et de la montée du chômage n'est pas non plus pertinent : bien au contraire, qu'ils soient d'origine française ou immigrée,

12. *Plan d'entreprise RATP 1995-1997*.

13. Pour une analyse critique de la notion de “menace” : (Bigo, 1993).

tous participent pleinement à la massification scolaire, à la flexibilité de l'emploi, à la consommation et à la culture de masse, aux aspirations communes aux standards d'une classe moyenne idéale (Tribalat, 1995) en dépit d'une précarisation, voire d'une paupérisation, menaçante. Du point de vue de cette expérience sociale de "classes moyennes prolétarisées", les rapports sociaux sont moins considérés comme des rapports d'exploitation que comme des rapports d'exclusion. "L'exclusion" n'est ainsi pas définie comme une situation, mais comme un ensemble de processus de discrimination générationnelle (les jeunes), sociale (les milieux modestes), urbaine (villes et quartiers de relégation) et "ethnique" (les immigrés et leurs enfants, les musulmans) qui prennent les formes sociales du déclassement, de l'empêchement, de la disqualification et de la stigmatisation (Fassin, 1996). La frustration et le ressentiment ainsi produits par cette expérience de "l'exclusion" confèrent aux personnes concernées une extrême sensibilité à tous les signes, explicites ou implicites, volontaires ou involontaires, donnant prétexte à l'actualisation de cette expérience et aux tensions qu'elle contient.

« Ce que j'essaie de faire comprendre, c'est qu'on nous donne la même chance qu'à n'importe qui. On existe, on est là en tant qu'être humain, on veut vivre, on veut fonder une famille, on veut payer des impôts...mais qu'on nous casse pas les noix en disant "les jeunes ceci, les cités cela, les islamistes ceci". Alors quand ils parlent d'intégration, qu'est-ce qu'ils veulent ? C'est quoi l'intégration ? On nous demande de nous intégrer mais on nous met une barrière. Dès qu'on essaie, on a un mur en face de nous » (*un Grand Frère*).

La RATP, entre autres services publics et organisations politiques locales, n'échappe pas à ce ressentiment et à l'agressivité de ses formes d'expression. Cependant, les agressions répertoriées par la RATP sont extraites de leur contexte, et leur accumulation pour les besoins de la recension donnent une idée aussi juste du quotidien des bus de banlieues que celle de la lecture répétée des faits divers dans la presse populaire. Ce qui se donne à voir sur les lignes de bus est autrement plus banal et plus complexe. Il est possible d'en donner un aperçu, indispensable à la compréhension de la question de l'insécurité, à partir de l'expérience du chercheur au cours de trois mois d'observation participante – d'autres sources "compréhensives" (sous forme de témoignages) sont disponibles, notamment dans les médias¹⁴. Pour la présentation de cette observation, je propose de distinguer quatre

14. Deux exemples récents de reportage : "Sur la ligne 247, les jets de pierre ne découragent pas les chauffeurs de bus", *Libération*, 16 novembre 1996; "Trois hommes, une femme, un bus", France 3, 8 février 1996.

dimensions subjectives propres à l'expérience des bus de banlieue : les dimensions ordinaires, juvéniles, moroses et agressives.

La dimension ordinaire est celle du train-train des usagers captifs des transports en commun : personnes âgées se cramponnant aux barres du bus avant de s'asseoir ; retraités de toutes origines ethniques bavardant entre connaissances ; femmes lestées de jeunes enfants, de cabas et de poussettes pliantes autour des grandes surfaces et les jours de marché ; étudiants de Paris 8 et de Villetaneuse en transit entre l'université et le RER ; visiteurs de l'hôpital et usagers de la préfecture ; vieux Maghrébins ou jeunes Noirs échangeant leurs salutations formelles, jolies filles qui ne manquent pas d'être remarquées, habitués du matin ou du soir.

La dimension juvénile est principalement le fait des sorties de collège : l'énergie des adolescents déborde alors l'enceinte scolaire pour faire irruption dans les bus faisant office de ramassage scolaire. Bousculades, mots d'oiseaux, chahuts, rires et interpellations, provocations, fraudes collectives, voire dégradations (purge des portes, ouverture des fenêtres, salissure des sièges) ne sont pas rares.

La dimension morose qui mine le réseau bus de banlieue, c'est la durée de l'attente et son incertitude, c'est l'inconfort des arrêts (d'autant plus lorsqu'ils sont dégradés) et la déprime de leur emplacement (sous un pont autoroutier, en friche industrielle, battu par les vents de la Plaine-Saint-Denis) ; c'est parfois l'éloignement entre les arrêts, c'est la fatigue d'un bus raté ; c'est de la part d'un machiniste l'application rigide des consignes, la mauvaise humeur, la peur ou la mauvaise grâce, alors ressenties comme une agression personnelle. On mesure alors ce que signifie l'expression "clientèle captive", et l'endurance de tous les jours recouvre un ressentiment plus ou moins refoulé, plus ou moins exprimé.

La dimension agressive provient du fait que la frustration, la lassitude, le ressentiment, le sentiment d'exclusion et de mépris est la chose qui semble la mieux partagée aujourd'hui dans les banlieues populaires, par ceux qui y vivent comme par ceux qui y travaillent, et principalement dans les services publics. L'ordinaire y est banal, mais c'est une banalité minée par les tensions, et on se dit qu'à tout moment, avec ou sans prétexte visible, l'agressivité et la violence peuvent surgir : un automobiliste mécontent d'une manœuvre qui frappe un machiniste ; un chahut de collégiens mal maîtrisé par le machiniste qui dégénère et tourne aux insultes et aux dégradations ; un machiniste insécurisé qui dit un mot de trop (raciste, anti-jeune, méprisant) et les coups partent ; une préséance entre voyageurs qui tourne à la rixe à l'arme blanche ; un contrôle des billets sévère suivi d'un caillassage en règle des bus suivants ; un refus d'ouverture des portes entre deux arrêts et l'altercation éclate ; un machiniste insécurisé qui saute un arrêt en soirée parce que des

“jeunes” sont sous l'abribus et se fait rattraper au feu rouge ; des agents de sécurité trop zélés qui provoquent des représailles ; une petite frappe qui cogne sans prévenir, etc¹⁵.

