



HAL
open science

L'homologie policière en commun : Une analyse structurale de l'activité sécuritaire dans les transports publics urbains

Jérôme Vial

► **To cite this version:**

Jérôme Vial. L'homologie policière en commun : Une analyse structurale de l'activité sécuritaire dans les transports publics urbains. Science politique. Université Lumière - Lyon II, 2022. Français. NNT : 2022LYO20040 . tel-04135787

HAL Id: tel-04135787

<https://theses.hal.science/tel-04135787v1>

Submitted on 21 Jun 2023

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.



N° d'ordre NNT : 2022LYO20040

THÈSE de DOCTORAT DE L'UNIVERSITÉ LUMIÈRE LYON 2

École Doctorale : ED 483

Sciences sociales

Discipline : Science politique

Soutenue publiquement le 17 octobre 2022, par :

Jérôme VIAL

L'homologie policière en commun.

Une analyse structurale de l'activité sécuritaire dans les transports publics urbains.

Devant le jury composé de :

Sébastien ROCHÉ, Directeur de recherche, CNRS, Président

Jacques DE MAILLARD, Professeur des Universités, Université de Versailles Saint Quentin en Yvelines, Rapporteur

Alexis SPIRE, Directeur de recherche, CNRS, Rapporteur

Anne-Cécile DOUILLET, Professeure des Universités, Université de Lille, Examinatrice

Virginie GAUTRON, Maîtresse de conférences, Université de Nantes, Examinatrice

Daniel THIN, Professeur émérite des Universités, Université Lumière Lyon 2, Co-Directeur de thèse

Anne-France TAICLET, Maîtresse de conférences, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne, Co-Directrice de thèse

Contrat de diffusion

Ce document est diffusé sous le contrat *Creative Commons* « [Paternité – pas d'utilisation commerciale - pas de modification](#) » : vous êtes libre de le reproduire, de le distribuer et de le communiquer au public à condition d'en mentionner le nom de l'auteur et de ne pas le modifier, le transformer, l'adapter ni l'utiliser à des fins commerciales.

Thèse de doctorat de science politique
Université Lyon 2
École doctorale 483 Sciences sociales
UMR5206 Laboratoire Triangle

Jérôme Vial

Sous la codirection de

Daniel Thin, professeur émérite à l'Université Lyon 2

Anne-France Taiclet, maîtresse de conférence à l'Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne

L'homologie policière en commun
Une analyse structurale de l'activité sécuritaire dans les transports publics urbains

Soutenance publique le lundi 17 octobre 2022

Composition du jury :

Alexis Spire, rapporteur

Directeur de recherche au CNRS, laboratoire IRIS (UMR 8156)

Anne-Cécile Douillet

Professeure des universités, Université de Lille

Jacques de Maillard, rapporteur

Professeur des universités, Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines

Sébastien Roché

Directeur de recherche au CNRS, laboratoire PACTE (UMR 5194)

Virginie Gautron

Maîtresse de conférence, Nantes Université

Remerciements

Cette thèse n'existerait pas sans Daniel Thin et Anne-France Taiclet, qui en ont assuré une direction des plus bienveillantes. Mais ce binôme ô combien complémentaire ne doit pas être uniquement remercié pour son accompagnement scientifique et moral. Depuis mon entrée en licence, il a fait partie d'une admirable clique de chercheurs et chercheuses du département de science politique de l'université Lyon 2, dont les enseignements ont produit chez moi bien plus que l'effet escompté. Avec notamment Nancy Venel et Ivan Bruneau, mais aussi Sylvia Faure dans le département voisin, Daniel et Anne-France ont pour moi fait de la sociologie un monde passionnant, et de la recherche une magnifique évidence. Merci pour tout.

Au chapitre des remerciements universitaires, il me faut ajouter l'université elle-même, pour m'avoir fait bénéficier d'un contrat doctoral entre 2016 et 2019. Je souhaite au passage rappeler le privilège que constitue un tel confort dans un service public où la puissance du dogme de la compétitivité est en proportion inverse des efforts consentis pour donner à l'enseignement et à la recherche les moyens d'œuvrer normalement (au dernier bilan HCERES de mon école doctorale, 13,5% seulement des chercheuses et chercheurs bénéficiaient d'un financement dédié).

Le long travail de terrain qui se cache derrière cette étude, entamé dès la réalisation de mon master, doit énormément aux nombreuses personnes ayant accepté que je m'introduise dans leur travail quotidien, voire pour quelques unes chez elles afin que je les interviewe. Merci à elles et eux, et tout particulièrement à Barbara, Fabien, Patrick, Sandra et Saïdou pour leur gentillesse.

Il m'importe enfin de remercier affectueusement les deux familles qui m'ont entouré toutes ces années. La première pour m'avoir donné la chance de poursuivre ces longues études sans jamais douter de mes choix. La seconde, tissée par des amitiés aussi nombreuses qu'inébranlables, pour ne m'avoir jamais laissé tomber, et plus encore pour ce qu'elle est chaque jour un peu plus, à mesure que le monde paraît dégringoler : le lieu d'une complexe mais exaltante construction du bonheur.

À Cécile, pour son appui inestimable autant que sa patience.

Sommaire

Introduction générale	7
I Les cadres et l'espace des homologues légitimes	49
Chapitre 1 Les conditions de construction et de distribution d'un savoir professionnel spécialisé sur la sécurité	59
Chapitre 2 La force de l'homologie policière	89
II Les intermédiaires de la production sécuritaire	119
Chapitre 3 Itinéraire d'un nouveau centre de l'organisation des transports en commun	129
Chapitre 4 Transaction policière et exercice du commandement	149
III Les mises en scène quotidiennes de la sécurité	189
Chapitre 5 La régulation de la « fraude » au service d'un régime de visibilité permanente	195
Chapitre 6 Le contrôle, irréductible métier de l'ordre	229
Chapitre 7 Les forces instables de l'explicitation sécuritaire	271

Conclusion générale	315
Bibliographie	327
Annexes	347

Introduction générale

Ce n'est pas parce qu'un concept est déclaré « essentiellement contesté » qu'il interdit toute tentative d'éclaircissement.

Thierry Balzacq, « Qu'est-ce que la sécurité nationale ? »

Depuis le printemps 2021, les contrôleuses et contrôleurs qui arpentent chaque jour les transports en commun lyonnais (TCL) peuvent être munis d'une « caméra-piéton », un petit boîtier d'enregistrement audiovisuel rectangulaire ostensiblement accroché au niveau de la poitrine. Expérimenté « pour votre sécurité et celle des personnels »¹, le dispositif permet aux agent·es d'enclencher une prise de vue devant toute manifestation d'un « comportement menaçant, agressif ou violent, ou susceptible de le devenir »². Si le pas ainsi franchi vers la banalisation d'outils de surveillance traditionnellement policiers³ n'est pas anodin, les alentours socio-techniques préexistant à cette mesure la font confiner avec une certaine banalité.

Ainsi, quand une petite partie du personnel de contrôle reçoit cette dotation en 2021, l'autorité organisatrice des transports (le SYTRAL⁴) revendique pas moins de 8500 caméras de vidéosurveillance installées sur l'ensemble de ses emprises. Le poste de commandement et de sécurité (PCS) de l'entreprise exploitante, unique service habilité à parcourir ce vaste panoptique au quotidien, est d'ailleurs le même avec qui les équipes de contrôle sont reliées par radio tout au long de leurs services. Si par exemple l'une d'entre elles se trouve confrontée au fameux « comportement menaçant » qui justifie l'enclenchement de la caméra flanquée à droite de l'uniforme, il y a fort à parier qu'elle en informe aussitôt le PCS dans l'espoir d'obtenir rapidement le renfort d'une équipe d'« intervention et assistance » des TCL ou mieux, d'un équipage de police. Quoiqu'il advienne, l'opératrice ou l'opérateur du poste de commandement ne manquera pas d'inscrire cet événement dans la main courante informatisée du service, laquelle est partagée avec le reste de la direction sécurité à des fins de statistique. En revanche, s'il se solde par des blessures plus ou moins sérieuses infligées aux agent·es, ce traitement comptable de l'incident a toutes les chances de s'ajouter avec le récit de son déroulement lors d'une « réunion opérationnelle de sécurité » animée par le directeur sécurité de l'entreprise. À cette occasion, divers·es responsables de police pourront, le cas échéant, rendre compte de l'implication de leurs

1. TCL, « Caméras individuelles agents TCL », 2021, URL complète en biblio.

2. « Décret n°2021-543 du 30 avril 2021 pris en application de l'article 113 de la loi n°2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités ».

3. Élodie LEMAIRE, *L'œil sécuritaire. Mythes et réalités de la vidéosurveillance*, Paris, La Découverte, 2019; Michaël MEYER et Samuel TANNER, « Filmer et être filmé », *Réseaux*, 2017, vol. 1, n° 201, pp. 175-205.

4. Syndicat mixte des transports pour le Rhône et l'agglomération lyonnaise.

subalternes dans le dénouement d'une telle histoire. Enfin, le mois suivant, il est fort probable que soit menée une opération de contrôle sous protection policière sur les lieux de l'incident.

Volontairement fictif mais non moins fidèle aux enseignements de plusieurs années d'observations, ce récit reconstitue une partie du décor qui enveloppe les différentes instances explorées pour l'élaboration de la présente étude. Avant de rendre compte très précisément des terrains que je me contente pour l'instant d'évoquer, l'évidence qui se dégage d'un pareil abrégé mérite quelques commentaires. Il est possible de résumer cette évidence en affirmant que mon travail consiste à interroger « la sécurité dans les transports en commun ». Poste de commandement et de *sécurité* au sein d'une direction éponyme, contrôle des titres de transport, vidéosurveillance, équipes d'intervention, partenariat avec la police : la liste n'est pas tout à fait complète, mais elle semble bien constituer le corpus d'une enquête qui porterait précisément sur ce sujet.

En un sens, résumer mon étude de la sorte ne trahit en rien les questionnements que je vais progressivement élaborer, et l'évidence ne mérite donc pas d'être entièrement niée. Force est cependant d'admettre que les « mots-clés » utilisés jusqu'ici, dès lors qu'il faut en extraire les prémisses d'un objet de recherche exigeant, possèdent une importante capacité déformatrice. Aussi efficace soit-elle dans la présentation d'un travail en cours (surtout quand il s'agit de le présenter aux personnes dont dépend son avancée sur le terrain), l'idée d'étudier *la sécurité dans les transports publics urbains* implique en effet d'endosser des postulats problématiques.

La constante réitération de cet intitulé sous forme de couple (sécurité + transports) peut d'abord laisser entendre que ses deux termes peuvent être assemblés en un seul objet autonome. Sans doute cela est-il vrai ailleurs, mais pas dans mon cas : *les transports en commun* constituent ici avant tout le socle spatial et institutionnel pour la construction de problèmes que je crois possible de poser autre part et dans des domaines différents. Pris à la fois comme un ensemble de lieux fixes (couloirs, stations, bureaux, entrepôts) et mouvants (les moyens de transport eux-mêmes), mais aussi comme l'ensemble des organisations qui participent à en réguler le fonctionnement, il est certes impossible d'ignorer à quel point un tel environnement joue sur la particularisation de l'objet à construire. Mais aussi indispensable soit-il de considérer les transports en commun d'une région précise comme le support d'histoires, de politiques publiques et d'activités sociales singulières dont la valeur explicative ne doit pas être minorée par avance, celles-ci n'en demeurent pas moins des paramètres constants dont je ne chercherai pas à comprendre systématiquement les conditions d'existence. Dit autrement, *sécurité* et *transports en commun* sont dans ce travail des termes empiriquement indissociables mais épistémologiquement inégaux. Mes questionnements ne portent pas d'abord ni directement sur le rapport ou l'articulation entre le premier et le second, mais bien plutôt sur le premier regardé depuis la fenêtre particulière que constitue le second.

Si l'intrication des deux termes dans la construction de mon travail n'a jamais totalement échappé à une logique d'unification, c'est aussi parce que celle-ci a longtemps contrebalancé l'ambiguïté d'un autre postulat, qui réside cette fois dans l'usage même du premier terme. Car s'il est une chose que l'évocation de *la sécurité* (comme objet de recherche) peut difficilement sécuriser, c'est bien la position de son locuteur ou de sa locutrice dans le champ des sciences sociales. Dénué d'épithète – puisqu'il ne s'agit pas de sécurité sociale, pas plus que de sécurité routière –, ou pire, s'y substituant dans l'adjectif « sécuritaire », la notion semble toujours plus ou moins suspectée d'abriter une connotation idéologique (tantôt « pro », tantôt « anti ») sans jamais se défaire de sa « déconcertante plasticité sémantique »⁵.

À première vue, la *sécurité* est dès lors au mieux à ranger parmi les concepts génériques au sens passeronnien, c'est-à-dire « susceptibles d'être définis hors de toute désignation même implicite de "contextes" »⁶ ; au pire à considérer comme faisant partie des vocables administratifs, ceux-là mêmes qui menacent « d'introduire comme bouche-trou, dans des formulations explicatives, un pouvoir de catégorisation qu'ils n'ont jamais eu à conquérir puisqu'ils le doivent au fait d'avoir un sens évident, en deçà de toute analyse, dans les découpages muets de la perception ou de l'action quotidienne. »⁷

S'il est donc indispensable de prendre au sérieux le truisme que *quelque chose de sécuritaire* se loge dans l'objet que je souhaite étudier, mais aussi de rompre avec le postulat qu'il existe un objet autonome « sécurité dans les transports » en séparant les deux termes, alors surgit la nécessité de donner corps au premier. Cette tâche peut être entamée en répondant à deux questions concernant le *cela-va-de-soi* sécuritaire : d'où vient et comment se manifeste sa prégnance empirique dans mon travail ? Et quelles sont les différentes options qui s'offrent à la volonté de s'en emparer sociologiquement ?

1 Autopsie d'un *cela-va-de-soi* sécuritaire

L'origine de mes questionnements se confond inévitablement avec celle de la construction de mon terrain. Pour la réalisation d'un mémoire de deuxième cycle entre 2014 et 2016, ma curiosité s'était portée sur le travail quotidien du contrôle des titres de transport, un phénomène provoquant parmi la population étudiante un panel de réactions où souvent la crainte rejoint la médisance. Intrigué par la récurrence de ces émois, je me donnais simplement pour mission de comprendre l'« envers du décor », ainsi que les conditions d'apprentissage de ce qui me paraissait constituer une servitude peu gratifiante, *a fortiori*

5. Thierry BALZACQ, « Qu'est-ce que la sécurité nationale ? », *Revue internationale et stratégique*, 2003, vol. 4, n° 52, pp. 33-50, p. 34.

6. Jean-Claude PASSERON, *Le raisonnement sociologique : un espace non poppérien de l'argumentation*, Paris, Albin Michel, 2006, p. 132.

7. *Ibid.*, p. 115.

méconnue des sciences sociales. Outre les résultats ayant émergé de cette étude, deux phénomènes sont progressivement apparus sans que je puisse y consacrer toute mon attention, laissant entrevoir un possible examen ultérieur.

Premièrement, les logiques tramant l'organisation et les pratiques des agent-es, bien que éloignées du substrat quasi milicien auquel souhaitaient les renvoyer les critiques les plus radicales que j'avais coutume d'entendre, ont bel et bien quelque chose à voir avec la production organisée d'un *ordre* « défini comme le produit d'une configuration relativement stabilisée dans laquelle les principes normatifs des acteurs dominants sont globalement reconnus et majoritairement respectés, si besoin au moyen de la coercition, ou de la menace [son] usage. »⁸ Dit autrement, il m'a semblé qu'en contrôlant, les contrôleurs et contrôleuses ne se contentent pas de contrôler, mais participent également à prolonger le travail d'autres instances de la production organisée de l'ordre dans l'espace urbain, à commencer par les polices municipale et nationale.

Deuxièmement, quel que soit le degré auquel cette participation à la production organisée de l'ordre est explicitée, l'organisation du contrôle – par la voix de sa direction, de ses cadres et du personnel lui-même – revendique très régulièrement sa participation à une mission de sécurité du réseau de transport, c'est-à-dire de son public, de son personnel et de son infrastructure. Il faut d'ailleurs préciser la teneur de cette revendication : elle ne porte pas sur la « sécurité » telle que traditionnellement définie dans le monde des transports en commun, à savoir la prévention des accidents de la route, incendies et autres avaries pouvant mettre en danger l'infrastructure et les personnes de manière collatérale⁹, mais bien sur la mise en œuvre d'une protection *contre* des comportements susceptibles de troubler l'ordre précédemment défini¹⁰.

N'occupant pas une place essentielle dans mon objet originel, ces constats invitaient à penser leur articulation dans un examen plus large du contrôle des titres de transport comme activité de production organisée de l'ordre justifiée par un impératif sécuritaire. Dans quelles conditions une autorité organisatrice des transports et son entreprise exploitante peuvent en quelque sorte produire leur propre organisation policière pour répondre aux enjeux de sécurité dont elles revendiquent la prise en charge ?

Un regard rétrospectif sur la manière dont j'ai porté ces premiers questionnements à l'aube de la réalisation de cette thèse, lors d'une nouvelle et plus vaste exploration de mon terrain, permet de dresser un premier constat à première vue contre-intuitif. En effet l'idée de *production organisée de l'ordre* a rapidement et durablement laissé toute sa place

8. François BONNET, *La production organisée de l'ordre. Contrôler des gares et des centres commerciaux à Lyon et à Milan*, Institut d'études politiques de Paris, 2006, p. 13.

9. Fabrice HAMELIN, « Les polices des transports face aux défis croisés de la mobilité, de la sûreté et de la sécurité », *Flux*, 2010, vol. 3, n° 81, pp. 46-56.

10. Dans le langage indigène, il arrive que la distinction entre ces deux conceptions de la sécurité amène à parler de « sûreté » pour la seconde.

à celle de *sécurité*, comme si j'avais formellement repris à mon compte les principes de division explicités dans le langage indigène, au détriment de l'assise plus sociologique que semblait fournir la notion d'*ordre*. Cette orientation s'explique à mon avis directement par la manière dont j'ai suscité l'élargissement de mon terrain, à savoir selon un mouvement qu'on pourrait schématiquement décrire comme l'exercice d'une approche réputationnelle.

Les conditions initiales de ce mouvement peuvent être ramenées à une tentative de dépasser le problème suivant : s'il est observé que l'activité du contrôle participe à la production organisée d'un ordre, et si parallèlement les instances œuvrant pour la réalisation du contrôle en revendiquent son utilité sécuritaire, cela ne veut pas dire que les deux phénomènes sont systématiquement liés. Pour s'en convaincre, on peut s'appuyer sur le cas des opérations de contrôle menées conjointement avec des équipages de police nationale – de telles opérations étant à peu près quotidiennes. Lorsqu'elles évoquent de telles situations, où la participation directe des équipes de contrôle à la production organisée de l'ordre semble mieux objectivable que jamais (la menace coercitive étant redoublée par la partie policière), les instances organisant et réalisant le contrôle ne font appel au registre de la sécurité que pour décrire la protection exceptionnelle dont bénéficient dans ce cas les contrôleurs et contrôleuses. Autrement dit, la revendication de l'utilité sécuritaire du contrôle en lui-même est momentanément troquée contre la mise en valeur de l'utilité sécuritaire de la présence policière pour en protéger le déroulement. Dans le même temps néanmoins, le ministère public, sur réquisition duquel l'opération se déroule, met explicitement en œuvre une politique de sécurité irréductible à la protection du personnel de contrôle – la police profite notamment de ces opérations pour rechercher des personnes en fuite, en fugue, en possession de drogue ou en situation irrégulière, et n'hésite pas à laisser seul le personnel de contrôle en cas d'interpellation.

Il n'y a donc pas de coïncidence nécessaire entre l'effet observable d'une situation donnée sur la production organisée de l'ordre et la revendication sécuritaire exprimée, selon l'instance depuis laquelle on l'observe. Un autre exemple éloquent de ce potentiel de divergence réside dans l'existence de longue date d'une activité de « médiation » au sein des transports en commun lyonnais. Réalisé par un personnel « en insertion », peu formé et non intégré à l'entreprise exploitante – les médiateurs et médiatrices sont salariées par une association –, ce travail n'en produit pas moins des effets immédiats sur la production organisée de l'ordre, notamment lorsque les agent-es, identifiables à leur tenue aux couleurs du réseau TCL, se disposent en grand nombre sur les quais d'une station de métro ou à l'intérieur d'un véhicule pour en surveiller l'« ambiance ». Pour autant, l'utilité sécuritaire de cette activité n'est jamais revendiquée explicitement par aucune des organisations qui en prescrit l'usage. Celles-ci mentionnent tout au plus sa contribution à la « prévention » et son potentiel rassurant pour le public.

Une partie de mes choix inauguraux peut en fait se résumer au traitement différencié que j'ai accordé aux deux exemples qui précèdent : observer la contribution policière aux opérations de contrôle et laisser de côté le travail de médiation ; tout comme j'ai choisi d'étudier l'activité du personnel chargé de la vidéosurveillance mais pas le travail de surveillance qu'effectuent au quotidien et par la force des choses les agent-es de ligne du métro (seul personnel présent en permanence dans les stations). D'autres mises en opposition de ce type pourraient être additionnées sans en faire varier le principe commun : l'élargissement de mon terrain s'est d'abord effectué auprès d'instances ayant en quelque sorte l'*habitude de revendiquer leur compétence sécuritaire*, quitte à ce que les phénomènes objectivables de participation à une production organisée de l'ordre qu'on y observe ne s'accompagnent pas toujours d'une justification sécuritaire idoine.

Cette préférence systématique pour le discours autoréférentiel sur la sécurité n'a pas toujours résulté d'une opération consciente d'évaluation des paramètres les mieux à même de construire mon objet, mais s'est réalisée dans l'évidence quotidienne d'une approche réputationnelle des personnes, instances ou organisations ciblées. Dans les services de contrôle, les discussions informelles à propos de l'activité amènent par exemple très souvent le personnel à parler des « collègues » de la police ou du poste de commandement, tandis que les commentaires sur le service de médiation sont rares sinon inexistantes. De même que pour atteindre le poste de commandement, il convient de s'entretenir avec le directeur sécurité de l'entreprise exploitante, qui en cette occasion ne manquera pas d'évoquer les divers partenaires régaliens avec qui il travaille plutôt que ses homologues des autres directions de l'entreprise. Une fois le poste de commandement atteint, on m'y parlera encore de la police avec qui les échanges sont constants, mais également des agents employés par les prestataires de sécurité privée, qui sont aussi sous les « ordres » du PCS pendant leurs rondes. Un rendez-vous avec le patron d'une de ces entreprises sous-traitantes m'amènera de nouveau à la direction sécurité, cette fois au sein du département chargé de répartir les lots et de veiller à la bonne exécution des prestations.

La boucle est donc potentiellement sans fin mais toujours parfaitement circonscrite, les instances revendiquant leur participation à un travail sécuritaire recommandant au chercheur de prendre attache avec les autres instances qu'elles perçoivent comme participant au même travail. L'approche n'est évidemment pas sans écueil, puisqu'elle tend à borner immédiatement le terrain à un parcours intersubjectif déjà tracé, faisant courir le risque d'une surestimation de l'homogénéité des instances et personnes rencontrées et de leur poids dans les phénomènes observés, corrélée à une moindre prise en compte du contenu de leurs actions et décisions propres¹¹. Si cette configuration méthodologique constitue sans doute une œillère lorsque son usage est systématisé et que la recherche de l'origine des arbitrages institutionnels constitue la cible privilégiée voire exclusive d'une campagne

11. Des limites qu'a par exemple longtemps rencontrées la sociologie des élites dans l'analyse de l'action publique étasunienne. Voir à ce sujet William GENIEYS et Patrick HASSENTEUFEL, « Qui gouverne les politiques publiques ? », *Gouvernement et action publique*, 2012, vol. 1, n° 2, pp. 89-115.

d'entretiens, cela est moins vrai lorsqu'elle représente, comme cela fut mon cas, la porte d'entrée d'une ethnographie en quête de questionnements plutôt que de résolutions, centrée aussi bien sur les personnes autorisées à parler au nom des instances que sur celles qui leurs sont subordonnées.

L'évolution et l'affinage de mes questionnements témoignent malgré tout que le choix de rester sur ce chemin jusqu'au bout – après avoir progressivement réalisé que je m'y trouvais – n'a pas été sans conséquence sur les enjeux de ma recherche, bien au contraire. Si l'idée de travailler sur la production organisée de l'ordre à partir de ce qu'on peut en observer dans les transports en commun ne s'est jamais trouvée tout à coup en dehors de mes préoccupations, il n'en est pas moins devenu illusoire de me réclamer de cette ambition tout en n'observant que des instances répondant à la constante, devenue *ipso facto* critère, de la revendication de leur utilité sécuritaire. Continuer à analyser la production organisée de l'ordre en tant que telle relèverait à ce stade d'une gageure, puisque rien ne saurait justifier l'exclusion qui précéderait une telle analyse. Au demeurant, conserver les intentions initiales en tirant les conséquences méthodologiques qui s'imposent – inclure le travail de médiation ou celui des agent-es de ligne du métro par exemple – ne mettrait pas à coup sûr la recherche à l'abri de tout écueil, dans la mesure où un affinage de l'idée de *production organisée de l'ordre* poserait quoiqu'il arrive la nécessité de sa délimitation empirique. Parmi les questions liées à cette exigence réside celle du critère de l'intentionnalité dans les cas étudiés : tout *organisé* que paraisse tel ou tel phénomène de *production*, l'absence ou la faiblesse d'intention de « produire de l'ordre » qui le précède ne justifie pas en soi qu'on l'écarte de l'étude, mais ne pas l'écarter fragilise l'idée même d'une production *organisée*. Bref, un critère de sélection s'impose qu'on le veuille ou non.

Ce qui s'est donc progressivement et par la force des choses établi comme un critère empirique, dès lors qu'il faut en assumer l'effet sélectif, peut être repensé comme un fragment essentiel de l'objet de recherche en construction. Il est en effet envisageable, si ce n'est souhaitable, de travailler non seulement à partir des instances porteuses d'une revendication sécuritaire (comment elles font ce qu'elles font), mais encore sur la revendication elle-même (comment elles disent ce qu'elles font), et enfin sur le réseau des instances qui se constitue par là même. Ce caractère intriqué des prismes de l'analyse constitue à mes yeux leur meilleur atout, puisqu'il invite à s'emparer pleinement de l'espace découvert – en esquissant sa topographie autant que ses logiques collectives de fonctionnement –, sans pour autant lui sacrifier l'exploitation de toute la profondeur des matériaux, à partir desquels « revenir aux “situations”, c'est [aussi] redécouvrir les possibilités de jeu, de résistance et de stratégie dont disposent, individuellement ou collectivement, les acteurs »¹².

12. Olivier SCHWARTZ, « L'empirisme irréductible », in Nels ANDERSON, *Le Hobo, sociologie du sans-abri*, Paris, Armand Colin, 2011, pp. 265-305.

La prégnance du *fait sécuritaire* dans la construction de mon objet est finalement tributaire d'un aller-retour récurrent entre, d'un côté, la découverte empirique de son importance symbolique (revendication, justification), nourrie par l'exploration du sillon creusé par mon engagement dans une démarche réputationnelle ; et de l'autre, une ambition d'objectiver et de comprendre les conditions d'existence de l'espace au sein duquel se reconnaissent, s'organisent et agissent les instances ainsi sélectionnées. En ne présumant jamais que cet *espace sécuritaire* soit le seul pertinent pour les agent·es et les organisations étudiées – ne pas analyser les autres ne signifiant aucunement qu'il faille les ignorer dans l'analyse –, il convient désormais de parachever la construction d'un objet où le règne sémantique de la « sécurité » est en proportion inverse de son pouvoir conceptuel. Il ne s'agit donc pas de contribuer à l'élaboration de son ontologie, mais simplement de comprendre *comment est produit ce qui est produit en son nom*, ce qui au demeurant ne préjuge en rien du caractère intentionnel de ladite production.

De la même manière que les enjeux ainsi exposés ont pu être construits à mesure que se déployait le terrain et son parcours, les outils et principes de l'analyse pouvant y répondre se sont à la fois multipliés et affinés à mesure que les matériaux se diversifiaient et s'enrichissaient. Procéder à la recension de cet outillage épistémologique permet non seulement de situer mon objet par rapport à une pluralité de travaux ayant fait leurs preuves dans des entreprises analogues, mais aussi de montrer comment chaque « grande approche » mobilisable s'accompagne d'un certain type de matériaux et de séquences identifiables de mon enquête. Au delà de me fournir une parfaite occasion pour préciser la composition et la temporalité de mon terrain, cette déclinaison de différentes grilles de lecture des activités d'un espace localisé de la production sécuritaire m'amènera à proposer d'unifier leurs apports au sein d'une hypothèse *ad hoc*, susceptible de faire tenir ensemble des niveaux d'analyse parfois écartés mais jamais incompatibles.

Les différentes prémisses que je m'apprête donc à exposer en appui d'un même raisonnement final sont d'une importance égale du point de vue de l'objet qu'elles participent à construire, mais elles ne doivent pas être vues comme tout à fait équivalentes pour autant, ni dans la nature du savoir qu'elles accumulent, ni dans la place qu'elles occupent effectivement à l'intérieur des analyses qui composent cette thèse. L'ordre de leur présentation, en revanche, reflète assez fidèlement celui de leur apparition au fil de l'exploration du terrain, selon un tuilage où l'une a rendu possible l'autre bien plus qu'elle ne l'a chassée.

NOTE SUR L'ANONYMAT ET LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES

Comme tout travail ethnographique, cette enquête n'aurait pu aboutir sans que les nombreuses personnes interrogées et observées n'accordent un minimum de confiance dans la démarche que je leur présentais, c'est-à-dire dans la manière dont j'allais retraduire leurs gestes et paroles. Au-delà des gages pouvant être donnés

« naturellement », à travers la manière de se comporter et de nouer des affinités sur le terrain, gagner cette confiance a souvent nécessité de rassurer les enquêté-es à propos de leur anonymat ou de la confidentialité des données recueillies. Pour rendre compte de la manière dont j'ai répondu à ces préoccupations, il me faut ici expliquer certaines décisions prises à leurs égards.

Dans ce manuscrit, les personnes citées ou mentionnées font systématiquement l'objet d'une pseudonymisation, à l'exception des personnalités (notamment politiques) connues et ne prenant pas directement part aux enjeux ni aux réseaux d'interconnaissance investigués. Dans un certain nombre de cas (pour les enquêté-es qui reviennent le plus fréquemment), certains éléments biographiques sont au surplus volontairement altérés.

Inversement, les principaux lieux et organisations visées par l'enquête sont citées nommément, à l'exception de certaines instances au sein desquelles une telle exposition, même modeste, produirait facilement une vulnérabilité (par exemple, les petites entreprises sous-traitantes en sécurité privée). Assez classique en sciences sociales, ce choix n'est pas contradictoire avec la pseudonymisation individuelle, mais force est d'admettre qu'il l'affaiblit du point de vue d'un lectorat extérieur au terrain. Ce compromis résulte de deux considérations principales :

1. Il est à peu près inenvisageable d'espérer obtenir une anonymisation efficace de l'agglomération lyonnaise, ou de quelque autre entité de cette taille. Un seul exemple permet de s'en rendre compte : pour décrire fidèlement mon terrain, il faudrait notamment renseigner son « volume », à savoir une agglomération d'environ 1,5 millions d'habitant-es (il n'y en a que deux en France), ainsi que quelques caractéristiques de son réseau de transports. Or, ne serait-ce que le nombre de lignes de métro (quatre) suffit à déduire qu'il ne peut s'agir que de Lyon. Dès lors, il n'y a plus aucun intérêt à anonymiser le nom de l'autorité organisatrice des transports (il n'y en a qu'une), pas plus que celui de l'entreprise exploitante (il n'y en a qu'une également).
2. De nombreuses études, notamment dans le domaine de l'analyse de l'action publique, portent explicitement sur le cas lyonnais. Étendue sur plusieurs décennies, cette littérature (que j'utilise à de nombreuses reprises) forme un ensemble de savoirs dont la cumulativité s'avère précieuse, notamment pour la compréhension fine de certains processus historiques.

Complexe et imparfaite, l'anonymisation serait de surcroît presque vaine si elle ne s'accompagnait pas d'une stricte confidentialité à l'égard d'un certain nombre de

données recueillies. En l'espèce, j'ai cherché à appliquer cette confidentialité selon deux critères : (1) ne pas révéler (ni lister en annexe) le contenu de documents qu'on a pu me confier pour m'aider, mais dont la diffusion était restreinte ; (2) ne pas révéler d'éléments biographiques ou relationnels qui seraient tout à la fois précis, méconnus du plus grand nombre au sein des instances étudiées, et susceptibles de mettre en difficulté la ou les personnes concernées, ou la personne me les confiant.

2 Les dimensions synchroniques d'un terrain gigogne

L'ethnographie ne vaudrait pas une heure de peine si elle ne se concevait pas comme une composante de plein droit du savoir sociologique.¹³

Des services du contrôle des titres de transport, où j'embarque entre 2014 et 2015 comme un terrain exploratoire à cette thèse, à la « Fête des Lumières » de Lyon en décembre 2018, dernier acte de mes observations « formelles » consignés dans mon journal de terrain – lequel ne comprend pas les compte-rendu d'entretiens menés ultérieurement –, il ne fait aucun doute que la plus grande partie du temps consacré à la préparation de cette étude le fut en immersion parmi les organisations et les groupes dont il est désormais question de comprendre l'activité. L'évidence de se trouver ainsi face à une « enquête de terrain » achoppe néanmoins sur les aspérités qu'a recouvert mon engagement ethnographique.

Au vrai, toutes les instances étudiées n'ont pas fait l'objet de la même investigation, des mêmes soucis méthodologiques, de la même temporalité de recherche ; et la succession entre les différentes fractions de l'espace parcouru ne s'est jamais trouvée tout à fait linéaire. Une clarification s'impose donc à plus d'un titre : d'abord par souci de lisibilité – qui et qu'est-ce qui a été observé, quand et comment ? –, mais également pour expliquer les conditions de variation de la méthode elle-même ; enfin et surtout, pour souligner tant les apports que les tensions suscitées par des opérations qui, selon l'angle depuis lequel on les appréhende, peuvent s'avérer plus ou moins disparates.¹⁴

Le commencement a le mérite d'être simple. Comme je l'expliquais plus haut, la tâche initiale consistait à comprendre les conditions de réalisation de l'activité du contrôle au quotidien. Afin d'éviter de devoir en passer par une série d'observations « sauvages » ou par toute autre approche risquée ou trop coûteuse en temps, je pris l'initiative de toquer directement à la porte de l'organisation concernée (le SYTRAL) en envoyant un courrier à

13. *Ibid.*

14. Cette clarification est évidemment complétée par une annexe dédiée à la recension de toutes les séquences ayant jalonné la construction de mon terrain.

sa direction, croyant naïvement qu'en tant que « autorité organisatrice des transports » au niveau métropolitain¹⁵, elle avait à sa charge l'emploi du personnel et de l'exploitation du réseau qu'elle possède.

C'est en recevant la réponse de la conseillère sécurité à la présidence du SYTRAL, laquelle m'annonçait que ma requête avait été transmise à la direction de Keolis-Lyon, que je découvrais l'existence de cette entreprise exploitante, filiale du groupe mondial Keolis, lui-même appartenant à la SNCF et à la Caisse de dépôts et des placements du Québec. Il faut dire que les liens entre les deux organisations défraient rarement la chronique lyonnaise : depuis la création de la société exploitante en 1976¹⁶, le contrat régissant la délégation de service public¹⁷ a toujours été renouvelé en sa faveur, de sorte que la marque « TCL » ne s'encombre jamais de ces ruptures institutionnelles susceptibles de concurrencer aux yeux du public la visibilité du SYTRAL en tant que seul responsable de la vie quotidienne des transports en commun¹⁸.

Malgré sa complexité apparente aux yeux du profane que j'étais, l'occasion me sera donnée plus loin de montrer comment cette configuration et sa méconnaissance n'a pas été étrangère au succès de mon unique tentative d'entrée sur le terrain du contrôle. Après un entretien des plus formels entouré de la conseillère sécurité du SYTRAL et du sous-directeur de Keolis-Lyon chargé du contrôle et de l'intervention, me voilà autorisé – sans consigne ni restriction explicite – à contacter les responsables des différentes unités où est réparti le personnel. Pas plus de réticence ne semble se manifester de la part de ces cadres intermédiaires, qui m'intègrent au sein des équipes formées au quotidien par leurs subordonné-es. Évidemment, c'est au sein de celles-ci que se manifestent les premiers indices de rétraction, néanmoins rapidement évacués devant la fréquence de mes apparitions.

15. Et depuis 2015, à l'échelle de l'ensemble du département.

16. Elle est alors nommée Société lyonnaise des transports en commun (SLTC), et exploite le réseau pour le compte de l'ancêtre du SYTRAL, le Syndicat des transports en commun de la région lyonnaise (STCRL); cette organisation bicéphale héritant elle-même d'une histoire institutionnelle complexe dont on trouvera des clés de compréhension dans Anaïk PURENNE, *L'action publique par le bas : les transports urbains de la communauté urbaine de Lyon*, Cachan, Ecole normale supérieure, 2003; Antoine LÉVÊQUE, « Une confiscation institutionnelle de l'intercommunalité : la permanence du syndicat des transports urbains lyonnais (1959-1974) », *Revue française d'administration publique*, 2019, vol. 4, n° 172, pp. 1027-1042; René WALDMANN, *La grande traboule*, Lyon, Éditions lyonnaises d'art et d'histoire, 1991; Jean ARRIVETZ, *Histoire des transports à Lyon*, Lyon, Graphisme Édition Réalisation, 1966.

17. L'histoire et les subtilités politico-juridiques de ces dynamiques de concession dans les transports publics urbains sont notamment détaillées dans Grégory KALFLÈCHE, « Les modalités d'exploitation des services publics de transports urbains », *Droit et Ville*, 2016, vol. 2, n° 82, pp. 85-105. Voir aussi Isabelle CARTHÉ-MAZÈRES, « L'organisation des transports publics urbains : le rôle des autorités organisatrices de la mobilité », *Droit et Ville*, 2016, vol. 2, n° 82, pp. 73-83.

18. Aurélie COPPE et Axel GAUTIER, « Régulation et concurrence dans le transport collectif urbain », *Reflets et perspectives de la vie économique*, 2004, XLIII, n° 4, pp. 65-75, p. 71.

À ce stade commence donc une enquête en de nombreux points conforme aux canons de l'*observation participante*, entendue comme « insertion prolongée de l'enquêteur dans le milieu de vie des enquêtés »¹⁹. Mes allées et venues parmi les équipes se font en tout cas suffisamment fréquentes (jusqu'à une journée de travail par semaine dans chaque service) pour que les rôles qu'on m'y attribue²⁰ évoluent à mesure que mon apprentissage d'une *manière d'être contrôleur* s'affine – de l'« envoyé de la direction », je deviens rapidement « le stagiaire »²¹. Ne pouvant revêtir l'uniforme, m'habiller « en civil » n'en demande ainsi pas moins le respect d'un code vestimentaire (celui précisément du contrôle en civil : baskets, jean, blouson, cache-col en hiver etc.); de même que la participation aux interactions de coulisse implique de se montrer réceptif voire volontaire face à des mises en scène de la virilité éloignées de mon propre registre d'expression corporelle et verbale, de ne plus faire attention à mon langage, et de ne pas hésiter à polémiquer sur le comportement du public.

En m'inscrivant petit à petit comme un « habitué du service », voire comme un « collègue » insolite, ma situation s'est au final durablement fixée à l'intersection entre deux positions familières aux yeux du personnel du contrôle. D'un côté celle du « cadre qui descend sur le terrain »²² chez qui on salue l'audace d'être venue se « salir les mains »; de l'autre celle de l'apprenti contrôleur en passe d'être définitivement intégré au service, et auquel on sait gré de prendre des risques pour « faire ses preuves ».

Dans les deux cas opère donc une modalité de légitimation relative au « vécu » du contrôle, dont l'efficacité est d'autant plus grande qu'elle est fondée sur le partage de l'expérience sensible de ce qui constitue un métier notoirement déprécié par une partie de son public. N'étant certes jamais reconnu comme un *vrai* contrôleur, l'accumulation de cette légitimité m'a tout de même permis d'aller jusqu'à jouer, plus ou moins volontairement et non sans les encouragements de mes « collègues », sur l'ambiguïté de mon rôle face au public ou au personnel des autres services. C'est notamment le cas lorsqu'un certain nombre de jeunes personnes verbalisées me prennent pour un policier sans que je cherche à le démentir, ou lorsque, constatant le sous effectif d'une équipe face à de longs bus trop chargés, je prends l'initiative d'aller « au contact » du ou de la machiniste pour lui indiquer le moment où le contrôle est terminé et qu'il est possible de reprendre la route – et ce sans avoir besoin de me présenter formellement.

19. Jean-Pierre Olivier DE SARDAN, « La politique du terrain », *Enquête*, 1995, n° 1, pp. 71-109, p. 73.

20. Jeanne FAVRET-SAADA, *Les mots, la mort, les sorts*, Paris, Gallimard, 1994, p. 51-57.

21. À l'instar de la position de l'enquêtrice au sein d'un bureau de poste dans Yasmine SIBLOT, *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*, Paris, Presses de Sciences Po, 2006, p. 25.

22. Cette situation s'observe notamment lorsque, venant d'être recruté-e, le ou la cadre d'un quelconque service d'exploitation fait le « tour de la boîte », et passe ainsi une journée avec la plupart des groupes qui travaillent au contact du public.

2.1 Des métiers du public hors service ?

Ce qui a en effet permis que cette insertion prolongée parmi le personnel du contrôle devienne une véritable immersion réside, on l'aura compris, dans la volonté que je manifestais de m'engager au sein de son propre *terrain*. Au delà d'une plaisante analogie, ce que je décris ici se trouve au fondement de la majeure partie des possibilités d'investigation suivantes. Conférée à qui daigne venir voir et éprouver tant soit peu ce que voient et éprouvent les contrôleurs et contrôleuses au quotidien, la légitimité qui résulte de cet engagement constitue en effet un précieux renseignement sur la structuration de l'espace étudié, et plus précisément sur la valeur morale accordée justement au « terrain », qu'on oppose dans ces mêmes groupes à « là haut » (le siège, les bureaux). Si dès lors « l'enquête est par elle-même un événement à valeur heuristique »²³, c'est non seulement parce que les conditions mêmes de son accomplissement aident à objectiver les conditions de régulation du milieu exploré, mais encore parce que l'accumulation des connaissances qui en résulte peut être réinvestie au profit d'un renouvellement de l'engagement sur le terrain de l'enquête, conduisant en tout état de cause à un cercle vertueux pour peu qu'on prenne le temps de poser sur lui un regard réflexif.

En me faisant bien volontairement le transfuge éphémère d'un milieu duquel on me soupçonnait initialement de provenir en raison de mon niveau d'étude et du statut des personnes qui « m'envoyaient », je saisisais l'importance de ce principe de division lors des investigations ultérieures. Il est ainsi plus aisé d'être accepté parmi d'autres groupes subalternes une fois identifié comme « venant du contrôle » et parlant son langage, quand bien même cette acceptation peut alors s'accompagner d'une volonté des enquêtés de mettre en avant ce qui justement les distingue du contrôle – lequel est quoiqu'il arrive reconnu comme jouant sur le même *terrain*, avec certaines de ses difficultés inhérentes. C'est ainsi que mes observations prolongées de deux autres services de Keolis-Lyon, le poste de commandement et de sécurité (PCS) et le service d'intervention, ont pu être réalisées entre 2017 et 2018 en brûlant certaines étapes d'accoutumance réciproque qui semblaient en quelque sorte superflues : j'étais certes étranger au service, mais connaissant le *terrain* je n'étais pas étranger au « milieu », et pouvais immédiatement en donner le gage, par exemple en utilisant des expressions endogènes lors de discussions où je mentionnais mes propres expériences au contrôle.

Le même avantage s'est encore fait ressentir pendant quelques journées passées auprès de groupes plus éloignés et dans lesquels pourtant je n'ai pas eu le temps de m'investir, comme les polices municipales de Lyon et de Vénissieux. La rapidité de ces séjours n'empêchait alors pas de constater qu'une simple déclaration de ma provenance – « le contrôle », « le PCS des TCL » etc. – résonnait systématiquement comme l'indice d'une proximité

23. Olivier SCHWARTZ, « L'empirisme irréductible », *op. cit.*, p. 276.

dans l'univers professionnel de mes interlocuteurs et interlocutrices, de telle sorte qu'en retour, le sens qu'avait pour moi l'intuition d'un espace symbolique organisé autour de la revendication sécuritaire ne cessait de se consolider.

Mais les apports de cette modalité d'exploration du terrain ne tiennent pas seulement à l'observation systématique d'une substance pratique correspondant plus ou moins à cette revendication, le matériau empirique recueilli n'étant pas réductible au contenu des pratiques professionnelles à proprement parler. Ainsi, passer du temps auprès de tel ou tel groupe subalterne m'en a autant appris sur les ressorts de l'organisation du travail et des relations professionnelles que sur les principes de distinction entre les différents registres d'effectuation des tâches elles-mêmes. Ces différentes variables de l'activité ne sauraient d'ailleurs être complètement désarticulées dans leur observation au long cours, et ce d'autant moins que les trois métiers principalement observés – au PC sécurité, au contrôle et à l'intervention – ont en commun non seulement leur caractère collectif (ils se réalisent en équipe), mais aussi leur forte propension à interagir quotidiennement les uns avec les autres. Une double dimension relationnelle à laquelle s'ajoute, pour le contrôle et l'intervention, la relation directe avec le public des transports – là où pour le PC sécurité, le personnel constitue le principal public.

En tirant pleinement partie de l'idée que « le “travail”, le contenu même de l'action, [peut] prendre la forme d'une relation, d'une intervention sur du vivant »²⁴, une telle caractérisation des activités que j'étudie m'a encouragé à inscrire certaines de leurs analyses dans le sillon tracé par « la nébuleuse de la littérature sur la “modernisation par l'usager” »²⁵.

Juridiquement constitué d'un ensemble de biens publics dévolus à l'exploitation d'un service massivement fréquenté²⁶, et nécessitant par là même une importante main d'œuvre, peu de caractères semblent manquer aux transports en commun pour faire de la partie visible de son personnel un véritable orchestre de « métiers du public »²⁷. Une grande majorité de son personnel est en effet composée d'agent-es « de base » mais non moins dépositaires d'une certaine autorité administrative face aux usager-es devant qui est exercée leur fonction. Ainsi chez Keolis-Lyon, ne serait-ce que les machinistes (conducteurs et conductrices) représentent la moitié des plus de 4500 personnes employées par l'entreprise. En y ajoutant les agent-es de ligne, des guichets ou du contrôle, la fraction du personnel d'exploitation agissant « au contact » est donc loin de ne représenter qu'une

24. Anni BORZEIX, « Relation de service et sociologie du travail – l'usager : une figure qui nous dérange ? », *Les Cahiers du Genre*, 2000, vol. 1, n° 28, pp. 19-48, p. 23.

25. Yasmine SIBLOT, *Faire valoir ses droits au quotidien*, *op. cit.*, p. 17.

26. La langue anglaise ne s'y trompe pas en désignant couramment les transports collectifs par l'expression « *mass transit* ».

27. Isaac JOSEPH et Gilles JEANNOT (dir.), *Métiers du public : les compétences de l'agent et l'espace de l'usager*, Paris, CNRS éditions, Collection Recherche et entreprises, 1995.

partie émergée de l'iceberg, et l'organisation des transports se présente à travers elle comme un poste d'observation idéal pour qui souhaite examiner les « rapports sociaux de service »²⁸ au prisme des situations de travail.

Il est dès lors peu surprenant qu'une partie non négligeable des études s'emparant de cet objet depuis la fin des années 1980 ait pour terrain commun les transports publics urbains²⁹. Il faut au passage relever que l'intégralité des travaux mentionnés ci-avant portent sur la RATP, ce qui dit autre chose de l'essor de cette littérature et de la construction de son objet. Dotées de ressources financières et partenariales spécialement dédiées à la recherche, les grandes entreprises et administrations publiques participent par leurs commandes à une relative mais inévitable concentration de l'attention scientifique, de sorte que « si la curiosité des chercheurs a bien été nourrie de détours lointains, la convergence empirique des travaux répond à une préoccupation des services de recherche de [ces] organisations publiques, qui partageaient, à ce moment-là, l'intuition qu'il se jouait quelque chose autour de l'évolution des "métiers" des agents »³⁰

Qu'à son échelle, l'exploitant des transports de l'agglomération lyonnaise – ou de toute autre collectivité en France – n'ait rien de comparable à celle de la régie francilienne n'empêche évidemment pas qu'une partie des mêmes préoccupations et dynamiques aient pu s'y développer. On verra ainsi à plusieurs reprises comment ces dernières résonnent avec mes propres observations, en particulier concernant les incertitudes professionnelles que suscitent encore aujourd'hui des modalités de gestion renouvelant une ambition déjà ancienne d'orienter l'activité vers la « clientèle »³¹. C'est aussi et plus généralement la manière même dont ces sociologues – en prenant ou non appui sur des terrains proches

28. Anni BORZEIX, « Relation de service et sociologie du travail », *op. cit.*, p. 28.

29. Sur la vente des tickets : Isaac JOSEPH, « La relation de service : les interactions entre agents et voyageurs », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, 1988, vol. 1, n° 39, pp. 43-55. Sur les machinistes : Isaac JOSEPH, « Le temps partagé : le travail du machiniste-receveur », in Isaac JOSEPH et Gilles JEANNOT (dir.), *Métiers du public : les compétences de l'agent et l'espace de l'usager*, Paris, CNRS éditions, 1995, pp. 63-83 ; Eric MACÉ, « Service public et banlieues populaires : une coproduction de l'insécurité. Le cas du réseau bus de la RATP », *Sociologie du travail*, 1997, vol. 39, n° 4, pp. 473-498 et Olivier SCHWARTZ, « La pénétration de la « culture psychologique de masse » dans un groupe populaire : paroles de conducteurs de bus », *Sociologie*, 2011, vol. 2, n° 4, pp. 345-361. Sur le contrôle des titres : Michel DARTEVELLE, « Le travail du contrôleur : Les activités langagières des agents », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, 1992, n° 57-58, pp. 110-114 ; Eleanora ELGUEZABAL, *Verbaliser le client : les contrôleurs du métro*, Montreuil, Aux lieux d'être, 2007 ; Jean-Baptiste SUQUET, *Les dynamiques professionnelles de la relation de service. Le cas de la fraude sur le réseau de surface de la RATP.*, Ecole Polytechnique X, 2008 ; ainsi que plusieurs contributions à Luc DEROCHE et Gilles JEANNOT (dir.), *L'action publique au travail*, Toulouse, Octares, 2007.

30. Gilles JEANNOT, « Les fonctionnaires travaillent-ils de plus en plus ? Un double inventaire des recherches sur l'activité des agents publics », *Revue française de science politique*, 2008, vol. 58, n° 1, pp. 123-140, p. 131.

31. Pierre STROBEL, « L'usager, le client et le citoyen : quels rôles dans la modernisation du service public ? », *Revue des politiques sociales et familiales*, 1993, vol. 1, n° 32, pp. 31-44.

du mien – appréhendent finement la réalisation du travail *en train de se faire* auprès du public, qui nourrira mes réflexions issues de l'observation des groupes subalternes de l'activité sécuritaire.

Dans cette perspective où l'héritage de l'école de Chicago est assurément central, je ne me saisis pour autant que partiellement de l'éventail des possibilités heuristiques offerte par l'approche interactionniste. Force est notamment d'admettre que mon attention à l'égard des propriétés, du comportement et des paroles des usager-es n'a jamais égalé en précision ni en régularité celle que je portais aux agent-es³². Même face aux échanges les plus directs entre le personnel et le public, ma manière d'appréhender les cadres des interactions, les transactions verbales et corporelles, les négociations des situations et des positions etc., tournait mon attention prioritairement sur les postures et réactions des agent-es, au détriment de celles qui y répondaient. De sorte que ces dernières ont souvent été examinées comme des variables de l'activité davantage que comme ses effets, et que dans ses aspects les plus micro-sociologiques, mes analyses relèvent bien toujours d'une recherche des conditions de l'*émission* de l'activité sécuritaire plutôt que de sa *réception*.

Cette orientation, qui permet sans doute de mieux rendre compte « de ce que doit faire l'agent pour accomplir des actes pertinents, mais surtout de ce qu'il doit faire pour rendre ces actes acceptables pour autrui »³³, se trouve dans mon cas d'autant plus forte que le tiers (autrui) est aussi un groupe de collègues, impliquant une continuité de mon regard et de mon écoute à l'égard des tensions, concurrences et alliances qui participent directement des processus de définition des pratiques légitimes, et qui s'expriment différemment en coulisse et face au public.

Une variable supplémentaire renforce le prisme que je viens d'explicitier, et permet d'interroger directement la qualité du public autant que celle du service qui lui est destiné. Les modalités d'interaction dont il est classiquement question dans les études consacrées aux *relations de service* relèvent le plus souvent de fragments de l'action publique mus par la fourniture à leurs récipiendaires d'une médiation administrative ou technique censée leur être sinon profitable, à tout le moins face à laquelle le public se présente avec quelque

32. Sauf à démultiplier les sociologues autour des mêmes scènes (ce qui ne la déstabiliserait que mieux), une démarche interactionniste rigoureuse exige en creux d'effectuer une distribution nécessairement inéquitable de l'écoute et du regard parmi l'ensemble des relations en jeu, et ce d'autant plus que le nombre de personnes impliquées est important. Évidemment, il n'est jamais exclu de modifier ce déséquilibre en cours d'enquête ou entre elles – une démarche notamment défendue et présentée dans Christelle AVRIL, Marie CARTIER et Yasmine SIBLOT, « Les rapports aux services publics des usagers et agents de milieux populaires : quels effets des réformes de modernisation ? », *Sociétés contemporaines*, 2005, vol. 2, n° 58, pp. 5-18.

33. Jean-Marc WELLER, « La modernisation des services publics par l'usager : une revue de la littérature (1986-1996) », *Sociologie du travail*, 1998, vol. 40, n° 3, pp. 365-392, p. 87.

expectative³⁴. Dans ces espaces, deux mouvements se réalisent (schématiquement) de concert : celui du public vers le guichet, et celui de la prestation plus ou moins réalisée par le guichet en direction du public.

Or dans mon cas, toute une partie de cette structure habituelle des rapports sociaux de service est altérée quand elle n'est pas inversée. Parmi toutes les occasions d'observation qu'offre une journée de travail dans les métiers que j'examine, public et service occupent en effet une position aussi incertaine qu'intermittente. Incertaine parce que la fourniture d'un service n'est pas la règle mais plutôt l'exception : les équipes produisent le plus souvent un ensemble d'attentes à partir des missions qui leur sont confiées, qu'elles tentent d'imposer à un public qui ne l'attend que rarement – et qui en perçoit plus rarement encore la qualité de *service*. Intermittente parce qu'en l'absence de guichet et de régulation forte du rythme de l'activité, ce sont bien les équipes qui en règle générale vont à la rencontre du public, et ce d'une manière qui peut sembler quasiment aléatoire de l'extérieur.

On verra notamment que le contrôle, plus franchement que l'intervention, peut être interprété comme l'archétype de ces inversions. Certes, il est à sa manière – et surtout tel qu'il est présenté par l'entreprise – un métier de l'accueil et de la représentation du service public des transports, et ne peut dès lors se dérober à l'impératif de « “réparer” le décalage entre le caractère normatif [d'un] système gestionnaire et la diversité des situations de face à face »³⁵. Mais il incarne en ce sens, avant tout, un rappel sporadique à destination de celles et ceux qui utilisent ce service que les lieux et véhicules empruntés constituent la marchandise d'un service commercial, à l'égard duquel il serait périlleux de ne pas se trouver du bon côté de la clientèle.

Ces précisions n'aboutissent en rien à nier la possibilité que les équipes du contrôle ou de l'intervention puissent « au passage » fournir des services et accueillir des sollicitations, et encore moins à exclure le public de mes analyses. Par ailleurs, la manière dont opèrent malgré tout les logiques gestionnaires promouvant la relation de service sera au cœur de mes préoccupations, l'intérêt de cette prise en compte résidant dans l'examen de son articulation avec la logique *a priori* concurrente de la revendication sécuritaire.

34. Outre les enquêtes déjà mentionnées, on songe ici aux analyses portant sur les organisations emblématiques de la prise en charge des populations par l'État et où travaille l'idéal-type du *street-level bureaucrat* – qu'il s'agisse de différentes caisses de la Sécurité sociale étudiées dans Vincent DUBOIS, *La vie au guichet : relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica, 1999 ou dans Jean-Marc WELLER, *L'État au guichet*, Paris, Desclée de Brouwer, 1999 ; ou des services de l'immigration d'une préfecture dans Alexis SPIRE, *Accueillir ou reconduire : enquête sur les guichets de l'immigration*, Paris, Raison d'agir, 2008.

35. Gilles JEANNOT, « Les fonctionnaires travaillent-ils de plus en plus ? », *op. cit.*, p. 131.

2.2 Aux marges de la force publique

Tout ce qui précède fait émerger en creux une première lecture de mon objet tel qu'il peut être saisi « par le bas ». En recherchant empiriquement qui sont les groupes professionnels dont le public, les commanditaires, et eux-mêmes supposent, revendiquent ou dénoncent la participation à « la sécurité dans les transports en commun » ; constatant qu'il s'agit avant tout de *métiers du public* participant à une organisation où domine le prisme gestionnaire de *la relation de service*, il paraît opportun de mettre à profit ces deux postulats ainsi que l'important capital théorique constitué à leur propos, afin d'éclairer les multiples ressorts du travail sécuritaire en train de se faire – c'est-à-dire en tenant compte de ceux qui ne sont pas ou peu dépendants, justement, du caractère sécuritaire de l'activité.

Si la tentation de réifier « la sécurité » en tant que manifestation pratique semble de ce fait précautionneusement mise à distance au bénéfice d'une compréhension fine de l'économie générale des activités étudiées, il n'est pour autant aucunement souhaitable de repousser tout ce qui permettrait d'approfondir l'hypothèse que quelque chose de spécifique se joue entre la revendication sécuritaire des instances considérées et le travail quotidien de celles et ceux qui ont à charge de donner corps à celle-ci. À cet égard, mobiliser l'importante littérature consacrée à l'examen de la « force publique » peut s'avérer utile afin de distinguer ce qui, dans l'organisation et les conditions du travail, relèverait d'un processus d'*armement* du personnel – au sens large, c'est-à-dire la constitution et la distribution de ressources matérielles et symboliques susceptibles de faire reconnaître voire d'institutionnaliser leur rôle sécuritaire – plutôt que de sa simple mise au service du public.

L'expression « force publique », qui renvoie au titre d'un ouvrage fondateur pour les travaux auxquels je me réfère³⁶, ne doit pas laisser croire que cette littérature se regroupe et se labellise de la sorte par elle-même. Cependant, il ne m'apparaît pas d'expression synthétique pouvant mieux que celle-ci faire référence à l'ensemble des sociologues et politistes prenant à bras-le-corps, depuis les années 1980, l'étude des activités humaines directement liées aux politiques de sécurité dans l'espace public. Par ailleurs, en dépit de ce que Monjardet fait initialement de cette expression un synonyme du mot « police », conserver le caractère implicite de la formule permet de se projeter d'emblée dans les phénomènes d'extension, de partage et de délégation de la puissance régaliennne, lesquels sont aujourd'hui plus souvent questionnés dans cette littérature et intéressent mon objet de très près.

Du point de vue des approches théoriques autant que méthodologiques, ce corpus pourrait à plusieurs égards se fondre dans le précédent, puisque une part importante des enquêtes sur les ressorts de l'exercice de la *force publique* s'inscrit plus ou moins volontairement au cœur des problèmes mis en exergue par la tradition épistémologique résumée précédem-

36. Dominique MONJARDET, *Ce que fait la police : sociologie de la force publique*, Paris, La Découverte, 1996.

ment. Héritée d'une tradition sociologique anglo-américaine pionnière dans ce domaine, la curiosité à l'égard de certains phénomènes très marqués au sein des forces de l'ordre – l'« esprit de corps », la densité et la complexité des liens hiérarchiques, la dialectique entre discipline et autonomie de la base, le rapport ambivalent à la loi et à la justice etc. –, fait ainsi de la relation entre *culture professionnelle policière*³⁷ et rapport au public un enjeu central et toujours actualisé des recherches en la matière³⁸.

L'apport principal vient donc ici d'une sociologie de l'État (par ailleurs initialement encouragée par celui-ci³⁹) dans sa dimension la plus régaliennne : les études sur le travail de la police nationale – et dans une moindre mesure de la gendarmerie⁴⁰ – y dominent en effet en proportion du poids de ces institutions dans le traitement quotidien des illégalismes et du désordre. Répondant à l'intuition de Monjardet selon laquelle le développement des connaissances sociologiques sur celles-ci permettrait de « ressaisir quelques dimensions fondamentales du questionnement sociologique : ordre et désordre, force et violence, loi et déviance »⁴¹, l'orientation initialement stato-centrée de la sociologie de la force publique s'est depuis largement infléchie à mesure que, justement, l'action de l'État en matière de sécurité se recomposait, et cela à la faveur de « l'essor et la légitimation du marché de la sécurité privée ; la montée en puissance des polices municipales et le renforcement des pouvoirs locaux ; et, dans une moindre mesure, la mobilisation directe des citoyens, considérant que la sécurité serait "l'affaire de tous" »⁴². Autant de transformations ayant encouragé une diversification des enjeux de la recherche autour de ce qui peut être appelé, à ce stade, le *policing* et sa *pluralisation*⁴³.

37. Pour des synthèses critiques et des dépassements de ces approches, lire Dominique MONJARDET, *Ibid.*, pp. 144-194 et Fabien JOBARD et Jacques DE MAILLARD, *Sociologie de la police*, Paris, Armand Colin, 2015, pp. 98-110.

38. Outre les travaux de Monjardet, je pense par exemple à Valérie BOUSSARD, Marc LORIOU et Sandrine CAROLY, « Catégorisation des usagers et rhétorique professionnelle. Le cas des policiers sur la voie publique », *Sociologie du travail*, 2006, vol. 48, n° 2, pp. 209-225 ; Jacques de MAILLARD et Mathieu ZAGRODZKI, « Styles de police et légitimité policière. La question des contrôles », *Droit et société*, 2017, vol. 3, n° 97, pp. 485-501 ; et Mathilde DARLEY et Jérémie GAUTHIER, « Le travail policier face à la réforme », *Politix*, 2018, vol. 4, n° 124, pp. 59-84 ; mais aussi dans un autre registre à Fabien JOBARD, *Bavures policières ? La force publique et ses usages*, La Découverte, 2002 et Christian MOUHANNA, *La police contre les citoyens ?*, Champ social, 2011.

39. Laurent MUCCHIELLI, « Les champs de la sociologie pénale. Vingt ans de recherches et de débats dans Déviance et Société (1977-1997) », *Déviance et société*, 1999, vol. 23, n° 1, pp. 3-40, p. 17.

40. Voir notamment François DIEU, *Gendarmerie et modernité. Étude de la spécificité gendarmique aujourd'hui*, Paris, Montchrestien, 1993, et plus proche de nous Eleonora ELGUEZABAL, « Métiers d'ordre, métiers virils ? Genre et capital culturel en brigade de gendarmerie », *Cahiers du Genre*, 2019, vol. 2, n° 67, pp. 165-184.

41. Dominique MONJARDET, « Police et sociologie : questions croisées », *Déviance et société*, 1985, vol. 9, n° 4, pp. 297-311, p. 297.

42. Virginie MALOCHET et Frédéric OCQUETEAU, « Gouverner la sécurité publique », *Gouvernement et action publique*, 2020, vol. 9, n° 1, pp. 9-31, p. 12.

43. Virginie MALOCHET, « La pluralisation du policing en France », *Sciences Actions Sociales*, 2022, vol. 1, n° 16, pp. 53-67.

Interroger la forme de cette pluralisation a évidemment été rendu possible par une diversification des terrains. En dehors des travaux sur les instances les mieux identifiables et catégorisables de ce processus – principalement les polices municipales⁴⁴ et la sécurité privée⁴⁵ – ont aussi émergé des études sur des structures encore méconnues du secteur. C'est notamment le cas des centres de supervision urbaine (CSU), services municipaux dédiés à la gestions des équipements de vidéosurveillance et à la coordination des forces de police municipale – des homologues du PC sécurité que j'étudie en somme⁴⁶; ainsi que des services de sûreté des transports, ou plus précisément de la RATP et de la SNCF – respectivement le groupe de protection et de sécurisation des réseaux (GPSR) et la surveillance générale (SUGE) –, deux entités tant symboliquement que matériellement très proches des forces régaliennes et qui ne connaissent pas d'équivalent dans les autres collectivités, principalement en raison des compétences et de l'armement que leur autorise une législation héritée de la police des chemins de fer⁴⁷. On pourrait encore ajouter les dispositifs locaux de surveillance participative⁴⁸, ou bien les dispositifs de réserve de la police et de la gendarmerie, qui ne font encore l'objet d'aucune enquête connue à ce jour.

Un autre pan majeur de la recherche encouragé par les mutations du *policing* provient de ce qu'un tel élargissement du champ des possibles nourrit en retour de nouveaux questionnements sur la police elle-même. Celle-ci ayant par surcroît et en parallèle « rejoint une tendance internationale qui [la voit] se doter d'indicateurs de performance, de

44. Virginie MALOCHET, *Les policiers municipaux*, Paris, Presses Universitaires de France, 2007; Jacques DE MAILLARD et Mathieu ZAGRODZKI, « Plural policing in Paris : variations and pitfalls of cooperation between national and municipal police forces », *Policing and Society*, 2017, vol. 27, pp. 54-57.

45. Frédéric OCQUETEAU et Mary-Lys POTTIER, « Vidéosurveillance et gestion de l'insécurité dans un centre commercial : les leçons de l'observation », *Les Cahiers de la sécurité intérieure*, 1995, n° 21, pp. 60-74; Daniel WARFMAN et Frédéric OCQUETEAU, *La sécurité privée en France*, Paris, Presses Universitaires de France, 2011; Sébastien BAUVET, *L'emploi de l'insécurité : fonctions sociales et expériences professionnelles des travailleurs de la sécurité privée en France*, Paris, EHESS, 2015.

46. Anne-Cécile DOUILLET, Laurence DUMOULIN et Séverine GERMAIN, « De l'efficacité à l'utilité de la vidéosurveillance », *Les Cahiers du Développement Social Urbain*, 2010, vol. 2, n° 52, pp. 34-35; Tanguy LE GOFF, Virginie MALOCHET et Tiphaine JAGU, *Surveiller à distance. Une ethnographie des opérateurs municipaux de vidéosurveillance*, Paris, IAU-IDF, 2011; Tanguy LE GOFF, « Dans les « coulisses » du métier d'opérateur de vidéosurveillance », *Criminologie*, 2013, vol. 46, n° 2, pp. 91-108; Élodie LEMAIRE, *L'œil sécuritaire*, op. cit.

47. Nathalie LE ROUX, « Un métier en clair-obscur : les agents de sécurité du métropolitain », in Françoise PIOTET (dir.), *La révolution des métiers*, Paris, Presses Universitaires de France, 2002, pp. 99-121; Virginie MALOCHET et Tanguy LE GOFF, *Etude sur la sécurisation des transports publics franciliens [Rapport]*, IAU-IDF, 2013 et Florent CASTAGNINO, *Les chemins de faire de la surveillance : une sociologie des dispositifs de sécurité et de sûreté ferroviaires en France*, Université Paris-Est, 2017.

48. Matthijs GARDENIER, « La surveillance a-t-elle une couleur politique ? Cercles de vigilance, capital social et compétition municipale dans des espaces périurbains en France », *Participations*, 2021, vol. 1, n° 29, pp. 97-122, Eleonora ELGUEZABAL, « Quand la gendarmerie devient participative : l'engagement des voisin-es dans les réseaux officiels de vigilance en France », *Participations*, 2021, vol. 1, n° 29, pp. 73-96.

systèmes de suivi [et] de nouveaux mécanismes de redevabilité »⁴⁹, tout se passe en effet comme si l'institution et son personnel étaient de mieux en mieux justifiables d'analyses les regardant comme une organisation et un groupe professionnel parmi d'autres⁵⁰.

Derrière cette saine banalisation de l'objet s'affirme quoiqu'il en soit un corpus toujours plus fécond, qu'il s'agisse de comprendre les variables de l'engagement et de la position des femmes dans l'institution⁵¹, les modalités endogènes de distinction⁵², l'adaptation locale des services face à de nouvelles normes gestionnaires⁵³, l'effet des évolutions du recrutement et de la formation⁵⁴, parmi d'autres aspects. Par delà des approches variées (mais jamais éloignées du terrain), ces pistes sont d'autant plus intéressantes qu'elles articulent très souvent l'observation des situations de travail avec l'examen des composantes de la culture professionnelle, de l'organisation des services à plusieurs échelles (ville, commissariat, groupe), ainsi que des multiples dimensions des relations professionnelles.

Esquissée de la sorte, la constitution d'un savoir sur les ressorts de la force publique résonne à plus d'un titre avec l'objet que je m'attache à construire. En premier lieu, qu'on le prenne comme un tout ou qu'on le décline selon toutes les instances qui le composent, l'espace au sein duquel prend corps mon terrain participe diversement mais directement au processus de pluralisation du *policing*. Le contrôle, la vidéosurveillance, les interventions, les opérations conjointes de ces trois dispositifs avec les forces de l'ordre, les réunions menées avec elles pour suivre l'activité de sécurité, les rondes sous-traitées aux agences de sécurité privée dans les stations de métro : tenir compte des spécificités de chaque instance et de chaque dispositif n'empêche nullement de démontrer – ce à quoi je m'attacherai tout

49. Fabien JOBARD et Jacques DE MAILLARD, *Sociologie de la police*, *op. cit.*, p. 220.

50. On peut se risquer à une interprétation triviale du phénomène : l'institution n'ayant pour ainsi dire pratiquement pas d'antériorité aux yeux des sociologues qui ouvraient la « boîte noire » dans les années 1980, la réitération des analyses jusqu'à ce jour a nécessairement doté le concept et sa connaissance de la temporalité et du minimum de cumulativité qui leur manquait – n'en déplaise à un usage excessivement passeronnien des termes.

51. Geneviève PRUVOST, *Profession : policier. Sexe : féminin*, Paris, Éditions de la Maison des sciences de l'homme, 2007.

52. Laurence PROTEAU et Geneviève PRUVOST, « Se distinguer dans les métiers d'ordre », *Sociétés contemporaines*, 2008, vol. 4, n° 72, pp. 7-13 ; Laurence PROTEAU, « L'économie de la preuve en pratique », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2009, vol. 3, n° 178, pp. 12-27.

53. Laurence PROTEAU, « L'économie de la preuve en pratique », *op. cit.* ; Frédéric OCQUETEAU, « Les appropriations de la main courante informatisée par les personnels de police », *Déviance et Société*, 2015, vol. 39, n° 3, pp. 267-294.

54. Cédric MOREAU DE BELLAING, « De l'obligation à la ressource. L'apprentissage différencié des rapports au droit à l'École nationale de police de Paris », *Déviance et Société*, 2010, vol. 34, n° 3, pp. 325-346 ; Frédéric GAUTIER, « Le concours : un levier de transformation de l'institution ? », *Gouvernement et action publique*, 2020, vol. 9, n° 1, pp. 33-55.

au long de ce travail – qu'ils sont ensemble, en même temps que chacun, impliqués dans une hybridation des formes de la sécurité publique, et partant « contribuent à coproduire l'ordre quotidien dans les villes »⁵⁵.

D'autre part, les questionnements élaborés autour de l'objet policier, à la faveur des récentes dynamiques tant endogènes (évolutions gestionnaires) qu'exogènes (pluralisation), méritent d'être en plus souvent tournés en direction des instances avec qui l'institution partage désormais une partie de ses activités – qui plus est lorsque ce partage prend corps, comme c'est le cas sur le terrain que j'explore, dans des dispositifs élaborés pour ou par lui. Il me semble en effet qu'en l'état actuel, le corpus que j'ai jusqu'ici étayé se structure selon un partage entre d'un côté, l'étude des instances non régaliennes dont on cherche avant tout à comprendre les conditions de la participation à la pluralisation du *policing* – autrement dit, il s'agit d'examiner « qui fait quoi » ; et d'un autre côté, l'étude des instances régaliennes à propos desquelles on cherche surtout à affiner la compréhension de tout un ensemble de principes internes de division et de distribution – des positions, des opinions, des pratiques, des tâches.

Cette distinction peut certainement être nuancée, dans la mesure où elle est d'autant moins observable que les instances en question disposent matériellement et symboliquement d'attributs policiers – ainsi par exemple des analyses de Malochet sur les enjeux de la professionnalisation des polices municipales⁵⁶. Cette remarque confirme toutefois la tendance opposée : plus les acteurs se trouvent éloignés de l'État régalien, moins on dispose de connaissances cumulées à propos des conditions de leur genèse, de l'exercice quotidien de leurs activités, des structures et de l'histoire de leurs organisations, des formations de leur personnel ou de leurs transformations contemporaines.

Tout ceci est évidemment lié à une différence d'antériorité entre les objets, de temporalité dans leur prise en charge scientifique, mais aussi du poids et de la nature de ce qu'ils recouvrent : tandis que la police demeure « un élément central de la culture collective d'une nation »⁵⁷, les acteurs émergents du *policing* sont au mieux « mobilisés comme forces supplétives [de l']appareil régalien »⁵⁸. Il ne faudrait donc pas voir dans ces circonstances une fatalité, pas plus qu'il ne faudrait, au nom d'un illusoire « rattrapage », appliquer machinalement à tous les acteurs du *policing* des enjeux et des grilles d'interprétation sous prétexte qu'elles « fonctionnent » pour l'institution policière.

55. Virginie MALOCHET, « La pluralisation du policing en France », *op. cit.*, p. 62.

56. Virginie MALOCHET, *Les policiers municipaux*, *op. cit.*, p. 145-165.

57. Fabien JOBARD et Jacques DE MAILLARD, *Sociologie de la police*, *op. cit.*, p. 260.

58. Virginie MALOCHET et Frédéric OCQUETEAU, « Gouverner la sécurité publique », *op. cit.*, p. 28.

2.3 Explorer les frontières

Prendre acte des deux prémisses de cette réflexion, c'est-à-dire à la fois le constat d'un engagement des instances sécuritaires au sein d'espaces professionnels et institutionnels de plus en plus proches et perméables, et à la fois celui d'une centralité et d'une domination persistantes des forces régaliennes dans l'ordre contemporain de ces espaces, m'encourage à approfondir mon objet dans une perspective plus relationnelle. Dans une dimension symbolique d'abord, à travers la compréhension de la construction des acteurs – de la trajectoire de chaque instance étudiée jusqu'à la socialisation professionnelle de leurs personnels –, dans la mesure où les « forces étatiques [...] constituent pour eux un puissant modèle d'identification »⁵⁹. Dans une dimension organisationnelle ensuite, puisqu'une partie de mes questionnements s'est justement élaborée dans l'observation régulière des liens pratiques, des interactions quotidiennes, ainsi que des modalités institutionnalisées de relations dites « partenariales », entre les groupes que j'étudie et les forces de l'ordre.

Il est finalement question ici de plusieurs frontières dont l'exploration a des implications tant empiriques que théoriques. Une première se situe au niveau des organisations impliquées dans les activités sécuritaires observées, et parmi lesquelles il faut au moins provisoirement faire l'hypothèse que « le transporteur n'est plus qu'un acteur parmi d'autres engagés dans des dispositifs qui perdent ainsi leur dimension sectorielle “transports urbains” »⁶⁰. À cet aune, la ligne de démarcation qu'il convient d'interroger ne se réduit pas à la seule séparation entre l'organisation des transports (SYTRAL et Keolis-Lyon) et « la police ». À un niveau local, son appréhension la rend non seulement moins linéaire, puisque les services de la direction départementale de la sécurité publique (DDSP, hôtel de police) ne se confond pas avec ceux du préfet délégué pour la défense et la sécurité (hôtel de préfecture); mais également moins univoque, puisque les polices municipales de diverses communes de l'agglomération, à commencer par Lyon, intéressent autant que la police nationale les transports en commun – et même dans leur cas, il s'agit de ne pas confondre le rôle du bureau d'ordre de l'hôtel de ville avec celui des services de la tranquillité publique. C'est là pleinement s'inscrire, en somme, dans une analyse de la coproduction de l'action publique en matière de sécurité analogue (et parfois voisine) avec celle qui s'est développée à propos des partenariats locaux pour la prévention de la délinquance⁶¹. Une démarche dans laquelle finalement « l'intérêt n'est pas tant de savoir

59. Virginie MALOCHET, « La pluralisation du policing en France », *op. cit.*, p. 63.

60. Éric LE BRETON, « Les compromis fragiles du traitement des conflits publics dans les transports urbains », *Sociologie du travail*, 2001, n° 43, pp. 515-531, p. 519.

61. Virginie GAUTRON, « La coproduction locale de la sécurité en France : un partenariat interinstitutionnel déficient », *Champ pénal*, 2010, VII, URL complète en biblio.

où l'État commence et où il s'arrête, mais bien de comprendre les pratiques qui font exister une autorité politique au quotidien »⁶², et la manière dont est conditionnée la distribution d'une telle autorité.

De ces enjeux surgit inmanquablement le « brouillage des frontières entre ce qui est traditionnellement défini comme la sphère publique et la sphère privée »⁶³, une question qui jalonne de longue date les analyses de la recomposition des politiques de sécurité⁶⁴. Si je n'ai pas l'intention de mobiliser pour elle-même et explicitement cette thématique comme un prisme central de mon travail, c'est peut-être que son omniprésence tout au long de mes observations, puis de mes analyses, a fini par me la faire appréhender moins comme une abstraction intelligible que comme une trop grande évidence pratique. C'est dire à quel point, vu depuis ce qui semble incarner l'un de ses idéaux-types, le brouillage des frontières en question peut apparaître comme profondément ancré⁶⁵. S'il n'est ainsi aucune matière qui m'ait jamais rendu cette frontière préhensible en tant que *problème*, les occasions d'observer en profondeur certains effets de cette *plasticité du caractère public des politiques publiques* ne manqueront pas. L'analyse des situations de travail ainsi que de quelques trajectoires individuelles permettra notamment, en ce sens, de donner corps à l'idée d'une porosité ordinaire, et partant du « caractère réversible des processus de délimitation symbolique et pratique entre [les] secteurs »⁶⁶ privés et publics.

Tenir compte de ces différents aspects aurait été difficilement soutenable sans que ne soit préalablement étoffée l'opération empirique elle-même, dans la mesure où le franchissement des frontières ainsi énumérées en fait rapidement apparaît une autre dans la progression de l'enquête : la frontière hiérarchique. En effet, s'il a régulièrement été possible d'observer sur *le terrain du terrain* (l'espace subalterne au contact du public) un certain nombre de manifestations pratiques des relations entre les agent-es de différentes organisations, celles-ci ne suffisent évidemment pas à caractériser précisément les variables qui unissent ou désunissent celles-ci au niveau politique, et moins encore les écarts toujours plus ou moins prononcés entre les desiderata de relations formalisées par réunions ou signatures de conventions, et leur réalisation « par la base ».

62. Caroline FRAU et Anne-France TAICLET, « Dans les marges de l'action publique », *Gouvernement et action publique*, 2021, vol. 10, n° 4, pp. 9-37, p. 10.

63. *Ibid.*, p. 12.

64. Frédéric OCQUETEAU, *Polices entre État et marché*, Paris, Presses de Sciences Po, 2004.

65. Au sujet du contrôle, songeons par exemple : un service public exploité par un groupe privé dont une partie du personnel salarié – mais se considérant volontiers comme « assimilé fonctionnaire » – prête serment devant un tribunal et est agréé par le ministère public pour verbaliser une partie de la « clientèle », quelques fois sous protection policière.

66. Christelle AVRIL, Marie CARTIER et Yasmine SIBLOT, « Les rapports aux services publics des usagers et agents de milieux populaires », *op. cit.*, p. 8.

C'est en fait dans les moments où se matérialisait l'élargissement réputationnel de mon terrain que l'opportunité se manifestait d'explorer cette frontière infra-organisationnelle. Si au départ il était à chaque fois presque seulement question d'intégrer de nouveaux groupes subalternes afin d'observer leur travail, j'apprenais progressivement l'utilité de suggérer aux cadres, souvent des responsables de service avec qui je devais négocier, qu'on m'offre des occasions d'éclairer mon jugement sur le fonctionnement des « coulisses » (j'employais très souvent ce terme dans les échanges, où il ne prenait évidemment pas sa signification d'une compréhension goffmanienne de l'activité sociale⁶⁷, mais tout simplement de celle du travail bureaucratique, invisible pour le public).

Outre les nombreux entretiens qu'elles m'ont permis de programmer, ces requêtes secondaires – devenant primaires sitôt qu'on me refusait l'accès au terrain par ailleurs – ont ponctuellement abouti à des invitations à des réunions et autres événements plus ou moins cérémoniels (salons, inaugurations, conférences) auxquelles je tentais de me rendre sans toujours connaître à l'avance la liste des personnes invitées ou les organisations représentées. On me fournissait aussi à l'occasion, selon le degré de confiance qui avait pu s'instaurer – lequel dépendait fortement du nombre d'entretiens effectués – des masses relativement volumineuses de documents, d'archives, voire d'échanges de mails, sans que j'ose en général en demander autant. Loin d'avoir pu être exploitées en long et en large, ces ressources⁶⁸ se sont tout de même avérées très utiles en tant que supports de précision et de nuance tout au long de mes analyses, tant l'élargissement des ramifications de mon terrain a parfois alourdi les conditions de recueil d'informations définitivement fiables.

*
* *

Il y a là finalement un tout autre versant de l'espace étudié qui prend forme : au *terrain du terrain* se superposent les sièges d'organisations et leurs antennes, les mairies et autres hôtels administratifs ; où chaque fois l'on navigue de bureaux en salles de réunion. Mais cette seconde région de mon terrain n'est pas seulement différente dans sa forme et sa composition, elle l'est également par mon approche, qui la rend en quelque sorte aussi riche que secondaire. Comme j'ai déjà commencé à l'indiquer, il n'est en effet guère possible de considérer cette partie de l'enquête comme un simple pendant élitaire de l'immersion parmi les subalternes – ne serait-ce qu'en raison de ce qu'il n'a pas été possible de partager avec les cadres le quotidien de leur activité professionnelle, tandis qu'à l'inverse les occasions d'entretiens ont été plus nombreuses. S'il est envisageable que l'activité des agent-es de terrain se prête plus facilement à des observations répétées sur le temps long, il faut rappeler à quel point cette physionomie des matériaux dépend d'une

67. Du reste, s'il est bien des *coulisses* de l'interaction auxquelles je n'ai jamais eu accès, ce sont précisément celles des cadres.

68. plus de deux cent documents et dossiers au total (notes de travail, procédures, revues internes, discussions électroniques, actes réglementaires, lettres, comptes-rendus de réunions etc.)

priorisation initiale de la recherche et des opportunités qui lui ont succédées, bien plus que de la nature même des phénomènes observés – une récente enquête dans un milieu très proche de celui que j'étudie a d'ailleurs montré à quel point l'ethnographie du travail bureaucratique y était possible ⁶⁹.

Cet état des lieux ne saurait donc conduire à opposer les deux dimensions synchroniques du (parfois trop) vaste terrain auquel mes analyses tenteront de donner corps. Nul doute au demeurant que la sociologie politique est suffisamment armée pour ne pas chanceler devant le postulat qu'à travers ses réunions et ses ordinateurs, la part cadrifiée de l'activité observée agit *aussi* sur des dimensions pratiques et relationnelles qui participent du *travail sécuritaire en train de se faire*; et réciproquement, qu'au moyen de ses communications radios, de ses gestes techniques et de ses compétences langagières, la part subalterne produit *aussi* du sens et des normes, et négocie par là même la portée symbolique et matérielle de l'action publique.

Une trop nette distinction des deux sous-espaces étudiés serait enfin d'autant moins pertinente qu'elle tendrait à les réifier, et donc à minorer les nombreuses aspérités qui se logent au creux des situations examinées : le voisinage immédiat du poste de commandement avec les bureaux du directeur sécurité et de ses adjoints; une conversation radio entre ce dernier et un « simple » agent de sécurité sous-traitant; la présence de subalternes pour représenter leurs unité aux réunions en présence des commissaire, colonel et autres responsables de police municipale; les cadres d'astreinte « descendant sur le terrain » à l'occasion de grands événements et autres manifestations etc. Éphémères ou permanents; insignifiants ou marquants; ces micro-événements illustrent à quel point l'ordre des interactions quotidiennes entre les différents « niveaux » observés est irréductible au respect de chaînes hiérarchiques ou de protocoles. Elles rappellent aussi, à leur manière, à quel point la division du travail est une réalité sociale fragmentaire, jamais achevée, et dont la construction elle-même est en un sens le premier produit.

Mon enquête est donc moins structurée selon des différences d'échelle de l'analyse que selon des variations de l'angle d'observation d'un seul et même espace de production de l'activité sécuritaire, lesquelles proviennent avant tout des conditions très inégales d'accès aux différentes instances, et ce faisant des techniques utilisées pour en exploiter la profondeur empirique. Ce terrain gigogne et ses modalités d'exploration conservent ainsi l'ambition de se réclamer d'une seule et même entreprise ethnographique, fondée sur « la familiarisation et le repérage dans un univers étranger, la diversification des situations observées, des contacts et des sources d'information, la possibilité de profiter des “heureux hasards”, ceux qui font que l'on est là “au bon moment” » ⁷⁰.

69. Antoine LÉVÊQUE, *Desservir la banlieue : Métropolisation et relégation des quartiers d'habitat social dans l'agglomération lyonnaise (1959-2019)*, Lyon, Université de Lyon, 2021.

70. Olivier SCHWARTZ, « L'empirisme irréductible », *op. cit.*, p. 269.

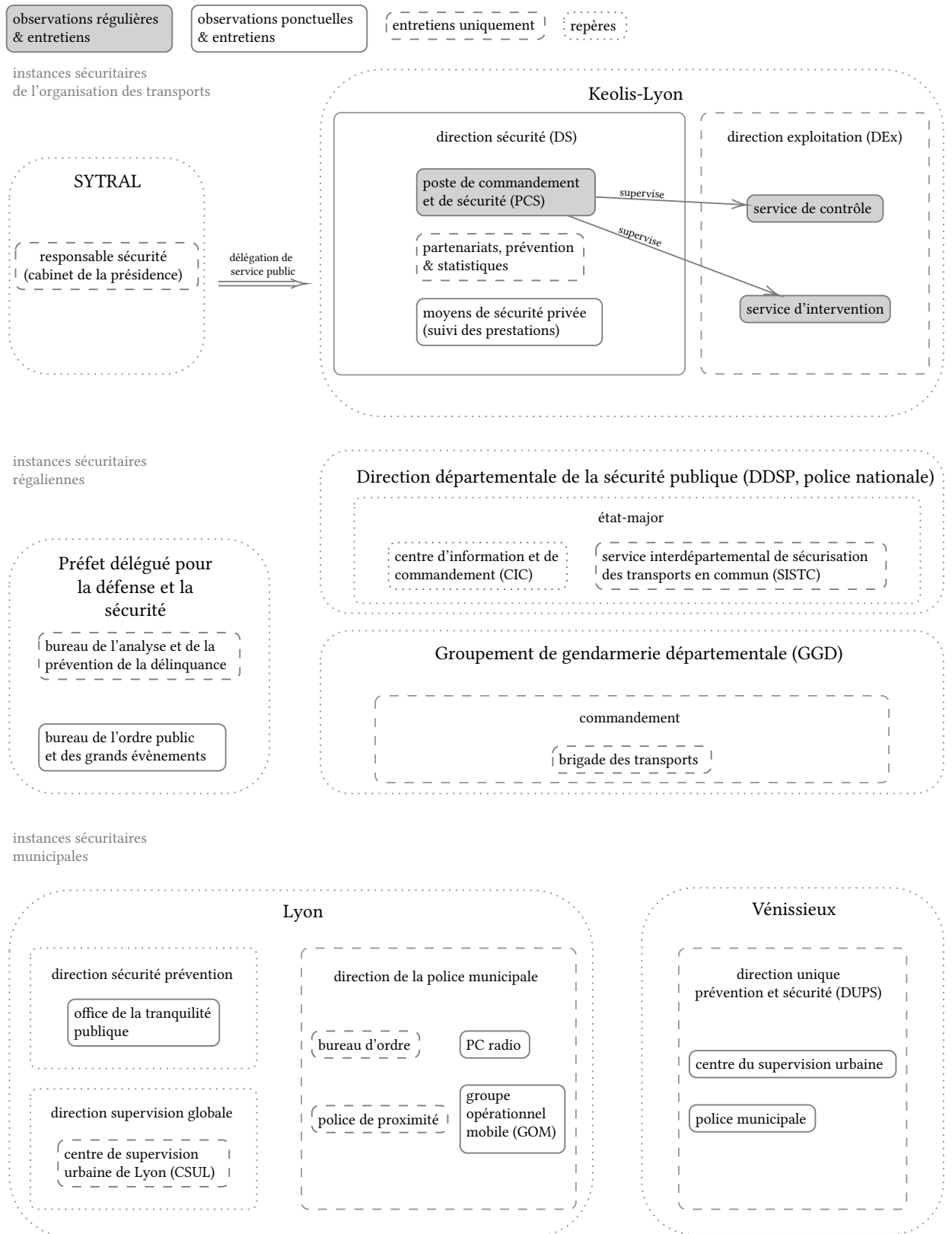


FIGURE 1 – Diagramme des espaces organisationnels et des différentes instances composant le terrain de l'enquête. Le substrat le plus ethnographique peut finalement se résumer à l'ensemble des « boîtes » aux contours non discontinus.

3 Transports publics et champ sécuritaire local

Faire tenir ensemble – sans les rendre illisibles – les nombreuses modalités d’existence et d’agissement de l’espace étudié a jusqu’ici rendu nécessaire d’en proposer plusieurs découpages à mesure que l’objet déployait ses ramifications : entre métiers du public et force publique, entre État et marché, entre région subalterne et région cadrifiée. Comment dès lors articuler ce qui relève ici de la sociologie du travail et des organisations, là de l’analyse localisée de l’action publique, et ailleurs de l’examen des relations professionnelles, autrement qu’en affirmant que mon travail veut être « tout cela à la fois », sans autre forme de précaution ?

Si j’ai tenté de nuancer chaque principe de division avant de l’articuler au suivant, dans l’espoir que se trouve préservée la complexité de l’objet ainsi constitué, cela est loin de garantir à mon approche les attributs susceptibles de rendre mes analyses non seulement tangibles et cohérentes, mais encore unificatrices et génériques – autrement dit, d’en pouvoir monter en généralité certaines des conclusions. Il ressort donc de tout ce qui précède l’exigence d’une reformulation des enjeux, dont l’aboutissement constituera l’hypothèse jalonnant mes raisonnements.

3.1 L’enquête saisie par ses espaces

Cette recherche d’unité argumentative commande en premier lieu d’explicitier mon renoncement face à quelques tentations d’exhaustivité, afin que le « tout cela à la fois », s’il devait subsister, ne laisse pas croire que j’en surestime les capacités. Ainsi et comme en témoigne le diagramme qui précède, certaines instances pertinentes pour l’espace étudié ne feront l’objet d’aucune analyse approfondie. Outre le service de police nationale spécialisé dans les transports en commun, pour lequel l’explication tient uniquement aux refus répétés de l’état-major de me laisser embarquer parmi ses patrouilles, les polices municipales, le groupement de gendarmerie du Rhône et les agences de sécurité privée ne seront guère mieux loties parmi mes réflexions, quoique pour des raisons plus équivoques qu’il convient d’étayer.

Les polices municipales de Vénissieux et de Lyon (centres de supervision urbaine inclus), ciblées parmi tant d’autres⁷¹, n’opposaient *a priori* aucune résistance devant mes intentions. Mais leurs responsables administratifs relayaient de manière aléatoire et partielle mes demandes qui par ailleurs ne pouvaient pas être immédiatement précises, ne serait-ce qu’en raison du temps nécessaire pour m’y retrouver dans la densité des organigrammes. Le suivi de cette entrée s’avéra dès lors pour le moins laborieux, dispersé entre sept

71. L’ampleur de la métropole de Lyon (59 communes et autant de polices municipales) imposait d’arrêter rapidement un choix parmi celles dont on m’avait loué le « volontarisme » en matière de sécurité dans les transports : Lyon et Vénissieux ont répondu les premières.

interlocuteurs et autant de services différents ; de sorte que s'il a été possible d'effectuer des observations ponctuelles dans certains d'entre eux (une dizaine en tout), je devais rapidement admettre qu'elles ne dépasseraient pas un stade exploratoire.

J'approchais différemment le groupement de gendarmerie du Rhône, qui attisait ma curiosité à deux principaux titres. D'abord, la présence d'un colonel à l'ensemble des réunions partenariales de la direction sécurité de Keolis-Lyon, et son initiative de créer une « brigade des transports », en dépit de la part d'activité très faible de l'organisation dans ce secteur – les zones densément maillées par les transports étant très majoritairement situées en zone police. Ensuite, le nombre significatif d'agent engagés dans la réserve opérationnelle (c'est-à-dire endossant jusqu'à plusieurs jours par mois l'uniforme de la gendarmerie) parmi les personnels rencontrés chez Keolis-Lyon et dans les polices municipales, et dont quelques uns s'étaient justement portés volontaires pour la brigade des transports. Ces entrelacs d'engagements organisationnels et personnels attisaient fortement ma curiosité. Mais si mon accueil ne semblait poser aucune difficulté à l'encadrement, l'inauguration tardive de la brigade (milieu 2018), et la nécessité de disposer d'un véhicule pour me rendre à d'éventuelles observations fort éloignées les unes des autres, m'ont rapidement convaincu de m'en tenir à des entretiens.

Mon rapport aux agences de sécurité privée, auxquelles de nombreuses missions sont sous-traitées quotidiennement par Keolis-Lyon, relève d'un cheminement autrement plus complexe. Omniprésent lors de mes observations, et interagissant fréquemment avec les équipes que j'observais, le personnel des trois principales entreprises à se partager l'allotissement de la sécurité privée pendant mon enquête⁷² semblait tout à fait à la portée de mes velléités d'immersion. Les premiers contacts étaient pris dès mon entrée en doctorat, et les observations exploratoires auprès de l'une des trois agences commencèrent presque aussitôt. Deux obstacles latents se sont néanmoins progressivement dressés contre cet élan, chacun étant directement lié à l'ambivalence perceptible ou ressentie de mon rôle à l'intérieur de Keolis-Lyon.

Pour deux des trois entreprises, les premiers contacts avec l'encadrement, pourtant prometteurs, s'avéraient sans lendemain mais sans qu'aucun refus n'ait été explicité. Plusieurs mois plus tard, il apparaissait clairement que ma proximité avec le responsable des marchés à la direction sécurité de l'exploitant pouvait en fait constituer un risque pour les agences. En effet, de ce dernier dépend directement le contrôle et l'évaluation des prestations ; dès lors, à quoi bon s'infliger volontairement un regard supplémentaire susceptible de rapporter des « situations » plus ou moins inacceptables aux oreilles du donneur d'ordre ? Je soupçonne la troisième agence de m'avoir paradoxalement donné une suite favorable pour la même raison, comme dans l'espoir de pouvoir profiter de mes observations pour

72. Les modalités de distribution du marché évoluent régulièrement, mais les prestations concernées sont quasiment constantes : des rondes dans les stations de métro, des accompagnements de bus le soir et de la « gestion des foules » lors des grands événements.

additionner les gages de transparence et de qualité de ses services. Dirigée par un homme d'apparence très confiant (et réputé pour l'être un peu trop), l'entreprise disposait en tout cas de la plus grande partie des lots sous-traités, et semblait alors bien loin d'être remplacée, de sorte que ma présence pouvait être facilement négociée pourvu que j'accepte d'être aiguillé vers les « meilleurs éléments ».

Intervient alors le second obstacle, tout entier contenu dans mon propre ressenti. À une exception près en effet – l'accompagnement d'un agent de mon âge, par ailleurs étudiant étranger –, mes observations se soldaient chaque fois par la nette impression que ma présence avait gêné voire inquiété le personnel, qui demeurait la plupart du temps silencieux, voire fuyant, face à mes tentatives de discussion. Que ma présence régulière et visible auprès du personnel de Keolis-Lyon, additionnée à ma réputation jamais totalement effacée de « venir d'en haut », relèvent finalement d'une double domination ayant pu jouer contre mes efforts de me montrer à l'écoute et désintéressé, est plus que probable⁷³. Il reste que mon sentiment dans cette situation évoluait rapidement vers un désir contraire à celui qui avait guidé mon exploration initiale, et je préférais abandonner cette instance pour mieux asseoir l'équilibre trouvé dans les autres.

Ces conditions hésitantes de l'extension de mon terrain témoignent en fait d'à quel point j'ai fini par être durablement ancré autant qu'assigné à *une* position signifiante dans l'espace étudié, et ce en dépit de l'alternance entre les différents rôles que j'ai dû y tenir. On en perçoit ici plusieurs manifestations qui proviennent toutes, directement ou non, du fait d'avoir été « recommandé par », d'être venu « de la part de » ou simplement d'être « venu depuis » les services de sécurité de Keolis-Lyon. Ce moteur essentiel de la construction de mon terrain qu'est l'approche réputationnelle, bien que confortable et efficace par ailleurs, comporte ainsi toujours à un certain degré une contrainte, dans deux sens possibles et opposés.

La première est une forme de trop grand « embarras du choix ». Face à la multiplication des instances pertinentes, les potentiels efforts de sélection initiale se trouvent rapidement contrebalancés par la succession des découpages internes qui se présentent à chaque nouvelle porte entrouverte. Dans ces conditions, espérer réaliser malgré tout « quelque chose » implique soit de se concentrer sur un échantillon amoindri, soit de se disperser au risque d'obtenir des résultats au mieux aléatoires – et force est de constater que mon attitude a oscillé entre les deux possibilités. La seconde contrainte est au contraire une forme directe ou euphémisée de refus de terrain, allant de la lettre formelle (police) à l'absence de réponse (sécurité privée) en passant par l'abandon du chercheur qui n'est autre qu'un refus inversé (*idem*, ainsi que gendarmerie). Si ces modalités d'insuccès ne sont pas toutes immédiatement imputables à la visibilité de mon engagement sur le terrain des transports, elles découlent au moins indirectement de sa matérialité. En effet, la forte

73. Frédéric PÉROUMAL, « Le monde précaire et illégitime des agents de sécurité », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2008, vol. 5, n° 175, pp. 4-17.

dépendance de cet engagement au moindre temps disponible en laisse d'autant moins pour maintenir le haut degré d'implication qu'exige la convoitise de plusieurs entrées ethnographiques supplémentaires et simultanées.

Bien que laissés ainsi en jachère, ces trois terrains n'ont malgré tout pas eu pour seul mérite d'exister. Leurs quelques observations, additionnées aux entretiens menés avec plusieurs cadres des organisations concernées, forment des données certes parcellaires mais non négligeables. Elles donnent corps à la porosité et à l'instabilité des frontières de mon objet, et ont permis d'affiner la connaissance sensible de l'espace que j'ai voulu restituer jusqu'ici. Révélés mais inexplorés, ces lieux ont autrement dit servi de repères pour dresser une topographie plus complète des contours de l'enquête. La manière dont je les ai approchés, avec la fortune que je viens de décrire, ne fait au passage que consolider cet enrichissement : on voit à quel point s'immiscer longuement dans l'activité sécuritaire des transports en commun lyonnais fait apparaître aux frontières de l'organisation un vaste réseau d'instances directement *accessibles*. De même observe-t-on comment une tentative laborieuse de tirer profit de cette accessibilité fait apparaître distinctement la densité et la complexité des relations qui composent cet espace périphérique.