Cette description rapide de quatre dimensions subjectives de l'expérience des bus de banlieues permet, me semble-t-il, de mieux saisir les tensions du contexte d'intervention de la RATP et d'introduire ainsi à une meilleure compréhension de la dimension coproduite de l'insécurité dès lors que les tensions d'une banlieue populaire en crise rencontrent les tensions internes d'une organisation engagée dans des transformations profondes.

LA MUTATION COMMERCIALE DE LA RATP À L'ÉPREUVE DE L'INSÉCURITÉ URBAINE

Depuis 1990, la RATP est engagée dans une mutation commerciale et managériale destinée à la fois à améliorer le rendement de sa production et la qualité du service à la clientèle. Avec l'éclatement du modèle centralisé de l'activité économique et des formes stables du salariat en Ile-de-France, c'est l'organisation centralisée et technobureaucratique de la RATP qui doit procéder à une profonde mutation destinée à passer d'une activité technique de transport en commun à une activité commerciale de satisfaction des voyageurs – sans sacrifier pour autant sa mission de service public qui fait défendre la “modernité publique” de la RATP au moyen du concept “d'accessibilité urbaine” pour tous (Heurgon, 1991 ; Cohen *et al.*, 1991). Et cela dans un contexte où les restrictions budgétaires de l'État, la concurrence des autres moyens de transport, la baisse des recettes et des voyages imposent une “reconquête” commerciale de la clientèle fondée sur l'amélioration de l'offre et de la qualité du service. La RATP n'est cependant pas une entreprise comme les autres puisqu'elle réalise sa production au cœur des interactions urbaines et des tensions qui les animent. La question de l'insécurité s'impose ainsi à la RATP comme une composante à part entière de sa production et comme un enjeu majeur pour la réussite de sa mutation. L'analyse des tensions internes et des tensions dans la relation à son environnement liées à cette mutation peut se faire à deux niveaux : le niveau politique des arbitrages budgétaires et de la tarification ; le niveau organisationnel de la gestion du métier, du statut et du sentiment d'insécurité des machinistes.

15. Toutes ces situations sont réelles, elles ont été recueillies au cours de l'enquête et dans divers articles de journaux. Par exemple : “Deux ados frappent un machiniste”, *Libération*, 12 juin 1996. Voir en annexe de mon rapport (Macé, 1997), le récit d'une rixe.

L'ACCESSIBILITÉ URBAINE À L'ÉPREUVE DE LA TARIFICATION ET DE LA RÉPRESSION DE LA FRAUDE

Si la nécessité d'un service public de transports collectifs urbains n'est pas remise en cause en France, le partage de son financement est mis en débat. Globalement, le financement est partagé en tiers entre les usagers, les entreprises et l'État avec les collectivités territoriales. Si l'augmentation de la part des usagers – et donc des tarifs – est considérée comme souhaitable par les autres payeurs, elle rencontre cependant des limites qui sont d'une part la concurrence de la voiture (sur des critères de confort et de rapidité), d'autre part la faible solvabilité d'une grande part de la clientèle. L'idéal serait ainsi d'offrir simultanément des transports en commun rapides, sûrs et confortables, et une tarification "sociale" reflétant le pouvoir d'achat des usagers. Or le réseau de banlieue de la RATP n'en est pas là, qui cumule une lourde réadaptation de son offre de service, une hausse continue de ses tarifs depuis 1975 (+ 36 %) et l'absence de toute tarification sociale (à l'inverse de la plupart des réseaux de province)¹⁶.

La tarification de la RATP est fondée sur le modèle des années de croissance quand il s'agissait d'assurer les flux domicile-travail et banlieue-Paris d'une population francilienne laborieuse. La mise en place de la Carte orange dans les années 1970 consacre ce modèle à travers la prise en charge par les employeurs de la moitié du prix des déplacements (y compris ceux non liés au travail puisque la Carte orange est un forfait mensuel illimité). Or la question des déplacements et de la desserte se pose dorénavant dans les banlieues populaires d'une tout autre manière : avec la massification scolaire et universitaire, le chômage et la précarité, le besoin de mobilité s'accroît à mesure que la solvabilité est limitée et non subventionnée. La situation est ainsi celle d'une tarification qui pénalise les populations les moins solvables et les plus captives. Tandis qu'un salarié aisé de la petite couronne ne paye, comme tous les salariés, que la moitié du montant de sa Carte orange, un demandeur d'emploi, un jeune stagiaire en insertion ou un lycéen de la grande couronne doit payer plein tarif la Carte orange à plusieurs zones qui lui permet de se déplacer pour chercher du travail ou pour suivre ses études. Tandis que le ramassage scolaire est subventionné en province, il est plein tarif pour les familles dont les enfants prennent le bus RATP pour se rendre au collège.

« Faut essayer de trouver une solution par rapport au ticket, y'a des familles qui sont prises à la gorge. Y'a des familles faut voir, tant de gosses, tant de Cartes

16. Lion (1995), « Le financement des transports collectifs urbains », *Administration*, n°168.

Oranges, faut les entendre les gens ! La mère ne travaille pas, le père est dans la paille, allez voir monsieur, vous verrez qu'il y a des familles qui sont dans la misère mais grave monsieur, et vous tomberez de haut, faut aller dans les cités ! C'est à vous de trouver une solution, d'essayer d'adapter le ticket aux ressources des gens ! » (*un Grand Frère*).

Toutes les propositions de modulation, faites depuis de nombreuses années, n'ont jusqu'à ce jour reçu aucune réponse : ni les gouvernements successifs, ni le Conseil régional d'Ile-de-France n'ont prit la décision politique d'une aide à la mobilité des personnes les moins solvables (alors que la gratuité est accordée aux personnes âgées, sans condition de ressources). La tarification de la RATP, reflet d'une société du travail centralisée, conduit de la sorte à l'aggravation des tensions liées à l'éclatement et à la précarisation du salariat ainsi qu'à l'aggravation de la relégation urbaine.