Si renoncer à l'exhaustivité implique de ne pas chercher à analyser ces matériaux, aussi inégaux que partiels, avec le même élan et la même profondeur que les autres, cela ne signifie donc pas qu'il faille s'empêcher d'en tirer quelques enseignements réflexifs, empiriques ou théoriques. À cet égard, ceux que je viens d'étayer me semblent plaider pour une autre lecture des espaces de ma recherche, basée sur le constat que la surface et le centre de mon enquête ethnographique (l'organisation des transports) ne sont finalement pas tout à fait alignés avec ceux de l'espace social à propos duquel je souhaite apporter un éclairage théorique (celui de la production sécuritaire dans les transports).

Mon intention est cependant d'aller bien au-delà du simple constat, et d'inscrire ce caractère interstitiel au cœur même de l'objet. Plus précisément, il s'agit moins à ce stade d'examiner l'ensemble des ressorts d'une revendication sécuritaire et d'une production idoine dans les transports en commun, mais de comprendre *les modalités de participation de l'organisation des transports à l'activité d'un espace de production et de revendication sécuritaire*. Quant à l'espace en question, compte-tenu de ce qu'il est composé d'un réseau d'acteurs pour lesquels les transports sont un lieu parmi d'autres de l'activité sécuritaire en milieu urbain, et étant donné que parallèlement, l'organisation des transports ne se réduit pas à sa direction sécurité, il convient de poser que *l'organisation des transports n'en occupe pas le centre, pas plus qu'elle ne lui appartient en totalité*.

L'enjeu est donc de saisir cet espace sécuritaire *depuis* l'organisation des transports en commun, et réciproquement de saisir cette dernière *depuis* les modalités et les effets de sa participation au premier. En plus de dépasser le problème de la non-coïncidence entre l'espace empirique de l'enquête et l'espace théorique qu'elle questionne, cette dialectique

permet de se doter d'un outillage conceptuel précis, celui du *champ*⁷⁴, susceptible d'intégrer efficacement les différentes frontières esquissées plus haut. En faisant l'hypothèse que mon objet peut être vu comme le produit d'une relation entre l'organisation des transports en commun et le *champ sécuritaire local*, voire le produit de la *position* de certains instances et agent-es des transports dans ce champ, il devient possible de faire tenir ensemble la pluralité de dimensions considérées – les conditions de l'activité, les pratiques, discours et relations professionnelles, les liens plus ou moins formels avec les différentes institutions et organisation partenaires etc. – comme autant d'effets ou de manifestations des positions et prises de position dans ce champ sécuritaire local ; et ce sans jamais prétendre qu'il y aurait là un principe explicatif exclusif.

3.2 Les espaces saisis par leurs structures

La proposition bourdieusienne invite à une analyse structurale de la division sociale du travail, c'est-à-dire à penser en termes relationnels et probabilistes non seulement la distribution des positions et prises de position entre les unités d'un espace social relativement autonome dans la définition de ses enjeux – et ce en fonction de capitaux tant spécifiques que génériques ; mais encore les « homologues entre les positions et les prises de position à l'intérieur de ce champ, entre ce champ et les autres champs y compris le champ du pouvoir et l'espace social »⁷⁵.

Prise dans cette pleine acception, donc en dehors des nombreux usages instinctifs du terme « champ » lui-même, cette focale d'analyse n'est pas complètement étrangère au corpus de la sociologie du fait sécuritaire, mais elle y demeure marginale. Dans ces recherches, l'utilisation la plus aboutie et la plus courante de ce régime conceptuel s'articule à une volonté plus large de la sociologie contemporaine de dépasser le tropisme national dans l'étude des espaces sociaux⁷⁶, et se penche ainsi sur les mutations et la circulation transnationale des savoirs et des pratiques policières, le plus souvent en lien avec l'émergence des formes modernes de terrorisme international⁷⁷.

Dans un article en forme d'essai quasi annonciateur – dont les thèses n'ont à tout le moins pas cessé de se vérifier jusqu'à aujourd'hui –, Bigo montre par exemple comment les instances émergentes de la production sécuritaire en Occident sont comptables, depuis les attentat du 11 septembre 2001, d'une transnationalisation de l'énonciation de l'insécurité,

74. Pierre BOURDIEU, *Sociologie générale. Cours au Collège de France, 1981-1983*, Paris, Seuil, 2015.

75. Olivier ROUEFF, « Les homologues structurales : une magie sociale sans magiciens ? La place des intermédiaires dans la fabrique des valeurs », in Philippe COULANGEON (dir.), *Trente ans après La Distinction, de Pierre Bourdieu*, La Découverte, 2013, pp. 153-164, p. 157.

76. Gisèle SAPIRO, « Le champ est-il national ? La théorie de la différenciation sociale au prisme de l'histoire globale », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2013, vol. 5, n° 200, pp. 70-85.

77. Lisa STAMPNITZKY, « Experts, États et théorie des champs. Sociologie de l'expertise en matière de terrorisme », *Critique internationale*, Delphine ETTINGER (trad.), 2013, vol. 59, n° 2, pp. 89-104.

où « l'intercommunautaire devient à l'intérieur l'équivalent de la grille de lecture géopolitique interétatique »⁷⁸. Pour mieux en donner à comprendre les ressorts, il propose d'analyser les relations entre ces acteurs et leurs concurrents en terme de « "champ" de l'(in)sécurité, plus ou moins autonome du champ des professionnels de la politique, dans lequel ils se reconnaissent mutuellement compétents, tout en étant en compétition pour le monopole du savoir légitime sur ce qu'est une peur fondée, une inquiétude "réelle" »⁷⁹.

Stimulées par ces perspectives, d'autres recherches se sont emparées des évolutions spécifiques à certaines configurations nationales, à leur tour étudiées comme des *champs*, sous l'effet de cette émergence d'un champ transnational. Par des approches privilégiant tantôt l'analyse géométrique des données et tantôt l'enquête socio-historique, ces démarches permettent notamment de conforter les hypothèses de Bigo à des échelles inférieures – notamment sur l'idée d'une *doxa* européenne qui prend forme dans un ensemble de « discours d'insécurisation convergeant vers les questions migratoires et de lutte contre le terrorisme »⁸⁰ –, mais surtout de montrer à quel point des évolutions constatées à un niveau transnational peuvent être saisies dans des dispositifs infra-nationaux très spécifiques, tels que les douanes⁸¹.

Ces perspectives, qui permettent d'enrichir considérablement la question « de savoir qui est autorisé, à qui on a délégué le pouvoir symbolique de dire ce que sont les menaces »⁸² et comment il convient d'y répondre, semblent cependant connaître peu de prolongements, avec une ambition structurale équivalente, dès lors que la focale d'analyse s'éloigne des processus d'intégration transnationaux et de l'attention portée aux énoncés, au profit de l'observation des espaces locaux et de l'attention portée aux pratiques quotidiennes. À de rares exceptions, qui concernent surtout les ressorts des politiques de « prévention de la délinquance »⁸³, on peine en effet à trouver des travaux qui observent et s'emparent du caractère systémique des relations entre les différentes instances localisées de la production

78. Didier BIGO, « La mondialisation de l'(in)sécurité? Réflexions sur le champ des professionnels de la gestion des inquiétudes et analytique de la transnationalisation des processus d'(in)sécurisation », *Cultures & Conflits*, 2005, n° 58, pp. 53-101, p. 57. Ce projet de recherche a par la suite connu quelques enrichissements dans l'analyse d'un champ européen de la sécurité. Lire à ce propos Didier BIGO (dir.), *The field of the EU internal security agencies*, Paris, L'Harmattan, 2007.

79. Didier BIGO, « La mondialisation de l'(in)sécurité? », *op. cit.*, p. 61.

80. Stephan DAVIDSHOFER, Amal TAWFIK et Jonas HAGMANN, « Analyse du champ de la sécurité en Suisse : vers une hypertrophie de la sécurité intérieure et autres réflexions méthodologiques », *Cultures & Conflits*, 2016, n° 102, pp. 59-93, p. 80.

81. Bruno DOMINGO, *Douanes et gouvernement de la sécurité : étudier le policing et le champ de la sécurité par ses marges*, Toulouse, Université Toulouse Capitole, 2017.

82. Didier BIGO, « La mondialisation de l'(in)sécurité? », *op. cit.*, p. 75.

83. Par exemple, l'analyse située dans quatre communes d'un *espace de production des indicateurs de mesure de la délinquance* : Élodie LEMAIRE et Laurence PROTEAU, « Compter pour compter. Les manifestations pratiques de savoirs criminologiques dans les instances locales de sécurité », *Cultures & Conflits*, 2014, n° 94-95-96, pp. 43-64. Ou concernant les gares et les centres commerciaux : François BONNET, *La production organisée de l'ordre*, *op. cit.*

sécuritaire, et moins encore qui le feraient en terme de *champ* – c'est-à-dire en mettant en exergue les possibles jeux de position, d'homologie, de capitaux, de croyance etc., et des effets de ces variables sur les processus individuels, organisationnels ou politiques à l'intérieur des espaces étudiés.

Paradoxalement, nombreuses sont les enquêtes empiriques sur le *policing* et sa pluralisation – y compris menées antérieurement à la formalisation des concepts eux-mêmes – donnant des indications plus ou moins explicites sur certains de ces éléments, et sur leur susceptibilité d'influencer la structuration des phénomènes qu'elles observent. Qu'il s'agisse par exemple de relever que les relations entre les cadres chargé·es de la sécurité publique unissent généralement « des partenaires de même génération occupant des positions hiérarchiques équivalentes au sein d'institutions différentes »⁸⁴ ; ou bien d'étudier les relations « entre les recettes d'action publique portées par les cabinets d'expertise et les politiques conduites par les maires en matière de sécurité »⁸⁵ ; ou encore de démontrer par une démarche comparative qu'en matière de politique municipale, la stabilisation de l'engagement dans l'espace de production sécuritaire « repose sur l'emploi systématique d'intermédiaires de l'action publique, situés à l'intersection des différents univers professionnels amenés à coopérer »⁸⁶ ; les occasions ne manquent guère de suggérer que tout semble déjà là, dans l'examen des pratiques sécuritaires contemporaines, pour faire du concept de champ un puissant allié de la formulation de certains principes explicatifs.

3.3 Les structures saisies par leur histoire

Cela étant posé, il convient de préciser que je n'ai nullement la prétention de me saisir, par ma seule enquête menée depuis les transports en commun lyonnais, de l'ensemble des opportunités que ferait tout à coup apparaître l'adoption d'une démarche structurale adossée à la pensée en terme de champ – l'usage que je souhaite en proposer ne dépassera ainsi pas le stade de l'hypothèse formulée plus haut. À ce titre, quelques objectifs inatteignables et faisant ressurgir la tentation de l'exhaustivité peuvent être utilement écartés. Ainsi ne sera-t-il pas question de procéder à une étude longitudinale de la trajectoire et des attributs des agent·es susceptible de situer géométriquement leurs positions dans un espace de coordonnées cartésiennes, ce qui n'empêchera pas de rendre compte d'un certain nombre d'éléments biographiques pour montrer comment s'y manifestent les

84. Jean-Claude THOENIG, « La gestion systémique de la sécurité publique », *Revue française de sociologie*, 1994, vol. 35, n° 3, pp. 357-392, p. 373. L'auteur fournit quelques exemples évocateurs : « le chef du commissariat de police avec le substitut du procureur (mais pas avec le procureur ou le préfet), un inspecteur de commissariat avec un inspecteur de police judiciaire (mais pas avec le chef d'antenne), le colonel de région avec le procureur général. »

85. Jean-Paul BUFFAT et Tanguy LE GOFF, « Quand les maires s'en remettent aux experts. Une analyse des liens entre les cabinets de conseil en sécurité et les maires », *Les Cahiers de la sécurité intérieure*, 2002, n° 50, pp. 165-193, p. 170.

86. Séverine GERMAIN, *Les politiques locales de sécurité en France et en Italie. Une comparaison des Villes de Lyon, Grenoble, Bologne et Modène.*, Université Pierre Mendès-France - Grenoble II, 2008, p. 602-603.

effets de l'accumulation de capitaux dont la distribution participe à structurer le champ. De même, il ne s'agira pas de procéder à une cartographie ni à une genèse complète du champ, mais simplement d'en faire émerger des fragments saillants par l'analyse croisée de tous mes matériaux.

Cette dernière précision ne doit cependant pas exempter d'un effort d'historicisation de l'espace en jeu, étant entendu qu'on ne peut « saisir la dynamique d'un champ que par une analyse de sa structure et, simultanément, [on ne peut] saisir cette structure sans une analyse génétique de sa constitution et des tensions entre les positions qui la constituent. »⁸⁷ Au vrai, les conditions de formation et de reproduction d'un *champ sécuritaire local* dans le temps ne sauraient être considérées comme l'objet d'une question subsidiaire : comment en est-on arrivé à une situation où le contrôle des titres de transport revendique sa participation à une activité sécuritaire ? D'où vient qu'un poste de commandement et de sécurité non seulement existe dans l'organisation des transports en commun, mais qu'au surplus il se trouve en position de réaliser certaines activités pour ou avec la police nationale ? Depuis quand un personnel d'« intervention » *ad hoc* se voit confier la tâche de porter secours au public ou au personnel lorsque celui-ci se trouve en danger, se substituant de fait partiellement aux forces régaliennes théoriquement dépositaires d'une telle fonction ?

L'éclairage de certaines étapes de la construction historique des phénomènes étudiés, dans le cadre d'une analyse structurale, ne devra pas avoir pour unique fonction de « contextualiser » chaque phénomène étudié. Il est ainsi possible, et cela constitue l'un des enjeux de ma recherche, de réunir ces interrogations spécifiques (et d'autres encore) à l'aune d'un seul problème plus général : comment une organisation locale devient en quelque sorte non plus seulement une consommatrice, mais une productrice parmi d'autres de biens sécuritaires ? Une résolution même partielle de cette question permettrait notamment de commencer à rendre compte des conditions d'entrée dans le champ, et simultanément de la formes et de la composition de ses frontières.

Si dès lors « la force heuristique du concept de champ ne réside pas tant dans sa définition spatiale que, par-delà ses propriétés relationnelle et dynamique, dans l'historicité et la temporalité propre qu'il suppose »⁸⁸, cela suppose encore de donner à cette temporalité une consistance, à l'aide de marqueurs qui permettent de ne pas la dépeindre comme flottant au dessus des vécus plus larges de l'espace social. En l'espèce, mes analyses sont tributaires d'une vaste tradition socio-historique écumant, depuis plus d'une trentaine d'années, les ressorts du double énonciatif de la production sécuritaire que j'étudie, à savoir ceux de la construction sociale de l'« insécurité », ainsi que les nombreux aspects des transformations sociales qui se sont nourries de son efficacité. Procéder à une complète synthèse de ces processus et des très nombreuses études consacrées à leur sujet n'étant

87. Pierre BOURDIEU et Loïc WACQUANT, *Réponses : pour une anthropologie réflexive*, Paris, Seuil, 1992, p. 61.

88. Gisèle SAPIRO, « Le champ est-il national ? », *op. cit.*, p. 85.

guère envisageable⁸⁹, je me contenterai de relayer quelques uns des jalons qui contribuent le mieux à visualiser les plis de l'histoire que porte en lui mon objet – et partant ceux dont mes analyses se feront l'écho.

La revendication d'une contribution à l'activité sécuritaire, quelle qu'en soit la traduction pratique par ailleurs, peut être interprétée comme une ressource symbolique considérable pour l'instance qui la formule, dans la mesure où elle répond au moins implicitement à l'impératif d'une « réponse à l'insécurité » en milieu urbain qui rythme les agendas politique, médiatique et législatif de manière croissante depuis la fin des années 1970⁹⁰. Si les questions de violence et de délinquance sont jusqu'à l'après-guerre essentiellement confondues avec le traitement militaire et policier de la subversion politique, quand elles ne sont pas « envisagées comme le résultat de “ratés” de socialisation et de comportements dont on ne doutait pas que le développement économique et social du pays finirait par les discipliner »⁹¹, leur appréhension commence à s'infléchir et à s'enraciner comme une *doxa* en même temps qu'une priorité politique majeure à mesure que se développent les incertitudes liées aux mutations des structures démographiques et de la société salariale⁹².

Les contours de cette *doxa* se construisent notamment par un long mais constant processus de réduction et de dépolitisation des phénomènes de déviance en milieu urbain. À l'étiologie de leurs diverses formes est progressivement substituée l'extension de leur définition, la criminalisation croissante de leurs manifestations, ainsi que la médiatisation de leur incarnation à travers quelques idéaux-types, au premier rang desquels figure « le personnage du migrant postcolonial comme nouveau vecteur de déstabilisation »⁹³. Dans cette opération de « condensation extraordinaire de la problématique globale de l'insécurité »⁹⁴, les récits politiques et médiatiques successifs des « violences urbaines », des « incivilités » et autres « nouvelles formes de délinquance » s'appuient donc préférentiellement sur « cette fraction de la jeunesse sans affectation sociale, souvent représentée sous les traits du “jeune d'origine étrangère, sans emploi, en échec scolaire et/ou délinquant” »⁹⁵.

89. Pour satisfaire la première, on peut notamment se reporter à Sébastien ROCHÉ, *Sociologie politique de l'insécurité. Violences urbaines, inégalités et globalisation*, Paris, Presses Universitaires de France, Quadrige, 2004; ainsi qu'à Pierre BERGEL et Vincent MILLIOT (dir.), *La ville en ébullition : sociétés urbaines à l'épreuve*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2014. Satisfaire la seconde est plus complexe, mais un très bon aperçu de la construction du corpus dont je parle peut être trouvé dans Laurent MUCCHIELLI, « Les champs de la sociologie pénale », *op. cit.*

90. Sébastien ROCHÉ, *Sociologie politique de l'insécurité*, *op. cit.*, p. 153-192.

91. Laurent BONELLI, *La France a peur*, Paris, La Découverte, 2010, p. 5.

92. Robert CASTEL, *L'insécurité sociale : qu'est-ce qu'être protégé?*, Paris, Seuil, 2003.

93. Mathieu RIGOUSTE, *L'ennemi intérieur. La généalogie coloniale et militaire de l'ordre sécuritaire dans la France contemporaine*, Paris, La Découverte, 2011, p. 151.

94. Robert CASTEL, *L'insécurité sociale*, *op. cit.*, p. 55.

95. Laurent BONELLI, *La France a peur*, *op. cit.*, p. 5.

Ce fondement ethnisant du récit de l'insécurité rend sa construction et sa légitimité d'autant plus efficace et pérenne que s'y superpose, à partir de la fin des années 1980 et à la faveur conjuguée du retour de la droite au gouvernement et de la disparition du bloc soviétique, l'apparition du registre des « nouvelles menaces » pour la « sécurité intérieure »⁹⁶. Rapidement, le registre anti-immigration proposé par l'extrême droite se confond avec celui de la peur des attentats – qui se multiplient lors de la guerre civile algérienne – à l'aune d'une seule et même question « identitaire »⁹⁷. Si le cadrage antiterroriste constitue depuis lors (et plus que jamais après 2015) le cœur de « la mise en doctrine du continuum défense-sécurité »⁹⁸ à l'œuvre dans le champ transnational de la sécurité théorisé par Bigo, d'autres orientations encouragées par la « mise à l'agenda socialiste de “la sécurité” »⁹⁹ lui font ponctuellement concurrence. Du rapport Bonnemaïson (1982) au colloque de Villepinte (1997), les politiques de la ville et de la prévention de la délinquance ont ainsi bel et bien tenté d'insuffler des logiques alternatives au recyclage des pratiques de la contre-subversion héritées des guerres coloniales¹⁰⁰. Mais « absorbée par le concept de “sécurité”, la prévention se trouve de plus en plus circonscrite à la dissuasion pénale et à la sécurité des victimes potentielles, à la surveillance, au contrôle et à la neutralisation des délinquants »¹⁰¹.

Ayant ainsi durablement échoué à regarder les « groupes sociaux minoritaires [autrement que] comme adversaires de la paix sociale et danger pour la tranquillité de villes régies par des principes démocratiques »¹⁰², l'action publique sécuritaire contemporaine n'a en revanche pas manqué d'approfondir à chaque nouvelle étape la libéralisation et la (re)municipalisation de son outillage quotidien, d'autant que « les experts conviés à travailler sur ces politiques de sécurité ont par ailleurs des intérêts économiques à favoriser le réflexe et l'équipement sécuritaires »¹⁰³. Les pages qui précèdent en ont déjà donné un aperçu : l'ouverture du marché de la sécurité privée à partir des années 1980 a été suivie

96. Mathieu RIGOUSTE, *L'ennemi intérieur*, op. cit., pp. 209-242 ; Jean-Jacques GLEIZAL, Claude JOURNÈS et Jacqueline MONTAIN-DOMENACH, *La Police*, Paris, Presses Universitaires de France, 1993, pp. 325-356

97. Nicolas BOURGOIN, *La révolution sécuritaire (1976-2012)*, Nîmes, Champ social, 2013, p. 89-130.

98. Grégory DAHO, « La désectorisation des politiques de sécurité. Le cas du recentrage interministériel du Secrétariat général de la Défense et de la Sécurité nationale », *Revue française d'administration publique*, 2019, vol. 3, n° 171, pp. 651-667, p. 664.

99. Rafaël COS, « La carrière de « la sécurité » en milieu socialiste (1993-2012). Sociologie d'une conversion partisane », *Politix*, 2019, vol. 2, n° 126, pp. 135-161.

100. Mathieu RIGOUSTE, *L'ennemi intérieur*, op. cit.

101. Virginie GAUTRON, « La coproduction locale de la sécurité en France », op. cit., p. 20.

102. Sophie BODY-GENDROT et Dominique DUPREZ, « Les politiques de sécurité et de prévention dans les années 1990 en France », *Déviance et Société*, 2001, vol. 25, n° 4, pp. 377-402, p. 396.

103. Sébastien BAUVET, « Politiques sécuritaires et liens sociaux. Les implications d'un modèle contemporain de « participation citoyenne » », in Serge PAUGAM (dir.), *L'intégration inégale. Force, fragilité et rupture des liens sociaux*, Presses Universitaires de France, 2014, pp. 379-396, p. 381.

d'injonctions croissantes à la « coproduction » et au « partenariat » au niveau local¹⁰⁴, multipliant les organisations investies (ou incitées à l'être), à commencer par les polices municipales, dans des dispositifs locaux qui peuvent désormais s'analyser comme l'une des déclinaisons principales de la pluralisation du *policing*.

Si l'ensemble de ces « avenants sécuritaires établis au contrat social dans la France contemporaine »¹⁰⁵ peuvent avoir sur les transports en commun des effets très contrastés selon les configurations et les histoires locales, ces espaces publics singuliers du monde urbain n'en sont pas moins tous nécessairement concernés de très près par l'ensemble des processus mentionnés. En raison de l'intensité de leurs maillages dans la plupart des agglomérations, du caractère souvent massif de leur fréquentation – qui plus est en présence d'un réseau de métros –, et partant de leur caractère symboliquement central parmi les services publics locaux, les transports en commun sont un terrain des plus propices à la manifestation de toute sorte de « conflits publics »¹⁰⁶. Mais bien plus qu'un simple réceptacle en dernière instance « des dynamiques d'exclusion observables dans les sphères économique, politique et sociale »¹⁰⁷ qui les précèdent, l'espace des transports constitue, pour toutes les formes d'« insécurité » dont peut se nourrir *ad libitum* la *doxa* sécuritaire, un lieu privilégié de la coproduction et de la médiatisation. Deux niveaux de compréhension de ce phénomène peuvent être dégagés.

Le premier renvoie à la dimension instrumentale des transports dans la construction des politiques urbaines : enjeu majeur de la compétition politique locale et des dynamiques de métropolisation, l'infrastructure est susceptible de se trouver régulièrement au cœur 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 »¹⁰⁸. Un cas particulièrement saillant de ce phénomène dans l'agglomération lyonnaise a justement fait l'objet d'une récente recherche doctorale menée par Antoine Lévêque. Interrogeant les abandons successifs depuis les années 1960 des investissements ambitieux promettant de mieux desservir un quartier populaire de Vaulx-en-Velin – celui-là même d'où jaillissent en octobre 1990 des révoltes intensément médiatisées¹⁰⁹ –, Lévêque montre comment, malgré une intégration croissante du personnel politique vaudais dans le jeu institutionnel métropolitain, « le

104. Sébastien ROCHÉ, « Vers la démonopolisation des fonctions régaliennes : contractualisation, territorialisation et européanisation de la sécurité intérieure », *Revue française de science politique*, 2004, vol. 1, n° 54, pp. 43-70.

105. Sébastien BAUVET, « Politiques sécuritaires et liens sociaux », *op. cit.*, p. 393.

106. Éric LE BRETON, « Les compromis fragiles du traitement des conflits publics dans les transports urbains », *op. cit.*, p. 516.

107. *Ibid.*

108. Eric MACÉ, « Les violences dites « urbaines » et la ville », *Les annales de la recherche urbaine*, 1999, n° 83-84, pp. 59-64, p. 496.

109. Laurent BONELLI, *La France a peur*, *op. cit.*, p. 91-93.

rôle du politique et la façon dont évoluent les pratiques des élus tendent à rendre la desserte prioritaire des grands quartiers d'habitat social peu probable, sinon dans des conditions bien spécifiques »¹¹⁰. Limité au strict minimum, le service des transports demeure partant « associé à une gestion utilitariste des classes populaires au service de l'économie lyonnaise »¹¹¹, qui assigne ces grands ensembles à leur représentation stéréotypée de « cité dortoir » et accentue des inégalités territoriales et sociales déjà profondes.

Le second niveau de compréhension relève d'une dimension plus endogène de l'infrastructure. L'importance du sentiment d'insécurité personnelle pouvant y être éprouvé, s'il est directement lié à la fréquentation d'un système entièrement fait de lieux confinés¹¹², traduit également en creux l'inscription des organisations des transports dans « la grande marche semi-séculaire pour économiser la main-d'œuvre, [ayant] entraîné la disparition du seul élément efficace de sécurisation, la présence assidue du personnel »¹¹³. Le dernier quart du vingtième siècle consacre en effet l'abandon systématique des dispositifs de transport guidés au profit de l'autobus, et voit du même coup se généraliser l'usage des oblitérateurs automatiques, y compris dans les métros, amenuisant radicalement la fonction d'accueil des usager-es. Dégradée par construction, la situation des transports publics est encore aggravée par l'intensification du contrôle qui procède du même impératif de rentabilité – en tant que palliatif à l'absence structurelle de personnel en amont –, et dont l'exercice quotidien « multiplie à son tour les occasions de conflit, d'agression et de représailles : dégradations, caillassages »¹¹⁴.

Il n'est dès lors rien d'étonnant à ce que depuis les années 1980, les organisations des transports elles-mêmes « appréhendent les conflits publics dans les transports collectifs et bâtissent des dispositifs visant à en réduire le nombre et la gravité »¹¹⁵, ni à ce qu'une grande partie des dispositifs locaux de prévention de la délinquance aient depuis leur origine inclus les sociétés de transports en commun au sein de leurs réunions de pilotage¹¹⁶.

110. Antoine LÉVÊQUE, *Desservir la banlieue*, *op. cit.*, p. 730.

111. Antoine LÉVÊQUE, « Le gouvernement métropolitain de la banlieue lyonnaise à l'aune des politiques de transport urbain : sociohistoire d'une relégation », *Métropoles*, 2018, Hors-série, URL complète en biblio.

112. Julien NOBLE, *Comprendre l'insécurité personnelle. Le sentiment d'insécurité des jeunes dans les transports franciliens*, Genève, Médecine & Hygiène, 2019.

113. Philippe ROBERT, « Préface », in *Comprendre l'insécurité personnelle*, Genève, Médecine & Hygiène, 2019, pp. 7-9, p. 8.

114. Eric MACÉ, « Les violences dites « urbaines » et la ville », *op. cit.*, p. 487.

115. Éric LE BRETON, « Les compromis fragiles du traitement des conflits publics dans les transports urbains », *op. cit.*, p. 517.

116. Virginie GAUTRON, *Les politiques publiques de lutte contre la délinquance*, Université de Nantes, 2006, p. 217.

Mais là où la RATP et la SNCF, terrains de la majorité des enquêtes de sciences sociales sur le sujet, disposent pour leur exploitation du réseau francilien d'un appareil administratif et légal « sur-mesure » (et inscrit au code de la sécurité intérieure), les stratégies sécuritaires des réseaux « de province » sont sujettes à des constructions politiques et organisationnelles *ad hoc* dont les ressorts demeurent méconnus.

*
* *

On pourrait résumer les généalogies du fait sécuritaire dont je viens de dresser un modeste état des lieux français à l'aide d'un concept *a priori* éloigné, provenant d'un champ disciplinaire avec qui le dialogue mériterait en l'espèce quelques approfondissements. En effet, la naissance d'une *doxa* sécuritaire fondée sur une mise en insécurité permanente des espaces sociaux relève à plus d'un titre de ce que nombre de politistes des relations internationales appelle la *sécuritisation*, c'est-à-dire le processus performatif par lequel « en énonçant le mot “sécurité”, une autorité déplace une problématique particulière dans un espace spécifique, et partant revendique sa légitimité à user de tous les moyens nécessaires pour la faire cesser. »¹¹⁷

Cette approche permet d'insister sur le caractère « vampirisant » spécifique de l'espace discursif du fait sécuritaire, ainsi que sur les modalités particulièrement abruptes de transmutation de phénomènes sociaux spécifiques en problèmes politiques généraux qui s'y produisent. Les « jeunes des cités », l'immigration, la drogue, l'islam, la fraude dans les transports, le squat, les *rave party* etc. ; quel qu'il soit, l'objet problématique visé finit par être partiellement sinon totalement soustrait à son espace définitionnel propre au profit de son inclusion, qui plus est médiatique, dans un espace définitionnel concurrent, lequel rend progressivement pensable l'application d'un répertoire d'intervention générique dont l'aptitude à empirer les situations dénoncées semble inversement proportionnelle à sa capacité à l'autocritique.

Mais restons-en aux transports en commun lyonnais et aux termes de la *sécuritisation*. Comment et selon quelle temporalité est énoncée la « sécurité » ? Par quelles autorités et à propos de quelles problématiques particulières ? Dans quel champ spécifique ces problématiques et les autorités énonciatrices sont-elles ce faisant déplacées ? Enfin, quels moyens le déplacement dans ce champ permet à ces autorités d'acquérir voire de produire fin de donner corps à la revendication sécuritaire dès lors constituée ?

117. « By uttering “security,” a state-representative moves a particular development into a specific area, and thereby claims a special right to use whatever means are necessary to block it. » in Ole WÆVER, « Securitization and Desecuritization », in Ronnie D. LIPSCHUTZ (dir.), *On security*, New York, Columbia University Press, 1995, pp. 66-98, p. 55

En répondant autant que possible à cet ensemble de questions dans le cas des transports en commun lyonnais, l'étude que je propose est finalement celle d'un processus local de participation à la sécurisation des espaces sociaux. Articulant, « sans les confondre, la politique de construction de la menace et la politique de gestion de la menace »¹¹⁸, l'idée de sécurisation traduit particulièrement bien l'exigence que je me fixe d'une analyse processuelle et structurale de l'action publique.

4 Présentation du plan

Cette enquête sur le champ sécuritaire local vu depuis les transports en commun lyonnais se déclinera en trois parties, coïncidant elles-mêmes avec trois espaces majeurs – ou si l'on préfère, trois angles de vue complémentaires – de l'activité étudiée.

La première partie consistera à décomposer les différentes conditions de l'accès des cadres aux positions qui sont les leurs dans la région dirigeante du champ sécuritaire local, puis à identifier les effets les plus saillants de ces positions sur leur activité propre. En s'intéressant notamment à la construction et à la diffusion des ressources qui leur permettent de légitimer les discours et les pratiques qu'elles et ils défendent au quotidien, il sera possible de dégager quelques uns des principes qui sous-tendent la distribution des rôles individuels et collectifs dans la revendication sécuritaire de l'organisation des transports. Dans un second temps, je montrerai comment ces rôles s'agencent et s'expriment concrètement dans certaines situations de travail, et dans quelle mesure cela traduit des jeux de positions et de relations ordinaires qui structurent un *espace des homologues légitimes*.

La deuxième partie s'attachera au cas particulier du poste de commandement et de sécurité (PCS) de l'entreprise exploitante des transports. Première occasion d'observer l'activité sécuritaire de l'organisation en tant que travail subalterne et quotidien, l'analyse restera néanmoins et dans un premier temps fortement articulée avec les enjeux précédents. En effet, cette instance a cela de particulier qu'elle constitue un lieu central, physiquement et symboliquement, pour la revendication sécuritaire des transports en commun, notamment en raison de ses interactions incessantes avec la police nationale. Après avoir étudié différents ressorts de la construction de ces *intermédiaires de la production sécuritaire* que constituent les opérateurs et opératrices, il sera possible de se pencher plus précisément sur les différents fragments de leur travail quotidien, lequel tend à se diviser entre un travail externe, avec la police, et interne, avec le personnel du « terrain ».

C'est à ce dernier que sera consacrée la troisième et dernière partie, et plus précisément aux services du contrôle et de l'intervention. Pour en comprendre les conditions précises, il sera d'abord question de la cible majeure de ces activités qui oscillent entre métiers du public et métiers de l'ordre, à savoir la « fraude ». Après un retour sur les grandes étapes

118. Thierry BALZACQ, *Théories de la sécurité*, Paris, Presses de Sciences Po, 2016, p. 195.

et les différentes facettes de sa mise en déviance, je montrerai comment le personnel du contrôle construit et négocie son identité et ses pratiques de manière ambivalente face à la prise en charge quotidienne de ce phénomène. Finalement, ce métier sera mis en perspective avec un autre, « l'intervention ». Moins visible et moins massive, on verra comment celle-ci tient un rôle pour autant essentiel dans la régulation ordinaire des conflits et des illégalismes qui jalonnent la vie du réseau, et plus généralement dans *les mises en scène quotidiennes de la sécurité*.

Première partie

Les cadres et l'espace des homologies légitimes

Si la fréquentation régulière de « cadres de la sécurité » a nourri une part croissante de mon terrain à mesure que je l’explorais – au point que cette catégorie occupe plus de la moitié des entretiens formels que j’ai menés –, force est d’admettre que cette orientation ne résulte pas d’un ensemble de choix prémédités qu’on pourrait assimiler à une stratégie d’enquête précise. Comme j’ai commencé à l’indiquer plus haut, la constitution du corpus qui en résulte doit bien plutôt être considérée comme une piste accidentellement empruntée lors de la traversée des frontières hiérarchiques et organisationnelles que rendait à la fois possible et nécessaire l’approche réputationnelle de la construction de mon terrain. Il convient donc ici non seulement de préciser les modalités de ce parcours, mais également de montrer comment l’inscription progressive au sein des espaces dirigeants des organisations de mon terrain a permis de synthétiser et de formuler des questions plus générales sur le champ sécuritaire local, et dont le traitement occupera les deux premiers chapitres.

Une mise à distance en guise de première approche

Lors de mes entrées successives sur les terrains du travail sécuritaire subalterne, à commencer par le contrôle des transports, je ne considérais guère les responsables que je rencontrais autrement que comme des « passages obligés » auprès desquels il convenait de négocier l’abaissement des obstacles qui pouvaient se dresser face à mes projets empiriques. Aussitôt les autorisations obtenues (quand elles l’étaient), je me contentais alors d’échanger les quelques mails nécessaires à la continuation de mes démarches, sans prendre garde à créer les conditions de rencontres ultérieures. Tout juste gardais-je en tête l’idée qu’un éventuel entretien pourrait s’avérer utile pour mettre en perspective certaines de mes observations. La composition du panel d’agent-es interviewé-es à la fin de cette première étape de l’enquête trahit largement cet investissement *a minima*, puisqu’il se trouvait exclusivement pourvu par du personnel technicien ou « maîtrise » du contrôle, malgré une bonne dizaine de cadres avec qui la négociation pouvait aller de soi.

En d’autres termes, je m’engageais dans une démarche d’éloignement volontaire de toute représentation du pouvoir hiérarchique, dont je dépendais pourtant directement pour pérenniser ma présence. Si cette réticence a bien eu partie liée avec la priorité que je me fixais alors de comprendre le travail *subalterne* du contrôle des transports, cela ne suffit pas à l’expliquer complètement. Les occasions étaient en effet nombreuses d’approfondir, par quelques entretiens avec plusieurs niveaux de l’encadrement, l’analyse de certaines conditions organisationnelles du travail qui se trouvaient au cœur de mes préoccupations : tensions entre directions, mouvements syndicaux, évolution de la politique de formation, fabrication des critères de jugement de la qualité du travail, conditions de la mobilité interne des agents etc.

Cette œillère doit en fait d’abord son existence aux conditions originelles de ma position sur le terrain, c’est-à-dire mon arrivée avec le plein soutien de deux autorités hiérarchiques (la direction de l’entreprise exploitante et celle de l’autorité délégatrice des transports) ;

aux perceptions que ce soutien pouvait engendrer, à savoir une méfiance du personnel vis-à-vis d'un « envoyé de la direction » ; et à mon appréhension à l'égard de ces perceptions, qui m'incitait à éviter autant que possible de leur fournir quelque élément pour se fonder. Pour mieux saisir les conditions pratiques de la construction d'un tel engrenage, il n'est qu'à remonter à ma toute première observation, en novembre 2014 (je venais alors d'entrer en première année de master), et qui illustre fidèlement la manière dont mes entrées sur les différents terrains du travail subalterne se sont déroulées, jusqu'au début de ma thèse :

11h00, j'arrive au service de contrôle du « mode lourd » (métro/tramway). Je sonne et Ivan N., le responsable du service, vient m'ouvrir immédiatement. Il sait qui je suis, ne me pose aucune question et me présente rapidement les lieux. Devant, un vestiaire, à gauche, des escaliers. Au premier, des bureaux et une salle de réunion. Des contrôleurs un peu de partout, je serre des mains au hasard, on monte puis Ivan me fait entrer dans le bureau de Marc S., coordinateur des équipes de contrôle. Ivan ferme la porte et me demande de réexpliquer ma présence, après que j'ai fait connaissance avec Marc. Je leur explique l'accord passé avec Tiphaine C., responsable sécurité du SYTRAL, et Ugo H., directeur des services de contrôle de Keolis-Lyon. Pour eux, tout est OK, j'ai « carte blanche ». Nous échangeons nos numéros avec Marc, « en cas de souci », et il me file un « ticket test », qui permet de naviguer sur tout le réseau pendant 24h. Puis les deux hommes m'informent qu'une équipe en civil va bientôt partir, ils me proposent de la suivre, précisant que je pourrai à tout moment rejoindre une équipe en tenue si je le souhaite. [...]

Nous sortons et allons dans ce qui semble être une salle de repos, où l'équipe en partance discute. Ivan et moi nous approchons, je serre la main de tout le monde (prénom contre prénom), puis il me demande de me présenter. « Je m'appelle Jérôme, je suis étudiant-chercheur en sociologie politique, je viens pour vous voir, pour comprendre comment c'est d'être contrôleur. Je veux pas être intrusif » (en substance). Personne ne semble contrarié, ils me demandent même s'il est possible qu'on se tutoie, « car tout le monde se tutoie ici ». Pas de problème pour moi, quoique je mettrai environ une demi-heure à l'appliquer (après des rappels). Ivan ajoute : « On n'hésite pas les gars ! On n'appuie pas sur la pédale, il vient de Tiphaine C., il a carte blanche, il est avec nous quoi. Il fait partie de la maison. » [...]

17h45, on repart pour la fin de service. Franck, le chef d'équipe, me demande où je vais, je réponds que je rentre avec eux. Ils sont étonnés mais je leur dis que si jamais ils font un débrief ou quoi que ce soit, ça m'intéresse, et que dans tous les cas, il est prévu que je fasse les services jusqu'au bout, pour mieux m'immerger. Une fois arrivés, on se met dans la salle de réunion, et Franck se lance dans un rapide débriefing : il demande à chacun si tout s'est bien passé. Et chacun répond que oui. Gérard demande à Franck, qui répond « ah bah oui, très bien ». Puis il me demande mon avis à mon tour, je réponds que ça m'a beaucoup intéressé. Tout le monde a l'air content. Les agents passent rapidement à autre chose. Ils font le bilan de leurs PV, puis se préparent à rentrer chez eux.

Journal de terrain, jeudi 06 novembre 2014.

Ces trois séquences d'une même journée de travail auprès de contrôleurs du métro éclairent plusieurs facettes de mon rapport initial aux cadres de la principale organisation enquêtée, et aident à en comprendre les répercussions. La première montre une grande facilité d'approche, un accueil presque enjoué par des cadres intermédiaires qui non

seulement ne semblent poser aucune condition ou limite à ma présence, mais en m'offrant un « ticket test » ainsi que la possibilité de choisir librement les équipes à observer, paraissent même n'avoir aucune hésitation à les repousser ¹¹⁹.

Un facteur de cette bonne volonté apparente est directement visible dans cette première séquence, à savoir que l'accord passé avec la direction (Ugo H.) place d'autant mieux ma satisfaction au rang de directive qu'il a la bénédiction d'une représentante de sa tutelle politique (Tiphaine C.). Cette « position de force », que je ne réalise pas dans l'instant, est renforcée par une autre circonstance, celle-là imperceptible et qui n'est pas sans rappeler à quel point « la société d'accueil fait du séjour de l'enquêteur en son sein un événement qui prend place dans les enjeux du moment, dans l'histoire locale » ¹²⁰. En effet, le mois précédant cette première entrée sur le terrain étaient officiellement ouvertes les candidatures au renouvellement de la délégation de service public qui lie Keolis-Lyon au SYTRAL. Un contrat à hauteur de deux milliards d'euros au sein duquel la « baisse de la fraude », la « lutte contre la fraude », mais encore « une lutte contre la fraude renforcée [avec des] engagements de résultats [et des] expérimentation de nouvelles méthodes de contrôle », figuraient en bonne place parmi les objectifs prioritaires à atteindre pour l'exploitant ¹²¹.

Étant arrivé par le biais d'une cadre supérieure du SYTRAL, toutes les conditions semblaient ainsi réunies pour que je me trouve face à une vitrine des efforts de Keolis-Lyon en la matière plutôt qu'à un banal service de contrôle. L'heure du rendez-vous qui me fut proposée pour cette première observation n'était d'ailleurs pas anodine, puisqu'elle coïncidait avec la prise de service de l'une des rares équipes en civil du service, lesquelles constituaient à cette époque la dernière innovation proposée par l'exploitant au SYTRAL en matière de « lutte contre la fraude ».

La deuxième séquence, où je suis présenté à l'équipe, vient encore renforcer ce qui précède. Tandis que je viens de mettre en avant une position d'étudiant – bien qu'il m'est apparu plus sage de simplifier le titre « étudiant-chercheur en sociologie politique » lors des rencontres ultérieures –, et d'accepter l'offre d'un tutoiement qui ne pouvait que me faire économiser certains efforts de rapprochement, voilà que le responsable du service donne matière à l'ambivalence. Non seulement me présente-t-il comme venant du SYTRAL (« il vient de Tiphaine C. »), mais encore laisse-t-il penser que ma venue est sinon souhaitée, au moins encouragée par Keolis-Lyon (« il fait partie de la maison »). Le simple étudiant peut-il dès lors ne pas être soupçonné d'entretenir un rapport sinon de complicité, au moins de proximité, avec la hiérarchie ?

119. Il faut préciser que la possession de ce ticket, strictement réservé à un personnel de maintenance, me posa plus tard une difficulté qui me fit réaliser l'ampleur des facilités qu'on me proposait (la difficulté en question : un « interrogatoire » par un contrôleur qui ne me connaissait pas encore).

120. Alban BENSÀ, *La fin de l'exotisme : essais d'anthropologie critique*, Toulouse, Anacharsis, 2006, p. 34.

121. SYTRAL, « Le nouveau contrat d'exploitation du réseau des transports en commun lyonnais (TCL), 2017-2022 ».

Quoiqu'il en soit, si mon jeune âge – et sans doute la propension qu'ont les agents de contrôle à ne pas s'en laisser conter par leur direction – me permirent ce jour-là de réduire légèrement l'écart qui pouvait être ainsi suggéré aux agents, il reste que la dernière séquence, qui correspond à la fin de cette journée, remet au premier plan la question de mon positionnement initial, de son ambivalence et de l'étendue possible de ses effets. Pour s'en rendre compte, il convient simplement d'ajouter un élément qui apparut par la suite dans toutes les autres observations faites auprès du personnel de contrôle, et ce sans aucune exception : en fin de service, il n'existe pas de « débriefing » formel. Celui auquel j'ai ici assisté avait donc très probablement pour seule origine une demande involontaire de ma part (« je leur dis que si jamais il font un débrief ou quoi que ce soit, ça m'intéresse »), que le chef d'équipe a voulu satisfaire, embarquant ses trois coéquipiers dans une simulation parfaitement exécutée. Sans aller jusqu'à affirmer que cette « demande » fut immédiatement interprétée et acceptée comme un ordre à exécuter, il serait difficile de ne pas voir dans la mise en scène qu'elle a provoquée un effet de l'ambivalence dans la perception de mon positionnement par les agents, à laquelle leur responsable (par sa prise de parole) et moi-même (par mes entrées de fait patronales) avons largement contribué.

Un tel degré de mise en scène ne fut heureusement plus rencontré par la suite, et l'ambivalence dans la perception de mon positionnement vis-à-vis de la hiérarchie ne fut jamais aussi risquée que pour d'autres ethnographes sur des terrains similaires¹²². Il n'en reste pas moins que ma volonté d'atteindre la plus grande proximité possible avec le personnel subalterne me fit durablement craindre d'être perçu comme un proche de la direction, et ce d'autant plus que certaines personnes rencontrées dans les services de contrôle mirent quelques temps avant de me cibler par un humour d'étiquetage et de mise à l'épreuve¹²³ axé sur les « vraies raisons » de ma présence, à savoir « contrôler les contrôleurs » et les « noter pour eux là-haut [la direction] ».

L'existence d'une réticence initiale à l'égard des cadres se comprend finalement comme partie intégrante d'un travail classique d'intégration parmi les groupes enquêtés, et peut être logée à la même enseigne que l'ensemble des pratiques et stratégies ayant trait à ce travail : prendre le premier café de la journée avec l'équipe suivie et non avec le ou la responsable du service ; ne pas aller systématiquement signaler ma présence au personnel encadrant ; afficher mon accord avec le personnel subalterne en cas de conflit avec sa hiérarchie, etc. À l'automne 2015, j'allais jusqu'à raconter à certaines équipes le léger conflit qui venait de m'opposer à leur responsable, non sans espoir de renforcer leur perception d'un enquêteur « indépendant », ou à tout le moins sans connivence « avec

122. Marie CARTIER, *Les facteurs et leurs tournées*, Paris, La Découverte, 2003, p. 49-50.

123. Gwénaëlle MAINSANT, « Prendre le rire au sérieux », in Alban BENSA et Didier FASSIN (dir.), *Les politiques de l'enquête*, Paris, La Découverte, 2008, pp. 99-120, p. 109.

les cadres » – le confit partait de mon refus de négocier la teneur d'un questionnaire que j'étais en train de distribuer, et qui ressemblait trop selon elle à la préparation d'un audit des risques psychosociaux, autrement dit une dangereuse « boîte de pandore ».

Faire des cadres des repères topographiques

Après mon entrée en doctorat, la prise en compte d'un plus large panel d'organisations concernées par la production sécuritaire dans les transports publics urbains et ma volonté d'en étudier plus précisément les conditions politiques et institutionnelles, en diversifiant les instances approchées, a mécaniquement multiplié les nécessaires rencontres préparatoires avec les cadres de chacune d'entre elles. Or cette situation me fit rapidement réaliser que les causes précédemment décrites de ma réticence à « fréquenter la hiérarchie » s'étaient largement estompées. Dès le début de l'année 2017 et l'ouverture des premiers terrains, je ne ressentais aucune marque de défiance ou de réticence face à ma présence chez les différents groupes rencontrés – à l'exception notable des agents de sécurité privée. De sorte que j'éprouvais réciproquement moins de gêne à m'engager sur le terrain de la gestion et de la décision lorsqu'il pouvait s'ouvrir.

Cette plus grande aisance à naviguer entre cadres et subalternes est en premier lieu à mettre au crédit de ma présence en quelque sorte préétablie à ce stade de l'enquête. Malgré le caractère à chaque fois inédit de mon arrivée parmi un groupe, ma modeste mais réelle antériorité au contrôle me permet en effet d'être perçu comme appartenant déjà à un « terrain » professionnel commun. Déjà brièvement décrit en introduction, ce phénomène consécutif aux modalités de construction de mon ethnographie gagné ici à être précisé.

L'importante durée de ma présence auprès des services de contrôle, ainsi que les entretiens que j'ai pu y mener, m'ont appris à progressivement ajuster mes manières d'être et d'agir, les rapprochant de celles de mes enquêté-es – empruntant à leur langage et à leurs postures corporelles – sans jamais complètement les débarrasser de la jeunesse et de l'origine universitaire et « petite-bourgeoise » qui me caractérisaient. L'alliage était quoiqu'il en soit suffisamment légitime pour m'aider à être considéré à la fin de mon enquête sur le contrôle comme une sorte de collègue intermittent, à qui – et surtout face à qui – « on peut parler ».

Si la construction d'un tel *ethos* ne s'est pas totalement achevée avec mon premier terrain, le fait que les autres catégories du personnel enquêté partagent de nombreux traits avec les contrôleurs et contrôleuses rendait mon investissement pour m'y intégrer bien moins coûteux. Mes manières de paraître et de me comporter étaient alors d'autant plus « fonctionnelles » que contrairement à ma situation en tout début d'enquête, mon degré d'extériorité était de moins en moins corrélé à mon appartenance au milieu universitaire ou à ma provenance de telle ou telle direction, et de plus en plus à mon « origine du contrôle », nettement mieux identifiable et rassurante pour celles et ceux que je rencontrais. Mon statut d'étranger aux nouveaux services passait donc pour ainsi dire d'exogène et vertical

à endogène et horizontal, de telle sorte que la question de mon origine s'en trouvait reformulée et disponible comme une modalité de rencontre bien moins chargée d'enjeu que d'autres conditions de ma position sociale.

En parallèle à cette plus grande confiance dans la stabilité de ma position perçue, un autre élément a favorisé plus directement mon rapprochement avec l'espace dirigeant, ainsi que ma meilleure prise en compte de la question de son travail propre. Il réside dans l'effet qu'a eue la diversification du terrain sur ma vision des relations professionnelles tissées entre les cadres et leurs subalternes. Ne serait-ce qu'au sein de l'entreprise des transports, la configuration des organigrammes et des relations entre les positions qui y sont occupées varie substantiellement entre les différents services.

Au poste de commandement et de sécurité par exemple, les opérateurs et opératrices détiennent un coefficient de salaire plus élevé que la plupart des autres métiers subalternes. Le personnel travaille directement au siège de l'entreprise, à côté des bureaux de la direction sécurité, et sous la responsabilité directe d'un chef de service lui-même manager haut placé dans l'organigramme (« N-1 » du directeur sécurité). Autant d'éléments qui tendent à relativiser leur distance symbolique avec les cadres qui les entourent – et avec qui par exemple il leur arrive régulièrement de partager un café. Dans cette situation particulière, il était évidemment plus simple pour moi de discuter avec ces mêmes cadres sans ne faire naître aucun soupçon.

Pour d'autres groupes, c'est la proximité des trajectoires professionnelles entre les différents niveaux hiérarchiques qui semble jouer en faveur d'une même relativisation des rapports de subordination. Ainsi au service d'intervention des transports, le responsable jusqu'en 2019 est lui-même un ancien agent d'intervention, et reste dès lors personnellement proche d'une partie importante de ses subordonnés, certains ayant exercé à ses côtés. Là encore, développer un certain degré de connivence avec ce cadre semblait d'autant mieux admis pour moi que cela l'était pour d'autres.

Si les ressorts de mon « accès aux cadres » sont multiples, c'est donc aussi en raison de l'hétérogénéité interne à la catégorie elle-même. Dans le dernier exemples en effet, « cadre » est certes synonyme de « responsable de service », mais le rôle s'y limite strictement. À l'inverse, on verra que le responsable du PC sécurité cumule ce rôle avec d'autres responsabilités au sein de la direction sécurité. Il arrive également que les cadres n'occupent tout simplement pas de poste d'encadrement à proprement parler. Ainsi des conseiller-es, analystes et autres chargé-es de mission, qui s'inscrivent dans une tendance à la multiplication (et parfois la banalisation) du statut que les entreprises de service et dans une moindre mesure les collectivités locales nourrissent depuis la fin des années 1980 ¹²⁴.

124. À ce sujet, lire notamment Loup WOLFF, *Transformations de l'intermédiation hiérarchique* [Rapport], Centre d'études de l'emploi, 2005; ainsi que Alain PICHON, *Les cadres à l'épreuve*, Paris, Presses Universitaires de France, 2008.

Pour compléter l'inventaire qui s'esquisse des cadres rencontrés pour mon enquête, il faut enfin rappeler qu'une importante partie n'appartenait pas aux organisations initialement visées dans mon terrain : bureau d'ordre et bureau de la prévention de la délinquance et de la radicalisation à la préfecture, association d'insertion professionnelle, service municipal de prévention de la délinquance, réserve opérationnelle de la gendarmerie etc. Autant de lieux où ma présence relevait souvent d'une tentative indécise de disposer d'informations voire d'observations nouvelles, mais dont l'addition avec le reste m'a aidé à dépasser une vision topographique de l'espace uniquement fondée sur la composition des groupes professionnels d'exécution et leurs organisations d'appartenance.

Hétérogène et incomplet, jonché d'entrelacs et de reliefs, si ce corpus s'est avéré complexe à appréhender, il n'en a pas moins rendu matériellement consistant le dépassement des frontières hiérarchiques et organisationnelles que nécessite une approche structurale. En dégager quelques principes et caractères structurants permet dès lors de s'engager dans une première approche du champ sécuritaire local, toujours depuis l'espace particulier des transports publics urbains, mais au surplus depuis la *région dirigeante* qui s'y positionne et y évolue au quotidien. Trois principaux phénomènes peuvent en particulier être évoqués en tant que points de départ aux réflexions qui jalonnent cette partie.

Un premier principe, qui ne s'est jamais démenti, apparaît *a posteriori* comme la condition principale de l'approche réputationnelle des instances étudiées. La rencontre à proprement parler avec un-e cadre, qu'elle soit ou non anticipée, qu'elle soit ou non suivie d'observations, qu'elle donne lieu ou non à un rapprochement voire à des entretiens, a systématiquement été aidée si ce n'est permise par une recommandation directe (« tu devrais aller voir X de ma part ») ou implicite (demander le contact d'une personne à une autre, puis me présenter à la première en mettant en avant la seconde) de la part d'un-e autre cadre. Deuxièmement, par-delà leurs organisations d'origine et les instances officiellement chargées de les réunir, les cadres de la sécurité constituent un espace interpersonnel intégré, parfois de sociabilité, dont la mobilisation et la reproduction s'inscrit quotidiennement dans les pratiques professionnelles. Troisièmement, dans la quasi-totalité des organisations approchées, une importante partie des cadres a appartenu, voire appartient simultanément, à la police nationale ou à la gendarmerie.

Aussi anodins peuvent sembler ces différents aspects, leur vérification récurrente à toutes les étapes de mon exploration s'est trouvée déterminante pour mes premières formulations de l'idée de champ sécuritaire local, laquelle s'appuie d'abord sur la reconstruction de cette « région cadrifiée » à partir des différents indices de son unification par-delà les appartenances organisationnelles. En ce sens, les cadres incarnent autant de repères topographiques dans l'espace étudié, entre lesquels se matérialisent des frontières avant tout définies par des positions hiérarchiques (officielles ou non), par des degrés de proximité

avec la région régaliennne du champ du pouvoir ¹²⁵, et enfin par des jeux d'homologie entre ces différentes positions. À cette aune et rétrospectivement, par exemple, l'intérêt d'avoir pu me rendre facilement dans tel centre de supervision urbaine devient notamment de comprendre ce qui se joue derrière l'acceptation de mes requêtes dans la mesure où je les formule en venant « de la part » du responsable du PC sécurité de Keolis-Lyon.

En ce sens, si l'organisation d'appartenance des cadres demeure un aspect essentiel de l'analyse, il n'en devient pas moins une variable parmi d'autres de la position dans le champ sécuritaire local, et l'objet des chapitres suivants est précisément d'étudier ces variables et leurs effets, en partant du postulat que l'appartenance ou la proximité policière constitue la clé de compréhension de leur articulation. Après avoir étudié l'émergence et la stabilisation d'un savoir spécifique détenu par les cadres de la sécurité, afin notamment de comprendre à quel point et dans quelle mesure celui-ci est lié à un savoir policier (chapitre 1), il s'agira de mieux situer les logiques qui président au recrutement de personnes issues du monde policier dans des organisations non régaliennes, et de voir comment cette composition prend part à un processus de légitimation de ces instances par la production d'homologies entre leur personnel et celui de l'institution policière (chapitre 2).

125. François DENORD, Paul LAGNEAU-YMONET et Sylvain THINE, « Le champ du pouvoir en France », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2011, vol. 5, n° 190, pp. 24-57, p. 48.

Chapitre 1

Les conditions de construction et de distribution d'un savoir professionnel spécialisé sur la sécurité

Il y a plus de vingt ans, Fabien Jobard écrivait que « le savoir sécuritaire est principalement et originellement un savoir policier »¹²⁶. À cet égard, le fait qu'un nombre important des cadres de mon terrain provienne d'une institution policière semble confirmer la validité de cette affirmation sur le temps long. Mais l'auteur ajoute immédiatement que le savoir sécuritaire « est secondairement et récemment un savoir universitaire »¹²⁷. Est-ce alors au prisme de ce caractère secondaire qu'il faut considérer la majorité des cadres qui ne répond pas à au critère de l'antériorité policière ? Comment accumuler un savoir policier sans avoir appartenu à l'institution qui le produit ? Ce savoir est-il seulement le même ?

Ces questionnements renferment deux enjeux principaux : celui en premier lieu de comprendre la manière dont a été construit le savoir sécuritaire contemporain ; celui en second lieu d'analyser comment les responsables de la sécurité, dans les instances non policières chargées d'en assurer concrètement la production, apprennent ce qu'elle doit être. Subsidièrement, il s'agit de saisir à quel point tant cette construction que cet apprentissage sont redevables ou non de savoirs proprement policiers, ce qui implique de prendre la mesure de la spécificité de ces derniers, et de comprendre comment ils s'articulent avec un ensemble plus vaste du savoir sécuritaire tel que revendiqué par les cadres.

126. Fabien JOBARD, « Hautes études », *Vacarme*, 1999, vol. 1, n° 7, p. 25.

127. *Ibid.*

1 Autonomisation et dépolitisation d'un savoir-expert

Si l'existence d'un savoir sécuritaire en forme d'expertise, hautement valorisé dans les milieux professionnels de la sécurité, est l'aboutissement d'un long et complexe processus dont l'histoire mériterait à elle seule un travail doctoral, il importe néanmoins d'en esquisser les principales conditions historiques d'apparition. Ces dernières peuvent être distinguées selon deux processus concomitants, à savoir d'un côté un mouvement irrégulier d'articulation entre le ministère de l'intérieur et le champ académique, et de l'autre une appropriation protéiforme des espaces de production du savoir sécuritaire par les cadres de l'institution policière.

1.1 Les entrelacs académiques et politiques d'une science de gouvernement

Les généalogies du fait sécuritaire, qu'elles insistent sur sa traduction en politiques publiques, en discours ou encore en innovations techniques, inscrivent bien souvent le rapport de la commission Peyrefitte de 1977 comme un jalon immanquable de sa construction contemporaine. Il semble en aller de même concernant le *savoir sur la sécurité*, « qui prétend à la fois établir ses modalités et justifier son exercice »¹²⁸. Ladite commission Peyrefitte recommandait ainsi, dans ses conclusions, de développer et d'homogénéiser la production statistique des ministères de l'intérieur et de la justice, d'augmenter les crédits affectés aux « études sur la violence, la criminalité et la délinquance », et de dépasser le « seuil artisanal » des recherches en sciences sociales sur le sujet¹²⁹.

À cet égard, en commandant et en produisant elle-même un nombre important de travaux, la commission s'efforça de produire en quelque sorte une première réponse aux diverses lacunes qu'elle mettait en avant¹³⁰. Et pour cause, sans compter les « personnalités qualifiées » associées à ses travaux, la moitié de ses membres était d'origine universitaire (le sociologue Jacques Ellul, le psychiatre Pierre Deniker, l'économiste Jean Fourastié, le criminologue Jacques Leaute, l'urbaniste François Spoerry), l'autre moitié réunissant des hauts fonctionnaires de police et des juristes (dont l'unique femme de la commission)¹³¹.

128. Fabien JOBARD, « Que sait la police ? », *Vacarme*, 1999, vol. 1, n° 7, pp. 22-24, p. 22.

129. Alain PEYREFITTE, *Réponses à la violence : rapport à M. le Président de la République* [Rapport], Paris, la Documentation française, 1977, p. 155-194.

130. Nicolas BOURGOIN, *La révolution sécuritaire*, *op. cit.*, p. 33-38.

131. Alain PEYREFITTE, *Réponses à la violence : rapport à M. le Président de la République*, *op. cit.*, p. 2.

« Situation d'expertise »¹³² par excellence, cette hétérogénéité des contributions à une commission gouvernementale n'était pas inédite, pas plus qu'elle n'était spécifique au thème de la sécurité, tant la fin des années 1970 achève la construction d'une figure ambivalente de l'expert universitaire au service du pouvoir¹³³. À cette période comme aujourd'hui, « les instances collectives dévolues à la production d'idées et de recommandations politiques mettent souvent en avant la mobilisation d'un personnel expert pour asseoir la légitimité de leurs préconisations »¹³⁴.

Parallèlement à cette mise en marche d'un état des lieux proprement gouvernemental du savoir sécuritaire, quelques sociologues, avec sans doute l'ambition de rattraper trois décennies de retard sur leurs homologues outre-Atlantique¹³⁵, inscrivent l'ouverture de la « boîte noire » de l'institution policière à leur agenda de recherche. Ainsi notamment de Jean-Louis Loubet del Bayle, qui crée en 1976 le Centre d'études et de recherches sur la police (CERP) à l'Institut d'études politiques de Toulouse¹³⁶, et de René Lévy, qui entreprend en 1979 la première étude *in situ* d'un service de police¹³⁷.

Inédites mais isolées, ces initiatives trouvent à partir de 1981 l'occasion de se multiplier, à la faveur de l'alternance politique et d'une volonté de l'administration de Gaston Defferre de « moderniser la police »¹³⁸ par une réforme de sa formation, pilotée par l'inspecteur général de l'administration Jean-Marc Erbès. Ce dernier crée un comité scientifique¹³⁹, et confie en parallèle à Dominique Monjardet la direction d'une importante recherche sur le travail quotidien des forces de l'ordre, d'où émergent les premiers jalons d'une œuvre devenue depuis incontournable pour la sociologie des professions sécuritaires¹⁴⁰.

132. Yann BÉRARD et Renaud CRESPIAN, « Objet flou, frontières vives. L'expertise entre savoirs et pouvoirs », in Yann BÉRARD et Renaud CRESPIAN (dir.), *Aux frontières de l'expertise : Dialogues entre savoirs et pouvoirs*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2015, pp. 15-33, p. 25.

133. Mathieu QUET, « Le savoir de l'expert. L'expertise dans les revues de critique des sciences en France (1966-1977) », in Yann BÉRARD et Renaud CRESPIAN (dir.), *Aux frontières de l'expertise : Dialogues entre savoirs et pouvoirs*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2015, pp. 35-50.

134. Camilo ARGIBAY, « Quand le savant devient politique. Sociologie de l'expertise du think tank Terra Nova », *Participations*, 2016, vol. 3, n° 16, pp. 195-222, p. 195.

135. Voir notamment l'état de l'art dressé à cette époque par Cyrille FIJNAUT et Lode VAN OUTRIVE, « Recherches sur la police », *Déviance et société*, 1978, vol. 2, n° 2, pp. 215-231.

136. Dominique MONJARDET, « Le chercheur et le policier. L'expérience des recherches commanditées par le ministère de l'Intérieur », *Revue française de science politique*, 1997, vol. 2, n° 47, pp. 211-225, p. 212.

137. René LÉVY, *Du suspect au coupable, le travail de police judiciaire*, Paris, Méridiens-Klincksieck, 1987.

138. Selon les propos de Defferre lui-même, cités par Jean-Marc ERBÈS, « Les années 1980 et les premières années de l'Institut des hautes études de la sécurité intérieure », in Antoinette CHAUVENET et Frédéric OCQUETEAU, *Notes inédites sur les choses policières, 1999-2006. Suivi de Le sociologue, la politique, la police*, Paris, La Découverte, 2008, pp. 205-2011, p. 205

139. Jean-Louis LOUBET DEL BAYLE, « Jalons pour une histoire de la recherche française sur les institutions et les pratiques policières », *Les Cahiers de la sécurité intérieure*, 1999, n° 37, pp. 55-71, p. 62.

140. Dominique MONJARDET, *Ce que fait la police, op. cit.*

Si contrairement aux travaux de la commission Peyrefitte, cette production de savoirs n'est pas à proprement parler gouvernementale, elle n'en reste pas moins directement permise par le pouvoir en place. Comme l'a rapidement conclu Monjardet, c'est bien « la volonté politique de réforme qui a permis et suscité un effort de recherche »¹⁴¹, et non l'inverse. Cette configuration d'une recherche dont le degré d'accessibilité des terrains est indexé sur le degré d'ouverture du ministère de l'intérieur n'a dès lors plus cessé de tramer et de rythmer l'avancée de la connaissance sociologique sur l'objet sécuritaire¹⁴². La création de l'institut des hautes études de la sécurité intérieure (IHESI) en 1989, d'abord en tant que service du ministère de l'intérieur puis rapidement en tant qu'établissement sous sa tutelle, entérine durablement cette ambivalence :

Dans l'esprit de ses fondateurs, l'IHESI devait à la fois décloisonner la perception des problèmes d'insécurité et leur traitement, former les hauts fonctionnaires de la police à une nouvelle pensée de la sécurité, donner corps au concept de sécurité intérieure en permettant le développement de la recherche dans ce domaine. L'IHESI devait en outre devenir un outil d'analyse inventif et prospectif pour le ministère de l'Intérieur, tout en défendant une conception partenariale de la sécurité.¹⁴³

Cette synthèse des intentions de Pierre Joxe, ministre de l'intérieur et Jean-Marc Erbès, premier directeur de l'institut, exprime en creux leur volonté d'inscrire l'IHESI comme un moteur du processus de dépolitisation du discours sécuritaire – ce qu'ils revendiquent explicitement par ailleurs¹⁴⁴. Plus précisément, l'institut joue le rôle de pendant intellectuel de ce processus, par la transmutation de l'objet sécuritaire politique – à haute valeur conflictuelle – en un objet d'expertise, la « *sécurité intérieure* », légitimée par les études opérationnelles et les recherches en sciences sociales que l'institut publie notamment dans les *Cahiers de la Sécurité intérieure*.

La « conception partenariale de la sécurité » justifie quant à elle l'axe sur lequel s'est appuyé l'institut pour survivre aux alternances politiques ultérieures, à savoir la session annuelle de formation, ouverte non seulement aux cadres de l'intérieur (police et corps préfectoral), mais encore à celles et ceux de la justice, des collectivités territoriales et des

141. Dominique MONJARDET, « Le chercheur et le policier », *op. cit.*, p. 212.

142. René LÉVY, « L'émergence des recherches en sciences sociales sur la police en France : les séminaires organisés au sein du GERN, 1986-1991 », in Antoinette CHAUVENET et Frédéric OCQUETEAU (dir.), *Notes inédites sur les choses policières, 1999-2006. Suivi de Le sociologue, la politique, la police*, Paris, La Découverte, 2008, pp. 187-204, p. 189.

143. Isabelle DI TACCIO, « La place de l'Institut des hautes études de la sécurité intérieure dans la gestion publique de la sécurité en France », in Jean-Charles FROMENT, Jean-Jacques GLEIZAL et Martine KALUSZYNSKI (dir.), *Les États à l'épreuve de la sécurité*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble, 2003, pp. 47-59, p. 48.

144. Voir notamment Pierre JOXE, « Allocution de M. Pierre Joxe, ministre de l'intérieur », in *Actes du colloque : La sécurité intérieure : défis et enjeux*, Cité des Sciences de la Villette, 1989 et Jean-Marc ERBÈS, « Les années 1980 et les premières années de l'Institut des hautes études de la sécurité intérieure », *op. cit.*

entreprises privées¹⁴⁵. Les dix premières années, plus de mille personnes suivent ainsi ces formations, dont un peu plus de dix pour cent issues d'une entreprise¹⁴⁶. L'apprentissage d'une théorie homogène autour du concept de sécurité intérieure y est aussi important que l'enrichissement d'un carnet d'adresse de cadres de la sécurité en tout genre.

Comme l'exprimait tout récemment Jean-Marc Berlioz, directeur de l'institut entre 2002 et 2004, il s'est ainsi constitué, promotion après promotion, une véritable « "diaspora" [qui] diffuse dans la société française un message de sécurité »¹⁴⁷, non seulement par le biais des organisations où exercent les auditeurs et auditrices, mais également par l'actualisation régulière des liens nés lors des formations, au sein de très fréquentées associations « d'anciens auditeurs »¹⁴⁸. On peut dès lors voir dans les sessions annuelles de formation proposées par l'institut, qui en « apportant aux professionnels un savoir théorique et pratique, homogène et cohérent, ont été un instrument efficace de production et de diffusion d'une *doxa* [...] de sécurité intérieure »¹⁴⁹, l'une des manifestations pratiques du processus latent de la sécuritisation des espaces sociaux depuis la fin du xx^e siècle.

Parallèlement, malgré l'« histoire institutionnelle en dents de scie »¹⁵⁰ qui jalonne la relation entre l'IHESI et la recherche en sciences sociales, l'articulation de l'établissement avec le champ académique joue à plein dès sa création, accélérant notamment la production d'une offre universitaire sur-mesure pour la formation de cadres spécialisé-es hors de l'institution policière. Ainsi fleurissent à partir des années 1990 un certain nombre de DESS et autres diplômes universitaires dont le contenu pédagogique est entièrement construit autour de l'idée de sécurité intérieure, et où le lien avec l'IHESI est parfois scellé sous forme de partenariats. C'est notamment le cas à l'IEP de Toulouse, à Paris V, à Lyon III, à Nice, à Dijon ou encore à l'université de technologie de Troyes. Autant de lieux d'exportation privilégiée de la production intellectuelle de l'IHESI.

La capitalisation d'un savoir académique et administratif sur la sécurité intérieure et sa diffusion à un public éloigné des sphères régaliennes habituelles s'est ainsi poursuivie jusqu'à aujourd'hui, non sans quelques évolutions dans sa forme et son contenu – par exemple, le concept de « sécurité globale » s'est progressivement substitué à celui de « sécurité intérieure » dans son rôle de porte-voix du corpus de depuis le début des

145. Isabelle DI TACCHIO, « La place de l'Institut des hautes études de la sécurité intérieure dans la gestion publique de la sécurité en France », *op. cit.*, p. 48-49.

146. Frédéric OCQUETEAU, « Les anciens auditeurs juges de l'IHESI », *Les Cahiers de la sécurité intérieure*, 1999, n° 37, pp. 17-43, p. 36.

147. Jean-Marc BERLIOZ, « L'auditeur 50 de l'ANA-INHESJ et les 30 ans de l'INHESJ », *L'auditeur*, 2019, n° 50, pp. 4-7, p. 6.

148. Frédéric OCQUETEAU, « Les anciens auditeurs juges de l'IHESI », *op. cit.*, p. 41.

149. Nicolas BOURGOIN, *La révolution sécuritaire*, *op. cit.*, p. 44.

150. Frédéric OCQUETEAU et Dominique MONJARDET, « Insupportable et indispensable, la recherche au ministère de l'Intérieur », in Philippe BEZES, Michel CHAUVIÈRE et Jacques CHEVALLIER (dir.), *L'État à l'épreuve des sciences sociales*, Paris, La Découverte, 2005, pp. 229-247.

années 2000. Du côté académique, les diplômes universitaires sur le sujet n'ont cessé de se multiplier et de se spécialiser en des sous-domaines *a priori* variés, mais dont le contenu se recoupe largement : sécurité intérieure, sécurité globale, sécurité publique, management de la sécurité etc. Quant à l'IHESI, son nom, son statut et son degré d'ouverture à la recherche n'ont cessé de varier, jusqu'à sa récente suppression – ses missions ayant été reprises par les services du ministère de l'intérieur.

1.2 Le monopole de la connaissance légitime ?

La présentation réalisée jusqu'ici, en mettant en exergue les conditions ayant favorisé la spécialisation et la dépolitisation du savoir sécuritaire, tend à en effacer les origines institutionnelles les plus régaliennes. Pourtant, si modeste soit-elle, une genèse de ce savoir ne peut faire abstraction de ce qu'il doit à l'institution policière, sous peine de laisser croire qu'il s'en serait peu à peu éloigné voire progressivement autonomisé. Au contraire, « pour qu'un modèle de référence marche, il faut qu'il fasse le pont entre des champs de représentation eux-mêmes diversifiés, issus de scènes sociales qui ont chacune leur propre logique »¹⁵¹, et comme on va le voir en l'espèce, le monde policier n'a jamais cessé de participer à la production et à la diffusion du savoir sécuritaire.

1.2.1 L'autonomie policière et l'exportation de son savoir

Si dans un mouvement progressif et sinusoïdale, l'articulation entre le ministère de l'intérieur et le champ académique a donc contribué à rendre possible la production d'un savoir sécuritaire exportable hors des espaces régaliens traditionnels, la naissance de cette capacité d'exportation n'est en rien le corollaire d'un éloignement du savoir sécuritaire vis-à-vis du prisme policier. Il importe dès lors de comprendre comment celui-ci agit sur le savoir en question et comment il s'y articule.

La police se définit d'abord par une volonté de savoir, placée dès l'Ancien Régime au cœur de l'ambition policière et qui survit à la crise de la police classique au XVIII^e siècle. Elle se construit largement sur l'ambition d'être omnisciente, comme l'exprime la métaphore contemporaine de l'œil. Ensuite, le fonctionnement des appareils de police qui se sont progressivement construits depuis le XVII^e siècle repose sur des « savoirs policiers », toute une gamme de savoir-faire et des savoirs professionnels que la police élabore ou s'approprie pour en faire usage. Il s'agit aussi de la connaissance réflexive que la police produit et accumule, dans l'incessant travail sur elle-même auquel elle se livre.¹⁵²

151. Bruno JOBERT, « Ambiguïté, bricolage et modélisation. La construction intellectuelle des politiques publiques », in CENTRE DE RECHERCHES ET D'ÉTUDES SOCIOLOGIQUES APPLIQUÉES DE LA LOIRE (dir.), *Les raisons de l'action publique : entre expertise et débat*, Paris, L'Harmattan, 1993, pp. 87-106, p. 103.

152. Vincent DENIS, « Que sait la police ? Introduction au numéro », *Revue d'Histoire des Sciences Humaines*, 2008, vol. 2, n° 19, pp. 3-9, p. 3.

En dépit de la grande complexité de la structure de l'institution policière contemporaine par rapport aux polices d'Ancien régime¹⁵³, la composition de son savoir semble toujours autant reposer sur les principes de division décrits ici. Ainsi pourrait-on schématiquement considérer la volonté de l'omniscience comme étant principalement celle de la police criminelle et de la police du renseignement, tandis que la volonté d'accumuler des savoir-faire professionnels pourrait être envisagée comme l'apanage du versant armé de la police d'ordre. Quant à l'« incessant travail sur elle-même auquel elle se livre », il est tentant de l'adosser au corps de conception et de direction qu'occupent les commissaires. Toutes réductrices qu'elles sont, ces distinctions ont le mérite de rappeler l'hétérogénéité de l'institution policière et des savoirs qu'elle détient.

Il importe donc, avant de comprendre comment *le* savoir policier s'articule au savoir sécuritaire, d'identifier plus précisément *quelle frange* du premier s'articule au second. À cet égard, il est probable qu'une sélection s'opère en fonction de la probabilité que l'exportation ne porte pas atteinte – voire conforte – l'intérêt professionnel policier, lequel « consiste à affirmer du même mouvement sa propre excellence, la gravité toujours croissante du problème dont on s'occupe, et la nécessité de lui accorder toujours plus de ressources »¹⁵⁴.

Pris en ce sens, le savoir policier semble atteindre le paroxysme de sa valeur d'exportation lorsqu'il revêt des atours statistiques, lesquels lui confèrent le double avantage d'être, d'une part, totalement contrôlable par l'institution¹⁵⁵ et ce faisant facilement ajustable aux enjeux et demandes politiques¹⁵⁶, et d'autre part de pouvoir prétendre à la généralisation et l'abstraction, soit finalement mimer une scientificité sans avoir à en supporter le coût intellectuel – cette production ne bénéficiant « ni de l'appui d'un service statistique ministériel, ni de celui d'un centre de recherche »¹⁵⁷.

Dans ces conditions, la préservation des intérêts professionnels policiers est totale : « l'autonomie des services en charge de l'ordre public crée ce savoir, qui devient ressource de légitimation : l'autonomie devient, grâce à la production de ce savoir, professionnalisa-

153. Dominique MONJARDET, *Ce que fait la police*, op. cit., p. 271-282.

154. *Ibid.*, p. 154.

155. Howard S. BECKER, « Données administratives », in *Faire preuve*, Paris, La Découverte, 2020, pp. 137-174.

156. Il faut ici rappeler l'espiègle théorème de Demonque : « sur une courte période, les statistiques de la délinquance varient en proportion inverse de la popularité du ministre de l'Intérieur auprès des agents chargés du collationnement des données qui les fondent. » (Dominique MONJARDET, « Notes de l'année 1999 », in Antoinette CHAUVENET et Frédéric OCQUETEAU (dir.), *Notes inédites sur les choses policières, 1999-2006. Suivi de Le sociologue, la politique, la police*, Paris, La Découverte, 2008, pp. 17-21 17)

157. Philippe ROBERT et Renée ZAUBERMAN, *Mesurer la délinquance*, Paris, Presses de Sciences Po, 2011, p. 35.

tion. »¹⁵⁸ Si la statistique policière est ainsi en position de jouer un rôle de premier plan dans la construction intellectuelle du référentiel de la sécurité intérieure, reste encore à comprendre comment, c'est-à-dire par quelles médiations.

Par leur sélection dans les strates supérieures de l'espace social, leur formation souvent universitaire, et par une fonction qui les placent à la frontière entre le ministère de l'intérieur, le corps préfectoral et le ministère public¹⁵⁹, les commissaires – et dans une moindre mesure les commandant·es – détiennent une position clé dans l'exportation du savoir policier, et ce depuis bien avant les années 1970¹⁶⁰. Cette situation s'est depuis institutionnalisée, comme en témoigne la place occupée par le syndicalisme policier dans les opérations d'export dont une rentabilité politique est attendue à court terme : si de manière générale, « le syndicalisme est producteur, quasi continûment, de projets de réforme pour la police »¹⁶¹, celui des commissaires en particulier « constitue une instance de concertation et de négociation précieuse, préalablement à tout projet de réforme lié à la sûreté ou à la sécurité pour tous les gouvernements en place. »¹⁶²

Parallèlement, d'autres instances sont à la disposition de l'institution policière pour l'exportation de son savoir lorsqu'il s'agit de peser sur le corpus sécuritaire à long terme, c'est-à-dire celui transmis aux cadres de la sécurité dans l'ensemble des univers professionnels. L'investissement dans le champ académique, qui représente la plus importante d'entre elles, bénéficie de l'IHESI comme porte d'entrée. En 1999, dix ans après sa création, l'institut fait lui-même le constat que ses auditrices et auditeurs sont largement issus de l'institution policière¹⁶³, sans compter qu'une aussi forte représentation régaliennne est également assurée du côté des intervenant·es, des responsables d'étude, et même des plumes consacrées des *Cahiers de la sécurité intérieure* – cinq ans après leur création, Jean-Paul Brodeur décompte ainsi que « les policiers, magistrats, gendarmes et douaniers constituent le deuxième "pilier" de la revue avec 81 auteurs. »¹⁶⁴

158. Fabien JOBARD, « Que sait la police ? », *op. cit.*, p. 23.

159. Adélaïde BARGEAU, « Les syndicats policiers : entre opposition et relais indispensable à la diffusion d'une réforme de type gestionnaire », *Droit et société*, 2015, vol. 2, n° 90, pp. 253-270, p. 264.

160. Jean-Louis LOUBET DEL BAYLE, « Jalons pour une histoire de la recherche française sur les institutions et les pratiques policières », *op. cit.*, p. 56-58.

161. Dominique MONJARDET, *Ce que fait la police*, *op. cit.*, p. 176.

162. Frédéric OCQUETEAU, « Ce que la gestion de la sécurité publique fait aux commissaires de police », in Didier DEMAZIÈRE (dir.), *Sociologie des groupes professionnels*, Paris, La Découverte, 2009, pp. 62-72, p. 64.

163. Frédéric OCQUETEAU, « Les anciens auditeurs juges de l'IHESI », *op. cit.*, p. 22.

164. Jean-Paul BRODEUR, « Les cahiers de la sécurité intérieure : un premier bilan », *Les Cahiers de la sécurité intérieure*, 1995, n° 20, pp. 175-180, p. 180.

1.2.2 Une hybridation sous contrôle

Cette imposante présence policière au sein de l'institut n'est en elle-même guère surprenante, celui-ci étant à sa création – et de nouveau aujourd'hui – directement intégrée au ministère de l'intérieur, lequel place dans son administration et ses directions nombre de commissaires de police. La composition et l'organisation de l'institut reflètent par ailleurs un rapport de force entre police et recherche, qu'un faisceau de circonstances fait invariablement pencher en faveur de la première. D'une part, la transformation des thèmes sécuritaires en objets légitimes pour les sciences sociales est loin d'être acquise quand l'institut voit le jour, laissant une partie de la demande de recherche, déjà faible, sans offre adaptée pour la prendre en charge¹⁶⁵ ; d'autre part, comme on l'a vu plus haut, la demande administrative en recherche suit une trajectoire en dent de scie, fragilisée qu'elle est par sa forte dépendance vis-à-vis de l'orientation politique du gouvernement qui l'opère et l'oriente. Cette double faiblesse du positionnement de la recherche au sein de l'IHESI, couplée au renforcement de l'obsession pour l'efficacité policière à l'aube des années 2000¹⁶⁶, a comme corollaire quasi mécanique le renforcement de l'ascendant policier sur la production intellectuelle de l'institut, que même les plus ardents défenseurs de celui-ci au sein du champ universitaire ne peuvent que constater amèrement :

Les élites de ce système policier réputé autosuffisant paraissent s'entretenir dans une croyance de l'excellence de la centralisation de leurs savoirs et de leurs compétences, du bien-fondé de la pratique de la loi et l'ordre, quitte à moderniser les discours en les parant d'idéologies importées mal comprises. La seule nouveauté est, le cas échéant, d'espérer pouvoir mobiliser des savoirs exogènes ultrafinalisés et soigneusement contrôlés, provenant de consultants publics ou privés inféodés, c'est-à-dire sans états d'âme sur les enjeux et finalités des commandes. Or, quand cette pratique administrative en évaluation et expertise se répand et vise à détrôner les prétentions d'une recherche critique réputée stérile, il est bien évident que celle-ci n'a plus qu'à s'incliner, si elle n'a plus la possibilité d'apporter à la police un savoir sur les impensés de son propre fonctionnement.¹⁶⁷

C'est dire à quel point la fameuse résistance policière au projet de connaître¹⁶⁸ s'accommode malgré tout d'un assentiment au projet de produire une connaissance, du moment que celle-ci n'entrave pas les conditions de la domination policière dans l'espace sécuritaire, c'est-à-dire du moment que le savoir policier préside à cette production et qu'il est le plus rapidement possible traduisible en ressources opérationnelles¹⁶⁹.

165. Dominique MONJARDET, « Le chercheur et le policier », *op. cit.*, p. 214.

166. Virginie GAUTRON, *Les politiques publiques de lutte contre la délinquance*, *op. cit.*, p. 493-539.

167. Frédéric OCQUETEAU et Dominique MONJARDET, « Insupportable et indispensable, la recherche au ministère de l'Intérieur », *op. cit.*, p. 245. À titre d'exemple concret, les auteurs rapportent p.236 les propos du commissaire Éric Chalumeau sur sa conception de la recherche au sein de l'institut : « la recherche n'a pas vocation à travailler sur la police mais pour la police. ».

168. Jean-Paul BRODEUR, « La police : mythes et réalités », *Criminologie*, 1984, vol. 17, n° 1, pp. 9-41.

169. Fabien JOBARD, « Hautes études », *op. cit.*

L'ensemble de ce processus, qui revient finalement à raccourcir le plus possible la distance entre production *et* consommation policière du savoir sécuritaire, ne saurait cependant fonctionner sans quelques ouvertures académiques au-delà de l'IHESI, dont les capacités de diffusion paraissent bien limitées face à la croissance économique et symbolique du secteur marchand de la sécurité depuis les années 1990. Les formations universitaires supérieures sur la sécurité intérieure, principalement des DESS dont on a vu plus haut qu'ils émergent à cette même époque, sont dès lors investies par les cadres de la police comme une caisse de résonance du savoir produit à l'institut.

Emblème de cette hybridation, la création à Paris V d'un DESS « ingénierie de la sécurité » et d'un diplôme universitaire (DU) « sécurité urbaine » en 1997 est le fruit d'un partenariat entre l'IHESI et le département de sociologie de l'université¹⁷⁰. L'instigateur de ce qui relevait alors d'une initiative marginale, un commandant de plusieurs compagnies républicaines de sécurité plus tard devenu professeur des universités, n'a d'ailleurs pas tardé à réitérer l'expérience en créant plusieurs diplômes sur l'ingénierie sécuritaire avec l'université de technologie de Troyes, dont un adossé à l'IHESI et un autre à la direction générale de la gendarmerie nationale (DGGN)¹⁷¹. Sur un même mode partenarial, des diplômes similaires essaient jusqu'à aujourd'hui, les DESS « sécurité intérieure » ayant souvent laissé place à des masters « sécurité globale ». La description officielle de celui de l'université Lyon III résume de manière éloquentes la place ainsi durablement acquise par le savoir sécuritaire policier dans le champ académique :

Le master 2 est construit comme une mise en pratique et un approfondissement des connaissances et des compétences, notamment autour de l'établissement de politiques et de stratégies de sécurité en fonction des risques existants et des moyens disponibles. *La scolarité se déroule à l'École Nationale Supérieure de la Police située à Saint-Cyr au Mont d'Or.* Elle s'appuie sur une équipe pédagogique composée des meilleurs formateurs de la police et des institutions spécialisées en matière de sécurité.¹⁷²

La circulation intensive des référentiels policiers trouve l'un de ses principaux débouchés dans l'expertise privée en matière de sécurité, principalement au service des collectivités locales. En effet, le double mouvement de libéralisation-régulation du marché de la sécurité intérieure entamé dans les années 1980 se trouve subitement accéléré par la mise en place des contrats locaux de sécurité (CLS) en 1997¹⁷³. Devant obligatoirement être précédée par la réalisation d'un « diagnostic local de sécurité », cette contractualisation de l'action publique sécuritaire ouvre partant plusieurs centaines de marchés publics en quelques

170. Laurent MUCCHIELLI, *Violences et insécurité. Fantômes et réalités dans le débat français*, Paris, La Découverte, 2007, p. 28.

171. Patrick LACLÉMENCE, « Curriculum Vitae », URL complète en biblio.

172. UNIVERSITÉ JEAN MOULIN LYON 3, « Master Sécurité Intérieure », *Site internet de l'université*, 2020, URL complète en biblio. La partie soulignée est en gras dans le texte.

173. Cédric PAULIN, *Vers une politique publique de la sécurité privée? Réguler la sécurité privée (1983-2014)*, Université Paris-Saclay, 2017, p. 64-137.

années. Une manne dans laquelle s'engouffre immanquablement la quelque soixantaine de cabinets spécialisés qui existent alors¹⁷⁴, lesquels sont composés de diplômé-es de l'IHESI ou de ses émanations universitaires, quand ce ne sont pas tout simplement des (ex-)membres du corps policier :

Ainsi, les principaux dirigeants des cabinets d'expertise en sécurité possèdent des carrières professionnelles qui les ont amenés à travailler, conjointement ou successivement à leur activité d'expertise, dans les administrations en charge de la sécurité (police, gendarmerie), dans la haute fonction-publique (cabinets ministériels), dans les lieux de formation du savoir sur la sécurité (IHESI) ou bien encore dans le champ académique (université). Le profil le plus courant de ces experts est celui du fonctionnaire de police (commissaires, inspecteurs généraux de la Police nationale) détaché dans des structures para-publiques ou ayant monté, au terme de sa carrière policière, sa propre société d'expertise.¹⁷⁵

Cette hybridation s'est jusqu'à aujourd'hui encore renforcée et diversifiée, de sorte qu'on peut y voir l'une des principales matrices explicatives de la pluralisation du *policing*¹⁷⁶. Mais l'ensemble de cette analyse reflète surtout l'une des manifestations patentes du caractère tronqué que constituerait l'idée d'un désengagement de l'État dans les politiques publiques sécuritaires depuis les années 1980 : en garantissant à la police une solide mainmise sur la production, la sélection et la diffusion du savoir sécuritaire, l'administration (au premier rang desquelles le ministère de l'intérieur) assure continument la reproduction d'une domination symbolique qui varie dans sa forme bien plus que dans son intensité¹⁷⁷.

Chez la société lyonnaise des transports en commun (SLTC), les processus que je viens de synthétiser semblent trouver leurs premiers grands échos à partir des années 1990. En 1991 apparaît ainsi le premier service d'intervention, dont je retracerai plus loin l'histoire. Trois ans plus tard, l'activité sécuritaire est déclinée sur son versant le moins explicite mais le plus durable : des « AMIS » (« accueil de tous les usagers, médiation des situations conflictuelles, information active en allant au-devant des clients, service ») sont embauchés par dizaines en contrats d'emploi consolidé¹⁷⁸ par une association d'insertion créée *ad hoc* – le service existe encore, constitué aujourd'hui de plus de deux-cents personnes. La décennie voit encore s'installer les premiers dispositifs formels de partenariat avec les services judiciaires et de police, lesquels sont définitivement consacrés à deux reprises : en 1999 par le recrutement d'un commissaire divisionnaire en tant que tout premier « conseiller en sécurité » de la SLTC, puis en 2002 par la signature d'un contrat local de sécurité des transports avec la préfecture, le Parquet et l'Académie de Lyon.

174. Laurent BONELLI, « Quand les consultants se saisissent de la sécurité urbaine », *Savoir/Agir*, 2009, vol. 3, n° 9, pp. 17-28, p. 17.

175. Jean-Paul BUFFAT et Tanguy LE GOFF, « Quand les maires s'en remettent aux experts », *op. cit.*, p. 184.

176. Virginie MALOCHET et Frédéric OCQUETEAU, « Gouverner la sécurité publique », *op. cit.*

177. Virginie GAUTRON, *Les politiques publiques de lutte contre la délinquance*, *op. cit.*, p. 721.

178. Né en 1992 et supprimé en 2005, le CEC est un dispositif d'insertion à temps partiel dont les cotisations patronales sont en grande partie prises en charge par l'État. Lire à ce sujet Yannick L'HORTY, *Les nouvelles politiques de l'emploi*, Paris, La Découverte, 2006.

Certains aspects de cette histoire récente du fait sécuritaire propre aux transports en commun lyonnais seront étayés à plusieurs moments de mon étude, puisqu'il semble se nicher dans leur rapide succession l'indice d'une première étape de l'entrée de l'organisation des transports (ou du moins d'une partie d'entre elle) dans le champ sécuritaire local. Les analyses qu'il convient de présenter dans l'immédiat, afin de préciser la compréhension du savoir sécuritaire et de ses effets dans l'espace étudié, participent de ce travail généalogique, mais de manière indirecte. Il s'agit en effet avant tout de montrer comment, au sein de trajectoires précises de cadres exerçant aujourd'hui chez pour les transports en commun, se manifestent des effets du processus examiné jusqu'ici, et selon quelles modalités.

2 Les modalités d'intégration et de stabilisation du savoir sécuritaire

2.1 L'apprentissage académique

Parmi les plus de deux cents auditeurs et auditrices assistant chaque année aux sessions nationales de formation de l'IHESI depuis sa création, un nombre croissant provient d'entreprises privées, et notamment du secteur des transports publics¹⁷⁹. C'est le cas de Guillaume, responsable des « moyens opérationnels » à la direction sécurité des TCL depuis 2012 – c'est-à-dire notamment du PC sécurité, de la vidéosurveillance et de la sous-traitance en sécurité privée.

2.1.1 De la trajectoire universitaire à l'expertise publique

Né au début des années 1980, il grandit au côté de trois frères dans une commune moyenne du centre-est de la France. En dehors de sa mère aide-soignante, les attaches professionnelles de son environnement familial oscillent principalement entre la SNCF (le père est contrôleur et le grand-père maternel fut ingénieur) et l'armée (un grand-père puis deux frères), inscrivant dans son éducation « un fond de sympathie pour les questions de force publique et pour ceux qui mènent ces missions-là », autant qu'un fort attachement au monde des transports. Après l'obtention d'un bac ES, Guillaume entre en licence de sociologie, où il s'intéresse aux approches interactionnistes de la délinquance – en lisant notamment les analyses de Gresham Sykes et David Matza. En parallèle, il travaille comme contrôleur SNCF à chacune de ses vacances scolaires, l'obtention du poste étant facilitée par la position de son père.

179. Les listes nominales, avec la fonction et l'organisation de chaque personne, sont publiées par arrêtés chaque année.

Ainsi dès son enfance et jusqu'à ses premières années d'études, une socialisation familiale très marquée par le monde des transports publics et celui de la sécurité pourrait laisser penser que la position actuelle de Guillaume constituerait l'aboutissement d'une trajectoire en forme de synthèse, aussi cohérente qu'homogène. Il est vrai que les deux univers cognitifs ne risquaient pas d'entrer en contradiction, tant l'origine ferroviaire d'un père contrôleur se situe, notamment dans les années 1990, dans un interstice précis de la SNCF où la « culture de service public » s'articule parfaitement avec la promotion de la sécurité¹⁸⁰. D'ailleurs, si son père a fait grève en 1995, Guillaume garde le souvenir que sa motivation s'arrêtait à la défense du statut de cheminot : « après il était plutôt modéré parce qu'il s'est vite écarté de ce que c'est devenu ».

Pour autant, l'analyse d'une concordance apparemment parfaite entre une position professionnelle actuelle et ses conditions de possibilité les plus précoces ne saurait être répliquée à l'ensemble de la trajectoire. En effet, alors qu'il est encore en licence, Guillaume arrête son travail étudiant de contrôleur après trois années d'exercice, pour des raisons familiales. Bien qu'il en garde d'excellents souvenirs, cela ne va pas sans une mise en veille temporaire de l'espace cognitif dédié à l'univers des transports terrestres, qui laisse partant le champ libre à l'exploration de celui qui était jusqu'ici en second plan, à savoir la sécurité.

Entre 2005 et 2008, Guillaume termine ainsi ses études par la fréquentation de plusieurs masters professionnalisants en sécurité publique : à Lausanne, à Dijon et enfin à l'IEP de Toulouse, sous le patronage du CERP dont Jean-Louis Loubet del Bayle vient de confier la direction à François Dieu. Bon étudiant, Guillaume est à plusieurs reprises encouragé à se tourner vers la recherche, incitation à laquelle il oppose une grande résistance – le leitmotiv d'un désir d'« agir concrètement », d'avoir « directement prise sur la réalité », revient d'ailleurs comme une explication par l'enquête de plusieurs moments décisifs dans ses choix successifs d'orientation scolaire comme professionnelle. L'investissement de Guillaume dans l'exercice de la sécurité intérieure trouve alors une première matérialisation lors de son stage de fin de master 2 qu'il effectue à la direction de la tranquillité publique de la ville de Dijon.

– *Qu'est-ce qui t'a conduit à trouver ce stage ?*

– Bah géographiquement ça m'arrangeait un peu de faire mon stage à Dijon, et surtout (enfin c'est pas que ça quoi) j'avais déjà un peu connaissance de bonhommes là-bas, euh... à la ville, via la fac à Dijon. Et en fait j'avais déjà eu un contact avec le directeur de la sécurité publique, et quand je l'avais rencontré je m'suis dit « putain je veux travailler avec lui ! » En fait c'était un ancien... qui s'appelle Nicolas E., un ancien haut fonctionnaire de la police nationale, qui a travaillé notamment... c'est un des mecs qui a travaillé sur la mise en place de la police de proximité, qui a bossé avec Pierre Joxe euh... enfin qui était un éléphant du ministère de l'intérieur, et donc qui avait fini comme directeur de la sécurité publique à Dijon, après sa retraite de fonctionnaire d'État. Et qui était un mec génial quoi, c'était une encyclopédie le

180. Marie CARTIER et Marie-Hélène LECHIEN, « Vous avez dit « relationnel » ? Comparer des métiers de service peu qualifiés féminins et masculins », *Nouvelles Questions Feministes*, 2012, vol. 2, n° 31, pp. 32-48, p. 40-42.

mec, qui avait l'historique jusqu'à Pierre Joxe... sur la politique de la ville, sur toutes les lois de... de la prévention de la délinquance depuis les années quatre-vingt jusqu'à nos jours, c'est limite s'il avait participé à la rédaction quoi (rire), et du coup c'était un truc assez hallucinant. Et du coup euh... je m'étais dit « c'est intéressant » après avoir discuté avec lui parce que il voulait revoir son CLS, parce que... il voulait l'évaluer et voir comment le revisiter. Et en même temps il mettait en place le CSU à Dijon. Du coup je me suis dit « hop ! » et du coup j'ai travaillé sur les deux aspects : évaluation du CLS et mise en place du CSU. Donc c'était cool, enfin ça alliait la vidéo, le partenariat, moi je participais à toutes les cellules de veilles, les CLSPD [*conseils locaux de sécurité et de prévention de la délinquance*]... donc c'est bien parce que y avait à la fois le côté centralisé et le côté quartiers, d'une ville qu'en plus je connaissais très bien, donc en fait les problématiques de quartiers, y en avait cinq, donc on voyait bien les différences de problématiques, la dimension partenariale, l'aspect prévention situationnelle – c'était un peu mon dada pendant mes études – donc euh... ouais, ça me mettait des prismes qui m'étaient intéressants pour mon analyse, et puis pour une concrétisation vraiment de moi ce que j'avais pu apprendre pendant mes études [...] Du coup on a bossé sur le CSU, les profils d'opérateurs euh... donc j'ai travaillé un peu du coup sur les bouquins d'Armstrong, je sais pas si tu connais...

– *Non j'crois pas !*

– Je te donnerai les références, mais c'est une étude sur les opérateurs de CSU en Angleterre, et en gros il dit ce qui va et ce qui va pas et euh... bon ça t'aide à cibler un petit peu les profils des opérateurs, les déviances, voilà. [...] L'évaluation du CLS je me suis assez éclaté là-dessus, même si à la fin je me suis dit « est-ce que c'est vraiment ça que je veux faire ? » Parce que en gros après ce master-là, je t'apprends rien hein, mais les premiers trucs qui te viennent en tête c'est coordinateur CLSPD euh... les trucs un peu comme ça quoi. Et euh... quand j'ai vu la part du politique... [*silence*] à l'époque c'était [un adjoint au maire], quand je le voyais parfois s'adresser à mon chef, qui était juste un mec euh... énorme dans son domaine, qui se faisait piétiner par un politique qui y connaissait rien ! Je me suis dit que ça j'allais pas le supporter.

Guillaume, responsable moyens opérationnels, direction sécurité, Keolis Lyon, entretien n°3 dans son bureau au siège de l'entreprise, juin 2018.