De ce fait, la question de la tarification est en lien direct avec celle de l'insécurité par l'intermédiaire de la fraude et de la lutte contre la fraude : en effet, pour les populations jeunes des banlieues populaires, le choix n'est pas entre payer ou frauder, il est plutôt entre rester sur place ou frauder. Comme le soulignent Michel Kokoreff et Alain Vulbeau (1994, p. 200), « en n'arrivant pas à obtenir la qualité d'usager, les jeunes disparaissent de la politique commerciale et tarifaire de la RATP pour réapparaître dans la problématique de l'insécurité ». La fraude a d'autres motifs que la faible solvabilité, mais il se trouve que la pression de la fraude augmente parallèlement à celle des tarifs¹⁷ : les principaux motifs déclarés de fraude concernent d'ailleurs les tarifs et la tarification. Les enquêtes sur la population des fraudeurs montrent sans surprise une large sur-représentation parmi les fraudeurs des populations les moins solvables : jeunes entre 15 et 24 ans, lycéens, étudiants et chômeurs (les moins de 15 ans et les collégiens n'ont pas été comptabilisés alors que la question des "chahuts" à la sortie des collèges s'explique souvent par des pratiques de fraude collective). La fraude, estimée à 20 % des voyageurs sur le réseau bus en 1995 (soit plus de 400 millions de francs de manque à gagner) augmente ainsi de plus d'un point par an depuis 1992, principalement sur le réseau de banlieue. La fraude génère en elle-même de l'insécurité puisqu'elle multiplie les occasions d'altercation et de conflit avec les machinistes qui doivent seuls faire face à la mauvaise humeur de ceux qui payent et à la désinvolture, à la provocation ou à l'agressivité des fraudeurs.

17. Pour les données sur la fraude : Chaumet (1995), « La lutte contre la fraude. L'exemple de la RATP », *Administration*, n° 168.

« Il faudrait une tarification spécifique pour que le coût du titre de transport ne les bloque pas pour circuler. Parce qu'au début ça les bloque, et puis après ils ont besoin de le prendre, et ils le prennent en fraude, ils passent devant le machiniste les mains dans les fouilles. Nous on nous oblige à faire la remarque. C'est à partir de ce moment-là qu'on est toujours en situation de conflit. Les machinistes qui ont un peu de bouteille, ils ferment les yeux ; si le ticket est plein de trous, on dit rien ; si la Carte orange est pas bonne, on dit rien » (*un machiniste*).

La fraude génère également de l'insécurité en augmentant symétriquement la pression de la lutte contre la fraude, qui multiplie à son tour les occasions de conflit, d'agression et de représailles : dégradations, caillassages.

« Le même de 14-15 ans qui se fait contrôler, il est nerveux, la première chose qu'il va dire c'est "j'ai pas 7 francs 50 pour un ticket", le contrôleur dit qu'il va appeler sa mère, le même déjà il déprime, il est tout blanc, premier truc, le contrôleur il le maudit d'office. Ensuite quand il reçoit son PV, quand il va rentrer chez lui il va recevoir une raclée, et la deuxième chose c'est de se venger plus tard, c'est balancer une pierre, et le machiniste qui n'a rien à voir le pauvre ça va lui faire quelque chose, c'est ce qui se passe actuellement » (*un Grand Frère*).

De ce fait, les plans de lutte contre la fraude de la RATP ont pour limite l'inadaptation tarifaire et l'augmentation de l'insécurité qu'ils génèrent. Le raisonnement est également valable pour les agents de sécurité de la RATP : destinés à sécuriser le réseau par la surveillance et la répression, ils peuvent à leur tour contribuer à alimenter la spirale des provocations et des représailles, consacrant une image de la RATP doublement répressive (économiquement et policièrement) envers ses populations les plus captives¹⁸.

« Le bus passe, les jeunes jettent des pierres, les agents de sécurité de la RATP arrivent, ils tournent, ils ont des têtes de flics, ils regardent partout. Les mêmes ils font rien, ils attendent qu'ils décampent. Vous croyez que les agents de sécurité vont descendre? Ils sont quinze en face, ils peuvent rien, ils font rien, les flics c'est pareil » (*un Grand Frère*).

18. Dans un contexte social tendu, les erreurs d'appréciation peuvent fortement aggraver les choses : nos travaux d'observation conduisent à penser que certains agents de sécurité de la RATP sont soumis à un *double-bind* comparable (toutes proportions gardées) aux dérapages commis par des troupes de combat d'élite mises en situation de médiation (pour ne pas dire de palabre) dans le cadre de missions de "maintien de la paix" de l'ONU : Brodeur (1996).

LES DIMENSIONS INSÉCURES DU MÉTIER DE MACHINISTE

Comme on l'a souligné plus haut, la crise du service public de la RATP a des effets directs sur les interactions entre les machinistes et leurs voyageurs ou l'environnement socio-urbain qu'ils traversent. Or les machinistes ayant ainsi à gérer à la fois les tensions propres aux banlieues populaires et celles qui sont générées par la crise de légitimité de l'organisation qu'ils représentent sont eux-mêmes dans une situation d'insécurisation sociale et professionnelle. C'est cette double insécurisation qui les conduit à produire un ressentiment à la fois contre leurs voyageurs et contre la RATP.