Cette première expérience professionnelle, inscrite dans un contexte local où, comme on peut le voir, s'exerce pleinement le processus national de mise en expertise du domaine sécuritaire (CLS, CSU, prévention situationnelle, partenariat etc.), semble favoriser chez Guillaume, dans le rapport qu'il construit avec cet univers, la transformation d'un système de compétences scolaires, déjà soutenu par une appétence liée à sa socialisation familiale, en un patrimoine de dispositions professionnelles pérennes. Dit autrement, ce qui se produit ici correspond à l'esquisse d'un *habitus* congruent aux structures que j'analysais précédemment de l'espace de production intellectuel de la sécurité intérieure, où savoir policier et savoir universitaire s'entretiennent et se renforcent mutuellement plus qu'ils n'entrent en tension – comme on le voit dans le cas présent avec l'usage pratique que Guillaume fait des études de Gary Armstrong.

S'il a fini par faire correspondre ce système de dispositions avec l'univers des transports – dans une trajectoire qui rappelle à quel point « ce qui apparaît à l'échelle individuelle comme un changement important [peut être] à l'échelle intergénérationnelle une réins-

cription dans une trajectoire familiale »¹⁸¹ –, ce n'est cependant pas dans l'évidence d'un choix du « retour aux sources », mais par la succession de deux circonstances qui l'empêchent d'entrer dans la fonction publique territoriale. Un découragement d'abord : comme il l'exprime à la fin de l'extrait qui précède, la découverte des contraintes quotidiennes que représentent les enjeux de la politique partisane dans la gestion des grandes collectivités locales relève de la désillusion, en ce qu'elle contrevient nécessairement à son apprentissage d'un savoir-expert dépolitisé et lié à son désir « d'agir concrètement » que j'ai déjà évoqué. Comme il l'exprime encore à propos des CLS, dans le même entretien :

Quand tu dois évaluer concrètement les impacts pour la vie des gens, de ce que tu fais... l'énergie que tu passes pour le résultat auquel t'arrives... quand tu vois combien il faut de réunions pour faire sauter des haies qui favorisent des dégradations, ou faire enlever des briques ou des cailloux sur un chantier pour éviter de te prendre des jets de projectiles, enfin [*soupir*] tu perds espoir hein.

Un quasi-hasard ensuite : alors qu'il est encouragé par son responsable à passer le concours de direction de police municipale pour être embauché à la ville dans la foulée, il s'y engage mais ne termine pas les épreuves en raison d'un événement familial. Il dit cependant avoir abandonné le concours « sans regret », n'y allant sans autre motivation que la garantie d'un emploi stable à l'issue.

2.1.2 Entre rappel des origines et conversion privée de l'expertise

Ce n'est qu'après avoir soldé ces deux premières possibilités que Guillaume en vient « très très vite » à la perspective d'un travail dans le secteur des transports publics, sans jamais cependant altérer chez lui l'inclination tout juste affirmée à exercer une fonction dans le monde de la sécurité. À la suite d'une candidature infructueuse à un poste de responsable à la sûreté ferroviaire de la SNCF, le responsable du contrôle de Keolis Dijon, rencontré pendant son stage (partenariat oblige), lui permet de poursuivre à ses côtés au sein de l'entreprise avant de le mettre en contact avec son homologue de Keolis Rennes, « qui cherchait justement un chargé de mission sécurité pour structurer leur service. » Il est rapidement embauché (de 2009 à 2010), mais en intérim et sur une mission moins généraliste, en attendant l'ouverture d'un poste qui n'arrivera jamais.

Son ancien responsable de Dijon le place alors sur une autre piste, en faisant passer son CV en Île-de-France, où Keolis exploite le réseau interurbain du nord-est de la région. Sur un poste très solitaire de chargé de mission en sécurité, Guillaume a l'occasion de travailler sur tous les aspects qu'il a écumés depuis son premier stage : gestion des sous-traitances, conseil en sécurité, structuration d'un poste de commandement, cartographie de la fraude, entretien des partenariats (notamment avec la préfecture de police) etc. Si Guillaume ne souhaite pas s'installer durablement à ce poste (« l'interurbain bon... t'es un peu tout seul, donc t'es autonome c'est l'avantage, mais tu dois tout faire, c'est moins bien organisé,

181. Sophie DENAVE, *Reconstruire sa vie professionnelle*, Presses Universitaires de France, 2015, p. 265.

c'est compliqué »), reste que c'est au prix de cet investissement de plus de deux ans qu'il actualise et structure une pluralité de savoir-faire et, partant, renforce un *habitus* de cadre de la sécurité déjà latent et lui permet d'obtenir sans difficulté, en 2012, le poste haut placé qu'il occupe depuis lors à la direction sécurité de Keolis Lyon :

J'ai rapidement rencontré Raymond [*le directeur sécurité*] et ça a bien accroché, en termes de vision des choses. Moi j'ai bien aimé le côté structuré de sa vision de... de la DS [*direction sécurité*]. Sa vision un peu des choses, sa rigueur aussi, parce que c'était pas la cas là où j'étais. [...] Et puis je savais que c'était une grosse machine ici, ça m'intéressait, et puis ça me faisait une vraie évolution en terme de niveau. Avec la partie managériale que je voulais développer parce que c'était vraiment quelque chose qui me plaisait, la partie vidéo où j'étais totalement à l'aise parce que c'était un peu mon dada donc j'étais opérationnel tout de suite, et puis la partie sécu privée. [...] Donc quand le poste est sorti je me suis dit c'est exactement ce que je cherche à tout point de vue.

Du point de vue de l'économie dispositionnelle, ce récit de l'arrivée chez Keolis Lyon montre son caractère structurant dans la trajectoire de Guillaume. En capacité de partager une « vision des choses » avec un directeur sécurité par ailleurs ancien commissaire de police, son appropriation du monde sécuritaire semble en tout point confortée. Le patrimoine de compétences et de dispositions antérieurement constitué laisse entrevoir la formation d'un capital spécifique (« j'étais opérationnel tout de suite ») qu'il estime pouvoir rentabiliser (« ça me faisait une vraie évolution en terme de niveau ») et enrichir par une « partie managériale » qu'il n'avait pas connue jusqu'ici.

Dès lors, loin de figer ce patrimoine ayant conditionné son accès, cette nouvelle position, plus élevée et pérenne, rend possible leur actualisation¹⁸² par une pluralité d'expériences et de lieux jusque-là inaccessibles. Ainsi du club des jeunes cadres en sûreté (CJCS) et de l'association nationale de la vidéoprotection (AN2V), qui organisent plusieurs événements chaque année où l'accumulation de capital social importe autant que l'entretien du savoir sécuritaire. Ainsi surtout de l'INHESJ¹⁸³, où Guillaume a suivi deux sessions de formation en parallèle à sa carrière lyonnaise. La première en 2014, une session régionale « jeunes » de quelques jours, et la seconde en 2016-2017, une session nationale « sécurité et justice » (il s'agit du cursus principal) se déroulant sur toute l'année, où Guillaume contribue à un « groupe de diagnostic stratégique » sur la sécurité privée au côté de plusieurs commissaires et colonels de gendarmerie, d'un magistrat, d'une avocate et d'un patron de sécurité privée :

182. Bernard LAHIRE, *Dans les plis singuliers du social : individus, institutions, socialisations*, Paris, La Découverte, 2013, p. 129-131.

183. De 2009 à 2020, l'« institut national des hautes études de la sécurité et de la justice » est l'ultime dénomination de l'établissement avant sa réintégration administrative auprès du ministère de l'intérieur.

Faut au moins y aller pour euh... dans l'espoir d'en tirer des connaissances extraordinaires, plutôt que de... [Faut] t'imprégner un peu de... des discussions que tu vas avoir avec tes collègues, qui viennent de partout et qui vont te faire du off, et te dire la vérité sur leur métier, et pas l'organigramme de leur organisation dont tu te cognes complètement. Et là-dessus c'est un vrai plus.

Là encore, ce sont donc autant voire surtout les liens tissés entre cadres de différentes organisations, c'est-à-dire l'appropriation des structures et de la composition de l'espace sécuritaire, qui vaut la peine de l'investissement, plutôt que le savoir enseigné lui-même. À cet égard, le constat dressé en 1999 par Ocqueteau à propos des auditeurs et auditrices issues des ministères, semble pouvoir être étendu vingt ans plus tard à celles et ceux venant du privé :

Si le passage dans une session de l'IHESI laisse sceptique quant à l'acquisition d'une meilleure efficacité professionnelle, en revanche l'hypothèse de l'intérêt à enrichir le carnet d'adresses par la densification du réseau de nouveaux copains qu'on s'y construit, (un *new boy's network* en quelque sorte), est tout à fait plausible à l'égard notamment de collègues d'autres ministères qu'on aurait moins l'occasion de côtoyer ailleurs.¹⁸⁴

La trajectoire de Guillaume est finalement articulée entre d'un côté une socialisation familiale favorisant un goût précoce pour les questions du transport et de la sécurité, et de l'autre, à l'orée des années 2000, l'apogée de la consécration du thème de la sécurité intérieure par les champs académique et politique, dans laquelle il inscrit pleinement son parcours universitaire et professionnel. Ce faisant, le jeune cadre semble incarner une figure quasi idéal-typique de manager ayant transformé son savoir sécuritaire en une ressource expertale dépolitisée, et dont la mise à disposition trouve facilement preneur chez des acteurs privés soucieux de faire correspondre leur revendication sécuritaire à des moyens et des connaissances propres.

2.2 La reconversion des compétences politiques

Tiphaine C. est depuis 2014 responsable de la sécurité au SYTRAL, c'est-à-dire en charge de définir les objectifs politiques soumis à l'entreprise délégataire, Keolis Lyon, de suivre les moyens qu'elle met en œuvre pour les atteindre, et de représenter le syndicat dans les instances sécuritaires dont il est membre (par exemple, un CLSPD) ou celles où il est convié (par exemple, l'inauguration d'un commissariat).

2.2.1 De militante à élue

Née dans les années 1970, elle grandit dans un quartier populaire de Villeurbanne au sein d'une famille modeste – sa mère est secrétaire et son père, employé, rapidement au chômage après sa naissance. Descendant du côté maternel d'une famille catalane

184. Frédéric OCQUETEAU, « Les anciens auditeurs juges de l'IHESI », *op. cit.*, p. 32-33.

anarchiste, Tiphaine partage avec cette parentèle, notamment ses cousins, des liens très étroits, ainsi qu'un fort investissement dans le travail mémoriel sur la guerre d'Espagne – au point d'avoir plus tard souhaité puis obtenu la double nationalité.

Si ni la mère ni le père de Tiphaine ne militent publiquement, leur attachement au socialisme ne fait pas mystère, et l'environnement « ouvert à la discussion » qui en ressort favorise le rapprochement entre un travail sur l'histoire familiale et un apprentissage politique. Elle est ainsi marquée, dès sa pré-adolescence au milieu des années quatre-vingt, par les premières percées électorales du Front national, et s'engage une fois au lycée dans la coordination du mouvement contre le contrat d'insertion professionnelle (CIP). Après l'obtention d'un baccalauréat littéraire en 1994, Tiphaine s'inscrit à l'université pour y suivre un DEUG d'espagnol, sans perdre le fil de son engagement militant en construction :

– Quand j'ai eu mon bac en poche, j'ai discuté avec mes cousins, l'été. Y en avait un qui avait déjà fait la démarche d'aller au MJS. Et euh... qui commençait à bien s'investir au MJS et au PS villeurbannais.

– Ouais. Parce que tes cousins ils étaient aussi à Villeurbanne ?

– Ouais, et pendant leurs études ils étaient entre Lyon et Villeurbanne. Et euh... du coup moi en septembre je crois, en septembre 94 j'ai poussé la porte du PS... je me suis inscrite au MJS, et au PS dans la foulée. C'est là où ça a commencé voilà. Et euh... c'est là où... ça a été passionnant.

– Et tes cousins ça correspondait aussi au début de leurs études ?

– Ouais ouais [...] alors y a un de mes cousins finalement qui a fait un peu plus d'études, et... un autre, comme moi il a... il a lâché en DEUG, parce qu'il faisait du droit et cætera mais en fait il se passionnait tellement pour l'extérieur. Enfin je pense qu'on avait... on était à l'époque, lui et moi... on a décroché. Moi c'est sûr, c'est la vie politique qui m'a tellement passionnée que je me faisais chier en espagnol, alors que j'adorais ça !

Tiphaine C., responsable sécurité, direction générale, SYTRAL, entretien n°6 dans son bureau au siège du syndicat, mai 2019.

Comme on le voit, la place croissante prise par le militantisme, qui plus est dans une ville où la tradition socialiste englobe la vie politique municipale depuis un siècle¹⁸⁵ et où la « nationalisation » de la compétition politique locale¹⁸⁶ joue à plein, ne tarde pas à être convertie en un engagement partisan précoce et intensif, rendant de moins en moins réalisable l'investissement dans les études – d'autant que pour subvenir à ses besoins, Tiphaine travaille parallèlement comme vacataire au Centre national d'information routière (« Bison Futé »).

Dès lors, son engagement au MJS s'accélère : tandis que ses cousins investissent la fédération du Rhône, Tiphaine prend des responsabilités à la section de Villeurbanne. Très investie dans la campagne présidentielle de 1995, elle est sollicitée par Jean-Paul Bret,

185. Bernard MEURET, *Le Socialisme municipal : Villeurbanne 1880-1982*, Lyon, Presses universitaires de Lyon, 1982.

186. Daniel GAXIE et Patrick LEHINGUE, *Enjeux municipaux : la constitution des enjeux politiques dans une élection municipale*, Paris, Presses Universitaires de France, 1984.

alors premier adjoint de Gilbert Chabroux, pour figurer en position éligible sur la liste de ce dernier aux élections municipales de la même année. C'est le début de deux mandats (1995-2008) où Tiphaine effectue par la même occasion ses premiers pas dans le champ sécuritaire local. En effet, de 1997 à 2001, l'élue est chargée du suivi des emplois jeunes, en parallèle d'une délégation auprès de l'adjoint à la sécurité :

- *Et en dehors des emplois jeunes, qu'est-ce qui se passait pour ton... portefeuille en sécurité ?*
- Ah bah là, c'était... 97, donc euh... Chevènement [au ministère de l'intérieur], vraie politique de sécurité au niveau national! Enfin, c'est vrai qu'il... Chevènement ça a été quand même un tournant, à la fois sur les questions de la décentralisation, et du coup euh... on s'est lancés dans les CLS, et on a développé des tas d'actions sur les volets liés au CLS. Donc euh, c'était quand même la base des CLSPD de maintenant.
- *Ouais. Et dès 98 vous avez créé le vôtre ?*
- Ouais! On s'est lancés dans la signature d'un CLS, avec des emplois jeunes dans la sécurité en lien avec le CLS, voilà, donc c'est là que j'ai commencé à rencontrer des partenaires de la sécurité, à investir, dans des premières approches quoi. Avec euh... avec le commissaire de Villeurbanne de l'époque... euh...
- *...Lionel U.*
- U. voilà! C'est là où j'ai commencé à connaître les associations de droit des femmes et d'aide aux victimes, et donc j'ai commencé à y travailler. Et ça c'est une fierté : on a mis en place, dans le cadre du CLS, des accueils en commissariat pour les femmes victimes de violence... donc t'imagines! [...] Donc c'était génial de... de travailler et de mettre en place des actions comme ça quoi. Avec la police, tous les acteurs associatifs.
- *Et comment t'as appris à faire ça, exactement ?*
- Bah... t'as des services administratifs, après euh... toi politiquement tu dois défendre les dossiers, donc tu te fais des points régulièrement avec tes services, c'est eux qui te présentent les différentes étapes avec les études de faisabilité, et puis euh... voilà t'avances. Après t'échanges avec les partenaires, donc bon. [...]
- *Le CLS comment on vous le présente en tant qu'élus, quand il est en préparation et qu'il est voté euh... c'est quoi les éléments de langage qu'on vous donne à peu près ?*
- Le CLS bah... c'était la base, effectivement, qu'il fallait mettre les acteurs autour de la table, c'était la fameuse « la sécurité c'est l'affaire de tous », la fameuse phrase de Chevènement, c'est parti de là, donc on se met tous autour de la table, et ce « tous » forme un tout et doit faire circuler l'information. Ce qui comptait c'était d'apprendre, finalement, à partager une culture quoi. [...] Le fondement c'était vraiment le partage de l'information pour agir ensemble. Donc déjà t'apprends à te connaître, à savoir comment l'autre fonctionne, par exemple euh... les PM [polices municipales] et police nationale, fallait qu'elles travaillent un petit peu plus ensemble, parce qu'on commençait un peu les transferts de responsabilité. Donc du coup la PN était un peu euh... c'était un peu méprisant, alors que fondamentalement aujourd'hui on voit l'évolution : y a plus ce mépris là parce que l'État perd en effectif, et que aujourd'hui bah c'est les maires qui investissent dans la sécurité quoi. [...]
- *Et donc t'étais beaucoup aux réunions, mais est-ce que t'as pris part, tu t'es impliquée dans la conception du CLS? Ou...*
- Ah oui oui vraiment ouais. J'en ai écrit quelques pages, notamment les... les... euh, bah c'est une partie du blabla hein on va dire, et puis une partie de... (quand je te dis du blabla, c'est vraiment du préambule, des machins comme ça) et puis des fiches-actions ouais, certaines. Certaines étaient rédigées par moi, notamment bah les fiches un peu métiers qu'on a

développés avec Lionel U., notamment les médiateurs, qu'on n'avait pas à Villeurbanne. [...] Et on a fait les recrutements ensemble, pour tous les emplois jeunes dédiés à la sécurité, U. s'était associé à moi, on s'est bien marrées!

Si pour son entrée dans la vie politique locale, étant donné son jeune âge et son absence de formation supérieure, « sa capacité à peser sur certains processus décisionnels et à s'élever dans la hiérarchie politique est indexée sur l'accumulation de ressources partisans et l'investissement dans l'appareil partisan »¹⁸⁷, on voit comment Tiphaine n'a pas pour autant manqué d'endosser rapidement son rôle d'élue, comblant son manque initial de compétences propres à cette nouvelle fonction par un investissement total des opportunités disponibles.

2.2.2 La coïncidence d'une trajectoire avec la conversion sécuritaire du parti socialiste

En cette matière, force est de constater que la situation politique nationale tombe à point, le gouvernement Jospin qui vient de s'installer en 1997 reprenant pleinement à son compte le cadrage sécuritaire de la prévention de la délinquance esquissé par tous les gouvernements depuis Raymond Barre, en l'articulant avec l'idée selon laquelle « la médiation sociale [serait] un remède contre la dégradation du lien social qui touche plus particulièrement les zones urbaines dites "sensibles". »¹⁸⁸

Villeurbanne fait alors figure de cliente parfaite pour l'expérimentation de toutes les propositions exposées au colloque de Villepinte (« Des villes plus sûres pour des citoyens libres ») organisé par Jean-Pierre Chevènement à l'automne 1997 : CLS, police de proximité, « emplois jeunes » etc.¹⁸⁹ Tiphaine, en première ligne sitôt leur mise en œuvre actée, se trouve dès lors engagée dans un processus de professionnalisation accéléré qui déborde de sa fonction d'élue politique locale, puisqu'il s'ancre directement à une spécialisation dans les politiques publiques sécuritaires. Dans les années 2000, son second mandat lui fournit d'ailleurs une autre occasion d'approfondir cette compétence, puisqu'elle est embauchée pendant deux ans comme assistante parlementaire de deux député-es (successivement), dont un ancien maire adjoint de Villeurbanne chargé de la prévention et de la sécurité qui la fait travailler sur les projets de loi relatifs à ce sujet (« du coup t'as des tas de trucs qui rentrent ! Je suivais les débats, les amendements... »).

187. Anne-Cécile DOUILLET et Rémi LEFEBVRE, *Sociologie politique du pouvoir local*, Paris, Armand Colin, 2017, p. 137.

188. Sophie DIVAY, « La médiation sociale : « un nouveau métier » plus de dix ans après son émergence ? », in Didier DEMAZIÈRE (dir.), *Sociologie des groupes professionnels*, Paris, La Découverte, 2009, pp. 242-251, p. 245.

189. Laurent MUCCHIELLI, « L'expertise policière de la « violence urbaine », sa construction intellectuelle et ses usages dans le débat public français », *Déviance et Société*, 2000, vol. 24, n° 4, pp. 351-375, p. 354-355.

Cette trajectoire professionnelle à la croisée d'un apprentissage politique et d'une spécialisation sécuritaire, initialement dominée par le premier, finit définitivement de basculer en faveur de la seconde après les élections municipales de 2008. Usée par le poids des enjeux politiques locaux autant que déçue des orientations de son parti depuis le premier tour des présidentielles de 2002, Tiphaine renonce à se représenter. Elle est alors recrutée, la même année, comme directrice de cabinet d'un maire socialiste d'une petite commune de la métropole de Lyon, « sans connaître personne » :

– Mais au moins j'arrivais je pense avec un langage... Et y avait pas de politique de sécurité à l'époque, l'ancien maire il avait pris une société de sécurité privée qui faisait le tour de la ville pour voir si y avait pas de problème dans les quartiers [*rire*]. Donc le nouveau maire il me dit « bon nous on va pas faire comme ça » donc je dis « c'est bien ». Donc évidemment tout ça a été arrêté, cette histoire de marché bidon là, et ça a été euh... ça a été une mise à plat et il me l'a confiée. Y avait pas de directeur de sécurité, y avait juste un chef de PM mais qui était quand même pas très... au niveau, voilà, un chef de PM qui dit « toi t'arrives à telle heure » et c'est tout, pas le niveau à essayer de définir une stratégie quoi.

– *Y avait pas de CLSPD ?*

– Non, c'est moi qui l'ai mis en place. Ouais, vu la taille de la ville c'était pas du tout une obligation, mais c'était une volonté parce que de toute façon on n'était pas loin de 10.000 habitants, et la ville elle a quand même des sites importants, un site industriel qui est énorme, du SEVESO, donc bon bref : toute la question de la sécurité du coup elle était intéressante à bosser là-bas.

Celle qui faisait « des points régulièrement avec [ses] services » en tant que déléguée à la sécurité à Villeurbanne se retrouve ainsi dans la situation symétriquement opposée d'incarner ces mêmes services dans une autre commune – certes de taille bien inférieure. Un transfert de position qui reflète, on le comprend dans ce dernier extrait, un transfert de dispositions professionnelles bien établies à cette étape de sa trajectoire.

Arrivant « avec un langage », c'est-à-dire avec des stratégies de présentation de soi et des registres discursifs ajustés à la demande d'un maire soucieux de revendiquer sa participation à un travail sécuritaire, il n'est plus question de seulement s'impliquer dans la création d'un CLSPD, comme elle a pu le faire dans sa précédente fonction : cette fois, « c'est [elle] qui l'a mis en place ». C'est dès lors sans difficulté qu'en 2014, tandis que le conseil municipal qui l'emploie bascule à droite, Tiphaine est recrutée sur son poste actuel, au cabinet du président du SYTRAL – cette fois pas « sans connaître personne », ledit président d'alors ayant été conseiller municipal PS de Villeurbanne jusqu'en 2001.

2.3 La carrière policière

Si j'ai plus haut, d'une part, mentionné l'importante présence d'ancien-nes de la police parmi les cadres de mon enquête, et d'autre part montré comment l'institution policière joue un rôle déterminant dans la construction du savoir sécuritaire, je vais ici présenter l'une des façons dont les deux constats peuvent se recouper à travers une troisième modalité d'entrée dans le champ sécuritaire local rencontrée sur mon terrain.

Le septuagénaire directeur de la sécurité des TCL, et à ce titre supérieur hiérarchique direct de Guillaume et interlocuteur quotidien de Tiphaine, Raymond, illustre parfaitement ce dernier cas de figure. En poste depuis 2008 – une longévité notable à un seul poste de direction chez Keolis Lyon –, les transports en commun lyonnais ont devancé chez lui le goût de la retraite à laquelle il accédait cette année-là, après trente-six ans de service dans la police nationale.

2.3.1 D'officier à commissaire, une ascension linéaire

Originaire d'un canton septentrional de la région lyonnaise, Raymond est élevé dans une famille de commerçant-es – sa mère et son père, mais aussi son ascendance paternelle, et n'a *a priori* aucun rapport avec le monde policier. De même qu'il ne comprend pas comment son frère a pu vouloir devenir marin (« on était loin de la mer ! »), il ne s'explique pas l'envie qui le travaille, dès son enfance, de devenir policier : « quand j'étais tout gamin je voulais être commissaire ». Faut-il y voir une influence de ce « parent éloigné » commissaire, avec lequel il dit n'avoir jamais entretenu de proximité, mais qu'il évoque tout de même spontanément ? La spéculation serait trop grande à miser sur un quelconque lien direct, mais l'enquête menée par Geneviève Pruvost et Ionela Roharik sur un panel de cinq mille fonctionnaires de police au début des années 2000 invite à ne pas laisser une telle donnée vide d'interprétation :

Si la filiation paternelle constitue un phénomène minoritaire, en revanche, le fait d'avoir « un » policier dans la famille joue de manière plus importante puisque 44,2% des officiers et gardiens de la paix ont au moins un membre de sa famille proche ou éloignée dans la profession. Leur seule présence, sans qu'elle soit nécessairement incitative [...] suffit à inscrire le métier policier dans le champ des possibles. La mauvaise réputation du métier ou la crainte qu'il suscite sont appréhendées sous un autre jour du fait même de côtoyer un membre de la famille qui exerce un tel métier.¹⁹⁰

Toujours est-il que l'envie ne faiblit pas en grandissant : une fois le baccalauréat derrière lui, Raymond s'inscrit à la faculté de droit de l'université Lyon II pour obtenir, après deux ans d'études, l'autorisation de passer le concours externe d'officier de paix. S'ensuit une formation de dix-huit mois qu'il termine au début des années 1970, avant d'intégrer pour quatre ans le commandement d'une section d'intervention et de recherche (SIR) de l'agglomération lyonnaise, une unité en tenue proche des groupes de sécurité de proximité (GSP) d'aujourd'hui – c'est-à-dire à l'intersection entre une brigade anti-criminalité (BAC) et une police de patrouille. De cette première expérience, il garde surtout le souvenir d'une « super ambiance », et en veut pour preuve les repas qu'il organise encore, près de quarante ans plus tard, avec ses quatre collègues officiers de l'époque.

190. Geneviève PRUVOST et Ionela ROHARIK, « Comment devient-on policier ? 1982-2003. Évolutions sociodémographiques et motivations plurielles », *Déviance et société*, 2011, vol. 35, n° 3, pp. 281-312, p. 287-288.

Le parcours d'officier de Raymond suit ainsi son cours pendant près de vingt ans : après la SIR, il est affecté deux ans en tant que responsable de la formation d'un centre d'instruction pour la police de l'agglomération, à la suite de quoi, toujours à Lyon, il intègre le commandement des toutes nouvelles unités mobiles de sécurité (UMS), « créées et mises en place au cours du deuxième semestre 1978 dans un triple but : prévention de la délinquance de voie publique, dissuasion des malfaiteurs, sécurisation de la population »¹⁹¹ ; puis c'est au tour du commandement des brigades du service nocturne sur la voie publique (BSNVP), ancêtres des BAC. Enfin en 1980, il connaît sa première affectation durable – elle durera douze ans – à la tête de l'unité d'élite que constitue le groupe d'intervention de la police nationale (GIPN) de Lyon.

– Vous avez consacré tout votre temps à la police pendant cette carrière ou... vous aviez des activités à côté ?

– Non j'ai pas eu trop le temps d'avoir des activités à côté, hein, parce que... quand j'ai eu les groupes d'unité là, j'avais des unités qui travaillaient de jour, des qui travaillaient de nuit, d'autre le week-end, donc euh... en fait je les suivais quand même de très près, et j'avais des amplitudes horaires qui me permettaient pas de faire autre chose. Après pendant les douze ans du RAID [*dénomination prise par le GIPN depuis 2015*] bah ça a été pareil hein, euh... les amplitudes étaient par mission, même les congés on les prenait en fonction d'un périmètre où on pouvait prendre l'avion, ou on pouvait sauter dans un train rapide.

Raymond B., directeur sécurité, Keolis-Lyon, entretien n°3 dans son bureau au siège de l'entreprise, avril 2019.

Si elle n'empêche pas le chef de police de devenir père de famille, une telle trajectoire professionnelle, dont la direction ascendante paraît aussi régulière que rapide, a ainsi pour corollaire un investissement qui s'accommode mal d'une diversification des espaces d'activité non policiers. L'existence d'une appétence vocationnelle précoce, qui pourrait contribuer à l'explication d'un tel engagement, ne se laisse pas analyser facilement, quand bien même est-elle mentionnée explicitement¹⁹², et ce d'autant moins que Raymond, bien qu'il s'est plié à l'exercice des entretiens, s'est attaché à leur conférer le caractère le plus professionnel possible, réduisant bien souvent mes tentatives de s'attarder sur l'extra (ou l'ante)-policier à néant.

Cela étant, il est établi que le récit de la « vocation policière » – au demeurant très pluriel quand on interroge son contenu même¹⁹³ – s'exprime de manière croissante à mesure qu'on s'élève dans les corps et les grades policiers¹⁹⁴. Loin d'y faire exception, la

191. Maurice BLIN, *Annexe n°16 au rapport général du Sénat sur le projet de loi de finances pour 1979* [Rapport], Paris, Sénat, 1979, p. 21.

192. Pierre BOURDIEU, « L'illusion biographique », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, 1986, vol. 1, n° 62, pp. 69-72.

193. Geneviève PRUVOST et Ionela ROHARIK, « Comment devient-on policier ? », *op. cit.*

194. Fabien JOBARD et Jacques DE MAILLARD, *Sociologie de la police*, *op. cit.*, p. 88.

construction du récit vocationnel chez Raymond est même renforcée par l'équivalence pratique à ce discours que constitue le caractère sacrificiel des premières étapes de sa trajectoire professionnelle.

2.3.2 **Élargissement et exportation de la compétence policière**

Ce dévouement, et les rétributions institutionnelles qui l'accompagnent, ne s'arrêtent d'ailleurs pas à l'encadrement d'une unité d'élite : en 1992, Raymond est promu élève commissaire sur « recrutement au choix », une sélection hors concours concernant, pour les fonctionnaires de son grade, au maximum onze pour cent des emplois à pourvoir.¹⁹⁵

S'en suit une deuxième partie de carrière non moins ascendante que la première : en 1997, il est promu commissaire principal, puis en 2004, commissaire divisionnaire. Parallèlement, ses affectations le positionnent de plus en plus haut « dans les grands centres » de la direction policière : après une très courte période à la tête du commissariat de Vienne, il est intégré quatre ans à la direction départementale de la sécurité publique (DDSP) de Grenoble, puis quatre ans à celle d'Orléans, avant de rejoindre pour trois ans et demi le corps enseignant de l'École nationale supérieure de police (ENSP) de Saint-Cyr au Mont d'Or, qui forme les commissaires. Sous le ministère de Nicolas Sarkozy – avec qui il revendique en entretien une certaine proximité –, les promotions s'accroissent : il est nommé DDSP de Corse du Sud en 2003, directeur régional de la sécurité publique de Corse en 2004, et termine sa carrière comme DDSP de la Côte d'Or de 2005 à 2008.

C'est lors des tous derniers instants dijonnais de cette carrière qu'il est contacté par le directeur sécurité de Keolis-Lyon de l'époque : « il allait partir à la retraite et le directeur général lui avait demandé de trouver un remplaçant ». Alors qu'il dit n'avoir pas spécialement anticipé sa vie d'après police, Raymond accepte cette succession qui le rapproche de sa région d'origine où il comptait revenir, et ce d'autant plus facilement que le monde des transports publics urbains est loin de lui être étranger.

– *Vous m'disiez que sur votre deuxième affectation, le... l'UMS, que déjà avec l'unité mobile de sécurité, vous traitiez pas mal avec les transports [...] C'était de la présence en gare, dans les rames ?*

– Oui, dans les rames de métro parce que y avait pas de tram. Mais... bus et métro [...] Dans toutes les villes y avait plus ou moins un service qui était axé sur les transports en commun parce que y a des liens particuliers à avoir, à entretenir, ne serait-ce que pour voir où se trouvent les problématiques, [c'est] comme [ça qu'] on fonctionnait et comme fonctionne le SISTC [*service interdépartemental de sécurisation des transports en commun*] maintenant hein. Et à l'époque euh... j'ai toujours gardé d'ailleurs... [*il se lève et se dirige vers l'armoire de son bureau*] quand j'avais quitté ce poste, en cadeau de départ des TCL, ça avait été la sacoche des contrôleurs [*il la prend*] vous voyez !

– [*rire*] *Oh c'est pas vrai !*

195. MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR, « Décret n°77-988 du 30 août 1977 relatif au statut particulier du corps des commissaires de police de la police nationale ».

- La sacoche en cuir du contrôleur ! Avec euh... [il me montre le harnais et le cadenas]. Je l'ai toujours gardée précieusement, elle m'a suivi sur tous mes postes d'ailleurs.
- C'est que vous étiez bien lié avec les agents de terrain du coup ?
- Et oui, à l'époque la direction des TCL était cours Lafayette, et donc oui y avait des liens très étroits hein. On avait même des réunions de travail, on se retrouvait sur le terrain. Et ce qui était bien c'est que dans cette grosse unité, l'unité mobile de sécurité, y avait un groupe en véhicule, un groupe en cyclo pour faire de l'ilotage, et y avait le groupe transports en commun, ce qui fait que quand j'avais des opérations spécifiques à mener bah je récupérais mon groupe voiture, je récupérais mes cyclo et on faisait des opérations coup de poing, comme sur Laurent Bonnevey par exemple, ou sur gare routière, autant sur métro que sur bus ou... voilà.

Arrivant au plus tôt dans la carrière de Raymond, cette première expérience d'un contact permanent avec l'organisation des transports en commun lyonnais produit, comme le montre l'anecdote de la précieuse sacoche, une relative affection pour cet environnement social et professionnel très situé. Si trente ans plus tard, une reconversion comme directeur sécurité dans cette même organisation donne l'impression d'un incongru retour aux sources, il ne faudrait pas l'y réduire, pas plus qu'il ne faudrait voir dans cette prime expérience l'expression d'un caractère directement causal.

D'abord parce que cette affectation fut de trop courte durée pour rendre probable la conversion d'une affection en un réel attachement ; d'autre part et surtout car entre temps, l'officier devenu commissaire a eu bien d'autres occasions d'entretenir avec le milieu du transport urbain des relations protéiformes : en tant qu'« usager » pour les entraînements en milieu confiné du GIPN, et surtout en tant que partenaire administratif dans le cadre de ses différents postes en DDSP. Dans la reconversion finale chez Keolis-Lyon, il est fort à parier que c'est cette diversité des niveaux et des contextes d'interaction antérieurs, ainsi que leur étalement sur une trentaine d'années – permettant de s'imprégner des évolutions propres au secteur –, qui finalement priment sur leur intensité ou leur durée.

2.4 Savoir sécuritaire et capital

Sans prétendre à l'exhaustivité, les trois modalités d'apprentissage du savoir sécuritaire et de son articulations aux trajectoires professionnelles que je viens de développer, revêtent un caractère idéal-typique, qui partant accentue les traits saillants de leurs principes de distinction. Au vrai, les trajectoires de Guillaume, Tiphaine et Raymond ont *a priori* très peu en commun. Les études longues et la figure de jeune technicien dépolitisé qu'incarne le premier tranche avec la militante et conseillère municipale transfuge dont l'ensemble de la carrière est directement liée à des mandats électifs, et ces deux cas réunis ne se distinguent pas moins du troisième, que rien n'a fait dévier d'une trajectoire presque entièrement déterminée par l'institution policière.

La différenciation de cet apprentissage peut d'ailleurs encore s'observer, de manière plus actuelle, par le rapport qu'entretient chacun-e avec le savoir sécuritaire acquis : Raymond n'a que peu de doutes quant à la stabilité et la valeur de ses connaissances, qu'il a déjà transmises en tant qu'enseignant à l'ENSP, et qu'il continue de diffuser à l'occasion d'interventions en conférence et dans des clubs de dirigeant-es où il est très reconnu. Concernant Guillaume, il réfléchit à transmettre ses savoirs en parallèle à son métier – en vacataire dans un master spécialisé par exemple ; tandis que Tiphaine songe à une reprise d'études pour sanctionner institutionnellement son savoir existant autant que pour l'approfondir (« faut que je trouve le diplôme qui me correspond »), rejoignant en cela la cohorte d'élues locales étudiées par Maud Navarre, qui sont plus souvent inquiètes que les hommes des effets potentiels de leur absence de formation conventionnelle ¹⁹⁶.

Quant à la forme du savoir sécuritaire accumulé, ces principes de différenciation nous éclairent surtout sur ses différents modes de spécialisation. Guillaume tend ainsi à faire prévaloir l'exercice d'une rationalité scientifico-technique congruente avec le contenu de l'activité des personnes qu'il encadre. Convoquant tour à tour les registres de la criminologie anglo-saxonne, des théories de la rationalité limitée ou de celles de la prévention situationnelle, il se rapproche de la population des « managers et experts en risques » étudiée par Frédéric Ocqueteau :

[Ils] se vivent comme les fers de lance d'une sécurité globale orientée business qu'ils estiment devoir écrire de toutes pièces à partir des éléments mis en valeur dans leurs propres itinéraires de formation personnelle. C'est parmi eux que se repèrent les novations du langage managérial anglo-saxon les plus assumées, les réflexes les plus créatifs, les imaginations les plus entrepreneuriales, les compétences les plus pointues [...] ¹⁹⁷

Du côté de Tiphaine, c'est une articulation entre le registre partenarial et le registre législatif qui englobe l'ensemble du savoir-faire sécuritaire, dont elle s'attache à considérer en priorité les conditions politiques et institutionnelles de production plutôt que techniques et technologiques. C'est ainsi par exemple que lors de notre premier entretien au début de l'année 2018, nous avons passé une dizaine de minutes à discuter de l'ambiguïté juridique que pourrait constituer l'assermentation au contrôle des titres de transports des agent-es d'une société sous-traitante extérieure au délégataire de service public.

À s'en tenir aux premières expériences professionnelles de Guillaume et Tiphaine, on pourrait schématiser cette différenciation de la spécialisation du savoir sécuritaire en prenant appui sur les réalisations matérielles les plus notables auxquelles l'une et l'autre

196. Maud NAVARRE, « Les inégalités dans la formation des élus locaux », *Formation emploi*, 2014, n° 128, pp. 65-79.

197. Frédéric OCQUETEAU, « Chefs d'orchestre de la sûreté des entreprises à l'ère de la sécurité globale », *Champ pénal*, 2011, VIII, p. 12.

ont pris part, à savoir pour le premier, un CSU puis un PC radio – emblèmes de la sécurité en tant que dispositif local opérationnel – et pour la seconde, un CLS puis un CLSPD – emblèmes de la sécurité en tant qu'enjeu de politique locale partenariale.

Il convient cependant de pondérer cette présentation, en ce qu'elle prête trop facilement à la lecture d'une opposition symétrique. Ainsi Guillaume adopte-t-il sur certains sujets toutes les caractéristiques du registre législatif, par exemple lorsqu'il est question de la réglementation de l'exercice de la sécurité privée par le livre VI du Code de la sécurité intérieure. Inversement, Tiphaine adopte préférentiellement un registre purement technique sur des sujets tels que l'expérimentation des « marches exploratoires », un dispositif mené par et pour les femmes sur les tracés de certaines lignes de bus, visant à « diagnostiquer » les zones où le sentiment d'insécurité leur semble le plus important, et à en proposer certaines pistes de remédiation. Ainsi la différenciation du savoir sécuritaire en fonction de sa spécialisation n'est-elle pas réductible à un effet logique et absolu de la trajectoire ayant conditionné sa capitalisation, mais dans une certaine mesure également dépendante des conditions sociales de son usage quotidien.

En revanche, si en leur qualité de cadres de la sécurité, les savoirs de Guillaume et de Tiphaine *tendent* à se spécialiser sans nécessairement s'opposer, force est de constater que leurs positions respectives dans le champ sécuritaire local sont loin d'être alignées, Guillaume appartenant à la direction sécurité d'une entreprise auprès de laquelle l'organisation de Tiphaine se pose en donneuse d'ordres. Du reste et en l'observant au prisme du champ sécuritaire local, ce relatif antagonisme des deux positions traduit parfaitement les conditions différenciées des premiers lieux de fixation et d'investissement du savoir sécuritaire. Là où Guillaume a très tôt abandonné la perspective d'une carrière généraliste au service des collectivités pour s'engager dans une expertise technique au profit des *majors* de l'exploitation des transports en commun, Tiphaine a au contraire doublement investi la première, comme élue puis comme conseillère au service du politique.

À tous ces égards, Raymond se tient finalement à l'intersection entre les deux autres cadres : son savoir-faire spécifique d'officier de police d'intervention, très au fait des réactions à adopter face aux situations critiques, des techniques d'interpellation ou encore des conduites à tenir selon les contextes d'opération, se cumule avec le savoir-être du haut cadre de l'administration policière où la maîtrise du registre partenarial et politique tient une place centrale dans les interactions quotidiennes, ne serait-ce qu'avec la préfecture et les collectivités. À cet égard, il confirme les observations de Frédéric Ocqueteau concernant la sous-population issue de la « filière publique » dans les directions sécurité des entreprises privées :

[Ils] s'assument également comme des généralistes utiles à deux composantes intrinsèques de leurs missions ainsi définies : forte capacité à mobiliser l'ensemble des agents de l'ordre en périodes de crise majeure ; meilleure capacité à dialoguer avec les pouvoirs publics qui leur reconnaîtraient deux qualités : confiance dans la gestion des dossiers à forte confidentialité, –

qui dispensent de recourir à des agents moins fiables, les cabinets privés – et aptitude à savoir négocier d'égal à égal l'impact des réglementations, standards et normes déontologiques qu'imposerait désormais l'État¹⁹⁸.

S'il est un point où finalement le savoir sécuritaire des trois cadres est très faiblement différencié, c'est celui de son fondement historique et intellectuel dont j'ai fait la synthèse au début de ce chapitre. La capitalisation, l'appropriation et surtout la réutilisation légitime de ce savoir dans des instances non régaliennes leur sont rendues possibles par la récente et relative autonomisation de ses lieux de production et de ses concepts majeurs – « sécurité intérieure », « prévention situationnelle », « coproduction de la sécurité » etc. L'IHESI, conjointement avec l'institution policière, ayant joué dans cet ensemble de processus le rôle de premier promoteur à l'échelle nationale autant que territoriale¹⁹⁹.

Au-delà des spécialités hétérogènes qui traduisent la diversité de leurs trajectoires et de leurs positions dans le champ sécuritaire local, ces cadres se rassemblent donc avant tout par des schèmes de représentation conformes aux (car en partie façonnés par) processus réactualisés de la sécuritisation des problèmes publiques. Ce partage intersubjectif explique qu'on entende parmi les cadres, nonobstant leurs différences de trajectoires, d'organisation d'appartenance ou de hiérarchie, des discours qui trahissent leur sentiment d'appartenance à un même espace d'expertise fondé sur un certain nombre de croyances et de grilles de lectures collectives, notamment liées au registre du constat de l'insécurité. Témoin par exemple cette démonstration de colère exprimée en entretien par Tiphaine à l'encontre d'une commune de la périphérie lyonnaise :

Les élus je leur tiens un discours assez ferme, parce que faut pas nier... genre [*la commune en question*] c'est très compliqué les relations. Ils sont quand même dans la négation... mais vraiment dans le déni parfois des réalités, des problématiques lourdes qu'ils ont à affronter dans la vie. Et ça on a un peu de mal avec eux, c'est un peu compliqué. [...] Ils nous invitent jamais au CLSPD, après ils viennent se plaindre dès qu'on dessert pas correctement un secteur, sauf que là j'ai des collègues qui sont allés sur des lignes, donc y a des offres de service qui se calent, mais ils veulent pas entendre les problématiques de sécurité du tout sur ces lieux quoi ! Leur bus c'est pas le paradis sur terre quoi !

Tiphaine C., responsable sécurité, direction générale, SYTRAL, entretien n°1 dans son bureau au siège du syndicat, janvier 2018.

Cette promotion d'un « discours assez ferme » conditionné par une position de sachante contre la « négation », le « déni des réalités », soit finalement l'angélisme ignorant de celles et ceux qui ne traitent pas *a priori* toute déviance en contexte urbain comme une source d'insécurité à traiter comme tel²⁰⁰, est d'autant plus significative compte-tenu de l'antériorité de Tiphaine dans le rôle qu'il lui arrive aujourd'hui de combattre.

198. *Ibid.*, p. 15.

199. Isabelle DI TACCHIO, « La place de l'Institut des hautes études de la sécurité intérieure dans la gestion publique de la sécurité en France », *op. cit.*, p. 52-54.

200. Virginie GAUTRON, « La coproduction locale de la sécurité en France », *op. cit.*, p. 13-15.

Ce registre fait quoiqu'il en soit partie des principaux repères discursifs des cadres en sécurité, qui semblent par là-même former dans leur subjectivité collective une véritable *communauté épistémique* au sens de Peter Haas²⁰¹, où « s'établit ainsi une homogénéité dans les manières de voir et de traiter les questions de sécurité ainsi que dans les recettes d'action publique qu'ils s'efforcent de promouvoir là où ils se trouvent. »²⁰² Il me semble dès lors pertinent d'interpréter les modalités d'incorporation et d'actualisation du savoir sécuritaire comme autant de traces de la constitution et de la sanction d'un capital symbolique spécifique au champ sécuritaire local, ou *a minima* de l'une de ses composantes. Les analyses qui précèdent commencent à cet égard à nous informer sur les structures d'une telle composante, qu'on pourrait provisoirement désigner *capital d'entendement policier*. Celui-ci est ainsi fondé sur un savoir tout à la fois *sélectionné* par l'institution policière, *formalisé* dans le champ académique et *consacré* par le champ du pouvoir.

Il devient donc possible de rechercher, tout en continuant à préciser la topographie de la région dirigeante du champ sécuritaire local (toujours observée depuis l'organisation des transports en commun), comment celle-ci agit et interagit en fonction de la distribution du capital qui commence à pouvoir être conceptualisé. Ce faisant, je tenterai de mieux comprendre la physionomie de ce capital symbolique lui-même, notamment pour en dégager le mieux possible les principes de reproduction et de distribution à l'échelle du champ considéré.

201. Peter M. HAAS, « Introduction : Epistemic Communities and International Policy Coordination », *International Organization*, 1992, vol. 46, n° 1, pp. 1-35.

202. Jean-Paul BUFFAT et Tanguy LE GOFF, « Quand les maires s'en remettent aux experts », *op. cit.*, p. 185.

Chapitre 2

La force de l'homologie policière

Si les cadres des instances que j'étudie appartiennent bel et bien à la région dirigeante du champ sécuritaire local, cette région n'en demeure pas moins éclatée si on la saisit au prisme des différents secteurs de l'action publique où est engagée la production sécuritaire. Ainsi le responsable de la direction sécurité de Keolis-Lyon en charge du « partenariat institutionnel » a-t-il par exemple plus de chance d'être régulièrement en contact avec la direction d'un collège desservi par telle ligne de bus qu'avec les responsables d'un office HLM, lequel ne s'en trouvera pas moins souvent que les deux autres invité à la préfecture pour la réunion de pilotage d'un contrat local de sécurité. De la même manière, en tant que responsable du poste de commandement et de sécurité des transports en commun, Guillaume a bien plus souvent affaire avec ses homologues des centres de supervision urbaine des communes desservies par les TCL qu'avec ceux des grands centres commerciaux de l'agglomération.

Cette pondération de l'espace d'analyse par une variable sectorielle ne doit cependant pas être prise comme une relativisation *a priori* de ce qu'elle permettrait de comprendre sur la production sécuritaire locale dans son ensemble. De même que les autres secteurs pris dans une trame sécuritaire en effet, l'organisation des transports publics urbains se situe à la périphérie d'un cercle concentrique au centre duquel on trouve des instances récurrentes et non interchangeables quel que soit le périmètre d'action publique en jeu, à commencer par la délégation pour la défense et la sécurité de la préfecture, l'état-major de la DDSF, le parquet du tribunal judiciaire, ainsi que les délégations pour la sécurité des mairies. C'est donc en grande partie dans l'analyse des chaînes relationnelles qui les lient à ces instances structurantes que l'étude des cadres de la sécurité s'avère la plus heuristique pour une compréhension des dynamiques la région dirigeante du champ sécuritaire local.

1 Les enjeux du travail représentationnel

Les rencontres avec Tiphaine et Raymond, à l'occasion de mon mémoire de master sur le contrôle des transports entre 2014 et 2016, m'ont d'abord donné accès aux cadres internes de la direction sécurité de Keolis-Lyon – à l'exception notable de celles qui ont en charge la production et l'analyse des statistiques. Ainsi de Thomas, responsable de la sous-traitance en sécurité privée sous l'autorité de Guillaume. Non loin du bureau de ce dernier se trouve celui de Diane, responsable des statistiques et des politiques de prévention que je n'ai pas eu l'occasion de rencontrer, contrairement à Éric et Romane, ses subordonnées responsables des partenariats et des relations institutionnelles.

De ce premier échantillon ont progressivement émergé de nouvelles possibilités d'exploration incarnées par les représentant·es d'organisations fréquemment en contact avec les cadres de la DS, selon deux modalités concomitantes : certaines personnes ont simplement été rencontrées ou vues fréquemment « chez Keolis », principalement lors d'observations de réunions, quand d'autres ont été évoquées de manière récurrentes par mes enquêté·es lors de discussions et entretiens. Cette première distinction n'est pas totalement anodine : la plupart des personnes extérieures venant jusqu'à la DS le font le plus souvent pour un travail de *représentation* de leur organisation d'appartenance plutôt que pour un travail *opérationnel* – c'est-à-dire orienté vers une production d'actions précises et déterminées –, ce dernier s'effectuant bien plutôt à coups de téléphone et d'emails.

1.1 La région dirigeante et sa mise en scène

Le travail représentationnel a donc principalement lieu lors de réunions, souvent récurrentes, la plus importante d'entre elles étant la « réunion opérationnelle de sécurité » (ROS) qui se tient mensuellement. Présidée par le directeur sécurité de Keolis-Lyon, elle rassemble depuis 2008 des représentant·es de tous les services de la direction exploitation (dépôts de bus, PC métro, PC tramway, agences commerciales, direction contrôle et intervention etc.) et de la direction sécurité à l'exception de la sécurité privée (PCS, prévention et partenariat). À ce groupe d'une quinzaine de personnes s'ajoutent, du côté des partenaires, la commandante divisionnaire responsable du service interdépartemental de sécurisation des transports en commun (SISTC, police nationale), le lieutenant-colonel « officier-adjoint commandement » du groupement de gendarmerie du Rhône – et à ce titre en charge des partenariats –, et enfin quelques représentant·es des polices municipales de la métropole – dont systématiquement celle de Lyon.

1.1.1 L'hôte comme intermédiaire

Au total, une vingtaine de personnes, très majoritairement des hommes, entre lesquelles s'effectue un tour de table rituel consistant principalement, pour les représentant·es de l'exploitation, à faire remonter les incidents du mois précédent, et pour les partenaires,

à énumérer les actions menées en faveur du réseau de transports sur la même période. Un classique bilan en somme, d'ailleurs adossé à des documents qui en portent le nom, compilant les chiffres enregistrés par chaque entité présente. La fonction représentationnelle d'une telle réunion semble ainsi avant tout contenue dans la rencontre entre les organisations opératrices de sécurité et celles et ceux qui, représentant les métiers de l'accueil du public dans les transports, constituent *in fine* leurs usagers. Dans cet espace, les cadres de la direction sécurité occupent une position intermédiaire mais pas totalement à équidistance non plus. L'analyse de quelques séquences d'une de ces réunions permet de mieux rendre compte de ces différents positionnements.

Le rendez-vous est à 14h au siège de Keolis-Lyon, à l'étage de la direction sécurité. Dans la grande salle de réunion, un assemblage de tables épouse la forme rectangulaire de la pièce, dont les côtés courts correspondent respectivement à son entrée et son extrémité fenêtrée. Le bout de table du fond, de même que la totalité d'un côté long et la moitié de l'autre, sont occupés par les représentant·es de la DEx : toutes les unités de transport sont représentées, ainsi que chaque PC (bus, tramway et métro), les agences commerciales, les lignes subdéléguées et la DCI ; la ligne ainsi formée étant prolongée, dans l'ordre, d'un côté par un agent de maîtrise du PCS, les représentant·es des polices municipales de Villeurbanne, Lyon et Rillieux, le lieutenant-colonel du groupement de gendarmerie et la commandante divisionnaire du SISTC ; de l'autre par Éric et Romane, les cadres de la DS en charge du partenariat et de la prévention, ainsi que Raymond, qui préside comme il se doit au centre du bout de table de l'entrée, formant ainsi une jonction entre sa direction et la police nationale. J'ai quant à moi pris place à la frontière entre DEx et DS, entre le représentant du PC tramway et Romane. Après avoir serré la main de tout le monde, Raymond ouvre la réunion, informe l'assemblée de ma présence et donne immédiatement la parole à Éric, qui informe de la date de la prochaine réunion et entame le tour de table. [...]

Éric commence par un retour sur les actions qu'il a menées « côté prévention de la délinquance » : il mentionne ainsi une « opération fourrière avec la ville de Lyon » dans plusieurs quartiers du centre-ville, puis le « forum sécurité routière » en direction des jeunes de Vénissieux (dont j'ai assisté à la mise en place) et les « messages assez forts » qu'il a fait passer à cette occasion. Sa voix s'élève brusquement lorsque les items de son énumération concernent directement les unités de transport représentées à la réunion :

Éric — Côté Saint-Priest, là je m'adresse au tram, Saint-Priest donc effectivement lors d'une CLS j'ai évoqué le problème des sorties du club sportif et les problématiques que rencontraient les conducteurs à bord des rames. Visiblement la municipalité n'était pas au courant de ces faits-là, et donc ils ont pris en compte et ils ont convoqué le président du club. [...] Sur Meyzieu j'ai transmis donc l'arrêté municipal, c'est pour T3, donc suite au problème de squat à la station Meyzieu-Gare direction Part-Dieu, le maire a fait un arrêté on va dire anti-regroupement entre guillemets, qui s'applique déjà depuis le 2 mai et jusqu'au 30 septembre inclus. Donc ça devrait peut-être...

Correspondant PC tramway — ...Ça a l'air d'être efficace, aujourd'hui y avait plus personne.

Éric — Bon. Donc l'arrêté est affiché sur le plan, visible, comme ça nul n'est censé ignorer la loi maintenant. [...]

Il passe ensuite la parole à Romane, qui présente un projet qu'elle mène sur une petite gare de la périphérie :

Romane — Donc on a travaillé avec la DEx, avec Raymond, avec la DCI aussi (avec Bérénice G.), avec Dorian K. pour le périmètre métro, et la SNCF, sur une action de prévention-répression qui s'articulerait sur une première phase de prévention, donc aller au contact de la clientèle avec des appuis de communication [...] essayer d'engager le dialogue sur les bonnes pratiques dans les transports en commun et les sanctions encourues. Et dans une deuxième phase, plus une phase de répression où... on irait en nombre occuper le terrain et essayer de régler les problèmes que notre clientèle vit au quotidien sur ce périmètre-là. Donc normalement ça serait courant septembre la première phase, et la deuxième phase devrait suivre dans les jours ou la semaine qui suit. Voilà.

Journal de terrain, vendredi 04 mai 2018, réunion opérationnelle de sécurité au siège de Keolis-Lyon, direction sécurité.

Au-delà du fait que le directeur sécurité préside, ce qui consacre logiquement sa position d'instigateur et d'hôte du rendez-vous, il est notable que l'entrée en matière place immédiatement les autres cadres de sa direction dans une position relativement dominante : s'exprimant avant tout le monde, Éric et Romane ne prennent pas la parole pour « faire remonter » des problèmes, mais pour en exposer les résolutions et les anticipations. Ce faisant, leur participation s'inscrit symboliquement au moins autant du côté des instances sécuritaires traditionnelles et extérieures à l'organisation, que de celui de leurs collègues de la direction exploitation.

Ce positionnement intermédiaire s'observe d'ailleurs physiquement, non seulement par l'ordre protocolaire de la prise de parole, mais aussi par la place où les cadres s'asseyent autour de la table : Éric, Romane et Raymond sont exactement situés entre les deux autres groupes. Plus encore, cet équilibre se joue dans le contenu même des prises de parole, par la souplesse de l'activité langagière : proximité avec l'organisation d'appartenance lorsqu'Éric s'adresse « au tram », proximité avec les instances sécuritaires lorsqu'il évoque ses initiatives « lors d'une CLS » ou encore le fait que « nul n'est censé ignorer la loi maintenant ». De la même manière, Romane commence par situer son intervention dans une appartenance fonctionnelle en expliquant avoir « travaillé avec la DEx [...], avec la DCI aussi », avant d'inscrire son discours dans les jalons sécuritaires incarnés par l'annonce de la « répression » à venir et du projet d'« occuper le terrain ».

C'est au tour du correspondant du PC tramway, qui se trouve être mon voisin de gauche, de prendre la parole :

Correspondant PC tramway — Alors pour le tramway un mois relativement calme, avec quatre colis suspects [...] on n'en a eu que trois sur T3 et un sur T4

Raymond — Bah on fait le maximum pour leur mettre la pression.

Correspondant PC tramway — J'ai bien l'impression, parce que on est passés quand même d'une vingtaine à trois, ce qui est un gros progrès. Ensuite les jets de projectile, j'en ai eu six avec dégâts et deux sans dégâts, donc ça a été relativement calme. [...] Après quelqu'un qui fait un très très gros retour c'est monsieur G. [*il s'agit d'une personne sans domicile*] et dans un état où il bat des records. [...] Là en ce moment c'est catastrophique.

Éric — on a contacté la directrice de l'établissement [qui le prend en charge], donc ils essaient de le contenir mais ils en ont pas le pouvoir, et il est très agressif avec le personnel.

Correspondant PC tramway — Il est très agressif et dans un état... déplorable. Dé-plo-rable.

Raymond — Je rappelle que s'il est agressif il faut s'engouffrer vraiment dans la piste délictuelle. Si y a vraiment un sujet dans lequel on peut s'engouffrer sur la piste délictuelle il faut y aller hein, parce que les services de police sont sensibilisés aussi, ils en ont marre eux aussi. Et donc le parquet est sensibilisé, j'ai eu encore rendez-vous avec le procureur il y a 15 jours, on a évoqué ce sujet : tout le monde est en attente du faux pas qu'il fera sur le plan délictuel, pour qu'on puisse lui taper dessus, au plan juridique.

S'en suit une discussion sur le fait que le gars en question « est loin d'être bête », et qu'il provoque sans jamais « franchir les limites », empêchant ladite piste délictuelle d'être empruntée. Puis le correspondant tramway enchaîne sur le problème du « tramsurfing », ce sur quoi Éric et Romane demandent de plus amples détails (les heures et les lieux concernés) [...]

Cette séquence – qui suit immédiatement la première – permet d'enrichir l'analyse précédente en y ajoutant notamment la posture adoptée par un représentant de la direction exploitation, en l'espèce le correspondant du PC tramway. Ce dernier intervient de manière diamétralement opposée à ses collègues cadres de la DS, axant son discours selon une modalité binaire entre d'un côté la comptabilisation du lot des phénomènes subis – que cela soit pire ou meilleur qu'à l'ordinaire : « un mois relativement calme, avec quatre colis suspects [...] ensuite les jets de projectile, j'en ai eu six [...] » ; et de l'autre les doléances plus précises, quoique rarement énoncées sur une modalité franche de requête : « quelqu'un qui fait un très très gros retour c'est monsieur G. [...] en ce moment c'est catastrophique [...] il est agressif ». Ce mode d'intervention, qui confirme son énonciateur dans une position attendue de débiteur des instances sécuritaires en présence, accroît par la même occasion les opportunités pour les cadres de la DS de manifester ou suggérer leur appartenance à celles-ci. Quelques unes de ces modalités d'expression peuvent ici être dégagées.

La première consiste simplement, à l'instar d'Éric et Romane à la fin de cet extrait, à demander et prendre bonne note sans autre commentaire des détails sur le phénomène qui vient d'être évoqué, laissant par là même entrevoir qu'une partie des conditions de sa résolution pourrait se trouver entre leurs mains. Une deuxième se niche dans des réactions plus spontanées, comme lorsque Éric (« ils essaient de le contenir ») et Raymond (« on fait le maximum pour leur mettre la pression », « tout le monde est en attente du faux pas ») apportant chacun à sa manière des compléments d'information, soulignent par là-même certaines conditions avantageuses de leur positionnement dans le champ sécuritaire local : l'un peut faire référence à sa conversation avec la directrice d'un établissement de santé, l'autre à une réunion avec le procureur. À la différence d'Éric en revanche, Raymond peut encore ajouter à ce rappel de sa position une autre modalité d'expression ; celle qui, par des injonctions de surcroît proprement policières (« je rappelle que s'il est agressif il faut s'engouffrer vraiment dans la piste délictuelle. »), traduit la double autorité que lui confèrent ses statuts de directeur sécurité et de haut fonctionnaire de l'intérieur à la retraite.

Lorsqu'elle s'effectue ainsi sous l'égide de la direction sécurité, la comptabilisation des difficultés et autres incidents semble dans l'ordre des interactions revêtir un enjeu symétriquement opposé à celui qui prévaut habituellement dans les sphères de la direction exploitation. N'avoir aucun problème à « faire remonter », c'est par définition ne pas être capable de répondre à l'enjeu qui réunit les protagonistes : donner corps à la menace et aux moyens de son élimination. C'est donc plus concrètement s'exposer au soupçon de représenter un service qui, au mieux, détecte insuffisamment voire méconnaît les problèmes qu'il rencontre, et au pire connaît si peu de difficulté que rien ne justifie qu'il dialogue avec des instances dont le rôle est d'y répondre.

Il arrive ainsi, quand le solde des difficultés rencontrées le mois précédent ne semble guère digne de susciter l'intérêt des collègues, que la présentation de celui-ci s'accompagne immédiatement d'une ou de plusieurs nuances, comme l'illustre cette intervention ultérieure d'un dépôt de bus :

Alors sur le secteur Audibert, le mois d'avril a été un mois plutôt calme. Ceci dit c'est facile de le dire d'ici mais les conducteurs qui ont eu des aléas, eux ils ont eu à subir leurs moments de tension... Ça a été calme mais on a eu un fait vraiment marquant, physique sur un conducteur. Enfin physique... il s'est mis en AT mais il a pas été touché, il a été agressé verbalement et menacé, donc on a eu un dépôt de plainte. Sinon on a une ligne qui est régulièrement perturbée sur Saint-Fons mais là je pense qu'on a bénéficié des vacances scolaires, on a eu un peu moins de déclarations d'incidents. Par contre bon, les jets de pierre ont repris un peu sur Vénissieux [...], ça s'était un peu calmé mais ça reprend.

1.1.2 L'asymétrie des partenaires

Cette première partie du tour de table (les doléances) occupe ainsi la grande majorité des réunions opérationnelles de sécurité, soit une quarantaine à une soixantaine de minutes. Dans ce laps de temps, les représentant-es des autorités extérieures interviennent surtout quand on les interroge directement, c'est-à-dire relativement peu, les cadres de la DS se trouvant comme on l'a vu le plus souvent en position de jouer les intermédiaires. Le cas contraire s'observe notamment lorsqu'il est question de problèmes de circulation dans des communes dont les polices municipales sont représentées, ou bien, plus rarement, quand des interventions suscitent des débats – par exemple sur l'interprétation juridique de tel fait, ou sur les possibilités qu'offre la réglementation face à tel phénomène – dans lesquels la commandante ou le lieutenant-colonel peuvent avoir quelques occasions d'éclaircir les discussions, bien que les séquences observées de cet ordre se terminent toujours par une intervention conclusive d'un Raymond bien plus commissaire divisionnaire que directeur sécurité. Finalement, il faut attendre les ultimes instants du tour de table, lorsque la parole arrive aux polices municipales, pour entrevoir les modalités de positionnement habituelles des instances sécuritaires traditionnelles :

Après un peu plus d'une heure de réunion, la PM de Villeurbanne a la parole :

Représentant Villeurbanne — Pour Villeurbanne, les opérations programmées pour le stationnement ont toutes été annulées, soit par Keolis soit par nous pour des problèmes d'effectif (on attaque les horaires d'été donc le soir on a un peu moins de monde). Sur le stationnement gênant [...] sur Léon Blum, sur la voie de bus là où ça a été rouvert, y a eu en tout... une trentaine de PV pour stationnement sur voie de bus [...] On essaie de faire des points fixes mais c'est vrai qu'ils le font quand ils ont du temps libre, donc à ce moment-là ils y vont, mais c'est plus difficile de caler des horaires [...] mais bon, rien que sur Tolstoï on a fait 62 verbalisations pour stationnement dans le couloir de bus. [...]

Raymond — OK merci, Lyon ?

Représentante Lyon — Pour Lyon ça a été un mois assez calme. [...] Concernant la gare de Vaise, on a en général une forte mobilisation du poste du 9^e arrondissement et des effectifs du GOM [*groupe opérationnel mobile, une unité d'intervention de la police municipale*]. Et sur gare de Vaise le 30 avril, le GOM effectuait une patrouille, ils ont constaté la présence de jeunes qui seraient susceptibles de faire du trafic de stupéfiant. Ce jour-là ils avaient commis aucune infraction donc ils surveillent. Hormis ça, c'était le 21 avril, le scooter à la Guillotière, donc vos agents ont relevé si ma mémoire est bonne trois infractions, une pour le conducteur et le passager et une pour la présence du scooter à l'intérieur du métro. Concernant les OP [*opérations de contrôle des titres de transport en présence de la police municipale*], les OP bus au mois d'avril on en a comptabilisé 20 avec 108 verbalisations et 16 mises en fourrière [...] on a eu pas mal d'OP qui ont été déprogrammées pour des raisons de service, mais les OP l'UMC [*unité mobile de la circulation*] en fait aussi d'initiative et en général on essaie de prévenir pour essayer de se caler ensemble. [...] Ce mois-ci on a eu également deux opérations sur le tramway avec la brigade cycliste, avec 33 verbalisations, et les contrôles de titre de transport, y en a 12 réalisés ce mois-ci. [...] Concernant le site Confluence on est bien au courant de la situation, on a mis en vigilance l'UMC et les ASVP y passent souvent.

Raymond — OK ! Alors Rillieux, on continue

Représentant Rillieux — À Rillieux pour notre part on a fait sept sécurisations de la ligne C5 sur un créneau horaire de 17h à minuit, y a eu aucun événement particulier. Et on a fait une SLIC TCL conjointement avec la police nationale²⁰³, qui s'est bien déroulée. Par contre pour les trois jets de projectile qu'il y a eu sur secteur Velette, on n'a pas de retour en direct sur CSU. Donc PC sécurité ça serait bien si y a la possibilité de nous avertir en temps... en instant T, parce que c'est vraiment un secteur qui nous pose problème en ce moment, on a des opérateurs qui sont uniquement dessus, et des patrouilles [...]

Représentant PCS — Ouais, on va rappeler les consignes dans ce sens.

Raymond — Ça fait plusieurs fois qu'on le dit à cette réunion, c'est dommage de louper le coche [...] on va le marquer en rouge.

Occupant « une place médiane dans la hiérarchisation du travail policier, entre la police d'État (en dessous) et les entreprises de gardiennage (au-dessus) »²⁰⁴, les polices municipales d'une même métropole ne s'en trouvent pas moins très inégalement situées dans l'espace de production sécuritaire local selon leur commune d'appartenance²⁰⁵, et l'extrait

203. Contrairement aux « OP » qui ne tiennent qu'à un accord entre Keolis-Lyon et les polices municipales, les « structures légères d'intervention contrôle » sont menées avec la police nationale ou la gendarmerie sur réquisition du ministère public. Les SLIC constituent la modalité de renfort sécuritaire des contrôles des titres de transport la plus utilisée (presque quotidiennement).

204. Virginie MALOCHET, *Les policiers municipaux*, op. cit., p. 185.

205. *Ibid.*

qui précède l’illustre parfaitement. Ainsi le représentant de Villeurbanne, s’en tenant strictement à énumérer d’un seul jet des opérations qui visent le stationnement gênant pour les bus, ne fait-il qu’exprimer en creux la matérialité des politiques de police municipale de sa commune, lesquelles sont en l’occurrence tenues volontairement éloignées depuis longtemps des incitations croissantes à l’engagement des forces municipales dans la sécurité publique ²⁰⁶.

À l’inverse, les représentant·es de Lyon et de Rillieux prennent plus de temps pour déployer un discours dont le contenu est en grande partie axé sur la mise en valeur de leur capacité de surveillance et de répression. Le choix lexical n’est à cet égard pas anodin : quand Villeurbanne parle de « PV », de « verbalisation » et de « stationnement gênant », Lyon évoque le « trafic de stupéfiant », « l’initiative » et le contrôle des titres de transports, tandis que Rillieux avance les « sécurisations », les « jets de projectile » et les « patrouilles » dans un « secteur qui nous pose problème ». Autant d’expressions qui manifestent l’orientation donnée à la professionnalisation des polices municipales dans ces communes, vers une assimilation de plus en plus assumée avec les forces de l’ordre. Au demeurant, les interventions des représentant·es de ces deux communes se fondent plus facilement dans celles du lieutenant-colonel et de la commandante divisionnaire, qui leur succèdent, que dans celle de leur collègue villeurbannais :

Lieutenant-colonel — Pour le groupement de gendarmerie, on ne bénéficie pas du réseau TCL puisqu’on n’a personne, aucune infraction, rien ! Non je plaisante [...] un mois très calme, ce qu’on peut retenir pour le mois d’avril effectivement, sortent toujours du lot les jets de projectile avec ou sans bris de vitre, mais pour nous c’est pareil. [...] On a toujours le même classement [des lignes qui posent problème] : C8, C24 et la 15, depuis 2016 ça bouge pas. Sinon écoutez, j’aimerais bien que le mois de mai soit le même [...]

Raymond — Côté police nationale ?

Commandante — Alors contrairement à mon homologue de la gendarmerie, je n’ai pas eu un mois très calme. Sur le bilan SISTC : 116 interpellations dont 48 sur les transports en commun lyonnais, et sur ces 48 on a quand même eu 31 faits de vols aggravés. Et sur ces 31, 24 vols à la tire. Donc malheureusement on ne constate pas de baisse de ce phénomène qui, il est vrai, s’exporte assez bien : c’est plus seulement dans le métro, c’est le tram, dans la gare... enfin bref c’est pas rassurant [...] On a les tireurs isolés, qu’on connaît la plupart du temps, et avec ceux-là en général les interpellations se passent mal [...] Ensuite on a toujours nos Bosniennes, qui sont toujours enceintes depuis 10 ans et qui continuent à sévir [...]

Elle énumère ainsi les différents groupes impliqués dans les vols, raconte leurs différents modes opératoires et nous livre quelques anecdotes sur les interpellations les plus mouvementées. La suite (et la majorité) de son compte-rendu est finalement consacrée à du prévisionnel : elle fait la liste des matchs de foot, de rugby et autres festivités prévues dans les prochaines semaines, anticipant des moments compliqués : « enfin bref on va pas s’ennuyer ! » puis discute avec le représentant DCI d’une éventuelle grosse opération à mener sur une gare de l’ouest, « histoire de marquer le coup ».

206. Cette position, sans doute de moins en moins tenable pour une commune de cette importance dans la métropole lyonnaise, semblait d’ailleurs en passe d’évoluer substantiellement après les élections municipales de 2020.

Il faut d'abord voir ici tout ce qui ne s'y lit pas : quand vient son tour, le lieutenant-colonel hausse considérablement la voix par rapport à celle et ceux qui le précèdent, tandis que le ton emprunté est plus léger si ce n'est enjoué – il se permet d'ailleurs d'autres bons mots, que je n'ai pas su mémoriser, que celui restitué ici –, compensant ainsi l'absence de véritables données à fournir par l'affichage d'une grande aisance. La commandante n'est pas en reste : alignant sans peine le volume de sa voix sur celui de son voisin, elle adopte une intonation tout aussi claire, quasi prosodique, modulant vitesse et inflexions selon que l'objet du discours doit être gravement considéré (les vols) ou pris à la légère (les « Bosniennes enceintes »).

Dans le récit qu'elle livre ainsi à l'assemblée, la commandante a par surcroît l'occasion de mettre en corrélation cette facilité oratoire avec une grande maîtrise d'un contenu pourtant foisonnant – ce dont témoigne mon abandon d'une prise de notes littérale sur une grande partie de son propos –, enchaînant les sujets sans discontinuer, non sans mettre l'accent sur les attributs les plus nobles du travail policier – ainsi de l'appréhension du vol en flagrant délit.

Surtout, en s'employant à lister quelques événements sportifs et culturels à venir, elle rompt avec le schéma purement inventorial du mois passé, pourtant adopté à l'unanimité avant elle. Par là même, elle anticipe sur le mot de la fin que Raymond se réserve, dont le principe est précisément de rappeler le calendrier prévisionnel des moments où la direction sécurité et ses partenaires seront mobilisés – il répétera d'ailleurs à la fin de cette réunion une partie de ce que la commandante venait d'annoncer.

1.2 Clique sécuritaire et domination policière

1.2.1 Distinction et exclusions

La réunion opérationnelle de sécurité offre ainsi, par sa fréquence et son script bien rôdé, une fenêtre d'observation pertinente pour une partie de l'analyse des relations entre la direction sécurité de Keolis-Lyon et les instances sécuritaires locales avec qui elle travaille. Composant un cadre d'interactions institutionnalisés et ritualisés, elle permet en premier lieu de constater l'enchevêtrement de plusieurs principes de division des rôles en présence. S'il ne fait aucun doute que le personnel de la direction exploitation partage avec celui de la direction sécurité un savoir spécifique sur le réseau de transport, qui les différencient ensemble des représentant·es des instances invitées, il reste cependant loin d'être valorisé autant que l'est le savoir sécuritaire. Celui-ci, en tant qu'il est tout à la fois un domaine d'expertise, la matière première de la réunion ainsi que son langage consacré, fait l'objet d'un partage très largement inégal, en faveur cette fois d'une clique qui réunit les membres de la direction sécurité et les représentant·es des instances extérieures.

Deux éléments viennent entériner cette supériorité de la distinction par la spécialisation sécuritaire sur la distinction par l'ingénierie de l'exploitation des transports urbains. D'une part, la répartition des personnes autour de la table, dont j'ai déjà montré plus haut qu'elle faisait se regrouper les cadres de la DS et celles et ceux des instances sécuritaires externes – un agencement reproduit strictement à l'identique les autres fois où j'étais présent. D'autre part, cette distinction prend une importance d'autant plus grande qu'elle est directement corrélée à un autre principe de division, à savoir que les représentant-es de la direction exploitation sont systématiquement des agent-es de maîtrise, là où celles et ceux de la direction sécurité et des instances sécuritaires extérieures sont systématiquement des cadres. À tous ces égards, la relation la plus immédiatement observable qui structure une telle réunion est celle qui s'exprime finalement entre, d'un côté le personnel subalterne de l'exploitation, et de l'autre le personnel cadre de la sécurité, par delà leurs appartenances organisationnelles.

Observer de plus près la clique ainsi formée par les instances sécuritaires impose de procéder à un affinage supplémentaire de l'analyse. Là encore, un principe de division organisationnelle simple préexiste à la réunion : d'un côté, l'instance hôte, une grande entreprise et ses cadres d'une sécurité *ipso facto* privée, de l'autre les instances invitées, des collectivités et administrations déconcentrées et leurs cadres d'une sécurité *ipso facto* publique. Pour juste et évidente qu'elle soit, cette division catégorielle n'en est pas moins inapte à une compréhension précise des interactions et du jeu qu'elles expriment. On peut en effet lui substituer une articulation entre deux autres facteurs de distinction qui sous-tendent activement la plupart des modalités d'échanges que j'ai montrées plus haut.

Un premier facteur peut être repéré dans le degré d'autochtonie des locuteurs et locutrices vis-à-vis du monde des transports publics urbains, laquelle ne se laisse pas réduire à l'appartenance ou non à l'organisation des transports, bien que celle-ci en incarne le paroxysme. Ainsi la commandante divisionnaire de la police nationale, en tant qu'elle dirige et représente un service spécialisé dans la « sécurisation des transports en commun » (le SISTC), détient-t-elle le privilège de produire des récits dont les unités de lieu sont systématiquement les mêmes que celles du travail quotidien des personnes qui l'écoutent : gares, stations de métro, arrêts de tramway, pôles d'échanges multimodaux etc. Par là même, elle peut se prévaloir d'une bien moindre distance avec cet espace professionnel que son collègue de la gendarmerie – lequel peut néanmoins se rattraper à l'occasion, comme à la réunion suivante où il prend beaucoup plus de temps pour présenter un nouveau projet de brigade des transports.

De la même manière, les représentant-es des polices municipales de Lyon et de Rillieux, à s'appesantir sur les opérations de contrôle et autres « sécurisations » des bus, rallongent de ce fait leur temps de parole en lui fournissant un contenu très proche de la spécificité des transports en commun, se garantissant par là même une position plus audible, comme je l'ai montré, que celle de leur collègue villeurbannais.

Un second facteur de distinction, plus discret mais d'importance au moins égale, réside dans le degré de proximité des locuteurs et locutrices vis-à-vis du monde policier. Sur ce plan, étant respectivement policière et gendarme, la commandante et le lieutenant-colonel ne peuvent que se trouver en situation dominante. Témoin notamment la grande décontraction de leurs attitudes orales que j'ai déjà exposée, mais pas seulement : la commandante par exemple, peut se présenter « en civil » et non en uniforme – elle porte une robe lors des deux réunions observées. Dans le cadre de ces interactions, un tel *hexis* manifeste à la fois une mise à distance dédramatisante du rôle policier, et simultanément l'autorité détenue pour que cette distance au rôle soit acceptée pour rien d'autre que la preuve de la supériorité qui la rend acceptable, à la manière des chirurgiens observés par Goffman :

the expression of role distance is likely to be the prerogative of the superordinate in an interaction. In fact, since informality on the part of the inferior is so suspect, a tacit division of labor may arise, whereby the inferior contributes respect for the *status quo* on behalf of both parties, while the superior contributes a glaze of sociability that all can enjoy.²⁰⁷

Les représentant-es des polices municipales, pour leur part, ne semblent pouvoir s'affranchir d'une relative discrétion qui atteste par contraste de ce que leur engagement dans le rôle ne peut déborder les limites imposées par leur statut d'invité-es, et partant ne peut s'aligner sur celui de leurs collègues des administrations régaliennes, dont elle et ils demeurent symboliquement les subordonnés dans les systèmes locaux de sécurité²⁰⁸. Il en va de même pour les cadres de la direction sécurité, à l'exception de Raymond qui, directeur qu'il est et policier qu'il fut, dispose d'une grande latitude tant dans la fréquence que dans le contenu de ses interventions.

Dans ses formes et sa mise en scène autant que dans son contenu, la réunion *opérationnelle* de sécurité participe donc à plusieurs égards et en dépit de son appellation d'un travail *représentationnel*, dont l'enjeu explicite est de faire connaître l'activité des instances sécuritaires locales et de leur suggérer les lieux et moments où il faudrait l'orienter ; et dont l'enjeu implicite est de faire connaître et reconnaître leurs positions et légitimités différenciées.

Il est encore possible d'affiner cette compréhension des dynamiques de la région dirigeante du champ sécuritaire local si l'on tient compte, en parallèle, des écarts possibles entre d'une part ces cadres en représentation auprès de Keolis-Lyon – selon les modalités que je viens de décrire mais aussi hors de la réunion opérationnelle de sécurité –, et d'autre part, celles et ceux qui travaillent avec la direction sécurité dans le quotidien de la préparation

207. Erving GOFFMAN, *Encounters : two studies in the sociology of interaction*, Harmondsworth, Penguin Books, 1961, p. 114.

208. Virginie MALOCHET, *Les policiers municipaux*, *op. cit.*, p. 174-183.

et de la mise en œuvre des divers dispositifs élaborés. Le tableau 1 qui suit, en illustrant à grands traits ce partage, permet ainsi de soulever plusieurs questionnements qui touchent autant à la position individuelle des cadres qu’à celle de leur organisation d’appartenance.

Instances	Travail représentationnel	Travail opérationnel
Préfecture	<i>néant</i>	représentant-e des bureaux de l’ordre public et de la prévention de la délinquance
Police nationale	commandante divisionnaire du SISTC	<i>idem</i> + commissaires de l’état-major et des circonscriptions
Gendarmerie nationale	lieutenant-colonel du groupement du Rhône	capitaines de brigades + lieutenant de la brigade des transports (depuis 2018)
Municipalités	représentant-e des directions sécurité	directeur ou directrice de police municipale + responsables de services (prévention, CSU...)
Sécurité privée	responsables d’agences + responsables d’exploitation	responsables d’exploitation

TABLE 1 – Répartition des cadres de la sécurité les plus récurrent-es en fonction de leur organisation d’appartenance et du type de travail régulièrement effectué vis-à-vis de Keolis-Lyon

Une première interrogation vise les agences de sécurité privée, lesquelles effectuent bel et bien un travail représentationnel auprès de Keolis-Lyon, mais jamais dans le cadre de la réunion opérationnelle de sécurité, qui en est pourtant le lieu par excellence. Ces entreprises ont en fait leur propre réunion mensuelle, mais sa configuration n’a pas grand chose de commun avec ce que j’ai pu étayer jusqu’ici.

Du côté du transporteur, seul le cadre responsable de la sous-traitance en sécurité privée est systématiquement présent, et occasionnellement épaulé par l’un de ses adjoints. Ses bureaux ne sont d’ailleurs pas situés au siège de l’entreprise, mais hébergés dans ceux d’un dépôt de bus, où se tient dès lors la réunion. En outre, celle-ci n’est pas collective mais déclinée en autant d’occurrences qu’il y a d’entreprises se partageant les lots – notamment pour des raisons de concurrence et de confidentialité. Enfin, en tant que sous-traitantes, les agences sont en fait bien moins *invitées* pour rendre compte de leurs actions sur le mois précédent que *convoquées* pour *s’expliquer* sur celles-ci.

Autant d’éléments qui concourent à renforcer une position structurellement dominée des agences de sécurité privée dans le champ sécuritaire, liée à une position tout aussi défavorable des personnes qui y travaillent dans l’espace social général²⁰⁹. Vouées à faire figure d’extension invisible de la direction sécurité pour – et non avec – laquelle

209. Frédéric PÉROUMAL, « Le monde précaire et illégitime des agents de sécurité », *op. cit.*

elles travaillent, ces instances et leurs dirigeants s'en trouvent difficilement capables de revendiquer avec succès leur participation à la production sécuritaire locale, et partant à être reconnus comme des partenaires parmi d'autres.

Une interrogation plus grande encore pourrait concerner l'absence – cette fois totale – de travail représentationnel de la part de la préfecture. En un sens, celle-ci pourrait simplement refléter une condition symétriquement inverse à celle des agences de sécurité privée. Incarnant directement l'État central, et par extension la police et la gendarmerie qui agissent en son nom pour les questions de sécurité publique, sa venue chez Keolis-Lyon pourrait donner l'impression d'un curieux doublon. Il en irait par exemple de même en cas de présence de Tiphaine, qui en tant que représentante du SYTRAL donne ses directives à l'exploitant puis en étudie les résultats, mais ne rend elle-même de comptes qu'à l'autorité politique qui l'emploie.

Mais cette absence de représentation directe de la préfecture ne traduit pas seulement un soigneux évitement de la redondance ; elle s'inscrit aussi dans une position historiquement ambivalente dans laquelle sont ancrées la plupart des préfectures depuis l'institutionnalisation des politiques contractuelles de sécurité locale, et dont elles ont pourtant la responsabilité. L'administration déconcentrée, en théorie loin de voir son action en la matière limitée au patronage des forces de l'ordre – lequel est d'ailleurs loin d'être total²¹⁰ –, par manque de moyens mais aussi d'expertise propre, se tient en général éloignée de ces dispositifs, et qui plus est des cadres d'interaction microlocaux qui les matérialisent²¹¹.

À cet égard, quand bien même aurait-elle la possibilité de s'engager activement dans ces modalités de gouvernance locale, la préfecture semble plus encline à le faire lorsque les dispositifs sont dirigés par des partenaires institutionnellement plus légitimes qu'une entreprise d'exploitation des transports en commun, à commencer par les mairies, les intercommunalités, ou encore pour ce qui concerne mon terrain, le SYTRAL. Il faut enfin préciser qu'une telle absence de la représentation préfectorale chez Keolis-Lyon est loin d'être réciproque : par exemple, dès lors que la préparation d'un dispositif de sécurité entourant un grand événement est sur le point de s'achever, toutes les instances concernées, transports en commun compris, sont invitées à une grande réunion autour du préfet délégué.

210. Contrairement à la préfecture de police de plein exercice qui n'existe qu'à Paris, les préfectures ne se substituent pas aux DDSP ni aux groupements départementaux de gendarmerie, lesquelles conservent un lien organique direct avec leurs directions générales – et donc leurs ministères.

211. Tanguy LE GOFF, « Les contrats locaux de sécurité à l'épreuve du terrain : réflexions sur l'action publique locale en matière de sécurité », *Politiques et Management Public*, 2002, vol. 20, n° 1, pp. 105-119 116-118 ; Virginie GAUTRON, *Les politiques publiques de lutte contre la délinquance*, op. cit. 293-298

1.2.2 Esquisse d’un capital symbolique

L’analyse du travail représentationnel, de sa distribution aux subtilités de ses interactions, fournit quelque indices sur la manière dont se reproduisent avec succès les conditions d’un tropisme partenarial dans la conduite locale et sectorielle d’une politique sécuritaire. D’un côté, mes observations montrent bien comment dans un tel cadre, « le cloisonnement institutionnel et la division du travail sont respectés, [et] sont même la source de la coopération à condition que [...] chacun accepte de jouer dans les limites des contraintes qu’autrui affronte dans sa propre tâche et ne réfute pas leur légitimité. »²¹² Mais il est tout à la fois notable que les ressorts de l’autorisation à parler le langage sécuritaire ne se réduisent pas à l’organisation d’appartenance, et que le respect du cloisonnement institutionnel s’accommode bien de la possibilité pour les diverses instances de revendiquer leur participation à une même production sécuritaire.

On remarque ainsi comment se forme, dans les circonstances de la réunion partenariale, une clique de cadres spécialisé·es dans la sécurité et dont le principe de distinction (le partage d’un savoir sécuritaire) prévaut sur d’autres (l’organisation d’appartenance ou le degré d’autochtonie vis-à-vis du monde des transports urbains). Dans le même temps, à l’intérieur de cette clique se manifestent des possibilités inégales de capter le temps et l’attention en fonction du degré de proximité avec le monde policier.

Trois sous-ensembles à ce titre être distingués : le colonel et la commandante divisionnaire sont alignées avec le directeur et ancien commissaire divisionnaire ; les représentant·es des polices municipales dont les villes jouent le jeu du champ sécuritaire local (Rillieux et Lyon) s’alignent sur les autres cadres de la sécurité ; tandis que le représentant de la police municipale d’une ville qui ne s’investit pas suffisamment dans ce même jeu (Villeurbanne) semble cantonné à la lisière de la clique sécuritaire, et tend plutôt à s’aligner sur le personnel d’exploitation.

Il apparaît à tous ces égards que le capital symbolique spécifique du champ sécuritaire local, dont j’ai plus haut commencé à esquisser les contours, ne se laisse pas réduire à la possession et à l’incorporation d’un savoir sécuritaire consacré. Aussi importante soit-elle, cette accumulation ne semble atteindre un degré de rentabilité efficient que lorsque l’instance ou la personne qui s’en prévaut dispose, en même temps, d’une reconnaissance de sa légitimité à dialoguer avec l’espace dominant du champ sécuritaire local, c’est-à-dire l’institution policière (au sens large, donc aussi gendarmique).

En ce sens, disposer d’un très important capital rend probable l’existence d’une autorisation à s’adresser directement à la fraction dominante de la région dirigeante du champ, c’est-à-dire l’élite policière. Si l’idée de *capital d’homologie policière* ainsi définie me semble pertinente pour décrire la principale ressource en jeu dans le champ sécuritaire local, c’est

212. Jean-Claude THOENIG, « La gestion systémique de la sécurité publique », *op. cit.*, p. 382.

précisément parce qu'elle rend mieux lisible l'explication de cette capacité à contourner les délimitations institutionnelles sans les remettre en cause – le cas limite de cette transgression légitime étant dans mon cas incarné par le directeur sécurité.

2 Les conditions de l'homologie

L'identification d'un capital d'homologie policière à partir de certains de ses effets dans les situations de représentation, même en ayant parcouru la formation, la consécration et la diffusion du savoir sécuritaire qui constitue l'un de ses piliers, ne permet pas d'en comprendre les principaux ressorts. L'un des aspects essentiels qu'il importe à ce titre d'explorer, à partir du cas de l'organisation des transports, concerne les opérations individuelles et collectives qui « créent » ou importent les ressources nécessaires la constitution d'un tel capital symbolique. Autrement dit, qu'est-ce qui rend possible qu'une instance et des personnes non policières, et qui plus est lorsqu'elles ne l'ont jamais été, puissent être reconnues à divers degrés comme des homologues de la police ?

L'interrogation est d'autant plus importante que l'antériorité de ces ressources semble parfaitement acquise : elles viennent de l'institution policière. Comment sont-elles dès lors transportées et redéfinies de sorte à pouvoir tout à la fois donner à leurs destinataires les moyens d'entrer et d'évoluer dans le champ sécuritaire local, et garantir à la police la reproduction de sa position dominante dans celui-ci ?

Commencer à répondre à ces questionnements exige en premier lieu de donner corps à une affirmation avancée plus tôt, à savoir que la quasi-totalité des instances non policières que j'ai approchées ou étudiées comprend parmi ses cadres des personnes appartenant ou ayant appartenu aux forces de l'ordre. Au sein de l'entreprise des transports, Raymond n'est ainsi pas le seul concerné : son prédécesseur Lionel, qui fut recruté en 2005 pour créer la direction sécurité de Keoli-Lyon, et qui laissa son poste pour des raisons de santé en 2008, n'était autre que l'ancien commissaire divisionnaire de Villeurbanne que Tiphaine mentionnait dans le récit de sa carrière d'élue municipale. Ce dernier ayant été précédé, de manière plus lointaine et éphémère, par un autre commissaire divisionnaire recruté en tant que conseiller sécurité de la SLTC en 1998.

Toujours à la direction sécurité, il faut encore mentionner Patricia, cheffe de service entre 2007 et 2012 au poste actuellement occupé par Guillaume, à savoir notamment responsable du poste de commandement et de sécurité. Comme ses deux directeurs successifs, celle-ci est retraitée de la police nationale où elle a terminé sa carrière en tant que commandante.

À la police municipale de Lyon, trois des quatre cadres rencontrés ont des origines policières plus ou moins affirmées : Nicolas, responsable de la « police de proximité » (l'ensemble des postes d'arrondissements), est un ancien officier d'une BAC de la région parisienne ; Luca, chef de l'unité d'intervention et responsable des formations et de l'armement, a accompli son service militaire dans la police nationale et a passé le concours

de gardien ; quant à Marc, chef du bureau d'ordre, il est engagé au sein de la réserve opérationnelle de la gendarmerie depuis près de vingt ans au moment de notre dernier entretien en 2019. Chez leurs collègues de Vénissieux, sans compter le directeur général adjoint à la sécurité que je n'ai pas rencontré, trois des principaux cadres ont derrière eux une carrière régaliennne : Mathias, directeur de la prévention et de la sécurité est détaché du corps administratif de la police nationale ; Michel, responsable de la police municipale, est brigadier–chef détaché du commissariat de la même commune ; enfin Bertrand, responsable du CSU, a été recruté après un parcours de vingt-deux ans dans la gendarmerie départementale.

Ce recensement pourrait encore être complété des quelques cadres des bureaux de la délégation sécurité de la préfecture, où je n'ai rencontré personne qui ne vienne de la police ou de la gendarmerie nationale, bien que dans ces cas, la provenance constitue moins une particularité qu'un habituel détachement infra-ministériel. Il est enfin possible de mentionner une modalité de lien à la police qui ne relève pas des déplacements dont je parle ici, mais qui n'encourage pas moins de possibles effets d'homologie : ainsi la prédécesseuse de Tiphaine au poste de conseillère sécurité du SYTRAL était-elle mariée à un commissaire ayant notamment dirigé la circonscription de Vénissieux, et dont le père est encore aujourd'hui directeur adjoint du préfet délégué pour la défense et la sécurité du Rhône.

Quoiqu'il en soit, qu'il s'agisse de la police, de la gendarmerie ou même des autres corps d'armée, ces attaches professionnelles régaliennes, antérieures dans le cas des mises en retraite et des départs volontaires, ou simultanées dans le cas des détachements et de l'engagement en réserve, si elles sont quelques fois constatées dans des travaux de sociologie du travail sécuritaire, constituent un phénomène assez peu étudié en lui-même. Son caractère à quelques égards banal et homogène, et en même temps les modalités très diverses des trajectoires que laisse supposer l'énumération précédente, contribuent peut-être à expliquer ce manque, tant semble périlleuse la possibilité d'une interprétation générique du phénomène.

Pour autant, le caractère systématique d'un tel constat impose d'en interroger autant que faire se peut les conditions de possibilité et surtout les effets pratiques, dans la mesure où il interroge à nouveaux frais la pluralité des instances qui revendiquent leur participation à la production sécuritaire locale : seraient-elles finalement toutes réductibles à une même dépendance policière, si forte qu'elles n'auraient d'autre choix que de recruter au sein des forces de l'ordre pour pouvoir satisfaire à cette revendication ? Quels enjeux président à ces recrutements, et sont-ils seulement similaires d'une organisation à l'autre ? Du côté des personnes recrutées, comment ces trajectoires sont-elles vécues et mises en récit ? Quels effets ces recrutements ont-ils sur la région dirigeante du champ sécuritaire

local, et plus précisément sur la structure des relations qui la composent ? Mais surtout, ces recrutements permettent-ils en eux-mêmes la production d'un capital d'homologie policière disponible pour l'instance destinataire ?

Pour fournir des premiers éléments de réponse à cette problématique d'ensemble, je vais d'abord m'appuyer sur la trajectoire de Patricia, prédécesseuse de Guillaume à la direction sécurité de Keolis-Lyon.

2.1 Analyse d'un transfert ordinaire

Après la fin de sa carrière policière en 2005, Patricia prend définitivement sa retraite en 2012 lorsqu'elle quitte Keolis-Lyon pour s'installer avec son mari à l'autre bout de la France, dans le quartier pavillonnaire d'une petite ville voisine de La Rochelle. Je projette d'aller à sa rencontre après la réalisation d'un certain nombre d'entretiens, notamment avec Guillaume et avec des opérateurs et opératrices du PC sécurité, où elle est plusieurs fois mentionnée comme ayant été une actrice importante de l'histoire de la direction sécurité et du poste de commandement, qu'elle eût entre autres missions de mettre sur pied.

Ma principale intention était dès lors de recueillir un récit sur l'organisation plus en retrait des événements que ceux que je collectais à ce moment-là – l'opportunité était d'autant plus précieuse que Lionel, l'ancien directeur sécurité, était décédé quelques années après son départ. C'est ainsi qu'après un court entretien par téléphone au début de l'année 2019 où j'expliquais ma démarche à Patricia, nous convenions que je m'installerais quelques jours à La Rochelle pour effectuer avec elle une série d'interviews.

2.1.1 Parmi les « pionnières »

« Mes parents ont déménagé vingt-quatre fois, si bien que je ne sais plus où poser mes valises ». Patricia est née en 1950 dans la région parisienne, mais elle n'y a pas grandi. De manière générale, les lieux de son enfance lui paraissent pour la plupart n'avoir pas eu le temps de graver en elle une quelconque trace. Et pour cause, en tant que fille d'un commissaire de police, elle suit avec sa famille les nombreux changements d'affectation de ce dernier. Un nomadisme d'ailleurs bien antérieur à sa naissance : d'origine hispano-belge, la famille s'exile en Algérie pendant la plus grande partie de la guerre en raison des activités du père pour le compte des renseignements alliés.

Avant-dernière fille d'une sororie de quatre précédée d'un frère aîné, Patricia reçoit comme lui et elles une éducation marquée par l'appartenance jésuite de leur père, qu'elle décrit comme tout à la fois réservé et trop protecteur, et bien moins par leur mère, femme au foyer quelque peu effacée par ce dernier. Les deux partagent toutefois la même volonté que toutes leurs filles travaillent : « ils ont toujours dit "faut que vous ayez un métier" ». L'une sera ainsi sage-femme, l'autre infirmière, et la dernière connaîtra de multiples

postes d'employée dans le tertiaire. Quant à Patricia, après une scolarité passée dans des établissements privés de l'ouest de la France, elle fait son lycée à Saumur puis s'oriente vers le droit, à la faculté de Poitiers, où elle rencontre son mari.

Si elle affirme avoir très tôt désiré emprunter la même voie que son père, l'idée reste longtemps inconcevable et a bien failli le demeurer, puisque le premier concours de police ouvert aux femmes ne s'est tenu qu'en 1968²¹³, c'est-à-dire précisément l'année du baccalauréat de Patricia. Son père l'aurait préférée magistrate, mais l'enclenchement du processus de féminisation de la police permet à la jeune femme d'en décider autrement, ce que ses deux parents acceptent finalement rapidement. En 1975, elle se présente alors avec succès au deuxième concours d'inspecteur de police²¹⁴ ouvert aux femmes. À tous ces égards, Patricia épouse parfaitement les contours du récit vocationnel de l'engagement policier, et ne fait pas exception aux analyses de Geneviève Pruvost lorsque celle-ci établit que dans leur entrée dans la profession depuis les années 1970, « les femmes sont dans leur grande majorité très largement plébiscitées par leur famille »²¹⁵.

Après un stage à Poitiers, elle est affectée à Metz, où elle obtient rapidement une intégration à la brigade des mœurs puis à la brigade des stupéfiants, qui vont rester ses principales spécialités lors de ses postes suivants : à Reims en 1977, à Brest en 1982, à l'occasion d'une montée en grade, et enfin à Lyon en 1994 ; le tout pour suivre les mutations de son mari, qui de son côté est cadre dans le commerce. C'est dans cette dernière agglomération qu'elle voit finalement son activité se diversifier. Après deux années entre la brigade criminelle et la brigade des mœurs, elle troque les habituelles affectations en police judiciaire contre une deuxième partie de carrière dans la sécurité publique, au sein de la DDSP du Rhône, le tout à la faveur de l'organisation du G7 de 1996 :

– Y a un commissaire qui m'a approché alors que j'étais aux mœurs, il me dit qu'on va avoir pas mal de renforts pour le G7, il va falloir des personnes pour encadrer des groupes de 100, 120, 150 personnes. Et ce commissaire me dit « moi ce que j'aimerais c'est que vous veniez avec moi, et on va s'occuper de tel groupe. » Et finalement il m'a laissé gérer le groupe, et ça s'est passé bien, très très bien.

– *C'était un truc un peu exceptionnel donc ?*

– Oui, ça venait de toute la France, c'était des gardiens, des officiers, y avait de tout le monde quoi. C'était de la surveillance, y avait une note de service très très très épaisse qui indiquait très précisément quels étaient les rôles en fonction des secteurs. Et sur les quatre jours qu'a duré l'événement, j'ai mis en place tout ce qu'il fallait avec ce groupe. Et ça s'est bien passé, et c'est à ce moment là que le directeur départemental est passé me voir. Bon on a discuté de

213. Geneviève PRUVOST, *Profession : policier. Sexe : féminin, op. cit.*, p. 4.

214. Jusqu'en 1995, le corps de commandement de la police nationale était décliné en deux catégories : l'« inspecteur », en civil et en charge de la police judiciaire, et l'« officier de paix », en tenue et en charge de la police administrative – schématiquement.