Le métier de machiniste est traversé de tensions inhérentes à la diversité des tâches assignées : il faut à la fois respecter les consignes de sécurité de la conduite, respecter les impératifs de productivité des rotations, assurer la qualité de l'accueil et du service aux voyageurs tout en faisant respecter la police des voitures (Weller, 1995). C'est pour gérer ces tensions que les machinistes peuvent être conduits à développer des pratiques d'évitement par le détournement de la règle : se désintéresser des voyageurs pour assurer la ponctualité ; ignorer la fraude pour ne pas avoir d'histoire ; délaissier les règles de sécurité pour respecter le "tableau de marche". Des évitements qui sont à leur tour source de tensions avec les voyageurs et la hiérarchie et qui ne peuvent être pris en charge que par le collectif de travail. Or la "convention bureaucratique" régissant jusqu'à une époque récente l'organisation du travail de la RATP n'envisageait pas une telle prise en charge, la seule reconnaissance de la gestion des tensions par les machinistes étant celle de la faute et de sa sanction (Weller, 1995). Si les formes d'organisation et de reconnaissance du travail de machiniste tendent dorénavant à intégrer la gestion de ces tensions, il n'en demeure pas moins que ces tensions sont radicalisées par les transformations des conditions de travail et de l'environnement socio-urbain des machinistes du réseau de banlieue. En vingt ans, la circulation s'est densifiée, les relations avec les automobilistes et avec les voyageurs se sont tendues, la qualité du service et des dessertes ne s'est pas fondamentalement améliorée et le machiniste est en première ligne pour essuyer toute l'agressivité liée à l'attente, aux retards, à la surcharge. Sans compter la dégradation urbaine des quartiers de relégation où le sentiment d'isolement face à des conduites menaçantes, ou ressenties comme telles, alimente un sentiment d'insécurité pouvant générer chez certains machinistes des comportements d'exaspération, de peur ou d'évitement qui provoquent en retour l'agressivité ou l'agression et contribuent ainsi à alimenter à leur tour le sentiment d'insécurité.

« Les machinistes qui n'ont pas d'ennuis sont ceux qui savent adopter le juste milieu entre le règlement rigide et le calfeutrage dans la cabine. En général,

ceux qui ont des problèmes le cherchent : j'ai un collègue qui se plaint de ses voyageurs en disant qu'il a "que des bougnoules". Et bien celui-là, s'il se fait agresser, je ferais pas grève pour le défendre ! Mais bon, on a beau faire, une fois au pied du mur, les coups partent inévitablement : je me dis que je vivrai au moins une de ces agressions dans ma carrière. Moi je fais tout pour que cette situation ne se présente pas : je parle avec les gens, avec les jeunes, je me fais connaître, je laisse descendre et monter à l'arrêt hors station : mieux vaut entendre un merci que de se faire traiter d'enculé. Et puis les gens ça leur fait moins à marcher et moi ça me coûte rien d'appuyer sur le bouton » (*un machiniste*).

« Y'a des machinistes qui ne sont pas à leur place, ils sont très mal, ils parlent incorrect, ou alors un regard, comme ça, y'a un malaise. C'est le comportement du machiniste qui joue, il y a un manque de communication. J'ai vu beaucoup de jeunes montrer leur carte, le machiniste ne regarde pas. Il est statique, robotisé. Ça se répercute sur les clients, ils disent "comment veux-tu que j'achète un ticket avec un machiniste comme ça ?". Pour qu'il y ait un changement, le machiniste doit changer. Certains sont humains, d'autres s'en foutent et sont butés, c'est comme du bétail qu'ils transportent » (*un Grand Frère*).

C'est dans ces conditions que le ressentiment éprouvé par les machinistes envers leurs voyageurs se double d'un ressentiment envers la RATP elle-même dans la mesure où elle paraît aveugle et sourde aux "souffrances" liées à cette dégradation des conditions de travail des machinistes.

« Il n'y a pas que le problème relationnel avec la banlieue, il y a autre chose, c'est la dégradation à l'intérieur de l'entreprise, on est pris pour des bons à rien, on nous marche dessus, ils s'en foutent ! S'il fait 35 degrés, le principal c'est que le tramway tourne, ils s'en foutent que le type soit fatigué, qu'il fasse 50 degrés dans sa loge, c'est pas leur problème ! Quand il fait plus de 28 degrés dehors, on nous explique qu'on aura une prime de 10 francs par jour, mais qu'ils les gardent ! Moi ce que je souhaiterais, c'est de travailler un quart d'heure de moins, avoir le temps de me reposer. Parce que là aussi ça engage ma part de responsabilité dans les contacts qu'on a avec les voyageurs, parce que moi au bout de 7 heures de boulot, je ne suis plus du tout disponible. Si au début de la journée le jeune qui va me fâcher je vais lui dire "écoute, tu me lâches, va t'asseoir, t'es pas drôle, tu descends", mais au fil des heures ça se dégrade, parce que moi je suis un humain, je ne suis pas une machine, au bout d'un moment je suis moins réceptif, et je deviens agressif, le problème il est là » (*un machiniste*).

Le "stress du machiniste", classé par le BIT parmi les plus élevés de l'ensemble des professions, est reconnu par la RATP qui y consacre de nombreuses

études¹⁹. Ce souci est directement lié, outre ses impératifs de production, à ses responsabilités en matière de sécurité concernant la conduite de ses véhicules sur la voie publique. Avec la mécanisation et l'industrialisation des activités de transport en commun au début du siècle, les questions de sécurité sont devenues essentielles à la bonne marche de la gestion massive des flux de voyageurs. C'est pourquoi l'opérateur humain a été conçu dès l'origine comme un prolongement psychophysiologique de la machine, devant, comme cette dernière, répondre à des catégories objectives de fonctionnalité et de sûreté. D'où la définition psychophysiologique d'indicateurs "d'aptitude" à la conduite destinée à rationaliser le recrutement et la déqualification des conducteurs et machinistes. Les modes d'organisation de la RATP, fortement structurés par les syndicats, ont fait qu'à la déclaration médicale d'inaptitude à la conduite correspond un statut particulier ouvrant droit à un reclassement interne en dehors des postes de conduite (Joseph *et al.*, 1991; Laé et Bucas-Français, 1991). Cependant, avec l'amélioration technique continue de la conduite des véhicules et la pression de la productivité, les facteurs de *stress* des machinistes sont moins liés à la conduite elle-même qu'aux tensions entre leurs différents régimes d'action, et à l'aggravation de ces tensions par le durcissement des conditions urbaines et sociales de son exercice. Cela signifie que le *stress* du machiniste est dorénavant moins un problème médical ou psychologique personnel qu'un enjeu collectif. Malgré cela, le *stress* du machiniste, et sa composante de plus en plus importante qu'est le sentiment d'insécurité, reste principalement géré (outre des stages de préparation psychologique à l'agression) au moyen de cet instrument *déjà là* (et non pas *ad hoc*) qu'est la déclaration d'inaptitude.

Ainsi, et alors que le métier de machiniste demeure jusqu'à ce jour sans perspective de carrière, l'accroissement des tensions liées aux conditions de travail fait de la déclaration d'inaptitude quasiment la seule alternative à la conduite. Cela signifie qu'à l'isolement des machinistes s'ajoute l'empêchement d'une sortie de l'exaspération, de la peur et de l'insécurité autrement que par la dépression nerveuse, les blessures physiques, la bavure d'autodéfense, la démission ou la retraite. Tout se passe comme si la RATP traitait classiquement l'insécurité en termes de production et de sûreté (facteur de *stress* du machiniste) plutôt qu'en termes de relation et de communication (sentiment individuel et collectif d'insécurité).

Toutes les conditions anxiogènes d'une production de sentiment d'insécurité sont ainsi réunies dans le métier de machiniste. Cela ne signifie pas que tous

19. Henrion A. et La Sala A. (1994), "Le stress : enquête sur un mal moderne", *RATP Savoir Faire*, n°9; Actes du colloque "Gestion préventive de l'inaptitude", février 1995, RATP.

les machinistes aient nécessairement un sentiment d'insécurité : cela signifie que le sentiment d'insécurité des machinistes peut être activé à tout moment et à toute occasion, et que les formes de gestion ou d'alternative à cette activation proposée par la RATP n'apparaissent pas encore suffisamment sécurisantes. D'autant que cette insécurisation dans le métier se redouble d'une insécurisation concernant le statut de machiniste.

INSÉCURISATION SOCIALE DES MACHINISTES ET CORPORATISME DÉFENSIF

La mutation commerciale et managériale engagée par la RATP passe par un “renversement de la pyramide” de l'organisation du travail : les agents “au contact” avec la clientèle ne sont plus désormais la cinquième roue du carrosse, mais les premiers représentants de l'entreprise, assistés dans cette tâche de service à la clientèle par l'ensemble de la maîtrise et des cadres. Cette amélioration du service rendu passe à la fois par la transformation des normes culturelles propres à la RATP (dorénavant le retard volontaire d'une minute au départ du terminus afin d'assurer la correspondance avec le RER ne doit plus être considéré comme une faute mais comme une bonne initiative). Elle se traduit aussi par le passage d'une norme égalitariste, objectivée dans des nomenclatures formelles et centralisées, à une norme contractuelle, objectivée dans des contrats d'objectifs et de moyens décentralisés. Concernant le métier de machiniste, il s'agit de passer d'une définition à partir “d'aptitudes” (et *a contrario* “d'inaptitudes”) validées par le recrutement, l'ancienneté et la formation initiale, à une définition en termes de “compétences” liées aux savoir-faire produits dans les interactions avec le collectif de travail. Autrement dit, il s'agit de passer d'une définition psychotechnique de la capacité individuelle à conduire un autobus, à une coproduction par le collectif de travail des “compétences” de machiniste (Weller, 1995).

La difficulté d'un tel exercice provient de ce que les acteurs supposés de cette reconquête et de ces transformations sont des machinistes dont l'insécurisation professionnelle liée à l'augmentation du *stress* et du sentiment d'insécurité se redouble d'une insécurisation sociale. L'entrée à la RATP est certes pour la plupart des machinistes la rupture avec la précarité. Mais cette entrée dans la fraction stable du salariat modeste n'est pas une rupture avec la frustration et l'inquiétude. En effet, malgré leur statut privilégié, les machinistes n'échappent pas à la profonde précarisation du salariat : l'accès à la consommation et à la propriété se fait toujours à la limite d'un surendettement qui se réalise dès que se posent les pro-

blèmes du chômage du conjoint, du divorce²⁰ ou de l'hébergement prolongé des grands enfants pour causes d'études ou de chômage. C'est le paradoxe de cette fraction stable mais modeste du salariat : son niveau de vie lui permet d'accéder à la consommation tout en étant limité par la menace du surendettement et tout en bénéficiant relativement peu d'une redistribution qu'il abonde pourtant par ses impôts sur le revenu et ses cotisations de salarié.

« On n'est pas des nantis parce que c'est nous qui payons pour les autres »
(*un machiniste*).

Dans ces conditions, comment convaincre que la substitution d'un modèle classique de la qualification par un modèle de la compétence, ne s'accompagne pas d'une dépendance accrue des travailleurs aux injonctions et aux orientations de la direction, par la déprise d'une gestion collective des classifications au profit d'une gestion individualisée de la "valeur" de chaque travailleur (Dugué, 1994) ? Comment mettre fin à la rumeur persistante selon laquelle les contraintes de productivité imposées dans les bus de banlieue sont le prélude à un démantèlement du réseau au profit du privé et des collectivités locales ? Ce sont les incertitudes quant à ces enjeux qui conduisent les machinistes et leurs représentants syndicaux à se montrer extrêmement méfiants quant aux transformations organisationnelles engagées par la RATP.

« Une fois que nous, les machinistes, on est plus bon à travailler parce qu'on a le dos déginglé ou qu'on déprime, on nous jette comme partout ! C'est pas propre à la RATP, c'est le monde du travail qui est impitoyable. C'est une société de profit, quand on a utilisé la main-d'oeuvre, on la jette. Et c'est pour ça qu'à la RATP ils sont en train de revoir tout le domaine de relations internes, de représentation syndicale, les protocoles d'accord qu'il y avait depuis une trentaine d'années, parce qu'on veut des gens dont on peut se servir qui ferment leur gueule et on les jette après » (*un machiniste*).