215. Geneviève PRUVOST, *Profession : policier. Sexe : féminin, op. cit.*, p. 20.

choses et d'autres, et puis c'est quelques jours plus tard qu'il m'a fait venir dans son bureau en me disant « je dois créer un état-major, moi je regarde un petit peu qui m'entoure, qui peut participer à la création », et donc c'est là où il m'a demandé de venir.

Patricia, ancienne responsable des moyens opérationnels, direction sécurité, Keolis-Lyon, entretien n°2 à son domicile, juin 2019.

Travailleuse appliquée et méthodique, m'expliquant avoir « le feeling » avec une très grande partie de ses collègues et ne jamais quitter un service sans que celui-ci ne soit « en très bon état », Patricia semble donc au surplus bénéficier d'une reconnaissance institutionnelle. Même sans monter en grade, l'entrée dans un grand centre s'apparente dans la police à une promotion symbolique jamais anodine pour qui souhaite enrichir sa carrière. Cette évolution est toutefois rendue possible, comme on le voit ici, par l'appui direct d'un directeur départemental qui joue le rôle de parrain, condition quasiment inévitable pour de telles évolutions jusqu'à aujourd'hui – qui plus est pour les femmes²¹⁶.

2.1.2 La construction d'un savoir exportable

S'enclenche alors la construction d'une nouvelle spécialisation professionnelle articulée autour de deux instances entre lesquelles Patricia effectue des allers-retours. À son arrivée, elle est d'abord chargée de repenser entièrement le centre d'information et de commandement (CIC), outil de pilotage en temps réel de l'état-major qui doit notamment répondre aux « appels 17 » et coordonner le travail des patrouilles. Peu de temps après, elle prend pour cinq années le commandement de la compagnie des gardes et des services, à laquelle est dévolue la surveillance des bâtiments de l'État et la gestion des personnes déferées dans les tribunaux. Enfin en 2002, elle revient au CIC pour le diriger jusqu'à son départ à la retraite.

Après vingt ans de police judiciaire, l'arrivée de Patricia à l'état-major de la DDSP constitue ainsi un véritable changement de métier à l'intérieur même de la profession policière, et peut donc être vue moins comme le prolongement logique du parcours antérieur que comme l'inauguration accidentelle d'une nouvelle carrière enchâssée dans la précédente. Devenir fonctionnellement une cadre supérieure de l'organisation du travail policier n'est ainsi pas sans effet sur le répertoire des pratiques professionnelles acquises jusqu'ici. Bien qu'ayant déjà une expérience dans l'encadrement du personnel de diverses brigades judiciaires, Patricia doit notamment apprendre de nouvelles manières de travailler bien éloignées de celles prévalant sur le « terrain » auquel elle était habituée, ainsi qu'elle l'explique à propos de la restructuration du CIC :

Il a fallu regarder, observer, voir un petit peu ce qu'il en était. J'avoue que dans un premier temps j'étais un petit peu déconcertée, je me demandais ce que j'allais faire dans cette galère, parce que j'étais tellement [une femme de] terrain que... j'avais un peu de difficulté à m'intégrer dans cette structure, qui était aussi une structure un peu panier de crabe, un

216. *Ibid.*, p. 90.

peu trop proche de la direction : nos bureaux étaient attenants à la direction départementale, donc y en avait beaucoup qui avaient des contacts directs avec le directeur. Donc quand ça s'est mis en place... dans un premier temps j'ai pas compris ce qu'ils voulaient. Finalement j'étais tellement dans l'expectative et l'interrogation, je me suis dit « qu'est-ce que je fais là ? »... Et puis je me suis dit que j'allais faire un état des lieux, de tout ce que j'observais au niveau du CIC. Donc j'observais surtout les... comment dire, les manèges qu'il y avait entre tel et tel. Après je me suis mise à observer quand même les opérateurs. Et puis comme le plateau [*l'ensemble des bureaux agencés face au mur d'images et aux cartographies*] n'était pas encore complètement fini, on était dans des bureaux éclatés à droite à gauche. Donc je me suis fait un espèce d'audit. Et puis un jour le directeur me voit, il me dit « comment ça va Patricia ? » Donc je lui dis que voilà, j'ai fait ça et je lui dis ce qu'il faut faire.

Les chantiers ne manquent pas : avec trois policiers auxiliaires qu'elle parvient à faire recruter pour l'épauler, Patricia s'attelle au développement de la radio et des logiciels de main courante et de vidéosurveillance, à l'élaboration de toutes les fiches d'information à remplir par les opérateurs et opératrices, à la standardisation de leur contenu, aux procédures de communication, mais aussi à la création de partenariats, avec notamment les pompiers, les gendarmes et les banques, mais aussi plus globalement avec toutes les instances disposant de caméras donnant sur des espaces publics.

Ce travail se poursuit quand elle revient prendre la direction du CIC en 2002 et jusqu'à sa retraite. Le centre de commandement est alors labellisé « site pilote » par le ministère de l'intérieur, lui octroyant des moyens exceptionnels pour poursuivre la modernisation de l'infrastructure – à la suite de quoi toutes les éDSP se sont progressivement dotées d'un CIC sur le modèle lyonnais, se substituant notamment aux commissariats pour la gestion des appels à police–secours.

Là toute cette partie organisation, et cette structure CIC, il fallait l'améliorer quand même, parce qu'on s'apercevait que y avait des couacs... il fallait aussi améliorer la partie technique : la radio y avait des bugs, la vidéo y avait des bugs... La vidéo dont les flux des transports en commun venaient de se mettre en œuvre d'ailleurs, mais ils voulaient des choses et [nous] on en voulait d'autres, euh... on voulait avoir la main, et de leur côté notamment au SYTRAL ils voulaient pas en disant « attendez c'est notre propriété ». Chose qu'on comprenait par ailleurs, mais nous ce qu'on souhaitait c'est avoir la main à un certain moment, ou alors avoir des relations de PC à PC, voilà. Mais le PC chez Keolis à ce moment-là il était embryonnaire, il n'existait pas pratiquement, et la direction sécurité elle n'existait pas, elle a été créée par quelqu'un qui est maintenant le numéro deux de Keolis France, euh... vous devez avoir entendu son nom ?

– *Ouais je pense mais je m'en souviens pas.*

– Oui, oui... monsieur... le DG quoi [*Il s'agissait de Jean-Pierre Farandou, actuel président de la SNCF*]. Bon, et c'est à ce moment-là que moi je suis arrivée. Et monsieur [Lionel] U. qui avait été recruté pour être premier directeur sécurité de chez Keolis, quand il a su que moi je prenais ma retraite, il m'a demandé de venir le rejoindre.

– *Donc en 2005, par là ?*

– Mmmh... oui, enfin c'est-à-dire que... plutôt 2006. Alors sachant quand même que [...] à ce moment-là moi j'arrive à la fin de ma carrière, et la réforme de la retraite était pas encore mise en œuvre, donc j'ai été obligée de partir...

- À regret ?
- Oh oui oui, à regret, à grand regret. Oui parce que bon, j'étais tellement faite de métiers différents dans le cadre de cette police... je m'y suis plu !
- Vous deviez partir à quel âge à cette époque ?
- À 55 ans, mais j'avais réussi à repousser deux ans, mais j'avais tellement d'heures supplémentaires que je suis partie quasiment une petite année avant la date officielle. Et c'est à ce moment là que U. m'a demandé de venir. Et j'ai été recrutée aussi par Keolis parce que j'avais la connaissance de la police : j'avais la connaissance des structures préfectorales, des structures judiciaires puisque j'avais fait du judiciaire, les structures universitaires, scolaires euh... enfin tout en fait.
- Avec les partenariats que vous aviez menés pour le CIC ?
- Bien sûr, exactement, sans parler du fait que j'avais cette expérience de mise en place de PC intégré. Dans mon esprit d'ailleurs, déjà quand j'étais à la police, combien de fois on a fait des réunions avec les pompiers, avec le SAMU, avec plein de partenaires, pour essayer de mettre en place un seul PC ! On voulait pas forcément que ce soit le nôtre, mais au moins comme on allait avoir une radio qui allait être commune à tous les services... tous les partenaires qui étaient amenés à travailler et à intervenir ensemble sur le terrain, voilà... et notamment les transports en commun aussi. Voilà.

Devançant mes questions, Patricia tisse spontanément un lien entre le commandement du CIC et son recrutement chez Keolis-Lyon. On peut certes lire dans cette anticipation le signe d'une certaine conformation à mes attentes supposées, immanquablement produite par le prétexte initial de notre rencontre. Mais la réitération de cette posture à plusieurs reprises dans cet entretien et les suivants, ainsi que la manière dont j'ai préparé avec elle la série d'interviews²¹⁷ empêche de se satisfaire de cette seule explication.

Ce que dit aussi cette construction spontanée d'une ligature dans la trajectoire professionnelle, c'est la quasi impossibilité pour Patricia de mettre en récit la fin de sa carrière policière en tant que telle et pour elle-même. Cet empêchement est le produit d'une ambivalence, explicitement livrée ici, entre d'un côté la douleur provoquée par l'arrêt forcé d'un métier éprouvé avec passion, et de l'autre une sorte de compensation à cette interruption par un quasi prolongement de la carrière policière au sein d'une organisation de substitution. À tel point que dans son récit, le passage de la DDSP à la direction sécurité de Keolis-Lyon semble composer une continuité aussi naturelle que le passage de la police judiciaire à la sécurité publique.

Les conditions de félicité d'un tel transfert apparaissent en fait assez nettement : l'ancienne commandante est embauchée par un ancien commissaire, pour ses qualités de policière – à commencer justement par « la connaissance de la police » –, et le tout pour une mission correspondant en substance exactement à celle qu'elle venait d'accomplir avec

217. Nous avons convenu d'une rencontre sur deux journées entières, avec deux voire trois entretiens par jour, sans compter les discussions lors des repas. La veille au soir du premier jour, à mon arrivée, nous sommes allées manger une crêpe avec elle et Bernard, son mari. Pendant que nous mangions, j'ai explicité ma démarche en insistant particulièrement sur le fait qu'en prenant ainsi deux pleines journées, nous allions avoir tout notre temps pour explorer son parcours sans avoir à discuter immédiatement des TCL.

le CIC : mettre sur pied le PC sécurité de Keolis-Lyon, alors « embryonnaire ». Tout se passe dès lors comme si Patricia était « sauvée » de la retraite policière par les mutations contemporaines des politiques de sécurité auxquelles elle a en quelque sorte elle-même contribué à donner corps au sein du champ sécuritaire local. Comme elle le dira plus loin à propos de cette dernière carrière dans les transports publics urbains :

Tout ça, ça s'interpénètre, c'est incroyable d'ailleurs ce que ça peut s'interpénétrer, tout, tout, absolument tout ! C'est une toile d'araignée incroyable la sécurité. La sécurité, c'est euh... c'est... on pourrait carrément penser que c'est un puits sans fond.

2.2 Fondements et fonctions d'un recrutement tautologique

2.2.1 L'ombre d'une loi d'airain

À s'en tenir au contenu et à la densité d'une trajectoire professionnelle au sein des forces de l'ordre, le cas de Patricia peut aisément être rapproché de celui de Raymond sur lequel je me suis déjà penché, mais aussi celui de Lionel, dont le parcours – pour le peu que j'ai pu en recouper – semble en plusieurs points similaire à celui de son successeur : devenu commissaire en sécurité publique par la voie interne en 1990, il est promu commissaire principal en 1993 et est affecté à Villeurbanne, où il devient commissaire divisionnaire en 2001 et reste jusqu'à son départ à la retraite à 57 ans en 2003. Moins de deux ans plus tard, il est recruté par Keolis-Lyon pour mettre sur pied et prendre la tête de la direction sécurité. Un autre cas peut à cet égard être rapproché de ceux-ci : celui de Bertrand, devenu responsable du centre de supervision urbaine de Vénissieux en 2011, après une longue carrière dans la gendarmerie nationale.

En dehors de la longévité de leur carrière régaliennne, ces quatre personnes ont en commun d'avoir été recrutées directement grâce à leur appartenance antérieure aux forces de l'ordre. Plus que des compétences et attributs communément partagés par la majorité des cadres de ces organisations (maîtrise relative du code de procédure pénale et du code de la sécurité intérieure, sens de la discipline, connaissance des techniques d'intervention et d'interpellation etc.), c'est à chaque fois pour une manière d'être précise, une réputation particulière, un réseau relationnel ou un savoir très spécialisé qu'on vient les chercher.

Lionel était ainsi une personnalité atypique reconnue dans le paysage policier rhodanien, ne serait-ce que par son exceptionnelle longévité à la tête du commissariat de Villeurbanne – presque dix ans –, mais aussi par ses nombreuses initiatives en faveur de l'expérimentation et du déploiement de la police de proximité, pour lesquelles il a obtenu en 2002 le « prix Gérard Moine de la modernisation de l'action publique ». Son successeur Raymond, lui aussi connu dans la région pour avoir commandé le GIPN, est de surcroît un homme de réseau très au fait des ramifications qui charpentent les DDSF du quart sud-est de la France.

De son côté, en plus de sa spécialisation dans les systèmes de vidéosurveillance, Patricia fait figure de pionnière à plus d'un titre : dans sa carrière en police judiciaire où elle fait partie des premières femmes à commander d'autres brigades que celles des mineurs ; en sécurité publique, où en plus de participer aux premières fondations de l'état-major et du centre de commandement, elle est désignée pour aider à la formation des premières femmes policières de Mauritanie. Quant à Bertrand, il a effectué une partie de sa carrière de gendarme en tant qu'enquêteur de police judiciaire au sein d'unités spécialisées dans les nouvelles technologies, ce qui nécessitait des formations spécifiques et *in fine* des savoir-faire compatibles avec la direction d'un CSU, où une connaissance technique des systèmes d'administration et de stockage des serveurs peut être un complément très apprécié à la maîtrise de la législation spécifique à la vidéosurveillance.

Pris sous cet angle, les autres cas que ceux qui viennent d'être mentionnés se distinguent moins par la physionomie de leur expérience dans les forces de l'ordre, du reste très inégale, que par le rôle moins direct voire *a priori* inexistant joué par cet élément dans leur recrutement. Qu'il s'agisse en effet du directeur de la prévention et de la sécurité de Vénissieux, du chef de la police municipale de cette même commune, ou de mes interlocuteurs chez celle de Lyon, tous ont choisi la fonction publique territoriale à un stade précoce de leur trajectoire professionnelle, que ce soit par un détachement au cours de leur carrière policière ou par un renoncement à celle-ci au moment où il aurait été possible de s'y installer.

Le cas du détachement montre également qu'on peut être recruté non pas en raison de son expérience policière mais simplement grâce à la position qui l'accompagne, sans qu'elle soit précisément recherchée par l'organisation destinataire. En effet, malgré l'absence jusqu'à aujourd'hui d'une véritable « passerelle » institutionnelle entre la force nationale et la force municipale, celle-ci se trouve surinvestie par les forces de l'ordre, qui peuvent y trouver « une alternative positive à la police d'État parce qu'elle laisse aux agents la libre appréciation de leurs affectations et de leurs mutations [et] qu'elle leur donne la possibilité de rester dans leur région auprès de leurs proches. »²¹⁸

Cet état des lieux pourrait finalement conduire à une lecture dichotomique, entre d'un côté, une entreprise privée recrutant préférentiellement des membres des forces de l'ordre qu'elle choisit précisément pour cela, et de l'autre, des collectivités locales *choisies* par le personnel policier. Une telle distinction se révèle pourtant trompeuse. Il suffirait de se déplacer quelque peu dans le champ sécuritaire local pour se rendre compte qu'une commune peut tout autant s'adjoindre les services de cadres de la police pour peu qu'elle en ait l'ambition et les moyens. La ville de Lyon est notoirement coutumière du fait : s'étant déjà attaché les services de l'ancien chef d'état-major de la DDSP du Rhône en 2001²¹⁹, Gérard Collomb débauche un an plus tard la commissaire de son arrondissement

218. Virginie MALOCHET, *Les policiers municipaux*, op. cit., p. 69-70.

219. Séverine GERMAIN, *Les politiques locales de sécurité en France et en Italie*, op. cit., p. 326.

d’élection (le IX^e) pour le poste de déléguée générale adjointe à la sécurité. Cette dernière sera remplacée sitôt son départ à la retraite en 2013 par un autre commissaire, qui n’est autre que le successeur du chef d’état-major susnommé. Bien que radical, l’exemple lyonnais n’est pour autant ni isolé, ni cantonné aux grandes métropoles²²⁰.

Ce que nous enseignent ces observations tient en définitive à une vision partielle de la structure des mobilités à l’intérieur de la région dominante du champ sécuritaire local. Il semble ainsi que prévale, dans la destination d’une mobilité policière, et en tant que condition à celle-ci, non pas d’abord l’organisation visée, ni sa forme institutionnelle, ni même l’intitulé du poste, mais bien plutôt la potentialité de celui-ci à donner à sa ou son titulaire la possibilité de créer une relation d’homologie satisfaisante entre sa position policière d’origine et sa position sécuritaire de destination. Pour parvenir à une définition plus ample de ce principe et afin d’en tirer quelques conclusions pertinentes pour l’examen de la participation des transports en commun au champ sécuritaire local, il convient de s’arrêter plus précisément sur la manière dont il s’exprime dans cet espace, tout en agissant sur lui.

Le premier effet de l’homologie policière, qu’on peut déjà deviner en creux dans tout ce qui précède, c’est de permettre sa propre reproduction. À la direction sécurité de Keolis-Lyon, le recrutement de Patricia par Lionel, soit le recrutement d’une ancienne commandante par un ancien commissaire, ne relève pas d’une pratique anecdotique. Six ans plus tard en effet, lorsque le directeur sécurité, affaibli par la maladie, prépare son départ, le SYTRAL songe à une potentielle successeuse en provenance de la SNCF. Lionel, qui se voyait déjà préparer le terrain à Raymond, exprime son opposition en interne. Dans cette configuration, le fait que le SYTRAL soit le donneur d’ordre de Keolis-Lyon, que la maison-mère de celle-ci appartienne à la SNCF, et que les mobilités entre la SNCF et Keolis soient de ce fait monnaie courante²²¹, aurait pu logiquement donner l’avantage à l’option proposée par le SYTRAL. Mais cela était sans compter que le directeur de la sécurité du groupe Keolis, qui était lui-même un ancien inspecteur général de la police nationale, allait personnellement appuyer la contre-proposition de Lionel.

La tendance à un recrutement *de la police par la police* dans les organisations non policières peut d’ailleurs encore se manifester dans des interstices plus discrets, et à des niveaux inférieurs de la hiérarchie. Dans notre entretien, Patricia me raconte ainsi comment, au moment où elle prend connaissance de ses nouvelles missions à la direction sécurité de Keolis-Lyon, elle se tourne immédiatement vers un désormais ancien collègue, officier du CIC, afin de lui commander un audit sur l’état du PC sécurité qu’elle s’appête à structurer.

220. Jean-Paul BUFFAT et Tanguy LE GOFF, « Quand les maires s’en remettent aux experts », *op. cit.*, p. 173.

221. L’exemple de Jean-Pierre Farandou est à ce titre éloquent : président du directoire de la SNCF depuis 2019, il a passé la plus grande partie de sa carrière à effectuer des allers-retours entre celle-ci et Keolis. Comme évoqué plus haut, il a notamment été directeur de Keolis-Lyon entre 2004 et 2006.

2.2.2 Des réceptions différenciées

On verra dans d'autres chapitres comment ce caractère tautologique du recrutement policier est loin d'avoir des effets univoques sur le personnel encadré et leurs pratiques quotidiennes. Au niveau de la région dirigeante en revanche, il tend à indexer la légitimité et la respectabilité de l'instance sécuritaire non régaliennne sur le capital d'homologie policière accumulé par la personne qui en est responsable au sein de l'organisation concernée. Ce mécanisme, qui s'apparente donc à une *homologation tacite des instances sécuritaires par l'institution policière*, s'effectue selon des modalités de réception dont les ressorts et les effets varient fortement d'une organisation à l'autre.

Il faut à cet égard commencer par dégager un principe de variation jusqu'ici implicitement mis en exergue, mais qui infléchit mieux que tout autre facteur le destin général de l'homologation. Ce principe est manifeste dans le fait que l'exploitant des transports en commun et la commune de Lyon aient immédiatement accès à des commissaires, là où une commune comme Vénissieux ne va pas au-delà d'anciens officiers et attachés administratifs²²². Au vrai, ces organisations se différencient non seulement par le degré de prestige et de responsabilité qu'elles sont capables de proposer en échange de l'importation policière, mais également par les budgets alloués aux postes, en termes de rémunération autant que de moyens dont sont dotés les services pour leur fonctionnement et leurs investissements. Comme me le confiait le chef du CSU de Vénissieux à propos de l'équipement technologique dont il dispose dans sa commune, « financièrement il faut voir, avec Guillaume on joue pas dans la même cour, comme avec Lyon ».

Cette proportionnalité se trouve qui plus est déclinée dans les strates inférieures et supérieures de l'organisation. Concernant Keolis-Lyon par exemple, outre qu'un ancien commissaire recrute ensuite préférentiellement une ancienne commandante pour lui déléguer la responsabilité de certains services, on a constaté plus haut que le directeur sécurité de la maison-mère (le groupe Keolis) n'est pas un « simple » ancien commissaire mais un ancien inspecteur général des services actifs – par ailleurs ancien directeur de l'École nationale supérieure de police. En somme et pour schématiser, plus l'organisation d'accueil est structurellement proche du champ du pouvoir (par sa taille, ses moyens, son histoire et sa composition élitare), plus le ou la récipiendaire d'un poste sécuritaire a de chances de provenir d'une strate policière correspondant au même alignement.

Tout ceci atteste en creux de la capacité différenciée des organisations à participer stratégiquement à leur propre homologation, selon les moyens matériels qu'elles peuvent allouer à leurs instances sécuritaires, et selon les réseaux dont elles disposent en vertu de leur degré d'inscription dans le champ du pouvoir. Mais cette différence peut également résulter d'un intérêt inégal à faire entrer une partie de son organisation dans le champ sécuritaire local. Par exemple, malgré une population trois fois plus importante

222. Le cas vénissien est évoqué plus en détail dans les chapitres suivants.

qu’à Vénissieux, Villeurbanne semble s’être tenue jusqu’à très récemment à distance des registres contemporains de la revendication sécuritaire portés par la majorité des communes avoisinantes (armement de la police municipale, vidéosurveillance etc.). À l’intérieur de l’espace dirigeant du champ sécuritaire local, une telle position ne passe guère inaperçue, à tel point qu’il m’a été donné à plusieurs reprises de relever de discrets soupirs ou sourires complices à la simple évocation du nom de la commune – lors de réunions ou d’entretiens.

En deçà des principes majeurs de sélection que je viens d’énoncer, un tout autre versant de la réception du processus d’homologation se déploie sur un temps plus long, et pourrait être résumé à la manière dont « rayonne » le produit de l’importation policière dans les instances et chez les cadres auprès desquelles il est situé. Là encore, les mêmes ressorts produisent des effets très inégaux selon les configurations de l’espace où doit être « réceptionnée » une représentation régaliennne.

Il est en premier lieu possible d’observer un effet de restriction pouvant peser sur les cadres, qu’ils ou elles soient déjà là ou recrutées ultérieurement. En un mot, pour celles et ceux immédiatement situés dans le rayon de l’importation policière, le champ des possibles peut se contracter plutôt que s’enrichir. Témoin l’extrait d’entretien suivant, dans lequel nous sommes avec Guillaume en train de déplier les ramifications de son « réseau professionnel ». Outre les polices municipales et les pompiers, un grand nombre des instances énumérées tourne autour de la vidéosurveillance, notamment par le biais d’un lobby (l’AN2V, association nationale de la vidéoprotection) où il rencontre divers fournisseurs et clients. Après ce tour d’horizon, le responsable du PC sécurité en vient de lui-même au régalien :

– Et puis y a la police, où ça bouge beaucoup. Mais avec la police c’est surtout Raymond qui gère le... moi je fais pas trop.

– *Ouais, c’est son terrain.*

– Ouais, mais... En fait, en vrai je me suis posé la question en arrivant. Je me suis dit « p’tain ça m’énerve, j’ai pas ce lien avec l’hôtel de police ». Et après je me suis dit « bon, est-ce que j’en ai besoin ? » Bon, les opérateurs en ont besoin, mais moi ce dont j’ai besoin c’est de garantir que la relation avec les opérateurs se passe bien. Et puis si quelque chose se passe mal je m’en inquiéterais, mais bon c’est jamais arrivé.

– *Oui et puis j’ai l’impression qu’avec le CIC ils [se débrouillent]...*

– ...Bah ouais ! Donc en fait la seule chose que je fais... et puis c’est Raymond donc c’est un peu son pré carré, et euh... moi j’ai pas envie que ce soit mal interprété, et que... Et même pour lui, je pense qu’il veut pas qu’il y ait un risque de message qui soit différent, je pense qu’il veut maîtriser totalement ce circuit là, et je comprends. Et donc du coup il le garde pour lui.

Guillaume, responsable moyens opérationnels, direction sécurité, Keolis Lyon, entretien n°3 dans son bureau au siège de l’entreprise, juin 2018.

Le phénomène rappelle à quel point un capital symbolique, et plus précisément ici sa composante en capital social, ne s'acquiert jamais mécaniquement, mais procède bien plutôt d'une construction relationnelle dont les conditions peuvent être instables²²³. En l'espèce, on a vu plus tôt comment dans sa trajectoire académique et professionnelle, Guillaume avait déjà constitué un socle de dispositions congruentes aux schèmes de pensée de son directeur, et partant s'accommode vite d'une division du travail où ce dernier monopolise les réseaux policiers. Investissant dès lors très fortement les contacts municipaux, et ayant par ailleurs commencé à constituer son propre maillage d'interconnaissances régaliennes par la fréquentation des sessions de l'INHESJ, Guillaume ne ressent donc pas le « besoin d'aller chercher de la gloriole pour dire que je connais tel responsable », non sans tirer quelque bénéfice moral de la bonne relation qu'entretient son personnel avec celui du CIC. En d'autres termes, Guillaume *sait ce qu'il vaut*, c'est-à-dire connaît la valeur de son capital d'homologie policière et reconnaît la correspondance entre celui-ci et sa position.

Si dans cette configuration, le coût (en restriction) de l'homologation policière des services par Raymond n'est pas vécu comme prohibitif, cela est très loin d'être le cas pour la prédécesseuse de Guillaume. Au fur et à mesure de mes entretiens avec Patricia, j'ai ainsi compris à quel point la lecture extérieure et rétrospective de sa carrière constituait pour elle l'occasion d'une modeste mais douloureuse réhabilitation, qui n'était sans doute pas étrangère à l'acceptation de mon séjour. Dans son cas, le surcroît de capital d'homologie policière attendu en venant chez Keolis-Lyon ne pouvait être que faible, dans la mesure où son accumulation avait déjà atteint un « plafond » matérialisé par la retraite. Comme pour Lionel puis Raymond, l'heure était donc à la rentabilisation, ce à quoi Lionel – qui l'a recrutée – ne semblait nullement faire obstacle. Mais la valeur relative d'un capital symbolique, à l'instar de son acquisition, constitue le produit de rapports de force toujours réactualisés dans les espaces où il est mis en jeu ; et à cet égard, l'arrivée de Raymond s'est révélée plus que perturbante. Dans l'extrait suivant, où il venait d'être question des relations très cordiales que Patricia entretenait avec le directeur d'exploitation de l'époque, voici comment Raymond devient pour la première fois un sujet à part entière de notre discussion :

– Quand Raymond est arrivé, c'est vrai que après euh... pour prendre des décisions... d'importance, c'était pas toujours évident [...] Moi j'aimais bien travailler avec [l'ancien directeur exploitation], quand il avait une question il venait me voir. Et puis il était bien informé de mes difficultés... parce que ça se passait pas très bien avec Raymond. Et donc ce responsable de l'exploitation il voyait bien les difficultés auxquelles j'étais confrontées. Des fois j'avais des informations qui me parvenaient par la bande [*la radio*], ou par [le directeur exploitation]. Ou alors Raymond allait directement voir les opérateurs, sans passer par moi, pour me décrédibiliser. Donc bon il est arrivé un moment où j'en avais marre. [...] Mais de toute façon les opérateurs ils l'ont senti, ils l'ont compris. [...] Après mes superviseurs ils finissaient par venir me voir, quand Raymond avait donné une consigne ils venaient me voir, « voilà ce que Raymond vient de nous demander ».

223. Pierre BOURDIEU et Loïc WACQUANT, *Réponses*, op. cit., p. 80.

- Mais dans votre dos ?
- Bien sûr, mais je le voyais faire ! Son bureau était en face du mien donc je voyais bien qu’il allait là-bas [...]
- Mais comment ça avait commencé avec lui quand il est arrivé ?
- Ça s’est très bien passé ! Ça s’est très très bien passé, vu que je lui avais présenté tous mes interlocuteurs. J’avais créé mon petit réseau, outre celui que j’avais déjà créé dans la police (mais que lui-même connaissait plus ou moins quand même) [...] Mais au fur et à mesure, il euh... il prend. Il prend ce qui l’intéresse.
- Ça a été rapide ?
- Ah bah pendant un an ça s’est bien passé, parce que c’est même lui qui a officialisé mon statut de cadre, pour que je sois dans l’organigramme un des piliers de la direction sécurité [...] Et puis donc je lui ai présenté au fur et à mesure tous les interlocuteurs, je lui ai un petit peu ouvert, je dirais, tout ce que moi j’avais préparé quoi [...] Mais il a fini par dire aux personnes qui étaient mes interlocutrices à l’extérieur de ne plus s’adresser à moi, mais de passer directement par lui. Donc j’ai perdu mes interlocuteurs, je ne les avais plus. Donc y avait certaines personnes avec qui j’avais travaillé dans la police qui me l’ont dit, et qui continuaient de me donner les informations, mais bon au bout d’un moment... bah le directeur de cabinet du préfet par exemple je pouvais plus l’avoir, il devait contacter directement Raymond.

Patricia, ancienne responsable des moyens opérationnels, direction sécurité, Keolis-Lyon, entretien n°1 à son domicile, juin 2019.

Affirmer que Patricia a en quelque sorte « perdu son homologie policière » serait ici un raccourci presque valable : elle a, plus précisément, perdu une partie de la valeur relative de son capital d’homologie policière par rapport à celui de Raymond. En pratique et au-delà du lot d’informations manquées dans le quotidien de son travail, cette dépréciation se traduit rapidement par son exclusion de toutes les réunions où elle représentait la direction sécurité à l’extérieur, puis par des conflits de plus en plus ouverts avec son supérieur. En souffrance, l’ancienne commandante finit par abdiquer face à l’ancien commissaire, et quitte la société en 2012, seulement cinq ans après y être entrée.

La mise en perspective de ces deux modalités de réception de l’homologation ne saurait être confondue avec une illustration représentative de ce qu’un tel processus *fait* à ses destinataires immédiat·es. Il suffit par exemple de revenir à son recrutement par le prédécesseur de Raymond pour montrer comment Patricia, dans une configuration tout à fait similaire, a malgré tout pu commencer par rentabiliser son capital d’homologie policière (« j’avais créé mon petit réseau, outre celui que j’avais déjà créé dans la police »). Quoiqu’il en soit, les cas particuliers que je viens d’étayer ont le mérite de souligner à quel point l’homologation d’une instance par l’institution policière ne saurait être interprétée comme l’assurance d’une sorte de « brevet d’homologie » idoine pour les cadres qui s’y trouvent.

On peut dès lors faire l’hypothèse qu’en dehors de certaines circonstances exceptionnelles, être situé·e dans le périmètre immédiat du produit de l’importation policière rend probable d’y trouver, à long terme, des ressources susceptibles de renforcer la constitution d’un capital d’homologie policière propre. Mais au-delà de ce qu’un tel processus est sans

doute mieux identifiable sur le temps long, il m'a semblé plus aisé d'en distinguer les effets chez les employé·es que parmi les cadres, dont le travail n'a pas pas été observé quotidiennement. C'est donc en se consacrant aux effets à long terme de l'homologation policière sur le personnel subalterne et ses activités que les prochaines analyses devront prolonger celles qui s'achèvent ici.

Deuxième partie

Les intermédiaires de la production sécuritaire

L'exploration de la région dirigeante du champ sécuritaire local peut laisser penser, à juste titre, que quelques instances particulières où travaille le personnel subordonné sont plus proches que d'autres des cadres et de certains des enjeux professionnels qui structurent leurs rapports de force. Et ces instances ont effectivement été nommées à plusieurs reprises : les centres de supervision urbaine (pour les villes), le CIC (pour la police nationale) et le PC sécurité (pour les transports).

Si de tels services constituent des maillons essentiels de la revendication sécuritaire, c'est en partie parce qu'ils tendent à incarner à eux seuls la plupart des réponses promues par la *doxa* contemporaine de l'insécurité : la capacité panoptique, la surveillance et la disponibilité « H24 », la promesse de l'« intelligence artificielle », mais aussi la coordination des moyens (humains) « opérationnels » – notamment en cas de crise. Les diverses déclinaisons des centres de supervision et autres postes de commandements sont bien entendu loin de disposer de l'ensemble des outils (y compris légaux) que réclamerait la réalisation complète d'une telle ambition. Du reste, ces instances sont loin d'être toujours comparables, non seulement dans les moyens dont elles disposent, mais aussi dans les missions qui leur sont attribuées.

Cela étant, deux objets semblent assez justement résumer la nature des tâches réalisées la plupart du temps par ces services : l'écran pour la vidéosurveillance, et la radio pour l'interaction avec le personnel de « terrain ». Ces deux couples privilégiés de l'activité sécuritaire en pratique sont pleinement observables en ce qui concerne le poste de commandement et de sécurité de Keolis-Lyon, et c'est dès lors par l'étude approfondie de ce service que je souhaite, dans les deux prochains chapitres, proposer une analyse des modalités de l'intermédiation sécuritaire.

À cet égard et compte-tenu des développements précédents, la qualité d'intermédiaire du service et de son personnel ne doit pas être uniquement considérée à l'aune de ces deux dispositifs qui incarnent en pratique la séparation entre la région dirigeante (les bureaux) et le personnel subalterne (le terrain). En effet, actrice à part entière du champ sécuritaire local, l'instance n'en est pas moins d'origine étrangère et joue sur plusieurs de ses frontières, à commencer par celles qui séparent l'organisation des transports des organisations traditionnelles de la sécurité.

Interroger les conditions historiques et sociales de ces positionnements enchâssés devrait ainsi permettre de mieux comprendre les ressorts du processus d'homologation précédemment décrit, de même que la variété de ses effets sur le personnel, en termes de capital symbolique mais pas seulement. Mais il convient avant toute chose de préciser les contours des objets et des lieux qui jalonnent cette nouvelle étape de l'argumentation.

La vidéosurveillance comme illusion d'optique

S'il est un phénomène dont la connotation sécuritaire ne semble en général souffrir d'aucune ambiguïté, c'est bien le déploiement massif depuis la fin du xx^e siècle, et principalement en zone urbaine, de systèmes de vidéosurveillance. La transformation officielle de leur appellation en « vidéoprotection » en 2011²²⁴ ne semble d'ailleurs pas avoir été conçue pour modifier cette donne : qu'on mette en avant sa capacité à surveiller ou à protéger, à prévenir ou à contrôler, à rechercher ou à prouver, à enregistrer ou à diffuser ; la présence de caméras quadrillant un espace public ne laisse guère de place à une interprétation non sécuritaire de sa justification.

La force d'une telle évidence n'a cependant d'égal que la difficulté qu'on rencontre à vouloir lui donner corps sociologiquement. Si la vidéosurveillance pourrait bien être considérée comme le produit direct d'une revendication sécuritaire de l'organisation qui la déploie, au même titre donc que l'investissement dans des ressources policières symboliques et matérielles, une démonstration linéaire de cette hypothèse n'est pas sans poser quelques problèmes. En effet, malgré l'apparente simplicité de son principe fonctionnel – un ensemble de caméras dont les images peuvent être visionnées instantanément ou *a posteriori* –, la vidéosurveillance ne saurait être prise comme un dispositif sociotechnique homogène, et peut difficilement être tenue pour observable en elle-même.

Techniquement d'abord, les instruments qui la rendent possible se déclinent en une très grande variété de technologies, dont certaines coexistent quand d'autres se succèdent, empêchant d'inférer une quelconque existence de *la* vidéosurveillance comme possibilité technique de surveillance uniforme et dont les modalités seraient connues *a priori*. Socialement ensuite, la vidéosurveillance fait écho à de très importantes disparités de conditions d'installation, d'usage et d'appropriation – tant entre les organisations qui y recourent qu'entre les personnels chargés de la manipuler –, ces disparités étant loin de n'être imputables qu'aux technologies utilisées²²⁵.

L'ambition d'observer *la vidéosurveillance* se heurte donc à la diversité des aspects qu'elle peut recouper : le choix, l'installation et l'entretien du matériel, sa répartition en fonction des lieux concernés, les logiciels utilisés pour l'exploiter, les effets ou non de sa présence sur le public, les conditions réelles d'accès aux images qu'elle enregistre etc. Si une partie des *Surveillance studies*, qui s'intéressent depuis longtemps à la présence des caméras dans l'espace public, a largement ignoré cette complexité et ses ressorts au profit d'analyses purement fonctionnaliste et parfois largement spéculatives²²⁶, les sciences sociales

224. « Loi n°2011-267 du 14 mars 2011 d'orientation et de programmation pour la performance de la sécurité intérieure ».

225. Élodie LEMAIRE, *L'œil sécuritaire*, *op. cit.*

226. Pour une synthèse critique de ces approches : Florent CASTAGNINO, *Les chemins de faire de la surveillance*, *op. cit.*, pp. 35-36 et François BONNET, « Contrôler des populations par l'espace ? », *Politix*, 2012, vol. 1, n° 97, pp. 25-46.

contemporaines ont eu tendance à diversifier leurs approches du phénomène depuis le milieu des années 1990, concomitamment avec l'enrichissement, en France, des savoirs sur les espaces professionnels de la sécurité.

Prenant acte de la grande difficulté que rencontrent tant les sociologues que les organisations utilisatrices de vidéosurveillance lorsqu'elles essaient de mesurer ses effets sur les problèmes que ces dernières ont construits²²⁷ – et à partir desquels souvent son installation a pu être justifiée –, ces récents travaux tendent dans leur majorité à détourner le regard des caméras et de leurs effets supposés, au profit d'une articulation de l'analyse des processus d'action publique locale conduisant à leur apparition avec des études approfondies, parfois ethnographiques, de l'activité professionnelle des agent-es qui travaillent « derrière » elles.

Sur le premier versant, le phénomène est analysée comme le produit croisé de multiples enjeux locaux²²⁸ – compétition électorale, demande de protection de la part des commerces²²⁹, mimétisme vis-à-vis des organisations voisines déjà pratiquantes²³⁰ etc. – tramés par des incitations nationales dont la force ne semble pas décroître depuis le début des années 2000 : facilitations légales et réglementaires²³¹, subventions des projets d'installation par le Ministère de l'intérieur²³², diversification de l'offre par un marché de plus en plus structuré²³³ etc. Sur le second versant, la vidéosurveillance est appréhendée au prisme des activités entourant les caméras et les écrans qui la composent. Les organisations et les groupes professionnels ainsi considérés, malgré leur relative hétérogénéité – personnel de sécurité des centres commerciaux²³⁴, des municipalités ou de leurs sous-traitants²³⁵, des entreprises d'exploitation des transports²³⁶ –, répondent à un certain nombre de caractéristiques et de registres pratiques communs.

227. Dominique PÉCAUD, *L'impact de la vidéosurveillance sur la sécurité dans les espaces publics et les établissements privés recevant du public*, Paris, IHESI, 2002.

228. Anne-Cécile DOUILLET, Laurence DUMOULIN et Séverine GERMAIN, « Un dispositif socio-technique à la loupe : genèse et banalisation de la vidéosurveillance dans trois villes françaises », in *Congrès de la Société québécoise de Science politique*, Ottawa, 2009.

229. Caroline JEAN-MEIRE, *Les nouvelles technologies et la lutte contre la délinquance : regards croisés France/Royaume Uni*, Paris 1, 2016, p. 321-323.

230. Guillaume GORMAND, *L'évaluation des politiques publiques de sécurité : résultats et enseignements de l'étude d'un programme de vidéosurveillance de la Ville de Montpellier*, Université Grenoble Alpes, 2017, p. 72.

231. Tanguy LE GOFF, Virginie MALOCHET et Tiphaine JAGU, *Surveiller à distance*, *op. cit.*, p. 7.

232. Mathilde FONTENEAU, *Vidéosurveillance et espaces publics. État des lieux des évaluations menées en France et à l'étranger* [Rapport], Paris, IAU-IDF, 2008, p. 6.

233. Élodie LEMAIRE, *L'œil sécuritaire*, *op. cit.*, p. 86-91.

234. Frédéric OCQUETEAU et Mary-Lys POTTIER, « Vidéosurveillance et gestion de l'insécurité dans un centre commercial », *op. cit.*; François BONNET, « Contrôler des populations par l'espace ? », *op. cit.*

235. Élodie LEMAIRE, *L'œil sécuritaire*, *op. cit.*

236. Florent CASTAGNINO, *Les chemins de faire de la surveillance*, *op. cit.*

On remarque ainsi bien souvent que le personnel ayant affaire à un dispositif de vidéosurveillance occupe une position peu valorisée au sein de son organisation, et que l'utilisation réelle qu'il fait des technologies disponibles varie largement en fonction des agent-es et de leurs trajectoires professionnelles antérieures. Mais plus frappant encore est le constat, systématique dans ces études, d'une inscription plus ou moins forte du service chargé de travailler avec les images au sein d'un espace d'interactions quotidiennes dépassant largement l'organisation qui l'emploie, et ne se limitant pas à d'autres instances sécuritaires²³⁷.

Dans le sillage de ces différentes approches et à l'instar des précautions déjà formulées en introduction à propos du concept de *sécurité*, se prémunir contre le fonctionnalisme et la réification de *la vidéosurveillance* dans les transports en commun implique de n'en garder que l'expression pour mieux rechercher, en plus de ses conditions d'apparition et de justification, les modalités de son usage quotidien par l'organisation et les agent-es pour qui son utilisation est devenue un métier.

Comme on le verra tout au long des chapitres qui suivent, mettre ainsi l'accent sur les pratiques organisationnelles et professionnelles qui se dissimulent derrière la vidéosurveillance conduit largement à entériner son inconsistance en tant que concept stabilisé, étant donné l'éloignement systématique de ce qui est censé constituer son essence – les images et leur potentialité panoptique – des pratiques quotidiennes qui les entourent. Cette impression est d'autant plus forte dans les transports en communs lyonnais, où l'usage direct des données fournies par les caméras, par contraste avec l'ampleur que prend aujourd'hui le nombre de celles qui sont disponibles²³⁸, ne représente qu'une modeste partie des activités produites par le service qui en a la charge.

L'épicentre de l'activité sécuritaire des transports en commun

Ce paradoxe d'un dispositif d'autant moins saisissable qu'il est omniprésent en rejoint dans mon cas un second. Ce ne sont en effet ni les milliers de caméras du réseau de transport dont j'ai pourtant constaté sans cesse la présence, ni les discours qui m'étaient quelques fois tenus à leur propos, qui m'ont amenés à me pencher sur la vidéosurveillance, mais simplement la position et le rôle du poste de commandement et de sécurité qui en a la charge, et les interactions qu'ont les agent-es de terrain avec « lui ».

Ce n'est que dans un second temps, par les observations puis les entretiens répétés auprès des opérateurs et opératrices de ce service, donc en me déplaçant moi-même sans en avoir tout à fait conscience « de l'autre côté des caméras », que l'impossibilité d'une impasse

237. L'enquête d'Élodie Lemaire fournit un exemple pour le moins évocateur : l'une des opératrices qu'elle rencontre dans un centre de supervision urbaine lui raconte les rendez-vous téléphoniques quotidiens avec une radio locale, laquelle profite de la vidéosurveillance municipale pour obtenir des renseignements sur la météo et les conditions de circulation. Cf. Élodie LEMAIRE, *L'œil sécuritaire*, *op. cit.* p. 55

238. Près de 8000 revendiquées par le SYTRAL sur son site institutionnel en 2021.

analytique sur l'existence d'un système de vidéosurveillance m'est apparue. Mais c'est par cette même nouvelle entrée sur le terrain que s'est également révélé le peu d'intérêt qu'il y avait, dans mon cas, à mener une étude focalisée sur un système auquel les agent-es ne se consacrent jamais totalement.

Si la centralité du système de vidéosurveillance dans l'espace que j'étudie est acquise, c'est donc avant tout par la visibilité que lui confèrent les moyens concentrés autour de lui, à commencer par le PC sécurité et le personnel chargé de l'exploiter, lesquels représentent autant d'investissements considérables pour l'organisation, dont il importe de comprendre non la finalité mais les processus dans lesquels ils s'inscrivent autant que ceux qu'ils produisent. La nécessité d'étudier sociologiquement la vidéosurveillance pourrait dès lors se résumer à un prétexte : il convient de la placer au centre de la focale, tel un Anneau d'Einstein, afin de mieux percevoir les données qui l'entourent. Sur mon terrain, cet entourage se dévoile ainsi principalement par l'exploration du PC sécurité, au sein duquel passer une journée s'avère largement insuffisant pour prendre la mesure de la diversité des outils et des tâches disponibles, comme en témoigne explicitement l'introduction au compte-rendu de ma toute première observation :

Dès mon arrivée, j'ai à peine le temps de faire connaissance avec Didier, Myriam et Yusuf que je me retrouve entouré d'un flot continu de conversations radios. Il y a beaucoup trop de choses à voir pour une observation. Les notes que je peux prendre ne reflètent pas du tout la complexité des interactions et la densité des événements qui ont lieu sans interruption. Et encore, il paraît que c'est une après-midi calme.

Journal de terrain, mercredi 12 avril 2017, PC sécurité, siège de Keolis-Lyon, direction sécurité.

Ce sont ainsi les très fréquentes conversations par radio et par téléphone qui attirent immédiatement l'attention et définissent l'ambiance du PC sécurité. Comme je le comprenais d'ailleurs plus tard, la mesure du « calme » est directement indexée sur l'intensité et la fréquence des appels, et mon impression initiale de ne pas pouvoir suivre les interactions s'est rapidement tempérée après ma découverte de la signification d'une journée où « ça n'arrête pas ». Par contraste, le compte-rendu précité ne comporte qu'une seule mention de la vidéosurveillance en tant qu'élément concret de l'activité – très indirecte au demeurant : il ne s'agissait pas d'une observation de son utilisation, mais d'un opérateur discutant au téléphone, avec une gendarme, de la volonté de cette dernière d'accéder à certaines images.

Si l'ambiance du travail se trouve donc singulièrement marquée par son caractère sonore – et qui plus est radiophonique –, la topologie de ses lieux n'en demeure pas moins entièrement organisée à partir du caractère visuel de la vidéosurveillance :

Comme les autres PC, celui de la direction sécurité fait partie de ces rares services opérationnels totalement intégrés au B12 [*le siège de Keolis-Lyon*]. Pour l'atteindre, rendez-vous au troisième étage, en grande partie occupé par la DS. Après avoir traversé un sas conçu pour protéger le PCS des visites indiscrettes – la possibilité de voir des images étant soumise à une

autorisation formelle –, l'entrée dans la pièce principale donne directement sur une rangée de trois grands bureaux destinés aux agent-es, derrière lesquels se trouve un quatrième, surélevé et plus large encore, où siège le superviseur [agent de maîtrise coordonnant les opérateurs et opératrices].

En face de ces bureaux est installé un grand « mur d'images » d'environ trois mètres de large pour un peu plus d'un mètre de haut, et divisé en une dizaine d'écrans affichant pour la plupart le retour d'une caméra donnée, tandis qu'un écran central est occupé par une carte du réseau TCL. Sur chaque bureau se trouve également un ensemble d'écrans : un pour gérer les communications avec l'extérieur (alertes, appels radio, téléphone), un pour consigner la survenue d'événements sur une « main courante », un pour contrôler certains écrans du mur (choisir les caméras), et un polyvalent (internet, cartographie etc.).

Journal de terrain, mercredi 12 avril 2017, PC sécurité, siège de Keolis-Lyon, direction sécurité.

Cette composition tend certes à aiguiller le plus efficacement possible les regards vers la vidéosurveillance, mais il reste que les écrans sont loin d'être dans leur intégralité dédiés à l'affichage des images. Par ailleurs, en dépit de l'importante place qu'ils prennent, ces équipements ne sont pas les seuls à entourer les opérateurs et opératrices dans le quotidien de leur activité : micros, téléphone à ligne directe vers la police ou les pompiers, fichier de la clientèle, classeurs contenant l'ensemble des procédures etc.

C'est au milieu d'un outillage d'une telle densité, et largement informatisé, qu'évolue quotidiennement le personnel du PC sécurité. Recruté en interne, souvent parmi les services du contrôle ou des autres postes de commandement (ceux de l'exploitation), ces opérateurs et opératrices travaillent selon un roulement ininterrompu. De 05h à 13h, de 13h à 21h puis de 21h à 05h, des équipes de deux personnes se relaient sous l'autorité d'un des quatre superviseurs – à l'exception de la nuit où ces derniers ne travaillent qu'exceptionnellement.

On verra que cette routine a bien des occasions d'être bousculée, notamment du fait de l'existence d'un « PC crise », parfois appelé « PC événementiel » selon l'objet auquel répond son activation, installé dans une petite salle adjacente avec ses propres bureaux, son propre mur d'images ainsi qu'une large table de réunion. Un second facteur de variation du rythme de travail se trouve dans une pièce autrement plus petite que celle du PC crise : accessible par badge depuis l'intérieur du sas, elle renferme les outils dédiés à l'extraction sur disque des enregistrements vidéos, notamment en cas de réquisition judiciaire.

C'est à la variété de ces outils, des activités pour lesquelles ils ont été conçus et qu'ils transforment en retour, et bien évidemment aux personnes qui s'y investissent, que les prochains chapitres vont ainsi s'intéresser. Comment a été fabriqué le PC sécurité, comment fonctionne-t-il, comment est-il concrètement articulé au système de vidéosurveillance, comment a-t-il évolué, et enfin comment les agent-es se l'approprient ; autant de questionnements dont l'exploration constitue une singulière opportunité de prendre au sérieux la revendication sécuritaire dans ce qu'elle a de plus explicitement mis en scène par l'organisation des transports en commun.

Après un examen des conditions d'émergence du service et de son fonctionnement routinier au sein de l'organisation des transports (chapitre 3), je me pencherai plus précisément sur la manière dont son personnel légitime son existence et investit son outillage au sein de l'organisation et du champ sécuritaire local (chapitre 4).

Chapitre 3

Itinéraire d'un nouveau centre de l'organisation des transports en commun

Vidéosurveillance. Objectifs :

- Rassurer la clientèle
- Prévenir les actes de délinquance, de malveillance et de vandalisme
- Analyser les faits et identifier les auteurs, conserver des preuves afin d'étayer les actions judiciaires²³⁹

Au premier abord, l'apparition des systèmes de vidéosurveillance dans les transports en commun des grandes agglomérations françaises semble coïncider avec celle de la voie publique des grands centres urbains, cette dernière étant directement corrélée à « l'affirmation des municipalités dans le champ de la sécurité »²⁴⁰ à partir de la fin des années 1990 – Lyon, Vaulx-en-Verin, Saint-Priest et d'autres communes de l'agglomération lyonnaise font d'ailleurs partie des communes pionnières en la matière. L'extrait ci-dessus du contrat local de sécurité des transports signé en 2002 montre à cet égard que la convergence entre les deux dynamiques n'est pas seulement temporelle : comme pour les municipalités, il s'agit bel et bien pour les transports d'effectuer la surveillance d'un fragment spécifique de l'espace public urbain s'inscrivant pleinement dans le paradigme de la sécuritisation.

De telles similitudes ne doivent cependant pas conduire à occulter les nécessaires spécificités d'un système de vidéosurveillance dédié aux transports urbains. Le SYTRAL, en dépit du caractère public du service dont il a la charge, n'est pas une collectivité locale, et son

239. PRÉFECTURE DU RHÔNE, « Contrat de sécurité pour les transports urbains de l'agglomération lyonnaise », p. 33.

240. Anne-Cécile DOUILLET, Laurence DUMOULIN et Séverine GERMAIN, « Un dispositif socio-technique à la loupe », *op. cit.*, p. 9.

exploitant l'est encore moins. Leur priorité demeure la bonne marche d'une infrastructure commerciale, et contrairement aux municipalités, la gestion de la « tranquillité publique » n'est pas de leur ressort. L'examen des conditions d'apparition de la vidéosurveillance dans les transports en commun est ainsi d'autant plus nécessaire qu'il doit permettre de comprendre comment et à quel point son installation s'inscrit ou non dans l'essor plus général de ces systèmes dans l'espace public et dans le champ sécuritaire local. Dit autrement, il ne suffit pas seulement de chercher d'où vient la vidéosurveillance dans les transports, mais il faut encore mesurer le degré d'autonomie de sa production et de sa justification par l'autorité organisatrice et son exploitant, ce qui permettra de mieux éclairer ensuite l'étude des conditions pratiques de l'installation du PC sécurité comme acteur de régulation de ce dispositif.

1 Le versant sécuritaire d'une centralisation de l'organisation des transports

1.1 De la pluralité des dispositifs à l'unicité de leur légitimation

1.1.1 Des naissances dispersées

Sans avoir les moyens de désigner avec une absolue certitude la date d'apparition des premières caméras dans les transports en commun lyonnais, les archives consultées permettent de faire l'hypothèse que leur irruption fut inhérente à celle du premier métro de l'agglomération, inauguré en 1978. À cette époque, les caractéristiques techniques et le coût des technologies disponibles rendent difficilement concevable un usage extensif et généralisé de la vidéo, dont les images ne peuvent dès lors être retransmises, par des câbles analogiques dédiés, qu'à des postes de commandes centralisés (PCC)²⁴¹ où les opérateurs et opératrices ont pour tâche d'assister le personnel de la conduite – et depuis 1992 de surveiller la régulation du métro automatique (ligne D). Dès qu'il en est publiquement question, ces caméras sont ainsi présentées comme ayant vocation à aider le personnel de régulation : « A l'origine, le système a été dédié essentiellement à l'exploitation, les caméras servant au balayage des quais pour permettre de visualiser en premier lieu les flux de voyageurs »²⁴².

Ce n'est qu'au milieu des années 1990 que l'idée d'un usage explicitement sécuritaire de la vidéo trouve progressivement les conditions de sa formulation. Entre 1991 et 1999, période où les sujets consacrés à la « montée de l'insécurité » et à ses remèdes font l'objet d'une fréquente publicité dans le magazine mensuel interne de la société des transports

241. André AMPÉLAS, « Télématic et transports en commun », *Les Cahiers du numérique*, 2001, vol. 2, n° 1, pp. 213-238, p. 226.

242. PRÉFECTURE DU RHÔNE, « Contrat de sécurité pour les transports urbains de l'agglomération lyonnaise », *op. cit.*, p. 33.

en commun lyonnais, celui-ci mentionne la possibilité d'un réseau de caméras dédiées à la sécurité à seulement quatre reprises. Dans le numéro de mai 1997 notamment, un petit encart d'annonces rapporte ainsi que la commission sécurité de l'entreprise a assisté à « la présentation du 1^{er} bus équipé de caméras en expérimentation »²⁴³. Quelques mois plus tard, la rédaction annonce des études pour des « investissements complémentaires [comprenant] des caméras dans les bus »²⁴⁴. Enfin, en mars 1999, les conclusions de ces études semblent avoir convaincu leur commanditaire :

150 équipements vidéo sont prévus dans les bus, avec une première tranche de 100 bus. Les véhicules standards seront équipés de 3 caméras et les articulés de 4 caméras. La lecture sera possible sur des portables, dont l'un au Service Électronique et 2 au Service GDS²⁴⁵. Premier équipement en novembre 1999.²⁴⁶

Cet équipement ne se limite d'ailleurs pas à une centaine de bus : les rames et les stations du tramway, qui fait sa réapparition sur le réseau en 2001, sont équipées de caméras dès leur construction – mais cette fois sans laisser aucune trace de publicité avant la présentation des infrastructures au grand public. À la fin des années 1990, l'arrivée de la vidéosurveillance semble finalement aussi largement acquise que discrètement mise en œuvre – en dehors du périodique destiné aux salarié-es, la presse locale n'en relate d'ailleurs l'existence que de manière très sporadique à la toute fin de la décennie.

Loin de traduire une volonté d'occulter le déploiement en cours, ce relatif silence reflète bien plutôt l'absence de discours structuré et définitif sur la portée, la vocation et le degré d'intégration au reste des dispositifs sécuritaires de cette nouvelle technologie. Et pour cause, malgré l'influence décisive de facteurs exogènes facilement identifiables, à commencer par les progrès technologiques en numérisation des images²⁴⁷ et l'instauration d'un cadre légal précis incluant explicitement les lieux ouverts aux publics dans le champ des possibles de la vidéosurveillance²⁴⁸, la création d'un parc de caméras semble à ce moment-là se jouer avant tout sur une simultanéité d'opportunités sans véritable articulation d'ensemble.

Ainsi concernant les bus, les premières expérimentations de 1997 ont lieu dans des véhicules destinés à la desserte nocturne de certains quartiers populaires, lesquels concentrent une grande part du discours sur l'insécurité depuis le début des années 1990, qu'il provienne de la direction de l'entreprise – par la voie du journal interne – ou des syndicats du personnel. À cet égard, les précisions apportées par un agent de maîtrise du dépôt de

243. SLTC, *En ligne directe Actualités*, mai, Lyon, 1997, p. 4.

244. SLTC, *En ligne directe Actualités*, novembre, Lyon, 1997, p. 4.

245. Le service « gestion des dysfonctionnements sociaux » est l'ancêtre du service d'intervention actuel.

246. SLTC, *En ligne directe Actualités*, mars, Lyon, 1999, p. 4.

247. André AMPÉLAS, « Télématic et transports en commun », *op. cit.*

248. MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR, « Circulaire du 22 octobre 1996 relative à l'application de l'article 10 de la loi no 95-73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité ».

Vaulx-en-Velin sur les expérimentations de 1997, dans un numéro consacré aux politiques de prévention de la délinquance, atteste d'un registre de justification prioritairement orienté vers la protection du personnel de conduite :

Au niveau supports Sécurité, deux bus équipés d'un portillon avec vitres de protection pour le conducteur et caméras visibles signalées par un affichage dès la porte avant du bus, sont testées sur la ligne 67. On saura alors si le système pourra se développer sur les autres lignes.²⁴⁹

En se constituant explicitement comme une réponse à l'agenda syndical de cette époque²⁵⁰, cette logique d'investissement semble assez éloignée de celle qui préside aux installations de caméras dans les tramways et leurs stations, où celles-ci sont d'une part d'autant moins coûteuses qu'elles sont directement intégrées à la construction d'une flotte de véhicules neufs, et d'autre part sont exclusivement dirigées vers le public, les conducteurs et conductrices étant déjà protégées *de facto* par l'isolement que leur confère la physionomie des équipements de traction, à l'instar du métro. Quant à ce dernier, les caméras en station existant depuis sa création pour des raisons de gestion des flux et d'assistance à l'exploitation, il ne restait en quelque sorte plus qu'à faire évoluer leur technologie et leur usage.

Stratégie de réaction aux organisation syndicales, anticipation économique par le pré-équipement des infrastructures ou réutilisation d'un réseau existant : la désarticulation initiale entre ces trois types d'opportunités s'accroît encore quand on tient compte de l'hétérogénéité technologique à laquelle ils donnent lieu. Embarquées, les caméras installées à l'intérieur des bus et des tramways ne sont pas en réseau et ne peuvent dès lors livrer leurs images qu'*a posteriori*, impliquant le cas échéant une manœuvre de récupération de leurs disques durs – sans compter qu'en ce qui concerne les bus, l'équipement ne concerne qu'une centaine de véhicules à l'aube des années 2000. À l'inverse, le quadrillage des stations de tramway et de métro bénéficie d'emblée d'une infrastructure réseau fixe à laquelle il peut être facilement intégré.

1.1.2 Harmoniser, multiplier

Ces éléments de dispersion contribuent à expliquer qu'aucun système unifié, intégré et centralisé du visionnage de la vidéosurveillance n'ait pu être conçu avant le milieu des années 2000, contrairement à la plupart des municipalités où les centres de supervision urbaine sont pensés et construits simultanément aux implantations des caméras. Ce qui éclaire du même coup le récit de l'ancienne responsable du PC sécurité déjà relaté plus haut. Avant son recrutement chez Keolis-Lyon, Patricia avait terminé sa carrière policière

249. SLTC, *En ligne directe Actualités*, octobre, Lyon, 1997, p. 2.

250. Anaïk Purenne, *L'action publique par le bas*, op. cit., p. 248-251.

sur l'amélioration du centre d'information et de communication (CIC) de l'hôtel de police lyonnais, tâche qui comprenait notamment la mise en place d'un partenariat avec les transports :

[...] les flux [vidéo] des transports en commun venaient de se mettre en œuvre d'ailleurs, mais ils voulaient des choses et [nous] on en voulait d'autres, euh... on voulait avoir la main, et de leur côté notamment au SYTRAL ils voulaient pas en disant « attendez c'est notre propriété », chose qu'on comprenait par ailleurs, mais nous ce qu'on souhaitait c'est avoir la main à un certain moment, ou alors avoir des relations de PC à PC, voilà. Mais le PC chez Keolis à ce moment-là il était embryonnaire, il n'existait pas pratiquement [...]

Patricia, ancienne responsable des moyens opérationnels, direction sécurité, Keolis-Lyon, entretien n°1 à son domicile, juin 2019.

La police ne disposant pas de ses propres caméras, la capacité panoptique de son centre de commandement dépend exclusivement de la bonne volonté de ses partenaires locaux à investir dans ces outils, à accepter de les partager avec l'État, puis à s'assurer de leur interopérabilité avec les systèmes de ce dernier²⁵¹. Sur ce dernier point, Patricia précise : « comme la police n'avait pas les moyens de financer tout ça, il fallait faire accepter à nos partenaires l'installation et la mise en place de toute cette fibre dont nous avons besoin pour faire arriver la vidéo jusqu'au CIC ». Or déjà à cette époque et surtout grâce au métro, avec un nombre de caméras largement supérieur à la cinquantaine que la ville de Lyon installe dans son centre ville²⁵², le parc de vidéosurveillance des transports en commun représente une opportunité de couverture du territoire sans précédent pour les forces étatiques. Dès lors et au regard de ce qui précède, force est de constater que le SYTRAL, qu'il en ait eu la volonté ou non, pouvait d'autant moins envisager de partager ses images qu'il ne possédait même pas l'infrastructure permettant de les centraliser ne serait-ce qu'à son seul bénéfice.

Il n'est dès lors guère étonnant que l'unification et l'interopérabilité du système ait fait l'objet d'une forte incitation exogène. En 1999, souhaitant anticiper la signature prochaine du contrat local de sécurité dédié au transport, le SYTRAL fait réaliser un « audit de sécurité » par le cabinet privé Integral Security – au moment même où la SLTC embauche comme on l'a vu un ancien commissaire divisionnaire local comme « conseiller sécurité ». Trois ans plus tard, si les conclusions de l'audit n'ont pas été rendues publiques, le contrat signé entre le SYTRAL, la SLTC, la préfecture, le Parquet et l'Académie de Lyon y fait explicitement référence en préambule d'une section notamment consacrée à la vidéosurveillance :

251. C'est encore vrai aujourd'hui, à l'exception notable et historique de Paris où la préfecture de police dispose d'un grand nombre de pouvoirs de police municipale.

252. Anne-Cécile DOUILLET, Laurence DUMOULIN et Séverine GERMAIN, « Un dispositif socio-technique à la loupe », *op. cit.*, p. 18.

En application des recommandations de l'audit de sécurité rendu en 1999, le SYTRAL a réalisé des investissements techniques destinés à améliorer la sécurité du réseau, pour renforcer la dissuasion, donner des moyens de preuve aux services de surveillance, et assurer une meilleure communication au sein du réseau²⁵³

S'en suit une énumération de tous les investissements passés, en cours et à venir ayant trait à la vidéo. Concernant les bus, « les véhicules affectés au réseau de nuit et les véhicules desservant les quartiers à risque sont équipés en priorité [...] 100 d'entre eux étant d'ores et déjà équipés. »²⁵⁴ Pour le tramway, le document confirme qu'il « a été livré avec ses 39 voitures équipées de caméras, du même type que celles ajoutées aux bus » et que « l'ensemble des 39 stations a été également équipé d'une surveillance vidéo. »²⁵⁵ Enfin concernant le métro, « 58 caméras supplémentaires avec déclenchement automatique à partir de bornes d'interphonie » sont annoncées pour la ligne D tandis que « 123 caméras ont été installées selon les mêmes principes [sur les lignes A, B et C], complétant ainsi les 222 existantes »²⁵⁶.

L'unification *a posteriori* de la présentation des systèmes de vidéosurveillance se double ainsi d'une annonce de leur multiplication, non sans que soit explicitement mentionnée la condition de possibilité d'une telle accélération : « ce sont 1 388 000 € qui auront été consacrés à l'extension de la vidéosurveillance, subventionnés à 50%. »²⁵⁷ Mais l'État ne se contente alors pas d'agir financièrement sur l'implantation de cette technologie. Ayant parfaitement conscience qu'il s'agit de systèmes « dont vont, dans la plupart des cas, directement profiter les forces publiques de l'État pour leur action »²⁵⁸, la préfecture et la police pèsent chacune à leur manière sur les conditions pratiques de leur installation. La première en exerçant une influence directe sur les commissions départementales des systèmes de vidéosurveillance (CDV)²⁵⁹, lesquelles doivent donner un avis sur la conformité des projets d'installation depuis 1995 ; la seconde en se positionnant comme potentielle conseillère technique auprès des instances qui lui fourniront *in fine* leurs images, comme en témoigne Patricia – qui a d'ailleurs fait partie des premières CDV du Rhône :

Le travail que j'ai eu à faire aussi quand j'étais au CIC c'était [...] aussi de conseiller les personnes qui voulaient mettre en place la vidéo, notamment les transports en commun mais pas que [...] là aussi c'est pareil, il a fallu faire comprendre à tous ces partenaires qu'on

253. PRÉFECTURE DU RHÔNE, « Contrat de sécurité pour les transports urbains de l'agglomération lyonnaise », *op. cit.*, p. 32.

254. *Ibid.*, p. 33.

255. *Ibid.*

256. *Ibid.*, p. 33-34.

257. *Ibid.*, p. 34.

258. Jean-Charles FROMENT, « Regard juridique sur la vidéosurveillance urbaine : un droit en trompe-l'œil », *La semaine juridique*, 2006, n° 13, pp. 1080 et s., §10

259. Guillaume GORMAND, *L'évaluation des politiques publiques de sécurité*, *op. cit.*, p. 73.

pouvait pas installer de la vidéo n'importe comment, n'importe où. Il fallait dire « voilà la qualité de vidéo que nous souhaiterions », et du coup quels sont les flux et les fibres à faire passer pour arriver jusqu'à l'hôtel de police.

Patricia, ancienne responsable des moyens opérationnels, direction sécurité, Keolis-Lyon, entretien n°1 à son domicile, juin 2019.

Dans l'ensemble de ce processus, rares sont finalement les traces d'une justification de l'intérêt de la vidéosurveillance en elle-même, tant « il est attendu que ce dispositif sociotechnique soit naturellement développé, car il serait la consécration politique de l'implication »²⁶⁰ de l'instance qui en décide l'installation. Et quand elle cherche à la justifier malgré tout, l'organisation ne peut que trahir l'absence d'analyse de son registre argumentatif. Ainsi en 2005, « Le SYTRAL insiste sur le fait “que la vidéosurveillance a contribué à diminuer la délinquance dans le métro de 40% entre 1998 et 2003” »²⁶¹, oubliant de multiples facteurs majeurs – dont le déplacement d'un certain nombre d'opportunités délictuelles depuis l'apparition du tramway –, mais surtout le fait que plus de la moitié des caméras dont elle suggère l'apparition soudaine existait déjà vingt ans auparavant.

1.2 L'instrument privilégié d'une autonomisation de la gestion sécuritaire

1.2.1 L'isomorphisme et ses modèles

L'annonce par voie de presse en 2005 permet de confirmer s'il en était besoin que la vidéosurveillance a entièrement vocation à s'intégrer aux politiques locales de lutte contre la délinquance, et que l'organisation ne cherche pas à la légitimer publiquement par un autre moyen en dépit de ses raisons d'être antérieures. Mais derrière cette revendication politique, l'unification des différents systèmes n'en reste pas moins théorique, ce dont le SYTRAL ne compte pas se satisfaire :

Création d'un organe d'aide au commandement.

La direction de la Société Lyonnaise des Transports en Commun (directeur général, directeur de l'exploitation, directeur environnement sécurité) disposera d'un organe d'aide au commandement destiné à la gestion des problèmes d'insécurité : le PC Sécurité.

Cette structure déchargera les trois actuels PC Opérations (bus, tramway et métro), présentant l'avantage indiscutable en la matière de la centralisation et de l'unicité, tout en conservant pour les PC d'exploitation la permanence de fonctionnement. Le poste de commandement constituera un outil performant au service d'une meilleure organisation, d'un management des moyens et de l'information en adéquation avec l'actualité des enjeux de sécurité.

260. *Ibid.*, p. 72.

261. François SAMARD, « Le réseau TCL en grande partie sous vidéosurveillance », *Le Progrès*, 28 juillet 2005, p. 5.

Outre ses missions d'information, internes et externes, et de gestion des interventions, ce PC assurera le suivi des services et moyens mis en œuvre sur le terrain en matière de sécurité et prendra en charge l'exploitation des missions découlant des opérations de contrôle (accès à la documentation, saisine des services de police et de gendarmerie). Il centralisera les moyens et actionnera la mise en œuvre des procédures d'exploitation de la vidéo à des fins judiciaires. Facteur de professionnalisation, de cohésion et d'homogénéité, jouant en permanence le rôle de fédérateur en interne et d'interface unique vers l'extérieur, il sera un outil de commandement indispensable tant au quotidien que lors d'événements particuliers où il constituera la base d'un PC de crise dans l'entreprise.²⁶²

Ce passage constitue la première évocation publique d'un projet de poste de commandement et de sécurité pour les transports en commun – même le magazine interne de la SLTC n'en fait aucune mention jusque là. Pour autant, la conception paraît déjà précise et élaborée, mais également relativement proche du fonctionnement actuel du PC sécurité. Il est ainsi clairement envisagé que la vidéosurveillance ne sera pour lui qu'un outil parmi d'autres, qu'il disposera d'un lien privilégié avec les forces de l'ordre et qu'il sera chargé du lien avec les « moyens mis en œuvre sur le terrain », c'est-à-dire les équipes de contrôle, de l'intervention mais aussi les prestataires de sécurité privée.

En revanche, tel qu'il est prédit par les signataires dans le paragraphe introductif de cette présentation, le PC sécurité ne semble pas devoir appartenir à une seule direction, fut-elle de la sécurité, mais doit bien plutôt être placé sous une direction commune (« directeur général, directeur de l'exploitation, directeur environnement sécurité »). Or, depuis son inauguration en 2005 et jusqu'à aujourd'hui, l'organigramme ne s'embarrasse guère d'une telle transversalité : le PC sécurité est à la direction sécurité ce que les PC métro, tramway et bus sont à la direction exploitation.

Faute d'archives complètes ou de témoin accessible ayant vécu cet épisode de l'intérieur, il ne m'est pas possible de faire le récit du cheminement concret ayant, par une chaîne déterminée de discussions et de décisions ayant nécessairement eu lieu entre 2002 et 2005, conduit à la décision de faire du PC sécurité le *PC de la direction sécurité*. Plusieurs éléments permettent néanmoins de comprendre les contours d'une telle bifurcation.

Comme on vient de le voir, la vidéosurveillance est le résultat d'un tuilage technique et organisationnel dont les premiers éléments d'articulation et de justification sont ultérieures à l'installation. Cela constitue partant une condition très favorable au développement d'un processus d'isomorphisme institutionnel. En effet, le nouvel usage sécuritaire des caméras, la démultiplication des zones qu'elles quadrillent, leur diversification technologique, mais aussi les attentes policières vis-à-vis de ce qui devient de fait le plus important dispositif de vidéosurveillance de la région lyonnaise, sont autant de facteurs d'incertitude pour une organisation dont ce n'est pas la spécialité :

262. PRÉFECTURE DU RHÔNE, « Contrat de sécurité pour les transports urbains de l'agglomération lyonnaise », *op. cit.*, p. 42.

1. Le versant sécuritaire d'une centralisation de l'organisation des transports

The greater the extent to which technologies are uncertain or goals are ambiguous within a field, the greater the rate of isomorphic change. Somewhat counterintuitively, abrupt increases in uncertainty and ambiguity should, after brief periods of ideologically motivated experimentation, lead to rapid isomorphic change.²⁶³

Si la « brève période d'expérimentation » qui a suivi l'immixtion des enjeux sécuritaires au sein de l'organisation des transports correspond bien, dans le cas d'espèce, aux premières caméras embarquées dans les bus et à l'extension du parc dans les stations de métro, le « rapide changement isomorphique » qui s'en est suivi est celui-là même qui a conduit à l'élaboration du PC sécurité. À l'aube des années 2000, les modèles à disposition de l'organisation des transports pour l'unification et la rationalisation des dispositifs de vidéosurveillance peuvent être regroupés en trois types principaux selon leur principe général de fonctionnement :

Le modèle interne en premier lieu, qui préexistait au sein de la Société lyonnaise des transports en commun (SLTC). Concernant les caméras embarquées, la récupération des disques durs pouvait être facilement affectée à l'un des nombreux services de terrain existant. La lecture des caméras fixes était de son côté déjà effectuée dans les PCC des métros et du tramway, dont le personnel aurait pu être renforcé afin d'assurer des missions de surveillance et pour pouvoir effectuer des retransmissions d'images à l'hôtel de police le cas échéant – option d'autant plus envisageable que le métro de Lille, également exploité par une filiale de Keolis, avait emprunté cette voie dès le début des années 1990, en créant des postes de « videoman » dédiés à la surveillance des usager-es.²⁶⁴

Le modèle lyonnais ensuite, caractérisé depuis son origine par un découpage bicéphale du dispositif de vidéosurveillance : d'un côté, le centre de supervision urbaine de la ville de Lyon (CSUL) créé en 2001 suite aux premières installations de caméras, qui a la main sur le suivi des images et sur leur retransmission au CIC²⁶⁵. De l'autre, le PC radio de la police municipale, qui coordonne les opérations des patrouilles et dispose sur demande de la retransmission d'images effectuée par le CSUL²⁶⁶. Inversement, le CSUL ne dispose pas d'une liaison directe avec les équipages de police municipale.

Le modèle policier pour finir, incarné par le centre d'information et de commandement (CIC) dont j'ai déjà mentionné la création, et qui peut être résumé à un orchestrateur de l'intervention policière. S'il dispose d'une capacité panoptique inégalable, puisque les images de l'ensemble des caméras des collectivités locales et de celles d'un grand nombre

263. Paul J. DiMAGGIO et Walter W. POWELL, « The Iron Cage Revisited : Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields », *American Sociological Review*, 1983, vol. 48, n° 2, pp. 147-160, p. 156.

264. Jean-Luc SÉCHET et Isabelle LAMBERT, *Les dispositifs de sécurité des transports urbains. Étude socio-ergonomique*. [Rapport], Chantepie, Euristic-Média, 1993, p. 66.

265. Anne-Cécile DOUILLET, Laurence DUMOULIN et Séverine GERMAIN, « Un dispositif socio-technique à la loupe », *op. cit.*, p. 16.

266. Séverine GERMAIN, *Les politiques locales de sécurité en France et en Italie*, *op. cit.*, p. 473.

d'entreprises ayant des emprises sur la voie publique – dont les transports publics – lui sont transmises, il faut se souvenir que le centre de commandement de l'hôtel de police ne peut choisir d'afficher directement les images que d'une petite partie d'entre elles, et doit pour la plupart s'en remettre à la coopération de l'instance compétente.

Immédiatement accessible, le modèle interne est adopté par la SLTC dans un premier temps, par défaut. Ainsi, jusqu'à la création de la direction sécurité, le service d'intervention est chargé du retrait des images issues des vidéos embarquées en cas d'urgence, tandis que les postes de commandement des métros et du tramway peuvent retransmettre leurs images au CIC dès 2004 – après l'installation des réseaux fibrés nécessaires. Mais comme on l'a vu, les plans élaborés en 2002 ne laissent guère de perspective à l'approfondissement de ce schéma.

C'est dès lors à la croisée du modèle lyonnais et du modèle policier que tend à se situer l'organisation des transports : concentrer la totalité des flux vidéos disponibles en un seul endroit (modèles lyonnais-CSUL et policier-CIC), choisir leur affichage sur écran et leur retransmission de manière autonome (modèle lyonnais-CSUL), et coordonner l'ensemble des interventions ayant trait à la sécurité sur le terrain (modèle lyonnais-PC radio et policier-CIC). Une seule exception atténuée durablement cette concentration de l'outillage sécuritaire aux mains d'un service unique : le traitement des réquisitions judiciaires est en effet confié à une « cellule vidéo », certes intégrée à la direction sécurité mais séparée fonctionnellement et géographiquement du PC sécurité, jusqu'à leur fusion en 2016 – une évolution que j'étudierai plus loin.

En faisant des postes de commandements les points nodaux de leur organisation sécuritaire opérationnelle, les modèles imités promeuvent également leur insertion au sein d'une hiérarchie précise qui ne s'accommode pas d'une direction concurrentielle. le CIC appartient à l'état-major de la DDSF là où le CSUL et le PC radio appartiennent – à cette époque du moins – à la direction de la police municipale et des déplacements urbains de la ville de Lyon²⁶⁷. Cet agencement typique n'a pas seulement pour conséquence de privilégier une logique fonctionnelle par laquelle les outils de coordination de la gestion sécuritaire appartiennent à l'instance directrice de cette même gestion. En effet, comme par anticipation du capital d'homologie policière nécessaire à la légitimation ultérieure de l'instance au sein du champ sécuritaire local, un tel modèle d'organigramme invite tacitement les organisations qui se l'approprient à placer leur futur poste de commandement, quel que soit son appellation, sous la tutelle d'une recrue issue des rangs de la police, ou à défaut d'une position la plus homologue possible de celle-ci.

267. Christophe BÉTIN, Emmanuel MARTINAIS et Marie-Christine RENARD, « Sécurité, vidéosurveillance et construction de la déviance : l'exemple du centre-ville de Lyon », *Déviance et Société*, 2003, vol. 27, n° 1, pp. 3-24, p. 14.

1.2.2 Une homologation policière *a posteriori*

Cette dialectique entre isomorphisme institutionnel et homologation policière ne procède pas pour autant d'une trajectoire linéaire. À cet égard, il est instructif de s'arrêter un instant sur le cas du CSU de Vénissieux, qui illustre à quel point la force du processus que je viens de schématiser peut se déployer dans la durée, par le franchissement de paliers successifs, et par des transactions intenses avec le champ sécuritaire local.

Le bastion communiste du sud de l'agglomération implante ses dix-sept premières caméras à l'été 2007, dont une majorité pour quadriller le quartier populaire des Minguettes. L'idée d'un CSU est alors embryonnaire, mais une partie du personnel de police municipale est tout de même déjà postée devant les écrans de visionnage en soirée. Cet équipement s'ajoute alors à une infrastructure sécuritaire déjà importante eu égard à la taille de la commune (tout juste 60.000 habitant-es à l'époque). En effet, la mairie concentre depuis 2006 au sein d'une « direction unique prévention et sécurité » (DUPS) l'ensemble de ses services de police municipale, de surveillance (des parkings notamment) et de « tranquillité publique » (un standard téléphonique pour la population et des rondes de médiation).

« [Une direction] unique c'était je pense pour dire aux autres direction "voilà c'est celle-là la direction, ne vous mêlez pas de sécurité" » me raconte ainsi Mathias, son responsable actuel. Le sujet semble en tout cas suffisamment prioritaire pour que Michèle Picard, maire depuis 2009, conserve le « portefeuille sécurité » sans délégation jusqu'en 2020 – elle y est alors contrainte par sa désignation comme vice-présidente de la métropole lyonnaise. Entre temps, l'investissement sécuritaire est redoublé. En 2008, le président du SYTRAL, également conseiller municipal de Vénissieux, propose à la commune de doubler son parc de caméras en vue d'une nouvelle desserte des Minguettes par le tramway, prévue pour l'année suivante. C'est en accédant à cette demande, dont le coût est en grande partie assumé par l'autorité organisatrice des transports, que la ville se dote formellement d'un centre de supervision urbaine, dont les effectifs sont détachés de la police municipale.

Mais jusqu'ici, nulle présence régaliennne notoire pour accompagner la trajectoire isomorphique²⁶⁸. C'est à partir de 2011 que l'administration locale opère une mise en adéquation de ses dispositifs avec les attentes du champ sécuritaire local. Elle confie alors le CSU, qui n'a jusqu'ici pas de responsable dédié, à Bertrand, un adjudant (sous-officier) souhaitant mettre un terme à une longue carrière d'enquêteur dans la gendarmerie :

On a réussi à prendre le taureau par les cornes et à faire en sorte que le CSU prenne une direction qui fonctionne, même si au début y en a à qui ça plaisait pas quoi. Parce que le côté militaire, service carré et tout quoi. Mais [c'était] pour que ça fonctionne, pour que le service fonctionne, et pas que ce soit l'inverse et que ce soit les gens qui font ce qu'ils veulent dans le

268. En dehors du modèle lyonnais (et des incitations du SYTRAL), Vénissieux dispose de deux modèles limitrophes, Saint-Fons et Saint-Priest, deux communes importantes ayant entamé leur équipement en vidéosurveillance près de six ans avant elle, faisant partie des « pionnières » de l'agglomération.

service quoi. Et puis bah, en 2012 est arrivé Mathias, et François, avec une volonté d'éprouver le système et de l'améliorer [...] et donc là avec une vraie volonté de la direction bah ça a changé carrément toute l'organisation et euh... un développement super efficace du CSU.

Bertrand, responsable du CSU, direction sécurité et prévention, Vénissieux, entretien à son bureau, février 2019.

Mathias, chef de la DUPS, et son supérieur François, directeur général adjoint à la sécurité, viennent tous les deux de la police nationale. Le premier y était attaché d'administration, et a notamment travaillé au service de gestion opérationnelle de la DDSP de Côte-d'Or, au moment où le directeur sécurité de Keolis-Lyon y terminait sa carrière de commissaire. À son arrivée, Mathias tient à ce que le CSU « serve à tout le monde », c'est-à-dire semble-t-il surtout à l'institution qui le détache : une convention avec le CIC est rapidement signée afin que ce dernier puisse facilement prendre la main sur les caméras de la ville.

Pour Bertrand et son service, la « montée en puissance » ne s'arrête pas là. Après de nombreuses améliorations techniques et mises en conformité légale, l'extension du parc de caméras et son passage à l'image numérique, puis l'utilisation de la vidéo pour verbaliser les infractions au stationnement, le service absorbe fin 2018 le standard téléphonique de la tranquillité publique, et adapte ses horaires en conséquence : en devenant « le 17 communal », le CSU reste ouvert toute la nuit. Là encore, l'innovation semble « servir à tout le monde » :

– *Qu'est-ce qui change concrètement pour le travail [du CSU] ?*

– Ce qui change concrètement c'est pour les forces étatiques, c'est que le CSU fonctionne H24, donc il peut y avoir réponse à l'instant I, surtout pour ce qui est demande de vidéo [...] donc en termes de réactivité c'est formidable.

Quand je lui demande ce qu'il pense du PC sécurité de Keolis-Lyon, Bertrand me répond qu'il ne fait aucun doute que ses homologues des transports travaillent tout autant que lui « pour la police ». Mais cette finalité para-policière n'est donc pas le seul point commun entre les deux instances. Si la construction du PC sécurité de Keolis-Lyon a connu une temporalité plus resserrée, l'arrivée de Patricia, à la fois comme responsable dédiée *et* comme ancienne policière, n'intervient là aussi qu'après la conception et la mise en marche initiale du service. La création d'un PC sécurité suit finalement, chez l'exploitant des transports comme chez son futur homologue vénissien, une trajectoire non linéaire qui n'empêche aucunement qu'on y retrouve au final les conditions d'une homologation policière triomphante.

D'abord rendu nécessaire par la justification sécuritaire d'un assemblage incertain de dispositifs techniques préexistants et dispersés, voué à une appartenance indéterminée à « la direction » de l'entreprise ; le projet de PC sécurité finit par obtenir, en deux étapes successives, l'assurance d'entrer pleinement dans le champ sécuritaire local. D'abord par le statut reconnaissable et éminent d'instance centrale d'une future direction sécurité

chapeauté par un ancien commissaire ; ensuite par l'arrivée d'une ancienne commandante dont l'expérience au CIC augure l'importation de ressources déterminantes pour accroître le capital d'homologie policière du service.

D'un point de vue interne à la société de transports, le PC sécurité bénéficie ce faisant et avant même sa naissance d'une forte légitimité, et permet à la direction sécurité de renvoyer l'image d'une organisation d'autant plus innovante et importante que son principal outil paraît être créé sur mesure et spécialement pour elle – alors même que sa conception lui est antérieure, et que dès lors l'affirmation contraire semblerait plus juste. C'est ainsi que trois ans après la signature du contrat local de sécurité pour les transports, au moment même où la SLTC adopte officiellement le nom de Keolis-Lyon, le magazine interne de l'entreprise annonce simultanément la création d'une direction sécurité et du poste de commandement de celle-ci :

La mise en place d'une direction prévention sécurité (DPS)... On en parle. Dans ses grandes lignes, le projet consiste à créer un PC dédié à la sécurité, qui semble recueillir un certain consensus, et à mettre en place une nouvelle organisation et une nouvelle filière professionnelle.²⁶⁹

Aussi anecdotique puisse-t-il paraître, cet écart au projet initial permet d'affiner quelque peu la compréhension des évolutions de la politique sécuritaire de l'entreprise : avec la création du PC sécurité au sein de la nouvelle direction, et au sein du mouvement plus large d'intégration de l'organisation des transports aux politiques locales de lutte contre la délinquance, c'est une autonomisation de l'activité sécuritaire qui est visée dès le milieu des années 2000. Mais comme à Vénissieux, cette autonomisation a un prix : entrer dans le champ sécuritaire local exige d'en accepter des règles qui demeurent définies par l'institution policière, mais aussi pour elle.

2 La construction d'un outil par la maîtrise de son personnel

Sur la photo, sept hommes rassemblés dans une petite pièce regardent attentivement des écrans d'ordinateurs alignés sur un bureau et sourient. La présence parmi eux du directeur général traduit l'importance de l'événement. « Inauguré le 30 septembre, le PC Sécurité provisoire fonctionne »²⁷⁰, annonce le magazine interne de Keolis-Lyon, qui en ce mois d'octobre 2005 consacre un numéro spécial à la création du nouveau service.

269. SLTC, *En ligne directe Actualités*, mai, Lyon, 2005, p. 1.

270. SLTC, *En ligne directe Actualités*, octobre, Lyon, 2005, p. 1.

« Il va permettre de rôder les fonctionnalités et les procédures des installations mises en place »²⁷¹, commente Lionel, le nouveau conseiller sécurité – en attendant la création officielle de son poste de directeur.

Le « rodage » prendra du temps : si la conception théorique du PC sécurité, qui acte l'unification du système de vidéosurveillance en y adossant la coordination des moyens d'intervention sur le terrain, énonce clairement son modèle et ses objectifs, sa mise en place concrète fait l'objet de nombreux ajustements et hésitations, et ce même après le transfert du nouveau poste de commandement dans ses locaux définitifs à la fin de l'année 2006. Procéder à une succincte analyse des principaux jalons de la construction de ce nouveau service permet ainsi de mettre en lumière les limites de l'appropriation par isomorphisme, dès lors que se joue la sortie de l'abstraction au profit d'une mise en pratique.

2.1 L'amorce d'une conversion policière des enjeux de l'activité

Après plus d'un an de mise en route où les conditions élémentaires de fonctionnement du PC sécurité sont progressivement réunies – installation des postes de travail, recrutement, formation aux outils –, une première évolution majeure réside dans l'arrivée en 2007 de Patricia comme responsable du service, ainsi que des marchés de sécurité privée et de la vidéosurveillance de manière générale, à l'instar de Guillaume aujourd'hui. Lionel, qui l'a explicitement recrutée en raison de sa carrière policière et de son passage à la tête du CIC, lui attribue entre autres missions de fournir au PC sécurité des méthodes de travail définitives, et d'articuler son activité avec celle des autres services de la direction sécurité. Jusqu'ici, le poste de commandement avance à tâtons et en relative autonomie, sous l'égide de Bernard qui était auparavant chef du PC bus :

– [...] quand je suis arrivée je l'ai coiffé, mais il n'a pas accepté du tout ! Mais c'était vraiment quelqu'un qui s'était construit au sein de TCL. Comme au PC métro vous avez dû voir, y en a qui sont là depuis toujours ! Et c'est leur truc, et ils veulent pas partir, et « j'ai raison », et « la procédure c'est comme ça qu'elle existe depuis toujours et c'est comme ça qu'on va continuer à l'appliquer ».

– *Ouais... et Bernard y avait combien de personnes avec lui ?*

– Je suis en train de me rappeler... [*réfléchit à voix haute*] c'était pas vingt... non pas autant que ça, je sais plus combien. Parce qu'il en fallait combien par jour ? [*silence*] C'est là où j'ai mis en place un certain système horaire qui permettait de couvrir la totalité du service. Parce qu'il y avait autant de monde la nuit, alors que finalement y a pas nécessité de tourner la nuit quand le réseau ne fonctionne pas. Il faut du monde un petit peu, mais pas trop non plus, c'est stupide. [...] Enfin bon y en avait une quinzaine peut-être. Et Bernard venait du PC bus. Il venait du PC bus et alors le problème c'est qu'il a fait des recrutements euh... par copinage en quelque sorte. [...]

Patricia, ancienne responsable des moyens opérationnels, direction sécurité, Keolis-Lyon, entretien n°1 à son domicile, juin 2019.

271. *Ibid.*

Il est certes assez probable qu'un homme proche de la retraite, installé de longue date au sommet de la hiérarchie ouvrière des transports – agent de maîtrise et qui plus est chef d'un poste de commandement – et s'étant « construit au sein de TCL », ait éprouvé quelques réticences à se trouver tout à coup gouverné par une cadre étrangère à son milieu professionnel. Patricia, habituée à la domination masculine exacerbée du monde policier, ne semble cependant pas faire grand cas de l'image de « fliquette » illégitime qu'elle estime renvoyer à ce moment-là. En revanche, elle accorde une grande importance à la nature managériale de sa mésentente avec Bernard :

– *C'était récent ce PC ?*

– Ah oui c'était très très récent, un an ou deux ! C'était quelque chose qui avait été mis en place quand même : y avait la structure, je dirais la topographie des lieux, qui avait été décidée. Euh... c'était pas mal, mais le problème c'est que Bernard avait pris un grand bureau, et il regardait ce que faisaient effectivement les opérateurs, mais il avait un mode de management je dirais... archaïque, en quelque sorte. Euh, c'était organisé, je dirais... il pensait manifestement bien faire, mais y avait beaucoup de choses à revoir pour que ce soit efficace.

– *C'était quoi son mode de management ?*

– Le copinage. Ou au contraire très dur sur certaines personnes qui pouvaient s'opposer à lui. Et surtout il avait raison sur tout : c'était lui le chef donc il avait raison, en gros.

À écouter pourtant Damien, ancien gendarme entré aux TCL comme agent de ligne en 2000 avant de devenir opérateur fin 2006, une partie de ce que Patricia dénonce semble proche de ce qu'elle pratique elle-même après s'être installée. Par exemple, anticipant le départ de Bernard, elle obtient vers 2010 la création de quatre postes de supervision à distribuer parmi les opérateurs et opératrices : « on va dire que les dés étaient pipés dès le départ, elle savait qui elle voulait », m'explique Damien, sans doute d'autant plus sincère qu'il a lui-même été choisi pour le poste. Pour ce qui est du « mode de management », l'écart entre Bernard et Patricia semble là aussi plus ténu que ce que celle-ci le laisse entendre :

– *Comment c'était [avec Patricia] ?*

– Elle était très... comment dire, elle était très rentre dedans déjà, très dynamique, très directive. Elle disait les choses sans détours, y avait pas de filtre : si elle avait envie de te dire que t'étais con, que t'avais fait n'importe quoi elle disait « mais vous êtes abruti ! » [rire] mais après c'était fini quoi, mais c'était des rapports qu'on voyait dans la police et dans la gendarmerie avant. Maintenant l'armée ça change, on n'est plus sur ce management directif et tout.

– *Ouais.*

– On parlait pas de management d'ailleurs en police et gendarmerie...

– *...on parlait de discipline [rire]*

– Voilà, et elle c'était dans cette lignée là [...]

Damien, superviseur du PC sécurité, direction sécurité, Keolis-Lyon, entretien n°1 au siège de l'entreprise, juin 2018

Aussi la désignation par Patricia d'un « copinage », qu'il se traduise dans les recrutements ou dans un mode d'encadrement au quotidien, ne doit-elle pas nécessairement être interprétée comme une simple dénonciation par principe des modalités d'interaction de Bernard avec le personnel du PC sécurité, mais bien plutôt comme la manifestation d'un clivage portant sur les fondements mêmes de ces modalités, qui du côté de l'ancien chef du PC bus ont surtout comme inconvénient de ne pas dépendre des catégories de pensée policières. La suite du discours de Patricia sur l'état du service à son arrivée semble à cet égard un peu plus éclairante :

– *Mais [Bernard] c'était un management vraiment opérationnel, c'est-à-dire qu'il était euh... comme un superviseur aujourd'hui mais il chapeautait tout le PC à lui seul ?*

– Oui, exactement, c'était l'équivalent d'un superviseur. Et c'est d'ailleurs quand il a été question de se séparer de lui que j'ai demandé à Raymond (parce que Raymond était arrivé entre temps) de créer le poste de superviseur. Parce que bon, y avait tout et n'importe quoi ! [...] Y avait des personnes qui étaient très sérieuses hein, je dis pas que tout était à jeter, loin de là ! Y avait quand même un embryon qui était professionnel et qui demandait qu'une chose : c'est que ce soit efficace. Le problème c'est que eux ils avaient été recrutés sur des critères euh... qui n'étaient pas forcément ceux d'un PC sécurité. Ils continuaient à fonctionner comme pour un PC bus mais... en fait l'exploitation n'a rien à voir avec la sécurité ! Enfin si ça a à voir, mais c'est pas la même chose, ce sont deux métiers différents.

– *Ouais. C'est quoi la particularité... enfin pour vous à ce moment-là du fonctionnement d'un PC sécurité et d'un opérateur sécurité, par rapport aux autres ?*

– Bah c'est déjà essayer d'imposer le principe que la sécurité, c'est la sécurité du matériel, des clients... Et eux je dirais qu'ils continuaient à fonctionner comme quand euh... « bon bah voilà, tel bus il peut partir, y a pas besoin de le retenir plus que ça » : bah non ! Faut faire attention, s'il y a eu quelque chose de particulier dans un bus, si la police doit intervenir, il faut figer la scène pour que les constatations puissent s'effectuer dans de bonnes conditions, sans qu'il y ait trop de perturbations extérieures... Enfin c'est un mode de fonctionnement, c'est je dirais un réflexe à prendre [...]

Patricia, ancienne responsable des moyens opérationnels, direction sécurité, Keolis-Lyon, entretien n°1 à son domicile, juin 2019.

La montée en généralité opérée dans ce récit éclaire assez nettement les principes de division du jugement de Patricia. Ne s'attardant guère sur le cas particulier de Bernard, dont la différence avec le reste du personnel réside finalement surtout dans son statut ambivalent de subalterne-prédécesseur, elle étend immédiatement son appréciation au service dans son entièreté (« y avait tout et n'importe quoi »), la nuance aussitôt vis-à-vis de ceux et celles qui pouvaient *a priori* mieux correspondre à ses exigences (« je dis pas que tout était à jeter »), pour ensuite ajuster la portée générale de son jugement en lui fournissant un contenu argumentatif fondé sur la non homologie du PC sécurité avec les PC d'exploitation d'où provient une partie du personnel (« ils continuaient à fonctionner comme pour un PC bus »), en s'appuyant finalement sur un exemple construit sur un registre policier (« figer la scène [...] constatations »). L'opinion de Patricia n'est pas isolée pour autant. Ainsi Damien, l'ancien gendarme, semble la partager sans nuance lorsqu'il fait le récit des rares difficultés que son changement de carrière lui a fait éprouver :

– [Là] où c'était un peu plus compliqué c'était euh... d'intégrer la notion « sécurité » au sein d'une boîte de transports. Enfin au niveau de l'exploitation, parce que y avait pas du tout la philosophie... et puis même aujourd'hui, alors y a la direction sécurité mais à la DEX on sent que y a pas une fibre sécurité, même si ça a évolué depuis 2006.

– *Comment ça se traduit cette absence de fibre sécurité toi au moment où t'arrives ?*

– Bah au niveau de la façon d'appréhender les choses, au niveau de la discipline... Euh... on voyait bien au début les gens, même les opérateurs avec qui on était, ça manquait de rigueur quoi. Ouais, y avait pas c'te fibre [...]

– *Mais ça voulait dire quoi, que les gens s'en fichaient en fait ?*

– Bah non, on sentait bien que y avait un besoin, mais c'est que les gens savaient pas faire en fait !

Damien, superviseur du PC sécurité, direction sécurité, Keolis-Lyon, entretien n°1 au siège de l'entreprise, juin 2018

C'est donc avant tout l'antériorité policière du regard qui, s'actualisant dans une nouvelle situation de revendication de la production sécuritaire, rend possible un tel jugement sur les premiers pas du nouveau poste de commandement. Par ce prisme, celui-ci est perçu comme devant être un homologue du CIC (ou du CORG²⁷² en ce qui concerne Damien) plutôt qu'un homologue de n'importe quel PC de la direction exploitation.

En l'espèce, cette opinion est d'autant plus simple à assumer pour Patricia qu'en plus d'avoir dirigé le CIC, elle a été recrutée aux TCL par un ancien commissaire de police, lequel a partant toutes les chances de soutenir les modalités de son jugement. Ce qu'elle exprimera d'ailleurs implicitement lors d'un entretien ultérieur :

– *Pour le PC vous vous êtes beaucoup inspirée de ce que vous aviez fait au CIC ?*

– Ah oui, oh oui. Mais je n'ai pas calqué ! Parce que ce n'était pas du tout les mêmes moyens. Mais c'est vrai que au début surtout j'ai essayé de mettre la même rigueur qu'on est obligé d'avoir au sein de la police. [...] Donc ça c'est vraiment quelque chose que je voulais parce que... bah déjà parce qu'on me l'a demandé ! Et puis ensuite, pour la sécurité de tout le monde ! Pourquoi faire un PC sécurité si on n'atteint pas cet objectif, l'efficacité ? Moi je regrette mais l'efficacité, il faut que ce soit rigoureux hein. Ça peut pas être dans la fantaisie, dans l'autonomie de chacun parce que là c'est la pagaille, c'est le bordel.

Patricia, ancienne responsable des moyens opérationnels, direction sécurité, Keolis-Lyon, entretien n°3 à son domicile, juin 2019.