Ce soupçon se traduit par un corporatisme défensif déterminé à ne pas lâcher la proie pour l'ombre : fragilisés par la précarisation du salariat, insécurisés par un environnement socio-urbain paupérisé et dégradé, fatigués par des conditions de travail difficiles et un sentiment d'isolement au sein de l'entreprise, les machinistes de la RATP s'arc-boutent sur un corporatisme défensif dont la grève de l'hiver 1995 montre qu'il n'est pas opposé à une solidarité plus large avec

20. La divortialité élevée propre à la région parisienne se redouble pour les machinistes par les spécificités de leur travail : horaires décalés qui désorganisent la vie familiale, temps libre durant la journée dû au service en deux fois, multiplication des occasions de rencontre.

l'ensemble des "salariés modestes", bien au contraire, mais opposé à tout affaiblissement d'un statut garant de l'appartenance au secteur public et protecteur des incertitudes liées à la modernisation de l'entreprise²¹.

Par voie de conséquence, les conditions n'étant pas réunies pour moduler les formes d'organisation, les primes, les repos, les affectations et les alternatives à la conduite en fonction des caractéristiques des lignes et de leurs éventuelles difficultés spécifiques, c'est un même service, produit par des agents indifférenciés et assignés, qui est offert quelles que soient les conditions particulières d'exploitation²². Dans ces conditions, la réactivité du réseau bus à son environnement laisse place le plus souvent à la sécurisation de l'existant plutôt qu'à l'élaboration de formules adaptées. Les effets de la défiance interne, productrice de rigidités et de blocages, contribuent ainsi à leur tour à alimenter la coproduction de l'insécurité entre la RATP et son environnement.

L'INSÉCURITÉ COMME ENJEU STRATÉGIQUE ET IDÉOLOGIQUE

À l'issue de cette analyse de l'insécurisation des machinistes, il apparaît qu'une grande part du sentiment d'insécurité des machinistes vient de la difficulté de la RATP de prendre en compte leur sentiment d'insécurité. Cette difficulté se traduit par la discordance et la juxtaposition de discours sur l'insécurité tenus par les agents selon leur rôle fonctionnel²³. Ainsi, tandis que la direction de la RATP et la direction du département Bus *ne communiquent pas* sur l'insécurité (ni en interne, ni en externe) par crainte semble-t-il d'incidences commerciales (au risque cependant d'une dramatisation médiatique fait-diversière), la diversité des discours sur l'insécurité révèle les cloisonnements des statuts et des logiques d'interventions. Ainsi, selon que l'on est directeur de centre-bus, contrôleur, agent de sécurité, chef de ligne, agent de prévention ("Grand Frère") ou machiniste, on préférera y voir le symptôme d'un mécontentement à limiter, un fléau urbain contemporain, un risque maîtrisé, une contrainte de production, un produit de l'exclusion ou un risque insupportable. De la sorte, cette juxtaposition des différentes représentations de l'insécurité, sans que cette juxtaposition soit prise en considération de manière collective, conduit à faire de l'insécurité moins un problème à résoudre

21. Je fais référence aux travaux en cours d'Olivier Schwartz.

22. Ces limites de l'égalitarisme républicain des services publics ont conduit à des politiques dérogatoires volontaristes comme la définition de Zones d'Éducation Prioritaires pour l'Éducation Nationale. Pour une analyse critique, voir Martuccelli (1996).

23. Je m'appuie sur un rapport de recherche préparé sous ma direction : Toutain I., Bertrand S. et Gauvrit P. (1997), *Gestion de l'insécurité et stratégies de communication à la RATP*, Magistère de communication, Université Paris IV-CELSA.

qu'un enjeu stratégique pour chacun des acteurs dans leurs rapports hiérarchiques et leurs positionnements vis-à-vis du changement managérial engagé. Les effets de cette impossible prise en charge collective pour elle-même de la question de l'insécurité sont de deux sortes.

Ils prennent d'une part la forme collective "sauvage" des arrêts de travail spontanés d'une ligne ou d'un centre-bus à la suite d'une agression ou de rumeurs d'agression. L'insécurité vécue devient ainsi la principale forme d'expression du ressentiment du machiniste envers son entreprise et le principal instrument stratégique de pression revendicative – avec la constante incertitude de la pertinence de la réponse selon que les demandes sécuritaires sont traitées pour elles-mêmes ou par défaut de prise en charge collective. Il en est ainsi de la faveur dans laquelle sont tenues des réponses "techniques" comme la mise en place massive et coûteuse de cabines anti-agressions à la suite d'une agression "à la seringue" ayant frappé les imaginations et paralysé un centre-bus : alors qu'à l'usage ces cabines s'avèrent peu efficaces (en grande partie parce que les machinistes répugnent à se couper ainsi de leur clientèle), elles ont eu le mérite symbolique de répondre ponctuellement au sentiment d'insécurité des machinistes.

Cette impossible prise en charge collective de l'insécurité prend d'autre part la forme individuelle du racisme et de la xénophobie et la forme collective de son instrumentalisation politico-syndicale. Le racisme anti-Maghrébins et anti-Noirs, de plus en plus courant chez les machinistes, s'alimente d'une sur-représentation des populations immigrées ou issues de l'immigration dans les transports en commun, au sein d'une banlieue populaire dont cette surreprésentation est déjà une caractéristique : les populations immigrées ou issues de l'immigration sont à la fois les plus voyantes, parmi les plus touchées par la paupérisation et donc les plus dépendantes des transports en commun, les plus sensibles à toute forme d'activation de leur expérience sociale de l'exclusion et donc mécaniquement les protagonistes les plus nombreux d'interactions conflictuelles, agressives ou délinquantes avec les machinistes.

« À force de fréquenter le même type de population, on fait une fixation dessus, dans le *xvi^e* c'est les vieux, dans le *xiii^e* les gens vont être contre les Chinois. Nous, il se trouve qu'il y a une forte proportion de jeunes Maghrébins, eh bien ils deviennent les boucs-émissaires. En Allemagne c'était les Juifs, aujourd'hui la situation économique difficile de la France, tout ce qui va mal, c'est la faute des Arabes et des Noirs, c'est le problème du bouc-émissaire et on décharge sa haine sur ce qu'on a devant nous. Mais le problème c'est qu'on crée les conditions de ça avec une telle densité de population maghrébine. Les gens qui prennent le bus ou

le tramway, c'est à 80 % ce type de population, et donc les conflits c'est à 80 % avec ce type de population, alors les gens qui toute la journée conduisent leur bus ou le tramway, pour certains toute la misère du monde vient de ces gens-là » (*un machiniste*).