2.2 « Que tout soit tracé » : l'écriture comme remède à l'incertitude

Pour faire face à cette exigence de « rigueur », Patricia tente en premier lieu de rapprocher un tant soit peu le personnel de ses propres conceptions de ce que devrait être leur activité, jusqu'ici insuffisamment policière à son goût, et entame ce travail par un procédé on ne peut plus direct :

272. Centre d'opérations et de renseignement de la gendarmerie, assurant des missions analogues à celles du CIC.

À ce moment-là moi ce que je faisais c'est que je disais « bah je vais vous conduire jusqu'au CIC, pour vous montrer un petit peu dans quel état d'esprit je voudrais que ce soit fait ». [...] J'ai fait en sorte que celui qui avait été mon adjoint au CIC, qui était devenu le responsable... je lui ai demandé d'accueillir au fur et à mesure les opérateurs du PC sécurité, et d'accepter le principe qu'ils restent en observation avec les opérateurs de la police, pendant 24, 48 heures, pour observer la façon dont tout était géré. Pour qu'ils aient une idée de la façon dont moi je voulais vraiment obtenir des résultats. Donc ça je l'ai mis en place avec la police.

Patricia, ancienne responsable des moyens opérationnels, direction sécurité, Keolis-Lyon, entretien n°1 à son domicile, juin 2019.

S'il n'est pas question d'essayer de modifier durablement les pratiques du personnel par la seule observation rapide des routines de leur nouvel homologue en puissance, il ne faut pas non plus sous-estimer le rôle de ces visites – Guillaume tente d'ailleurs de les réitérer aujourd'hui avec d'autres partenaires, et à Vénissieux elles ont également été instaurées par Bertrand lors de son arrivée. En effet, ce rendez-vous au CIC imposé à la totalité du personnel permet de l'exposer directement à un cadre légitime de référence pour des schémas pratiques que Patricia souhaite le voir adopter à terme. Autrement dit, cela lui permet d'accentuer la performativité de ses exigences policières : « ils avaient quand même conscience que j'avais cette expérience au CIC, et cette expérience on pouvait pas me l'enlever ».

La pratique de l'écrit se situe au cœur de ce régime d'activité dont la responsable souhaite ainsi accélérer l'importation. Bien que très inégalement distribuée et maîtrisée au sein des forces de l'ordre²⁷³, l'écriture n'en demeure pas moins historiquement centrale dans l'exécution quotidienne des tâches policières²⁷⁴, qui plus est aujourd'hui dans des services entièrement informatisés comme le CIC. Dès lors, la rationalisation des modes opératoires du PC sécurité passe en premier lieu, comme Patricia l'exprime plus haut, par la construction d'un nouveau « réflexe à prendre » :

– *Pour le PC qu'est-ce que vous identifiez quand vous arrivez, quelles sont les pro...*

– ...bah aucune, pas de procédure. Pas de procédure, vraiment. C'était plus la tradition orale comme je le disais tout à l'heure. Mais y avait rien de concret [...] Donc quand je disais « y a tel problème voilà », je leur demandais d'écrire un petit peu, selon les principes de sécurité qui existaient déjà au sein des transports en commun, je leur demandais de m'écrire ce qui était incontournable, et puis la façon dont nous au PC sécurité on pouvait décliner une procédure qui respecte la sécurité dont nous avons la responsabilité, mais aussi il fallait prendre en compte les paramètres qui étaient liés à l'exploitation [...] Donc au fur et à mesure on a décliné tout ça et on a élaboré des procédures, ça s'est fait petit à petit. Dès qu'il y avait un élément, à chaque fois quand y a eu un incident, c'est l'incident qui créait l'interrogation : « ça, ça n'a pas été bon donc maintenant de quelle manière peut-on le corriger ? »

273. Frédéric OCQUETEAU, « Les appropriations de la main courante informatisée par les personnels de police », *op. cit.*

274. Vincent MILLIOT, « L'œil et la mémoire : réflexions sur les compétences et les savoirs policiers à la fin du xviii^e siècle, d'après les « papiers » du lieutenant général Lenoir », *Revue d'Histoire des Sciences Humaines*, 2008, vol. 2, n° 19, pp. 51-73.

Patricia, ancienne responsable des moyens opérationnels, direction sécurité, Keolis-Lyon, entretien n°3 à son domicile, juin 2019.

Dans un premier temps, la production de ce nouveau réflexe correspond ainsi non seulement à une injonction à l'explicitation scripturale de savoirs pratiques déjà acquis ou collectivement construits au gré des incidents, mais aussi et simultanément à un passage de ces savoirs au tamis d'un nouveau registre de signification policière où « les paramètres qui étaient liés à l'exploitation » doivent seulement être « pris en compte », c'est-à-dire être une variable certes à considérer, mais néanmoins secondaire par rapport au nouveau et plus légitime objectif sécuritaire.

Dans une telle médiation d'ajustement des pratiques, le contenu de l'activité en lui-même n'est finalement visé qu'indirectement et à long terme. Comme le résumait Philippe Lorino et Jean-Claude Peyrolle en analysant, dans le cas d'un centre de distribution d'EDF-GDF, un service commercial auquel un service comptable fait découvrir la nécessité d'établir des factures, « la réalité organisationnelle nouvelle, c'est que les acteurs avaient modifié leur jugement et qu'il allait, vraisemblablement, en résulter une modification de leurs habitudes d'action. »²⁷⁵

Ce processus de construction et de correction des réflexes par l'écrit n'est au demeurant pas réductible à la légitimation d'un nouveau registre de signification des pratiques professionnelles. Au-delà du mécanisme général que je viens de décrire, il faut remarquer la diversité des logiques d'action auxquelles renvoie la pratique de l'écriture procédurale :

– Quand un événement arrive il faut pas réfléchir deux minutes hein ! Il faut avoir le réflexe adéquat par rapport à la situation qui se présente : informer les bonnes personnes... parce que là par exemple S. [*un ancien président du SYTRAL*] si dans les trente secondes il avait pas son coup de fil pour tel et tel cas de figure... Donc il a fallu faire une liste exhaustive, enfin quasiment exhaustive à un certain moment, de tous les événements pour lesquels il fallait absolument informer en priorité telle personnalité au SYTRAL, telle personnalité à la direction générale, telle personnalité à Paris, enfin bon. C'était je dirais un travail où il fallait être réactif pour pouvoir justement prendre aussi les bonnes décisions.

– *C'est vrai que ces procédures elles sont toujours écrites quelque part [aujourd'hui].*

– Bah j'espère que c'est maintenu !

– « *En cas de tel événement de plus de un mort* »...

– Voilà. Alors tout ça, ça a dû évoluer depuis, mais à l'époque il a fallu vraiment le mettre en place. Par exemple des problèmes de dysfonctionnements avec tout le système informatique : quand ça bug au niveau informatique plus rien ne fonctionne ! Là aussi il a fallu travailler sur les plans d'intervention. Aussi sur les plans en cas d'attaque terroriste dans le métro...

Patricia, ancienne responsable des moyens opérationnels, direction sécurité, Keolis-Lyon, entretien n°1 à son domicile, juin 2019.

275. Philippe LORINO et Jean-Claude PEYROLLE, « Démarche pragmatiste et mise en processus dans les situations de gestion », in *Entre connaissance et organisation : l'activité collective*, La Découverte, 2005, pp. 220-229, p. 222.

De l'avertissement des diverses « personnalités » à l'appréhension des attentats, en passant par la gestion des problèmes informatiques, les procédures sont nombreuses et semblent devoir couvrir la quasi totalité des événements qui jalonnent l'activité du PC sécurité. Ces modes opératoires et leur rationalisation, aussi divers soient leurs objets, ont comme dénominateur commun l'ambition de réduire les effets de la raison d'être elle-même du poste de commandement, c'est-à-dire l'incertitude. Celle-ci enveloppe en effet d'autant plus la vie du service qu'elle peut émerger non seulement des événements eux-mêmes, mais aussi bien souvent de la réaction que peuvent avoir des instances extérieures au PC suite à leur survenue :

Par exemple pour la main courante informatisée, moi je voulais absolument que tout soit tracé. Par exemple euh... y a un appel particulier annonçant tel événement *a priori* sans conséquence et bah « ça vous me l'écrivez ! » Parce que à un moment donné ou à un autre y a quelqu'un dans l'entreprise (parce que c'est quand même des milliers de personnes) qui va peut-être faire redescendre [une demande], et là à ce moment-là, sur quoi va-t-on se baser pour pouvoir... À part réveiller la personne qui était là à ce moment-là pour lui demander si elle a entendu parler de... c'est une perte de temps incroyable.

Patricia, ancienne responsable des moyens opérationnels, direction sécurité, Keolis-Lyon, entretien n°3 à son domicile, juin 2019.

En dépit de l'insistance de Patricia à juger par ailleurs que les procédures ne servent en aucun cas à « fliquer » le personnel, cette normalisation écrite des pratiques les plus anodines peut tout de même s'avérer médiatrice d'une production déontique. C'est notamment ce qu'illustre le récit d'un événement survenue en 2009, où Myriam, recrutée l'année même, est la seule opératrice présente au PC sécurité la nuit d'un grand incendie au dépôt de bus du quartier de Perrache – une trentaine de véhicules avait été calcinée :

Le patron [Raymond] une fois sur place bah il a appelé d'abord le... parce que moi j'ai carrément zappé d'appeler le responsable de Perrache, mais lui il avait appelé tout le monde. Et le lendemain bah voilà on m'a dit « ouais mais pourquoi t'as pas appelé l'astreinte ? » (à l'époque y avait un astreinte opérateur). Mais là j'aurais pas vu l'intérêt d'aller déranger l'astreinte qui du coup serait peut-être arrivé en plus euh... c'était Gérard D., en plus il habitait à Caluire à l'époque donc il serait venu mais il aurait fait quoi de plus ? [...] Là sur l'incendie je venais d'arriver donc j'avais pas toutes les procédures en tête, donc effectivement on m'a reproché de pas avoir appelé ci, de pas avoir appelé ça, enfin bon Bernard derrière il m'en avait mis une, limite je croyais que j'allais prendre un avertissement !

Myriam, opératrice au PC sécurité, direction sécurité, Keolis-Lyon, entretien n°2 à son domicile, avril 2019

On remarque ici combien, dès lors que les procédures sont réputées suffisamment exhaustives pour garantir la régulation de l'activité du service, la logique qui préside au régime de l'incertitude tend à s'inverser. Celle-ci tend à constituer le produit d'une méconnaissance de règles d'autant plus formelles qu'elles sont écrites, plutôt que le résultat ordinaire d'une activité ayant de fait pour objet la gestion de sa survenue.

Chapitre 4

Transaction policière et exercice du commandement

En centrant son attention sur l'importation de certains schèmes de représentation policiers vers le fonctionnement du PC sécurité, l'analyse qui précède permet d'identifier des effets pratiques immédiats du processus d'homologation policière de la direction sécurité de Keolis-Lyon. Il faut rester prudent sur la portée de cette articulation, puisqu'elle n'indique pas en elle-même à quel point ces transferts peuvent s'apparenter à la distribution ou à la formation d'un capital d'homologie policière propre au PC sécurité ou à ses agent·es, et suffisamment stable pour qu'on en perçoive les effets dans les relations entre l'instance et les autres composantes du champ sécuritaire local. Il importe donc de prolonger l'analyse, en explorant la manière dont l'espace subordonné a pu tirer partie de son homologation et du capital symbolique détenu par ses responsables.

J'étudierai dans un premier temps les ressorts les plus directs du transfert des ressources susceptibles de nourrir et d'activer un capital d'homologie policière. Il sera alors question de comprendre dans quelle mesure ce transfert résulte non seulement d'un travail de diffusion effectué par l'encadrement, mais également d'une activité de production autonome de la part du personnel, dès lors qu'il est offert à celui-ci de reprendre à son compte certains enjeux du champ sécuritaire local. On verra à cet égard que dans un cas comme dans l'autre, la production des images de vidéosurveillance se retrouve au cœur des stratégies possibles. Dans un second temps, je m'attacherai à dégager les effets d'une articulation du capital ainsi transféré avec les pratiques les plus ordinaires de l'activité sécuritaire du personnel, à commencer par le commandement par l'intermédiaire des communications radio.

1 L'image ou la clé du champ

Comme je le mentionnais plus haut, contrairement à la radio et à la main courante informatisée, la vidéosurveillance est loin de constituer un outil en toutes circonstances pertinent pour l'activité des agent·es. Il est même courant d'observer une journée entière de travail sans que personne ne trouve une raison d'y recourir explicitement – c'est-à-dire par exemple piloter soi-même le mur d'images pour rechercher quelque chose ou suivre quelqu'un.

Pour autant, l'accès aux images et leurs conditions d'exploitation tiennent une place centrale dans l'évolution du service depuis sa création. Si l'installation des locaux définitifs du PC sécurité a d'ailleurs pris fin à l'automne 2006 avec l'installation du « mur d'images » (et l'abandon pour décrire le service de l'adjectif « provisoire »), actant symboliquement l'importance du dispositif, c'est plus encore à travers les restructurations récentes du service que se manifeste désormais pleinement la centralité de la vidéosurveillance.

Bien qu'elles ne s'inscrivent toujours pas systématiquement au cœur des principales tâches effectuées au quotidien par les opérateurs et opératrices, les images de vidéosurveillance se sont progressivement installées dans l'ordinaire du PC sécurité par des voies détournées, jusqu'à constituer le fondement d'un nouveau champ des possibles de l'activité professionnelle qui n'est pas sans accentuer l'engagement de celle-ci au sein du champ sécuritaire local.

1.1 Une délicate concentration des dispositifs de visionnage

1.1.1 La hiérarchie symbolique du travail des images

De même que les systèmes de vidéosurveillance n'ont été que lentement intégrés aux infrastructures de l'organisation des transports depuis les années 1990, leurs supports et modalités de stockage, de visionnage et de traitement n'ont pleinement intégré le PC sécurité que très récemment. L'aboutissement de ce processus a eu lieu en 2016, soit dix ans après la création du service – et sous mes propres yeux. En effet, en dépit de la feuille de route de 2002 qui prévoyait d'intégrer la totalité des moyens de vidéosurveillance au sein du PC sécurité dès sa création, une « cellule vidéo » à part, composée de quatre techniciens, est mise en place sans même attendre la création du PC sécurité.

Installé loin du siège de l'entreprise où travaillent les opérateurs et opératrices, mais non moins placé sous l'autorité de Patricia dès son arrivée, ce petit service a pour mission de répondre à l'ensemble des demandes policières formulées au moyen de réquisitions judiciaire, mais également de procéder aux retraits « à titre conservatoire ». Par exemple, en cas de signalement d'une agression, une sauvegarde anticipée des images correspondantes peut être mise en place pour éviter leur effacement automatique avant un éventuel traitement judiciaire.

Le fonctionnement de la direction sécurité pendant ses dix premières années instaure ainsi une nette séparation du travail des images, avec du côté de la cellule vidéo un traitement *a posteriori*, et du côté du PC sécurité un traitement en temps réel ; c'est-à-dire d'un côté la recherche de la preuve d'une infraction ou des causes d'un incident, de l'autre la surveillance des lieux de sa potentielle commission ou survenance. L'étanchéité par principe entre ces deux modalités d'exploitation de la vidéo n'est pas parfaite pour autant. D'abord parce qu'en fonctionnant la nuit contrairement à la cellule vidéo, le poste de commandement est appelé à intervenir en amont de cette dernière – il est en effet plus commode d'extraire des disques durs de véhicules dont on est sûr qu'ils ne roulent pas :

- Vous aviez des réquisitions judiciaires déjà à l'époque ?
- Ouais mais c'était la cellule vidéo qui les gérait, nous on faisait juste des retraits.

Damien, superviseur du PC sécurité, direction sécurité, Keolis-Lyon, entretien n°1 au siège de l'entreprise, juin 2018

Les retraits ça a toujours été nous qui les faisons la nuit, mais bon : on commençait la réquis', y avait un « allo j'suis la police », donc on recherchait [le bon disque], on traitait la réquis', on retirait les disques et là ça s'arrêtait pour nous.

Myriam, opératrice au PC sécurité, direction sécurité, Keolis-Lyon, entretien n°2 à son domicile, avril 2019

Une fois le disque récupéré et la réquisition faxée à la cellule vidéo, celle-ci entame le traitement de la commande policière à proprement parler : visionner les images, rechercher (le plus souvent) la personne et le fait litigieux, sélectionner un intervalle temporel pertinent à transmettre, le graver puis remettre le ou les supports au service de police requérant. Dans cette chaîne de transmission, le personnel du PC sécurité endosse ainsi un rôle de sous-traitant plutôt que de praticien des images.

À côté de ce facteur d'ascendance de la cellule vidéo, un autre phénomène semble rapidement faire défaut au principe d'une claire séparation du travail des images, mais cette fois au bénéfice du poste de commandement. En effet, au sein de celui-ci est installée une petite salle de visionnage secondaire, exclusivement accessible aux quatre superviseurs en cas d'urgence et d'indisponibilité de la cellule vidéo – du moins en théorie :

- Y avait tout et n'importe quoi : je voyais bien que la vidéo, y en avait des opérateurs qui la nuit allaient voir alors qu'ils n'avaient absolument pas l'autorisation. On avait beau mettre des codes...

Patricia, ancienne responsable des moyens opérationnels, direction sécurité, Keolis-Lyon, entretien n°1 à son domicile, juin 2019.

Bien qu'il ne soit ici pas possible de savoir dans quelle mesure l'indiscipline d'une partie du personnel peut alors être conçue comme une réaction à son état de subordination dans les procédures de traitement *a posteriori* des images de vidéosurveillance, on peut au moins souligner à quel point ces deux positionnements sont les produits d'une même situation de concurrence. Autrement dit, le service central de la direction sécurité, voué à coordonner,

centraliser et commander l’outillage sécuritaire, se trouve objectivement limité sur le terrain de ses biens symboliques parmi les plus distinctifs : la capacité panoptique et le lien avec les forces de l’ordre.

Si de l’aveu même de Guillaume, actuel responsable des services de vidéosurveillance, le directeur sécurité souhaitait une fusion des deux activités au bénéfice du PC sécurité depuis de nombreuses années, l’issue de ce rapport de force n’a lieu qu’en 2016. Se pencher sur les conditions de possibilité d’un tel renversement invite dès lors à interroger son *tempo*. Comment cet état de concurrence a-t-il pu résister pendant dix ans, qui plus est contre la volonté du directeur sécurité ? Et s’il a tenu aussi longtemps, comment a-t-il été possible d’en venir à bout si radicalement ?

Rappeler la temporalité des successions à la tête des deux services permet en premier lieu d’écarter l’hypothèse que cette radicalité du changement ait pu être le simple reflet d’une rupture plus large au sein de la direction sécurité. Patricia étant aux responsabilités de 2007 jusqu’à sa retraite en 2012, Guillaume lui succédant jusqu’à aujourd’hui, et l’une comme l’autre ayant exercé sous la direction de Raymond depuis 2008, aucune corrélation entre ces changements d’encadrement et l’absorption de la cellule vidéo par le poste de commandement en 2016 n’est envisageable. Aussi faut-il considérer cet épisode sous un angle processuel plutôt qu’événementiel, et ce d’autant plus que le petit service semble être perçu depuis son origine comme un espace problématique, comme le rapporte Patricia :

– *Et la cellule vidéo vous la mettez en place où elle y était déjà ?*

– Ah elle y était, elle y était déjà. Et là aussi avec quatre fortes têtes...

– *À Alsace [dépôt de bus] ?*

– Oui elle était à Alsace, elle était autonome.

– *Et syndiquée ?*

– Ouhla, très syndiquée. Et quand monsieur U. [*Lionel, l’ancien directeur*] m’a mis à la tête notamment de ce service, il a fallu euh... ils ont menacé x fois de faire grève. [Un des agents], qui depuis est décédé, a mené un petit peu la danse, y en avait d’autres qui voulaient ci, qui voulaient ça... Enfin bon chacun voulait faire à sa tête. [*Interruption par son mari qui nous propose à boire*] Bon, donc ça c’est une période un petit peu compliquée parce qu’effectivement j’ai pris tout ça avec ces fortes têtes, qui me faisaient du chantage, qui me disaient « il faut faire ci »... bon au fur et à mesure ils ont été cadrés hein quand même ! [...] J’ai fait tout à fait légalement des constats : « tu veux pas respecter ? Et bah au fur et à mesure il va quand même falloir en répondre. »

Patricia, ancienne responsable des moyens opérationnels, direction sécurité, Keolis-Lyon, entretien n°1 à son domicile, juin 2019.

Lorsqu’elle évoque ainsi ses premiers souvenirs de la cellule vidéo, tout porte à croire que Patricia aurait pu en souhaiter le démantèlement au profit du poste de commandement, ne serait-ce que pour parer l’éparpillement des conflits – ce dernier étant déjà pour elle, on l’a vu, une source de préoccupation similaire. Les quatre techniciens travaillant loin du siège, et qui plus est dans un dépôt connu pour sa très forte implantation syndicale, leur contrôle est bien moins garanti que ne l’est celui du personnel du PC sécurité.

Pourtant, la responsable ne semble pas vouloir traiter différemment les deux services, qui doivent pareillement être disciplinés qu'importe l'ampleur des conflits. En l'occurrence, si ceux-ci ont certainement fini par s'évanouir ou perdre de leur intensité (il n'en a plus du tout été question dans la suite de nos entretiens), leur possible dénouement pacifique n'explique pas à lui seul la pérennité de l'autonomie et de l'éloignement de la cellule vidéo. Cette stabilisation peut en effet également être mise au crédit de deux transactions symboliques instaurées entre Patricia et les quatre agents. La première s'exerce par le biais d'interactions directes :

- Ce qu'il y a quand même c'est que j'ai eu des problèmes avec eux mais ils m'ont toujours respectée. D'ailleurs ils avaient entendu parler de moi quand j'étais dans mon ancienne fonction, ils avaient souvent des contacts avec la police donc ils avaient des échos sur qui j'étais et sur la façon dont je fonctionnais.

La seconde se matérialise au creux d'échanges indirects :

- La cellule vidéo faisait beaucoup beaucoup de recherches pour la police à ce moment-là. Ça m'a été reproché hein d'ailleurs, parce qu'on disait « ce sont des moyens privés qui sont mis à disposition de la police, c'est pas normal ! » Alors qu'en fait euh... assez souvent c'était quand même par exemple des dégradations qui concernaient les transports en commun et pour lesquelles la police avait été saisie. Il était un peu normal euh... qu'on rende un peu la pareille quoi. Que Keolis donne les éléments pour que les affaires sortent. Et inversement quand la police avait besoin de sortir une affaire de viol ou une affaire d'agression, de coup de couteau ou n'importe quoi, la police avait tout intérêt effectivement d'avoir un partenariat.
- *Un échange de bons procédés quoi.*
- Bah c'est évident, mais ça a été un peu compliqué à mettre en place, très très compliqué. Et je ne suis pas sûre que nous y soyons totalement parvenus.

Ces deux régimes d'interaction sont tout à fait complémentaires. D'une part et en dépit du contexte initialement conflictuel, le personnel de la cellule vidéo ayant la police nationale pour principale « cliente », ses attentes à l'égard de Patricia ont de grandes chances d'être congruentes à la lecture policière qu'elle désire livrer de son propre rôle. Dans la mesure où « les rôles ne sont pas univoques, mais sont travaillés par les acteurs en fonction des situations et des cadres d'interaction »²⁷⁶, le respect dont parle Patricia semble lui procurer l'assurance de la part de ceux qui l'expriment qu'ils ne l'assigneront pas à un autre rôle que celui qu'elle entretenait dans ses fonctions antérieures. D'autre part, la forte propension des techniciens à s'engager en faveur de l'intérêt policier (celui « d'avoir un partenariat »), en faisant pour elle « beaucoup de recherches », conforte encore ce rôle dans la mesure où elle est vécue comme une rétribution indirecte : en servant matériellement l'institution policière, la cellule vidéo sert symboliquement l'ancienne commandante, tant cette dernière reste attachée à garder ses liens avec la première. Nul doute, au demeurant, qu'un tel attachement ait été redoublé par le conflit latent qui oppose alors Patricia à Raymond, et qui menace directement la valeur de son capital d'homologie policière.

276. Jacques LAGROYE, « On ne subit pas son rôle (entretien) », *Politix*, 1997, vol. 10, n° 38, pp. 7-17, p. 17.

Il me semble à ce stade important de souligner comment les circonstances symboliques propres à cette situation jouent en faveur d'une résolution transactionnelle dont les termes pourraient, à d'autres endroits et dans des configurations de départ analogues, paraître inconcevables. Ainsi à Vénissieux, lorsque Bertrand prend ses fonctions et constate qu'à l'instar de la cellule vidéo de Keolis-Lyon, son service fait « beaucoup de recherches » (une centaine par an) pour le compte de la police nationale, il s'émeut de l'illégalité de la procédure et redéfinit unilatéralement les modalités de la transaction policière.

– Moi j'ai pu constater quand je suis arrivé, on avait des post-it carrément affichés sur la porte en disant genre « faire une recherche sur le vol d'un véhicule au pied de tel immeuble ». Et mes opérateurs, par ignorance hein parce que y a pas beaucoup d'information là-dessus, bah eux ils déféraient ce que ça disait, et ils appelaient les agents [de la police nationale] au bout de trois jours (parce que ça prend du temps hein une recherche, c'est compliqué), et de ce fait bah ils leur disaient « on n'a rien » ou pas, et eux ils faisaient leur PV d'investigation! [...]

– *Ouais, les services de police peuvent profiter de l'ignorance des CSU en gros pour gagner du temps quoi.*

– Voilà! Mettre directement dans une réquisition ce qu'elle veut rechercher, ce qui est complètement illégal, voilà. Nous on grave de tel jour à telle heure à tel jour à telle heure, après ce qu'il y a à l'intérieur c'est leur travail, pas le notre.

– *C'est le genre de choses que vous avez stoppé en arrivant ?*

– Tout à fait. Alors ça a chouiné [à la police nationale] mais après quand je leur explique bah c'est bon. Ils ont joué ça a marché mais après ils ont rejoué et ça marchait plus. Donc c'est vrai que c'était ma force comme je suis un ancien [officier] de police judiciaire on peut difficilement me contester là-dessus. [...]

Bertrand, responsable du CSU, direction sécurité et prévention, Vénissieux, entretien à son bureau, février 2019.

Malgré une configuration finale diamétralement opposée à celle que pérennise Patricia après son arrivée chez l'exploitant des transports, la transaction ainsi redéfinie par Bertrand ne lui semble à aucun moment défavorable. Sans disposer d'informations aussi riches sur la situation vénissienne que sur celle des transports, il reste possible d'avancer quelques éléments susceptibles d'expliquer une telle divergence.

D'abord, Bertrand n'affronte pas de conflit interne lors de son arrivée, rendant inutile un usage de la transaction policière à des fins de « pacification ». Ensuite, son inscription dans le champ sécuritaire local est bien différente de celle de Patricia : formateur régulier au centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), il a construit au gré de sa trajectoire post-régaliennne une position distinctive largement fondée sur la transmission de ses connaissances légales, notamment auprès d'agent·es et de cadres des CSU de la région, ce qui tend à rendre inintéressante voire dangereuse la perspective d'accorder des passe-droits aux instances régaliennes. Enfin, Bertrand est un ancien gendarme, et son attachement à la police nationale n'a dès lors rien de comparable à celle que peut éprouver Patricia, d'autant moins que celle-ci établit une transaction policière avec des services d'enquête qu'elle a connus de l'intérieur.

1.1.2 Enjeux et conditions d'une fusion

Si de telles circonstances suffisent à rendre impensable pour Patricia l'hypothèse d'un changement d'ampleur dans l'organisation du traitement des enregistrements vidéo, il n'en va pas de même pour son successeur :

– On a fait des optimisations de service et des réorganisations, la plus majeure étant la bascule de l'activité vidéo vers le PC sécurité [...] On a identifié une fenêtre de tir pour permettre vraiment de... j'aime pas le terme de « rationaliser » parce que ça fait vraiment euh... industriel. Mais en fait de rendre plus cohérente la vidéo au sein de la DS, pour deux raisons. Une raison opérationnelle, parce qu'à l'époque de la cellule vidéo la disponibilité de l'exploitation des enregistrements était liée à la disponibilité des techniciens et de Laurent [*un agent de maîtrise devenu responsable de la cellule vidéo avant de passer cadre de la direction*]. Et puis on parlait sur l'idée de dire que les opérateurs du PC sécurité et le PC sécurité de manière générale géraient déjà la vidéo en live à des fins de sûreté. Et du coup on trouvait cohérent d'intégrer le volet euh... temps différé, qui s'inscrivait dans la continuité de leur mission en fait : une fois que j'ai géré l'incident en live bah je vais traiter les enregistrements pour répondre à la réquisition judiciaire. C'était totalement cohérent [...] y avait aussi du coup une question de disponibilité du service qu'on rend aussi vis-à-vis des services de police : ça permettait aussi, du fait de la présence h24 du PC [...] d'accroître notre capacité de répondre à ces urgences qui ne manquent jamais de venir.

Guillaume, responsable moyens opérationnels, direction sécurité, Keolis Lyon, entretien n°1 dans son bureau au siège de l'entreprise, décembre 2017.

Il est notable que l'un des arguments de Guillaume en faveur de la fusion des deux services, c'est-à-dire la capacité d'engagement auprès de l'institution policière, soit en substance le même que celui qu'avance Patricia pour défendre la situation opposée. Loin d'être contradictoire, cette inversion fait écho à plusieurs transformations en cours ou aboutissant au début des années 2010, à commencer par le recrutement de Guillaume en lui-même. L'arrivée du jeune diplômé en gestion de la sécurité urbaine, ayant fait ses preuves au sein d'organisations exclusivement non régaliennes, et qui plus est déjà inscrit dans une carrière au sein du groupe Keolis, rompt à plusieurs égards avec l'entendement policier des intérêts définis par sa prédécesseuse.

Les enjeux de l'exploitation vidéo sont dès lors appréciés à nouveaux frais, selon un principe de rendement du « temps différé » où le rythme de l'activité du PC sécurité l'emporte sur la spécialisation professionnelle de son concurrent. Mais le profil de Guillaume ne joue pas uniquement sur sa conception de la cellule vidéo : elle bouscule réciproquement la perception qu'a celle-ci de son responsable. En l'espèce, son moindre capital d'homologie policière l'empêche de bénéficier d'un respect équivalent à celui qui semblait garanti à sa prédécesseuse, et le place dans une position bien moins confortable face à des conflits similaires à ceux que celle-ci avait connus :

– *Ça a été quoi comment dire... la fenêtre de tir qui a permis de se lancer dans cette structuration ?*

– Alors y a deux causes majeures [*rire*] : la première cause c'est qu'on avait un vrai problème de... de personnel, au niveau de la cellule vidéo. Pour être très franc avec toi c'était deux personnes basées à Alsace, avec des problématiques syndicales [...] c'est pas qu'ils étaient dans une démarche négative à la base, mais du coup cette proximité, ce mélange des genres, ça a fait que y avait des risques euh... on suspectait que... qu'il y ait des fuites sur leur activité vidéo qui est soumise à confidentialité. Voilà pour les accointances syndicales. Après euh... ça c'était un constat qui était pas bloquant à la base. C'est devenu bloquant quand les techniciens, pas très très longtemps après mon arrivée, en fait ils ont profité de mon arrivée pour essayer de revendiquer un certain nombre de choses, notamment un poste supplémentaire.

– *Là bas à la cellule vidéo ?*

– Voilà, un troisième technicien, un poste qui existait déjà avant mais qui avait pas été renouvelé au décès de l'ancien responsable du service, qui s'appelait U. Et donc après son décès, Laurent qui était identifié comme étant le meilleur technicien, avec des capacités... autres, a pris la responsabilité du service. Et puis ma prédécesseure n'avait pas estimé (à juste titre d'ailleurs) qu'il y avait besoin de remplacer euh... le poste de technicien, parce que l'activité le justifiait pas. Donc ils m'ont tout de suite mis en difficulté par rapport à ça, et moi ce que j'ai fait, c'est que, arrivant de l'extérieur je me suis dit : « bon, on me demande une ressource supplémentaire, je vais analyser l'activité. Quel est le volume d'activité ? Quelles sont les heures ? » J'ai demandé à Laurent qu'il me forme sur tous les systèmes vidéo. Et puis bah j'ai mis les mains dans le cambouis, et donc j'ai dit « y a tant de demandes de retrait par an, y a tant de jours travaillés si j'enlève les maladies, les congés ? OK, je vais le faire moi avec Laurent, on va regarder ». Et en fait on a fait le constat qu'il y avait quatre exploitations d'images par jour et par technicien, et euh... la majorité des exploitations d'image elles durent moins d'une heure.

– *D'accord, mais c'était des techniciens qui étaient dédiés qu'à ça ?*

– Oui, que ça ouais. [...] Donc bon ils étaient pas contents et donc après ils se sont mis à basculer dans un mode de fonctionnement euh... victimisation quoi. Et ils ont pris à partie Laurent de manière très violente [...] voilà, ça a duré un petit peu longtemps, presque un an et demi où... ouais, on était pris à partie assez régulièrement, ils essayaient de trouver tous les prétextes pour nous mettre en difficulté mais ils ont jamais réussi. Ça a fini avec une espèce de mini psychothérapie de groupe avec la psychologue du travail. Ils ont appelé la psychologue du travail pour essayer de... de se faire passer en personnel harcelé au travail, et puis en fait la conclusion de la psychologue du travail c'était que c'est Laurent qui se faisait harceler par les techniciens [*rire nerveux*]. Donc en fait ça a fini comme ça, et en liaison avec la DRH on a dit « ça suffit », même Laurent était en danger je trouve, enfin on a trouvé, pour son bien-être au travail. Et donc on a bossé sur une solution alternative et on a réussi voilà (moyennant dix mille euros de travaux pour l'installation des systèmes et puis une réorganisation en interne) à sauver l'activité.

Là où Patricia semblait éviter les potentielles aggravations des conflits en équilibrant ceux-ci avec une transaction morale fondée sur son appartenance antérieure à l'institution policière, son successeur ne parvient donc pas à éviter un grave enlisement. S'il réussit finalement à résoudre un tel « problème de personnel », ce n'est donc qu'au prix d'un travail d'articulation de celui-ci avec des vellétés réformatrices initialement étrangères à cette situation. Prendre au sérieux la demande d'un troisième poste de technicien lui

permet dès lors non seulement de neutraliser temporairement la confrontation, mais aussi de s'engager en pratique dans l'étude d'une rationalisation des activités d'exploitation de la vidéosurveillance, laquelle sera ensuite utilisée comme remède aux deux enjeux.

En considérant l'arrivée de Guillaume comme un changement politique notable à l'échelle de la direction sécurité, tous les termes sont ainsi réunis pour réinterpréter ces années 2013-2015, période où se situe véritablement le conflit et la conception de la fusion des services, comme une parfaite fenêtre d'opportunité²⁷⁷ bénéficiant *in fine* au poste de commandement. Ce qui amène à interroger la manière dont les opérateurs et opératrices se sont approprié·es cette nouvelle donne : comment s'exprime le bénéfice symbolique immédiat qu'implique la maîtrise de l'ensemble des modalités d'exploitation de la vidéosurveillance, et à quel point se pérennise-t-il dans l'activité quotidienne du service ?

1.2 Faire des « affaires » : une accumulation du capital d'homologie policière par le bas

Lors de nos entretiens, Guillaume expose un dernier élément ayant conforté son projet de réforme :

— Après faut savoir que la vidéo, le traitement des enregistrements moi quand je suis arrivé ici, au niveau du PCS, c'était quelque chose dont ils m'ont toujours parlé, qu'ils trouvaient pas ça normal qu'ils traitent pas l'ensemble de la chaîne, que ça les intéresserait et que ça serait plus cohérent.

— *Les opérateurs ?*

— Les opérateurs. Et effectivement c'est une réflexion que je partageais dès le début mais bon, ce qu'on leur disait au début avec Raymond c'est que c'est un sujet qui est lourd à gérer, qu'il faut qu'on le mature, et dès qu'on a suffisamment de vues sur le sujet, pourquoi pas revoir ça. Mais on leur donnait pas de perspective. Et après c'est allé très vite fin 2015, et ils étaient... enfin les échange que j'ai pu avoir avec eux sur le sujet, c'était une vision très positive. C'est ma perception hein, parce que quand même, toute augmentation d'activité... c'est une charge de travail hein. Et on a créé un poste supplémentaire d'opérateur, créé une astreinte, et euh... avec Raymond on a aussi défendu le fait qu'ils gagnent dix points de coefficient en plus chacun, parce qu'on a estimé qu'il y avait une charge de travail, des habilitations spécifiques avec euh... des obligations spécifiques qui justifiaient qu'ils soient positionnés différemment. Ce qui a permis que ce soit encore mieux accueilli, parce que y a des gratifications sans qu'ils aient rien à faire.

Guillaume, responsable moyens opérationnels, direction sécurité, Keolis Lyon, entretien n°1 dans son bureau au siège de l'entreprise, décembre 2017.

À l'arrivée de Guillaume, si la participation du service à l'exploitation des enregistrements vidéos n'a pas évolué et n'évolue pas immédiatement, la perception qu'ont les agent-es de leur rôle de seconde main vis-à-vis de la cellule vidéo, semble quant à elle s'être déplacée. En effet, en arriver à l'expression de cette revendication laisse penser qu'au moins une

277. John W KINGDON, *Agendas, alternatives, and public policies*, Boston, Little, Brown, 1984.

des deux transformations suivantes s'est réalisée au cours des six premières années du service : (i) le fait de réceptionner les réquisitions et d'aller chercher les disques durs pendant la nuit a progressivement été reconsidéré comme une tâche indue en raison, sinon de sa relégation, au moins de son incomplétude par rapport à la chaîne des transactions dans laquelle elle s'inscrit ; (ii) contenu dans ces tâches de manière larvée, ce caractère dévalorisant est demeuré invisible tant que le service n'avait pas atteint un certain degré d'autonomie et de professionnalisme, et donc de légitimité à le dénoncer – dénonciation qui ne pouvait que se trouver facilitée dans une situation de changement d'encadrement.

Quoiqu'il en soit, par la longue construction d'une habitude de dialoguer avec les agent-es du CIC et celles et ceux de différents services d'enquête de la région, il est très probable que la position vécue du personnel du PC sécurité ait évolué en direction d'une homologation policière tout à la fois contrariée par le fait de ne pas maîtriser jusqu'au bout les tenants et aboutissants de l'échange. Dit autrement, il semble que s'est progressivement mis à manquer le « liant » de la transaction policière.

1.2.1 Dialoguer entre postes de commandement

S'il est malaisé d'étayer *a posteriori* à quel point et sous quelle forme les agent-es du poste de commandement ont effectivement formulé leur désir d'absorber l'activité de la cellule vidéo, je n'ai pu que constater la satisfaction générale du service quant à sa réalisation, comme l'exprime par exemple ici Myriam :

Là maintenant on est dans le traitement : au départ la réquis' arrive ou on a l'OPJ, on va chercher la vidéo, on regarde la vidéo, on fait la vidéo et on rend la vidéo à la police. Donc on a ce lien en plus qui n'était pas là avant, avec un cadre légal qui est comme ça maintenant [*mime un carré avec la main*], parce qu'à l'époque la vidéo c'était un peu... c'était pas aléatoire mais je comprends en même temps : les mecs [de la cellule vidéo] ils sont en place depuis dix, quinze ans, ils sont copains avec les OPJ qui ont tendance à débarquer sans même faire de réquis' puis de regarder les images et puis bon « les images m'intéressent ». Enfin bon non là dessus [Guillaume] il a recadré le cadre légal euh... à la virgule près. Ce qui fait que... au départ on a eu beaucoup de difficulté avec la police, qui... certains avaient du mal à comprendre. « Ouais mais moi blablabla – non mais moi je t'explique : c'est 72 heures [d'enregistrement] déjà, c'est comme ça, c'est pas moi c'est le cadre légal », tu sais tu leur sors les textes de loi, déjà ça les... Et puis ils y ont trouvé un confort parce qu'aujourd'hui on abat quand même toujours autant de travail, en trois-huit ce qui fait que quand ils font des gardes à vue à six heures du soir ils sont bien contents de trouver la vidéo à six heures du mat', chose qui avant n'existait pas [...] donc ils y ont trouvé leur compte quand même.

Myriam, opératrice au PC sécurité, direction sécurité, Keolis-Lyon, entretien n°2 à son domicile, avril 2019

Le « lien en plus » avec la police, qui transforme le contact en tant que simple intermédiaire en un contact fondé sur le partage d'un travail d'investigation, se trouve ainsi au cœur du vécu de la satisfaction. Il permet au fond qu'un « sale boulot » antérieurement effectué au bénéfice d'un autre service, plutôt que d'avoir à être délégué ou dénigré faute de mieux,

soit contrebalancé dans l'ordre des pratiques, faisant entrer le personnel du poste de commandement dans la catégorie de « ceux qui l'intègrent dans une définition du rôle satisfaisante et source de prestige »²⁷⁸.

Mais ce discours suggère une autre évolution concomitante, liée à la consolidation du « cadre légal » après la fusion des services, et aux tensions initiales – parfois persistantes comme on le verra – que celle-ci a pu engendrer face aux exigences policières. À l'instar de ce que je suggérais plus haut concernant le CSU de Vénissieux, ces tensions témoignent en fait de la manière dont se reconfigurent les rapports entre le PC sécurité et les services de police. Elles indiquent au passage comment l'instance se distingue par rapport à sa prédécesseuse, la cellule vidéo, dans les modalités d'accumulation d'un capital d'homologie policière.

L'accentuation du zèle dans les modalités pratiques du service rendu à ces derniers, en glissant légèrement d'un « faire pour » la police vers un « faire à » la police²⁷⁹, traduit un changement substantiel dans les structures de la transaction. En cessant d'être relégué dans un rôle d'intermédiaire passif dans l'exploitation des enregistrements vidéo, le poste de commandement gravite l'échelle de la mobilité dans le champ sécuritaire local, et partant endosse le rôle de négociateur légitime des demandes policières.

Par cette réorganisation de la division du travail entre les deux instances, le personnel du PC sécurité acquiert ainsi une possibilité inédite d'accumulation directe de capital d'homologie policière. Freiner la police dans son droit de voir ce qu'elle veut, voire quelques fois lui dénier ce droit, c'est en effet la concurrencer sur le terrain d'un de ses intérêts professionnels les plus distinctifs, à savoir la capacité à imposer son autorité²⁸⁰.

À travers les premiers effets de la revendication satisfaite d'une hégémonie du PC sécurité sur l'exploitation des enregistrements vidéo, c'est finalement l'indice d'un processus de professionnalisation des opérateurs et opératrices, et plus précisément d'une certaine variable de leur socialisation professionnelle, qui peut être décelé. Car en se positionnant de manière active – voire potentiellement négative – face aux demandes policières, les agent-es du poste de commandement s'en rapprochent et apprennent d'autant mieux à s'approprier, de manière plus générale, les enjeux professionnels policiers :

Et puis pour des vols de portables on va pas se mentir, c'est bon les vols de portables on traite 99 pour cent, t'façon c'est des Roumaines à deux balles et des Bosniaques et des blédards. Là on bosse avec le SISTC [*police des transports en commun*], ce matin y avait un SISTC qui était là pour regarder la vidéo : bah voilà ils sont [sur du] flag, mais les mecs le problème c'est

278. Everett C. HUGHES, *Le regard sociologique*, Paris, Éd. de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales, 1996, p. 83.

279. « Lorsque des personnes font des choses les unes pour les autres, ce “pour” peut souvent être transformé en “à” par un léger excès de zèle ou par un changement d'humeur. » Everett C. HUGHES, *Le regard sociologique*, op. cit., p.62

280. Dominique MONJARDET, *Ce que fait la police*, op. cit., p. 151.

qu'ils les attrapent, ils les amènent [au poste], ils font deux heures, trois heures de paperasse mais « j'ai pas seize ans, j'ai pas seize ans ! » Et puis finalement ils sont remis dehors parce que tu peux pas garder un mineur [...] en plus c'est des coûts à la société que... bah le proc' il va pas donner suite, et du coup c'est du travail pour rien.

Myriam, opératrice au PC sécurité, direction sécurité, Keolis-Lyon, entretien n°2 à son domicile, avril 2019

Cet investissement moral, dont la force se manifeste en l'espèce nettement par le recours au discours raciste « que s'approprie le policier dépourvu d'une interprétation alternative, et mieux fondée, des difficultés particulières que les jeunes, les immigrés, etc., opposent à la mise en œuvre de son intérêt professionnel »²⁸¹, se prolonge dans le quotidien de l'activité par un investissement pratique qui se joue principalement dans le « bocal » du poste de commandement. À l'intérieur de ce petit local dédié à l'extraction, au visionnage et à la gravure des enregistrements – et qui se trouve être le seul endroit qui m'a été formellement interdit d'observer –, les opérateurs et opératrices s'enferment régulièrement, parfois pendant de nombreuses heures, en quête des éléments plus ou moins précis que demande la police au moyen des réquisitions judiciaires.

C'est décidément une après-midi agitée. Déjà que Sonia et René sont sans arrêt entre le téléphone et la radio, mais en plus je n'avais même pas remarqué que Myriam était là depuis des heures, en astreinte vidéo, dans le bocal à traiter une réquisition. Elle en sort l'air dépitée :

Myriam – Bon bah je l'ai finie cette putain d'affaire, ça m'aura bien pris la tête !

Sonia – Ouais ? Et t'as trouvé ?

Myriam – Oh oui [*rire*], bah t'façon les lascardes une fois que je les ai rodaves bah [la police] ils peuvent donner très large hein [*elle parle des plages horaires à analyser*], c'est juste de trouver où est-ce qu'elles sont et après [...]

Sonia – Mais c'est un vol à la tire ?

Myriam – Ouais ouais, mais c'est les Roumaines de merde là.

Sonia – Bah ouais mais ils le savent ça, pourquoi ils demandent toujours la même chose ? Ils ont combien de vidéos de ces mêmes personnes ?!

Myriam – Non mais ça m'a grave pris la tête, sept heures et demie en plus !

Journal de terrain, vendredi 15 décembre 2017, PC sécurité, siège de Keolis-Lyon, direction sécurité.

Très souvent, la critique publique de la tâche, exprimée ici par le registre de la « prise de tête », n'a d'égal que l'intensité de l'investissement qui est consenti pour la mener à bien (« sept heures et demie en plus ! »), et ne s'accompagne d'aucune pratique visible ou revendiquée de freinage.

1.2.2 La relativisation du tiers policier

Par ailleurs loin d'être systématiques, ces critiques constituent en fait l'une des nombreuses modalités de relativisation non de la tâche elle-même mais de la position de sa commanditaire, l'institution policière. Le récit de Myriam sur la consolidation du « cadre

281. *Ibid.*, p. 152.

légal » en contenait d'ailleurs déjà un exemple : « ouais mais moi blablabla — non mais moi je t'explique : c'est 72 heures déjà, c'est comme ça, c'est pas moi c'est le cadre légal ». Pour mieux comprendre ces modalités de relativisation et leur signification commune, il convient d'en explorer d'autres facettes. Certaines sont directement contenues dans les interactions avec les « collègues de la police » :

Un appel détresse d'un bus C13 est rapidement pris en charge par René. Une conductrice est agressée verbalement par un type contre qui elle avait semble-t-il déjà porté plainte. Un équipage PS [*police secours*] se déplace, mais visiblement pas assez vite : selon Saphir 236²⁸² qui est déjà sur place avec Saphir 64, la personne en cause « veut partir ». René rappelle alors le CIC : « ouais ils arrivent bientôt ton équipage ? Parce que l'autre connard il est toujours virulent apparemment. »

Journal de terrain, mardi 30 mai 2017, PC sécurité, siège de Keolis-Lyon, direction sécurité.

Ce cas illustre la modalité la plus récurrente des pratiques de relativisation. Elle est plus précisément ici déclinée en trois phénomènes conjoints de banalisation des échanges verbaux : le tutoiement (« ton équipage »), la grossièreté (« l'autre connard ») et l'injonction indirecte que constitue tant le fait de relancer le CIC en lui-même, que de lui suggérer que « son équipage » n'est pas assez rapide. Si elle est ici contrebalancée par un ton cordial, l'injonction peut dans d'autres cas se faire beaucoup moins discrète – faut-il simplement qu'elle s'appuie sur un registre autrement plus légitime que l'impatience, tel que le fameux cadre légal :

Alors qu'il est au téléphone avec une OPJ et qu'il vient de lui fournir les informations demandées à propos d'une « réquisition técély », c'est-à-dire visant à obtenir des informations du fichier clientèle, Bilal se permet un coup de pression à propos d'une autre affaire : « Par contre madame hier mon collègue a demandé de renvoyer la réquis', donc nous on travaille en bonne intelligence mais si jamais on a un contrôle après on se fait taper sur les doigts, donc on vous fait confiance ? »

Journal de terrain, mercredi 25 octobre 2017, PC sécurité, siège de Keolis-Lyon, direction sécurité.

Que l'injonction puisse ne serait-ce qu'être exprimée, qui plus est sous des formes aussi explicites, montre à quel point la relativisation de la position policière par le personnel du poste de commandement constitue, sous des allures de mise à distance, le succès d'une mobilité de celui-ci vers une position d'homologie à la première. Outre l'usage de l'injonction, cette mobilité collective peut encore se manifester par l'usage d'un continuum de registres sensibles, depuis l'humour jusqu'à la colère :

Milieu d'après-midi. « On avait déjà le PC sécurité en 2009 ? » lance tout à coup Myriam à l'adresse de ses collègues, oubliant momentanément qu'elle a précisément été recrutée cette année-là. « Bah ouais » lui répond-on en chœur. Le CIC vient en fait de lui transmettre une demande d'information (pas encore une réquisition) à propos d'une affaire de viol datant visiblement de cette époque. Elle finit par rappeler celle qu'elle nomme « la fliquette » sans pour autant méconnaître son prénom : « si tu veux, ton mail y a sept points donc je vais

282. « Saphir » est l'indicatif radio des équipes de contrôle et d'intervention.

répondre à chaque point en disant à chaque fois ce que je peux donner et ce que je ne peux pas donner [...] » Elle raccroche et s'exclame en riant : « elle était toute contente la fliquette ! Alors que je lui ai dit que je pouvais rien lui donner ! » [...]

Il est pas loin de 17h quand Myriam est rappelée par la police pour une autre affaire, celle-ci toute récente et à propos d'une agression sexuelle qui s'est déroulée dans un bus. Après quelques secondes à écouter son interlocutrice, elle répond d'une voix très sèche, ne cachant absolument pas son énervement : « ah bah je vais retirer le retrait vidéo alors [...] ah bah oui, pas de DP [*dépôt de plainte*], pas de retrait vidéo ! »

Journal de terrain, lundi 19 février 2018, PC sécurité, siège de Keolis-Lyon, direction sécurité.

Il faut noter ici à quel point ces modalités de relativisation paraissent d'autant plus efficaces qu'elles s'accompagnent d'un jargon de nature dévalorisante (« fliquette ») ou au contraire de parenté policière (« pas de DP » ici, « réquis' » dans l'extrait précédent etc.). Il arrive à cet égard que les échanges soient ponctués d'épellations en alphabet radio OTAN (« alpha », « bravo », « charlie » etc.). Si dans ce dernier exemple, l'usage de la colère est réduit à une fonction de mise en scène du désaccord, à savoir celui de Myriam face à l'absence de dépôt de plainte consécutive à une agression sexuelle, qui l'empêche d'avancer vers une exploitation vidéo, il peut aussi intervenir en renfort d'une tactique de refus d'accéder à la demande policière :

René nous raconte qu'il a été contacté hier par un commissariat pour retirer une vidéo en prévision d'une réquisition : « il me demande une vidéo du funiculaire parce que y a la permanence du maire du cinquième qui a été taguée. Je lui demande l'heure et là il me dit "de 18h à 4h du matin." T'imagines?! Je lui réponds "vous êtes sérieux là?" Et je lui ai expliqué : "ce que vous allez faire c'est que vous allez venir avec un disque dur et vous allez les faire vous-même les heures de vidéo!" Bah je vais te dire on n'a jamais reçu la réquis' [*rires*] »

Journal de terrain, mardi 30 mai 2017, PC sécurité, siège de Keolis-Lyon, direction sécurité.

La relativisation de la tierce position peut enfin s'exprimer au prisme d'interactions bien moins professionnelles, et prendre des allures *a priori* surprenantes :

Tandis que Yusuf s'affaire à guider une équipe d'agents de sécurité privée à la station de métro Hôtel de Ville à l'aide des caméras (il veut leur faire mettre dehors des personnes en train de mendier), Dominique est au téléphone depuis bien cinq minutes pour causer vacances et réservation d'hôtel, l'œil rivé sur un site internet de Disneyland. Il a l'air de bien se marrer. Ce n'est qu'une fois sa conversation terminée que je me rends compte qu'il n'utilisait pas son téléphone personnel (je le croyais au milieu d'une petite pause improvisée), mais la ligne directe avec le CIC : il était donc en train de se projeter dans ses prochaines vacances à Disneyland avec la police.

Journal de terrain, mercredi 25 octobre 2017, PC sécurité, siège de Keolis-Lyon, direction sécurité.

Chacune à sa manière, ces modalités d'interaction montrent donc à quel point l'élévation du poste de commandement dans l'ordre du champ sécuritaire a des effets pratiques directement observables. Il reste cependant qu'un tel aboutissement doit être précisé voire tempéré, tant la position ainsi acquise se niche dans un interstice particulier. En effet, le capital d'homologie policière constitué par le personnel du PC sécurité est presque

exclusivement garanti par des transactions avec un personnel de police lui-même situé de manière singulière au sein de son institution. Le centre d'information et de commandement (CIC) est certes loin d'y occuper une position dominée, mais il ne bénéficie pas du poids symbolique des diverses brigades de « terrain ». Ainsi lorsque les agent·es du PC sécurité ont affaire à des unités spécialisées de la voie publique, les possibilités de relativisation de la distance professionnelle se trouvent nettement amoindries :

En sortant de mon entretien avec Damien, je décide de rester un peu au PCS, intrigué par la présence de trois agents du SISTC (on me dit qu'ils viennent régulièrement mais je ne les ai jamais vus travailler au B12 [*siège de Keolis-Lyon*] jusqu'à maintenant). Ils sont là pour assister leurs collègues sur le terrain, lesquels essaient de prendre en filature des pickpockets (les fameuses « filles de l'Est ») aux alentours de la Part-Dieu, au niveau du tramway. Les trois flics sont debout et scrutent le mur d'images, dont une partie a été mobilisée à leur profit afin de quadriller les zones qui les intéressent. Le chef de bord est au téléphone avec ses gars à l'extérieur. Bien qu'ils ne quittent pas les écrans des yeux, les équipiers sont plutôt loquaces, notamment quand Louis les interroge sur leur mission :

Louis – Vous êtes dessus tous les jours, là hein ? Et des fois à peine vous les chopez elles sont dehors.

Policier 1 – Ouais, des fois une demi-heure après.

Policier 2 – C'est exactement ça. Elles sont une vingtaine en plus.

Louis – On est trop gentils !

Policier 2 – Oh oui !

Louis – Chaque fois qu'on les chope on devrait leur couper un doigt [*rire*]

Policier 2 – Ouais... [*Silence*] bah en ce moment elles sont une vingtaine ! Là, là elles sont deux mais la semaine dernière... Et en ce moment on a un autre problème sur T2, par contre là c'est des grands polonais, des gros polonais, bien costauds et tout ça, et qui sévissent de... allez on va dire 7 heures du matin et à 10 heures ils arrêtent, quand le T2 est vidé des étudiants et tout ça [...] Et eux par contre ils sont très très durs à faire. [...] Mais ça fait un an qu'ils tournent, et on les a faits qu'une fois ! [...]

Moi – De 7 heures à 10 heures ils font les étudiants quoi ?

Policier 2 – Ouais les étudiants ou ceux qui vont travailler [...]

Policier 3 – [*Au téléphone*] Ah, ça traverse, ça traverse les gars ! Ça traverse sur le T4 de l'autre côté, reste à Thiers, Looping [*surnom d'un agent sur le terrain*]. [*S'adressant à Fanny*] Le T4 on n'a plus de visuel, vous pouvez m'en mettre une [*caméra*] à Thiers ?

Fanny – Sur T4 ?

Policier 3 – Direction Charpennes.

Fanny – Je vous la met sur laquelle [*partie de l'écran*] ?

Policier 3 – T4 Vilette direction Charpennes

Fanny – T4 Vilette...

Policier 3 – [*Au téléphone*] Reste à Thiers Looping pour l'instant [*puis à Fanny*] sur celle d'en haut. [*Au téléphone, s'agaçant de ce que ses coéquipiers ne voient rien*] Ça arrive là, elles vont être à ta gauche ! Je te vois, elles vont être à ta gauche ! [*S'adressant à Fanny*] en vous embêtant, on pourrait avoir T4 de l'autre côté à Thiers ? [*Silence, Fanny n'a pas entendu*] est-ce qu'on peut avoir le quai de l'autre côté s'il vous plaît, à Thiers.

Fanny – Je vous la mets où ?

Policier 3 – Ou quoique non, on va regarder là, ça va aller. Ah si, bah si, de l'autre côté je veux bien ici s'il vous plaît. [*Il pointe les écrans du doigt, puis le temps passe, les cibles bougent sans cesse, les flics galèrent*] Je peux vous embêter encore ? Pour me mettre un T1 à Part-Dieu de l'autre côté euh...

Moi – Vivier Merle.

Policier 3 – Vivier Merle.

Ça s'emmêle les pinceaux sévère sur l'agencement des caméras à l'écran, d'autant que certaines fonctionnent mal. Louis est embêté (« ça bug... »). Les flics n'ont toujours rien et commencent à supposer que les filles ont fait un « coup de sécu » (c'est-à-dire tromper les agents sur leur déplacement après s'être senties suivies), et semblent sur le point de laisser tomber – d'autant que la pause déjeuner approche.

Journal de terrain, jeudi 14 juin 2018, PC sécurité, siège de Keolis-Lyon, direction sécurité.

À bien des égards, ce mode d'interaction professionnelle avec la police inverse le phénomène de relativisation étudié jusqu'ici : c'est cette fois la propre position du personnel du poste de commandement qui en fait l'objet. Il faut ainsi observer à quel point les fondements mêmes de la scène de travail constituent une situation paradoxale avec laquelle le personnel du PC sécurité peut difficilement jouer. En effet, ce ne sont pas les agent-es de Keolis-Lyon qui *travaillent avec* la police, c'est la police qui vient en quelque sorte réquisitionner le poste de commandement en lui-même, et donc le déposséder momentanément d'une partie de son autonomie. Ce faisant, et malgré l'ancienneté et la fréquence parfois élevée des visites du SISTC au PC sécurité – jusqu'à plusieurs fois par semaine à cette époque, les fonctionnaires pouvant aller jusqu'à occuper le troisième poste de travail en autonomie –, le vouvoiement reste de rigueur tandis que les opérateurs et opératrices exécutent sans négociation possible les demandes pressées d'images de la part d'un partenaire devenant en cette occasion donneur d'ordre.

Là où une proximité opérationnelle avec la police pourrait difficilement se trouver plus directe et intense, la proximité symbolique – et donc la possibilité de l'homologie – paraît moins accessible que jamais. Les tentatives pour atténuer cette inévitable asymétrie existent malgré tout, comme en témoigne la discussion qu'engage Louis à propos des cibles de l'action policière ce jour-là, mais de telles irrptions n'ont guère vocation à dépasser le statut d'opérations de réalignement temporaire, soit « un moyen d'adresser, sans se compromettre, à l'autre équipe une invitation précise à diminuer [...] la distance sociale et la solennité »²⁸³.

Il peut encore arriver que le personnel du poste de commandement, dans le cours le plus ordinaire de son activité, trahisse de manière bien plus subtile l'incertitude de certaines modalités de son positionnement. Dans l'exemple qui suit, c'est ma présence et mon (mauvais) comportement qui révèlent directement cette possible fragilité :

283. Erwing GOFFMAN, *La mise en scène de la vie quotidienne*, Paris, Éditions de Minuit, 1996, n° . 2/1, p. 182.

Olivier peste à voix haute à propos d'une réquisition qu'il vient de recevoir pour la vidéo de la barrière d'un passage à niveau du T3 : « ils pensent qu'on est devenu un CSU, qu'on filme de partout ! » Je me penche sur la réquisition après qu'il l'a rangée. J'ai le temps de la lire entièrement puis de retourner à mon poste, lorsque Olivier m'interpelle :

Olivier – D'ailleurs je t'ai pas dit mais ce que tu viens de faire c'est strictement interdit, il faut une habilitation pour lire les réquisitions.

Moi – C'est quoi comme habilitation ?

Olivier – C'est délivré par la préfecture.

René – Non, ça entre dans le cadre de notre assermentation.

Didier [le superviseur] – En fait non, c'est une habilitation de l'entreprise...

Olivier – Ah oui nous donc on a une habilitation de la préfecture pour visionner les vidéos enregistrées, et pour les réquisitions c'est l'entreprise qui nous habilite. C'est la confidentialité du PCS.

Journal de terrain, vendredi 19 mai 2017, PC sécurité, siège de Keolis-Lyon, direction sécurité.

Le malentendu cocasse qui sous-tend cet échange ne se contente pas d'éclairer une inégalité de distribution de certains savoirs, en l'espèce réglementaires, qui participent à la représentation qu'a le personnel de lui-même. Il montre également que les multiples licences qui lui sont accordées au nom des particularités de son activité peuvent le conduire à surestimer leurs significations, reliant préférentiellement celles-ci à l'autorité de délivrance la plus légitime dans le champ sécuritaire local (la préfecture ou le tribunal dans le cas de l'assermentation) plutôt qu'à l'organisation d'appartenance réelle (« c'est une habilitation de l'entreprise »), quitte à provoquer en l'occurrence un léger faux pas, rectifié par le superviseur, qui n'est pas sans atténuer l'effet de la dénonciation initiale de mon propre comportement.

Ces anecdotes font en fait écho aux limites que rencontre le personnel dans l'accumulation d'un capital d'homologie policière, et ne semblent partant que refléter leur position à la fois périphérique et intermédiaire dans le champ sécuritaire local. Mais cette barrière n'empêche en aucun cas les agent-es de commencer à trouver de quoi rentabiliser le capital déjà acquis. L'indice le plus apparent de cette contrepartie réside dans l'autonomisation croissante de la reproduction des tâches policières : il est effectivement de moins en moins nécessaire d'attendre que la police « passe commande » pour que l'occasion surgisse d'accomplir une tâche analogue. À la différence près que la vidéo ne peut dans ce cas être utilisée autrement qu'en temps réel, sous peine d'être illégale.

Ce phénomène est notamment rendu possible par Guillaume, qui depuis quelques années milite auprès de son personnel pour l'inciter à faire usage de la vidéo autrement qu'en réaction aux demandes ou aux alertes. Il s'agit pour lui de promouvoir une « proactivité » d'autant plus intéressante que sa réalisation accroît les occasions de comptabiliser l'activité – ce qui est au demeurant susceptible de rendre le service plus « performant » aux yeux de la direction financière. Pour le personnel, la traduction est simple : profiter des moments de creux pour « patrouiller » parmi les images et créer les conditions de sa propre intervention.

Si la volonté de Guillaume n'est pas nouvelle, ses injonctions ne semblent produire des effets visibles que depuis très récemment, au point que je commençais tout juste à pouvoir les observer à la fin de mon terrain. Parmi les actions les plus courantes que je notais figurait ainsi la recherche de personnes, qui plus est présumées Rromes, en train de mendier ou de revendre des tickets aux péages du métro – après quoi la « réponse » enclenchée consiste à dépêcher sur place une équipe de sécurité privée ou d'intervention pour verbaliser et exclure les personnes ainsi prises en « flag ».

Si les signaux d'une mutation durable de l'activité sont encore faibles au moment où s'achève mon enquête, il ne fait ainsi aucun doute que le personnel dispose d'une assurance suffisante pour investir de plus en plus ces tâches où policer l'espace public des transports importe autant que de le surveiller.

2 Les ressorts de l'action par procuration

Les analyses qui précèdent permettent avant tout de comprendre comment, au sein du champ sécuritaire local, une région subordonnée d'une instance non régaliennne peut répondre à la commande policière, et comment elle peut tirer des avantages substantiels de la transaction qui s'en suit ; c'est-à-dire en l'espèce une ascension par l'accumulation d'un capital symbolique spécifique, et les gratifications symboliques et matérielles qu'elle offre la dialectique entre cette accumulation et les modalités d'activité qui y sont associées.

Il faut notamment retenir qu'en dépit de l'importante autorité dont sont auréolées les commandes policières, dont la réquisition judiciaire constitue l'incarnation, la division du travail qu'elles instaurent n'implique pour le personnel du poste de commandement aucune posture de déférence. Si l'absence d'observation au sein du CIC empêche de comprendre comment cette structure transactionnelle est appropriée par le personnel policier, on peut faire l'hypothèse que celui-ci a quoiqu'il arrive tout intérêt à jouer ce jeu – pour résumer, laisser son partenaire s'intéresser à ses affaires et lui parler d'égal à égal – afin de maximiser les chances qu'il s'investisse sérieusement et lui réponde favorablement.

2.1 Les régimes du commandement

La physionomie de ce régime de transaction n'est pas seulement encouragée par le caractère routinier de l'espace impliqué, c'est-à-dire le fait que la région policière concernée se limite à des agent·es récurrent·es et semblables. Elle est également facilitée par une donnée structurelle que l'évidence risquerait de faire oublier, à savoir qu'au-delà du poids symbolique de l'institution policière, rien ne place le poste de commandement de Keolis-Lyon sous l'autorité hiérarchique ou fonctionnelle de la police nationale – quand bien même la nature de la réquisition judiciaire l'oblige à ne serait-ce que répondre. Autrement

dit, si le PC sécurité répond quotidiennement à une *commande* policière dans le cadre particulier du champ sécuritaire local, il n'obéit pas pour autant à un *commandement* policier dans une organisation commune.

C'est à cet égard sur une situation de travail symétriquement inverse et néanmoins dominante de l'activité des opérateurs et opératrices qu'il convient désormais de se pencher. En effet, bien plus que de répondre à des commandes, c'est au contraire l'acte de commander, au double sens de passer commande et de donner des ordres, qui domine le travail du poste de commandement au quotidien. Cette inversion du sens des interactions par rapport à celles que je viens d'examiner se double d'ailleurs le plus souvent d'une inversion de leur structure, l'ordre ou la commande étant dans la majorité des cas transmise à une ou des personnes travaillant pour la même organisation que le PC sécurité, qu'elles soient directement ou non employées par Keolis-Lyon : au personnel des autres postes de commandement, du contrôle, de l'intervention, de la conduite, des stations de métro, des agences de sécurité privée etc. Dans le cas contraire, par exemple l'appel à un équipage de police, il convient de parler de demande, l'appui policier ne pouvant en aucun cas être considéré comme acquis par le personnel du PC sécurité.

Au-delà des destinataires, la pluralité des relations est encore renforcée par la variété des circonstances pouvant conduire à des situations de commandement : opérations spéciales de contrôle avec les forces de l'ordre, interventions pour porter assistance à des usager-es ou au personnel de conduite, gestion des accidents de la circulation, « levées de doute » en cas de déclenchement d'alarmes anti-intrusion ou de découverte d'un bagage abandonné, suivi des missions du personnel des agences de sécurité privée sous-traitantes etc. Autant de tâches qui supposent des modalités de prise en charge et d'implication différenciées de la part des opérateurs et opératrices. Pour faciliter l'appréhension de cette variété de l'activité de commandement, il est possible de la réduire en quatre principaux ensembles que j'appellerai dans ce qui suit des *régimes de commandement*. Ceux-ci dépendent autant du degré de prévisibilité de la tâche que du degré d'investissement qu'elle requière.

Bien entendu, ces deux critères ne sont pas dépourvus d'une certaine élasticité. Une situation peut s'avérer prévisible parce qu'une note d'information à son propos a été diffusée quelques heures auparavant, comme ce peut être le cas pour un changement de parcours d'une manifestation ; parce qu'elle résulte d'une répétition quotidienne de certaines procédures intangibles, telles les prises de service des équipes d'intervention, de contrôle et de sécurité privée ; ou bien parce qu'une série de réunions préparatoires a mobilisé l'ensemble des directions de l'entreprise depuis plusieurs mois, comme c'est souvent le cas pour certains « grands événements ». À l'inverse, si les altercations entre usager-es répondent la plupart au critère de l'imprévisibilité, celle-ci se trouve bien atténuée lorsque les transports en commun acheminent des milliers de supporters de deux équipes de football entretenant une rivalité notoire.

Quant à l'investissement généralement attendu dans la réalisation de telle ou telle tâche, il ne faut le réduire ni à un coût temporel, ni à un coût en termes de travail intellectuel, mais plutôt le concevoir comme un degré d'engagement pratique et subjectif dans la prise en charge d'une situation. Dans le cas d'un « appel de détresse » pour agression, archétype de l'événement requérant un fort investissement de l'agent-e, le temps nécessaire et la complexité de la réflexion requise peuvent se trouver tout à fait variables selon par exemple, pour le premier, qu'une équipe d'intervention se trouve ou non à proximité immédiate, et pour la seconde, que les circonstances de l'incident occasionnent ou non l'évacuation d'un véhicule. En revanche, quelle que soit la conjoncture entourant un tel événement, on attendra de l'agent-e qui l'a pris en charge un engagement certain en termes d'attention, de prise au sérieux, de disponibilité et de réactivité.

Les quatre régimes de commandement s'esquissent donc autour de cette double considération de la tâche : est-elle ou non prévisible, et mérite-t-elle ou non qu'on s'y investisse ? Dans la typologie qui suit, j'appelle une tâche prévisible une *servitude*, c'est-à-dire un travail précis et nécessairement prescrit par une autorité supérieure, qu'importe la temporalité et le degré de formalité de cette prescription. Dans le cas contraire, la tâche est un *événement*²⁸⁴ : elle procède de la survenue d'une situation qui ne peut jamais être prévue avec certitude, et ce quelle que soit sa probabilité d'occurrence. Quant à l'investissement que requière la tâche, sa force fait d'elle une *mission*, tandis que sa faiblesse voire son inexistence en fait une *formalité*.

2.1.1 La servitude comme formalité : le régime des routines

Dans l'ordre des tâches de commandement, la définition de la routine est la plus simple : elle est non seulement la tâche prévisible par excellence, mais surtout celle à laquelle personne n'échappe au cours d'un service. C'est partant la tâche qui a le plus de chance d'être exécutée machinalement, et ce d'autant mieux que sa simplicité n'a d'égal que la rapidité de son exécution. Chaque jour en effet, des dizaines d'équipes de contrôle, d'intervention et de sécurité privée entament leur service, réalisent éventuellement certaines missions spécifiques puis terminent leur service, donnant lieu à autant de déclarations obligatoires par radio auprès des opérateurs et opératrices, qui vérifient et notent que les déclarations qui leur sont faites correspondent avec le déroulement prévu par les services concernés. En prenant l'exemple d'une équipe de contrôle commençant sa soirée, l'interaction la plus basique ressemblerait à ceci :

Équipe DCI – Topaze [indicatif radio du PC sécurité] pour Saphir 335.

PC sécurité – Oui parlez.

Équipe DCI – C'est pour la prise de service, quatre agents.

PC sécurité – C'est reçu, merci et bonne soirée.

284. Une partie de cette nomenclature s'inspire directement de l'étude de Dominique Monjardet sur l'organisation du travail policier, in Dominique MONJARDET, *Ce que fait la police*, op. cit. 40-41

Équipe DCI – Bonne soirée à vous, terminé.

L'acte de commandement est ici toujours potentiel et bien souvent réduit à son intensité minimale. Il peut notamment arriver que telle équipe de contrôle se trompe dans le codage de sa radio, et fasse ainsi apparaître aux écrans du poste de commandement un autre indicatif « Saphir » que celui qu'elle annonce lors de sa prise de service (par exemple « Saphir 325 » à la place de « Saphir 335 »). Dans ce cas, l'opérateur ou l'opératrice ayant réceptionné l'annonce de prise de service demande à l'équipe de rectifier son codage. À d'autres occasions, disposant des feuilles de route de toutes les équipes qui agissent sous son commandement, le personnel du PC sécurité peut être amené à contrôler le bon respect de leurs missions ou de la manière de les réaliser :

Pendant ce temps, sur le canal sécurité de la radio, j'entends une équipe de sécurité privée appeler le PC sécurité :

Équipe SP – Topaze pour Jade [*indicatif pour les équipes de sécurité privée, le numéro est inaudible*]

PC sécurité – Transmettez ?

Équipe SP – C'est pour vous dire que... on est quatre sous la caméra de la... du siège de [*inaudible*], vous nous voyez sur la caméra ?

PC sécurité – Affirmatif. Mais [*sur un ton d'instructeur mécontent*] je vous rappelle que vous devez travailler par binôme. Binôme c'est deux plus deux, en aucun cas vous devez être plus de deux sur la station.

Équipe SP – OK bien reçu.

PC sécurité – Je vous remercie pour la prise en compte, terminé.

Équipe SP – Merci terminé.

Journal de terrain, mercredi 20 septembre 2017, après-midi avec le SIA, direction exploitation.

Les occasions de rappeler leurs obligations aux équipes sont potentiellement très nombreuses : il suffirait de jeter régulièrement un œil aux positions GPS sur la cartographie ou de naviguer parmi les images de quelques caméras de vidéosurveillance pour constater ça et là que telle équipe d'intervention n'est pas présente sur son secteur, ou que tel binôme de sécurité privée est allé à la rencontre d'un autre.

Il est cependant rare que les opérateurs et opératrices procèdent à de telles injonctions en dehors d'un appel de (ou à) l'équipe provoqué par quelque autre circonstance, à l'instar de l'extrait qui précède. En cette matière en effet, pratiquer le zèle serait à la fois risqué – il desservirait les efforts entrepris par ailleurs pour s'assurer de la complicité et de l'obéissance des équipes – et trop prenant, donc laissant moins de disponibilité pour réagir rapidement à d'éventuelles situations plus importantes.

2.1.2 L'événement comme formalité : le régime des péripiéties

Au PC sécurité, la différence entre une journée « calme » et une journée « agitée », « chargée » ou « compliquée » ne réside pas dans la distribution des routines qui viennent d'être présentées, dont la proportion varie assez peu en dehors des dimanches, pas plus qu'elle

ne s'explique par la plus ou moins grande proportion de problèmes graves ou complexes qui doivent être gérés pendant un service. Ces qualificatifs régulièrement utilisés par le personnel du poste de commandement pour commenter leur service sont bien plutôt liés au degré d'accumulation des petits incidents quotidiens qui sont à prendre en charge coup sur coup, quand ce n'est pas simultanément. Ce sont ces péripéties quotidiennes, plus ou moins sérieuses mais généralement sans gravité, qui donnent généralement forme à la charge de travail et à l'ambiance sonore du poste de commandement.

Bilal intercepte un appel orange [alerte lancée depuis une cabine de conduite] d'une conductrice de bus en exploitation à Meyzieu. Elle signale un jet de pierre avec bris de glace et soupçonne des gosses d'un collègue qui auraient lancé les projectiles depuis leur cour de récréation. Après avoir eu la confirmation du nom du collègue, Bilal met fin à la communication sans plus de questions et prévient le PC bus qu'un de ses véhicules est endommagé. Puis il appelle le CIC qui semble disposé à envoyer un équipage de police faire un tour. Mais au moment où il est au téléphone, je n'entends pas bien et j'imagine que Bilal discute avec la police municipale de Meyzieu. Je lui demande ce qu'il en est :

Bilal – Non, c'était la nationale, mais c'est pas con ! La PM de Meyzieu... tu deviens bon ! [Il appelle Meyzieu] Alors écoutez, on vient d'être euh... cible d'un jet de projectile sur votre commune, mais ça avait une particularité, c'est que ça provenait de la cour du collègue X. Donc la conductrice est formelle, c'est des jeunes individus qui ont tiré des pierres de la cour et qui a brisé le... la vitre du bus quoi. Donc... ah non elle sera pas capable de les reconnaître par contre, mais voilà donc moi j'ai prévenu la nationale, je vous préviens vous, je sais pas si vous avez des contacts privilégiés avec le proviseur du collègue ? Vous ferez un passage ? D'accord alors j'ai dit la même chose à la nationale qui vont y aller, et je pense qu'on a un agent de maîtrise qui va y aller aussi. Parce que je pense qu'il faut rappeler... y'a aucun... non, exactement, mais je pense que le proviseur fera une sensibilisation aux dangers... ça casse une vitre, y'a une pierre qui rentre et ça peut faire des dégâts humains.

Sonia entre et fixe sa barbe – On a un deuxième Mollah Omar ici [rire] !

Bilal, toujours avec la PM de Meyzieu – Attendez deux secondes [il fait la bise à Sonia] bah écoutez nous on est le PC sécurité, on fonctionne H24 donc après si vous avez besoin d'informations vous demandez parce que moi je suis un opérateur, c'est tout hein. Voilà, TCL. Et là moi par exemple je finis dans une demi-heure mais y a ma collègue... Comment ? Ouais, ça a eu lieu à 12h18. Mais après y a continuité, si vous avez des informations à donner, si l'établissement arrive à identifier l'individu et caetera, sachez que vous pouvez nous joindre, je vais vous donner mon numéro [il donne le numéro du PC]. Bon bah voilà ! Y a pas de souci, à votre service et je vous remercie. Au revoir [il raccroche] bonne idée Jérôme, très bonne idée !

Moi – De rien [rire].

Bilal – D'ici qu'y ait une caméra dans le bahut, le directeur va aller voir... [rire] Allez, on va s'faire une main courante. « Forces de l'ordre ainsi que le PC Bus sont avisés ». C'est pas beau ça ?

Journal de terrain, vendredi 15 décembre 2017, PC sécurité, siège de Keolis-Lyon, direction sécurité.

Déclencheur des interactions relatées ci-dessus, l'« appel orange » est une alerte qui précède l'appel de détresse dans l'ordre de gravité. Contrairement à ce dernier, notamment conçu pour préserver la discrétion de celui ou celle qui en fait l'usage, l'« appel orange »

donne lieu à une conversation radio où l'on attend de la personne requérante qu'elle décrive à voix haute la situation qui la préoccupe. Le niveau d'appel, par ailleurs différencié par des alarmes sonores spécifiques, agit dès lors pour le PC sécurité comme un outil de prédétermination du type de tâche auquel il faut s'attendre. Autrement dit, au moment où il intercepte cet appel, Bilal a toutes les raisons de penser que la personne qui lui parlera ne se trouve pas en danger.

Le cas est à cet égard des plus typiques : événement imprévisible par excellence, le jet de pierre conduit rarement à un autre dommage que celui subi par la vitre ciblée. L'événement est dès lors traité rapidement et sans mobiliser de personnel interne de sécurité. Cette simplicité de la situation permet qu'aucun ordre direct n'ait besoin d'être transmis, Bilal pouvant se contenter de passer des commandes d'usage auprès des instances extérieures concernées par l'événement, pour finalement renseigner la main courante.

Dans ces circonstances, l'investissement consenti est strictement corrélé à ce que requière la procédure, à savoir « aviser » le PC bus et les forces de l'ordre. C'est notamment en cela, mais aussi parce que ce type d'événement est fréquent, qu'il faut envisager la tâche réalisée par Bilal comme une simple *formalité*. Le surcroît d'investissement que semble ici constituer l'appel à la police municipale de Meyzieu confirme paradoxalement cette analyse : non seulement il est lié à une sorte d'incitation involontaire de ma part à ce que l'opérateur joue les employés exemplaires, mais il est surtout réalisé avec un degré d'engagement minimal. En effet, Bilal semble presque s'amuser de cet appel à la police municipale (« tu deviens bon! »), et quand bien même le fait-il sérieusement, il ne se prive pas de la faire patienter « deux secondes » pour faire la bise à sa collègue. Surtout, plutôt que de se focaliser uniquement sur le sujet de son appel, il en profite pour faire connaissance avec ce partenaire improbable²⁸⁵, comme s'il profitait de l'événement pour accroître la portée de la réputation de son service.

2.1.3 L'événement comme mission : le régime des drames

Certaines situations laissent bien moins de place à la légèreté et au détachement. C'est précisément le cas de ce qu'il convient d'appeler les drames, c'est-à-dire des événements où contrairement au régime précédent, il n'est pas rare que l'inquiétude, l'énervement, l'impatience ou l'excitation s'additionnent à l'inattendu. L'idée de drame est à prendre avant tout au sens théâtral : s'il arrive bien souvent que les situations qui s'y rapportent soient en elles-mêmes très préoccupantes si ce n'est tragiques, c'est d'abord dans l'anticipation de ces degrés potentiels de gravité de l'incident que se joue l'intensité de l'investissement. Or à l'instar de la péripétie, cette anticipation se matérialise bien souvent dans une alerte spécifique, à savoir l'appel de détresse, couramment nommé « appel D » :

285. Composée d'une petite quinzaine d'agent-es, la police municipale de Meyzieu ne fait pas partie des organisations habituées à travailler avec la direction sécurité de Keolis-Lyon.

« C11 voiture 6 vous me recevez?! » Sonia commence à perdre patience : ça fait quelques minutes qu'elle essaie d'entrer en contact avec ce bus d'où viennent d'arriver coup sur coup un appel de détresse et un appel orange. Elle ne sait pas si c'est la radio qui déconne ou si le conducteur ne peut ou ne veut pas répondre, toujours est-il qu'elle consulte la position GPS du véhicule et enclenche une intervention :

Sonia – Appel à une équipe. Appel à une équipe pour une assistance sur un appel D, C11 voiture 6, carrosserie 31-33. Ce bus est actuellement à l'arrêt Bir-Hakeim en direction de Saxe-Gambetta. [*Silence, puis hors micro*] oh y a un bug avec le Mosar [*le logiciel qui gère les transmissions radio*] c'est pas possible!

Saphir 52 – Topaze de 52 [...] on est sur Hénon.

Sonia – Oui reçu. [*C'est trop loin du bus, elle ne leur donne pas la mission. Puis s'adressant à René*] regarde, comment tu veux que je gère son appel à ce conducteur? Il m'a fait un appel D et encore un appel orange! [*À la radio, en haussant le ton*] Appel à une équipe pour une assistance sur un appel D, C11 voiture 6, carrosserie 31-33. Ce bus est actuellement à la station Bir-Hakeim, direction Saxe-Gambetta.

Saphir 55 – Topaze de 55.

Sonia – Transmettez.

Saphir 55 – [*Inaudible*]

Sonia – [*Énervée*] transmettez!

Saphir 55 – Nous sommes sur Alsace avec 50.

Sonia – Vous pouvez prendre la mission?

Saphir 55 – Affirmatif.

Sonia – Merci. [*Une minute passe, l'alarme de l'appel D retentit de nouveau*] oh y en a assez de ses appels D hein!

Dominique – Rappelle le.

Sonia – J'arrête pas! Mais faut que je coupe l'appel D pour l'appeler, et apparemment ça marche pas. [*Elle essaie quand même*] C11 voiture 6? C11 voiture 6 vous me recevez? C11 voiture 6? Je vais lui envoyer un texto [*sur son tableau de bord*]... envoyé, hop.

À ce moment-là, René qui suivait la situation d'une oreille commence à essayer à son tour d'entrer en contact avec le conducteur de la C11. Il faut croire que la radio de Sonia avait vraiment un problème, parce que lui y parvient très rapidement :

Conducteur – Oui c'est C11, vous pouvez venir d'urgence là? Parce que franchement là c'est ingérable.

René – Qu'est-ce qu'il se passe dans votre bus?

Conducteur, avec une voix étranglée – Bah j'ai une personne qui est virulente, faut que vous fassiez vite là parce que sinon moi je continue plus mon service, je m'arrête hein.

Sonia, s'adressant à moi dans un rire nerveux – « faut que vous fassiez vite »... Lui tous les jours il veut arrêter son service.

René – OK y a des victimes parmi les gens ou c'est une agression verbale?

Conducteur – Y a des limites! C'est ma limite!

René – OK reçu y a une équipe qui arrive vers vous.

Conducteur – Il est où l'équipage? Je dois l'attendre combien de temps encore?!

René – Vous attendez, une équipe a été missionnée là-dessus.

Sonia – Alors retiens bien : B. [*le nom du conducteur*] que ce soit sur la C3 ou la C11 il t'appellera toujours comme ça. [*Elle contacte le dépôt du conducteur*] Oui bonjour c'est la Soie? J'ai une bonne nouvelle : B... Non non non attends pas de commentaire s'il te plaît.

Donc appel D, appel orange, appel D, appel orange, on envoie une équipe. Il est arrêté à Bir-Hakeim. Et comme il part en direction de Saxe-Gambetta et qu'apparemment il est pas bien, envoie quand même une maîtrise [...] Allez bye bye.

Les minutes passent, on ne sait toujours pas exactement ce qu'il se passe dans ce C11. C'est la fin d'après-midi, il y a certainement plein de bouchons qui empêchent Saphir 55 de rattraper rapidement le bus. Au bout de presque dix minutes, l'équipe d'intervention annonce par radio qu'elle est « au contact », puis plus rien pendant encore de longues minutes. Enfin, l'équipe finit par rappeler Sonia par téléphone pour lui relater la mésaventure du conducteur. Il s'agit de menaces, le conducteur souhaite déposer plainte et que soient extraites les vidéos de son véhicule :

Sonia – OK. Et bah nous on le met à titre conservatoire par contre il fait son dépôt de plainte maintenant. Il consulte [la médecine du travail] ou il fait juste son DP? Bon, normalement son maîtrise doit venir sur les lieux donc je vois avec PC bus et je te rappelle. Vous restez avec lui à Saxe et je fais envoyer son maîtrise d'accord? Donc c'est bien tu me dis des menaces de mort hein? Voilà. Oui oui, en langue anglaise [*elle rigole et raccroche*]. Donc maintenant il est menacé de mort en langue arabe et apparemment c'est un individu connu de la ligne qui fait souvent ça. Mais pourquoi il porte plainte que maintenant alors? [*L'équipe d'intervention rappelle : un second conducteur serait disponible pour témoigner*] Oui? [...] Qu'il laisse ses coordonnées, et comme ça on va pas bloquer un deuxième bus. Il laisse ses coordonnées et son portable que tu transmettras à l'agent de maîtrise. [...] Tu lui dis que... écoute je note ça sur la main courante et je préviens la Soie. Et tu lui dis de tenir au courant d'où est-ce qu'il fait son DP.

Journal de terrain, vendredi 15 décembre 2017, PC sécurité, siège de Keolis-Lyon, direction sécurité.

Malgré sa longueur, cet extrait peine à refléter la densité de l'épisode, qui s'étale en réalité sur près d'une vingtaine de minutes. En me focalisant sur les principaux échanges strictement liés à la gestion de l'appel de détresse par les deux agent-es, ma prise de note est nécessairement passée à côté de bien des éparpillements : Sonia qui réalise plusieurs appels radio avec les équipes d'intervention qu'elle envoie sur place, qui contacte aussi plusieurs fois le dépôt de bus concerné pour les tenir au courant de l'avancée de ses équipes, qui remplit une fiche pour signaler un défaut du système radio en même temps qu'elle effectue tous ces appels; sans compter René qui commente à plusieurs reprises l'événement et finit par se moquer du conducteur en l'appelant (hors micro) « bichette ».

L'étendue de ces omissions en dit finalement autant que les échantillons conservés : de la prise en charge de la tâche, et donc de la prise au sérieux de la situation, résulte quantité d'interactions et d'actions successives et simultanées. Le degré d'investissement pratique et subjectif s'en trouve dès lors élevé à la hauteur de l'attention et de la concentration requise. Localiser le véhicule, tenter de le joindre, lancer un appel radio, sélectionner une équipe à proximité, contacter la hiérarchie du conducteur, répéter certaines de ces actions selon l'évolution de la situation etc.

Au-delà de ces nombreuses sous-tâches qui jalonnent rapidement le drame et le transforment en une *mission* à accomplir autant qu'à faire accomplir (« vous prenez la mission »), l'expression pratique du haut degré d'investissement se dévoile également par le partage

progressif de la prise en charge par tout le poste de commandement. À mesure que se déroule la réponse à l'appel de détresse, les interactions ont lieu en effet non seulement entre l'opératrice et les personnes qu'elle appelle par radio ou téléphone, mais également de plus en plus avec le superviseur, inquiet de l'absence de réponse du conducteur (« rappelle le »), et le second opérateur qui se résout finalement gérer une partie du problème à son propre compte. La part subjective de l'investissement est quant à elle principalement observable en coulisse, dans les nombreux commentaires de la situation (« pourquoi il porte plainte que maintenant alors ? »), les soupirs, grognements et autres expressions du mécontentement, de l'impatience et du jugement.

Comme l'illustre parfaitement le cas d'espèce, ce n'est pas nécessairement la nature de l'événement qui exige en premier lieu de telles modalités d'investissement, mais la manière dont il se manifeste et, plus encore ici, dont il tarde à se laisser connaître complètement. Le fait que Sonia ne parvienne pas à obtenir de nouvelles du conducteur pendant plusieurs minutes, alors même que celui-ci continue d'envoyer des appels de détresse, ne fait qu'accroître l'attente d'une probable gravité de la situation. Il faut à cet égard relever que l'opératrice attend d'avoir une connaissance plus précise des circonstances de l'événement pour s'autoriser à laisser entendre qu'elle a déjà eu affaire au conducteur puis dénoncer son comportement (« que ce soit sur la C3 ou la C11 il t'appellera toujours comme ça »).

2.1.4 La servitude comme mission : le régime des cérémonies

Si le déclenchement d'alertes, mécaniques ou non, est au principe de l'événement devenu mission, toutes les missions ne résultent pas de ces situations imprévisibles. En effet, un certain nombre de servitudes peuvent également être abordées à cette aune, dans la mesure où elles sont prises en charge avec des degrés équivalents d'investissement. Faut-il simplement pour cela qu'en plus d'être prévisibles, la physionomie de ces tâches les rende importantes, prenantes voire émotionnellement engageantes. Tel est souvent le cas de la gestion des manifestations et des « grands événements », donc en un mot des *cérémonies* urbaines qui mobilisent ou perturbent les transports publics urbains – la Fête des lumières en constitue le cas limite en termes d'affluence et de niveau d'anticipation. Malgré la grande variété de ces cérémonies²⁸⁶, il est possible de repérer quelques traits qui expliquent pourquoi leur prise en charge a souvent de grandes chances d'être vécue comme une mission par les opérateurs et opératrices.

La plupart des grandes manifestations et autres événements (festivals, voyages officiels, matchs importants etc.) font l'objet d'un traitement spécifique depuis 2009, à savoir un isolement fonctionnel de la partie du PC sécurité qui les prend en charge. Non seulement est-il installé un « PC crise » dans une pièce séparée – aussi appelé « PC événementiel »

286. « De la fête des concombres à la fête des lumières, on a 1200 dossiers par an », me résumait Carl le responsable de la « gestion des risques » à la ville de Lyon ; et cela donc sans compter les événements organisés dans les dizaines d'autres communes de l'agglomération.

quand il s'agit de manifestations culturelles, sportives ou festives –, mais encore cet isolement physique est-il complété par un système d'astreinte conçu pour limiter la perte de personnel travaillant au même moment au PC sécurité, ainsi que par l'existence d'un indicatif radio uniquement dédié à la gestion de la cérémonie (« Topaze 21 »).

S'il arrive parfois que plusieurs manifestations se succèdent à brève échéance, cette séparation en elle-même tend à consacrer l'éphémère PC crise au rang de lieu extraordinaire, renvoyant du même coup le reste du poste de commandement à un espace d'activité momentanément banal. Mais le degré de cette consécration, directement lié au degré de l'investissement qu'on peut s'attendre à observer chez le personnel qui s'y trouve impliqué, dépend ensuite largement de la nature de la manifestation prévue, et des moyens humains qui sont déployés par le champ sécuritaire local pour en réguler le déroulement.

À cet égard, ce n'est pas dans le cadre de la manifestation (festif ou revendicatif, sportif ou culturel) que réside le principe de départage entre celle qui peut être suffisamment engageante pour être considérée comme une mission et celle trop insipide pour prétendre à ce titre, mais bien plutôt dans le niveau auquel les transports en commun constituent en eux-mêmes un objet d'intérêt pour la manifestation. Dans le cas de la Fête des lumières par exemple, les TCL sont non seulement massivement utilisés, rendant nécessaires des dispositifs de gestion des flux, mais aussi et du même coup appréhendés comme une cible privilégiée pour certaines activités criminelles – notamment terroristes. Dans le cas d'un match d'une compétition européenne de football, une logique similaire gouverne les esprits : les TCL peuvent être abondamment utilisés par endroits, parfois par des groupes de supporters plus ou moins festifs dont on appréhende les faits et gestes – notamment en cas d'alcoolisation collective ou de rencontre entre clans rivaux. En de telles occasions, les moyens déployés par les différentes organisations du champ sécuritaire local, direction sécurité de Keolis-Lyon incluse, peuvent devenir très importants, augmentant d'autant plus la densité des interactions au PC crise que d'autres organisations mettent en place pour l'occasion leurs propres postes de commandement. Ce mouvement général réduit considérablement les possibilités de détachement ou d'inattention de la part des agent·es impliqué·es dans son exécution.

À l'inverse, des manifestations comme celles provoquées par le mouvement des « Gilets Jaunes » ont, en dehors des moments de révolte les plus vifs, réduit le plus souvent le PC crise à un gestionnaire des détournements de lignes de bus et des ouvertures-fermetures à répétition des stations de métro. De même qu'un voyage officiel, nonobstant l'importance de certains dispositifs pouvant l'entourer, a toutes les chances de donner lieu à l'ouverture d'un PC crise où sera simplement effectué un suivi de son déroulement protocolaire et des éventuels changements de dernière minute de son parcours, rendant très probable l'observation d'une certaine lassitude.

	Événements (prévisibilité –)	Servitudes (prévisibilité +)
Formalités (investissement –)	régime des péripéties	régime des routines
	<ul style="list-style-type: none"> - <i>bagage abandonné</i> - <i>incident bénin (jet de pierre, insultes, cigarette, ivresse...)</i> - <i>alarme automatique</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>annonce de prise ou de fin de service</i> - <i>supervision des prestataires de sécurité privée</i> - <i>gestion des opérations de contrôle avec la police</i>
Missions (investissement +)	régime des drames	régime des cérémonies
	<ul style="list-style-type: none"> - <i>« malaise voyageur »</i> - <i>incident grave pouvant donner lieu à une intervention rapide (agression physique, port d'arme, rixe, menace de mort)</i> - <i>accident de la circulation</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>suivi d'une manifestation</i> - <i>suivi d'un voyage officiel</i> - <i>gestion d'un « grand événement »</i>

TABLE 2 – Les quatre régimes de commandement : répartition des principales tâches de commandement incombant au personnel du PC sécurité en fonction de leur prévisibilité et du degré d'investissement qu'elles exigent.

À l'épreuve de leur observation empirique, les principes de division de la typologie que je viens d'esquisser peuvent évidemment faire preuve de souplesse, quoique selon des modalités précises. Il est ainsi courant qu'un événement imprévu mais sans gravité, comme une courte altercation verbale dans un bus, donne lieu une dizaine de minutes plus tard à un appel de détresse pour agression nécessitant l'appel de la police, l'envoi d'une équipe d'intervention et un suivi attentif de la situation (*régime des péripéties* → *régime des drames*). Il peut également arriver qu'une opération de contrôle conjointe avec la police, événement anticipé de plusieurs semaines et ne nécessitant de la part du PC sécurité qu'un modeste investissement en qualité d'intermédiaire entre les équipes de contrôle et celles de la police, devienne la scène d'un incident plus ou moins sérieux entre tel agent de contrôle et certaines personnes contrôlées (*régime des routines* → *régime des péripéties* ou des *drames*).

Prévue ou non, si la situation peut ainsi toujours empirer et partant augmenter l'importance de l'investissement qu'il convient d'y consacrer, l'inverse n'est pas toujours aussi probable. Une situation imprévue a peu de chances de rendre clairement prévisibles des événements qui ne l'étaient pas jusqu'alors, tandis qu'un événement requérant un fort investissement n'en a guère plus de se transformer tout à coup en une péripétie anodine.

2.2 Les conditions pratiques de l'autorité sur les ondes

Dans le continuum formé par les quatre régimes qui viennent d'être étayés, comment se réalise le commandement en tant que pratique ? Qu'il s'agisse de demander ou d'ordonner – ou de quelque chose entre les deux –, comment faire pour qu'autrui agisse le plus possible comme on le souhaiterait ? Dans sa fonction de coordination des « moyens opérationnels » de la sécurité en effet, l'activité principale du poste de commandement consiste à *faire faire*.

2.2.1 La complicité comme préalable

Un strict respect des procédures impliquant uniquement l'opérateur ou l'opératrice suffit rarement à expliquer la réussite d'un quelconque enchaînement d'actions réalisées dans l'exercice du commandement. Dans la résolution de tel appel de détresse pour agression, de tel « appel orange » pour jet de pierre, ou dans la gestion des flux pour telle manifestation, la bonne volonté de l'agent-e verrait sa portée bien limitée si elle n'était pas un tant soit peu prolongée par un minimum d'obéissance des personnes contactées par radio ou téléphone.

Or de l'observation régulière du service se dégage l'apparence d'une réussite assez constante à ce jeu de l'action par procuration. Du moins, en mettant de côté les réguliers problèmes techniques qui peuvent contrarier son activité, le personnel du PC sécurité semble rarement en difficulté dans la mise en œuvre du commandement. Quelle qu'en soit la forme et l'intensité, la commande apparaît si ce n'est indiscutable par qui la reçoit, en tout cas le plus souvent non discutée ni négociée au moment même où elle est reçue. Comme le résumait Guillaume lors de notre troisième entretien, « tu peux pas toucher le PC sécu. C'est l'autorité radio, y a personne qui dit "non" au PC sécu, enfin ça se fait pas ».

Bien que très établie, cette hiérarchisation des priorités n'est pas sans faire poindre une certaine ambiguïté dans la distribution de l'autorité hiérarchique au sein de l'organisation des transports, et donc dans les rapports de pouvoir. La principale ambivalence tient à ce que, n'étant pas cadre et ne possédant pas de fonction d'encadrement direct, le personnel du PC sécurité n'a partant aucun statut qui garantisse explicitement son autorité formelle sur les différentes équipes auprès desquelles il se fait instigateur.

Certes, des attributs propres à sa position au sein de la direction sécurité l'assure de la reconnaissance d'un minimum d'ascendance : les diverses licences administratives et judiciaires (habilitations, assermentations etc.), la supériorité du coefficient de rémunération par rapport à la plupart du personnel de terrain, les connaissances policières et juridiques souvent plus étendues, ou encore le simple fait d'appartenir à une direction aussi restreinte qu'influente, et notoirement dirigées par un ancien haut gradé de la police nationale. Si l'accumulation de ces éléments participe bel et bien d'une certaine respectabilité des

opérateurs et opératrices auprès de leurs collègues des autres services et directions, elle ne suffit cependant pas à garantir l’approbation de toutes leurs tâches de commandement, qui peuvent être dénoncées par le personnel de terrain, comme en témoigne ici un contrôleur :

Une fois je demandais un équipage de police, on était en SLIC au métro à Gare de Vénissieux et... et l’autre elle me répond (c’était un mec ou une femme... je sais plus qui c’était, un mec je crois.) Bref je dis « je te demande un équipage de police » et il me dit « c’est moi qui décide si je t’envoie un équipage de police ou pas. » Je dis « Alors je t’explique, là on est en SLIC et je te dis que j’ai besoin d’un équipage, c’est pas toi qui décide tu m’envoies un équipage de police, j’en ai besoin ! » [...] Tu vois ce que je veux dire, c’est enregistré à la radio l’autre il te parle comme une merde. Mais on a toujours deux trois personnes qui font du zèle, ou qui veulent t’apprendre ton métier.

Mathieu, chef de bord contrôle, direction exploitation, Keolis Lyon, entretien à son domicile, février 2016.