Cette exaspération dans les interactions s'alimente aussi et se renforce d'un ressentiment lié à l'insécurisation sociale contre tous ceux dont il est supposé qu'ils vivent aux dépens des efforts et des frustrations de ceux qui travaillent. La xénophobie anti-immigrés s'alimente d'une peur du déclassement et s'appuie sur un raisonnement qui considère que les ressources diminuant (l'emploi, la redistribution) le nombre de bénéficiaires doit aussi être limité sur une base non plus sociale mais nationale. D'où l'extrême sensibilité au sein de la RATP à des apparences de recrutement "ethnique" (au premier chef parmi les agents de prévention, dits "Grands Frères") alors que les enfants des agents sont frappés par le chômage et la précarité.

« Un machiniste m'a dit : "pourquoi ça serait des racailles qui garderaient des racailles ? Moi mon fils est au chômage, il serait bien à ta place, il les ferait les 4900 balles ! » (*un Grand Frère*).

Ce ressentiment prend ainsi chez certains machinistes laissés à eux-mêmes la forme classique d'une expérience de "petit Blanc" qui en déportant la responsabilité de son déclassement sur des catégories nationales, ethniques ou raciales, conjure imaginairement sa propre dévalorisation sociale en "inventant" plus inférieur, plus illégitime que soi. Le racisme permet ainsi au "petit Blanc" précarisé, menacé, d'inventer une différence telle qu'elle légitime la discrimination ethnique ; la "préférence nationale" desserrant ainsi imaginairement les contraintes d'un marché du travail hyperconcurrentiel et d'un système redistributif raréfié (Wieviorka, 1991, 1992, 1993). C'est sans doute ce qui a conduit le Front National à faire des machinistes une cible privilégiée de ses tentatives d'implantation syndicale²⁴.

« On n'est d'autant moins parfait sur cette question du racisme que pendant longtemps il y avait la clause de nationalité française pour rentrer à la RATP. Le sentiment que chacun... on était entre nous, quoi, entre Français... c'était pas soulevé comme ça, mais ça traverse » (*un syndicaliste*).

Dès lors la spirale du double ressentiment est engagée : les machinistes comme les voyageurs ont alors chacun de bonnes raisons de penser que les uns et

24. Le Front National, sous le nom de Front National-RATP, puis de Force Nationale-RATP, tente de se constituer en syndicat ouvrier depuis 1995, mais se heurte à la contestation juridique engagée par les syndicats représentatifs : « Le Front National marque des points sur le terrain social », *Le Monde*, 24 octobre 1996.

les autres sont l'incarnation des causes de leur expérience sociale de l'exclusion et de la frustration.

CONCLUSION

Lorsqu'on met en regard le projet "d'accessibilité urbaine" avancé par la RATP pour définir sa "modernité publique", et l'importance prise par la question de l'insécurité sur le réseau bus, on ne peut qu'être frappé par le hiatus entre le projet volontariste d'une grande entreprise de service public et les logiques politiques et sociales qui l'enserrent.

Un hiatus qui s'alimente d'une part du conservatisme et du ressentiment d'un personnel fragilisé pour des raisons à la fois externe – la précarisation du salariat modeste – et interne – la relégation des machinistes à un rôle d'exécutant isolé et soumis aux pressions de la hiérarchie et de la clientèle. Ce hiatus s'alimente d'autre part du double langage d'un pouvoir politique mobilisant les principes de l'intégration républicaine et des missions de service public tout en faisant montre d'iniquité dans sa gestion de la relégation sociale et urbaine. Par là même, le fait que l'autobus soit considéré, comme le souligne un document de la direction de la RATP, comme un des "rempart contre l'exclusion" tout en étant "la cible de plus en plus fréquente des violences urbaines"²⁵ n'est pas contradictoire *tant la rencontre entre les machinistes et leurs voyageurs est bien souvent celle de deux ressentiments.*

La question de l'insécurité urbaine se trouve ainsi à l'articulation des rapports sociaux, de la définition politique du service public et de la solidarité et des significations culturelles de l'intégration nationale. L'insécurité urbaine ne se résume pas à la désorganisation des banlieues populaires sous les coups de la crise économique, de l'éclatement familial, de l'échec scolaire, de la désocialisation juvénile et des tensions du racisme. Comme elle ne peut pas se réduire à la frustration et à la rage des "exclus" de la consommation, de la participation et de la dignité. La question de l'insécurité urbaine renvoie aussi à la crise des institutions de régulation et d'intégration sociale liée à l'éclatement de la société salariale et nationale : l'insécurité et la violence surgissent lorsque "l'école pour tous" est aussi une machine à sélectionner par l'échec ; lorsque "l'insertion" est moins une transition vers des "vrais boulots" qu'un simulacre caractérisé par son effervescence occupationnelle²⁶ ; lorsque les agents du service public, insécurisés et délaissés,

25. « Le renouveau du bus francilien », Direction Bus, 1996.

26. Zoia G. et Visier L. (1996), « En banlieue résonnent tous nos malaises », *Esprit*, octobre.

ajoutent à la discrimination institutionnelle le ressentiment et le racisme ; lorsque les dispositifs modernes “d'accessibilité urbaine” comme la Carte orange ou de solidarité nationale comme les allocations familiales deviennent des machines à exclure tous ceux qui ne rentrent pas dans le cadre normatif du salariat ou de la famille “standard”.

De la sorte il n'existe pas de “solutions” à une insécurité urbaine qui ne serait définie que comme un “problème” ou comme une “menace”. En l'occurrence, l'enjeu sociologique est ici moins de répondre aux inquiétudes institutionnelles concernant l'évolution de l'insécurité urbaine que de reformuler les données du problème : nos travaux conduisent ainsi à substituer une problématique de l'ordre social et de la menace par une problématique plus complexe de la *coproduction de l'insécurité* qui comprend et qui dépasse à la fois le champ de compétence politique des organisations de service public comme la RATP.