Si un tel niveau d’altercation directe demeure exceptionnel, les accusations sous des formes plus ou moins euphémisées ne sont pas rares, surtout *a posteriori* de l’action. Il est dans ce cas fréquent qu’elles émanent de l’encadrement même du personnel censé répondre aux demandes du PC sécurité, au risque de dévoiler explicitement les tensions qui peuvent exister entre la direction sécurité et ses voisines – le personnel de contrôle et d’intervention étant employé par la direction exploitation. Lorsqu’il attendait le doublement des effectifs du service d’intervention, qui devait entrer en vigueur quelques mois plus tard, Guillaume déplorait clairement ces dénonciations venues d’en haut, les assimilant à une mise en danger de la légitimité à commander de son personnel :

[Cette évolution du service d’intervention] va résoudre un problème philosophique au PC sécurité, c’est qu’ils étaient toujours un peu entre le marteau et l’enclume, euh... quand ils devaient faire intervenir des équipes de contrôle, casser des SLIC parce qu’il y a un sujet sécurité, et euh... très souvent on leur reprochait (quand je dis « on » c’est extérieur DS [*sous-entendu la direction exploitation*]), on leur reprochait d’avoir dévoyé des équipes de contrôle pour les mobiliser sur des missions d’assistance. Et c’est quelque chose... je pense qu’ils le ressentaient aussi comme ça, mais comme difficile à vivre. Parce que eux ils ont juste l’impression de faire leur travail : envoyer une équipe sur une assistance, et que au final, deux PV en moins et cinquante voyageurs contrôlés en moins, bah c’est peut-être moins important que d’aller apporter assistance à un collègue, voilà.

Guillaume, responsable moyens opérationnels, direction sécurité, Keolis Lyon, entretien n°1 dans son bureau au siège de l’entreprise, décembre 2017.

Certes bien loin d’être constamment remise en question ou directement menacée par les agent-es du terrain et leur encadrement, l’autorité des opérateurs et opératrices du PC sécurité n’en reste donc pas moins suspendue à un équilibre des forces qui les dépasse en partie, et doit régulièrement s’accommoder de définitions exogènes des priorités pouvant être contradictoires avec celles de la direction sécurité. En s’additionnant au caractère intrinsèquement imprévisible d’une grande partie des situations auxquelles répondent

les pratiques de commandement, mais aussi aux fréquentes déconvenues techniques en tous genres, cette variable d'instabilité organisationnelle rend encore plus nécessaire la compréhension des conditions de félicité du *faire faire*.

La première de ces conditions prend d'autant plus de sens après ce passage en revue des principales contraintes du commandement : pour maximiser ses chances que les commandes soient rapidement et correctement exécutées, le personnel du PC sécurité a tout intérêt à s'assurer que les équipes auxquelles il s'adresse perçoivent en lui un homologue complice plutôt qu'un distant donneur d'ordre. Cela est notamment possible dans le régime des péripéties, où des événements sans gravité peuvent devenir des occasions idéales de rappeler au personnel du terrain que le poste de commandement, en dépit de sa distance, est bel et bien « de son côté » :

René reçoit l'appel d'un conducteur de bus stationné au pôle de Vaise. Il semblerait qu'un homme « importune la clientèle » aux abords d'un des quais de la station. Sans trop s'enquérir des détails (le conducteur n'a pas l'air affolé), l'opérateur appelle par radio une équipe du GAT [*service d'intervention*] à proximité. Saphir 61 s'annonce et prend la mission. Au bout d'une quinzaine de minutes, le chef de bord de l'équipe d'intervention rappelle René par téléphone. J'entends mal la conversation, mais elle n'est pas bien longue, et surtout le chef de bord la conclut par « donc il n'y a jamais eu cet homme pour nous ». René le remercie et raccroche, fait pivoter sa chaise vers moi en prenant un air amusé, puis me traduit l'échange. En substance : le mec était ivre, l'équipe n'a pas voulu faire de formalité, ils l'ont délogé de manière peu conventionnelle. Il n'y aura donc pas de trace dans la main courante.

Journal de terrain, mardi 30 mai 2017, PC sécurité, direction sécurité, Keolis Lyon.

En ce qu'il rend possible une discrétion qui serait inenvisageable avec les conversations radio, le téléphone joue ici un rôle central. Pour autant, de tels échanges ne sont pas dénués de risques pour les deux interlocuteurs, les conversations entre le poste de commandement et l'extérieur étant toutes enregistrées sans exception. Mais de fait, l'opportunité de maintenir une entente complice passe ici devant la conformité avec les procédures.

Le rôle de la complicité en tant que préalable indispensable à la plupart des modalités d'interaction de commandement m'est apparu longtemps avant mon enquête au sein du PC sécurité. Outre les entretiens où il apparaissait en creux, à l'instar de l'extrait cité plus haut avec Mathieu, mes premières observations avec les équipes de contrôle m'en fournissaient régulièrement des exemples notables. Ainsi d'une nuit où, après avoir envoyé l'équipe avec laquelle j'étais embarquée au devant d'une intervention anormalement longue, l'opérateur nous invitait à prendre notre pause (et un café) au poste de commandement, quand bien même le siège de Keolis-Lyon n'était pas dans le secteur d'affectation de l'équipe.

Aussi basique puisse-t-elle paraître, et aussi sincère soit-elle la plupart du temps, cette face de complicité n'est pas toujours simple à entretenir au quotidien. La présentation de soi qu'elle exige peut dans un grand nombre de circonstances se trouver difficilement conciliable avec la tension provoquée par les événements, notamment en cas d'urgence ou de malentendus. Par ailleurs, les opérateurs et opératrices, quand bien même une

bonne partie a travaillé de longues années au sein de ces mêmes services qui désormais travaillent sous leurs ordres, ne se saisissent pas uniformément des opportunités de faire bonne figure.

Au vrai, les motifs pouvant orienter l'interaction vers une mésentente voire une querelle sont trop nombreux pour qu'on puisse les considérer comme les simples contrepoids de ceux qui permettent d'entretenir la complicité. Il me semble même, et j'en donnerai pour finir un aperçu, que la plus ou moins forte rugosité des échanges participe souvent d'une mise en scène (parfois risquée) de la tension, celle-ci pouvant être à la fois ajustée en fonction du degré d'attente et d'exigence dont veut faire preuve l'opérateur ou l'opératrice, et à la fois révélatrice des limites de son autorité.

2.2.2 La production de l'obéissance et ses aspérités

La plus grande partie des problèmes auxquels se confronte le personnel du PC sécurité dans l'exercice quotidien du commandement peut être ramenée à un degré d'antagonisme plus ou moins élevé entre les intérêts des équipes de terrain et ceux du commandement. Lorsque ce dernier entend réquisitionner une équipe, c'est qu'il a face à l'événement déjà procédé à une sélection et appliqué un jugement à l'issue desquels l'envoi d'une équipe n'est plus un principe discutable.

Pour autant sur le terrain, les équipes procèdent à leur propre sélection de l'activité, où l'« appel aux équipes » n'est jamais totalement ignoré mais ponctuellement relativisé ou esquivé. Les facteurs de cette mise à distance peuvent être très variés et se cumuler : une équipe peut s'apprêter à déjeuner ou être en pause ; elle peut spéculer sur le fait qu'une autre équipe est mieux disposée qu'elle à répondre à l'appel ; elle peut porter un jugement sur l'opérateur ou l'opératrice (par exemple en estimant qu'il en fait toujours trop : « Tommy je t'aime bien mais si tu t'écoutes au premier degré tu pars à la guerre ! »). Elle peut aussi anticiper le caractère potentiellement futile, inintéressant ou dégradant de la mission confiée en s'attachant à quelques indices – par exemple, si l'appel concerne tel secteur où il est généralement question de mendicité. Quoiqu'il en soit, il est très fréquent que les équipes, pour ces raisons ou d'autres encore, fassent attendre le PC sécurité en espérant ne pas être choisis en première intention. Témoin cette observation lors d'une journée avec une équipe de contrôle :

On part en collation à Perrache après que Valentin et moi avons acheté notre kebab. Juste avant de terminer le repas, Topaze réveille la radio pour une intervention sur un appel de détresse. Valentin avait annoncé plus tôt au PC sécurité que lui et son équipe partaient en collation, il attend donc que les autres équipes s'annoncent, mais c'est le silence. Il finit alors par s'annoncer, mais si tard que l'opérateur lui demande : « Saphir 216, aviez-vous entendu le message ? » et Valentin de répondre du tac au tac « négatif ». Et ce alors qu'il avait non seulement parfaitement entendu l'appel, mais qu'en plus le fait même qu'il finisse

par s'annoncer le prouve... Bref, je me demande ce qu'est en train de penser l'opérateur. Le fait est que ce n'était finalement rien de grave : la pédale d'appel détresse du conducteur déconne. On était prêts à partir mais tout le monde est content, on va pouvoir boire le café.
Journal de terrain, mercredi 18 mars 2015, après-midi avec le DCI sud, direction exploitation.

Si je me demandais à l'époque ce que peut bien être « en train de penser l'opérateur » d'un tel flottement et de la réponse tardive du chef de bord, il ne fait guère de doute que la réponse aurait pu ressembler à ce que j'observais deux ans plus tard de l'autre côté des ondes radio :

René veut évacuer des personnes en train de squatter un quai du métro B à Jean Macé, suite à l'appel d'un agent de ligne. Il lance un appel :

René — Topaze pour une équipe Saphir proche secteur Jean Macé [*pas de réponse, il attend quelques secondes*]. Topaze pour une équipe Saphir proche secteur Jean Macé [*toujours pas de réponse, il attend encore*]. Topaze pour une équipe Saphir proche secteur Jean Macé.

Saphir 62 — Topaze pour Saphir 62, on est sur Gratte-Ciel.

René — Reçu merci. Recherche une équipe proche de Jean Macé.

Saphir 63 — Topaze pour Saphir 63.

René — Oui, position ?

Saphir 63 — On est à Villeurbanne, on va à Saint-Priest pour une SLIC.

René — Reçu...

Saphir 52 — Topaze pour Saphir 52, pour info on est à Charpennes.

René — Reçu 52 [*soupir, René regarde sa carte et repère une équipe non loin*]. Saphir 316 pour Topaze.

Saphir 316 — Oui à l'écoute

René — Position ?

Saphir 316 — Gerland.

René — Vous vous rendez à Jean Macé sur le quai. [*Puis, hors radio*] Me dis pas qu'ils avaient pas entendu hein !

Journal de terrain, vendredi 19 mai 2017, PC sécurité, siège de Keolis-Lyon, direction sécurité.

Cet extrait appelle deux remarques additionnelles concernant les conditions de l'appel et de sa réception. D'abord, on note comment le travail de l'opérateur ne nécessite pas toujours qu'il envoie la première équipe qui s'« annonce ». Mettant en balance le degré de priorité de l'événement qu'il prend en charge (simple péripétie en l'espèce) avec la distance physique qui sépare celui-ci des équipes disponibles ainsi qu'avec leurs propres impératifs (« on va à Saint-Priest pour une SLIC »), l'agent consent à entretenir sa propre impatience de trouver l'équipe appropriée en contrepartie d'un équilibre général des effectifs et de leurs tâches.

On voit ensuite comment la dernière équipe est choisie malgré elle par l'opérateur, à l'aide d'un outil cartographique. Cet élément laisse penser que le commandement pourrait par ce biais systématiquement éviter de s'encombrer d'une attente parfois laborieuse – Guillaume poussait d'ailleurs le personnel à agir en ce sens quelques temps avant la fin de mon enquête. Outre qu'ils sont régulièrement dénoncés pour leur fiabilité toute relative,

les outils de géolocalisation de l'entreprise semblent n'être utilisés qu'en dernier ressort également parce que leur usage peut contrevenir au principe de la complicité préalable. Au contraire, laisser autrui s'annoncer – quitte à devoir attendre –, c'est en quelque sorte entamer l'interaction avec la garantie que l'équipe est volontaire pour se prêter au jeu du commandement, et donc pour obéir.

Dans certaines circonstances, il arrive que la géolocalisation soit tout de même utilisée en première intention par le personnel. Dans l'extrait suivant, l'opérateur s'y résout en raison de la nature de la demande (un appel de détresse, potentiel régime des drames) et du moment où intervient l'événement (en soirée où moins d'équipes sont disponibles) :

Je suis debout, derrière Bilal et en train de discuter avec lui, au moment où l'alarme d'appel D retentit. L'agent enclenche une mise sur écoute du véhicule, un dispositif qui ne fonctionne jamais très bien. On devine rapidement que c'est le bordel à l'intérieur du bus, mais sans pouvoir distinguer quoi que ce soit de précis. Calmement mais rapidement, Bilal cherche une équipe à proximité sur sa cartographie. Il trouve 235 et lance l'appel radio :

Bilal – Saphir 235 pour Topaze.

Saphir 235 – Oui parlez.

Bilal – Appel détresse sur la 40, carrosserie 23-56, le véhicule se trouve à Quai Gillet, vous prenez la mission.

Saphir 235 – C'est reçu.

Bilal – Donc appel détresse [*il répète toutes les informations*].

Saphir 61 – Ouais Topaze pour 61.

Bilal – Oui parlez 61.

Saphir 61 – On est à Pont Mouton on prend la mission.

Bilal – Ah mais parfait! Vous prenez la mission 61, dans le bus y a du grabuge.

Saphir 61 – Reçu on y va. [*Au même moment, le bus émet un « appel pompier », réservé à d'autres types d'incidents. Ahmed se permet dès lors d'appeler la cabine du bus.*]

Conductrice – Oui c'est 40 voiture 2.

Bilal – Oui 40 voiture 2, vous avez fait un appel détresse, qu'est-ce qu'il se passe ?

Conductrice – [*En colère et l'air paniquée*] je viens de me faire frapper par un type, j'ai fait un appel détresse tu parles!

Bilal – Donc vous avez été agressée par un individu et a priori vous avez reçu des coups, vous confirmez ?

Conductrice – Oui j'ai reçu deux coups!

Bilal – Il y a une équipe qui arrive vers vous d'accord ?

Journal de terrain, mercredi 27 septembre 2017, PC sécurité, siège de Keolis-Lyon, direction sécurité.

On voit ici, d'une part, le léger risque que comporte le choix de la géolocalisation en première intention : Bilal ne voit pas qu'une équipe est plus proche de celle qu'il a réquisitionnée, et change l'affectation de la mission sitôt en a-t-il été averti. Non seulement le changement paraît logique eu égard aux positions respectives des équipes, mais l'opérateur n'a ici guère le choix : l'équipe la plus proche appartient au service d'intervention,

alors que celle qu'il a réquisitionnée en premier lieu est une équipe de contrôle. Dans ces conditions, et qui plus est pour un « appel D », le chef de bord de « Saphir 61 » ne se prive pas de devancer la décision de Bilal (« on prend la mission »).

Mais au-delà de ces logiques d'ordonnancement et d'autorégulation des équipes, l'épisode reflète à quel point certaines circonstances sont mieux susceptibles que d'autres de susciter l'engagement attendu par le PC sécurité de la part du terrain. L'appel de détresse dispose en effet de tous les caractères pour que son annonce produise une sorte d'expectative, en ce qu'il signale un haut degré de gravité potentiel et que sa conception empêche le PC sécurité d'avoir des informations précises sur ce qui arrive – le déclenchement s'effectuant au pied et sans être suivi d'appel téléphonique pour garantir une parfaite discrétion.

Pourtant, même dans ces situations répondant en tout point aux canons de la prise en charge réactive et volontaire des événements par toutes les parties concernées, il se peut que le commandement achoppe encore sur la volonté de l'équipe de remettre en cause certains termes de la mission. Il est possible pour l'illustrer de reprendre le fil de la même séquence d'observation, à partir du moment où la conductrice est prise en charge par l'équipe d'intervention :

Saphir 61 – Topaze pour 61, prise de contact avec la 40.

Bilal – Reçu 61. Donc vous allez voir la conductrice et vous me faites un bilan rapidement parce que la conductrice a été frappée OK?

Saphir 61 – Bien reçu. [*Quelques minutes passent*] Topaze pour 61.

Bilal – Parlez.

Saphir 61 – Donc la conductrice du 40 a été agressée par un individu qui a dû descendre à l'arrêt juste avant.

Bilal – Vous avez un signalement ?

Saphir 61 – Alors il a un tatouage à l'épaule droite apparemment.

Bilal – Il a quoi ?

Saphir 61 – Un tatouage, et une bouteille à la main.

Bilal – D'accord, pas de signalement vestimentaire ?

Saphir 61 – Négatif, elle l'a pas vu en fait, et nous on est arrivés après.

Bilal – D'accord je transmets le signalement à la police, vous restez avec la conductrice.

Saphir 61 – Ah mais elle a redémarré en fait.

Bilal – Mais vous êtes pas avec elle ?

Saphir 61 – Non, on est partis à la recherche de l'individu.

Bilal – D'accord, alors vous retournez au contact de la conductrice.

Saphir 61 – Reçu. [*Bilal rappelle alors la conductrice*]

Conductrice – 40 voiture 2, parlez.

Bilal – Oui vous avez repris l'exploitation ?

Conductrice – [*Voix émue*] bah ma fois oui... Pourquoi ?

Bilal – Non bah j'aurais pensé... Bon dites moi ce qu'il s'est passé ?

Conductrice – En fait y a un mec il était fortement alcoolisé et il voulait absolument sortir [entre deux arrêts] mais en plus y avait une voie à côté ! Moi c'était hors de question, et du coup il m'a frappée.

Bilal – À quel niveau les coups ? Au visage ?

Conductrice – [En sanglots] Un coup au bras et... sur la cuisse. Non mon visage va très bien...

Bilal – Écoutez là euh... je sens qu'il y a beaucoup d'émotions, donc je vous propose de vous arrêter à Pont Mouton, une équipe vous rejoint.

Conductrice – Ah mais y a un problème sur le GPS, je suis pas du tout à Pont Mouton là, je suis à Homme de la Roche !

Bilal – D'accord, qu'est-ce que vous proposez ?

Conductrice – Bah je vais finir mon exploitation jusqu'à Bellecour et... je vais respirer un grand coup parce que là je m'y attendais pas ! Je retiens mes larmes...

Bilal – D'accord c'est comme vous voulez. Vous pouvez continuer jusqu'au terminus mais si vous avez besoin de vous arrêter avant vous mettez vos warnings, vous avez toute mon autorité pour le faire.

Conductrice – D'accord merci beaucoup. Je vais quand même aller jusqu'à Bellecour.

Bilal – Très bien, on vous rejoint là-bas.

Conductrice – Merci.

Bilal – Au revoir madame, merci. [Il reprend la radio] 61 pour Topaze.

Saphir 61 – Oui parlez

Bilal – Le bus va rouler jusqu'à son terminus à Bellecour, vous prenez contact avec la conductrice là-bas, et rappelez moi par TPH. [Il s'agit du téléphone. Lahcen, le chef de bord de Saphir 61, s'exécute quelques minutes plus tard et appelle Bilal].

Bilal – Ouais Lahcen, fallait pas me laisser tout seul avec la conductrice ! Elle était en pleurs !

Lahcen – Oh attends je connais mon métier ! Aussi quand on est arrivés elle nous a dit « faut absolument l'attraper ! » [...]

Louis, second opérateur posté à gauche de Bilal – Faut pas [lui] dire ça à chaud !

Bilal – Ouais mais non moi je dis les choses, ils se sont trop précipités ! [Puis s'adressant à moi] On n'est pas la police. Si le mec avait été dans le bus encore, il a agressé physiquement une conductrice, ils auraient pu le coucher, ils auraient eu le droit. Mais vaut mieux éviter de le faire !

Louis – Faut éviter... C'est facile à dire dans le feu de l'action.

Parmi les nombreux points qu'il serait possible de traiter ici, quelques aspects me semblent particulièrement instructifs concernant les conditions et les effets de ce qui relève maintenant d'une double prise en charge. On remarque d'abord à quel point, dès lors qu'elle se trouve face à la situation qui la requiert, l'équipe d'intervention peut rapidement estimer qu'elle est au moins autant légitime que le PC sécurité pour juger de la gravité de situation et répondre directement aux demandes de la personne requérante (« faut absolument l'attraper »). En décidant dès lors de manière autonome des suites à donner à l'événement (« on est partis à la recherche de l'individu »), l'équipe se déplace dans l'ordre des interactions et se trouve en situation de concurrence avec le commandement – comme l'euphémisent souvent et sans ironie aucune les agent-es de contrôle et d'intervention, le terrain devient alors « les yeux du PC ».

Dans l'opération de reprise en main qui s'en suit pour Bilal, celui-ci ne se contente pas d'ordonner à Lahcen de retourner immédiatement auprès de la conductrice. Il reprend également contact avec celle-ci pour s'enquérir des détails de son agression, et donc en

quelque sorte doubler le travail de Lahcen – habituellement, les opérateurs et opératrices demandent le récit aux équipes qui l'ont recueilli afin de le retranscrire dans la main courante. Ce faisant, et manifestement touché par les émotions de son interlocutrice, il semble d'autant moins tolérer non seulement l'initiative prise par l'équipe sans l'aviser, mais au surplus sa conséquence, à savoir la reprise seule de l'exploitation par la machiniste – quand bien même a-t-elle pu manifester à l'un comme à l'autre son souhait de terminer son trajet.

Bilal va donc plus loin dans sa tentative de rester son autorité. En se faisant rappeler par téléphone, il crée les conditions d'un échange certes moins formel mais bien plus normatif. Le jugement déontique est clairement posé, sans doute trop, à en croire la réaction de Lahcen (« je connais mon métier ! »). Le lendemain de cette observation, le hasard fait que je passe la soirée en patrouille avec ce dernier. Revenant sur l'épisode, le chef de bord semble effectivement ne pas avoir digéré l'échange : « vingt ans que je fais ce métier, il va pas me l'apprendre, plus jamais il me dit ça ! » Il m'explique par la même occasion que si lui et son coéquipier sont « allés pour choper le mec », c'est uniquement après s'être assurés que la conductrice leur a semblé en état de repartir, et qu'ils l'auraient accompagnée sans hésitation au moindre signe de détresse de sa part.

La réaction du second opérateur (« faut pas dire ça à chaud ! ») n'est à cet égard pas anodine. En renversant le point de vue (« c'est facile à dire dans le feu de l'action »), elle semble esquisser un rappel à l'ordre à l'encontre de Bilal, ou plus précisément à sa position. Si une petite majorité du personnel ne provient ni du contrôle, ni de l'intervention, il reste en effet que la quasi totalité a exercé comme machiniste à son entrée dans l'entreprise, et que l'identification au terrain demeure donc généralement forte. Or quand bien même Bilal fut lui aussi conducteur dans les années 1990, sa trajectoire connaît une bifurcation qui ne va pas sans le démarquer de ses collègues. Reprenant ses études au tout début des années 2000, il en ressort avec un DESS en psychologie du travail puis revient chez Keolis-Lyon, mais cette fois comme employé de la direction des ressources humaines, avant de rapidement rejoindre le PC sécurité à sa création. S'il est difficile d'interpréter avec justesse les effets précis d'un tel aller-retour en l'absence d'entretien, on ne peut que supposer qu'un tel écart entre ses positions d'entrées successives dans l'entreprise, ainsi que l'interstice scolaire à un niveau et dans un domaine improbable par rapport au reste de la population employée de l'exploitation des transports, ont pu conduire Bilal à mettre à distance plus fortement que d'autres son identification au terrain.

Quoiqu'il en soit, ces échanges et ce rappel à l'ordre témoignent avec force de l'ambiguïté des rapports de pouvoir qui structurent le jeu d'intermédiation entre le personnel du PC sécurité et leurs collègues du terrain. Témoin encore, et pour finir, ce récit de Myriam, de son côté ancienne contrôleuse. L'extrait se situe justement dans une discussion où il est explicitement question de son rapport à ses ancien-nes collègues :

Je te cache pas qu'avant sur le terrain, avant même que la police arrive euh... moi j'ai eu mis des coups, tu sais à l'époque on avait une grosse radio? Bah voilà, t'es face à un gamin qui veut en découdre et ils sont trois en face de toi, t'es tout seul ou t'es deux avec ton collègue, bah moi j'ai pas hésité une seconde à mettre des coups quand il fallait en mettre. Et puis franchement je laisse pas ma part aux chiens, j'ai fait quinze ans d'aïkido et quatre ans de boxe avec les gendarmes de Bron. J'ai fait les sports de combat pour pouvoir aller un jour dans un métier entre guillemets de sécurité, c'était pas pour à un moment donner me faire insulter ou me faire cracher à la gueule! Quand t'en viens aux mains c'est de la légitime défense : je me prendrai pas des coups connement pour un ticket à deux euros, et encore à l'époque c'était un euro cinquante. Donc voilà! Après quand t'as du répondant et que tu sais te faire respecter de par ton naturel, bah le gamin il a beau avoir deux ans ou cent ans, déjà [tu pratiques le] vouvoiement et une façon d'être.

Myriam, opératrice au PC sécurité, direction sécurité, Keolis-Lyon, entretien n°1 à son domicile, mai 2018

À ce stade du discours, il est difficile de ne pas y percevoir une posture symétriquement inverse à celle que paraissait adopter Bilal dans les interactions précédentes. Rappelant son expérience non seulement du terrain, mais surtout de sa dimension la plus agonistique – dont on verra plus tard l'importance –, Myriam semble défendre en creux une attitude d'empathie et de bienveillance à l'égard des collègues qu'elle commande désormais, tout en justifiant certains de leurs comportements les plus violents, pour peu qu'ils interviennent en « légitime défense », à l'instar d'un principe qu'elle aurait elle-même toujours respecté. Mais la suite immédiate de ce discours rend l'ensemble du propos plus équivoque :

Mais t'as des collègues qui sont rentrés dans ce métier en étant peut-être frustrés de ne pas avoir fait ni policier ni gendarme, et c'est comme ça depuis qu'ils sont au service contrôle : c'était déjà des merdes au RCC, c'est devenu des merdiers après à la DCI²⁸⁷. Bon ça s'est apaisé un peu parce qu'on nous a mis à trois avec un chef de bord, on avait une voiture c'était tout nouveau c'était magique. N'empêche que chasse le naturel, ces même merdiers qui étaient merdiers il y a dix ans en arrière sont à nouveau des merdiers maintenant. [...] On va pas se battre avec mais euh... à nous de les recadrer, de temps en temps, en leur rappelant justement que la vidéo... Moi le discours que je tiens justement quand ils viennent nous voir au PC sécurité la nuit, parce que justement ils voient nos outils : « ah ouais putain on voit super bien ! » Oui, on voit super bien [rires], donc voilà, dans les deux sens : on voit quand tu prends une tarte mais on voit aussi quand vous dérapez. [...] Moi je suis pas là pour leur donner des leçons, après ils ont de la hiérarchie au dessus d'eux, moi je suis pas manager, je suis opérateur. Mais apporter des petits conseils quand je m'entends bien avec certains [...] voilà : « tu vois la dernière fois, bah ça fais y gaffe. »

Après l'empathie et la proximité, Myriam change de ton pour mettre à distance une partie du terrain qui semble au premier abord clairement identifiée. Dans un premier temps, cette sélection opère ainsi par la dénonciation des « merdiers », à savoir celles et ceux que Myriam tient pour entièrement responsables des violences qu'ils subissent ou

287. RCC et DCI sont respectivement et historiquement le premier et le dernier service de contrôle, comme on le verra au prochain chapitre.

infligent. Compte-tenu de l'enchaînement des discours, l'agente distingue donc ici entre cette dernière catégorie (la violence illégitime) et la première, à laquelle elle revendique avoir appartenu (la violence légitime).

L'équilibre de l'argumentation semble en fait refléter à quelques égards celui de sa position. D'un côté, en tant qu'ancienne contrôleuse, Myriam ne peut dénoncer entièrement et en tant que telle la violence physique potentielle d'un contrôle, sous peine de s'enfermer elle-même dans sa propre dénonciation. Mais d'un autre côté, en tant qu'opératrice et en position de commandement, elle est dans l'impossibilité morale de ne pas dénoncer la violence d'un certain nombre de collègues, sous peine de nier la hauteur que lui confère un rôle où doivent primer la pondération et le recul sur les situations – ce qu'il est convenu de nommer dans le langage indigène le « discernement ».

Mais la conclusion du récit de Myriam montre qu'un tel équilibre identitaire ne tient qu'au prix de conserver par ailleurs un certain degré d'ambivalence. Ainsi, dans une entière assomption des rôles de rempart moral (« à nous de les recadrer ») et de vigie déontique (« on voit quand vous dérapez ») incombant au commandement, le principe de division au fondement des deux catégories de collègues précédemment dressées l'une contre l'autre paraît largement s'estomper. Ne reste à l'issue du propos qu'un groupe indéterminé de collègues, qui peuvent « déraiper », et à qui Myriam donnera le cas échéant quelques conseils à condition qu'elle les apprécie.

Comme elle, la majorité des opératrices et opérateurs semble avoir intégré vis-à-vis du personnel de terrain une position de cet ordre, c'est-à-dire, une fois encore, intermédiaire. Par l'incessante modulation des cadres de l'interaction en situation de commandement, le personnel du PC sécurité ne se contente pas de déployer des ruses pour réussir à tout prix l'action par procuration ou pour corriger le comportement des destinataires de ses commandes. Il cherche également à composer sa propre position dans la régulation de l'activité des métiers du public de l'organisation des transports.

Bien que la construction de cette position peut se trouver à quelques égards hésitante face aux ambivalences qui jalonnent les structures de l'identité professionnelle, sa trajectoire à long terme n'en apparaît pas moins confortée et stabilisée par l'entrée dans le champ sécuritaire local. Par le biais d'un investissement croissant dans les transactions avec les instances traditionnelles de l'activité sécuritaire, le cumul et la rentabilisation d'un capital d'homologie policière fournissent au personnel de quoi contrebalancer d'éventuelles secousses propres à leur organisation d'appartenance. Si les cadres de la direction sécurité revendiquent régulièrement leur intention de faire du PC sécurité un organe « incontournable et indispensable » de Keolis-Lyon, il semble donc que les moyens adossés à une telle ambition soient aujourd'hui essentiellement tournés vers l'extérieur.

*

* *

On aperçoit mieux, à ce stade, certaines des conditions symboliques et pratiques majeures de l'engagement d'une partie de l'organisation des transports dans le champ sécuritaire local. À la lumière de ces avancées surgit néanmoins, et avec d'autant plus d'acuité, la question de la position des métiers du public parmi les nombreuses dimensions de l'espace dégagées jusqu'ici. En effet, quand bien même a-t-on pu dépasser la seule étude de la région dirigeante du champ, l'exploration du PC sécurité donne à l'analyse le goût de ce qu'elle a permis d'analyser : une étape intermédiaire. La suite de mon travail, en se tournant un peu plus vers le « terrain » de mon terrain, aura dès lors vocation à comprendre l'autre facette de l'activité sécuritaire subalterne que représentent les métiers du contrôle et de l'intervention.

Troisième partie

Les mises en scène quotidiennes de la sécurité

D'une manière très simplifiée, tout ce qui précède pourrait être résumé à une étude des conditions de possibilité de *ce qu'est censé produire* le champ sécuritaire local dans (et par) les transports en commun, qui jusqu'ici ne comprend donc pas l'analyse des « produits » en question. Que font dès lors toutes ces instances au quotidien qui permette à l'organisation de revendiquer, face à ses différents publics (usager-es, partenaires, commanditaires), sa participation pleine et entière à une activité sécuritaire ? Que produisent-elles et comment valorisent-elles ce qu'elles produisent ?

L'interrogation semble de prime abord ne poser aucune difficulté : l'objectif unanimement revendiqué par les différentes instances en jeu étant la protection du public, du personnel et des infrastructures, il suffirait en quelque sorte de faire correspondre le terrain de l'enquête avec celui où se donne à voir la matérialité de cette protection : véhicules, stations, couloirs du métro, agence commerciales, gares etc. En observant le personnel auquel incombe sa mise en œuvre, on aurait ainsi accès au produit recherché.

À cet égard, en consacrant les analyses qui viennent aux opérations de contrôle et d'intervention, cette étape de mon travail confirmera au moins l'intérêt d'un tel déplacement empirique. Néanmoins, à tenir pour acquise l'idée qu'une quête des *produits sécuritaires* succéderait naturellement à celle de leurs conditions de production, et qu'en s'y consacrant, cette dernière partie s'articulerait sans plus de justification aux précédentes, on risque d'exposer la démonstration à un certain nombre d'écueils. Les désigner ici clairement pourrait donc aider à s'en prémunir, mais également permettre de préciser la démarche que je vais emprunter dans les prochains chapitres.

Il convient en premier lieu de rappeler que ce n'est pas grâce à une découverte des conditions de production de la sécurité qu'est apparue la possibilité, par déduction, d'un examen des produits sécuritaires. Tant s'en faut, puisque mon matériau s'est en premier lieu nourri de l'immersion dans les services de contrôle, puis dans ceux de l'intervention, avant d'évoluer vers une circulation plus ou moins séquencée, parfois simultanée, entre ces différents services d'exécution (et d'autres) et leurs hiérarchies respectives.

En un sens, c'est donc d'abord l'observation de certains produits sécuritaires qui m'a amenée à explorer certaines de leurs conditions organisationnelles de production. Et encore, les importantes inégalités de ma progression entre ces différentes parties du terrain, accentuées par une légère dispersion ethnographique, n'ont cessé d'éloigner ma conduite de l'enquête de ce qui aurait pu correspondre à la recherche systématique d'une chaîne de production cohérente. Ce court rappel de considérations méthodologiques déjà détaillées plus haut invite finalement à ne pas appréhender la plongée qui s'annonce dans « le terrain du terrain » comme l'aboutissement d'une trajectoire empirique naturelle, depuis « ce qui détermine » vers « ce qui est déterminé », mais bien plutôt comme un changement de point au sein d'un même observatoire de la détermination sécuritaire elle-même.

La chaîne de production en question

Cette dernière remarque amène à considérer un écueil d'ordre plus théorique : la tentation de désigner à coup sûr, dans le champ sécuritaire local, un couple monolithique *producteur–produit*. Certes, les chapitres qui vont suivre éloignent quelque peu de la focale les dirigeant-es, les cadres et les métiers intermédiaires, au profit des groupes professionnels auxquels il incombe en dernier ressort de (re)présenter le produit face aux publics plutôt que de le concevoir. Mais derrière ce semblant d'horizon binaire se dressent deux principaux obstacles.

Le premier tient à ce que bien souvent dans le cas des transports en commun, les produits en question semblent à quelques égards éloignés du champ. Il est par exemple notable que le personnel préposé au contrôle des titres, ainsi que celui en charge des interventions, dépendent hiérarchiquement tous les deux de la direction exploitation de la société de transport, et ce malgré un assujettissement multiforme aux logiques relayées par la direction sécurité. Autrement dit, le caractère subordonné des groupes professionnels que je m'apprête à présenter ne saurait être confondu par avance avec leur position dans l'espace de production sécuritaire.

Le second obstacle au prisme *producteur–produit* réside dans le problème de la constitution des produits eux-mêmes. Ni biens matériels, ni produits finis, ceux que j'ai observés trouvent essentiellement leur expression dans un vaste répertoire d'actions, de pratiques, de stratégies et tactiques dont la forme et les conditions de réalisation échappent toujours partiellement à celles et ceux qui les conçoivent et les organisent. En d'autres termes, le personnel d'exécution ne se contente jamais de présenter ou d'incarner un matériau qu'on lui fournirait, mais participe activement à ses conditions de production. La sociologie des forces de l'ordre a souvent mis en exergue ces modalités d'autonomie du personnel « de terrain » dans ce que j'appelle ici la *présentation du produit sécuritaire*. L'idée d'incarnation (l'agent-e est le produit) est par exemple ici parfaitement résumée par Becker :

[...] le représentant de la loi est porté à croire que les gens dont il s'occupe doivent le respecter, parce que, s'ils ne le font pas, il lui sera très difficile de faire son travail et il perdra tout sentiment de sécurité dans le travail. C'est pourquoi une bonne part de son activité ne consiste pas directement à faire appliquer la loi, mais bien à contraindre les gens dont il s'occupe à le respecter lui-même.²⁸⁸

288. Howard S. BECKER, *Outsiders : études de sociologie de la déviance*, Jean-Pierre BRIAND et Jean-Michel CHAPOULIE (trad.), Paris, Métailié, 1985, p. 171.

Quant à l'idée d'une participation directe du personnel aux conditions de production du produit qu'il est chargé de livrer, Monjardet l'a plusieurs fois illustrée à travers l'analyse des logiques d'« inversion hiérarchique »²⁸⁹ et des dynamiques d'« involution des buts »²⁹⁰ par lesquelles agissent plus ou moins systématiquement certaines fractions de la profession policière.

Les faux-semblants d'un axe *producteur–produit* immuable, systématique et cohérent dans le champ sécuritaire local, recourent dès lors certains constats établis par bien des ethnographies de l'action publique. Concernant l'irréductibilité de certains dispositifs aux produits d'un champ unique, elle nous rappelle qu'on peut « envisager sociologiquement l'action publique comme un mode politiquement légitimé de régulation des rapports entre champs, favorisant ou non leur autonomie, corrigeant ou non leurs relations de subordination. »²⁹¹ Quant à la relative autonomie dont il faut systématiquement tenir compte dans l'étude du travail subalterne, elle fait écho aux enquêtes sur les pratiques des *street-level bureaucrats*, qui « sont parties prenantes du processus continu de fabrication de l'action publique dans lequel elles peuvent jouer un rôle décisif. »²⁹²

Regarder les dispositifs

Au terme de ce propos liminaire, l'enjeu des analyses à venir mérite quelques clarifications. En regroupant des fragments de mon enquête consacrés aux activités de contrôle et de sûreté, il s'agira d'interroger la manière dont s'exprime publiquement une partie de la production sécuritaire quotidienne dans les transports publics urbains. Ce regroupement est fondé sur l'usage d'une même focale principale de compréhension de l'action publique sécuritaire : l'accent mis sur les groupes professionnels subalternes travaillant *pour la sécurité* et non *sur* elle.

Si les modalités d'expression publique de l'activité sécuritaire pourraient bien constituer la principale condition de sa lisibilité en tant que politique, cette visibilité peut dans le même temps se trouver plus ou moins recherchée, encouragée, appropriée ou revendiquée par une pluralité d'instances n'occupant pas nécessairement une position égale dans ou vis-à-vis du champ sécuritaire local. Ce faisant, dans l'optique d'un approfondissement de

289. « Le rôle de la hiérarchie est alors inversé : il va constituer à transcrire/traduire les choix du bas de façon à les rendre compatibles avec les cadres réglementaires et les « politiques » définies par le haut. » (Dominique MONJARDET, *Ce que fait la police*, op. cit., p. 89)

290. « Les buts de l'action sont ainsi réinterprétés pour se conformer aux objectifs jugés raisonnables des exécutants. » (*Ibid.*, p. 216)

291. Vincent DUBOIS, « L'action de l'État, produit et enjeu des rapports entre espaces sociaux », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2014, vol. 1, n° 201-202, pp. 11-25, p. 14.

292. Vincent DUBOIS, « Ethnographier l'action publique », *Gouvernement et action publique*, 2012, vol. 1, n° 1, pp. 83-101, p. 84.

la connaissance de ce champ, l'enjeu ne sera pas de savoir « ce qu'il produit » en propre, mais plutôt de comprendre à quel point et comment les dispositifs étudiés y sont reliés voire en dépendent.

Par ce réajustement du regard, je souhaite naviguer entre deux ensembles de questionnements, centrés sur les dispositifs autant que sur les groupes professionnels. Le premier se rapporte aux conditions d'apparition et d'évolution du caractère sécuritaire des activités observées. Depuis quel(s) espace(s) et comment est établie la définition sécuritaire d'une activité? Cette définition peut-elle être l'enjeu d'un rapport de force entre espaces concurrents? Quelle part y prend (ou non) le champ sécuritaire local, et comment se positionnent les personnels concernés par rapport à elle? Ces interrogations reviennent à considérer les analyses à venir comme des intersections. Elles doivent à la fois permettre de faire la jonction entre le champ sécuritaire local et les dispositifs, et d'autre part d'élargir l'investigation de leurs conditions de possibilité en y intégrant non seulement les espaces sociaux connexes ou concurrents du champ, mais aussi les histoires et les situations des personnes et des groupes eux-mêmes qui forment ces dispositifs au quotidien.

Le second axe concerne les formes que revêtent les relations à travers lesquelles se réalise le travail sécuritaire au quotidien, ainsi que leurs principes de différenciation. Quelles situations surgissent des dispositifs sécuritaires et comment y interagissent les personnes et les groupes impliqués? Que disent ces situations et ces interactions des différents espaces professionnels concernés? D'une certaine manière, il s'agit ici d'analyser les dispositifs comme autant de mises en scène de la sécurité, dont la préparation et l'exécution peuvent être scrutées en tenant compte non seulement des espaces et des instants de face-à-face avec le public (situations de travail par excellence), mais parfois également de ceux où le public est physiquement absent (prises de service, pauses, formations etc.). Au-delà d'une compréhension plus fine des conditions pratiques et subjectives de l'action sécuritaire telle qu'elle se déroule au quotidien, cette approche doit permettre de rendre compte des probables écarts entre la manière dont elle est attendue ou perçue par ses commanditaires, et la manière dont elle est vécue et jugée par ses exécutant-es.

Cette approche sera en premier lieu concentrée sur le cas du contrôle des titres de transport. Aussi ancienne et omniprésente dans la plupart des réseaux d'agglomérations que méconnue dans ses origines et conditions d'exercice, cette activité connaît des revendications et des définitions très variables de sa fonction sécuritaire. Dans un second temps, je me pencherai sur l'« intervention » dont il a beaucoup été question dans les chapitres précédents, c'est-à-dire un dispositif ayant, contrairement au contrôle, expressément pour objectif de lutter contre le « sentiment d'insécurité » dans les transports en commun.

Chapitre 5

La régulation de la « fraude » au service d'un régime de visibilité permanente

L'administration ou le service public cumule en règle générale deux fonctions ailleurs séparées : celle d'organisation prestataire et celle d'institution de régulation, chargée de fixer des normes, d'évaluer les prestations, de prévenir, de traiter litiges et préjudices.

Pierre Strobel, « L'utilisateur, le client et le citoyen : quels rôles dans la modernisation du service public ? »

Premier terrain de mon enquête sur la production de la sécurité dans les transports en commun lyonnais, le département contrôle et intervention (DCI) de Keolis-Lyon comporte trois unités chargées du contrôle des titres : une couvrant le nord de l'agglomération, une couvrant le sud et une couvrant le réseau des métros et tramways (appelés « mode lourd »). En interne, ces unités sont désignées en fonction de cette distribution géographique : « DCI nord » et « DCI sud » pour les bus, « DCI mode lourd » pour les métros et tramways.

Au total, un peu plus de deux cents agent-es se relaient ainsi quotidiennement pour des services d'une durée de 07h30, par petites équipes (quatre personnes en général) patrouillant en voiture ou en métro sous la responsabilité d'un ou une « cheffe de bord ». Le roulement de ces équipes s'effectue selon un tuilage adapté à l'amplitude horaire et à la fréquentation du réseau : en moyenne, entre quarante et cinquante agent-es parcourent

l'agglomération entre 12h00 et 19h30, contre une vingtaine aux heures d'ouverture et de fermeture. À ce titre, le contrôle constitue de loin l'activité sécuritaire la plus ostensible des transports en commun lyonnais.

Au sein de chaque unité, les contrôleurs et contrôleuses travaillent sous la responsabilité de trois niveaux hiérarchiques complémentaires, lesquels sont habituellement constitués de binômes. L'encadrement direct, composé des « chef-fes de groupe », assure le suivi quotidien des équipes : accompagnement sur le terrain en cas de dispositifs exceptionnels, évaluations, suivi disciplinaire, intermédiation avec les cadres etc. L'encadrement d'exploitation est pour sa part chargé d'établir les roulements du personnel (« ordonnancement ») et le contenu des feuilles de route (« méthodes »), ces dernières énumérant pour chaque équipe les missions à accomplir pendant leurs services. Enfin, deux cadres intermédiaires partagent la responsabilité administrative de l'ensemble, font le lien avec les autres unités de contrôle et rendent directement leurs comptes à la direction exploitation de l'entreprise.

Ce dernier détail renvoie ainsi à cette particularité importante du département contrôle et intervention, au regard du reste de mon terrain : il est le seul service de sécurité qui ne soit pas explicitement rattaché à une instance sécuritaire (en l'espèce la direction sécurité de Keolis-Lyon). D'un point de vue historique, cette subordination des contrôleurs et contrôleuses à la direction exploitation n'est guère surprenante, tant elle reflète la lointaine origine que partage le contrôle avec la vente des titres de transport et l'accueil des passager-es dans les véhicules²⁹³. Mais d'un autre côté, et pour traditionnel qu'il paraisse, cet organigramme est surtout le fruit d'une histoire mouvementée dans l'organisation. Au sein de Keolis-Lyon en effet, si les services associés à la sécurité sont tous nés au plus tard au début des années 2000, et ont donc précédé de fait l'existence d'une direction sécurité, ils n'en ont pas moins été tous absorbés par celle-ci à sa création en 2006, y compris le DCI. Or pour ce dernier, la situation s'inverse cinq ans plus tard, en 2011.

En elle-même, la compréhension de ces alternances entre des tutelles par ailleurs notablement concurrentes ne constitue pas un enjeu majeur de l'analyse, dans la mesure où, comme on le verra, celles-ci n'ont guère infléchi la manière dont ont évolué les conditions de la pratique du contrôle – pas plus que celles de l'intervention qui sera étudiée plus loin. Pour autant, ces turbulences organisationnelles contemporaines s'inscrivent dans un processus de définition de l'activité qui mérite d'être sondé, d'autant plus qu'au quotidien, les liens entre les unités de contrôle et la direction sécurité sont tout sauf inexistantes. L'étude du PC sécurité laissait d'ailleurs apparaître le caractère ininterrompu de ce lien : lorsqu'une équipe de contrôle commence son service, elle est priée d'en avertir le poste de commandement par radio, en indiquant à « Topaze » son propre indicatif « Saphir ». Au-delà de cette servitude, le PC peut à tout moment détourner une équipe de son activité de contrôle pour l'envoyer sur le théâtre d'une péripétie ou d'un drame si aucune équipe

293. Jean-Baptiste SUQUET, *Les dynamiques professionnelles de la relation de service*, op. cit., p. 113-143.

d'intervention ne peut se rendre sur les lieux plus rapidement – et ces opérations peuvent par ailleurs survenir à la propre initiative de l'équipe si elle remarque une quelconque anomalie ou si elle est interpellée par un tiers.

Il est ainsi possible d'entrevoir, dans cette trajectoire en dents de scie du service ainsi que dans sa double affiliation toujours actuelle par le biais du PC sécurité, l'écho d'une ambivalence entre vocation « répressive » et vocation « commerciale » du contrôle des titres de transport. On retrouve en tout cas cette lecture de manière systématique dans les rares études entièrement consacrées à cette activité. Qu'elles s'appuient sur une enquête biographique à la SNCF au milieu des années 1990²⁹⁴ ou sur des ethnographies du réseau de transport francilien au milieu des années 2000²⁹⁵, ces analyses ne semblent en effet jamais pouvoir faire l'impasse sur la tension intrinsèque entre relation conflictuelle et relation de service qui structure en partie le métier du contrôle.

Dans le cas qui m'intéresse, on verra qu'une telle tension nécessite effectivement d'être pleinement prise en compte, et que son examen doit être replacé dans une recherche plus large des ressorts de la pratique du contrôle et de sa définition par le groupe professionnel et l'organisation qui la font exister. Qu'est-ce exactement que contrôler les titres de transport ? Que se joue-t-il dans les interactions entre le personnel contrôlant et le public contrôlé ? D'où viennent les pratiques observées, dans quelles conditions et selon quels principes de variation se manifestent-elles ?

En fournissant quelques pistes de réponses à ces interrogations, l'enjeu n'est pas seulement de contribuer à l'enrichissement des connaissances sur les conditions de possibilité du contrôle et de sa genèse – je ne saurais du reste prétendre à l'exhaustivité en la matière –, mais aussi voire surtout de comprendre dans quelle mesure le contrôle des titres de transport est à la fois un dispositif sécuritaire *parmi d'autres*, et à la fois, par la complexité de son histoire, de ses pratiques et de sa définition, une parfaite illustration du rôle négocié du champ sécuritaire local dans la mise en scène d'une action qui ne lui appartient pas complètement.

1 **L'ambivalente criminalisation du voyage sans ticket**

Analyser le contrôle dans les transports en commun implique au préalable de comprendre ce qui est contrôlé au-delà du titre de transport, c'est-à-dire comprendre les différents régimes de justification ayant établi l'activité dans la durée, jusqu'à rendre son inexistence quasiment impensable aux yeux des organisations qui en assurent la bonne marche.

294. Marie-Hélène LECHIEN, « Un métier exposé : les contrôleurs de la SNCF », *Scalpel. Cahiers de sociologie politique de Nanterre*, 1999, n° 4-5, pp. 73-110.

295. Eleanora ELGUEZABAL, *Verbaliser le client*, op. cit. ; Jean-Baptiste SUQUET, *Les dynamiques professionnelles de la relation de service*, op. cit.

Loin d'amener une simple contextualisation de l'activité, l'examen de ces justifications et de leurs évolutions permet de commencer à mettre en perspective certains éléments fondamentaux de sa définition sociale, laquelle irrigue le contenu discursif que s'approprient ensuite plus ou moins les contrôleurs et contrôleuses dans l'exercice de leur métier. Parmi ces éléments définitionnels, il sera finalement possible de distinguer lesquels sont les plus propices à la construction d'une conception sécuritaire de l'activité.

1.1 Des menaces nommées fraude

Aussi loin que remontent les archives consultées pendant mon enquête, c'est-à-dire à la naissance en 1990 du premier service de contrôle centralisé ayant fourni ses principaux jalons au fonctionnement contemporain de l'activité, celle-ci est à peu près systématiquement considérée comme l'instrument privilégié d'une « lutte contre la fraude », impliquant pour ses agent-es de travailler auprès d'une population présentée comme spécifique :

Les agents du RCC [*relation contrôle clientèle*] ont bénéficié, lors de la création de leur service, d'une formation, dirigée par le docteur H. [*l'homme est psychiatre de profession*], sur les fonctions précises du contrôleur des fraudes [...] Une présentation de comportements types de fraudeurs a donné matière à réfléchir sur l'analyse des réactions à avoir face à chaque cas spécifique afin de mieux gérer les relations conflictuelles²⁹⁶.

Le fait même qu'une telle formation soit assurée par un psychiatre, dont le nom semble à l'époque bien connu des grandes entreprises de transport qui constituaient alors sa principale clientèle, en dit sans doute autant que l'ensemble du lexique adopté dans cet extrait : « comportements types », « fraudeurs », « relations conflictuelles ». Loin de se cantonner à une simple opération de vérification de l'état d'une personne (la possession d'un titre) ou d'un objet (la validité du titre), le contrôle est également assimilé à une fonction de recherche et de sanction de la *déviante* qu'incarnerait une population composée de « fraudeurs ».

Quelle est donc l'opération qui préside à un tel étiquetage du voyage impayé (ou mal payé)? En inscrivant l'analyse de la déviance dans une perspective interactionniste, c'est-à-dire en postulant qu'elle est « une propriété non du comportement lui-même, mais de l'interaction entre la personne qui commet l'acte et celles qui réagissent à cet acte »²⁹⁷, je souhaite m'attacher ici à l'étude de la seconde variable, à savoir celle de la réaction sociale conduisant d'une part le voyage sans titre de transport valable à être systématiquement désigné comme une « fraude », et d'autre part la personne qui le commet à se trouver dans une position d'altérité si critique qu'elle semble vouer l'organisation et son personnel à la réguler par un dispositif de répression spécifique.

296. SLTC, *En ligne directe Actualités, juillet*, Lyon, 1992, p. 3.

297. Howard S. BECKER, *Outsiders, op. cit.*, p. 38.

Sans aller jusqu'à établir précisément l'ensemble du « processus au terme duquel [les déviants] sont considérés comme étrangers au groupe »²⁹⁸, il convient donc d'éluder les principales conditions sociales par lesquelles le contrôle des transports en commun se reproduit en tant que dispositif et discours de *lutte contre* une « fraude » faite déviance. Plus ou moins anciennes, ces conditions s'expriment jusqu'à aujourd'hui dans la juxtaposition de plusieurs registres de discours sur la *menace* que constitue le défaut de titre.

1.1.1 L'inculcation financière

Le plus explicite renvoie à une dimension essentiellement économique de la menace. Il est possible de voir dans les apparitions de ce premier registre, ainsi que dans les renforcements ponctuels des dispositifs de contrôle sur lesquels il s'adosse, un lien immédiat avec les difficultés financières que peuvent rencontrer les autorités organisatrices. C'est ce que propose Jean-Baptiste Suquet lorsqu'il s'intéresse à l'apparition du contrôle dans les transports parisiens du début du xx^e siècle. Au passage, l'auteur voit dans cette corrélation une explication supplémentaire à la traditionnelle appartenance des services de contrôle à la direction exploitation de l'entreprise :

En effet, la STCRP [*l'ancêtre de la RATP*] dénonce constamment la perte en matière de recettes qu'implique le « coulage ». De ce point de vue, le fait que la lutte contre la fraude relève de la direction de l'exploitation commerciale est symptomatique, et permet de comprendre cette mise au premier plan de la perte de recette. Il faut signaler aussi la pression des tutelles, car la situation financière de la STCRP est mauvaise. Entre 1925 et 1927, trois avenants successifs modifient les éléments de rémunération de la STCRP, mais le problème du déficit reste constant...²⁹⁹

Dès cette époque d'ailleurs, la presse ne manque pas de se faire occasionnellement le relais du discours institutionnel à propos des dégâts financiers causés par « ceux qui filoutent »³⁰⁰. Un siècle plus tard, force est de constater que le registre économique a toujours une place privilégiée lorsqu'il s'agit de légitimer publiquement les dispositifs de contrôle. Témoin en ce qui concerne l'agglomération lyonnaise le communiqué de presse qui suit, détaillant en 2014 la liste des messages promus par une campagne d'affichage qui vient d'être déployée sur l'ensemble du réseau par l'autorité organisatrice des transports :

La campagne de lutte contre la fraude 2014 a pour objectif de sensibiliser les voyageurs et les amener à modifier leurs comportements. [...] Derrière la signature « La fraude, on a tous à y manquer », trois messages sont déclinés :

- Cette année, 10 % des voyageurs empêcheront l'achat de 4 nouvelles rames de tramway
- Aujourd'hui, 70 000 voyageurs empêcheront l'achat d'un nouveau bus pour votre ligne
- Cette année, 1 voyageur sur 10 empêchera l'achat d'une nouvelle rame de métro³⁰¹

298. *Ibid.*, p. 33.

299. Jean-Baptiste SUQUET, *Les dynamiques professionnelles de la relation de service*, *op. cit.*, p. 125.

300. *Ibid.*, p. 118.

301. SYTRAL, « La fraude, on a tous à y manquer ».

Dix ans plus tôt, profitant de la ratification par la France d'une convention-cadre de l'Organisation mondiale de la santé pour la lutte anti-tabac, le SYTRAL s'inspirait des premiers messages de prévention à fleurir sur les paquets de cigarette pour concevoir une campagne plus directe, mais avec le même fond argumentaire : « Chaque année, 10 millions d'euros partent en fumée [*puis, dans un encadré noir sur fond blanc*] Frauder nuit gravement au développement des transports en commun »³⁰². Reculer encore de dix ans donne accès à un slogan moins explicite mais non moins significatif, étant donnée la très faible fréquence des campagnes sur le sujet à l'époque (tandis qu'elle est presque annuelle de ces dernières années) :

« Frauder, c'est voyager sur le dos des autres ! » Tel est le message décliné dans les bus et le métro, dans les stations, les agences commerciales et divers lieux TCL au moyen d'affichettes, affichettes suspendues, écrans diapo et signalétique spéciale dans le métro sur les péages. Parallèlement, une sensibilisation de la presse sera assurée dès février par des entretiens personnalisés avec les journalistes. Cette campagne sera déclinée également à l'automne prochain, en accompagnement d'actions sur le terrain.³⁰³

Ces quelques témoignages de la prégnance du registre économique dans la construction de la menace montrent à quel point un tel contenu argumentatif, s'il a pu historiquement se trouver conforté en situations financières désavantageuses, constitue depuis au moins deux décennies un élément incontournable du processus de légitimation du contrôle, et ce en dépit du fait que le réseau lyonnais « est un des rares dont la situation financière s'est améliorée au cours des dernières décennies. »³⁰⁴

Mais ces extraits montrent également à quel point la désignation d'une menace pour les ressources de la collectivité doit systématiquement s'adosser à une dénonciation morale d'un comportement sous-jacent : « 10% des voyageurs empêcheront l'achat », « frauder nuit gravement », « voyager sur le dos des autres ». Autant de messages rappelant qu'aujourd'hui pas moins que cent ans auparavant, « la fraude [...] n'est pas un simple écart au règlement : c'est une tromperie »³⁰⁵ dont il convient publiquement de soupçonner qu'elle résulte d'une volonté de nuire.

1.1.2 De l'incivilité à l'insécurité

Si le discours sur la menace économique que ferait peser l'infraction au code des transports s'appuie donc nécessairement sur un registre moral, l'inverse n'est pas vrai pour autant. En effet, un second ordre de dénonciation morale coexiste avec l'argumentaire économique, faisant cette fois de la fraude une menace pour la *sécurité* des transports.

302. SYTRAL, « En 2005, la fraude ça ne passe plus ! ».

303. SLTC, *En ligne directe Actualités, février*, Lyon, 1993, p. 3.

304. Yves CROZET, Bruno FAIVRE D'ARCIER, Aurélie MERCIER, Guillaume MONCHAMBERT et Pierre-Yves PÉGUY, *Réflexions sur les enjeux de la gratuité pour le réseau TCL* [Rapport], SYTRAL, LAET, 2019, p. 27.

305. Jean-Baptiste SUQUET, *Les dynamiques professionnelles de la relation de service*, *op. cit.*, p. 126.

À Lyon, le contrat de sécurité pour les transports signé en 2002 constitue l'une des premières occurrences publiques et institutionnelles de la désignation de cette menace. Parmi les grands objectifs que se fixent les organisations signataires « pour un renforcement de la sécurité et la prise en compte du sentiment d'insécurité »³⁰⁶ se trouve ainsi érigée, au même titre que l'investissement dans la vidéosurveillance, « la maîtrise du réseau par le contrôle des accès et la lutte contre la fraude. »³⁰⁷ Et si l'idée sous-jacente d'une causalité entre fraude et insécurité n'est pas précisée outre mesure dans les énoncés qui suivent, c'est qu'elle est supposée relever de l'évidence : « le lien avec l'insécurité et les incivilités n'est plus à démontrer »³⁰⁸.

À la différence des discours sur la menace économique, le discours sur la fraude en tant que menace sécuritaire garde jusqu'à aujourd'hui ce caractère invariable : faute de démonstration formelle, son énonciation ne peut être que performative. Cette force de l'évidence implique cependant une potentielle faiblesse de tout discours public qui tente d'en émaner : l'acte de voyager gratuitement pouvant difficilement être en lui-même présenté comme un danger pour autrui, aucune campagne de communication ne s'aventure à dénoncer directement la personne en infraction en raison de l'insécurité qu'elle est supposée générer. De sorte que même parmi les cadres de la sécurité, chez qui ce discours est tenu sans difficulté, on peine à concurrencer l'argumentaire économique :

Y en a plein qui croient simplement que la lutte contre la fraude c'est fait que pour engranger des recettes [...] alors on le dit évidemment pas à la presse comme ça, mais moi j'explique par contre quand je suis dans des réunions partenariales, j'hésite pas à expliquer que notre problème nous aujourd'hui c'est pas d'engranger des recettes. Alors oui bien sûr il y a au moins 10 millions de perte par an [...] et ça c'est notre premier argument, mais le deuxième c'est sur la partie sécurité, c'est de leur montrer [aux partenaires], et c'est compliqué parce qu'il faut les convaincre, c'est pourquoi c'est un problème national et en quoi c'est problématique.
Tiphaine C., responsable sécurité, direction générale, SYTRAL, entretien n°1 dans son bureau au siège du syndicat, janvier 2018.

Si elle peine à être formulée jusque par celles et ceux-là même qui font l'effort de la promouvoir, à l'instar ici de la conseillère sécurité à la présidence du SYTRAL, l'association entre fraude et insécurité (ou entre lutte contre la fraude et sécurité) semble malgré tout aujourd'hui plus établie que jamais, et ce y compris en tant que « problème national ». À tel point que les plus récentes et les plus importantes évolutions du cadre juridique dans lequel s'exerce le contrôle dans les transports en commun ont été apportées par une loi « relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports collectifs de voyageurs »³⁰⁹.

306. PRÉFECTURE DU RHÔNE, « Contrat de sécurité pour les transports urbains de l'agglomération lyonnaise », *op. cit.*, p. 39.

307. *Ibid.*

308. *Ibid.*, p. 5.

309. « Loi n°2016-339 du 22 mars 2016 relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports collectifs de voyageurs ».

C'est d'ailleurs également à l'échelle nationale, à travers l'examen parlementaire de ce texte, que peuvent être trouvées les formes les plus nettes de l'explicitation du lien entre insécurité et infraction tarifaire :

[Gilles Savary, député] On s'aperçoit que la systématisation de la fraude crée des incivilités et génère très souvent de violents dérapages conduisant de plus en plus de contrôleurs à exercer leur droit de retrait. La frontière était donc ténue entre la fraude systématique et la menace contre l'ordre public – sans aller jusqu'au terrorisme.³¹⁰

Ainsi promue devant la représentation nationale, cette conception d'une fraude nécessairement génératrice d'« incivilités » et de « violents dérapages » est l'aboutissement du processus de sécuritisation touchant les transports en commun comme le reste de l'espace public urbain à la fin du xx^e siècle. À cet égard, si le lien entre fraude et insécurité a tant de mal à être défini au-delà d'une énonciation sur le ton de l'évidence, c'est probablement parce qu'une telle définition obligerait à pointer du doigt un lien sous-jacent dont on verra l'importance, entre contrôle et violence. Ce lien résume à lui seul les origines aussi lointaines qu'indicibles du phénomène dénoncé, à savoir la « coproduction de l'insécurité »³¹¹ dans laquelle est plongée l'organisation des transports.

Dans la construction d'un registre discursif articulé autour de *la fraude en tant qu'insécurité*, le lien incriminé est donc en quelque sorte également le produit et le pendant d'un lien incriminant et de sa propre dénégation. Si elle s'est imposée rapidement, cette sélection argumentative a tout de même été confrontée, à Lyon comme à Paris³¹², à quelques nuances qui attestent du caractère problématique de son évidence et de son caractère unilatéral. Ainsi, au moment même où s'imposait de nouveau et durablement le thème sécuritaire dans l'agenda politique des années 1990, est-il encore possible de lire ce qui suit dans un numéro du magazine interne de la SLTC justement consacré à « l'insécurité dans les transports » :

[Des] conducteurs se plaignent des « vengeances » des fraudeurs verbalisés lors des campagnes anti-fraude : « La recrudescence des contrôles amène aussi des réactions. Sur ma ligne (la 51), c'est pas des payeurs. Quand le type a pris plusieurs amendes la même semaine, il se venge sur le bus. » Un sentiment partagé d'ailleurs par plusieurs clients : « Quand il y a des contrôles, les jeunes s'énervent encore plus » s'inquiète une dame retraitée, « les contrôles poussent à la vengeance et la présence d'agents rend l'atmosphère plus dure » renchérit une jeune mère des Minguettes.³¹³

310. Gilles SAVARY, *Conclusions de la commission du développement durable et de l'aménagement du territoire sur la proposition de loi n°3109 rect.* [Rapport], Assemblée nationale, 2015, p. 10.

311. Eric MACÉ, « Service public et banlieues populaires », *op. cit.*

312. Jean-Baptiste SUQUET, *Les dynamiques professionnelles de la relation de service*, *op. cit.*, p. 134.

313. SLTC, *En ligne directe Actualités, décembre*, Lyon, 1994, p. 1-2.

Depuis les années 2000, le discours institutionnel ayant terminé d'entériner et de légitimer le lien entre fraude et insécurité (« qui n'est plus à démontrer »), il semble presque inenvisageable pour la société des transports de relayer pareils jugements auprès de son propre personnel. Pour autant, comme si l'efficacité du registre sécuritaire en dépendait, l'usage de ce dernier demeure largement implicite, et ne s'applique pas de manière homogène dans la mise en déviance de la fraude. Il est bien plutôt devenu un outil de sa différenciation.

1.2 Une hiérarchisation des déviances

Pour mieux comprendre les conditions d'apparition de cette conception sécuritaire de la fraude, il convient de replacer le processus de construction de la menace dans une articulation avec celui de la « modernisation » des services publics à l'œuvre depuis les années 1980³¹⁴, et plus particulièrement de la transformation de la figure de l'utilisateur. Dans les transports en commun lyonnais, la dénomination « clientèle » s'impose définitivement dans la définition de cette dernière à partir du début des années 1990 :

Notre objectif prioritaire est de gagner des parts de marché afin de diminuer la pression de l'automobile en ville. Pour cela, nous devons accroître le trafic et les recettes du réseau *en fidélisant nos clients* par la meilleure qualité de service possible, et en conquérant *une nouvelle clientèle* grâce à un réseau plus pratique, plus simple et plus attractif. [...] Dès cette année, et dans les années futures, nous allons nous attacher à rendre le réseau toujours plus attractif, et :

- améliorer la qualité de notre service, *en pensant client et non plus usager*,
- mieux répondre aux *besoins de notre clientèle*,
- et donner au réseau une image dynamique, au service du public, et tournée vers l'avenir.³¹⁵

Si ce glissement sémantique traduit une évolution importante dans le fonctionnement de la société délégataire des transports, ce n'est pas directement dans la relation qu'elle entretient avec son public, contrairement à ce que laisse penser cette annonce du directeur marketing en 1993 – au reste, le terme « clientèle » n'avait pas attendu d'injonction de cette sorte pour s'imposer fréquemment dans un certain nombre de documents internes plus anciens de la SLTC. Ce qui s'exprime ici reflète bien plutôt un changement de paramètre dans la relation qu'elle entretient avec l'unique *client* dont elle dépend réellement, c'est-à-dire le SYTRAL.

En effet, la convention unissant les deux parties comprend depuis 1991 « un intéressement sous forme de bonus-malus par rapport à un objectif de recette »³¹⁶. Pour l'exploitant, dans un modèle économique où la rente est certes confortablement garantie sur le long terme, mais relativement faible en matière de bénéfices annuels³¹⁷, il vaut dès lors plus que

314. Philippe WARIN, « Introduction », in Philippe WARIN (dir.), *Quelle modernisation des services publics ? Les usages au cœur des réformes*, Paris, La Découverte, 1997, pp. 9-30.

315. SLTC, *En ligne directe Actualités, février*, op. cit. p. 2. C'est moi qui souligne.

316. SYTRAL, « Convention portant délégation de la gestion du réseau TCL », p. 1.

317. Anaïk Purenne, *L'action publique par le bas*, op. cit., p. 161.

jamais la peine de s'employer à « conquérir » et « fidéliser » la « clientèle ». Cette réponse à un nouvel impératif de productivité, qui touche à cette époque une part croissante des services publics³¹⁸, n'a cependant rien d'évident pour le transporteur, nonobstant le caractère marchand de son offre. En effet, il implique de prendre au sérieux l'idée que « le destinataire du service puisse choisir sur un marché entre plusieurs offreurs »³¹⁹, laquelle ne s'applique que de manière très restreinte dans l'espace des transports urbains – et du reste dans la plupart des services publics³²⁰.

1.2.1 Une ambition disciplinaire

Dans cette situation où l'organisation des transports voit son périmètre de développement fort limité, la fraude – par ailleurs de mieux en mieux mesurée – prend une dimension nouvelle. D'un point de vue strictement marketing en effet, la population contrevenante ne représente guère autre chose qu'une clientèle en puissance qu'il convient de capter puis de fidéliser : « le voyageur en fraude est alors moins quelqu'un qui n'a pas payé son voyage, que quelqu'un qui risque de ne pas le payer à l'avenir ». ³²¹ Ce sont ainsi essentiellement des stratégies disciplinaires qui sont déployées pour répondre au double objectif de fidéliser la clientèle et d'enrayer la fraude.

Les années 1990 constituent à cet égard une grande phase d'expérimentation, à l'instar de ce qui a lieu au même moment dans la lutte « contre l'insécurité » – avec les premiers déploiements de la vidéosurveillance dans les bus. En s'appuyant notamment sur une diversification tarifaire déjà amorcée par le SYTRAL au nom de l'accessibilité des transports au plus grand nombre³²², l'organisation segmente progressivement son public au moyen d'études marketing et de campagnes de communication ciblées. Outre l'attente d'un bénéfice immédiat en termes d'abonnements et de fréquentation, cette politique commerciale articulée à l'émergence progressive de tarifs « sociaux » permet à l'organisation d'inscrire son action dans un registre civique fondé sur la solidarité et le bien commun, habituellement réservé aux services publics redistributifs³²³.

318. Françoise DREYFUS, « Personnels et usagers des services publics : des relations transformées ? », *Regards croisés sur l'économie*, 2007, vol. 2, n° 2, pp. 246-254, p. 251.

319. Gilles JEANNOT, « Peut-on faire de l'usager un client ? Retour sur l'exemple britannique », in Philippe WARIN (dir.), *Quelle modernisation des services publics ? Les usages au cœur des réformes*, Paris, La Découverte, 1997, pp. 287-307, p. 287.

320. Pierre STROBEL, « L'usager, le client et le citoyen », *op. cit.*, p. 34.

321. Jean-Baptiste SUQUET, *Les dynamiques professionnelles de la relation de service*, *op. cit.*

322. Suite à la promulgation en 1982 de la loi d'orientation des transports intérieurs (LOTI). Voir à ce sujet Sandrine DE BORAS, *La tarification sociale dans les transports de voyageurs : État, opérateurs, collectivités*, IEP de Lyon, 2003.

323. Pierre STROBEL, « L'usager, le client et le citoyen », *op. cit.*, p. 37-38.

Loin de cantonner ses effets à une simple inflexion discursive, l'investissement dans un raisonnement en terme de civilité va jusqu'à inciter la SLTC à organiser régulièrement des dispositifs de « sensibilisation », de « prévention » voire d'« éducation », notamment auprès de la « jeunesse », public que le transporteur juge de loin le plus problématique. Dans les années 1990, les initiatives en ce sens fleurissent dans certains quartiers populaires, profitant du sillage encore frais des politiques étiologiques de la « prévention sociale »³²⁴. Mais entre le concours annuel de courts métrages destiné aux « cités » et les matchs de football entre « jeunes » et personnel des TCL, se nichent également des projets à la vocation disciplinaire plus assumée :

Avec le soutien et le partenariat de la Direction Départementale de la Protection de la Jeunesse, l'UT Alsace [*un dépôt de bus*] envisage de donner la possibilité aux jeunes contrevenants de « payer » leur amende en venant travailler pendant une journée sur un site du réseau (nettoyage de bus ou de métro...) [...] dans le but premier d'améliorer les relations entre TCL (contrôleurs et conducteurs) et les jeunes en difficulté [...] et bien entendu, dans un deuxième temps, « d'éduquer » ces jeunes afin qu'ils deviennent des clients payant leur titre de transport... après avoir été des fraudeurs qui s'amendent.³²⁵

Cette volonté d'« inculquer aux jeunes générations le respect des règles de la vie commune dans l'espace transport »³²⁶, dont on voit ici à quel point elle est intimement liée à la reproduction d'un bon ordre commercial, a par la suite progressivement abandonné ces diverses formes de médiations sociales ou para-judiciaires, coûteuses en personnel et en temps de préparation, au profit d'une normalisation des interventions en milieu scolaire en partenariat avec le rectorat – un dispositif qui s'est depuis lors massifié, plusieurs centaines de classes étant désormais visitées chaque année.

L'ambition disciplinaire quant à elle ne faiblit pas, mais elle se précise depuis la fin des années 1990, et ce à mesure qu'un certain nombre d'expérimentations techniques finissent de convaincre et d'être validées conjointement par les directions de la SLTC (bientôt Keolis-Lyon) et du SYTRAL. En quelques années se multiplient ainsi les aménagements visant à toujours mieux atteindre l'objectif croisé de fidélisation et de lutte contre la fraude, encadrant et contraignant toujours plus le rituel d'entrée sur le réseau : oblitérateurs électroniques et billets magnétiques obligeant le public à valider à chaque entrée dans un véhicule, enregistrement des abonnements sur des cartes à puce, fermeture progressive des métros par l'apparition de péages, montée obligatoire par la porte avant des bus etc.

Vis-à-vis de la lutte contre la fraude, ces stratégies offrent à l'organisation un double avantage. D'un côté, elles augmentent considérablement le coût cognitif et pratique de la commission d'une infraction tarifaire – elles s'inscrivent à cet égard directement dans

324. Sophie BODY-GENDROT et Dominique DUPREZ, « Les politiques de sécurité et de prévention dans les années 1990 en France », *op. cit.*

325. SLTC, *En ligne directe Actualités, juin*, Lyon, 1993, p. 2.

326. PRÉFECTURE DU RHÔNE, « Contrat de sécurité pour les transports urbains de l'agglomération lyonnaise », *op. cit.*

le sillage des techniques de « prévention situationnelle » dont la popularité atteint à cette époque un paroxysme³²⁷. Ce faisant et parallèlement, ces stratégies obligent les personnes contrevenantes à exposer publiquement la commission de leur infraction : qu'elles franchissent un péage du métro « par accolade »³²⁸ voire sautent par-dessus, ou bien qu'elles montent dans un bus par la porte arrière et sans valider de titre, ces passager-es doivent en quelque sorte toujours mettre en scène leur condition frauduleuse, entérinant par là même le caractère anormal de leur manière de voyager.

En retour, ce processus sollicite implicitement la capacité des autres usager-es à « inscrire leur relation au service public dans un registre civique, avec une attention particulière à ce qui relèverait de l'injustice ou du “passe-droit” »³²⁹. Non sans le renfort des campagnes de communication (l'un des slogans de celle de 2003, accompagné d'un buste de Marianne, stipule que « dans les transports, on est tous égaux quand on paye sa place »), le public est ainsi invité à se situer par lui-même dans la segmentation de la clientèle instaurée par l'organisateur du service³³⁰, et *in fine* à participer indirectement à la lutte contre la fraude en stigmatisant celle-ci par le regard voire la dénonciation.

1.2.2 Les « deux fraudes »

Entravée dans ses conditions matérielles de réalisation, concurrencée par la diversification tarifaire et exclue d'une clientèle docile transmuée en communauté civique, la fraude diminue bel et bien au début des années 2000 – du moins selon les enquêtes trimestrielles réalisées par le SYTRAL –, mais n'en demeure pas moins présente à un niveau jugé intolérable par l'organisation (au-dessus de 10% du public). Or c'est précisément dans ce relatif épuisement des stratégies axées sur l'environnement matériel et symbolique de l'infraction que la définition sécuritaire de celle-ci trouve ses conditions d'épanouissement. Sans se substituer ni faire concurrence aux velléités commerciales sous-jacentes aux dispositifs que je viens de mentionner, le discours sur la fraude en tant que menace sécuritaire prend en quelque sorte le relais de la stratégie disciplinaire tout en diversifiant ses justifications et ses finalités.

Cette articulation passe par un argument central permettant à la fois d'invoquer la nécessité sécuritaire, en même temps que d'assumer l'insuffisance des approches commerciales et morales – tout en les dédouanant : si la fraude persiste, c'est *aussi* parce qu'elle serait le symptôme d'une « incivilité » voire d'une violence d'une part résiduelle de ses pratiquant-es, et qu'elle devrait à ce titre faire l'objet d'une surveillance et d'une répression

327. François BONNET, « Contrôler des populations par l'espace ? », *op. cit.*, p. 41-46.

328. Suivre de très près une personne qui valide son titre pour franchir le péage avec elle.

329. Pierre STROBEL, « L'utilisateur, le client et le citoyen », *op. cit.*, p. 38.

330. Michael LIPSKY, *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*, New York, Russell Sage Foundation, 1980, p. 59; David COURPASSON, *L'action contrainte. Organisations libérales et domination*, Paris, Presses Universitaires de France, 2000, p. 163

non seulement pour elle-même mais aussi pour les autres nuisances qu'elle présage. De ce point de vue, la fraude ne saurait quoiqu'il arrive être éradiquée (sauf à rendre l'accès aux transports libre), mais sa répression serait d'autant plus nécessaire qu'elle tiendrait lieu de prévention contre la commission d'autres infractions, et relèverait à ce titre d'une politique de sécurité. De la part de l'organisation des transports mais aussi de ses agent-es, cette pensée est omniprésente et se retrouve le plus souvent formulée à travers l'hypothèse d'une polarisation des comportements frauduleux :

Y a deux fraudes : y a la fraude occasionnelle, elle est euh... [...] c'est-à-dire à l'occasion de temps en temps, les personnes âgées le font, c'est monsieur tout le monde quoi! [...] Et puis la fraude dure, alors voilà celle-ci euh... sur certaines lignes elle est très très élevée, y en a qui payent jamais, et c'est vrai que c'est aussi en lien avec des secteurs où y a des atteintes aux agents hein.

Tiphaine C., responsable sécurité, direction générale, SYTRAL, entretien n°1 dans son bureau au siège du syndicat, janvier 2018.

Cette idée d'une « fraude dure » qui s'opposerait à une « fraude occasionnelle » (la clientèle potentielle) reflète l'aboutissement d'un travail plus global d'articulation entre approches sécuritaire et commerciale de l'infraction. Principalement élaborée par la RATP à la fin des années 1990³³¹, elle devient rapidement le moyen en même temps que le résultat des évolutions législatives qui s'emparent du sujet dans les années 2000. En témoigne cet extrait du rapport sénatorial ayant conduit à la création d'un « délit d'habitude », punissant de six mois d'emprisonnement et de 7500 euros d'amende le fait de cumuler plus de dix contraventions en une année – autrement dit une sorte de définition légale de la « fraude dure » :

Le sentiment d'impunité qu'ont ces contrevenants les encourage à multiplier les incivilités. C'est parmi cette population, qui totalise près d'un tiers des infractions tarifaires constatées, qu'est commise la majorité des infractions de comportement dont la SNCF ou ses agents sont victimes (usage abusif du signal d'alarme, dégradations, outrages, agression...). Insuffisamment traitée et sanctionnée, cette délinquance contribue au développement du sentiment général d'insécurité, comme à la dévalorisation aux yeux de tous de l'image de l'autorité³³²

Consacrée par la loi, cette différenciation en forme de criminalisation d'une partie du public contrevenant constitue une dialectique avantageuse pour qui souhaite investir le champ sécuritaire local depuis l'espace professionnel des transports urbains, et se trouve partant au cœur des justifications de l'absorption des services de contrôle par la nouvelle direction sécurité de Keolis-Lyon en 2006 :

331. Jean-Baptiste SUQUET, *Les dynamiques professionnelles de la relation de service*, op. cit., p. 145.

332. Jean-Pierre SCHOSTECK, *Conclusions de la commission des lois constitutionnelles, de législation, du suffrage universel, du règlement et d'administration générale, sur le projet de loi relatif à la sécurité quotidienne* [Rapport], Sénat, 2001, pp. 63-64. On notera que c'est avec les mêmes arguments que le cumul des contraventions nécessaire pour caractériser cette infraction est passé de dix à cinq par la loi du 22 mars 2016 « relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports collectifs de voyageurs ».

Il faut savoir se montrer dissuasif en faisant respecter l'ensemble des règles s'appliquant à notre réseau, dont celle qui exige que tout voyageur soit titulaire d'un titre de transport. Les pouvoirs de contrôle et de verbalisation ne sauraient être négligés. Il s'agit d'outils essentiels à l'accomplissement de la mission de sécurisation.³³³

La mise en déviance de l'infraction tarifaire à l'époque contemporaine se comprend finalement comme le produit de deux niveaux de transformations socio-politiques distinctes, mais concomitantes et entrelacées. Le premier, endogène aux transports publics urbains, reflète l'« inadaptation du système de production de service face à l'ouverture à la ville »³³⁴ et aux franges les plus démunies qui la composent ; celle-ci ayant favorisé une différenciation croissante d'un public devenu clientèle, jusqu'à créer les conditions de l'exclusion morale de sa frange la moins docile.

À ce premier mouvement s'est superposé l'accélération du processus, cette fois exogène, de sécuritisation des environnements urbains à partir des années 1990 – condition importante comme on l'a vu de l'émergence du champ sécuritaire local. Depuis lors, le comportement frauduleux a progressivement fait l'objet d'une segmentation de sa définition et d'une hiérarchisation de son caractère menaçant : en haut de cette échelle, la déviance n'est plus tenue pour spécifique aux transports, mais bien plutôt considérée comme partie prenante d'une continuité de la déviance urbaine³³⁵.

À tous ces égards, la fraude constitue pour l'organisation des transports, et qui plus est pour ses instances sécuritaires, un problème public singulier en ce qu'il se présente autant comme un phénomène à endiguer à tout prix que comme une ressource politique à faire valoir à l'extérieur. Régulée par une législation spécifique aux transports publics, relevant de sa seule responsabilité, elle est en quelque sorte l'objet d'une *police des transports* par excellence, possédée en propre mais non moins soluble à loisir dans « l'ensemble des enchaînements totalisés dans le “sentiment d'insécurité” et ses multiples exploitations (médiatiques, corporatives, politiciennes) »³³⁶, lequel participe de l'investissement de l'organisation dans le champ sécuritaire local.

Ainsi brossée à grands traits, la trajectoire plurielle de la mise en déviance de l'infraction tarifaire fournit un premier cadre heuristique pour l'analyse des conditions d'exercice du contrôle en tant qu'activité professionnelle dans les transports en commun, et plus précisément pour l'étude de leurs principales transformations contemporaines. En effet, si l'ambivalente criminalisation de la fraude dont je viens d'esquisser les ressorts a des effets sur la physionomie et l'économie morale du réseau de transport et de son public, elle n'en a pas moins sur la définition et l'organisation du métier qui a pour but de la réguler.

333. SLTC, *En ligne directe Actualités, mai, op. cit.*, p. 2.

334. Michel DARTEVELLE, « Le travail du contrôleur », *op. cit.*, p. 110.

335. Dominique MONJARDET, « Le terrorisme international et la cage d'escalier. La sécurité publique dans le débat politique en France, 2000–2003 », *Canadian journal of law and society*, 2004, vol. 19, n° 1, pp. 135-151.

336. *Ibid.*, p. 149.

2 Un groupe professionnel à l'épreuve de sa rationalisation commerciale

2.1 L'expression d'une juridicisation et de ses limites

Fraîchement recruté en 2005 à la tête de la nouvelle direction sécurité, le commissaire Lionel U. entame de longues concertations pour réformer les services du contrôle qu'il s'apprête à diriger. Jusqu'alors, près d'une centaine de personnes travaille déjà au sein du service « relation contrôle clients » déjà évoqué plus haut. Composé d'un personnel exclusivement dédié à cette mission, le RCC dispose d'un quartier unique au siège même de l'entreprise, jusqu'à l'expérimentation en 2004 d'une délocalisation en plusieurs secteurs. Entérinée par le commissaire, cette sectorisation s'accompagne en 2006 d'un changement de nom du service, explicitant sa nouvelle subordination sécuritaire, puisque chaque secteur devient une unité du « département prévention intervention contrôle » (DPIC). Comme ce nom l'indique, les agent-es se voient dès lors confier une nouvelle mission : celle de se rendre disponible sur ordre du PC sécurité afin de porter assistance au personnel ou au public des transports, et ce en complément du service d'intervention déjà existant.

Mais la reprise en main du service par le nouveau directeur sécurité n'est pas seulement motivée par le déploiement de la politique sécuritaire de l'entreprise. Restreint, peu renouvelé et peu encadré depuis sa création une dizaine d'années plus tôt, le personnel du RCC a par là même acquis une autonomie peu compatible avec toute l'attention qui se porte désormais tant sur la lutte contre la fraude que sur la qualité du service. Non seulement l'activité doit devenir plus efficace et donc plus rentable, mais elle est également appelée à prendre sa part dans l'amélioration des relations entre l'entreprise et sa « clientèle ». Ce dernier point implique notamment, dans l'exercice du contrôle, de connaître et de respecter le cadre légal qui l'entoure, autrement dit accepter « de fortes contraintes et limitations dans l'exercice de la répression »³³⁷.

Que l'enclenchement de ce mouvement de juridicisation³³⁸ de l'activité soit placé sous les auspices d'un ancien commissaire – par ailleurs réputé pour son tempérament legaliste – n'a dès lors rien d'anodin. Il permet à l'entreprise de gager que l'opération sera d'autant mieux prise au sérieux que ces cadres de la sécurité publique ont appris dans leur ancienne maison à « anticiper notamment les effets matériels et symboliques du recours à [la force] »³³⁹. La réforme est ce faisant loin de s'arrêter à une nouvelle dénomination du service : son effectif est progressivement doublé par un recrutement massif chez les

337. Eleanora ELGUEZABAL, *Verbaliser le client*, *op. cit.*, p. 25.

338. « Autrement dit, une formalisation juridique accrue des relations sociales, une extension du droit comme modèle et référence pratique pour les actions » in Jérôme PÉLISSE, « Judiciarisation ou juridicisation ? Usages et réappropriations du droit dans les conflits du travail », *Politix*, 2009, vol. 2, n° 86, pp. 73-96, p. 76

339. Frédéric OCQUETEAU, « Ce que la gestion de la sécurité publique fait aux commissaires de police », *op. cit.*, p. 65.

machinistes ; un statut de maîtrise spécifique au contrôle fait son apparition (le ou la « cheffe de bord ») ; un « bureau des méthodes » est placé dans chaque DPIC afin de rédiger des feuilles de route précises pour les équipes et *in fine* mieux répondre aux objectifs de taux de contrôle ; des nouvelles formations aux « techniques commerciales » et au « cadre légal » sont dispensées ; les uniformes s'éloignent de la chemise-cravate des machinistes au profit d'une tenue aux allures plus techniques – un ensemble noir avec gilet et écussons.

En 2011, ce nouveau cadre managérial est prolongé, et termine de donner au service la physionomie que je lui ai connue jusqu'à la fin de mon ethnographie. Derrière un autre changement de tenue et la simplification de l'acronyme (DCI pour « département contrôle intervention ») est opéré un changement radical du mode de recrutement : « chaque départ d'un TCI (Technicien Contrôle Intervention) est désormais remplacé par 2 conducteurs en alternance (conduite/contrôle) »³⁴⁰. De quoi justifier semble-t-il, dès l'année suivante, l'« OPA de la direction exploitation sur la direction sécurité », pour reprendre les mots d'un cadre de cette dernière, et donc le retour du DCI dans le giron de la première après cinq années passées chez sa concurrente. Quant à la formation, elle passe d'une journée à cinq : deux sont consacrées au « cadre légal », deux aux « techniques du contrôle », et une aux « techniques commerciales ».

L'appréhension institutionnelle du public contrevenant, segmenté entre impératif de fidélisation et nécessité de répression, trouve dans toutes ces évolutions un écho apparemment cohérent. Il semble en effet autant question d'optimiser l'activité dans une perspective commerciale, notamment par l'encadrement et la formation, que d'en amplifier la vocation sécuritaire, que ce soit par les changements de tenue, par la possibilité d'intervenir sur demande du PC sécurité, mais aussi tout simplement par le passage momentané sous le patronage de la direction sécurité.

Cette double dimension du contrôle est cependant très rarement présentée par l'organisation comme une réponse idoine à la double dimension de la fraude. Généralement, la vocation sécuritaire du contrôle est bien plutôt énoncée comme un effet collatéral de l'activité en elle-même : la simple présence des équipes sur le terrain est par exemple jugée dissuasive, tandis que la finalité répressive d'une contravention n'est jamais désignée comme une réponse à l'insécurité qu'est supposée représenter la population contrevenante. Partant, la définition de l'activité du contrôle telle que promue par ses responsables est le plus souvent ramenée à une relation de service parmi d'autres :

Le cœur du métier c'est la relation clientèle. Notre métier c'est le contrôle des titres, pas la verbalisation [...] Il faut aimer la relation humaine et commerciale [...] Rencontrer une personne qui est en fraude dure, c'est un échec pour nous. Ce n'est pas de coincer le fraudeur qui compte, c'est qu'il paye son ticket ou qu'il marche à pied.

340. KEOLIS-LYON, *En ligne directe, décembre*, Lyon, 2011, p. 11.

Charles, chargé de mission RH et formations, DCI, direction exploitation, Keolis-Lyon, entretien informel dans son bureau, septembre 2015.

2.1.1 La réduction définitionnelle de l'activité

Les formations dispensées aux recrues au début de leur « alternance », même quand elles ne sont pas dédiées aux « techniques commerciales », portent en creux la marque de cette réduction définitionnelle de l'activité en promouvant la possibilité d'un contrôle si paisible qu'il en devient suspect pour des agent-es déjà aux prises, sur le terrain, avec des expériences souvent orthogonales aux situations mises en avant par l'intervenant-e. Dans l'extrait d'entretien qui suit, Abdel revient ainsi sur le module « techniques de contrôle » auquel nous avons tous les deux assisté quelques jours auparavant :

– Après moi le cadre des formations, y'a un truc que... pas que j'apprécie pas, mais... comment t'expliquer. C'est mon point de vue, toujours pareil : t'as vu quand y avait [le formateur], la simulation [de situations de contrôle] dans le bus, c'est bien, c'est très très bien. Mais par contre moi ce que j'aimerais voir c'est la face cachée de l'iceberg.

– *C'est-à-dire ?*

– Bah... toi tu fais le client chiant. T'es mon formateur... c'est facile de faire le client chiant. Mais on va inverser les rôles, c'est moi qui va faire le client chiant pour te montrer comment il faut réagir dans le bus.

– *Ouais, il l'a pas fait* [sous-entendu : faire « vraiment » le « client chiant »].

– Mais personne le fait ! Ils te montrent pas et un sens... ça a une limite. Parce que moi... comme t'as pu le voir quand je fais le client chiant je peux être très chiant [...] et derrière y a pas de phrase miracle. L'autre il va dire « oh vous vous calmez ! » [*ton sec*], tu vas avoir peur et te calmer, [ou alors] tu vas dire « j't'encule ! Je me calme pas ! » Chaque client est différent [...] la méthode infaillible existe pas, faut t'adapter à chaque fois, et t'as des cas récalcitrants où tu peux rien faire. Même avec les flics une fois [...] avec les gars du métro à Vénissieux, franchement même les flics étaient dépassés hein.

Abdel, contrôleur alternant, DCI, direction exploitation, Keolis-Lyon, entretien à son domicile, novembre 2015.

Le grief porte en fait sur la décontextualisation qui trame l'ensemble de ces formations, et qui en l'espèce se manifeste par la typification à l'extrême des situations de contrôle présentées par les intervenant-es. Accentuée par la forme essentiellement scripturale des médiations utilisées (diaporamas, livrets, QCM etc.), cette décontextualisation atteste d'à quel point « la forme scolaire se retrouve dans les pratiques formatives postsecondaires. »³⁴¹. Face à cette modalité d'apprentissage, les agent-es ayant souvent déjà travaillé plusieurs mois au moment d'assister aux modules, sans compter leur expérience plus ou moins longue de la conduite, disposent de modèles de situation pertinents qui forment un cadre cognitif en concurrence avec celui défendu dans la formation.

341. Julien MACHADO, « Les formes de la formation continue en entreprise : une conséquence des acceptations sociétales ? », *Revue européenne de Formation professionnelle*, 2008, n° 2, pp. 35-53, p. 49.

Mais cette tension, nonobstant la résistance qu'elle peut engendrer, n'a pas nécessairement pour effet de figer les prescriptions dans un état de pure opposition aux pratiques. Pour peu que le formateur ou la formatrice ait également connu une expérience professionnelle du contrôle – ce qui m'a semblé être majoritairement le cas –, les préceptes enseignés peuvent facilement être relativisés à mesure que la formation avance. Prenons par exemple la notion de « liberté d'aller et venir », enseignée lors du premier module consacré au cadre légal du contrôle, et présentée comme une liberté constitutionnelle au fondement de l'impossibilité, pour les agent-es de contrôle, de retenir une personne en infraction contre son gré. Lors de ce module puis du suivant, cette notion fait l'objet d'une négociation sur son interprétation et sa portée « sur le terrain » :

Le moment des questions arrive. Sarah demande au formateur si le fait de se mettre devant une personne qui souhaite passer sans être verbalisée ou même contrôlée, dans l'intention de la bloquer sans la toucher, est ou non une « bonne tactique, parce que c'est ce qu'on me disait de faire mais là je suis en train de me remettre en question. » Le formateur lui répond en mimant une posture de contrôle assez banale et en ajoutant : « on reste ferme, on reste professionnel ». Sarah n'insiste pas, pourtant le formateur n'a pas répondu : il a simulé une action immobile, ce qui suppose que la personne contrôlée n'essaie pas de passer outre et qu'il n'y aurait dès lors pas besoin de la bloquer, comme si la fermeté engendrait magiquement la docilité.

Journal de terrain, jeudi 12 novembre 2015, formation au cadre légal, DCI, direction exploitation.

On sort faire quelques simulations dans un bus garé au dépôt. Le formateur joue le rôle d'un contrevenant assis au fond du véhicule. [...] Sur l'une des situations, il fait des allers-retours dans l'allée centrale, esquivant les agent-es qui le suivent sans conviction. Après cet essai étrange où personne n'ose rien faire, les agent-es se justifient, et rappellent notamment l'interdiction d'entraver la liberté de circuler. Le formateur les entend et leur lance : « il y a le cadre légal et on doit jouer avec. Il faut pas le bloquer mais lui montrer qu'on est là et qu'il devra nous bousculer pour pouvoir passer. » Autrement dit, il faut le bloquer.

Journal de terrain, mardi 10 novembre 2015, formation aux techniques de contrôle, DCI, direction exploitation.

Entre ces différents moments de la formation se joue une progressive atténuation de la prescription initiale. Dans un premier temps qui correspond au module théorique (« cadre légal »), l'énonciation du principe de non entrave à la liberté d'aller et venir provoque une légère dissonance cognitive chez Sarah, compte-tenu de ses expériences contradictoires avec la prescription. À cette première remise en question, aucune résolution n'est proposée dans un premier temps, le formateur optant pour une sorte d'évitement par l'évidence signifiant *in fine* que la prescription fonctionne jusqu'à preuve du contraire. Mais dans un second temps, la preuve du contraire étant amenée par la formation elle-même, le formateur ne peut contourner la résolution, et la prescription initiale s'en trouve tacitement et partiellement reniée.

2.1.2 Le déni de la conflictualité

À ne considérer ainsi que les potentiels écarts entre le cadre et pratiques enseignés d'un côté, et les manières de faire réellement déployées que j'étudierai par la suite, les occasions ne manqueraient pas de reprendre à mon compte les conclusions de Van Maanen sur le rôle des écoles de police dans la formation des forces de l'ordre : « pour les recrues, les règles de l'école deviennent des prescriptions de conduite dont, formellement, ils doivent tenir compte mais qui, de manière informelle, ne seront pas appliquées. »³⁴²

Mais s'en contenter reviendrait à ignorer tout le poids du cadre symbolique au sein duquel évoluent les agent-es tout au long de leur formation, et dont les manifestations les plus explicites reposent moins sur des injonctions ou des prescriptions que sur des déclarations informelles le plus souvent énoncées sur le mode de la complicité et de la franchise :

Après avoir révisé ce qui a été vu la veille, notre formateur se lance dans un petit discours à l'allure improvisée, sur l'évolution du métier jusqu'à aujourd'hui, qu'il conclut ainsi : « Les types ont changé : il y a les anciens contrôleurs et les nouveaux contrôleurs. L'entreprise compte beaucoup sur vous pour amener cette orientation commerciale dans le contrôle. Même si c'est pas un métier à germe commercial, il faut être commercial et non répressif. Si on sort de notre rôle, on est en danger. »

Journal de terrain, mardi 10 novembre 2015, formation aux techniques de contrôle, DCI, direction exploitation.

Accompagné du ressassement de certains axiomes tels que « la verbalisation est un acte commercial, vous régularisez une situation avec son [la personne verbalisée] accord », ce type de discours exacerbe la réduction définitionnelle de l'activité du contrôle comme relation de service, dévoilant au passage l'une de ses conditions pratiques : en reliant le contenu sécuritaire explicite et indésirable (répression, violence etc.) à une figure archaïque (« les anciens contrôleurs »), il devient possible de le dévaluer sans nier totalement son existence. Ce qui nécessite en retour d'assumer les résidus inévitables d'un tel contenu sécuritaire par une euphémisation de leur nature :

Formateur — C'est quoi votre travail? Vous verrez avec [la formatrice relation commerciale] que votre travail c'est subjectif. Ça peut être de casser les couilles.

Abdel — Ouais vu comme ça... Faire respecter les règles?

Formateur — Non, la formule « faire respecter » déjà...

Sarah — Ça fait Zorro.

Formateur — Voilà. [...] Vous devez tout mettre en œuvre pour que la règle soit respectée, c'est ça la différence. Et pour ça il faut la coopération du client.

Journal de terrain, mardi 10 novembre 2015, formation aux techniques de contrôle, DCI, direction exploitation.

342. John VAN MAANEN, « Comment devient-on policier », *Les Cahiers de la sécurité intérieure*, 1992, n° 11, pp. 291-314, p. 301.

Le métier du contrôle est ainsi constamment présenté aux agent·es comme s'il pouvait se soustraire à une conflictualité que son exercice induit potentiellement sans cesse, ne serait-ce que par la verbalisation. Une conception qui paraît d'autant plus baroque lorsqu'on songe qu'une partie (certes secondaire) de l'activité consiste non pas à contrôler mais à intervenir sur ordre du PC sécurité pour prendre en charge des situations où, bien souvent, la conflictualité constitue précisément le nœud du problème à résoudre.

Ce que montre finalement ce modeste aperçu des formations au métier du contrôle, c'est à quel point l'ambivalence de sa définition légitime n'a d'égal que celle de l'objet contrôlé ; et du fait de cet ambivalence, à quel point l'organisation lutte encore à la fin des années 2010 pour effacer une conception du métier pourtant vouée à disparaître en même temps que le RCC dix ans auparavant, comme en témoigne l'optimisme des communications internes de Keolis-Lyon à cette époque :

Quand on demande à Philippe et Patrice, ex-agents RCC, aujourd'hui APIC, ce qui a changé dans leur travail, leur réponse est catégorique. « *Le métier est complètement différent*, explique Patrice. *Avant, nos pratiques étaient répressives, policières, parfois à la limite du cadre légal [...] Aujourd'hui, la doctrine de l'entreprise, c'est de faire de la prévention*, poursuit Pierre, chef de bord. *Nos méthodes de travail sont opposées à celles des dernières années* » [...] Aujourd'hui, la méthode de contrôle est dite par piston : les agents montent ensemble par une des portes préalablement choisie et contrôlent au fur et à mesure qu'ils avancent dans le bus. Les voyageurs qui souhaitent descendre sont libres de le faire.³⁴³

Une analyse précise des situations de travail nuancera fortement cette revendication de rupture : on verra notamment que les « pratiques répressives, policières, parfois à la limite du cadre légal » n'ont pas totalement disparu, et qu'inversement le contrôle « par piston », laissant libres « les voyageurs qui souhaitent descendre », est loin d'être devenu (ou resté) central parmi le répertoire des techniques de contrôle.

Mais avant cela, il convient de mesurer à quel point et comment les évolutions scrutées jusqu'ici infléchissent la représentation qu'ont les contrôleurs et contrôleuses de leur propre métier. À cet égard, l'extrait qui précède permet au moins de s'attendre à ce que les effets observables ne se distribuent pas de manière égale selon que les agent·es ont personnellement connu, ou non, les différents âges de leur service. Il est en tout cas une certitude, c'est que cette modalité de discours sur ce qu'étaient les pratiques « avant » n'a pas disparu ; elle fait au contraire écho à de nombreux récits entendus lors de mes observations et entretiens.

2.2 L'héritage de la possibilité coercitive

- Donc qu'est-ce qu'on faisait avant ? Dès qu'on le sentait, on couchait. On n'attendait pas. Et on était couverts. C'est-à-dire que...
- ...*Comment tu sens que c'est le bon moment ?*

343. SLTC, *En ligne directe Actualités, juillet*, Lyon, 2006, p. 4.

2. Un groupe professionnel à l'épreuve de sa rationalisation commerciale

– Et bah tu le sens, tu le sens euh... quand tu parles avec la personne, la façon dont il regarde, la gestuelle, son comportement... dans ses pas, dans sa façon de faire, tu sens quand ça va partir. Donc légèrement avant, on le sentait, on se regardait avec les collègues – parce qu'on avait un regard, tu sais, on savait – chping boum! On le couchait, les flics arrivaient, ils pinçaient, terminé. Et on avait beaucoup moins de blessés, et voilà. Et ça se passait mieux.

– *Ça faisait une précaution quoi.*

– Et t'étais couvert, ça faisait une précaution et t'étais couvert. C'est-à-dire que notre boîte elle... jamais elle nous disait « c'est pas bien, machin, naninana », que maintenant faut que t'attendes de prendre une droite et après tu le couches, mais c'est trop tard. S'il t'a tué il t'a tué. Voilà, tu vois ce que je veux dire, voilà.

– *Du coup ouais, les techniques pour coucher un mec, pour le maintenir au sol...*

– Faire des balayettes.

– *Faire des trucs comme ça.*

– Derrière le genou, voilà, [...] le cou derrière la jambe et le machin...

Mathieu, agent de maîtrise contrôle, direction exploitation, entretien à son domicile, février 2016.

À l'instar de Mathieu, la plupart des agent-es qui s'attardent sur la description d'un contrôle « à l'ancienne » (c'est-à-dire à l'époque du RCC), ou bien le comparent aux modalités contemporaines de leur activité, le font généralement sur un mode spectaculaire, sélectionnant les facettes les plus nobles et les plus mythifiées aux dépens de ce que ce service a pu avoir de « banal » et de tout à fait ressemblant à ce qu'il est aujourd'hui. Cela étant dit, les récits qui tendent à opposer deux époques du contrôle sont légion, et mettent systématiquement en avant les mêmes caractères de l'activité passée. Mentionner rapidement ces derniers à partir de la description faite ici par Mathieu me semble utile, non pour les considérer comme à coup sûr emblématiques d'une ère précédente, mais pour voir en quoi ces caractères sont supposés, dans la représentation collective, distinguer celle-ci du service de contrôle que j'ai moi-même observé.

À propos de cet âge unanimement désigné comme révolu, il est ainsi souvent fait état d'une grande latitude dans les possibilités d'implication physique liées à la verbalisation, de même qu'une certaine tendance à préférer cette implication plutôt qu'une tactique alternative en cas de conflit d'ampleur (« on couchait [...] on n'attendait pas »). Comme le sous-entend encore Mathieu (« on était couverts »), l'existence d'un réflexe coercitif exacerbé ne veut absolument pas dire que ses modalités sont fondées légalement, mais qu'elle trouve à ce moment-là des conditions de félicité qui auraient depuis lors disparu (« maintenant faut que t'attendes de prendre une droite »). Le corollaire d'un tel régime offensif semble résider dans une maîtrise de quelques techniques corporelles spécifiques (« faire des balayettes », « derrière le genou », « le cou derrière la jambe »), ainsi que dans une relative complicité policière qui semble, telle qu'elle est ici racontée, évidente et efficace (« les flics arrivaient, ils pinçaient, terminé »).

Une telle énumération laisse *a priori* peu de doute quant au fait que le personnel du RCC ait pu se trouver à certains égards dans une proximité pratique et symbolique avec les forces régaliennes plus forte que les contrôleurs et contrôleuses d'aujourd'hui. S'il

convient de ne pas surestimer les occurrences des telles démonstrations de force, et de resituer le sentiment de rupture que peut constituer leur bannissement institutionnel dans les transformations managériales plus larges que j'ai déjà exposées plus haut, il reste que la très forte tendance des « ancien·nes » à résumer leur passé professionnel à ces « méthodes », où nul obstacle ne se dressait face à leurs pratiques coercitives, fournit un prisme intéressant pour interroger l'évolution contemporaine de la définition professionnelle des personnels du contrôle.

2.2.1 Les significations du regret

Bien qu'unanime dans sa manière de présenter les modalités de l'activité prévalant dans l'ancien service du contrôle, la partie du personnel y ayant exercé est loin de porter sur celles-ci un regard pleinement approuvateur, et rares sont les agent·es à contester en lui-même le principe des régulations intervenues depuis. Pourtant, toutes et tous évoquent le sentiment de frustration éprouvé plus ou moins longuement après la réforme du RCC en 2006. Parfois, leurs regrets portent sur l'ambiance et la solidarité, réputées plus fortes auparavant. Au vrai, ces dernières avaient toutes les chances d'être favorisées par des effectifs restreints et une moindre mobilité entre les unités, et même aucune mobilité jusqu'à la sectorisation de 2004. Mais surtout, les regrets sont systématiquement associés à des « constats » amers posés sur les évolutions « de la société » bien plus que du contrôle, et auxquelles est imputée la plupart des difficultés rencontrées dans l'exercice du métier :

Moi quand j'ai commencé le contrôle [...] on se faisait pratiquement pas insulter. Et après tu te dis « bah ouais maintenant on m'insulte » [...] et en fait, c'est gérer cette frustration où tu te dis « finalement c'est moi qui a raison » parce qu'à la base le délit il y est, l'insulte y est ! Mais on me demande à moi professionnel de faire un travail sur moi, pour gérer ma frustration [...] Et gérer cette frustration pour quelqu'un qui a connu l'ancienne méthode, je dirais... c'est... assez difficile.

Maxence, agent de maîtrise contrôle, direction exploitation, entretien à mon domicile, mars 2016.

Synthétisée et explicitée comme ici par Maxence, l'objet des frustrations éprouvées peut ainsi être précisé comme résultant d'une plus grande contrainte de tolérance face au public³⁴⁴. Or une telle contrariété est d'autant plus difficile à admettre que bien souvent, je le montrerai plus loin, les contrôleurs et contrôleuses postulent au contrôle pour en finir avec une autre fonction totalement mue par cette contrainte de tolérance, à savoir la conduite des bus.

L'intérêt de cette précision réside surtout dans le constat qu'en elle-même, la rationalisation du contrôle en tant que probable perte de pouvoir ou de capacité à passer outre le consentement d'autrui constitue un processus dont la légitimité est trop solidement ancrée pour qu'elle soit directement déplorée par les agent·es. Cette nuance prend encore plus de

344. Olivier SCHWARTZ, « La pénétration de la « culture psychologique de masse » dans un groupe populaire », *op. cit.*, p. 351.

sens lorsqu'on constate que le lexique évocateur du réflexe coercitif est loin d'avoir disparu des discours sur les pratiques professionnelles contemporaines. Aussi prépondérant soit-il dans les récits nostalgiques de « l'ancienne méthode », ce paramètre de l'action semble en effet avoir fait l'objet d'un remaniement plutôt que d'un rejet, afin de l'adapter à la « nouvelle » contrainte de tolérance :

– *Je me demandais, de la gendarmerie [où il a effectué son service militaire dans les années 1980], ce que t'as... l'impression d'avoir le plus gardé de cette période, que tu réutilises dans le contrôle ?*

– Ah... l'habitude du travail en équipe, de surveiller – dans le sens protecteur du terme – l'autre. Toujours avoir un œil pour... pour assurer la sécurité de l'autre. Toujours le binôme d'un autre. Et euh... le respect de... le respect, autant que faire se peut, des règles légales, et le respect de la personne. Du moment qu'elle te respecte évidemment. Et ne jamais être le premier à sortir de tes gonds. J'y arrive pas toujours hein, je dis pas que j'y arrive toutes les fois, mais enfin essayer, c'est ce que j'essaie... C'est ce que j'en ai tiré. C'est-à-dire que quand on tombe sur un contrevenant agressif, on va essayer d'attendre au maximum avant de le suivre dans son...

– *Ouais, essayer de rester calme le plus longtemps possible en fait, d'accord. Et regarder les autres, surveiller, c'est euh... concrètement c'est vraiment avec le regard ?*

– Ouais, les oreilles, le regard pas toujours parce qu'on peut pas toujours surveiller les autres, mais... être à l'écoute de ce qu'il se passe. Si on entend quelque chose, un volume qui change, des gens qui brassent, voilà quoi. Être toujours attentif.

Daniel, technicien contrôle, direction exploitation, entretien à son domicile, novembre 2015.

Dans l'extrait cité plus haut, lorsque Mathieu déplore en caricaturant que « maintenant faut que t'attendes de prendre une droite et après tu le couches », il n'en laisse pas moins entendre que le « tu le couches », c'est-à-dire le réflexe coercitif, est demeuré valable et pertinent, de même que les usages sensoriels – le « regard », le « sentir », le « savoir » – qui en fondent la condition de félicité. Mais comme le suggère ici Daniel, la pratique revêt désormais un caractère de dernier recours (« attendre au maximum ») plutôt que préventif, et le cas échéant, elle intervient donc plus tard, laissant disponible un espace temporel pour d'autres pans du répertoire d'action tournés vers le langage.

Ces premiers éléments permettent de supposer que la régulation de l'activité entamée en 2006 a provoqué, chez le personnel concerné, une mise en veille partielle des dispositions les plus agonistiques qui pouvaient jusque-là s'exprimer dans les limites des régulations informelles. Le fait que la nouvelle place prépondérante laissée à des pratiques alternatives, au détriment du réflexe coercitif, soit allée de pair avec un réapprentissage parfois laborieux des techniques de contrôle, semble conforter une telle hypothèse :

– *Et on vous donne des nouvelles directives, des nouvelles formations, des choses comme ça ?*

– Ouais ouais.

– *Pendant longtemps y a ce chantier là ou pas trop ?*

– Non, on a eu des formations avant d'intégrer les APIC et après bah sur le terrain.

– *Et là on t'apprend des procédures qui ressemblent plutôt à aujourd'hui ?*

- Ouais ouais, voilà tout à fait, euh... la nouvelle doctrine, où tu dois laisser un échappatoire, voilà.
 - *D'accord. Un peu comme aujourd'hui quoi.*
 - Voilà, ça a pas beaucoup évolué.
 - *Mais les mecs qui étaient déjà au RCC avant, eux ils ont quand même appris une certaine méthode de contrôle du coup ?*
 - Ouais. Et ça a été dur de les faire passer d'une méthode dure à une méthode où tu laisses partir, donc y a eu énormément de frustration [...] Alors il a dû y avoir du travail avec certaines personnes euh... comme des gens du RCC.
- Carole, technicienne contrôle, direction exploitation, entretien à son domicile, octobre 2015.*

À l'instar de Carole, arrivée au contrôle quelques mois avant la fin du RCC, les contrôleurs et contrôleuses ayant vécu ces transformations de près ont tendance à en souligner les aspects les plus controversés, parmi lesquels ce réapprentissage plus ou moins forcé de celles et ceux ayant une grande ancienneté. Sous cet angle en effet, l'année 2006 ne peut que cristalliser le souvenir d'une crise à l'issue de laquelle « ceux qui, précisément, étaient les mieux adaptés à l'état antérieur du jeu, ont peine à s'ajuster au nouvel ordre établi : leurs dispositions deviennent dysfonctionnelles et les efforts qu'ils peuvent faire pour les perpétuer contribuent à les enfoncer plus profondément dans l'échec. »³⁴⁵ Mais ces facettes les plus ostensibles de la rationalisation tendent par là même à masquer toutes les réadaptations discrètes, spontanées et plus ou moins commodes, qui ont contribué à reproduire, certes en les amendant, des caractères essentiels du régime pratique du contrôle, et partant de sa définition professionnelle.

La possibilité du réflexe coercitif fait en quelque sorte partie de cet héritage discret du RCC, et reste tout autant structurante pour le personnel recruté à partir de 2006, dans la mesure où elle a fait l'objet d'une redéfinition. Plus précisément, l'aptitude à s'engager physiquement en dernier recours est aujourd'hui située, dans la plupart des discours recueillis, à égalité de valeur avec l'habileté nécessaire pour précisément ne pas en arriver à ce point. Comme le résume Mathieu, aujourd'hui comme hier, « quand tu bloques quelqu'un dans un bus, qu'il va te bousculer pour sortir, t'as intérêt de savoir avec qui tu travailles. » Arrivé beaucoup plus tard au contrôle (en 2011), son jeune collègue Ahmed ne dit pas autre chose, bien qu'en mettant précisément l'accent sur la dimension tout aussi noble qui réside dans la capacité à esquiver la coercition tout en faisant preuve d'autorité :

- *C'est pas tout le monde qui peut assurer ?*
- Non. Et c'est là qu'en fin de compte on voit qu'il est pas fait pour tout le monde [*le métier*]. On *croit* qu'il est fait pour tout le monde.
- *Parce que tout le monde peut passer des cartes [vérifier un titre] quoi.*
- Bien sûr [*rire*] !
- *Mais...*

345. Pierre BOURDIEU, *Méditations pascaliennes*, Paris, Seuil, 1997, p. 191.

2. Un groupe professionnel à l'épreuve de sa rationalisation commerciale

— ...Bah oui, parce qu'un mec il monte dans les tours jusqu'à cogner, et quand toi t'arrives à le faire descendre et repartir sans que y ait de grabuge, et que ce même mec il vient s'excuser : là tu peux dire que t'as les épaules pour faire le boulot.

Ahmed, technicien contrôle, direction exploitation, entretien à son domicile, octobre 2015.

Que les contrôleurs et contrôleuses expriment préférentiellement leur attachement au principe du réflexe coercitif plutôt qu'à celui de s'en prémunir ou inversement, les ressorts de leur discours sur la représentation légitime du métier semblent ainsi essentiellement structurés autour de l'attachement aux trois compétences que sont (1) les conditions sensorielles de la pratique (écouter, regarder, « sentir »), (2) l'ajournement de l'engagement physique en faisant notamment appel au langage et (3) le réflexe coercitif en dernière instance. L'existence d'un tel ensemble, même virtuel, constitue pour le personnel expérimenté la garantie du bon déroulement du contrôle, c'est-à-dire de son aboutissement à une maximisation des vérifications et verbalisations corrélée à une minimisation du « grabuge ».

L'analyse mérite à ce stade une nuance, à savoir qu'une telle définition professionnelle finalement centrée autour d'un principe d'autorité et d'une maîtrise de tous les degrés de ses modalités d'application, si elle me semble largement dominer les discours tout au long de mon enquête, bénéficie d'un effet de d'amplification potentiellement trompeur qu'il convient ne pas ignorer.

Ce risque de grossissement réside avant tout dans le panel de mes interviewé·es, la majorité étant constituée d'agent·es dont la légitimité à me répondre – à leurs yeux comme à ceux de leurs collègues –, donc à le faire sans prendre de risque, passe notamment par une ancienneté à chaque fois supérieure aux dernières réformes du service. Cette considération se rapproche du constat plus empirique de la place systématiquement dominante qu'occupe la partie « ancienne » du personnel dans les interactions quotidiennes, qui plus est en coulisse où se négocie l'essentiel des termes du discours collectif sur la définition du métier.

Or comme je l'ai montré plus haut, les régulations intervenues à partir de 2011 mettent l'accent sur une redéfinition commerciale de la fraude et de sa régulation. Par la mise en place de l'alternance contrôle-conduite, la comptabilisation précise de l'activité et le primat de la relation de service dans la conception institutionnelle du métier, le principe d'autorité voit ses fondations fragilisées – témoin la description faite plus haut des dissonances qui s'expriment à ce sujet dès la formation des nouvelles recrues.

Ces remarques imposent finalement de présumer que le discours dominant l'est aussi, en quelque sorte, par la nécessité que peut éprouver la partie la plus ancienne du personnel à sauvegarder l'intégrité d'une identification professionnelle déjà fortement renégociée à l'issue de la période RCC. Mais cette précaution ne peut guère dépasser le stade de

la nuance, au risque de prendre pour acquise l'idée que tend à construire au fond une telle stratégie de sauvegarde, à savoir l'existence d'une distinction catégorique entre deux générations professionnelles :

La production de la croyance en l'existence d'une génération de travail qui, au-delà de la diversité professionnelle, serait unifiée, constitue une stratégie de distinction et de légitimation pour un groupe d'acteurs cherchant à représenter la profession³⁴⁶

Il reste donc à se faire une idée plus précise non seulement de la manière dont les contrôleurs et contrôleuses recrutées à partir de 2011 se saisissent de la définition professionnelle dominante, mais surtout du degré d'altération de cette définition face aux régulations managériales intervenues depuis.

2.2.2 Les ressorts d'une concurrence définitionnelle

N'ignorant pas la réalité conflictuelle de leur nouvelle activité, les récentes recrues auprès desquelles j'ai mené mes observations et entretiens sont sensibles aux injonctions à se préparer aux altercations, souvent formulées par leurs aîné-es. Il reste que leur condition même d'alternant-e les empêche souvent, dans un premier temps du moins, d'adapter leurs représentations au schéma triangulaire que j'ai esquissé plus haut.

Évidemment, le fait même d'alterner entre les deux postes tous les trois mois ne peut que freiner les processus d'apprentissage, d'assimilation, d'intégration, qu'il s'agisse de techniques précises, de routines pratiques, de normes informelles ou de discours. Cette situation, non seulement interdit aux alternant-es de trouver dans le contrôle un « lieu identificatoire fondamental »³⁴⁷, mais les incite aussi, en raison de l'expectative que suscite la possibilité d'une titularisation au contrôle – laquelle résout immanquablement l'instabilité de leur position dans l'organisation –, à se montrer d'autant plus dociles face aux exigences managériales de l'entreprise. C'est cette situation que résume et déplore ici Maxence, chef de bord :

– Maintenant, alternant c'est quoi? Les mecs déjà ils sont pas techniciens, ils sont moins payés que nous [...] ils ont pas la prime contrôle [...] Et puis c'est quoi? Parce que attends [...] Est-ce que au prochain cycle on va te reprendre? Il faut y aller, il faut être disponible. [...] Tu prends un technicien, sa hiérarchie elle va lui dire : « qu'est ce qu'il y a, il y a quelque chose qui va pas? » Et ben il va lui dire ce qui va pas. Tu prends un alternant... « Attends... si je lui dis qu'y a quelque chose qui va pas, il va me prendre pour un contestataire, il va pas me reprendre... » Les mecs [...] à la conduite faut qu'ils soient blancs comme neige, il faut pas qu'ils soient malades... parce qu'ils leur disent : « non mais attends toi on va pas te renvoyer au contrôle hein »

– *Et au contrôle...*

346. Caroline FRAU, « « Tout change à partir de ce soir »? Le changement générationnel dans l'activité tactique du groupe professionnel des buralistes », *Politix*, 2011, vol. 4, n° 96, pp. 39-57, p. 41.

347. Olivier SCHWARTZ, *Le monde privé des ouvriers*, Paris, Presses Universitaires de France, Quadrige, 1990, p. 311.

2. Un groupe professionnel à l'épreuve de sa rationalisation commerciale

- Et au contrôle c'est pareil. Ouais « on va pas te reprendre si tu fais pas ce que l'on te dit. »
 - *Donc c'est des pantins quoi ?*
 - Ben voilà. Ils ont la carotte mais c'est un truc de fou !
 - *Ouais, et ça se voit sur le terrain ?*
 - Ouais mais alors qu'est ce qu'ils font les mecs ? Ils en deviennent pour certains individualistes. Et du coup dans une équipe quand t'as un mec qui est individualiste, t'as plus d'osmose. T'as plus... tu travailles plus en sécurité. Ils travaillent en personnel.
- Maxence, chef de bord, DCI, direction exploitation, Keolis-Lyon, entretien à mon domicile, mars 2016.*

Les alternant·es semblent constituer, il est vrai, une catégorie d'agent·es peu encline à critiquer ouvertement la hiérarchie ; et les effets de leur précarité statutaire sur le terrain, que Maxence désigne comme de l'« individualisme », se vérifient parfois en observation : il s'agit le plus souvent d'un rappel à l'ordre concernant l'attention au binôme ou le fait de bien « regarder » autour de soi, ou encore de mieux se positionner par rapport au reste de l'équipe. Autant de sanctions d'une marque d'inattention au collectif de travail qui, dans une certaine mesure, peut notamment résulter d'une volonté de « bien faire » au sens comptable que promeut l'organisation, c'est-à-dire de se concentrer sur une vérification efficace des titres de transport afin de maximiser les occurrences de contravention.

Un autre indice de cette plus forte inclination à la productivité se trouve d'ailleurs dans les résultats d'un petit « questionnaire ethnographique »³⁴⁸ passé quelques mois après mon entrée sur le terrain. Les alternant·es, une vingtaine à y répondre³⁴⁹, ont ainsi une forte tendance à surévaluer leur « définition de la bonne journée en nombre de PV » : la moyenne est de 8,6 pour les alternant·es contre de 5,7 pour les titulaires dans les deux DCI bus confondus, et de 15,8 contre 11,25 au DCI métro-tramway (la différence entre les deux modes s'expliquant par la plus forte densité de personnes pouvant être contrôlées dans un même intervalle au métro).

C'est donc à travers la déstabilisation de l'ordre collectif des interactions du contrôle que semble le plus directement menacée la définition « traditionnelle » de l'activité, sachant que cette possible menace est individuellement appelée à s'atténuer à mesure que la nouvelle recrue sera corrigée par ses pairs. Mais au-delà de ce relatif conflit de loyauté qui repose avant tout sur les épaules d'alternant·es fraîchement débarqué·es, il convient de s'interroger sur la manière dont la définition dominante du contrôle peut en elle-même se trouver altérée depuis l'entrée en vigueur du régime de l'alternance. La tirade suivante, contre l'affirmation que s'impliquer physiquement « pour un ticket » n'en vaut pas la peine constitue à cet égard une bonne entrée en matière :

348. Emmanuel SOUTRENON, « Le « questionnaire ethnographique ». Réflexions sur une pratique de terrain », *Genèses*, 2005, vol. 3, n° 60, pp. 121-137.

349. Je mentionnerai plus loin certains enseignements de ce questionnaire distribué sur papier en septembre 2015. Il fut rempli anonymement par près de soixante-dix agent·es qui avaient la possibilité de le remettre dans une boîte improvisée, pour l'occasion, près des vestiaires de chaque DCI. Il s'agit du même questionnaire qui me valut une querelle avec la responsable d'une des unités du DCI.

J'ai l'impression qu'ils sont à la rue ces gens-là. Nous là, notre boîte, pour nous faire passer la pilule, tu sais ce qu'elle dit, elle dit « Oh mais vous roulez pas par terre pour 1€50 ou 2€! » Mais je dis aux collègues « mais ils comprennent pas! » C'est pas 2€, quand toi tu mets un PV tu lui mets pas 2€ au mec! Tu lui mets 55€! Ou 89€! Tu vois la différence? Il s'en fout du ticket à 2€, mais ta boîte elle te dit « ouhlala c'est juste pour un ticket à 2€! » En fait elle te fait passer une pilule à l'envers pour te dire « baisse ton froc, laisse tomber, on s'en fout c'est pour un ticket. »

Mathieu, agent de maîtrise contrôle, direction exploitation, entretien à son domicile, février 2016.

Au-delà de l'implicite imputation de toute dégradation de l'échange à la personne contrôlée, et de la justification des violences potentielles par les conséquences de l'enjeu économique qui réside au cœur de la verbalisation, cet emportement contre « ces gens-là » – c'est-à-dire principalement la chaîne hiérarchique – dénonce en fait la dévaluation du réflexe coercitif, même dans sa conception la plus défensive, qui semble pour Mathieu menacer l'ordre professionnel. Avant même de se pencher plus précisément sur cette dévaluation, il faut ainsi relever que le discours qui l'incarne a suffisamment imprégné les différentes couches de l'encadrement et des subalternes pour devenir une opinion à part entière, adoptée par une partie non négligeable du personnel, et structurant par là même l'embryon d'une lutte pour la définition professionnelle du contrôle.

Me prenant à témoin des difficultés de leur métier, deux agents se lancent dans un débat sur les conséquences possibles de la dotation en tonfa des contrôleurs. Jamel n'hésite pas à imaginer que « 50 % seraient dans l'abus », tandis que Malek imagine un infime risque de dérapage, arguant que le simple fait d'être doté d'un outil si dissuasif réduirait les conflits, et parallèlement responsabiliserait son possesseur. Les deux agents s'opposent encore sur ces deux points : pour Jamel, « s'écraser » face à la provocation, à l'insulte, « ça fait partie du métier ». Pour Malek, c'est tout l'inverse.

Journal de terrain, vendredi 03 avril 2015, soirée avec le DCI nord, direction exploitation.

Cet échange, qui se déroule pendant une collation, montre comment deux visions antagonistes vis-à-vis du tonfa (un bâton muni d'une poignée latérale, arme traditionnelle de la police³⁵⁰) recoupent plus largement la tension déjà exposée entre la définition institutionnelle et la définition traditionnelle de l'activité. Cependant, le fait que la question du réflexe coercitif structure les débats actuels, et partant la lutte pour la bonne définition du contrôle, n'implique pas toujours que celles et ceux qui expriment une opinion à ce propos prennent position clairement et durablement dans cette lutte. La plupart des agents se placent bien plutôt en tension entre les deux positions. Pour l'avoir observé travailler par ailleurs, il m'apparaît par exemple improbable que Malek, qui dans l'extrait précédent intègre l'absence de conflictualité dans la définition professionnelle qu'il défend à *propos du tonfa* (« s'écraser fait partie du métier »), défende pareillement contre Jamel l'idée qu'il faille « baisser son froc » en toute circonstance.

350. Cette dotation était l'objet imaginaire d'un débat théorique, il n'en a jamais été question à ma connaissance.

Autrement dit, si le débat est bel et bien structuré selon ces termes, il ne l'est pas autant dans les positions et prises de position qu'il engendre. Il serait notamment inexact d'affirmer que les agent-es s'opposent dans cette lutte entre les deux générations professionnelles que séparerait clairement l'apparition de l'alternance, quand bien même les recrues les plus récentes, notamment parce qu'elles sont arrivées dans une situation où la juridicisation a atteint un stade avancé, ont une probabilité plus élevée de véhiculer et d'assimiler une opinion « anti-coercitive ». Dans l'extrait suivant, on voit d'ailleurs à quel point la tension dont il est question peut s'exprimer jusque dans les épisodes les plus ordinaires du contrôle :

Station Hôtel de Ville, contrôle en couloir de correspondance pour mon binôme – deux autres binômes contrôlent un autre couloir. À un moment, un mec aux gestes violents s'approche de nous, puis s'éloigne, et enfin descend sur le quai du métro C en gueulant, il ne veut pas être contrôlé. Il insulte mes coéquipiers, qui ne se privent pas de répliquer. Les contrôleurs laissent filer, sachant que s'ils y vont, ils risquent de « se rouler par terre ». Mais après l'épisode, Pablo continue de contrôler tout le monde sans prévenir, ce qui énerve Seb, qui le lui reproche : « on choisit [ceux qu'on contrôle] alors ? » Les deux se provoquent et Pablo est à deux doigts de les entraîner tous deux vers le mec qui les a insultés pour prouver à Seb que non, il ne « choisit » pas.

Journal de terrain, jeudi 12 mars 2015, soirée avec le DCI mode lourd, direction exploitation.

Les deux agents concernés ici sont arrivés après 2011, ce qui conforte d'une part l'idée d'une tension structurante mais peu figée dans les positions qu'elle engendre, et d'autre part l'appropriation, bien que contrariée, de la définition professionnelle dominante par les membres de la plus récente génération professionnelle. On aperçoit en outre ce que cette tension peut générer de conflictuel entre les deux agents qui oscillent à cet instant entre un grand sentiment de frustration – l'envie d'en découdre en quelque sorte – et le sentiment d'avoir dû « choisir » négativement les personnes contrôlées pour se préserver d'une implication physique contraire à la définition institutionnelle du contrôle. Bien que parfaitement respectée dans l'épisode que je viens de relater, cette dernière n'en constitue donc pas moins le paroxysme de l'impuissance, menaçant les agent-es de n'avoir d'autre choix que de se laisser atteindre par certaines tentatives d'humiliation.

S'il se cristallise ici dans une altercation entre deux agents, on perçoit aussi à quel point le conflit entre les deux définitions professionnelles agit également en eux-mêmes. Une tension infra-individuelle qui semble d'autant plus exacerbée que l'ancienneté est faible, comme le montrent également les récits et questionnements d'Abdel, entré comme alternant moins d'un an avant notre entretien :

– *T'as déjà été amené à utiliser la force toi ?*

– *Moi ? Le quinzième jour au travail : « messieurs dames bonjour, vérification des titres de transport. » Y a une petite jeune, « j'ai pas de ticket » et tout, et y a un gars à côté : « hijo de puta, tu madre, puta, araba musulman, madre... » [rire]*

– *Wow.*

– Je calcule pas, ça me déstabilise un peu je te mens pas mais moi les insultes ça va. Je commence à m'occuper de la dame, mais il continue, il continue, il continue. Je vais vers lui je dis « monsieur calmez-vous, calmez-vous. » Je lui dis juste ça. Et il se remet à gueuler encore plus [...] et il me crache dessus. Je m'en rappellerai toute ma vie, j'ai bloqué les deux barrières, il fallait qu'il me passe dessus. C'est le réflexe, il est pas bon, mais j'ai bloqué les deux barrières, j'ai dit « monsieur maintenant c'est un délit, ça va pas se passer comme ça. » Ma jeunesse elle est revenue, on va dire côté dangereux. Et le gars commence à venir vers moi, il m'a touché, et directement j'ai... enfin tu sais tu peux repousser quelqu'un sans lui faire du mal discrètement, en le touchant. Donc j'ai juste fait ça [...] et ça l'a calmé direct. On a fait un arrêt, on est descendu, on l'a maîtrisé. Voilà. Quinzième jour de travail ça m'arrive. Je me suis dit « je vais arrêter » [...] Franchement quand je raconte ça, moi... tu vois [*il est un peu ému*], c'est vraiment ce qu'il s'est passé.

– *Oui justement. Et ça c'est le seul truc qui t'est arrivé ?*

– Après y'a des histoires qui arrivent mais... Alors moi j'ai un jugement qui va être faussé dans le sens où des fois je vais être d'accord, des fois pas d'accord. Y a un gars une fois il contrôle deux blacks qui font la taille du bloc télé là, des golgoths. Vérification de la carte et c'est pas la même photo. Il insiste, ça part en couille. Heureusement que l'autre black était tranquille. Le premier il a fallu le maîtriser, je te dis la vérité... fallait être deux pour lui tordre un seul bras [*rire*]. C'est... voilà, après moi j'ai estimé que ces situations là – c'est pourquoi j'ai un avis contradictoire – d'un côté c'est un faux nom sur la carte, faut pas le lâcher. D'un autre côté quand tu vois que le mec lâche rien, il se laisse pas faire, il te met un pain il te met KO sur place... La question que je me pose c'est « est-ce que ça vaut le coup de prendre un KO ? » [...] Est-ce que t'as envie d'être en danger ? Non. Est-ce que t'as envie de faire ton travail ? Oui. Bah à un moment donné faut faire un choix. [...]

– *Il a fait un choix, t'aurais peut-être pas fait le même quoi.*

– Je sais pas. Moi je sais pas, j'étais pas sur l'action, je sais pas.

– *La question, elle est ouverte.*

– Exactement [...] y a pas de solution miracle et c'est ça le gros gros souci. Après c'est de la gestion de ce que t'as vécu dans ta vie, de ton caractère et tout ça. Et moi vu que je suis un anti-conflit... Moi j'ai pas envie de me rouler par terre, et quand je fais du contrôle je suis pas venu faire ce métier en me disant « je suis super-warrior je vais niquer tout le monde », non non, je suis là pour vérifier les titres de transport. T'as un ticket ça va, t'as pas de ticket je te verbalise, t'es dangereux je te laisse partir. Parce que j'ai pas d'arme.

Abdel, contrôleur alternant, DCI, direction exploitation, Keolis-Lyon, entretien à son domicile, novembre 2015.

La tension entre les deux allégeances difficilement conciliables que réclament les définitions concurrentes de l'activité s'expose ici avec une rare acuité, son expression étant sans doute encouragée par mon suivi aux côtés d'Abdel d'une partie de la formation délivrées aux nouvelles recrues, quelques semaines auparavant.

Centrée sur sa propre expérience, sa première anecdote permet de mesurer la force du principe d'autorité et des modalités de son expression (« il fallait qu'il me passe dessus ») face aux tentatives d'humiliation, y compris chez un agent rompu aux attitudes requises par la contrainte de tolérance (« moi les insultes ça va »). Pour Abdel, si l'issue coercitive est dès lors loin de représenter la justesse du métier (« c'est le réflexe, il est pas bon »), prendre sur soi jusqu'au bout n'en demeure pas moins délicat, et dans ce cas impossible. Le

reconnaître est d'ailleurs difficile et ne peut se faire sans l'esquisse d'une euphémisation de l'action *a posteriori* (« repousser quelqu'un sans lui faire du mal [...] j'ai juste fait ça »). Pour autant, l'épreuve de la contradiction est suffisamment douloureuse pour qu'émerge l'idée d'une échappatoire (« je me suis dit "je vais arrêter" ») et pour émouvoir l'agent encore un an après.

Sinueuse mais latente, la fabrication d'un compromis par l'acceptation d'un jugement au cas par cas (« des fois je vais être d'accord, des fois pas d'accord ») semble en tout cas permettre à Abdel d'atténuer le coût de la dissonance, et partant de mieux garantir son maintien dans le métier. La seconde anecdote, où l'agent n'est pas impliqué immédiatement, lui permet ainsi de mettre à distance le conflit intérieur pour mieux en expliciter les termes. En s'appuyant sur un épisode où le rapport de force est sensiblement différent de celui qu'il décrit dans la première altercation, Abdel tente également de simplifier l'enjeu du questionnement, le dilemme entre coercition et humiliation s'estompant au profit d'un autre entre mise en danger et laisser-faire. Si cette reformulation n'offre en pratique pas plus de « solution miracle », elle incite l'agent à individualiser le problème, dont la résolution repose alors sur « ce que t'as vécu dans la vie ».

Cette invocation de l'expérience permet effectivement d'affiner quelque peu l'analyse. Lorsqu'il évoque cette « jeunesse », brutalement « revenue » sous un versant « dangereux », Abdel fait référence à l'environnement de son enfance puis de son adolescence, dans les années 80 et 90, dans un quartier populaire stéphanois. Il sous-entend surtout la prégnance des modèles de légitimité agonistique masculine qui dominaient alors la plupart de ses espaces de sociabilité, et contre lesquels l'oncle et la tante auprès de qui il a grandi ont explicitement souhaité l'élever – il dit les « remercier chaque jour » pour cela. Les schèmes incorporés par cette socialisation familiale, *contre* l'environnement des pairs, se renforcent et se stabilisent dans sa trajectoire professionnelle. L'entrée aux TCL comme machiniste, notamment, le pousse à prendre activement part au jeu de la « relation de service », consacrant de plus belle les formes alternatives de respectabilité qui structurent ses manières d'être. Dès lors par la découverte de l'exercice du contrôle, tout se passe comme si Abdel se retrouvait soudainement (et violemment) face à cette lointaine concurrence qu'il avait jusqu'ici largement dépassée, entre des modèles de masculinité désormais réactualisés en modèles de définition professionnelle.

Le rapport ambivalent à la possibilité coercitive négocié par Abdel illustre bien le caractère structurant de ce paramètre instable dans la concurrence entre les définitions professionnelles du contrôle. Si la tension qu'elle provoque chez lui naît de l'incorporation antérieure d'une négation de cette possibilité, des effets tout aussi vifs sur les structures infra-individuelles peuvent être observés selon une logique symétriquement inverse, c'est-à-dire en raison de l'incorporation antérieure d'une *négation de l'impossibilité coercitive*. Pour l'illustrer, il est utile de revenir au cas de Mathieu, ancien du RCC et de seize ans l'aîné d'Abdel.

Comme ce dernier, Mathieu a grandi dans un quartier populaire, cette fois de la périphérie lyonnaise. Élevé par un père machiniste aux TCL et par une mère au foyer, il quitte l'école à 14 ans pour une formation manuelle qu'il n'achève pas non plus, puis se met à travailler. Après une période d'intérim, il est embauché dans le dépôt de son père et y travaille pendant huit ans. Fort de la précocité de cette trajectoire professionnelle, il aime à revendiquer, comme beaucoup de ses collègues, une représentation du labeur comme idéal de respectabilité³⁵¹ (« moi j'ai toujours bossé »). Un idéal loin de s'adosser cependant à une quelconque propension à la docilité. Mathieu conserve au contraire une certaine fierté à l'évocation des souvenirs de ses périodes de turbulence adolescente, passées avec les groupes d'amis de son quartier, et n'hésite pas à raconter ses exploits passés d'apprenti délinquant dans les coulisses du travail.

Après le décès de son père en 1997, Mathieu souhaite quitter son dépôt. Un collègue lui suggère alors de rentrer au contrôle, ce qu'il entreprend dès l'année suivante. Mathieu garde de très bons souvenirs de ses premières années au RCC, qu'il résume préférentiellement, à l'instar de l'extrait plus haut, à la plus grande licence offerte au personnel dans l'exercice de la contrainte, et au sentiment d'autorité qui pouvait s'en dégager : « tu te roules par terre tous les jours, t'as des confrontations tous les jours. Mais les gens... tu voyais qu'ils nous craignaient, tu vois, qu'il y avait une crainte du contrôleur ».

Les savoir-faire compatibles avec l'exercice efficace de cette violence qu'il estime quotidienne, Mathieu les a principalement formalisés pendant les classes de son service militaire, puis en effectuant quelques missions de sécurité privée. Les techniques coercitives qu'il y apprend permettent le renforcement en même temps que la canalisation d'une disposition agonistique incorporée lors de l'adolescence. Dans une organisation alors peu regardante sur les conditions légales de l'activité du contrôle, ces compétences sont logiquement réinvesties au service de la capacité à punir. C'est d'ailleurs précisément dans la mesure où l'agent associe systématiquement la possibilité d'être « plus strict » ou de faire « respecter le règlement » à celle de s'engager physiquement dans la punition, qu'il estime aujourd'hui perdue l'autorité et la crédibilité de son métier :

Ils savent qu'on n'a pas le droit de les fouiller, qu'on n'a pas le droit de regarder dans leur sac, ils le savent. Ils disent « t'es pas flic, t'as pas le droit ». Donc si t'as pas un équipage de police qui le fait, qui c'est qui va le faire ? Personne. Donc tu leur remplis un papier, ils rigolent, ils te remplissent un papier en disant « je m'appelle comme ça comme ça ». Y en a qui te disent « je m'appelle Mohamed Ali », machin, et toi tu sais très bien que même quand tu vas appeler les flics ils vont pas venir, donc tu laisses remplir le truc, il te donne un faux... Hier on a serré trois merdeux dans le tram, ils nous ont donné des faux. Qu'est-ce que tu veux faire ? On n'est pas crédibles vis-à-vis de la clientèle, ils le voient en plus !

351. Olivier SCHWARTZ, *Le monde privé des ouvriers, op. cit.*, p. 290.

On devine à quel point les transformations de l'activité intervenues à partir du milieu des années 2000 ont entamé une phase contrariée de la socialisation professionnelle de Mathieu, laquelle était avant tout fondée jusque là sur le réinvestissement d'une disposition agonistique et de compétences coercitives. Il paraît n'avoir pas entièrement dépassé les contradictions nées du retranchement de cette condition centrale de l'exercice du métier, contrairement à d'autres agent-es, notamment plus dotés en capitaux scolaire et culturel, qui ont pu mieux que lui s'approprier des schèmes de représentation et d'action « bureaucratiques » du contrôle, tendant à faire accepter la relégation de la possibilité coercitive au second plan. Chez Mathieu, le coût moral de l'impuissance qui résulte de la régulation de l'activité semble ainsi durablement moins bien supporté que le coût physique de la puissance qui résultait de son non-encadrement.

Les réactions différenciées de Mathieu et Abdel à la concurrence définitionnelle qui structure l'évolution de leur métier permettent d'affiner la compréhension de cette dernière. D'abord, on perçoit mieux comment pour celles et (surtout) ceux qui ont connu l'« ancien contrôle », les injonctions managériales ayant présidé à sa juridicisation puis à sa formulation commerciale ont pu constituer une double menace. Non seulement leur définition professionnelle, qui participe à la fonction identificatrice du travail, s'est trouvée fortement remise en question ; mais en outre et plus largement, c'est le rôle de cette définition dans un « processus confirmatif essentiel à l'édification d'une légitimité masculine »³⁵² qui s'est trouvé progressivement disqualifié – et cela d'autant plus dans un milieu où la majorité du personnel est constituée d'hommes originaires de milieux populaires. Ensuite, comme on l'a vu plus haut, l'introduction d'une quantification plus importante de l'activité, couplée à un mécanisme d'alternance qui tend à accroître son caractère incitatif, n'a pas été sans menacer les facettes les plus collectives et autonomes de la régulation du travail. Enfin, si ces mêmes évolutions ont en contrepartie fourni aux agent-es la possibilité d'investir des modes alternatifs de légitimation professionnelle (comme la capacité à faire preuve d'autorité en esquivant l'implication physique, et donc à prendre sur soi), elles n'ont cependant pas supprimé la dimension intrinsèquement conflictuelle de la relation de contrôle. Selon ses modalités et ses degrés d'expression, celle-ci peut dès lors apparaître comme d'autant plus difficile à surmonter pour une partie du personnel qui tente précisément de fonder sa légitimité *contre* une conception agonistique de son métier.

On peut finalement établir que la concurrence entre les deux définitions professionnelles du contrôle n'a pas simplement structuré l'évolution récente de l'activité. Elle continue aujourd'hui de tramer une tentative de définition commune en tension, et qui peut *a minima* s'interpréter comme un compromis entre la succession des réformes du service et l'héritage de la possibilité coercitive du RCC. Évoquer la persistance d'une « définition traditionnelle » dans les structures contemporaines du métier ne revient donc pas à désigner

352. *Ibid.*, p. 311.

la persistance d'une forme passée qui serait demeurée intacte quoique progressivement mise en minorité ; cela revient bien plutôt à désigner le produit, parfois contrarié ou contrariant mais toujours dominant, d'un compromis avec ce passé.

Il faut à cet égard souligner à quel point cette définition professionnelle procède d'une tendance inverse à celle dans laquelle s'est engagée la définition de sa matière première. En effet, quand la conception sécuritaire de la fraude se nourrit des insuffisances symboliques de sa définition commerciale, la rationalisation commerciale du métier qui la combat se fonde quant à elle sur une négation institutionnelle de son versant le plus coercitif.

Chapitre 6

Le contrôle, irréductible métier de l'ordre

Les conclusions qui précèdent suggèrent le caractère potentiellement fragile et instable de la légitimité professionnelle du personnel du contrôle. Car finalement, dans le processus de juridicisation et de rationalisation inauguré lors de son passage au sein de la direction sécurité, l'activité a pour ainsi dire été « remise à sa place » – le retour à la direction exploitation en 2011 résonnant en ce sens comme l'aboutissement de cette assignation. Une partie des compétences, savoir-faire et savoir-être susceptibles de constituer des ressources convertibles en capital d'homologie policière à court terme, semble en effet en être ressortis inhibés plutôt que consacrés, témoignant de ce que l'homologation policière de la direction sécurité agit bel et bien sélectivement.

Mais au creux des mêmes analyses émergent paradoxalement les indices d'une inscription durable de l'activité, sinon dans le champ sécuritaire local, en tout cas dans la prise en charge d'une partie de ses enjeux. La criminalisation de la fraude est ainsi en elle-même le produit d'un processus manifeste de sécuritisation d'un phénomène propre aux transports publics. Par ailleurs, en dépit de la figure commerciale du contrôle que tente d'introduire l'organisation des transports depuis le milieu des années 2000, la définition professionnelle qui prend forme au sein du service est loin de s'être débarrassée de son héritage de la possibilité coercitive.

Si l'étude des conditions sociales de l'exercice du contrôle dont il va être maintenant question ne peut qu'être affinée par la compréhension des ressorts définitionnels de la fraude et des principes de sa régulation, l'ambivalence qui se dégage de l'examen de ceux-ci mérite donc d'abord d'être replacées dans un examen plus large des structures sociales du groupe professionnel.

1 Les structures du groupe professionnel

En plus de mes entretiens et discussions avec un grand nombre d'agent-es tout au long de mon immersion, le questionnaire ethnographique que j'ai rapidement mentionné plus haut permet de se faire une idée assez précise de la structure socio-économique du personnel³⁵³, près d'un tiers³⁵⁴ des contrôleurs et contrôleuses de tout statut me l'ayant retourné en 2015. Si l'expansion de mon enquête bien au-delà du service de contrôle ne m'a pas permis de suivre ce dernier de près jusqu'à la fin, j'ai à de nombreuses reprises eu l'occasion d'entrevoir que les principaux caractères et tendances que je m'appête à présenter ici n'ont depuis lors pas subi d'infléchissement substantiel. Aucune réforme d'ampleur n'a ainsi visé l'organisation ou le recrutement du personnel dans les années ayant suivi mon éloignement du service, et l'exploration ultérieure du PC sécurité et du service d'intervention, avec qui les équipes de contrôle sont en contact permanent, m'a souvent fait constater que les principales évolutions tenaient à des rotations du personnel d'encadrement et à des mobilités internes, les agent-es pouvant passer d'une unité à l'autre.

La présentation de ces résultats n'est d'ailleurs pas sans intérêt dans une mise en perspectives d'autres points de mon étude. En effet, on a vu que les opératrices et opérateurs du PC sécurité provenaient souvent du contrôle, et on verra que les agents d'intervention en sont tous issus sans exception. Aussi est-il possible de considérer les renseignements qui vont suivre non seulement comme une étude des structures du groupe professionnel du contrôle, mais aussi comme un aperçu de certaines tendances, au moins fréquentes sinon typiques, dans les positions et trajectoires socio-économiques du personnel subalterne des transports en commun – ou à tout le moins de celui des différents services étudiés.

1.1 Une appartenance populaire en mouvement

1.1.1 Origines et trajectoires : entre ascension et stabilisation

Si l'on s'en tient à leurs origines familiales, les contrôleurs et contrôleuses proviennent très majoritairement de milieux populaires. Parmi l'échantillon ayant répondu au questionnaire, 63 pour cent a un père appartenant à une catégorie subordonnée (o.s., o.q., employé, policier ou militaire non officier) ou dominée (petit exploitant agricole), et plus de 81 pour cent a une mère appartenant aux mêmes catégories ou sans emploi. Par rapport à cette ascendance, grâce à la sécurité du poste que procure l'exploitation d'un service public, et à un revenu souvent proche de 2000 euros net par mois – notamment du fait de leur ancienneté dans l'entreprise –, les agent-es se trouvent pour la plupart sinon en situation de mobilité ascendante, au moins de stabilité socioéconomique.

353. Cf. annexe n°4

354. 65 sur près de 220 ETP

Dans ce même ensemble, la structure des trajectoires scolaires et professionnelles est relativement homogène, exception faite du dernier diplôme obtenu : les brevets professionnels, CAP et autres qualifications techniques dominent, mais le baccalauréat leur fait concurrence chez celles et ceux nés après 1970, « portés dans les années 1985-1995 par la vague grossissante de la démocratisation des lycées »³⁵⁵. Quoiqu'il en soit, leurs qualifications les aident depuis l'entrée dans la vie active à se prémunir d'un ancrage durable dans le chômage ou dans les interstices les plus précaires de l'intérim et de la sous-traitance³⁵⁶. Pour autant, la grande stabilité de l'emploi offerte par l'entrée aux TCL est rarement acquise dès la sortie d'une scolarité : dans l'échantillon interrogé, la quasi-totalité a déjà travaillé auparavant – souvent dans les transports, le commerce, la construction, la sécurité ou l'armée (hors service obligatoire).

1.1.2 Ce que disent les stratégies résidentielles

Un indicateur plus précis du niveau de vie et de la situation des enquêtés dans l'espace social réside dans leurs choix résidentiels : les agent-es habitent très majoritairement dans des maisons individuelles (64,5 pour cent dans l'échantillon) en périphérie de l'agglomération lyonnaise (84 pour cent), et chez celles et ceux qui font exception, tel est souvent le désir à terme. Plus précisément, la norme dominante auxquelles tentent de correspondre la plupart des stratégies résidentielles exige d'être propriétaire d'une maison dans un bourg de préférence périurbain voire rural. Cette conception du bien-résider apparaît constamment, sur mon terrain, notamment au détour de conversations de coulisses :

Petit café d'avant mission au local du DCI sud. Un machiniste discute avec Noé et René de l'appartement de ce dernier. Après avoir « vérifié » qu'il est bien propriétaire se pose immédiatement la question des charges, et visiblement, René paie trop cher pour la copropriété, sans donner l'impression de s'en plaindre pour autant. Mais pour les deux autres, c'est le mot de trop : ils se lancent dans des calculs et des estimations pour le convaincre de changer de propriété, puis carrément de partir loin de la ville, sur un mode de plus en plus persuasif : « t'es fou toi ! »

Journal de terrain, samedi 07 mars 2015, soirée avec le DCI sud, direction exploitation.

Si l'argumentation s'appuie très souvent, comme ici, autour des intérêts économiques de l'opération, l'éloge permanent de l'accès à la propriété périphérique dissimule de nombreux coûts collatéraux, « non seulement en argent, à travers le crédit, mais aussi *en temps* : en temps de travail pour aménager la maison [...] en temps d'attente pour devenir propriétaire ou pour être « vraiment installé », enfin et surtout en *temps de trajet* pour se rendre au travail. »³⁵⁷ Autant de contraintes qui imposent de chercher d'autres explications au succès, chez les agent-es et leurs familles, de l'acquisition périurbaine. À

355. Stéphane BEAUD, *80 % au bac... et après ?*, La Découverte, 2003, p. 12.

356. Yasmine SIBLOT, Marie CARTIER, Isabelle COUTANT, Olivier MASCLET et Nicolas RENAHY, *Sociologie des classes populaires contemporaines*, Paris, Armand Colin, 2015, p. 108-110.

357. Pierre BOURDIEU, *Les structures sociales de l'économie*, Paris, Points, 2014, p. 67.

cet égard, il est possible de reprendre à mon compte certaines analyses effectuées par Anne Lambert à propos d'un lotissement du nord Isère – région où résident d'ailleurs beaucoup de contrôleurs et contrôleuses :

La majorité de ces familles ont connu un passage prolongé par les grandes cités d'habitat social construites dans le cadre des ZUP, devenues aujourd'hui les quartiers prioritaires de la politique de la ville : les tours de Vaulx-en-Velin, les UC de Bron-Parilly, la cité des Minguettes à Vénissieux, celle de Bel-Air à Saint-Priest, ou encore le quartier des Plantées à Meyzieu. Elles ont assisté à la spécialisation des cités d'habitat social dans l'accueil des immigrés, ont vu la dégradation progressive de bâtiments [...], ont connu de l'intérieur la montée du chômage et de la pauvreté dans ces quartiers [...] Ces grandes cités d'habitat social constituent clairement, pour ces familles, des repoussoirs.³⁵⁸

Si je ne peux me risquer à estimer que l'intégralité de mes enquêté-es pavillonnaires sont concerné-es par ce processus de rejet des « banlieues », il est certain qu'un grand nombre d'agent-es, y ayant grandi ou habité après leur installation dans la vie professionnelle, en partagent une vision péjorative. C'est notamment le cas de Carole et Mohammed, la première s'étant installée aux Minguettes après avoir quitté ses parents, le second ayant grandi à Vaulx-en-Velin jusqu'à ses huit ans :

– Ah bah écoute moi je suis arrivé [à la campagne] comme un petit sauvageon de banlieue ! Tu vois avec... avec...

– *Avec des repères quoi.*

– Avec mes repères ouais, puis ce que ça engendre hein. Et puis je suis arrivé à la campagne, parce que à l'époque, je te parle de ça c'était en 81... 81, 82, y'avait pas de rocade, c'était la campagne pure et dure donc... On était la deuxième famille de maghrébins entre guillemets qui arrivait à la campagne comme ça donc t'imagines [...] Donc ouais pour moi ça a été euh... au départ un petit choc par rapport aux repères mais après je m'y suis vite fait et je remercie mes parents aujourd'hui parce que mine de rien le cadre... et les fréquentations... ça change tout dans... Voilà. Bien sûr.

– *T'avais commencé à... prendre des mauvaises habitudes tu penses à Vaulx ?*

– Pas forcément mais si tu veux on est dans un monde où... où Vaulx pour te donner un ordre d'idée, t'es dans ces grandes barres, t'es un enfant, tu descends en bas pour t'amuser comme tous les gamins. T'es avec ton ballon, tu joues, on te pique ton ballon... Après c'était... Ce qu'on voit aujourd'hui si tu veux les bandes de machin ça existait déjà. [...] J'ai eu quelques mésaventures, même en étant gamin... Et je pense aussi que ça a joué dans le fait que mes parents veuillent partir aussi.

Mohammed, chef de bord, DCI, direction exploitation, Keolis-Lyon, entretien à son domicile, février 2016.

– *C'était un but de s'éloigner de la ville ?*

– Ouais parce qu'on habitait aux Minguettes, [ma fille] était en primaire et euh... malgré tout c'est des zones sensibles et [mon mari] voulait pas que ses gamins grandissent dans des quartiers comme ça. Parce que la gamine elle rentrait elle commençait à dire des gros mots, à

358. Anne LAMBERT, « *Tous propriétaires* » : *l'envers du décor pavillonnaire*, Paris, Seuil, 2015, p. 58.

cracher par terre. Et puis on voyait des amis à nous qui avaient des gamins plus grands, et les nanas se faisaient emmerder, voilà... Et il a dit « je veux que nos enfants grandissent dans un autre environnement, qu'ils soient bien », voilà.

– *D'accord.*

– Donc tant qu'on y habitait, on voyait pas trop les défauts et quand on a décidé de partir... tu te rendais compte vraiment que tu habitais dans... de la misère, dans de la merde quoi. [...]

– *Je vois.*

– Les voitures qui brûlent...

– *Et se rapprocher du centre de Lyon par exemple c'était pas une option pour vous ?*

– Non. Non moi par exemple j'ai toujours grandi à la campagne donc je voulais l'extérieur, pour pouvoir décompresser, et puis c'est mieux ! Pour les enfants...

Carole, technicienne, DCI, direction exploitation, Keolis-Lyon, entretien à son domicile, octobre 2015.

Malgré des situations inverses dans l'ordre du parcours résidentiel s'exprime un même rejet des cités pour ce qu'elles représentent de menaçant pour soi et pour l'ordre social, un rejet moral construit *a posteriori*, comme en témoigne dans ces deux cas le registre de la prise de conscience, néanmoins lié à un premier rejet (au moment du départ) fondé sur des considérations locales et pragmatiques – c'est-à-dire, comme le résume Anne Lambert, « au nom des enfants »³⁵⁹. Cela ne signifie pas que les modalités ni les effets d'un tel rejet sont univoques : Mohammed par exemple fait partie des rares agent·es à posséder un appartement dans un quartier de l'est lyonnais, tandis que Carole et son mari habitent dans un lotissement périurbain à cinquante kilomètres de la ville. Ces extraits font également apparaître la revendication d'une certaine distance avec la population demeurée dans le lieu désormais rejeté, c'est-à-dire les franges moins élevées des classes populaires ; une distance en quelque sorte matérialisée et garantie par le projet d'éloignement en propriété³⁶⁰.

1.1.3 La pluralité des attaches culturelles

Il semble à tous ces égards que les agent·es de contrôle correspondent, dans leur majorité, à la frange des classes populaires sortie de la ségrégation³⁶¹ depuis les années 1980. Si la frontière avec les « classes moyennes » semble dès lors peu étanche, il reste qu'un certain nombre de traits culturels largement partagés parmi le personnel atteste encore de leur grande attache aux milieux populaires. Les plus importants d'entre eux semblent favorisés dans leur expression par la très faible féminisation des effectifs, et peuvent se résumer à

359. *Ibid.*, p. 62.

360. Pierre BOURDIEU, *Les structures sociales de l'économie*, *op. cit.*, p. 61.

361. Olivier SCHWARTZ, « Peut-on parler de classes populaires ? », *La vie des idées*, 13 septembre 2011, URL complète en biblio.

la valorisation d'une masculinité proche du *modèle ouvrier* notamment décrit par Olivier Schwartz – virilité, légitimité agonistique, *ethos* du « dévouement à l'effort »³⁶², capital technique du « bricoleur »³⁶³.

Les fragments de cette masculinité ne se manifestent pas de manière égale entre les moments et les lieux de l'activité. L'expression d'un capital technique est par exemple introuvable en dehors des interactions de coulisse où circulent par exemple les conversations sur le « faire construire » ou sur le fait de construire soi-même. Quant au dévouement à l'effort, loin de se traduire pleinement par la productivité au travail, il n'en demeure pas moins latent au travers des discours sur le « boulot difficile » que constitue le contrôle. La permanence des conflits et les atteintes personnelles plus ou moins grandes qu'il convient de savoir « gérer » au quotidien produisent ainsi, sur un mode euphémisé, une « figure un peu héroïque du travail »³⁶⁴ qui peut se trouver exacerbée dans les rares situations où il faut payer de son corps, c'est-à-dire lorsque peut émerger « une figure traditionnelle du masculin [...] qui associe électivement à la virilité le risque, le conflit ou le défi. »³⁶⁵

Conjointement à cette masculinité traditionnelle se donne également à observer la promotion d'une « masculinité “respectable”, plus ouverte à la “mixité” et plus proche des normes des classes moyennes. »³⁶⁶ Outre les stratégies résidentielles déjà décrites, les indices de cette dynamique se retrouvent particulièrement dans la maîtrise des implications juridiques du métier et le contrôle de soi que requiert notamment l'évolution de la définition professionnelle analysée plus tôt. Un cas limite de l'investissement dans ces modes alternatifs de légitimation, qui au passage atteste de sa plus grande valeur pour la génération professionnelle la plus récente, se manifeste par exemple quand Abdel, à l'issue de notre entretien, me prête un livre de « programmation neurolinguistique » qui l'avait aidé à « décortiquer un peu plus » les réactions des usagers.

Cette respectabilité en forme d'ouverture aux pratiques culturelles légitimes, si elle peut avoir des effets sur la relation aux usager-es – en diversifiant les ressources nécessaires pour garder la face³⁶⁷ –, peut également s'avérer structurante dans les processus informels de distinction interne³⁶⁸. Face aux tendances à l'emploi d'un langage familier, viril et souvent grossier et sexiste en coulisses, à investir des objets socialement valorisés dans la masculinité traditionnelle (maison, jardin, travaux, moto, voiture, barbecue *etc.*), à

362. Olivier SCHWARTZ, *Le monde privé des ouvriers, op. cit.*

363. Pierre BOURDIEU, *Les structures sociales de l'économie, op. cit.*, p. 54-55.

364. Olivier SCHWARTZ, *Le monde privé des ouvriers, op. cit.*, p. 293.

365. *Ibid.*, p. 298.

366. Akim OUALHACI, « Faire de la boxe thaï en banlieue : entre masculinité « populaire » et masculinité « respectable » », *Terrains & travaux*, 2015, vol. 2, n° 27, pp. 117-131, p. 119.

367. Erving GOFFMAN, *Les rites d'interaction*, Paris, Éditions de Minuit, 1998 p. 15; Eleonora ELGUEZABAL, « De la division morale du travail de contrôle dans le métro parisien », *Déviance et Société*, 2010, vol. 34, pp. 189-200 p. 193

368. Laurence PROTEAU et Geneviève PRUVOST, « Se distinguer dans les métiers d'ordre », *op. cit.*, p. 8.

répliquer, polémiquer et valoriser les comportements agonistiques, s'affirme discrètement une autre modalité de présentation de soi que semble encourager autant le renouvellement que la féminisation des effectifs – deux processus dans tous les cas très lents.

1.2 La conduite comme héritage collectif

Comprendre l'accès au métier du contrôle nécessite d'examiner l'entrée et le parcours à l'intérieur même des transports en commun, qui se fait le plus souvent en tant que machiniste (58 agent-es sur les 65 de l'échantillon). Dans l'ensemble, ce choix professionnel semble relever d'une prise de distance avec des qualifications et des activités initiales d'ouvrier-es ou employé-es très diverses, les répondant-es étant très minoritaires (7 sur 61) à déclarer avoir déjà travaillé dans les transports avant les TCL. Si leurs motivations à postuler à la conduite sont hétérogènes, elles ont à peu près toutes en commun de s'inscrire dans un désir de sécurité de l'emploi.

1.2.1 De la recherche de stabilité à celle du collectif

L'entrée aux TCL se présente à cet égard comme une étape décisive dans la trajectoire des contrôleurs et contrôleuses, inaugurant très souvent une longue période de stabilité professionnelle en phase avec le développement de la cellule familiale :

– Mais voilà, donc je gagnais ma vie mais... j'ai vu passer une annonce TCL qui me disait que pour... enfin qui m'a fait calculer que pour 152 heures de travail, j'en gagnais autant si ce n'est plus qu'en en faisant 210 à l'auto-école. Et quand on a une vie de famille c'est un choix.

– *Ouais, le calcul est vite fait quoi.*

– Voilà. Le calcul est vite fait. Donc j'ai pris, en me disant « au moins le temps d'élever nos enfants », voilà « je vais faire ça et je reviendrai à l'auto-école après ». Puis je suis pas retourné à l'auto-école. Je suis resté à TCL.

Daniel, technicien contrôle, direction exploitation, entretien à son domicile, novembre 2015.

Loin de reposer uniquement sur le niveau de rémunération, l'importante longévité des carrières, qui plus est au poste de machiniste – près de la moitié de l'échantillon a connu au moins 10 années de conduite avant le contrôle – ne correspond pas non plus à une grande satisfaction des conditions de travail. Bien que l'appartenance à une entreprise délégataire de service public soit bien souvent décrite comme largement préférable aux emplois antérieurs ou aux alternatives encore accessibles, la position de machiniste n'en demeure pas moins vécue comme une « forme atténuée de la condition ouvrière »³⁶⁹. Dès lors, là où les transports publics font certainement office d'échappatoire à l'incertitude des emplois marchands en début de carrière, le choix du contrôle peut quant à lui s'interpréter comme une seconde échappatoire, cette fois interne et motivée par les conditions de travail

369. Martin THIBAUT, « Agent RATP plutôt qu'ouvrier, la sécurité ? », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2008, vol. 5, n° 175, pp. 34-39, p. 35.

plutôt que par le niveau de rémunération ou la pérennité du poste. Chez mes enquêtés, une grande partie des discours justifiant cette bifurcation se concentre par exemple sur le rejet de la relative solitude qu'implique la cabine de conduite :

– C'est-à-dire que derrière le volant, la conduite par elle-même j'aime ça. Ça me dérange pas de conduire, au contraire, j'aime bien être derrière un volant. Bon les bouchons ça fait plaisir à personne mais bon je veux dire voilà quoi. La relation, le renseignement clientèle, j'adore ça, j'adore renseigner quelqu'un, ça me pose pas de problème. L'affrontement... je crains pas non plus. Mais le problème au volant, c'est que t'es tout seul derrière ton volant, que t'as personne pour décompresser après. Si tu te prends le chou avec un client et que ça monte dans les tours, même une fois que le client est parti, t'as rien qui te permet de... de passer à autre chose. T'as rien qui te permet de passer à autre chose parce que justement, t'es dans un bouchon, tu te dis « putain l'autre il m'a gonflé tout à l'heure », et c'est reparti.

– *Tu ressasses, tu ressasses...*

– Tu ressasses et ça c'est pas bon. Ça c'est pas bon. Après si t'as la chance d'avoir une coupure et que tu discutes avec des copains au boulot, moi ça va ! Mais y a des moments on avait des journées de plus en plus longues.

– *Faut que ça tombe au bon moment quoi.*

– Faut que ça tombe au bon moment, et c'est rarement le cas.

Daniel, technicien contrôle, direction exploitation, entretien à son domicile, novembre 2015.

Ces réflexions font écho à de profondes évolutions des modes d'exploitation du réseau de bus depuis les années 1990³⁷⁰. Principalement axées autour du principe de la flexibilité croissante des dessertes, celles-ci ont entraîné une hausse progressive du *turnover*, des emplois intérimaires et (surtout) des amplitudes horaires – elles ont en somme relativement déstructuré tant le rythme de travail que les effectifs du personnel de conduite. Face à une telle dynamique, le contrôle apparaît finalement comme autre chose qu'une « simple » évolution de carrière : parce qu'on y travaille en équipe et selon des amplitudes horaires inflexibles, il peut constituer aux yeux des machinistes une occasion idéale de prouver que les « marges d'autonomie et les espaces de liberté se conquièrent ailleurs et se recomposent bien plus qu'ils ne disparaissent »³⁷¹.

1.2.2 Une transformation de la contrainte

Les remarques de Daniel sur la « relation » et l'« affrontement » avec la clientèle appellent à prolonger l'examen de l'héritage de la conduite, puisque l'ensemble de ces courtes mais très nombreuses interactions quotidiennes, qui structurent le métier de la conduite autant que le font les conditions de circulation, ne peuvent pas être sans effet sur l'exercice d'un métier ultérieur, qui plus est en relation avec la même « clientèle ». Il importe ainsi, dans la mesure où la très grande majorité des agent-es a exercé comme machiniste – voire le

370. Anaïk PURENNE, *L'action publique par le bas*, *op. cit.*

371. Yasmine SIBLOT, Marie CARTIER, Isabelle COUTANT, Olivier MASCLET et Nicolas RENAHY, *Sociologie des classes populaires contemporaines*, *op. cit.*, p. 122-124.

fait encore en cas d'alternance –, de se saisir de ce passif collectif comme d'une constante pour en examiner les effets sur les catégories de perception et d'action partagées au sein des services de contrôle.

Si cet antécédent constitue un socle singulier de réflexes et de connaissances pratiques réinvesties et transformées dans l'expérience du contrôle, c'est d'abord en raison de la physionomie de l'activité même de la conduite, qui procède d'un « temps partagé »³⁷² entre des dimensions techniques et des dimensions relationnelles avec le public. Dans ces deux espaces pratiques, les machinistes sont fréquemment exposé-es, « de la part des différentes catégories de “tiers” avec lesquels ils sont en contact [...], à des comportements (pour eux) indésirables. »³⁷³ Sources de frustration quand ce n'est pas de crainte, ces contrariétés récurrentes amènent la plupart des machinistes à tenir autant que possible à distance les germes de conflits potentiels, ce qui relève d'un véritable apprentissage :

Effectuer cet apprentissage, parvenir à développer une certaine carapace d'indifférence face à des situations sur lesquelles ils doivent le plus souvent renoncer à agir [...] est une condition impérative pour qu'ils puissent supporter leur travail, se préserver, durer dans leur métier³⁷⁴

C'est là une condition de renforcement des attitudes visant à la respectabilité, qui contribue d'ailleurs à expliquer la plus grande tendance qu'ont les alternant-es, qui demeurent derrière un volant trois mois sur six, à les investir. Plus généralement, cet apprentissage antérieur constitue un important support pour la construction d'une disposition professionnelle centrale dans l'exercice du contrôle, à savoir la capacité à prendre sur soi, c'est-à-dire à l'auto-contrôle comme condition du contrôle d'autrui.

– L'échange avec les autres, quand t'es au volant du bus... même si ça m'a pas déplu hein, de faire ce métier – ça m'a appris beaucoup, notamment sur la gestion des conflits. Parce que t'es tout seul derrière ton volant.

– *Ouais donc la frustration...*

– Voilà, et puis quand t'as un chien qui monte et puis que le mec respecte pas le règlement, et que t'es obligé de lui dire, voilà, « machin », c'est assez conflictuel et puis « vous... » ou « vas-y faut pas fumer dans le véhicule », parce que t'es garant de la sécurité de tes clients dans le bus. Ben t'es tout seul.

– *Ouais t'es tout seul.*

– Donc t'as quand même une gestion des conflits.

– *Hum.*

– Ben finalement tu passes au mode contrôle, et là tu peux finalement plus faire respecter le règlement car tu peux amener une pénalité derrière.

Maxence, chef de bord, DCI, direction exploitation, Keolis-Lyon, entretien à mon domicile, mars 2016.

372. Isaac JOSEPH, « Le temps partagé », *op. cit.*

373. Olivier SCHWARTZ, « La pénétration de la « culture psychologique de masse » dans un groupe populaire », *op. cit.*, p. 351.

374. *Ibid.*, p. 353.

On voit ici, de même qu'avec Daniel précédemment, comment en tant que machiniste la contrainte de tolérance revient d'abord à participer le moins possible aux conflits potentiels, ce qui n'est pas sans entraver les velléités de faire « respecter le règlement ». Mais si cette impuissance relative disparaît en grande partie au contrôle (« car tu peux amener une pénalité derrière »), ce renversement partiel n'induit pas pour autant une complète remise en cause de la contrainte de tolérance ou de l'auto-contrôle. Bien plutôt, ces capacités sont remodelées et adaptées aux nouvelles latitudes offertes par la nouvelle pratique collective :

– Je suis pas là pour écraser les gens, j'ai rien... je me sens pas une autorité à régner sur eux tu vois, en disant « t'es une merde t'as machin... » Je suis pas du tout là-dedans. Donc ouais ça m'a appris [le contrôle] à prendre énormément de recul. Encore plus.

– Ouais. Et encore plus aussi à prendre sur toi que quand t'étais conducteur ou pas ?

– Euh... Bah non ! Moins ! Moins, parce que quand t'es conducteur, t'es derrière ton volant et t'es pas face-à-face avec les gens.

– C'est plus frustrant d'être derrière le volant.

– Ouais. Alors que quand tu échanges, même si c'est virulent ou quoi que ce soit, y a un échange.

– T'es déjà là.

– Exactement. Et tu gères le truc, tu lui donnes un sens ou pas, tu fais ce que tu veux, mais tu gères le truc.

Mohammed, chef de bord, DCI, direction exploitation, Keolis-Lyon, entretien à son domicile, février 2016.

En affirmant avoir moins à prendre sur lui en contrôleur qu'en machiniste, Mohammed exprime à quel point cette contrainte de tolérance, loin de disparaître, ne revêt plus pour autant le caractère de nécessité systématique, c'est-à-dire de survie psychique, qui prédomine dans la conduite. Elle demeure mais change de forme et de fonction, prenant les atours d'une tactique d'interaction pouvant être utilisée de manière variée, selon une multiplicité de paramètres du cadre d'interaction qui n'existent pas ou moins dans la conduite, à savoir l'équipe et ses membres, l'environnement immédiat et le comportement de l'utilisateur antagoniste.

Derrière le développement de la « carapace d'indifférence » des machinistes, il y a encore la nécessité de pallier l'impossibilité d'une plus grande implication, de surcroît physique : « toute l'économie cognitive du roulant l'invite à la prudence aussi bien dans ses actions que dans ses communications. »³⁷⁵ Il y a partant le développement d'une capacité à identifier et sélectionner les situations jugées dangereuses, c'est-à-dire une certaine construction de la définition du risque – à laquelle participent aussi les discussions en coulisse –, laquelle sera inmanquablement transformée et développée dans et par le contrôle.

375. Isaac JOSEPH, « Le temps partagé », *op. cit.*, p. 71.

La conduite prépare à cet égard le terreau à un régime de méfiance relative nécessitant un système de représentations et de différenciations du public. Les contrôleurs et contrôleuses mobilisent en effet, de leur expérience de la conduite, certains schèmes de catégorisation des passager·es jugés pertinents³⁷⁶, et qui tendent pour la plupart à le rester au contrôle. Mise au service du collectif de travail, cette relecture de l'expérience antérieure incite par exemple les agent·es, avant même d'entrevoir les passager·es d'un bus, à commencer à s'en méfier (ou non) à un degré plus ou moins important : il leur suffit souvent de connaître le numéro de la ligne, sa provenance, la période de la semaine et l'heure de la journée, puis d'y associer des figures types de personnes qu'elles estiment probable d'y rencontrer³⁷⁷.

1.3 La parenté relative des métiers de l'ordre

L'accès au contrôle depuis la position de machiniste relève donc en partie d'une double progression dans l'espace des transports. Tout en améliorant ses conditions de travail – en échappant à la solitude du poste de conduite et à la forte contrainte de tolérance qu'elle impose –, le personnel arrivant au contrôle peut en même temps y rentabiliser des compétences et des schèmes de représentation qui constituaient jusque là d'abord l'outillage d'une survie psychique.

Si le poncif consistant à désigner les contrôleuses et contrôleurs comme des « frustrés du concours de police » semble à tous ces égards faire long feu, il reste que le désir d'échapper à la condition de machiniste n'est en aucune façon incompatible avec la volonté de gagner un pouvoir : celui de produire un ordre là-même où on pouvait avoir tendance auparavant à en subir l'absence.

1.3.1 Le contrôle comme police administrative

En immersion parmi les agent·es de contrôle, lorsqu'il arrive de discuter de la nature de leur métier, une phrase revient régulièrement, jamais contestée malgré les nombreuses divergences entre agent·es constatées par ailleurs : « on n'est pas des flics ». La sentence est si redondante qu'elle a des allures de méthode Coué, et pourrait sonner comme un déni de l'évidence.³⁷⁸

En l'espèce, l'évidence réside dans le caractère fondamentalement policier de l'acte de contrôle des titres de transport : il s'agit, au même titre qu'en bien d'autres matières – la pêche et la chasse, la perception d'allocations sociales, la déclaration des revenus, l'exercice d'une activité réglementée etc. –, d'un pouvoir de police administrative spécial³⁷⁹

376. *Ibid.*, p. 81.

377. Olivier SCHWARTZ, « La pénétration de la « culture psychologique de masse » dans un groupe populaire », *op. cit.*, p. 351-352.

378. Jérôme VIAL, « Contrôle », in Matthieu ADAM et Émeline COMBY (dir.), *Le capital dans la cité : une encyclopédie critique de la ville*, Paris, Amsterdam, 2020, pp. 89-99, p. 90.

379. Vincent TCHEN, « Du papier à la biométrie : identifier les individus », in Xavier CRETTEZ (dir.), *Encartement et contrôles d'identité*, Presses de Sciences Po, 2006, pp. 139-168.

permettant d'établir le degré de conformité d'une chose ou d'un acte au regard de ce qu'en disent le droit et le règlement de l'autorité contrôlante, et le cas échéant, de permettre la sanction de la non-conformité constatée. Cette dernière éventualité rapproche qui plus est le contrôle de réglementation du contrôle de sécurité, en principe exclusivement effectué par les forces de l'ordre, par le partage d'un même moyen central (et qui est à la fois une fin), à savoir « l'identification de la personne contrôlée »³⁸⁰.

Pour autant, la manifestation de la fonction policière du contrôle des titres de transport ne doit pas se laisser réduire à des considérations normatives d'ordre général, sous peine d'englober par cette même déduction, et sans avoir la possibilité de le démontrer, un ensemble de métiers aux histoires, aux institutions, aux pouvoirs et aux rôles (perçus et vécus) très hétérogènes. En effet, tout ce qui vaut pour le contrôle dans les transports publics urbains ne vaut pas nécessairement pour le contrôle des allocataires de la CAF³⁸¹ ou pour le contrôle du travail³⁸², bien qu'il peut être utile de se rapporter aux analyses de ces métiers analogues sur des points particuliers. Au contraire, le contrôle dans les transports en commun mérite d'être différencié de cet ensemble de métiers quelque peu nébuleux, et dont on pourrait du reste étendre continuellement la définition, pour être rapproché de l'ensemble professionnel mieux identifié par la sociologie contemporaine que constitue les *métiers de l'ordre public*, auxquels Laurence Proteau et Geneviève Pruvost rattachent notamment les policer·es, les gendarmes, les vigiles ou encore les surveillant·es de prison :

À la différence d'autres métiers d'ordre, ces professions sont légalement habilitées à user de la force et de la contrainte physique. À cette spécificité s'ajoutent un encadrement hiérarchique strict (repérable, entre autres, par l'uniforme) et la crainte d'être « mal considérés », en raison de la suspicion qu'inspire leur pouvoir. Ces éléments structuraux se déclinent bien évidemment à des degrés divers dans chaque corps de métier.³⁸³

Malgré leur capacité en théorie très limitée à user de la force, les agent·es de contrôle des transports en commun lyonnais font effectivement l'objet d'un strict encadrement hiérarchique, portent un uniforme et craignent pour la plupart d'être « mal considérés » par leur public. Autant de caractéristiques, par ailleurs déjà étudiées à propos de la même activité dans le métro parisien³⁸⁴, auxquelles il convient d'ajouter un autre ensemble d'attributs. Ainsi, en plus d'avoir lieu de manière visible dans un espace public, le contrôle des transports est toujours effectué par des équipes qui évoluent en patrouilles. Surtout, les agent·es détiennent le pouvoir de réprimer les infractions par une amende dite forfaitaire,

380. *Ibid.*, p. 143.

381. Vincent DUBOIS, « Le paradoxe du contrôleur », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2009, vol. 3, n° 178, pp. 28-49.

382. Émeline BRIANTAIS, « L'inspecteur n'est pas un flic », *Plein droit*, 2012, vol. 1, n° 92, pp. 6-10.

383. Laurence PROTEAU et Geneviève PRUVOST, « Se distinguer dans les métiers d'ordre », *op. cit.*, p. 7.

384. Eleonora ELGUEZABAL, « Métiers d'ordre, métiers virils ? », *op. cit.*

à la suite de quoi « l'action publique est éteinte »³⁸⁵. Si cette dernière remarque peut paraître évidente, il faut se garder de la tenir pour anodine : elle relève d'une possibilité d'action judiciaire loin d'être partagée entre tous les métiers analogues³⁸⁶.

À tous ces égards, au-delà de l'exercice formel et routinier de la vérification des titres de transport auquel il est astreint, le personnel de contrôle s'inscrit dans un processus plus large de production de l'ordre public. D'abord parce que son action se situe dans une continuité de dispositifs tant internes (vidéosurveillance, sécurité privée) qu'externes (patrouilles de la police nationale et des polices municipales) ; ensuite parce qu'en plus des titres de transport, les agent-es sont habilité-es à sanctionner le non-respect de l'ensemble du règlement des TCL – quand bien même la détection formelle et la sanction d'autres contraventions est rare.

Mais quand bien même est-il ainsi tramé par une proximité policière, fonctionnelle par le sens même de son action et symbolique par les caractères qu'il partage avec les autres métiers de l'ordre public, le contrôle n'en demeure pas moins organisé comme on l'a vu selon les logiques commerciales promues par l'organisation qui en dispose. Du reste, si on verra comment se manifeste plus concrètement la proximité policière dont j'esquisse là les principaux ressorts, il faut garder à l'esprit que celle-ci n'est jamais revendiquée, pas même de manière informelle, ni par celles et ceux qui sont chargés de penser et de construire le fonctionnement du contrôle, ni par le personnel (au contraire : « on n'est pas la police »).

1.3.2 Le groupe professionnel et l'expérience sécuritaire

Si le contrôle des titres de transport peut à plusieurs égards être interprété comme un métier de l'ordre, un autre ensemble de résultats de mon questionnaire suggère que cette parenté policière théorique se double d'une relative proximité de l'expérience antérieure d'une partie du personnel. Dans l'échantillon en effet, 21 des 65 répondant-es déclarent avoir exercé un ou plusieurs métiers de l'ordre ou de la sécurité (police municipale et nationale, gendarmerie, armée, sécurité privée) dans leur trajectoire professionnelle.

Un tel constat serait peu surprenant si ces agent-es avaient fait l'objet d'un recrutement précisément pour cette raison, mais cela ne semble avoir été le cas que très exceptionnellement. Plus précisément, on recense deux personnes recrutées au moins implicitement pour leur expérience policière, cette exception s'accompagnant d'une autre : ces deux agents, dont l'un a depuis intégré le service d'intervention, ont été recrutés alors qu'ils étaient adjoints de sécurité – donc aux prémices d'une potentielle carrière policière –, et

385. Article 529 du Code de procédure pénale.

386. D'autres catégories de contrôleurs et contrôleuses ne peuvent que signaler l'infraction (à la personne contrôlée, à l'administration de tutelle ou au ministère public) : il en va ainsi par exemple des contrôles effectués par la CAF, de ceux menés par les commissaires aux comptes, ou bien encore des contrôles agricoles (pour la PAC) effectués par l'agence de services et de paiements.

non parmi les machinistes. Au demeurant, la totalité des autres récits d'embauche qui m'ont été relatés insistent sur l'absence totale de questions portant sur des expériences professionnelles antérieures aux TCL. Il serait donc risqué de voir dans la surreprésentation des métiers de l'ordre comme expérience antérieure au contrôle une quelconque volonté de l'organisation. Cette donnée peut d'ailleurs être quelque peu relativisée en précisant que la majorité des expériences déclarées dans ces domaines le sont dans l'armée (11) et la sécurité privée (10), plutôt que dans la police ou la gendarmerie (9).

Pour autant, il n'est pas possible de sous-estimer les effets d'un tel phénomène sur l'exercice du contrôle. Il est notamment probable que cette composante infra-individuelle de la parenté des métiers de l'ordre, aussi faible soit-elle, renforce ou guide le système de catégorisation acquis par la conduite. De la même manière que ce qui est observé dans les organisations policières, la plupart des agent-es voient par exemple dans le plus jeune public « une catégorie qui s'oppose à la mise en œuvre de l'intérêt professionnel »³⁸⁷. Il est ainsi probable que cette idée soit d'autant mieux ancrée dans les services de contrôle qu'une partie du personnel a pu la construire et la légitimer bien antérieurement. De la même manière, il est courant de constater qu'une partie des contrôleurs et contrôleuses partage avec les métiers de l'ordre, qui plus est policiers, certaines catégories essentialisantes si ce n'est racistes.

Aussi observe-t-on que les « jeunes des cités », qui plus est noir-es ou maghrébin-es³⁸⁸, mais surtout les populations d'Europe du sud-est – avec une moindre distinction selon l'âge –, amènent un grand nombre d'agent-es à revendiquer ou à faire preuve d'une méfiance plus poussée qu'à l'accoutumée, tant dans les discours que dans les pratiques. Mais cette parenté des métiers de l'ordre est sans doute irréductible à ce pré-établissement de catégorisations en formation lors de la conduite :

– Donc t'as jamais été mis en danger.

– Non, en tout cas en termes d'agression pure, non non. Et puis j'ai certainement eu de la chance, y en a d'autres qui ont montré des difficultés ou qui se sont retrouvés dans des situations... où ils ont subi euh... ou des coups, des machins, et ça restait des gens bien, et c'est toi et ta chance aussi hein. Après euh... c'est vrai que le fait que j'ai fait pas mal de sécu tout ça, je suis super observateur, j'essaie de... d'anticiper sur pas mal de choses euh... tu devines, tu vois arriver les choses aussi, tu... tu vois ce que je veux dire ?

– *Ca t'a servi ouais.*

387. Valérie BOUSSARD, Marc LORIOU et Sandrine CAROLY, « Catégorisation des usagers et rhétorique professionnelle », *op. cit.*, p. 222.

388. Ou plus prosaïquement, les personnes cumulant les caractères que véhicule l'expression « violence urbaine » : « L'implicite de l'expression française « violence urbaine » est donc le suivant : sont ainsi désignées des conduites violentes collectives de jeunes de sexe masculin, souvent issus de l'immigration et vivant dans des quartiers populaires périphériques (les « banlieues ») », in Eric MACÉ, « Les violences dites « urbaines » et la ville », *op. cit.*, p. 60

– Ouais, ça me sert tous les jours. Jusqu'à aujourd'hui, ça me sert tous les jours. Les comportements, les attitudes, la façon d'être... Tu repères tout de suite la petite fouine qui a les mains dans les poches, qui va essayer de passer derrière toi. Quand ils sont plusieurs t'as toujours la grande gueule qui aboie, c'est le chef de l'équipe, si celui-là t'arrives à le péter à l'amande tout de suite tu sais très bien que derrière ça va pas bouger...

– *Plein de détails.*

– Y a plein de repères comme ça. Euh... tu vois aussi ceux qui sont sous alcool, sous came, machin. Ça va jusque-là. Par rapport à leur façon d'être.

– *Et en fonction de ça tu t'adaptes.*

– Ouais!

– *C'est être sur ses gardes?*

– Mais t'es toujours vigilant! Alors c'est pas de la parano, c'est de la vigilance hein, on est bien d'accord, parce qu'après il faut pas non plus être dans le tout sécuritaire et... voir du vilain de partout. C'est être sur ses gardes et pouvoir anticiper s'il y a une pépite tu vois?

Mohammed, chef de bord, DCI, direction exploitation, Keolis-Lyon, entretien à son domicile, février 2016.

L'expérience dans un métier de l'ordre peut contribuer, comme on le voit ici, à préciser la méfiance requise par une plus grande attention au détail. Plus encore, ce réinvestissement de compétences spécifiques peut être mis à profit du collectif par leur diffusion plus ou moins formelle à l'intérieur du service :

– Ton, ton portable de contrôle de toute façon tu... moi je le tiens avec ma main gauche. Parce que je fais tout avec ma main droite.

– *Oui, ta main droite est dispo s'il faut te défendre. OK, et donc [cet agencement des mains], t'as mis ça en place...*

– Alors ça j'ai essayé de le mettre en place parce que après souvent les agents disent qu'ils sont gênés. Donc après on peut pas... On peut pas les dénaturer mais par contre, le côté où il faut déjà un pied en avant, un pied arrière, ça c'est déjà...

– *C'est indispensable?*

– Ça vient du côté gendarmerie et c'était à moitié mis en place. Là je le re-conseille. Je le conseille vivement, mais avec le portable de contrôle qui est sur la main qui est en arrière.

Maxence, chef de bord, DCI, direction exploitation, Keolis-Lyon, entretien à mon domicile, mars 2016.

Dans ce cas d'une technique que l'agent tente de transmettre peu à peu à ses collègues, il faut souligner que l'importateur est en l'occurrence chef de bord, et de surcroît considéré comme « ancien » dans le contrôle, ce qui lui offre un surcroît de légitimité à même d'imposer aux agent·es qu'il dirige d'adopter, au moins en sa présence, ces postures corporelles calculées. Ces petits réinvestissements sélectifs de l'expérience dans les métiers de l'ordre peuvent également provenir d'époques plus lointaines, et avoir fait l'objet d'une reproduction efficace jusqu'à aujourd'hui. Il en va ainsi de l'alphabet radio international, maîtrisé par la plupart du personnel – et systématiquement par les chef·fes de bord. Alors qu'il n'apparaît dans nulle prescription et n'est jamais enseigné formellement, son usage s'est imposé dans de nombreuses situations, par exemple lorsqu'il s'agit d'épeler des noms par radio.

2 L'ordre négocié de l'exercice répressif

Les structures du groupe professionnel témoignent finalement d'une articulation historique et sociale entre trois principaux facteurs qui tendent à se renforcer les uns les autres : la prévalence des origines populaires, l'héritage collectif de la conduite et la parenté policière. Si ce dernier paramètre demeure le plus relatif des trois, il n'affaiblit pas pour autant la proximité symbolique et pratique qu'entretient le contrôle avec l'espace professionnel des métiers de l'ordre en vertu de sa fonction primitive (la sanction), elle-même renforcée par la définition sécuritaire de l'activité dont j'ai livré plus haut l'examen.

Quoique symboliquement central, l'exercice de cette fonction primitive se trouve néanmoins enveloppé dans une épaisse couche d'interactions qui mérite d'être explorée en détail. L'étude de l'espace relationnel qui précède, entoure ou relaie les situations de contrôle à proprement parler, permet en effet de comprendre d'une part les traductions pratiques des ambivalences et aspérités de la définition du métier et des structures du groupe professionnel, et d'autre part les conditions de son inscription durable, à la frontière du champ sécuritaire local, en tant qu'activité quotidiennement tournée vers la production organisée de l'ordre « dans la "scénographie" des transports urbains »³⁸⁹.

2.1 La construction de l'appréhension collective du travail

2.1.1 Lieux et sens des manifestations de la sociabilité

Dans les séquences qui composent une journée ou une soirée de travail, le départ en mission est précédé d'une arrivée sur les lieux de sa préparation, à savoir les locaux de chaque département où se répartit le personnel. En dehors des infrastructures qui les abritent (des dépôts de bus pour les DCI nord et sud, un bâtiment dédié pour le DCI « mode lourd »), les trois lieux en question sont très semblables : leur intérieur est plutôt lumineux malgré l'ancienneté du bâti et le blanc terni des revêtements ; les couloirs donnent presque toujours accès en premier lieu aux vestiaires, de même qu'un escalier mène invariablement à une salle de « prise de service » qui jouxte les bureaux de l'encadrement.

En raison de l'éloignement qui prévaut dans les stratégies résidentielles, les agent-es se rendent majoritairement au travail en voiture, parfois à plusieurs. Passant ou non par les vestiaires – un grand nombre vient et repart vêtu de l'uniforme –, les contrôleurs et contrôleuses arrivent généralement une quinzaine de minutes en avance, le temps de boire un café, de fumer une éventuelle cigarette et de prendre connaissance des feuilles de route ou de potentiels changements dans la composition des équipes.

389. Michel DARTEVELLE, « Le travail du contrôleur », *op. cit.*, p. 110.

Cet ensemble rituel qui compose la « prise de service » s'effectue en grande partie dans la salle éponyme. Lieu de tous les échanges formels et informels, mais aussi de rencontre entre les différents niveaux hiérarchiques, où se prononcent les discours solennels et où se jouent parfois les conflits, il est une des incarnations « du primat de la sociabilité [...] sur l'accomplissement du travail lui-même »³⁹⁰, nonobstant les aspects très fonctionnels qui en composent le décor (une partie du matériel y est généralement entreposée, ainsi que de nombreuses affichettes sur l'actualité de l'organisation).

11h30. Petit à petit, les agents arrivent. Je serre des mains au hasard. La « salle de prise de service » du mode lourd est un rectangle d'une vingtaine de mètres carrés au centre duquel est installée une large table, et dont les murs sont parsemés de panneaux d'affichage (informations de l'entreprise, emplois du temps, rappel des règles etc.) et de divers meubles (dont des petites boîtes aux lettres individuelles). Cette salle, comme son nom l'indique, est prioritairement investie par les contrôleurs, une fois leur tenue enfilée, dans l'attente du début de la mission (en l'occurrence, 11h50).

Dans la salle des prises de service, je me place aléatoirement, dans un coin, près de la porte, faisant les cent pas... Ne connaissant encore que peu de monde, je m'échappe souvent en lisant les informations qui sont au mur. Mais quelle que soit ma position, connu, inconnu, reclus, avenant (j'entame par exemple une discussion avec Virginie à propos de mon enquête), tous les agents viennent me saluer comme ils salueraient un collègue novice : « bonjour, ça va? »

L'ambiance globale des salutations est caractérisée par des adresses bruyantes. On peut tenter de deviner le degré d'interconnaissance des agents à la manière dont ils se disent bonjour : certains se contentent de tendre la main en disant « tu vas bien? », suivi éventuellement du prénom, quand d'autres se frappent dans la main ou encore se font la bise. Après ces séquences, la plupart du temps sur un mode viril, les agents consultent leur feuille de route, discutent de leur mission à venir voire la négocient. Certains échangent leurs journées pour les semaines à venir. Les encadrants passent aussi, régulièrement, saluer ceux qu'ils n'ont pas vus.

Journal de terrain, mercredi 28 janvier 2015, après-midi avec le DCI mode lourd, direction exploitation.

Les salutations, les demandes de nouvelle, le café (le « jus ») qu'on offre aux collègues ou qu'on se fait offrir, les brimades et les plus ou moins fausses engueulades, les anecdotes sur la mission de la veille : autant de raisons d'être là, qui plus est en avance – et plus encore lorsqu'on « débarque » comme c'est ici mon cas –, afin de prendre part au groupe avant de prendre part au travail. Très représentatif de ce que je retrouve à des degrés divers dans les trois DCI, ce fragment permet de mieux saisir l'atmosphère de préparation au travail, dont la salle de prise de service est donc l'incontournable lieu rituel.

Parmi les enjeux que recouvre cette manifestation d'une homosociabilité virile³⁹¹, le plus important semble résider dans la nécessité de garantir une bonne entente avec les pairs, de sorte que la journée soit la plus agréable possible : « quand je travaille avec eux

390. Geneviève PRUVOST, « Ordre et désordre dans les coulisses d'une profession. L'exemple de la police nationale », *Sociétés contemporaines*, 2008, vol. 72, n° 4, pp. 81-101, p. 81.

391. *Ibid.*

ma journée c'est café crème » me disait ainsi Abdel en entretien à propos de quelques collègues triés sur le volet. Dans le même état d'esprit, il s'agit de s'imprégner des normes informelles et de s'enquérir des nouvelles afin de montrer au groupe qu'on est digne d'en faire partie. La prise de service est donc avant tout un lieu de construction et de réassurance des sociabilités, qui importe dès lors de moins en moins à mesure que l'affiliation est acquise. À cet égard, s'il est effectivement observable que les contrôleurs et contrôleuses les plus anciennes n'ont pas de difficulté à réduire leur participation au jeu de la prise de service, c'est aussi que malgré son caractère inaugural et la densité des interactions qui s'y déroulent, ce moment ne constitue pas la coulisse de prédilection du personnel, ne serait-ce qu'en raison de la proximité physique de la hiérarchie.

Pendant le service et en dehors de la pause repas, les agent-es rythment leurs sept heures et demie de travail par des pauses aux durées aléatoires, dans la voiture pour les plus courtes, dans des salles de repos destinées à l'ensemble du personnel d'exploitation pour les autres. Cette seconde facette des coulisses possède de nombreux principes de variation : les salles sont plus ou moins équipées et confortables, l'équipe peut être seule ou peut en rejoindre une autre, elle peut aussi se retrouver avec des machinistes, du personnel technique ou de sécurité privée, ou bien des équipages de police. Leur point commun essentiel réside quoiqu'il en soit dans la disponibilité d'un lieu « borné par des obstacles à la perception »³⁹², garantissant l'absence du public autant que de la hiérarchie, autrement dit un lieu « où l'on a toute latitude de contredire sciemment l'impression produite par la représentation »³⁹³ publique.

La voiture et la salle de repos appellent ainsi pareillement l'expression de l'informel ou de l'intime plutôt que du travail : elles sont notamment l'occasion de téléphoner à des proches, d'organiser un événement avec des collègues (anniversaire, match, concert, barbecue), de passer des commandes sur internet ou de consulter ses réseaux sociaux. En somme, les agent-es manifestent dans cette « région postérieure »³⁹⁴ leur souci de s'économiser, « de restreindre la lassitude, de libérer du temps pour des activités périphériques. »³⁹⁵ Mais surtout, il suffit que les membres de l'équipe se connaissent et s'apprécient à un certain degré pour que ces usages informels soient investis plus collectivement, et se jouent sur des terrains plus personnels et intimes :

Pause à Saint-Jean. Carole nous montre sa pierre de carbonate de cuivre qu'elle a autour du cou. C'est J-E qui lui a conseillé le magasin. Elle trouve que pour l'instant « ça ne marche pas » contre une certaine douleur, mais J-E lui assure que ça finira par avoir de l'effet, et qu'à défaut, il faut prendre une pierre plus puissante. On discute ainsi autour de la douleur et des maladies, et on en vient à des choses plus graves : Valentin nous explique que sa femme a un

392. Erwing GOFFMAN, *La mise en scène de la vie quotidienne*, op. cit., p. 105.

393. *Ibid.*, p. 110.

394. Erwing GOFFMAN, *La mise en scène de la vie quotidienne*, op. cit.

395. Christophe BROCHIER, « Le monde social d'une petite usine. Relations individuelles et groupales », *Revue française de sociologie*, 2011, vol. 52, n° 1, pp. 3-36, p. 9.

staphylocoque doré, alors Gérard raconte comment ça s'est passé avec l'un de ses enfants qui l'a eu. Petit à petit, on en vient à discuter des difficultés que représente le fait d'avoir un enfant malade.

Journal de terrain, mercredi 18 mars 2015, après-midi avec le DCI sud, direction exploitation.

La pause s'avère assez triste. Iliès et Max parlent de leur passion commune, la moto, mais cela les amène à se remémorer le drame survenu à l'un de leurs amis qui était également aux TCL : le gars est mort d'un accident de moto, au début des années 2000, juste devant Max – l'ironie tragique voulant que c'est ce dernier qui lui avait appris à conduire en deux-roues. Ne se laissant pas trop longtemps emporter par leur peine, les deux collègues évoquent plus largement la prise de conscience tardive du danger sur la route, corrélée à leur installation avec femme et enfants.

Journal de terrain, jeudi 26 février 2015, soirée avec le DCI mode lourd, direction exploitation.

S'ils sont exemplaires de la nature très personnelle du contenu pouvant être partagé en coulisse, ces deux cas ne doivent pas masquer le fait que la plupart des interactions informelles laissent une place préférentielle aux blagues, grivoiseries et éructations de toutes sortes. Il est d'ailleurs probable que ma présence ait dans un premier temps contribué à encourager ces comportements, l'humour – auquel je m'efforce de contribuer çà et là – pouvant avoir comme fonction d'atténuer temporairement la perception des différences sociales qui peuvent s'éprouver entre un universitaire enquêteur et des employé-es enquêté-es³⁹⁶. Reste que ces instants demeurent réguliers dans le temps, et que peu importe leur modalité précise de manifestation, il m'est souvent fait remarquer à quel point leur survenue est précieuse aux yeux des agent-es qui contribuent à les produire :

– Nous ça compte beaucoup quand tu regardes bien, moi ça compte beaucoup, euh... le fait de délirer entre les bus, de... déconner, de...

– *Faire des blagues dans la voiture...*

– Ouais, bah je trouve moi que c'est important pour moi.

– *Pour la majorité tu penses ?*

– Ouais ! Et... des personnes avec qui tu vas pas rigoler, tu vas être sérieux toute la journée donc euh... tu sais que tu vas passer une journée euh... relativement bien, mais tu vas... tu te dis « je vais pas rigoler aujourd'hui », quand tu vois une équipe tu te dis bah « je vais pas avoir la banane aujourd'hui » quoi [...] tandis que quand tu vois d'autres personnes tu te dis « on va faire du bon boulot et en plus on va rigoler ! » C'est vachement génial ! Malheureusement c'est pas le cas avec tout le monde.

Carole, technicienne, DCI, direction exploitation, Keolis-Lyon, entretien à son domicile, octobre 2015.

Cette capacité de distraction est importante à plus d'un titre. D'un côté, comme l'exprime ici Carole, « la sociabilité qui règne en coulisses occupe une fonction centrale dans la mise au travail »³⁹⁷, étant en quelque sorte une démonstration subsidiaire de la force

396. Yohan SELPONI, « « Se claquer la bifle » avec ses enquêtés », *Genèses*, 2018, vol. 3, n° 112, pp. 103-122, p. 116.

397. Geneviève PRUVOST, « Ordre et désordre dans les coulisses d'une profession », *op. cit.*, p. 96.

morale du groupe, un adjuvant des « stratégies collectives de défense qui permettent de tenir le coup et de faire bonne figure. »³⁹⁸ Tout en se présentant régulièrement sous une forme récréative, la région postérieure est également l'occasion de faire et de défaire les réputations, l'humour jouant alors un rôle de médiation autorisant le groupe, si personne ne s'est opposé aux plaisanteries, à s'engager dans des jugements plus froids :

Dans la voiture, après s'être amusée de certaines de ses manières qu'ils et elles jugent efféminées, les membres de l'équipe [...] discutent de leurs soupçons de « mythos » concernant Noé, qui selon ses collègues affirme s'être « pris des balles » lorsqu'il était agent de police, alors que selon eux, il était probablement dans une sorte d'association d'amis de la police, mais certainement pas policier. [...] On en vient finalement aux compétences professionnelles du même agent, à qui décidément rien ne semble épargné : il n'aurait ainsi « aucun cran » et ne serait pas capable de « faire l'arrière d'un bus ».

Journal de terrain, mercredi 25 février 2015, après-midi avec le DCI sud, direction exploitation.