BIBLIOGRAPHIE

- Amar G., Jeannot G. et Joseph I. (1991), *Services publics. L'espace de l'usager*, rapport de recherche prospective RATP, n°61.
- Benyon J. (1992), « Désordres urbains. Après les émeutes de 1985 en Grande-Bretagne », *Annales de la Recherche Urbaine*, n°30-31, 31-8.
- Bigo D. (1993), « Du discours sur la menace et de ses ambiguïtés », *Les Cahiers de la sécurité intérieure*, n°14, 179-96.
- Bonetti M. (1991), « La construction d'une relation entre habitants et organismes HLM » dans *Actes du colloque, “A quoi servent les usagers?”*, t. 5, “Droit des usagers et coproduction des services publics”, Plan Urbain - RATP - DRI, 19-43.
- Brodeur J.-P.(1996), « Maintien et imposition de la paix en Somalie 1992-1995 », dans Wieviorka M. (dir), *Les nouvelles formes de la violence*, CADIS-EHESS.
- Bui-Trong L. (1993), « L'insécurité des quartiers sensibles : une échelle d'évaluation », *Les Cahiers de la sécurité intérieure*, n° 14, 235-47.
- Camus A., Corcuff P. et Lafaye C. (1993), « Entre le local et le national : des cas d'innovation dans les services publics », *Revue française des affaires sociales*, n° 3, 17-47.
- Cohen E., Hatchuel A. et Amar G. (1991), *Approche prospective de la modernité publique à la RATP*, rapport de recherche prospective RATP.
- Crozier M. et Fridberg E. (1977), *L'acteur et le système*, Paris, Le Seuil.
- Dayan D. (1992), « Les mystères de la réception », *Le Débat*, n° 71, 146-62.
- Dubet F. (1987), *La galère : jeunes en survie*, Paris, Fayard.
- Dubet F. et Lapeyronnie D. (1992), *Les quartiers d'exil*, Paris, Le Seuil.
- Dugue E. (1994), « La gestion des compétences : les savoirs dévalués, le pouvoir occulté », *Sociologie du travail*, n° 3, 273-91.
- Fassin D. (1996), « Exclusion, *underclass*, *marginalidad*. Figures contemporaines de la pauvreté urbaine en France, aux États-Unis et en Amérique latine », *Revue française de sociologie*, XXXVII, 37-75.
- Gorgeon C. (1996), « Insécurité : réalités et représentations », *Problèmes politiques et sociaux*, n° 767, 17-21.

- Heurgon E. (1991), « Tous les regards tournés vers les voyageurs : la nouvelle organisation de la RATP et son accompagnement pédagogique », dans *Actes du colloque "A quoi servent les usagers?"*, t. 4, Paris, Plan Urbain- RATP-DRI.
- Joseph I., Lae J-F., Bonniel D. et Bucas-Francais Y. (1991), *Généalogie et itinéraires de l'inaptitude*, Rapport prospective RATP, n° 59.
- Kokoreff M. et Vulbeau C. (1994), *Exclusion sociale et inscription urbaine des jeunes dans les banlieues entre réseau et espace régional*, rapport de recherche prospective RATP, n° 90.
- Lae J.-F. et Bucas-Francais Y. (1991), « Inaptitudes : entre protection et sanction », dans *Actes du colloque "A quoi servent les usagers"*, t. 4, Plan Urbain-RATP.
- Lagrange H. (1995), *La civilité à l'épreuve. Crime et sentiment d'insécurité*, Paris, PUF.
- Lapeyronnie D. (1993), *L'individu et les minorités. La France et la Grande-Bretagne face à leurs immigrés*, Paris, PUF.
- Lapeyronnie D. (1996), « Les deux figures de l'immigré », dans Wieviorka M. (dir.), *Une société fragmentée ?*, Paris, La Découverte.
- Macé E. (1997), *Service public, exclusion et médiation : l'expérience des "Grands Frères" de la RATP*, CADIS-EHESS, rapport 147 p.
- Macé E. (1997), « Les contours de la médiation : institution, conciliation, conformation. À propos d'un dispositif de "médiation" de la RATP », *Revue française des affaires sociales*, n° 2, 225-244.
- Martuccelli D. (1996), « Les contradictions politiques du multiculturalisme », dans Wieviorka M. (dir.), *Une société fragmentée ?*, Paris, La Découverte.
- Midol A. (1992), « La sécurité dans les transports et les missions de la RATP », dans Midol A. et al, *Sécurité publique et gestion des espaces transport*, rapport de recherche prospective RATP.
- Monet J-C. (1993), « Police et racisme », dans Wieviorka Michel (dir.), *Racisme et modernité*, Paris, Le Seuil.
- Monjardet D. (1996), *Ce que fait la police*, Paris, La Découverte.
- Rey H. (1996), *La peur des banlieues*, Paris, Presses de la FNSP.
- Roche S. (1990), « Intervention publique et sociabilité. Essai sur le problème de l'insécurité en France », *Déviance et société*, vol. 14, n° 1, 1-16.
- Roche S. (1996), « Les incivilités vues du côté des institutions : perceptions, traitements et enjeux », *Cahiers de la sécurité intérieure*, n° 23, 86-99.
- Roche S. (1996), *La société incivile*, Paris, Le Seuil.
- Tribalat M. (1995), *Faire France*, Paris, La Découverte.
- Weller J.-M. (1995), *Le machiniste et le voyageur. Expertises et apprentissage d'une relation*, rapport de recherche prospective RATP, n° 103.
- Wieviorka M. (1991), *L'espace du racisme*, Paris, Le Seuil.
- Wieviorka M. (1992), *La France raciste*, Paris, Le Seuil.
- Wieviorka M. (1993), *La démocratie à l'épreuve*, Paris, La Découverte.
- Wieviorka M. (dir.) (1993), *Racisme et modernité*, Paris, La Découverte.