Ces jugements dépréciatifs concernant l'attitude, l'expérience et les compétences de Noé ne peuvent pas s'interpréter indépendamment les uns des autres, tant ils renvoient chacun à leur manière aux relations historiques et socioéconomiques entre, d'une part, la persistance d'une définition traditionnelle du contrôle où prévaut un modèle coercitif et agonistique, et d'autre part l'ancrage dominant du personnel dans un héritage populaire.

C'est à l'aune de sa manière d'être que Noé subit ainsi la première charge, laquelle coïncide d'ailleurs avec d'autres épisodes où cette violence se joue en sa présence, quoique dans une forme euphémisée – l'obligeant souvent à en jouer pour ne pas perdre la face. Ses collègues se font en ces occasions les dépositaires « d'une virilité plus authentique, plus dure du fait de l'investissement physique dans le travail, de sa distance pratique à un ensemble de manières [...] perçues comme chichiteuses ou efféminées »³⁹⁹, et quoiqu'il en soit contradictoire avec l'idée qu'ils et elles se font d'un métier masculin. Le rôle central tenu par une femme dans certains de ces épisodes n'atténue au passage en rien cette lecture⁴⁰⁰. Revendiquant elle-même ne pas aimer « travailler avec les gonzesses » et être « bien que dans les milieux d'hommes », soulignant à l'envie à quel point « t'es dans un milieu masculin » où « ça rigole pas mal sur le cul », utilisant le vestiaire des hommes pour mieux se faire respecter, Carole a par exemple depuis longtemps incorporé une forme de virilisation dans la formation de son *ethos* professionnel ; une stratégie de long terme que semble avoir notamment rendu nécessaire le fait d'avoir été l'une des seules femmes du service au moment de son recrutement.

398. *Ibid.*

399. Christine GUIONNET et Érik NEVEU, *Féminins / Masculins. Sociologie du genre*, Armand Colin, 2021, p. 323.

400. Lire à ce sujet Mathilde DARLEY et Jérémie GAUTHIER, « Une virilité interpellée ? En quête de genre au commissariat », *Genèses*, 2014, vol. 4, n° 97, pp. 67-86.

En tant que repoussoir et transgression ultime de l'identité masculine du groupe⁴⁰¹, l'efféminement supposé de Noé se présente dès lors comme une caution justifiant d'autant mieux de retourner contre lui tous les autres aspects susceptibles de contredire cette interprétation – ceci lui interdit d'avoir appartenu à la police –, ou bien susceptibles de porter atteinte aux traits les plus virils de la définition professionnelle – son incapacité supposée à « faire l'arrière d'un bus » faisant de lui un agent n'ayant « aucun cran ». Autrement dit, l'agent a dans ces conditions bien peu de chance d'être un jour totalement reconnu par ses collègues comme un contrôleur compétent.

S'il est loin d'être le seul concerné par de telle conclusion, Noé fait partie des rares contrôleurs et contrôleuses pour qui la sentence n'a aucune chance d'être prononcée en sa présence, et encore moins de dépasser la frontière des coulisses. La plupart du temps en effet, l'altération des réputations s'effectue certes en coulisse, mais circule de manière moins contrainte, pouvant délibérément se tenir face aux personnes concernées, et au surplus dans des espaces moins protégés du public ou de la hiérarchie (arrêt de bus, prise de service etc.) C'est ainsi que j'assiste un matin à une fraîche interaction, quoique sur un ton cordial, entre Carole et Nico. Ce dernier a été transféré quelques semaines plus tôt du DCI nord au DCI sud, pour y être promu chef de bord, et Carole semble le mettre en garde sur sa conduite. Les deux extraits qui suivent ont respectivement lieu le jour même, puis un mois plus tard :

Pause café. Je ne rentre pas tout de suite, je demande une cigarette à Carole et parle un peu avec elle. Puis Valentin nous rejoint, et les deux m'expliquent que le DCI sud est « une meute », où tout le monde se fait confiance, se protège face à la direction et face au public, et qu'en cas de problème, il faut que tout soit résolu directement entre collègues.

J'en profite pour lui demander pourquoi, plus tôt dans la journée, elle semblait faire des allusions à cet état d'esprit en s'adressant à Nico. Elle me répond qu'avant d'arriver au DCI sud, Nico serait allé « pleurer » à la direction, ayant peur d'être « attendu », se sentant menacé d'avance. Or c'est une erreur pour Carole, et selon elle pour tous ses collègues : il aurait dû « garder son sang-froid », « faire ses preuves » et se confronter directement au groupe. « Qu'est-ce qu'il se passe si quelqu'un fait un rapport ? On l'écarte et il est obligé de partir », résume-t-elle.

Journal de terrain, mercredi 04 février 2015, après-midi avec le DCI sud, direction exploitation.

[Un mois plus tard, donc.] Pause au dépôt d'Audibert. Je profite de l'éloignement des autres pour demander à Nico comment se passe son arrivée au sud. Il m'assure dans un premier temps que tout va bien, puis finit par laisser entendre qu'il connaît quelques difficultés : « tu sais, quand tu arrives quelque part où les gens ont des idées reçues, c'est assez long ». Mais il a confiance et m'explique que pour bien faire les choses et se faire accepter, il fait constamment gaffe aux désirs de ses coéquipiers, ne les commande pas de manière trop directive, répond à leurs exigences (notamment sur les pauses), leur demande leur avis, les laisse prendre leur temps etc.

Journal de terrain, samedi 07 mars 2015, soirée avec le DCI sud, direction exploitation.

401. Isabelle CLAIR, « Le pédé, la pute et l'ordre hétérosexuel », *Agora débats/jeunesses*, 2012, vol. 1, n° 60, pp. 67-78.

Ces séquences en miroir illustrent un paramètre supplémentaire pouvant jouer dans le traitement en coulisse du personnel insuffisamment affilié au groupe, à savoir la promotion au « grade » de chef-fe de bord, laquelle s'accompagne en principe d'un changement de département. Ce schéma n'est pas dénué de risque, comme on s'en aperçoit ici. Quand bien même Nico n'est pas un nouveau contrôleur, son accès au nouveau statut autant que sa provenance d'une autre unité du DCI, et qui plus est les potentielles inquiétudes qu'il a pu exprimer à cette occasion, font peser sur lui un soupçon si évident qu'on le lui exprime et que lui-même tente d'en contrer les effets.

L'ancienneté ne semble ici d'aucun secours, car derrière le discours de la « meute » et de la solidarité face à la hiérarchie, l'enjeu est plus grave, et touche directement la protection de la définition professionnelle. Toute nouvelle promotion peut en effet être interprétée par les agent-es comme un mouvement de la direction en faveur de ses propres conceptions de l'activité, justifiant une mise à l'écart préventive jusqu'à ce que des gages de l'adhésion à un compromis avec la définition traditionnelle soient donnés. Exprimée sur une modalité affective et défensive, cette appréhension tend au nouveau venu le piège de se croire par avance rejeté, et dès lors qu'il s'en ouvre à sa hiérarchie, Nico donne au groupe les gages inverses à ceux attendus : le piège se referme, et avec lui l'accès à la sociabilité des coulisses :

– *Ça se voit un mec qui est pas intégré ?*

– Ah oui oui.

– *On lui parle pas ?*

– Si, on va lui parler parce qu'on est adultes et responsables. Mais euh... on va lui parler professionnellement, on va pas rentrer dans les détails, euh... c'est vrai que les trois quart on connaît tous nos vies, on sait quand...

– *Les conjoints des uns des autres, les enfants...*

– Voilà, « j'ai pas niqué la veille », façon de parler mais voilà. Tandis que... lui on s'en fout. On s'en fout de sa life et on va lui parler professionnellement mais ça va s'arrêter là. On va pas chercher à savoir si ça va, s'il a des soucis, voilà. On est durs par rapport à ça, on laisse pas euh... On laisse pas... Moi aussi, personnellement, je laisse pas euh... la petite ouverture.

Carole, technicienne, DCI, direction exploitation, Keolis-Lyon, entretien à son domicile, octobre 2015.

Ce « lui » qui n'est « pas intégré », c'est ainsi avant tout celui ou celle qui n'a pas eu le temps de faire ses preuves auprès du plus grand nombre – or l'on ne fait pas ses preuves en coulisse. Autrement dit, se contenter de « parler professionnellement » revient à sanctionner la personne qui n'est pas ou pas encore jugée suffisamment professionnelle selon la définition qui prévaut dans le groupe, ou pire qui menace cette définition. Mais la sanction n'est pas chose définitive, pouvant au contraire servir d'aiguillage de correction à la personne visée. Du reste, si Carole veut ici donner l'impression qu'elle ne laisse pas même « la petite ouverture », force est de constater que les efforts de Nico en la matière ont fini par payer :

- *Je me souviens que Nico...*
- Ouais Nico ça a été tendu.
- *Au début tu m'avais dit que... fallait qu'il... qu'il se mette... euh...*
- Qu'il se... qu'il s'intègre. Et franchement il s'est très très bien intégré [...] il est accepté par tout le monde
- *Ouais?*
- Ouais. Bah il est venu avec des casseroles derrière ses fesses. Il est venu avec une réputation. Et puis c'est vrai qu'on est des langues de pute et... partout aux TCL, dans tous les services hein! [...] Et c'est vrai que les gens du nord nous ont balancé des trucs sur lui. Donc on est... on a... on a travaillé avec lui, mais on n'a pas été... Ce qu'il y a de bien c'est qu'on n'a pas été tout de suite... on l'a pas bloqué. On a attendu de voir comment il se comportait.
- *Ouais puis vous avez été cash quand même, je me souviens de t'avoir vue lui parler en lui disant très clairement "Chez nous y a pas de rapport" machin...*
- Voilà! [...] et maintenant il est nickel [...] franchement non il est super bien intégré, et il est même classé, par certains techniciens, dans les 5 meilleurs chefs de bord du Sud.

2.1.2 Composer avec la feuille de route

Si elle se joue principalement en coulisse, la rencontre plus ou moins heureuse entre professionnalité et sociabilité ne constitue pas un enjeu isolé de la réalisation de l'activité. S'assurer d'avoir une journée de travail probablement « bonne » ne relève pas uniquement d'une bonne entente et d'une reconnaissance de ses collègues. Faut-il encore surmonter la question plus incertaine et quotidiennement remise en jeu du contenu du travail : secteur d'assignation, missions spéciales (principalement des SLIC⁴⁰²), consignes pour une ou des lignes particulières, composition de l'équipe, personne chargée de la seconde radio (le ou la cheffe de bord en dispose toujours d'une) et du terminal de paiement (pour les contraventions) etc.

Toutes ces données ne se décident évidemment pas au moment de la prise de service : le contenu des feuilles de route (secteurs, lignes, arrêts et missions) est certes rarement connu avant le jour même, mais il est par avance fixé par le bureau des méthodes, tandis que la composition des équipes est fixée une semaine après l'autre. Mais tant l'un que l'autre peut faire l'objet de négociations, lesquelles commencent souvent en prise de service :

Arrivé en retard, pas de souci apparemment, en tout cas pas à mon propos. En revanche, il y a deux chefs de bord qui sont à deux doigts de s'engueuler à cause d'un changement de dernière minute dans la composition de leurs équipes : si j'ai bien compris, l'un reproche à l'autre de lui avoir piqué un de ses gars.

Journal de terrain, mercredi 04 février 2015, après-midi avec le DCI sud, direction exploitation.

402. Pour rappel, une « structure légère d'intervention contrôle » est une opération conjointe avec les forces de l'ordre, déployée à la demande de l'organisation des transports ou des communes et avalisée par réquisition du ministère public

Ces négociations ne sont pas propres aux chef·fes de bord, ni à la journée en cours. Il arrive ainsi quotidiennement que les contrôleurs et contrôleuses profitent de la prise de service pour se renseigner sur la possibilité ou non d'échanger une future affectation contre celle d'un·e collègue. Quant à la feuille de route, son contenu attend souvent le départ de l'équipe avant d'être négocié, ce qui n'empêche pas ses membres de commencer, sitôt les consignes connues, à suggérer des aménagements, à vérifier le bien-fondé de telle ou telle mission, ou encore à inviter une autre équipe à se « mutualiser » pour le contrôle d'une ligne. Autant de conditions permettant finalement d'appréhender, au niveau individuel et collectif, un déroulement mais aussi des modalités de réalisation de l'activité. Ainsi, tenter d'infléchir ses affectations en les permutant avec celles de collègues peut répondre à des enjeux plus importants que, par exemple, le maintien d'un certain confort dans le rythme de la semaine :

– *Quand t'allais bosser* [avant d'être promu chef de bord dans un autre DCI] *t'étais dans quel état d'esprit ?*

– Y a des fois, par exemple avec Nathalie [*cheffe de bord*], y a des fois j'avais la boule au ventre. Parce que tu savais qu'elle allait pas assurer le coup et... Si t'es pas serein quand tu fais ce travail, si tu... t'es dans ta tête, tu sais déjà qu'il va y avoir un problème avant même de prendre le boulot, c'est euh... tu peux pas, c'est pas bien.

Mathieu, agent de maîtrise contrôle, direction exploitation, entretien à son domicile, février 2016.

C'est en somme cette sérénité que le contrôleur ou la contrôleuse va chercher à gagner, ou dont il ou elle va chercher à atténuer les effets de l'absence, au fil des prises de service. S'assurer de ne pas travailler avec une personne en particulier peut à cet égard devenir, comme en atteste cet extrait, un enjeu essentiel. Cependant, si la plupart des possibilités d'influer sur ces paramètres se négocie lors des prises de service ou en amont, les conditions d'une journée sereine, si ce n'est agréable, continuent de se négocier tout au long du service – mais toujours autant en coulisse. Ainsi, les « on va où ? » rituels qui se font traditionnellement entendre dès lors qu'a démarré la voiture ne se poseraient pas si, d'une part, la feuille de route marquait précisément tous les arrêts et toutes les lignes à contrôler – ce qui est très loin d'être systématique –, et si d'autre part celles et ceux qui sont supposés la suivre le faisaient à la lettre.

Le ou la cheffe de bord, à qui incombe la responsabilité de l'exécution de la feuille de route, est par là même la première personne à pouvoir légitimement proposer d'en retravailler les contours. À la manière des employé·es de la Poste, chaque chef·fe de bord « développe sur son territoire des stratégies d'activité qui configurent sa tournée »⁴⁰³, et la feuille de route ne représente à cet égard qu'un territoire, une partition où ne figure qu'une grille d'accords mais dont les mélodies restent à inventer. En d'autres termes, elle fournit avant tout un large cadre d'improvisation.

403. Didier DEMAZIÈRE et Delphine MERCIER, « La tournée des facteurs. Normes gestionnaires, régulation collective et stratégies d'activité », *Sociologie du travail*, 2003, vol. 45, n° 2, pp. 237-258, p. 240.

La ou le chef de bord compose dès lors avec ses habitudes et ses représentations du travail bien fait, ainsi qu'avec le degré de contrainte donné par le bureau des méthodes. Parfois, la feuille n'indique rien de précis, auquel cas l'équipe se contente de rester sur son secteur pour contrôler des lignes suffisamment fréquentes pour ne pas avoir trop à piétiner, et à des arrêts où la population n'est pas perçue comme une source de trop grandes difficultés par les agent-es. Au mode lourd, et particulièrement quand il s'agit du métro, les choix sont plus simples encore, tant les lignes et les arrêts sont peu nombreux et leurs réputations partagées par l'ensemble du personnel.

En revanche, plus la feuille de route est détaillée, plus elle suscite au sein de l'équipe des négociations quant à son application : tel arrêt est jugé « accidentogène », telle ligne nécessiterait une autre équipe voire un renfort de la police, telle autre ne voit passer un véhicule que toutes les trente minutes etc. Les négociations peuvent aussi surgir de la dénonciation d'une incohérence, ce qui est notamment le cas lorsqu'il est demandé de contrôler une ligne qui fait rapidement s'éloigner l'équipe de son secteur d'affectation. Autant de possibles télescopages des intérêts du contrôle, entre les consignes rédigées par l'encadrement et les principes avancés par le personnel, qui illustrent à quel point l'organisation, malgré la rectitude des normes gestionnaires qui trouvent dans la feuille de route leur incarnation au plus près du personnel, ne peut guère imposer à celui-ci d'en appliquer les injonctions sans qu'elles soient passées au tamis de leur espace discrétionnaire. Comme le résume Monjardet au sujet du personnel policier :

Au sein même des tâches qui peuvent être considérées comme impératives, ou prioritaires, si certaines ont un contenu rigoureusement défini qui implique un mode opératoire « objectif » ou prescrit, les transitions sont insensibles avec celles dont, à l'autre extrême, le contenu peut être entièrement modulé par l'opérateur.⁴⁰⁴

2.2 Le contrôle et ses chorégraphies

2.2.1 L'inauguration

Parmi les séquences qui font le contrôle à proprement parler, la majorité s'apparente à des opérations « fixes » : dans le cas du bus et du tramway, l'équipe attend le véhicule et se répartit devant ses portes pour en « faire la chute » ; dans le cas du métro, elle filtre un passage, tel un couloir de correspondance. Pour se rendre compte de l'importance des enjeux que comporte cette ultime phase qui précède l'interaction avec le public, il n'est qu'à établir le constat suivant : le placement des agent-es, lorsqu'il est ne serait-ce que suggéré par le ou la cheffe de bord, est le seul élément qui ne fasse jamais l'objet d'aucune négociation dans l'exécution de l'activité.

404. Dominique MONJARDET, *Ce que fait la police*, op. cit., p. 42.

L'arrivée d'un bus, d'un tramway ou d'un métro suppose ainsi plusieurs agencements rapides de l'équipe, qui le plus souvent ne laissent guère de place à la concertation. Cette organisation spontanée, qui en devient un réflexe collectif, permet à l'équipe d'esquisser à l'avance un rapport de force avec son public sans connaître précisément sa composition – celle-ci étant plutôt devinée en fonction du moment et du lieu contrôlé, ainsi que de la provenance et de la destination de la ligne. L'appréhension peut parfois être forte, et selon les agent·es, se muer en excitation ou en crainte. « Attention ça bouge au milieu ! » est par exemple un mode d'expression courant pour désigner certaines silhouettes qu'on voit (ou imagine) s'agiter, lorsqu'elles-mêmes aperçoivent les uniformes.

Depuis au moins 2013, ces séquences font l'objet d'une codification interne précise, reprenant les « meilleures pratiques » du terrain et les recommandations de groupes de travail. Pourtant, et en dépit de la spontanéité avec laquelle ils sont exécutés, ces modes opératoires ne sont ni respectés de manière homogène, ni infaillibles dans leur réalisation. D'un véhicule à l'autre et d'une équipe à l'autre, il arrive d'observer des écarts abyssaux entre les situations, les plus désorganisées d'entre elles pouvant aller jusqu'à contraindre l'équipe d'abandonner le contrôle. Ces asymétries récurrentes, entre le prescrit et le réalisé de la position d'attente du public, sont toutefois rarement liées à un manque de compétence collective, et moins encore au hasard. Elles illustrent bien plutôt les effets pratiques du croisement de multiples variables dont quelques-unes peuvent être détaillées :

Gare routière de Perrache, on se les pèle. On s'est mis en position sur un terminus commun à plusieurs lignes, qui a le désavantage d'être mal marqué au sol, ce qui autorise visiblement les machinistes à s'arrêter à des points aléatoires. Ça fait pester Valentin : « c'est n'importe quoi ! » Selon lui, peu importe le marquage, l'équipe de contrôle est présente et visible, les bus doivent en tirer les conséquences et se mettre en position de façon à l'aider. Parfois, les collègues commencent à préparer leur PDC [*portable de contrôle*] tandis que le bus arrive, mais celui-ci s'arrête trop tôt, faisant renoncer les agents – le temps de remonter jusqu'au bus, un certain nombre de personnes en sont déjà descendues.

Journal de terrain, mercredi 04 février 2015, après-midi avec le DCI sud, direction exploitation.

Ce malentendu entre l'équipe de contrôle et les machinistes en reflète un autre d'ordre plus organisationnel. Dans le cas du bus, le placement de l'équipe dépend comme on le voit en grande partie du degré d'attention de la personne qui conduit, laquelle peut être plus ou moins habituée, plus ou moins au courant ou encore plus ou moins approbatrice de la part de travail qui lui incombe en cas de contrôle, à savoir stopper son véhicule de sorte à ce que les portes arrière correspondent à peu près à la position des agent·es. Cette situation des machinistes face au contrôle est d'autant moins homogène que leurs statuts, leur ancienneté et partant leur formation, peuvent être très variées, de même que le sont les encadrements et la diffusion des prescriptions dans les différents dépôts.

Mais même quand elle est placée correctement par rapport au véhicule, la configuration de cette position est livrée à des maniements variés de la part de l'équipe. Ces négociations, qui souvent ont lieu au moment des premières vérifications de titre pour être ensuite

reproduites pendant toute la durée du service, procèdent de deux effets de la composition de l'équipe. En premier lieu, le degré de connaissance et de confiance qu'a la ou le chef de bord à l'égard de chaque agent-e peut l'amener à prendre des mesures de précaution négatives ou positives (untel n'ira pas au fond du bus car il a la réputation de ne pas y être à l'aise, ou au contraire une autre ira pour la propension qu'on lui connaît à maîtriser les situations difficiles), en dépit des éventuels binômes déjà constitués. Ensuite, en cas d'absence de directive, ce sont les habitudes et les appréhensions de chacun-e qui priment, celles-ci n'étant pas toujours liées à leur degré d'expérience – une nouvelle recrue peut ainsi privilégier la montée à l'arrière en souhaitant simplement par là faire ses preuves.

Cette configuration du placement dans l'inauguration du contrôle est enfin et surtout déterminée par l'acceptation, l'intégration et la retraduction des prescriptions du ou de la cheffe de bord. Qu'un placement jugé mauvais conduise ou non à l'abandon du contrôle, qu'un contrôleur ou une contrôlease jugée moins à l'aise soit laissée ou non à la porte arrière, qu'on laisse ou non « un échappatoire » (le fait d'ouvrir volontairement une porte non contrôlée), sont autant d'événements directement liés à la définition qu'elle ou il donne à son rôle de chef, et plus précisément à l'importance donnée à la sécurité de son équipe dans cette conception. Explicitement prescrite par les modes opératoires, cette attention à la sécurité des collègues conduit par exemple ce chef de bord à abandonner un contrôle avant même que l'équipe ait préparé son placement :

Alors qu'on est en train de se garer à l'arrêt choisi, un C22 arrive au loin. Les agents semblent prêts à y aller, sortant leurs PDC et commençant à ouvrir les portes. Mais Valentin les calme : « on le fait pas », et Louis d'approuver : « t'as raison, c'est dangereux » (non le bus en lui-même, qui n'a pas de réputation précise, mais le fait d'y aller aussi précipitamment)

Journal de terrain, mercredi 04 février 2015, après-midi avec le DCI sud, direction exploitation.

2.2.2 La distribution de l'attention

La rencontre entre l'agent-e et l'utilisateur-e se déroule rarement selon un schéma typique, comme cela peut être le cas de certaines relations de guichet. La variété des systèmes de contrôle amène plutôt à en distinguer deux modes principaux, dont le principe de division se comprend aisément : la rencontre dirigée, qu'on retrouve notamment dans les contrôles « embarqués » où l'équipe est déjà présente dans le véhicule et va à la rencontre du public, se distingue de la rencontre éprouvée, lorsque le public se dirige volontairement ou non vers l'équipe. Je fais volontairement abstraction des possibles cas de rencontre fortuite, variante du premier mode où l'utilisateur-e n'a pas eu la possibilité d'anticiper le contrôle – c'est notamment le cas lors des opérations en civil, peu nombreuses cependant.

Loin de s'exclure mutuellement, ces deux modalités de rencontre sont inscrites dans un continuum pratique : rien n'empêche tel contrôleur, alors qu'il procède à la vérification des titres des personnes qui descendent par la porte d'un bus, de s'engager tout à coup dans une rencontre dirigée s'il aperçoit par exemple une personne hésitant à descendre.

Cette distinction a toutefois son importance tant il est remarquable que la figure commerciale du contrôle, promue par la direction et par les retraductions managériales, trouve ses conditions d'idéalisation dans le cas type de la rencontre dirigée, qui ne représente pourtant qu'une part modeste des interactions. Ainsi dans la formation aux « techniques du contrôle » que j'ai pu suivre, les références à l'attitude commerciale se situent systématiquement dans des démonstrations verbales ou physiques de rencontres virtuellement situées à l'intérieur du véhicule, dans la mesure où ces situations « confèrent aux représentants de l'institution la faculté d'ouvrir l'interaction et donc d'en fixer le cadre initial »⁴⁰⁵.

Or dans tous les autres cas, si c'est bien le corps de l'agent-e qui trouve le plus souvent à s'exprimer le premier, la préparation de l'interaction offre bien peu de latitude pour adopter une posture dirigée par les canons idéels de l'accueil commercial⁴⁰⁶. D'abord parce que le face-à-face est presque toujours instauré avec *des* usager-es, contrairement à ce que suggère une autre illusion managériale consistant à réduire la scène à une relation binaire dénuée de public. Ensuite, et cela n'est pas sans lien, parce que l'économie de l'action entreprise par l'agent-e est avant tout captée par l'attention à soi et à sa tâche. Cette dernière condition se reflète dans une polarité entre le bas du corps, mu par l'anticipation quand ce n'est la méfiance – une jambe étant légèrement en arrière de sorte à pouvoir pivoter en cas de problème et à disposer d'un appui en cas d'implication physique –, et le haut, monopolisé par la besogne froide et répétitive de la vérification – un bras étant occupé par le portable de contrôle quand l'autre rythme ses mouvements au gré du passage des titres de transport dans le portable.

Le caractère collectif de cette chorégraphie entrave également à sa manière l'avènement d'une individualisation attentive du public. Ainsi du placement très souvent effectué par binôme, notamment lors des rencontres éprouvées (comme à la descente d'un bus), où l'inauguration du contrôle est systématiquement considérée comme plus risquée. L'attention individuelle n'est dans ce cas jamais entièrement portée sur la personne contrôlée, mais bien plutôt distribuée entre celle-ci, les personnes qui viennent à sa suite, ainsi que la personne contrôlée par le ou la binôme, de sorte qu'il se produit une complexe division oculaire du travail. Au surplus, la répartition des binômes par rapport au véhicule peut encore en elle-même complexifier cette distribution de l'attention :

Par rapport aux bus dont la position à l'arrêt n'est pas toujours évidente à anticiper, le tramway a l'avantage d'une procédure plus stricte : un repère impose au ou à la machiniste de stopper le véhicule de telle sorte que les portes sont toujours alignées avec des marqueurs au sol. L'inconvénient, c'est le nombre plus important d'ouvertures, qui empêche de contrôler un train entier s'il n'y a pas mutualisation d'au moins deux équipes.

405. Vincent DUBOIS, « Le paradoxe du contrôleur », *op. cit.*, p. 42.

406. Gabrielle SCHÜTZ, « Hôtesse d'accueil », *Terrains & travaux*, 2006, vol. 1, n° 10, pp. 137-156.

En l'espèce, mon équipe est seule sur son arrêt du T4. Quand le tram arrive, les binômes se répartissent spontanément entre l'avant et l'arrière. J'accompagne quant à moi celui de Guillaume [*chef de bord*] à l'avant. Le flux des voyageurs est dense, au point qu'on n'aperçoit plus les deux autres. Je vois alors Guillaume jeter des coups d'œil mi-inquiets en direction du bout du quai. Une fois la vague passée et l'équipe réunie, il exprime sa préoccupation : « on était trop éloignés ». Mais plutôt que de corriger le problème à la source, il profite de ma présence pour le contourner en me chargeant de me mettre « en retrait » pour avoir les deux parties de l'équipe « en visu » et ainsi faire « le relais » en cas de besoin.

Journal de terrain, mercredi 07 octobre 2015, après-midi avec le DCI sud, direction exploitation.

Perdre de vue un binôme engendre souvent une inquiétude, ne serait-ce qu'en raison de la nécessité courante de redistribuer la répartition de l'équipe en fonction de la situation. Par exemple, si l'un des binômes se confronte à une plus grande densité de public à contrôler que les autres, ou si une altercation survient, il est très probable qu'une ou un contrôleur « décroche » de sa position pour venir le renforcer. De telles reconfigurations impliquent donc que le personnel y prête un minimum d'attention, à défaut de quoi la sécurité de l'équipe peut être considérée comme compromise, comme l'estime Guillaume dans l'extrait qui précède.

2.2.3 « Positionnement » et « regard » : une méfiance faite corps

Dans le vocabulaire indigène et jusque dans les prescriptions managériales, une grande partie de ces techniques et réflexes qui commencent à se manifester avant même l'inauguration du contrôle est nommée le « positionnement ». Telle contrôleur sait particulièrement « bien se positionner », un autre « ne comprend pas encore le positionnement » ou n'y fait « pas attention » : quelle que soit la manière dont ils sont jugés en la matière, les contrôleurs et contrôleuses sont unanimes quant à l'idée qu'un travail bien fait implique un « bon positionnement ».

— On a beaucoup de choses à apprendre quand on commence à être contrôleur : faut qu'on apprenne à se servir de la machine, à relever des identités, à surveiller la personne qu'on est en train de contrôler parce qu'elle peut changer de situation. Et pendant qu'on est concentré sur ça, d'apprendre à avoir toujours un fil d'Ariane qui relie les autres, ça s'apprend pas... ça s'apprend pas comme ça.

— *Et c'est quoi exactement le fameux positionnement ? On parle beaucoup du positionnement.*

— Alors ça le positionnement c'est un précepte qui... qui existe dans les termes. Mais dans les situations, il est difficile à mettre en place. Et puis... que je reconnais avoir un peu de mal à... mettre en place moi, justement à cause de mon passé de RCC. Parce que le placement c'est toujours laisser une porte de sortie. Contrôler mais toujours laisser une possibilité... d'éviter le blocage. Et ça c'est un réflexe que j'ai moi, de me mettre devant la porte. Alors j'ai le volume qu'il faut, j'ai la grande gueule qu'il faut mais...

— *Déjà donc dans le positionnement y a le fait de pas bloquer.*

— Pas bloquer. Toujours voir les autres. Un des deux binômes voit l'autre binôme etcætera, pour qu'on reste toujours en liaison avec...

— *C'est pas forcément une histoire de posture et de sécurité...*

– Ah bah bien sûr ça correspond toujours à être sur ses gardes, mais ça c'est pas le positionnement, c'est l'état d'esprit. Faut toujours être en état de se dire... même si ça paraît être une mamie de 80 ans, la mamie de 80 ans elle peut me mettre un coup de canne. Je veux dire c'est pour donner un exemple, faut pas se fier à ce qu'on voit.

Daniel, technicien contrôle, direction exploitation, entretien à son domicile, novembre 2015.

S'il est évident que la notion de positionnement renvoie à l'ordonnancement des corps face à la situation de contrôle, sa définition n'est jamais simple à expliciter pour les enquêtés, les remarques qui tendent à le définir étant le plus souvent adressées à des situations très spécifiques. Là où Daniel décrit en entretien un « précepte » principalement axé sur l'injonction à ne « pas bloquer » et à être en capacité de « voir les autres », une grande partie de ses collègues y fait référence pour décrire ce que lui-même considère être un « état d'esprit », c'est-à-dire un ensemble de réflexes protecteurs visant à « être prêt » :

– Quand on voit des contrôleurs, quand on voit que le positionnement est... Que tout le monde a un positionnement cadré, ben le fraudeur ou le client il se dit « bon ben c'est bon là, c'est du professionnel qu'on a en face de nous, c'est pas des rigolos ».

– *Ouais.*

– Je me rappelle d'une situation où sur une opération sur le tramway on a voulu commencer à la va-vite. Et comme tu le sais au tramway t'as six portes et on devait faire le double mode [*descente puis embarqué*]. T'arrives t'as les mecs qui sont pas organisés, leurs portables de contrôle sont pas paramétrés. Et ben t'sais quoi ? C'est parti un peu en cacahuète sur pratiquement toutes les portes. On n'a rien pu contrôler.

– [rire] *Il faut être prêt quoi.*

– Faut être prêt, faut être cadré. Il faut qu'en face de toi les gens voient que t'es un professionnel du contrôle et pas un charlatan.

– *Et du coup toi t'as constaté que ça, ça passait par le positionnement ?*

– Bien sûr : t'arrives sur un positionnement qui est parfait... si le mec il est avachi, ben le fraudeur il va passer par lui hein. Parce que il sera beaucoup moins réactif qu'un mec qui est dans ses positions.

Maxence, chef de bord, DCI, direction exploitation, Keolis-Lyon, entretien à mon domicile, mars 2016.

À la lumière de cette autre tentative de description, intégrant finalement tout ce que Daniel laisse du côté de l'« état d'esprit », on peut estimer que les potentiels écarts entre les définitions du « positionnement » résultent avant tout de ce que les agent-es estiment devoir être explicité plutôt que de ce qu'elles estiment devoir être pratiqué. Cet écart ne peut en cela qu'être conforté par la variété des expériences antérieures au contrôle et par les différences d'ancienneté dans le service, avec tout ce que cela implique de variation dans les modes d'apprentissage. Par exemple, Maxence a été gendarme et a conservé de cette expérience une codification explicite des réflexes corporels ; de son côté, Daniel a passé quelques années au RCC dans les années 1990, lorsque la codification des pratiques était encore très largement implicite.

Le positionnement se présente ainsi, quoiqu'il arrive, comme un ensemble de postures corporelles d'anticipation, ou autrement dit comme une méfiance plus ou moins euphémisée et incorporée vis-à-vis du public. Ainsi de la distance séparant l'agent·e de la personne contrôlée : proche ? oui, mais « juste ce qu'il faut », et de biais si possible, afin de parer facilement un coup à la tête ou au thorax. La position de l'agent·e par rapport aux portes ? si le contrôle est effectué à bord d'un bus, il ne faut pas se retrouver dos à elles pour éviter d'être poussé·e ou tiré·e dehors. Par rapport à ses collègues ? il faut que tout le monde puisse se voir. Et ainsi de suite.

Mais le positionnement visé par les contrôleurs et contrôleuses n'est jamais atteint par le calcul instantané de la combinaison parfaite entre ces paramètres (et bien d'autres) en fonction de la situation. Il constitue bien plutôt un agencement de ceux-ci, hiérarchisés selon une importance plus ou moins valorisée au sein du groupe. Il est ainsi notable que la distance physique à la personne contrôlée soit bien plus souvent que d'autres placée au premier rang parmi les signes permettant de juger un « bon positionnement ». Et pour cause, cette distance conditionne immédiatement l'interaction de face-à-face avec l'utilisateur·e, c'est-à-dire la situation unanimement considérée comme étant la plus risquée. Mais dans la mesure où ce critère, tout comme les autres, ne suffit jamais à juger complètement de la justesse de tel positionnement dans telle situation, la construction d'une opinion commune s'éloigne à mesure que d'autres variables sont considérées et que des voix individuelles tentent de la codifier :

On discute entre les bus, à propos d'une évaluation à venir pour Steph, qui est encore en alternance et non assermenté. Carole et Valentin veulent l'aider à s'y préparer, et lui annoncent les points sur lesquels il devrait essayer de s'améliorer : « y a encore des progrès à faire sur le positionnement [...] trop aléatoire » selon Carole, notamment en ce qui concerne « la sécurisation du binôme », « bien que compte-tenu de ton ancienneté ça va » nuance Valentin. Mais Steph ne l'entend pas totalement ainsi, et tente de se défendre : il trouve que chaque chef a son avis sur le positionnement, et que cela crée une confusion. Carole et Valentin ne nient pas, mais rétorquent que dans ce cas, il convient de s'adapter aux exigences du chef d'équipe.

Journal de terrain, mercredi 18 mars 2015, après-midi avec le DCI sud, direction exploitation.

Dans cet extrait, Steph est d'abord invité à adopter *un* positionnement jugé légitime par deux de ses collègues, qui lui suggèrent ensuite de l'ajuster selon la vision que peut en avoir le ou la cheffe de bord avec qui il travaille. Cette simple reconnaissance d'une possibilité de la variation, d'ailleurs souvent commentée par les équipes en coulisse – qui manquent alors rarement de retourner contre leurs chef·fes cette inconstance en les classant selon leurs manières de « faire travailler » et la constance de ces manières dans le temps –, permet d'interpréter le positionnement comme un processus au moins autant que comme un répertoire pratique. Répété dans le temps et sous des formes aussi explicites (comme ici) qu'implicites, ce discours aussi permanent que varié sur le positionnement agit chez un certain nombre d'agent·es, dans leur apprentissage du contrôle, comme une modalité d'incorporation du savoir-faire parmi d'autres (réinvestissement des expériences

antérieures, formations explicites, mimétisme), contribuant « à créer les habitudes ainsi que les compétences des individus, qui elles-mêmes sont réactualisées, transformées ou stabilisées en fonction des spécificités de la situation les nécessitant. »⁴⁰⁷

Le « regard » est à cet égard un corollaire voire une partie essentielle du « positionnement ». Par ce terme, le personnel évoque le fait d'être attentif aussi bien à l'« environnement » qu'aux collègues. S'il est ici un équivalent pratique à l'expression « méfie-toi », c'est bien celui-ci : « regarde ».

– Moi je dis pour être un bon contrôleur, il faut un certain nombre d'années, ça se fait pas du jour au lendemain. T'arrives en montant dans le bus, maintenant, à cerner les gens qui vont être en fraude, les gens qui vont créer les problèmes euh... juste dans leur façon d'être. Après c'est... et puis même la façon de regarder. Souvent moi en dehors du boulot, avec Guillaume, quand on rentre en covoiturage, on nous prend souvent pour des dèks [*flics*] [...] Parce qu'on a... une gestuelle... on prend un... on apprend à regarder, on apprend à cerner les personnes, on arrive à des choses qu'au début [quand] tu contrôles, ouais tu maîtrises pas. Tu montes dans le bus tu penses que tout le monde il est beau tout le monde il est gentil, et finalement tu vas tomber sur une petite mamie bourgeoise qui va te faire la misère alors que au contraire quand t'es novice dans le contrôle tu vois des lascars dans le fond tu te dis « c'est bon ils vont me foutre le souk » alors qu'ils auront tous leur carte et qu'ils seront tous en règle!

– *Ouais donc y a un entre-deux à trouver, être vigilant et en même temps pas avoir trop d'a priori. Quand t'arrives dans un bus tu fais quoi? Tu regardes tout?*

– Ouais, avant même de monter dans un bus tu scannes le bus, et puis bah quand tu contrôles tu regardes les clients, tu regardes pas ton TXP [*acronyme commercial du portable de contrôle (PDC)*].

– *Ouais.*

– Même si tu vas pour regarder ton TXP pour passer ta carte ou ton ticket, tu as toujours l'œil qui remonte vers le client.

– *Oui en plus t'as le bruit, donc t'es pas obligée de regarder.*

– Voilà. Tout à fait, toujours rester vigilant. C'est pas parce que tu as onze ans de contrôle que tu peux pas te faire surprendre par quelqu'un. Et c'est... tu dois toujours être malgré tout sur le qui-vive. Et chose que tu... que tu acquières au fur et à mesure des années. Tu acquières pas ça comme ça, parce que les trois quart du temps, toi t'as dû le voir au bout des un an que t'as tourné avec nous, les alternants comment ils fonctionnent : les trois quart du temps ils ont le nez dans leur babasse et ils regardent pas ce qu'il se passe!

Carole, technicienne contrôle, direction exploitation, entretien à son domicile, octobre 2015.

À l'instar de Carole, les agent-es déplorent souvent le manque de « regard » parmi leurs collègues ayant le moins d'ancienneté. Si elle inquiète autant, c'est que la disparition ou l'altération supposée de ce réflexe pratique menace un ordre collectif, à savoir que les membres de l'équipe doivent sans cesse se regarder afin de se « sécuriser », le tout sans sacrifier l'attention qui doit être portée à l'ensemble des personnes contrôlées – et c'est à ce titre que ce défaut participe de la menace plus large qui pèse sur un compromis avec la définition traditionnelle du métier.

407. Sylvia FAURE, « Les processus d'incorporation et d'appropriation des savoir-faire du danseur », *Éducation et Sociétés*, 1999, vol. 2, n° 4, pp. 75-90, p. 85.

Si le personnel prête une grande attention au regard, ce n'est pas parce qu'on lui a formellement appris à regarder comme s'il s'agissait d'un protocole identifiable, mais parce qu'on lui a appris à toujours « faire gaffe », « être sur ses gardes » « se méfier », « regarder » ; autant d'injonctions en somme à se protéger collectivement par le meilleur moyen disponible : l'anticipation. L'absence de formulation explicite d'une technique, aussi précise soit-elle, n'empêche ainsi nullement sa consistance et sa reproduction.

Il est à cet égard courant d'observer, notamment parmi le personnel le plus expérimenté, une technique de contrôle combinant avec une surprenante fluidité la vérification du titre, l'observation de l'environnement et celle des collègues. Schématiquement, il s'agit pour l'agent·e de prendre le titre de transport de la personne contrôlée en l'ayant au préalable rapidement dévisagée, et de passer son titre sans regarder l'écran du PDC (un signalement sonore étant déclenché en cas d'irrégularité), mais tout en observant les prochaines personnes à contrôler en même temps que les collègues les plus accessibles du regard. Puis seulement l'agent·e jette un œil rapide à l'écran pour confirmer (ou non) la validité du titre et le rendre (ou verbaliser). Enfin, simultanément à la remise du titre, l'agent·e continue de regarder le reste de la scène de contrôle jusqu'à l'arrivée de la prochaine personne à contrôler. Bien loin de se manifester telle une émotion constamment identifiable, la méfiance est ainsi ancrée au plus profond de certaines pratiques, non sans s'articuler à d'autres injonctions, au premier rang desquelles se trouve comme on le voit l'efficacité.

Si l'examen mené jusque là informe avant tout sur le rôle de la méfiance dans l'apprentissage et l'exercice pratique du contrôle jusque dans ses réflexes les plus anodins, il est également possible d'identifier des tactiques, des ruses, ou dit autrement des « actions calculées »⁴⁰⁸, qui montrent que la méfiance peut aussi se placer plus explicitement à la genèse d'une créativité pratique individuelle :

Arrivée à la gare routière de Perrache. On s'installe sur la dalle pour faire la « chute » des prochains C22. L'attente est assez longue, et les discussions s'enchaînent sur les manières d'interagir avec le public. Yousef, le chef de bord, s'arrête sur l'évocation « des femmes » : « faut faire hyper attention avec les femmes ». Les agents semblent tous partager la peur que l'une d'entre elle, pour échapper à une contravention, « se jette » sur eux pour les accuser d'attouchement. Yousef continue en expliquant que lui ne prend jamais de risque à ce propos, grâce à sa « petite technique » dont il nous fait la démonstration. Il prend son PDC et le cale à hauteur de son nombril, bien à l'horizontal : « tu vois, dit-il en s'adressant à tout le monde, si elle vient et qu'elle essaie de me coller, j'ai mon PDC, elle pourra rien faire. »

Journal de terrain, vendredi 17 avril 2015, après-midi avec le DCI sud, direction exploitation.

Cette méfiance à l'égard « des femmes », de leurs intentions et des conséquences qu'en imaginent certains agents, conduit ici Yousef à imaginer un procédé dépassant de loin les postures usuelles induites par le « positionnement ». Qu'il l'ait effectivement constitué

408. Michel DE CERTEAU, *L'invention du quotidien*, Paris, Gallimard, 2010, n° . 2/1, p. 60.

sur mesure ou qu'il ait plus simplement formalisé, justifié et renforcé une posture adoptée fortuitement, l'adoption consciente de cette tactique semble quoiqu'il en soit satisfaire son besoin de répondre à cette méfiance on ne peut plus masculine⁴⁰⁹ qu'il partage avec nombre de ses collègues.

2.3 La sanction comme rite négocié

2.3.1 Une redéfinition de l'ordre des interactions

On termine le service par quelques contrôles embarqués [...] Le schéma est toujours le même : Mario et Ali montent par la porte du fond, Ophélie et moi par la porte du milieu, et Bernardo nous suit en voiture. Le bus se met à rouler, Ophélie contrôle les personnes qui sont autour d'elle, mais ne voit pas les collègues (elle est de petite taille et il y a du monde). Au bout de quelques minutes, elle se tourne vers moi et me lance « ah, j'ai entendu le bruit du papier déchiré ». Elle cesse alors de chercher le binôme des yeux, comprenant qu'une verbalisation vient d'avoir lieu et s'est bien achevée. Quant à moi, je n'ai rien entendu.

Journal de terrain, mercredi 11 mars 2015, matinée avec le DCI nord, direction exploitation.

Cet extrait appelle deux remarques. La première, qui fait écho aux réflexions développées précédemment, est qu'on saisit à quel point les sens de la contrôleuse sont profondément travaillés par son activité, jusque dans des subtilités surprenantes, en l'occurrence l'ouïe et la détection du papier de la contravention qu'on détache du PDC. Bien d'autres phénomènes analogues sont couramment observables, par exemple avec les signaux sonores des péages du métro lorsqu'un franchissement frauduleux a lieu : un son que les agents-es repèrent avec une constance impressionnante entre tous les vacarmes possibles.

Deuxièmement, cette capacité d'analyse sonore, et la précision avec laquelle elle peut se trouver incorporée chez les contrôleuses et contrôleurs expérimentés, attestent plus particulièrement de l'importance que revêt l'annonce de la verbalisation. L'attention est ainsi non seulement éveillée, mais surtout redoublée. En effet, l'occurrence d'une contravention constitue dans l'ordre des interactions du contrôle un micro-bouleversement, ou plus précisément une redéfinition de cet ordre, implicitement inaugurée par un changement de comportement parfois très subtil de l'agent-e :

On est dans le tramway T4, non loin de la Part Dieu, en contrôle embarqué. Mon attention s'arrête sur Nathan, qui passe entre les sièges un peu en avance par rapport à son binôme. Je me rends compte qu'au moment où il annonce à une personne qu'elle est en infraction, il a cette tendance systématique à ne plus la regarder dans les yeux dans les instants qui suivent, sitôt celle-ci a prononcé la phrase à 50 balles : « je n'ai pas de ticket. »

Journal de terrain, jeudi 12 mars 2015, soirée avec le DCI nord, direction exploitation.

La réaction de Nathan (cesser de regarder la personne en face quelques instants) fait partie des modifications corporelles immédiates les plus couramment observées à la suite de la découverte d'une situation frauduleuse. Ce qui est toujours attesté dans ce

409. Christine GUIONNET et Érik NEVEU, *Féminins / Masculins*, op. cit., p. 313.

genre de réactions individuelles, c'est la marque d'une soudaine distance autoritaire, d'un changement radical de position et d'attitude. En d'autres termes, d'une redéfinition du cadre de l'interaction⁴¹⁰.

Ce changement de position est radical dans la mesure où contrairement à des situations plus ordinaires où les parties en interaction procèdent à une identification mutuelle préalable et durable, la rupture du comportement de l'agent-e procède d'une nouvelle désignation de la personne contrôlée, c'est-à-dire de sa mise en déviance. Ce faisant, l'agent-e recherche dans la personne désormais contrevenante un rôle stable pour produire une interaction nouvelle : non plus de contrôle, mais de sanction. Dit autrement, il s'agit en quelques secondes de faire passer l'utilisateur d'une position de client-e à une position d'obligé-e par l'instauration d'un rite au sens strict qu'en propose Goffman :

J'emploie le terme « rites », car cette activité, aussi simple et aussi séculière soit-elle, représente l'effort que doit faire l'individu pour surveiller et diriger les implications symboliques de ses actes lorsqu'il se trouve en présence d'un objet qui a pour lui une valeur particulière.⁴¹¹

L'acte d'institution par excellence qui répond à l'« objet de valeur » qu'est la contravention, se situe en l'espèce dans l'annonce formelle de l'infraction (« c'est une contravention », « vous êtes en infraction » ou « donc là vous n'êtes pas en règle »). Ce passage à la contravention s'interprète d'autant mieux comme un rite qu'il marque une division profonde, par suite de la mise en déviance subie par la personne contrôlée, « entre l'ensemble de ceux qui sont justiciables [...] de ceux qui ne le sont pas »⁴¹². Au-delà des paroles prononcées, c'est dans la transformation vocale de l'agent-e que se manifeste le plus souvent cette ligne de démarcation. À de rares exceptions en effet, le ton de la voix se précise, se stabilise à une hauteur fixe, et s'aggrave en même temps.

Pour autant, la « production de la déférence »⁴¹³ que va commencer à rechercher le contrôleur ou la contrôleuse par cette transformation soudaine du cadre de l'interaction ne connaît pas toujours le résultat escompté, loin s'en faut. Car le nouvel ordre ainsi inauguré ouvre la voie à une multiplicité de négociations potentielles, qui empêchent bien souvent de spéculer sur l'issue de ce rite singulier.

2.3.2 Réussir la sanction

Pour bien comprendre l'interaction à visée répressive qui succède au rite que je viens d'esquisser, il convient de la situer dans sa dimension collective irréductible à une simple dualité entre personne contrôlée et personne contrôlante, et ce pour plusieurs raisons.

410. Erving GOFFMAN, *Façons de parler*, Paris, Éditions de Minuit, 2007, p. 137-138.

411. Erving GOFFMAN, *Les rites d'interaction*, *op. cit.*, p. 51.

412. Pierre BOURDIEU, « Les rites comme actes d'institution », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, 1982, vol. 1, n° 43, pp. 58-63, p. 58.

413. Vincent DUBOIS, *La vie au guichet*, *op. cit.*, p. 53.

D'abord, en dépit de ce que l'usager·e se trouve la plupart du temps acculée dans un échange bilatéral, celui-ci n'en fait pas moins l'objet d'une sorte de veille collective assurée *a minima* par le ou la binôme, l'intensité de cette veille étant inversement proportionnelle au degré d'expérimentation de l'agent·e. Surtout, les différentes parties prenantes au processus de verbalisation sont elles-mêmes négociées par les agent-es, et dans une moindre mesure par les personnes contrôlées. Du côté du personnel, une distribution collective de la tâche peut s'opérer pour plusieurs raisons, la plus commune étant la mise à niveau des « compteurs », c'est-à-dire une redistribution des contraventions en fonction des résultats individuels :

Après une séquence de contrôle embarqué sur le T2, on prend la voiture pour aller à l'arrêt Petite Guille et contrôler le C22. Dans la voiture, l'équipe fait un point sur les « chiffres » : chacun à son tour donne, dans l'ordre, les trois nombres qui s'alignent sur un ticket de synthèse qui peut être imprimé par le PDC : nombre de titres contrôlés, nombre de procès-verbaux réalisés et nombre d'amendes payées sur place. Le résultat est assez équilibré entre les quatre agents, mais Sofiane est le seul à annoncer « zéro » pour la dernière valeur. « T'as pas de payé encore ? » réagit Yousef, qui ajoute « la prochaine elle est pour toi. »

Journal de terrain, samedi 07 mars 2015, soirée avec le DCI sud, direction exploitation.

Encouragée tant par les réformes de rationalisation commerciale du service que par leur corollaire technologique (avant 2011, le PDC ne permettait que de vérifier les titres, pas d'enregistrer les verbalisations), cette comptabilisation de l'activité n'engendre guère de compétition directe entre les agent-es⁴¹⁴, qui paraissent avant tout, à l'instar des membres de cette équipe, veiller à ce que l'injonction de la « bonne journée » en nombre de PV soit atteinte de manière aussi équilibrée que possible au sein de l'équipe. Il est ainsi tout à fait ordinaire que l'agent·e qui découvre, annonce et entame le processus de verbalisation ne le mène pas à son terme, et appelle un·e collègue pour venir « écrire » (rédiger le procès-verbal).

À cette négociation ordinaire et propre à l'équipe peuvent s'ajouter des remaniements plus ou moins contraints de l'interaction, souvent à l'initiative de la personne verbalisée. Celle-ci peut par exemple conditionner – implicitement ou non – sa docilité à une liberté de choisir son ou sa contrôleur·e, ou bien prendre à témoin et impliquer d'autres personnes qui l'entourent voire l'accompagnent, ou encore tout simplement ne pas accepter la verbalisation, obligeant les agent-es à essayer à tour de rôle :

Une jeune femme prend son temps, calmement au début, pour s'acharner à contester sur son principe l'amende qui va lui être infligée. Les contrôleurs tentent de ne rien lâcher tout aussi patiemment, avec pour avantage de pouvoir se relayer. Au bout d'un moment, la passagère pleure, les agents ne cèdent pas, mais certains s'exaspèrent et cessent de relayer leurs collègues. La lutte est poussive, et j'ai assisté à bien d'autres scènes similaires où l'équipe

414. Il convient ici de préciser que le personnel n'est incité à verbaliser par aucun intéressement monétaire direct.

finissait par abandonner par lassitude. Je pensais qu'il en serait de même ici. Mais au bout d'une grosse vingtaine de minutes la jeune femme finit par donner sa carte d'identité, vaincue à l'usure.

Journal de terrain, mardi 24 février 2015, après-midi avec le DCI sud, direction exploitation.

Le passage de relais apparaît plus régulièrement encore lorsque les termes de l'échange entre les deux parties se dégradent, ce qui n'est pas spécialement le cas dans l'extrait précédent, où seule la lassitude semble conduire l'équipe à partager la tentative de sanctionner.

On contrôle à Thibaudière, des bus C12, C4 et C14, selon ce qui arrive. Lilian et Noé sont en binôme. À l'intérieur d'un C12 dans lequel on monte après en avoir fait la chute, Lilian se retrouve face à une contrevenante qui lui parle en espagnol. Il ne comprend rien, et ça l'énerve d'autant plus qu'il la soupçonne de feindre sa méconnaissance du français pour échapper à la contravention. Pour « vérifier » autant que pour décharger sa colère, il adresse des sous-entendus obscènes sur sa profession supposée, et la passagère s'énerve. Ne voulant pas aller plus loin, il passe le relais à Noé, qui parvient sans mal à obtenir son identité.

Journal de terrain, jeudi 29 janvier 2015, après-midi avec le DCI sud, direction exploitation.

De tels « déplacement tactique »⁴¹⁵ peuvent également s'opérer de manière plus anticipée, les agent-e amenant parfois volontairement les négociations dans des impasses afin que l'inévitable passage de relais ultérieur soit le plus contrasté possible, faisant le pari que la personne verbalisée verra dans cette rupture un abandon personnel, et donc une petite victoire réduisant la verbalisation à une situation de « un partout » :

Quand tu tombes sur un mec prise de tête, et bah toi le méchant tu vas prendre l'histoire au début, le mec il va t'en vouloir à mort, il va faire une fixette sur toi, il va pas te lâcher. Mais toi le gentil quand tu vas venir te présenter et tout, au final souvent on arrive à gagner parce que tout simplement, il a tellement la mort contre toi... qu'il va... il va tout faire pour être gentil avec le gentil pour lui dire « Bah tu vois toi je te donne pas ma carte, je la donne à lui, parce que lui il m'a respecté il est gentil ». Mais au final c'est tout un... c'est tout un jeu.

Ahmed, technicien contrôle, direction exploitation, entretien à son domicile, octobre 2015.

Ces jeux de rôle peuvent aussi mobiliser indirectement des personnes extérieures à l'interaction : dans les rares situations où des agent-es en civil se mêlent aux équipes en tenue, il est courant de les désigner d'un geste à la personne contrôlée pour lui suggérer qu'une trop grande réticence lui vaudra d'être prise en charge par ces « collègues » différents, jouant sur la confusion que produit leur allure policière (jean, blouson, sacoche, oreillette).

Qu'ils soient ou non accompagnés de l'intention et de l'effort conscient de jouer un rôle, ces micro-déplacements de l'interaction s'accompagnent toujours d'une négociation subsidiaire sur le ton de l'échange. Si elle profite à l'agent-e, cette négociation aboutit le plus souvent à un ton ferme ou froid de son côté, opposé à un ton fatigué ou craintif du côté de la personne contrôlée, l'objectif sous-jacent étant que personne ne « monte en haut des tours », pour reprendre l'expression la plus couramment utilisée par le personnel :

415. Vincent DUBOIS, *La vie au guichet*, op. cit., p. 48.

Au moment où ils comprennent que face à Lilian et Nathan, leur tentative de négociation échoue, les deux filles et le garçon qui semblent sur le point de partir en soirée se mettent à râler, puis à crier. Face à cela, Nathan perd son calme et surenchérit, hurlant « Ça va on a compris! Moi aussi je peux crier! » Mais sa réaction ne provoque que le dédain des trois jeunes, ainsi que des rapides regards réprobateurs des collègues. La verbalisation se poursuit et va à son terme, mais lorsque le groupe s'éloigne, le garçon se retourne et crie « bande de connards! ». Dès lors, l'interaction se doit d'être prolongée : les contrôleurs s'avancent vers les jeunes qui partent par l'escalier en marchant plus rapidement. Mais Lilian ne montre aucun signe d'énervement, il semble d'ailleurs suivre Nathan (qui répond aux provocations) pour le surveiller plutôt que pour l'aider à rattraper les trois jeunes.

Journal de terrain, jeudi 02 avril 2015, soirée avec le DCI mode lourd, direction exploitation.

Cet extrait montre combien la négociation du ton de l'échange peut être risquée. En haussant le ton plus fort que les personnes qu'il verbalise, Nathan perd le contrôle de sa représentation et se voit immédiatement sanctionné par toutes les parties prenantes, à commencer par ses collègues qui s'abstiennent de le soutenir et manifestent leur désaccord du regard. Plus encore, il légitime par là même le mode d'interaction non-professionnel promu par le groupe verbalisé, qui se prive dès lors d'autant moins pour renchérir et passer du cri à l'insulte. Cette perte de contrôle et ses conséquences peuvent à cet égard être regardées de la même manière que le fait Daniel Thin à propos des enseignant-es qui « craquent » face à leurs élèves au sein de collèges des quartiers populaires :

Tout se passe comme si l'enseignant qui déroge aux règles scolaires associées à sa fonction « autorise » ou « provoque » une transgression en retour de la part du collégien et un déplacement de l'affrontement sur un terrain non-scolaire et selon des modalités elles aussi non-scolaires, plus proches des logiques d'affrontement des jeunes des quartiers populaires.⁴¹⁶

Cette perte de sang-froid sonne quoiqu'il arrive comme l'indice d'un défaut d'autorité, et partant de professionnalisme. Il ne faudrait cependant pas confondre le ton et la *teneur* de l'échange, cette dernière relevant d'une transaction tout aussi importante, mais pouvant contrairement à la précédente se jouer sur des modes non professionnels sans pour autant menacer la représentation de l'équipe :

[*Ce contrôle se déroule « en civil »*] Yousef et Fred se séparent de l'équipe pour aller voir un jeune contrevenant d'origine maghrébine qui se présente immédiatement comme venant d'une banlieue. Yousef prend en charge la verbalisation, qui s'annonce assez calme. Mais s'il commence par se laisser verbaliser, l'adolescent ne mâche pas ses mots pour autant, et lance à Yousef : « je vais retenir ta tête ». L'agent réagit du tac au tac tout en s'asseyant en face du voyageur :

Yousef — c'est une menace ?

Le voyageur — Non c'est pas une menace mais voilà...

416. Daniel THIN, « *Désordre* » scolaire dans les collèges de quartiers populaires [Rapport], Lyon, GRS, Université Lumière Lyon 2, 1999, p. 75.

Yousef, voix posée — C'est pas une menace ? Si moi j'te dis que je vais retenir ta tête c'est pas une menace ? [...] Là je suis en uniforme [*façon de parler puisqu'il a juste sorti un brassard pour la verbalisation*] mais si je veux je retiens ta tête, je te croise dans la rue là je te dégomme, ok ?

Le voyageur, après s'être excusé, sur un air de défi — Mais pourquoi vous venez pas au quartier hein ?

Fred — Si on va dans le sixième on nous dit « pourquoi vous allez pas dans les quartiers ? » et si on va dans les quartiers on nous dit « pourquoi vous allez pas dans le sixième ? » Mais tu sais très bien comment ça se passe dans les quartiers ! On vient à quatre et les mecs ils se ramènent à quinze ! C'est ça avoir des couilles ? »

Le jeune voyageur approuve l'argument, laisse l'agent finir la verbalisation, et reste même quelques minutes avec nous, jusqu'à ce que Yousef finisse par lui demander de s'éloigner pour ne pas nous faire repérer.

Journal de terrain, mercredi 01 avril 2015, après-midi en civil avec le DCI sud, direction exploitation.

Si le principe de la verbalisation semble ici acquis dès l'origine, le consentement de son destinataire à laisser les agents la mener à son terme l'est moins. Aussi Yousef s'engage-t-il rapidement dans une partition entre son rôle d'agent et un rôle non professionnel proche d'un pair plus âgé que son interlocuteur est susceptible d'identifier comme une figure légitime. Pour que cette personnalisation ait toute les chances de fonctionner « comme une ressource en vue de l'obtention de l'assentiment »⁴¹⁷, Yousef adapte ses gestes (il s'assoit face au garçon) mais surtout la teneur de son propos, qu'il calque sur celle du contrevenant. Oscillant dès lors entre des menaces réciproques et des gages d'un retour au respect, l'échange se déroule certes sur un fil, mais sans qu'aucune des parties ne modifie sensiblement le ton (volume, rythme, intonation). Comme le résume un autre agent en entretien :

Si tu veux être compris faut te mettre à la hauteur de la personne que t'as en face de toi, malheureusement. Souvent on te dit « non prends du recul machin, ceci, cela », euh... non non ! À un moment donné quand ça va trop loin, mets-toi à son niveau, donne lui les mots qu'il comprend, et... tout va bien se passer. Après c'est un pari hein, c'est un pari.

Mohammed, chef de bord, DCI, direction exploitation, Keolis-Lyon, entretien à son domicile, février 2016.

Mais au delà des variables qui conditionnent les formes et pour partie le succès ou l'échec de la transaction, les interactions de verbalisation se jouent aussi très souvent sur le sens même que les parties accordent à la situation de l'infraction. Pour le dire autrement, c'est en quelque sorte la légitimité de la punition elle-même qui est négociée. Cela est d'autant plus courant que le « défaut de titre de transport » renvoie en fait à une grande variété de situations. L'utilisateur peut ne pas avoir de ticket mais expliquer l'avoir perdu. Celui-ci peut aussi être « périmé » de justesse ou illisible par la machine. Il peut être adossé à une tarification sociale sans que son ou sa porteuse n'ait avec elle de justificatif.

417. Vincent DUBOIS, *La vie au guichet, op. cit.*, p. 125.

Il est encore possible de rencontrer des abonné·es ayant oublié leur carte. Autant de situations que doit apprécier et interpréter au cas par cas un personnel souvent prompt à interpréter ces incertitudes comme des potentielles stratégies de dissimulation de la part des personnes contrôlées⁴¹⁸. Quoiqu'il en soit, l'ambivalence de ces situations permet aux personnes susceptibles d'être verbalisées d'entamer des négociations ayant pour objet la justesse de la contravention elle-même, de sorte que pour l'agent·e, l'enjeu de l'interaction peut rapidement se réduire à « trouver une issue “raisonnable” selon des critères de faisabilité »⁴¹⁹.

Finalement, les conditions d'absence ou d'arrêt soudain de toute négociation de la verbalisation, même si elles sont loin d'être inexistantes, demeurent contenues dans des interstices moins communs de l'activité. Ces situations constituent en fait les deux cas limites et antagonistes de l'interaction de contrôle : d'un côté, le paiement immédiat et sans discussion de l'amende – l'absence de négociation relevant ici d'un degré de docilité inespéré de la part des agent·es ; d'un autre côté et moins commune encore, une réponse en forme d'immédiate violence physique sur le personnel. Et dans ce large continuum, rares sont au final les circonstances qui voient ce dernier se résigner.

*
* *

L'étude croisée des ressorts définitionnels de la fraude et du contrôle, suivie de celle des structures sociales du groupe professionnel et de ses pratiques, permet de comprendre à quel point la fabrique de sa « propre police » par l'organisation des transports peut relever d'un processus à plusieurs égards distendu. La décomposition par étapes des transformations ayant conduit à sa rationalisation commerciale, fait ainsi apparaître l'importance de ses référentiels agonistiques passés, et surtout l'impossibilité d'en départir totalement l'identité professionnelle du groupe au présent. Ces tensions mettent en exergue d'un côté la difficulté avec laquelle s'effectue la quête d'une légitimité à long terme pour le personnel, et de l'autre l'élargissement progressif des modes de légitimation disponibles pour ses membres.

En le considérant à l'aune du champ sécuritaire local, ce caractère paradoxal des dynamiques analysées n'est pas près de s'affaiblir. Si le personnel du contrôle constitue le groupe professionnel le plus fortement identifié à une force publique dans les représentations du public et dans les composantes de sa mise en scène collective (patrouille, uniforme, « civil », radio, procès-verbal etc.), les contrôleurs et contrôleuses forment de loin, parmi les instances étudiées jusqu'ici, l'instance la plus en périphérie du champ.

418. Comme le résume Webb Keane, « the capacity to keep something hidden would seem to be a source of power. » (Web KEANE, « Others, Other Minds, and Others' Theories of Other Minds : An Afterword on the Psychology and Politics of Opacity Claims », *Anthropological Quarterly*, 2008, vol. 81, n° 2, pp. 473-482, p. 478)

419. Vincent DUBOIS, « Le paradoxe du contrôleur », *op. cit.*, p. 48.

Est-ce à dire que le personnel d'une instance sécuritaire non régalienne connaît un degré de visibilité publique inversement proportionnelle à sa dotation en capital d'homologie policière ? L'exemple des polices municipales tendrait à l'infirmier, quand celui des agences de sécurité privée pourrait le corroborer. Quoiqu'il en soit et pour mieux explorer ce mécanisme, je vais à présent me pencher sur un petit groupe proche du contrôle, mais quasiment invisible par rapport à lui – son personnel travaillant systématiquement en civil, et comprenant quatre fois moins de personnes.

Chapitre 7

Les forces instables de l'explicitation sécuritaire

Si le régime normatif du contrôle en fait une activité de police administrative parmi d'autres, tel n'est pas le cas de l'« intervention », qui pour autant n'a aucun mal à être symboliquement rapprochée d'une activité purement policière, et ce depuis son origine :

Depuis quelques années nous parlons d'insécurité, ce que je résumerais en trois « V » : vandalisme, vol, violence. Au début, nous pensions : « C'est le rôle de la police de s'en occuper ». Puis, nous avons réfléchi aux problèmes de dysfonctionnements sociaux en milieu urbain et nous nous sommes donné deux objectifs : rassurer nos voyageurs et notre personnel en leur donnant le sentiment que le soir après 11 heures, ils n'étaient pas seuls. Pour y répondre, nous avons créé un nouveau métier né en 1991, le service GDS.

*Claude RAT, extrait de la conférence de presse au Conseil Général du Rhône*⁴²⁰

Directeur général de la SLTC de 1990 à 1997, Claude Rat laisse dans ce discours public l'indice d'une subtile nuance quant aux conditions de création du groupe de « gestion des dysfonctionnements sociaux » (GDS) en 1991 : il s'agit en effet moins d'un nouveau service, encore moins d'un nouveau personnel, que d'un « nouveau métier ». Car si une telle fonction n'existait pas auparavant, cela n'est pas tout à fait le cas de son rôle sous-jacent – par exemple, évacuer des personnes jugées indésirables des emprises du réseau.

Au contrôle comme à l'intervention, plusieurs agent-es m'ont ainsi raconté avoir connu, parmi leurs plus anciens collègues, un certain nombre ayant appartenu aux « brigades volantes »⁴²¹, à savoir des unités organisées dans chaque dépôt de bus, chargées de maintenir l'ordre autant que de réprimer la resquille. Malgré leur absence de centralisation et une formalisation toute relative de leur activité, cet ancêtre de l'activité sécuritaire a

420. SLTC, *En ligne directe Actualités, décembre, op. cit.*, p. 3.

421. C'est aussi le cas d'un des doyens du groupe d'intervention actuel.

semble-t-il bénéficié d'une longévité notable. Ainsi Raymond, l'ancien commissaire et directeur sécurité de l'entreprise, me racontait en entretien qu'il lui arrivait de mener des opérations conjointement avec ces « brigades volantes » à la fin des années 1970.

Créés à seulement une année d'intervalle, les services RCC et GDS semblent donc notamment procéder d'une formalisation à la fois que d'une division du travail des brigades volantes déjà existantes. Après avoir abordé les conditions d'apparition propres au métier de l'intervention, on verra à quel point cette ascendance commune avec le contrôle continue de tramer certains enjeux contemporaines de l'activité, tant dans sa définition professionnelle que dans les pratiques de ses agents.

1 Grandeur, décadence et héritage de la « BAC des TCL »

À ses débuts, le service d'intervention regroupe une dizaine de personnes seulement pour couvrir l'intégralité de l'agglomération, et met plus de dix ans à dépasser la vingtaine (pour ensuite atteindre rapidement la quarantaine), témoignant de ce qu'en dépit d'abriter un « nouveau métier », le développement de GDS dispose d'une très faible marge de manœuvre budgétaire. Ce n'est qu'à partir de 1999 que les effectifs du service d'intervention s'accroissent. Et pour cause, la nouvelle délégation de service publique que viennent de signer la SLTC et le SYTRAL prévoit qu'« un effort particulier va être porté en direction des actions dites d'intervention »⁴²²

La limitation initiale de l'effectif s'accompagne en outre d'un recrutement dont la réputation pour le moins sulfureuse a traversé les âges. Encore aujourd'hui, les agent-es ayant personnellement connu le service (de l'intérieur ou non) ne manquent jamais de rappeler la singularité de sa composition, quelques fois pour la regretter, mais le plus souvent pour la dénoncer et s'en démarquer. Thomas, ancien de GDS et aujourd'hui responsable des marchés de la sécurité privée, se souvient notamment que « les plus gros syndicalistes faisaient partie de ce service ». Un énoncé qui m'a souvent été donné comme une illustration parmi d'autres de la « légende » selon laquelle GDS aurait été conçu comme un placard pour reclasser des machinistes et des contrôleurs indésirables.

« C'était sur volontariat, volontariat entre guillemets : on mettait toutes les personnes qu'on voulait euh... qu'on savait plus vraiment où mettre », raconte Léon, un agent de maîtrise du métro qui n'a jamais fait partie d'un quelconque service de sécurité ni de contrôle – indice de la dimension presque mythique de l'histoire du service, dont la diffusion a pour frontière l'ancienneté dans l'entreprise plus que le corps professionnel d'appartenance. Dans une variante plus expansive et sans doute plus complète, cette thèse d'un service créé sur mesure pour le personnel dérangeant ne s'explique pas seulement

422. SLTC, *En ligne directe Actualités, décembre*, Lyon, 1998, p. 4.

par les appartenances syndicales de ses membres. En témoigne l'extrait suivant, issu d'une observation avec une patrouille du service d'intervention et d'assistance (SIA), soit le plus récent descendant de GDS :

Alors que nous discutons en piétinant à la station Grange Blanche, Francis se lance dans un monologue sur ce qui constitue pour lui l'origine de toutes les difficultés actuelles de son métier, à savoir le recrutement de ses tous premiers collègues à l'époque de GDS, dont un petit nombre est encore présent :

« [...] je vais te dire, quand il a été créé, c'était que des graves. Tu sais quoi ? C'était du style "on va envoyer tous ceux qu'on n'a plus envie de voir : handicapés, maladie, AT, nanani nanana, et on va les mettre là-bas, ils font le boulot ou ils le font pas on s'en bat les couilles, peu importe, c'est tout". C'est ça la vérité ! Le grand Bachir : handicapé ! [...] Lorenzo, l'autre c'était un bandit (d'ailleurs il a été viré lui, il a piqué une télé). C'est ça la vérité je te le dis ! Basilio, sur la 27 à Alsace : opéré quinze fois du dos, "je peux plus conduire !", Et après ? Il tapait des gens au GDS. »

Journal de terrain, vendredi 21 septembre 2018, Service d'intervention et d'assistance, direction exploitation.

La virulence volontairement exagérée de cette démonstration (d'autant que Francis hausse le ton et fait de grands gestes) n'a pas uniquement pour fonction d'impressionner le binôme et l'enquêteur. Au détour d'une discussion portant initialement sur le cadre légal des pratiques d'intervention, dans laquelle par ailleurs ne s'exprimait aucun désaccord manifeste, le chef de bord entend ici témoigner auprès de son coéquipier Badi, fraîchement recruté parmi le personnel du contrôle, du fait qu'*il a connu* autant que de *ce* qu'il a connu, pour s'en démarquer en même temps que pour se démarquer. Et pour cause, souvent invoqué par les « anciens » du service comme Francis, cet héritage continue d'avoir un poids important dans la définition et les pratiques actuelles des équipes d'intervention.

Il convient donc de s'attarder sur le contenu de l'héritage en question, à savoir d'un côté les caractéristiques et la trajectoire de la « gestion des dysfonctionnements sociaux », mais aussi et surtout ce qu'il en reste dans les représentations actuelles que portent les agents sur leur groupe et leur travail.

1.1 Aux origines d'un mythe professionnel

1.1.1 Une homologie policière avant l'heure ?

Les histoires rapportées concernant le recrutement initial de GDS sont en fait à la hauteur de celles qui circulent à propos de certaines pratiques de son personnel. Arrivé « la dernière année de GDS » en 1999, Thomas exhumait un jour pour moi, d'un des placards de son bureau, deux souvenirs « rares » de son passage dans ce service : un porte-carte de police et l'une des « gouttes » que les équipes possédaient pour les voitures du service – c'est-à-dire un gyrophare bleu réservé aux « véhicules d'intérêt généraux », dont l'installation sur d'autres véhicules est interdite depuis au moins 1986 (GDS ne faisant pas exception).

Ce matériel fait partie d'une panoplie d'objets et d'usages qui valent au service d'être parfois surnommé « la BAC des TCL », un amalgame accentué par les relations notoires qu'entretiennent à cette époque les hommes de GDS avec le personnel policier dans certains secteurs de l'agglomération lyonnaise. « La BAC on avait de très bonnes relations [...] ils venaient chez nous, on venait chez eux », résume Didier, un ancien du service toujours affecté aux interventions lors de notre entretien fin 2015. Pour des collègues extérieurs au service comme Léon, ce mimétisme explicite et assumé d'une figure régaliennne cristallise la dénonciation de ce qui relève *ex post* d'une représentation frauduleuse⁴²³ :

Ils se sont vraiment pris pour la police : voitures banalisées, brassards... le feu à éclat, et ils étaient en pourparlers pour obtenir les menottes! [...] J'ai un pote qui travaillait dans la police à l'époque, il m'a dit « ils sont fous, des fois on prend quelqu'un en filature sur la route, on tape l'immat', on voit que c'est quelqu'un de chez vous! »

Léon, agent de ligne (métro) responsable du secteur Vénissieux, direction exploitation, rencontre dans une salle de repos, janvier 2018.

En creux de ce discours, l'objet de la dénonciation se précise : il n'est pas entièrement réductible à l'appropriation de symboles policiers en général par le service, mais bien plutôt focalisé sur des éléments spectaculaires de ces symboles. Cette construction sélective du récit dénonciateur fonctionne au demeurant d'autant mieux pour les personnes qui ont connu GDS de l'intérieur, l'attention portée aux détails les plus tapageurs permettant de s'en désolidariser sans renier totalement l'appartenance à l'ensemble :

Quand je suis arrivé à GDS, c'est pas que j'aimais la bagarre mais je pratiquais les arts martiaux, donc je me sentais à l'aise – j'étais le plus petit gabarit de ce service où ils étaient tous comme toi [*rire*]. J'ai fait... on va dire j'ai fait la dernière année GDS et ensuite c'est passé SPI [*service de prévention et d'intervention*]. D'ailleurs c'était un colonel de gendarmerie à l'époque qu'ils ont recruté [pour diriger le service] et il a fallu se remettre un peu en conformité avec les lois...

... On est en quelle année, là ?

Quand c'est passé SPI? C'est en quatre-vingt... quinze je crois [*on rectifiera à l'entretien suivant, il s'agissait en fait de l'année 1999*]. Et je sentais qu'il y avait des tensions dans le service, du fait que les gens devaient rendre leurs cartes de police, qu'on pouvait pas faire ce qu'on voulait, tout ça. Bien que moi j'en faisais pas partie de ceux-là je dirais, puisque le minimum d'autorité qu'on avait j'exagérais pas. Moi j'ai jamais utilisé ma carte de police pour aller faire outre que mon métier quoi. Y a des collègues qui allaient [avec] en boîte de nuit et autre hein, qui exagéraient un peu, et d'ailleurs on en a fait les frais hein. Et du coup « non vous n'êtes pas des policiers, maintenant vous allez avoir une tenue, vous allez... » donc on s'est mis au rang mais [...] ça a été des batailles pendant des années, et moi je sentais que j'avais pas ma place donc je suis revenu au contrôle [...]

Thomas, responsable des moyens de sécurité privée, direction sécurité, entretien n°3 à son domicile, mars 2019.

423. Erwing GOFFMAN, *La mise en scène de la vie quotidienne*, op. cit., p. 61.

Dans un entretien ultérieur, Thomas revient plus en détail sur l'épisode ayant selon lui scellé le sort du premier âge du service. Quelque part en 1999, Silvio (le responsable de GDS) décide de procéder à une expérimentation en coordination avec le PC bus : il leur demande en substance de déclencher ce qui fait à l'époque office d'appel de détresse, dans un bus circulant sur l'agglomération, afin d'y simuler une intervention rapide. L'appel est reçu par Silvio et ses trois coéquipiers qui se situent alors, en voiture, à moins de dix kilomètres. Le véhicule se lance à toute vitesse sur une départementale et termine sa course contre un arbre. Si tout l'équipage sort par miracle quasiment indemne de l'accident, tel n'est pas le cas de l'autonomie du service. Quelques mois plus tard, lors d'un pot organisé à l'occasion du changement de nom du service – qui était prévu de longue date avec le renouvellement de la délégation de service publique –, Thomas raconte comment le directeur général de la SLTC, en guise de célébration, tape du poing sur la table en disant « ça suffit » ; ce à quoi répondent une partie des agents en posant leurs cartes de police sur la table avant de claquer la porte.

1.1.2 Vers le statu quo

Bien que cet épisode ait produit un mythe dont on mesurera plus tard les effets, il est difficile d'y voir le principal facteur de la remise en cause des accointances symboliques et pratiques du personnel d'intervention avec le monde policier. En effet, en janvier 1999 est opéré le premier recrutement d'un haut fonctionnaire policier par la SLTC, lequel se voit rapidement confier la direction du service d'intervention après avoir réalisé un audit pour préparer l'entreprise à la signature de son premier contrat local de sécurité. On notera au passage que Thomas fait référence au recrutement d'un colonel de gendarmerie. En toute hypothèse, eu égard à la chronologie des événements, il est à peu près certain qu'il s'agisse du même haut fonctionnaire policier (commissaire) et non gendarme.].

Si l'hypothèse d'une dénonciation formelle des attributs les plus ostensibles de l'homologie policière de GDS à l'occasion (ou en marge) de cet audit n'est pas vérifiable, il est hautement improbable que cet aspect du service ait pu échapper à un commissaire ayant implicitement pour fonction de légitimer son nouvel employeur auprès d'un champ sécuritaire local émergent, où la police nationale ne tolère guère de concurrence symbolique aussi directe⁴²⁴, et au sein duquel aucune institution n'a jusqu'ici formellement consacré un tel degré d'homologie – les agents disposent uniquement de l'assermentation au contrôle, à laquelle il faut ajouter la probable mansuétude préfectorale dont certains agents et cadres conservent le souvenir.

Quelle que soit la répartition causale précise entre les déterminants structurels et événementiels de cette juridicisation du service d'intervention, son existence ne s'en trouve pas remise en question, mais sa trajectoire devient pour le moins contrastée. Dans un premier

424. Jérôme FERRET, « Les polices municipales en France, une perspective socio-politique », *Déviance et Société*, 1998, vol. 22, n° 3, pp. 263-288.

temps, le désormais SPI (service de prévention et d'intervention) atteint un paroxysme en terme d'effectif et de reconnaissance institutionnelle : près d'une soixantaine de personnes y travaille en 2003, tandis que la préfecture reconnaît par arrêté son existence en tant que « service de sécurité interne »⁴²⁵. Ce qui n'entrave pas pour autant la restriction des pratiques déjà entamée, puisque la salle d'entraînement aux sports de combat dont disposait le personnel est supprimée au même moment.

C'est paradoxalement l'intégration du SPI à la direction sécurité, en 2006, qui met fin à cette phase de stabilisation ascendante. Le destin du groupe d'intervention, cette fois renommé « cellule de soutien opérationnel » (CSO), se trouve en effet plus que jamais confondu avec celui des services de contrôle. Intégrés à la même direction au même moment, les contrôleurs et contrôleuses se voient en effet confier une mission d'intervention subsidiaire à celle du SPI, qui bien que très limitée, retire de fait à ce dernier le monopole de la « sûreté ». Au surplus, quand bien même le premier directeur sécurité assure, en présentant ces réformes, ne pas vouloir « transformer du RCC en SPI, ni du SPI en RCC »⁴²⁶, le rapprochement entre les deux métiers finit par opérer dans les deux sens. En 2009, après un troisième changement de nom, le désormais GAT (« groupe d'appui technique ») est officiellement présenté « comme un service d'APIC [*agents d'intervention et de contrôle*] “classique”, mobile sur l'ensemble du réseau pour lutter contre l'insécurité et la fraude. »⁴²⁷

Aussi est-il peu surprenant de voir le GAT réintégrer en 2011 la direction exploitation au même titre que les autres services de contrôle, quand bien même il n'est pas concerné par la mise en place du recrutement par alternance qui semble justifier ce mouvement dans le cas du contrôle. Entre temps, l'effectif de l'intervention est progressivement retombé à une vingtaine d'agents en raison du non-remplacement des nombreux départs en retraite et des mobilités internes, achevant de donner au service la forme que je lui connais lorsque j'y fais mes premières observations en 2015.

En pratique jusqu'à aujourd'hui, cette apparente fusion ne va cependant guère au-delà d'un *statu quo* où les équipes du GAT passent la plupart de leur temps à patrouiller et à réaliser des interventions, et ne s'engagent dans des opérations de vérification des titres de transport que de manière résiduelle – l'activité des départements de contrôle étant la parfaite contre-épreuve de cette répartition.

On peut à ce stade souligner quelques similitudes entre les trajectoires de l'intervention des années 1990 aux années 2000 (GDS–SPI–GAT) et celle du contrôle à la même période (RCC–DPIC–DCI). Outre qu'elles les font atteindre une convergence partielle entre leurs tâches, chaque service finissant par agir à la marge de l'autre, les deux entités semblent

425. PRÉFECTURE DU RHÔNE, « Contrat de sécurité pour les transports urbains de l'agglomération lyonnaise », *op. cit.*, p. 30.

426. SLTC, *En ligne directe Actualités, mai, op. cit.*, p. 2.

427. KEOLIS-LYON, *En ligne directe, avril*, Lyon, 2009, p. 8.

connaître avec un décalage relatif un même procès de juridicisation dans leur encadrement et leurs méthodes. Un tel processus résonne d'ailleurs avec des évolutions procédurales et réglementaires touchant la plupart des métiers de l'ordre à la même époque, à commencer par la police nationale⁴²⁸. À cet égard, voici en quels termes l'ancienne commandante de police et première responsable du PC sécurité (qui n'avait pas d'autorité directe sur le service d'intervention) se remémore le SPI, tout juste devenu CSO après son arrivée :

– Y a eu quand même de gros abus. Je dirais que c'était corrompu, euh... et surtout très violent. Et c'est là où la [cellule] vidéo à un moment donné [...] ils ont été loyaux avec moi. Parce que quand ils voyaient, comment dire, des agents violents ou... qui se permettaient vraiment des choses qu'on avait du mal à imaginer, ils nous le signalaient [...] et je leur demandais de me faire un compte-rendu. [...] Y avait des vols, il y avait des violences, il y avait des... comme des... des sortes de chantages.

– *Des chantages auprès des clients ?*

– Oh oui... auprès des filles surtout, auprès des filles...

– *Ah ouais...*

– Ah mais là de toute façon moi, pas de cadeaux : je faisais en sorte que la vidéo ne soit pas forcément, officiellement, à l'origine de l'information, mais je faisais remonter l'information. Je prenais sur moi en disant éventuellement qu'il y avait des preuves à disposition, et je faisais remonter à la direction voire à la direction générale s'il le fallait. [...] Mais bon, au fur et à mesure ils ont fini par rentrer dans le rang, au fur et à mesure ils sont partis à la retraite ou ils ont rejoint d'autres services. [...] Mais pourquoi y en avait qui étaient pas contents de voir des flics arriver à la tête de la sécurité ? Là nous on était capables de mettre le doigt sur là où ça dysfonctionnait, là où c'était pas légal [...]

– *On l'a évoqué ce matin mais dans les années 1990 il y avait des proximités entre certains GDS et des groupes de BAC. Et dans les années 2000 ?*

– Ah mais je confirme ! Je confirme, et à la BAC justement moi je sais que quand je suis partie [de la police] il y avait P. qui était commandant, qui avait été le garde du corps de madame Chirac (il faisait partie du GIPN), qui avait pris le commandement de la BAC. Et lui aussi c'est pareil hein, il est arrivé pour remettre un petit peu d'ordre et il a eu maille à partir avec certains. Oui oui ça a été une période où il a fallu un peu mettre de l'ordre. Moi j'ai fait partie de certains jury de recrutement pour la BAC à ce moment là, et c'était des critères de sélection qui étaient de plus en plus durs, parce qu'il fallait re-crédibiliser. [...] Mais là c'est toute une génération, et cette génération elle est partie à la retraite, dans la police c'est pareil. [...]

Patricia, ancienne responsable des moyens opérationnels, direction sécurité, Keolis-Lyon, entretien n°3 à son domicile, juin 2019.

Le retranchement des possibilités coercitives, des licences crapuleuses et des mélanges des genres n'est donc pas l'affaire des seules instances non régaliennes. Mais cet extrait invite à d'autres précisions importantes. D'abord, on remarque que si l'homologation policière de la direction sécurité joue un rôle de premier plan la juridicisation des services d'intervention – à l'instar du rôle qu'elle a joué pour le contrôle –, ses conséquences se déploient lentement et par étapes. En effet, Patricia arrive à Keolis-Lyon et constate les dérives du SPI cinq ans après que celui-ci a été repris en main par un ancien policier.

428. Fabien JOBARD et Jacques DE MAILLARD, *Sociologie de la police*, op. cit., p. 125.

Cette nuance en appelle une autre sur le caractère commun d'un tel processus de rationalisation entre l'intervention et le contrôle. S'il est certes de même nature (la juridicisation), celui-ci ne suit d'abord pas le même rythme, le RCC n'étant réformé qu'à partir de 2006 et de manière autrement plus rapide. Ensuite, les deux mouvements n'opèrent pas au même degré, le contrôle étant touché par de multiples transformations concomitantes (massification des effectifs, sectorisation, formations commerciales etc.). Enfin, les phénomènes ciblés à l'origine ne sont pas tout à fait les mêmes : pour le contrôle, il s'agit de la possibilité même de l'implication physique (« se rouler par terre ») – tandis que pour l'intervention, il est admis que cette implication fait « partie du boulot » si la situation l'exige ; mais pour l'intervention, il s'agit bien plutôt de l'appropriation illégitime d'attributs policiers, ainsi que des potentiels abus qui les entourent.

1.2 Une force contrariée ?

1.2.1 L'invocation du passé dans l'antagonisme présent

Il est possible de continuer à analyser le rôle du prédécesseur originel du service d'intervention, mais cette fois au prisme de l'objet symbolique collectif que constitue encore aujourd'hui son souvenir, et ce afin de commencer à appréhender minutieusement les conditions actuelles d'exercice des agents. La mise en récit rétrospective de la « chute » de l'ère GDS sous une forme de quasi « légende noire » du service, accompagnée du relatif tabou qui entoure l'épisode de la sortie de route de 1999 – très rarement raconté au-delà d'une simple évocation de « l'accident » –, tient en effet un rôle de mythe fondateur pour les membres du service d'intervention, qu'ils aient ou non vécu ces événements personnellement.

Tout en conférant aux personnes pouvant témoigner personnellement de « l'époque » une autorité de la chose vécue analogue à celle que procure le récit d'une *war story*⁴²⁹, ce fragment mémoriel participe au succès de la réification collective d'une opposition *avant-après* dont l'exactitude temporelle compte beaucoup moins que le contenu discursif. Le fait d'entendre fréquemment des anecdotes se référer à GDS, mais dont l'action se situe à coup sûr plusieurs années après son remplacement par le SPI, confirme au demeurant le caractère très progressif et irrégulier des réformes intervenues depuis la disparition du premier, en même temps que la fonction catalysatrice donnée à l'événement de 1999 auquel la plupart des changements sont imputés.

Si la dichotomie *avant-après* demeure aujourd'hui importante en dépit de la grande ancienneté de son point de référence, c'est donc que la ligne de démarcation qu'elle trace conserve une signification pertinente au moment où elle est invoquée. Or compte-tenu des éléments que je viens de rapporter à propos de la trajectoire historique du service, celle-ci

429. John VAN MAANEN, « Observations on the Making of Policemen », *Human Organization*, 1973, vol. 32, n° 4, pp. 407-418, p. 411.

peut être ramenée à un principe de division central dans les variations contemporaines de la définition et de l'exercice du métier : à une extrémité se situe une figure policière idéale – l'implication physique, l'intervention sans entrave, la possibilité de l'excès –, à l'autre se trouve le contrôle – la tâche administrative, l'intervention raréfiée, le cadre légal.

À ne considérer par exemple que la manière dont est interprété l'« accident » en lui-même par les agents, celui-ci est vu d'un côté comme le symptôme d'une dérive et d'une impunité contraires aux standards déontiques de la sécurité professionnelle, avec lesquelles il était donc logique d'en finir ; mais il est dans le même temps considéré comme le prétexte à la longue et incessante dégradation symbolique et matérielle que constitue le rapprochement avec le contrôle, corollaire d'une moindre capacité à user de la force. Cette ambivalence implique que la désignation du passé ne puisse en général pas se réduire à l'expression d'un simple regret, ni d'un simple rejet :

Après fallait juste se structurer juridiquement pour pas faire n'importe quoi parce que ça partait dans tous les sens, mais on a fait du bon boulot. Après on a été critiqués, donc euh... voilà, c'est comme si tu dis à ton enfant (bon t'en as pas mais bon) : tu dis qu'il a le droit de faire un truc, qu'il a le droit de sortir dehors et après tu lui dis « non tu sors plus dehors », donc le gamin il est perdu, il sait plus ce qu'il doit faire et il se dit : « mais mon père il se moque de moi ? » Voilà, c'est ce qu'il s'est passé.

Lahcen, agent d'intervention, direction exploitation, entretien lors d'une pause en présence de son collègue Didier, novembre 2015.

Quand cet ancien de GDS – toujours agent d'intervention à la fin de mon enquête – affirme un peu plus tard dans le même entretien que « le GDS c'est... c'est de l'histoire ancienne, c'est du passé, c'est-à-dire que maintenant voilà on travaille, on a des choses à faire et surtout des choses à ne pas faire », on perçoit à quel point, malgré l'association de l'*avant* au passé le plus lointain, à « l'histoire ancienne », c'est toujours la démarcation avec le présent qui demeure pertinente, de sorte que ce n'est en aucune manière la distance temporelle avec les transformations évoquées ni leur progressivité qui importe, mais bel et bien la distance symbolique entre deux points de référence opposés.

Cette lecture équivoque du passé doit ainsi d'abord être considérée comme l'indice d'un équilibre précaire que les agents tentent de maîtriser dans l'interprétation qu'ils se font de leur métier au présent. L'oscillation subjective entre police et contrôle, entre abus et faiblesse, pourrait être déclinée de bien des manières – puissance contre impuissance, légitime contre légal, usage du corps contre usage du langage, « adrénaline » contre ennui –, même si sa compréhension en tant que condition des pratiques quotidiennes de l'intervention donnera quelques occasions d'en nuancer la portée.

Ces enjeux liés à la définition professionnelle sont en fait d'autant plus importants que la fin de mon terrain coïncide avec l'aboutissement d'une nouvelle réforme du service. En janvier 2018, le groupe d'appui technique (GAT) est devenu le service d'intervention et d'assistance (SIA) ; son effectif a été doublé (d'une vingtaine à cinquante) par un recrutement parmi le

personnel du contrôle, et l'activité de vérification des titres, tout en demeurant minoritaire, occupe depuis lors une place inédite – elle doit officiellement correspondre à trente pour cent du temps de travail du service.

1.2.2 L'intervention comme repère définitionnel

Malgré cette histoire en dents de scie qui se reflète parfaitement dans l'irrégularité de son acronyme, le service d'intervention se définit irrémédiablement par cette activité spécifique qui m'a toujours été résumée de manière aussi simple qu'invariable : il s'agit de « faire des interventions ». Pour autant, les contours de cette mission et sa place dans le travail quotidien varient à de nombreux égards. Subjectivement, elle peut revêtir des significations différentes selon les agents, et parfois chez un même agent selon les situations ; objectivement, elle est loin d'occuper la même place selon les moments de la journée, les secteurs d'affectation des équipes, et elle se manifeste sous des formes très différentes en fonction des situations à appréhender.

Le seul élément pouvant dès lors unifier à coup sûr une définition de l'intervention, c'est sa fonction complémentaire à celle du poste de commandement et de sécurité par lequel elle advient la plupart du temps : intervenir consiste en général à se rendre sur les lieux où est apparu un problème, pour en savoir plus si ce n'est pour tenter de le résoudre. Cette forte dépendance de l'activité à l'imprévisible, caractère de loin le plus valorisé du métier – et celui qui le rapproche le plus des traits distinctifs de la force publique⁴³⁰ –, est au principe d'une autre occasion d'unanimité chez les agents, à savoir la revendication d'une grande autonomie dans l'organisation de leur travail.

Si elle réunit souvent les conditions de l'imprévisibilité et de l'autonomie, l'intervention au sens strict – la réponse à une sollicitation du poste de commandement – n'épuise pas l'ensemble des situations qui rendent leur manifestation possible. Ainsi, de la même manière qu'au PC sécurité les régimes de commandement peuvent à tout moment subir des transformations de leur degré d'intensité ou de prévisibilité (de routine en péripétie, de péripétie en drame etc.), dans la journée de travail des agents d'intervention, la platitude d'une ronde ou d'une opération de renfort au contrôle, pour peu qu'un incident éclate ou qu'une verbalisation s'envenime, peut devenir une formidable occasion de « se mettre en inter' ». Inversement, si l'intervention constitue toujours la promesse d'une action possible, il arrive souvent que son déroulement n'implique finalement aucun imprévu apte à mettre en valeur l'autonomie des agents.

Quand la grande majorité des agents d'intervention déclare être là pour « faire de l'intervention », elle exprime donc autre chose qu'une tautologie : une journée de travail satisfaisante comporte sa part d'imprévu, corrélée à une démonstration d'autonomie, de sorte que lorsqu'elle parvient à rassembler ces éléments, l'intervention acquiert une

430. Dominique MONJARDET, *Ce que fait la police*, op. cit., p. 42.

certaine noblesse, et devient l'archétype de l'action digne d'intérêt. Il reste donc à comprendre les modalités de construction et de réalisation d'une action définie comme telle, ainsi que certaines conditions de sa variation en fonction des situations et des agents qui y font face.

1.2.3 « Aller jusqu'au bout » : le métier digne d'intérêt

À écouter un « ancien » comme Lahcen, tout porte à croire au premier abord que l'existence des interventions au sens noble appartient au passé. Entré aux TCL comme conducteur en 1989 (à vingt-cinq ans) après avoir été chauffeur-livreur dans la grande distribution, il est repéré puis coopté pour entrer au GDS en 1997, et vit donc de très près la plus grande partie de l'histoire du service telle que je l'ai résumée auparavant.

- *Y avait une raison précise pour laquelle on t'a dit que ça te correspondrait, la sécurité ?*
 - Non non, une fois que je suis rentré j'ai fait... J'ai eu un entretien, voilà on m'a dit « vous connaissez les zones sensibles, vous avez travaillé à la Soie [*dépôt de l'est lyonnais*] ». Je faisais du sport... voilà, ça a peut-être... les critères de sélection.
 - *Mais pourquoi toi ça t'a intéressé je veux dire ?*
 - En fait voilà, c'est pour... bon j'avais conduit pendant euh... six ans, et euh... je voulais faire autre chose. Pas de contrôle, de l'intervention. Et euh... c'est un peu... ce qui m'intéressait [...]
 - *Et le contrôle ça t'intéressait pas du tout.*
 - Non, non.
 - *C'est quand t'as su que y avait un groupe d'intervention...*
 - ...Voilà. Et on faisait, on faisait du bon boulot... on avait le droit à tout. Mais ce qu'il y a c'est qu'on était couverts. Sans être pour autant formés juridiquement. [...] On avait le giro, on avait les cartes de police... On avait... voilà !
 - *Plein de possibilités quoi.*
- On faisait les interventions... euh... sans se substituer à la police. Mais on faisait les interventions et tout le monde était content. Les conducteurs, la direction, voilà, on faisait du bon boulot et même du très bon boulot.

Lahcen, agent d'intervention, direction exploitation, entretien lors d'une pause en présence de son collègue Didier, novembre 2015.

Cette entrée en matière (on est encore au début de l'entretien) offre plusieurs lectures complémentaires de la définition de l'activité légitime défendue par Lahcen. Se trouve d'abord spontanément énoncée une séparation nette entre l'intervention et le contrôle. À ce stade de l'entretien où prédomine une présentation formelle de soi, l'agent souligne un choix de carrière qui distingue autant entre la nature des activités mentionnées qu'entre l'enquêté lui-même et ses collègues. Contrairement à la plupart d'entre eux en effet, il n'est pas passé par les services de contrôle avant de se diriger vers l'intervention, ce qui lui permet de revendiquer une légitimité fondée sur une forme de « pureté » professionnelle autant que sur son ancienneté.

Une telle manière de raconter son parcours en insistant sur la distinction entre les deux activités aujourd'hui enchevêtrées, en même temps qu'elle invoque cette légitimité à le dire, suggère en creux l'actualité persistante de l'opposition de Lahcen à la place que prend le contrôle dans l'activité de son service : « faire du bon boulot », c'est aussi ne pas contrôler.

Cette description de l'activité souhaitable est ensuite explicitement reliée aux conditions de l'activité passée, donc au GDS. Avoir « le droit à tout », être « couvert » : autant d'indices d'une absence regrettée d'entrave à l'implication physique et à la présentation de soi policière qui constituent le cas limite d'une définition de l'intervention comme exercice d'une autonomie totale des agents, dans laquelle ne pas « se substituer à la police » n'exclut en rien d'en devenir l'homologue.

La suite de l'entretien laisse néanmoins apparaître une relative accommodation des usages pratiques à l'évolution des conditions d'activité, Lahcen ne déplorant jamais de ne pas pouvoir aujourd'hui exercer son métier comme il l'entend. Son appréciation de la situation présente n'en reste pas moins subtile, entre constat d'une normalisation du travail et reproches contre ceux qui « ne peuvent pas le faire » pour autant :

– *Tu dirais que vous faites du bon boulot autant que ce que vous faisiez [avant]? Mais du coup euh... avec d'autres moyens?*

– Ouais. Maintenant on travaille dans les règles. On ne fait plus... voilà, tu peux plus te permettre de faire n'importe quoi. C'est comme euh... Si on se sent en insécurité... intervenir sur un individu, si on se sent en insécurité, mettre au sol, faut faire attention euh... faut pas faire n'importe quoi.

– *Bien sûr. [...] C'est devenu plus compliqué du coup?*

– En fait sincèrement euh... Pour ceux qui veulent travailler, c'est sûr que c'est devenu compliqué. Mais quand tu t'aperçois qu'autour de toi les gens ils sont pas aptes à intervenir... C'est la politique de l'autruche, c'est l'intervention de l'autruche. C'est-à-dire que voilà, tu fais comme tout le monde, t'es en mode méditation, tu regardes par terre. Voilà, c'est... Ceux qui... Y en a qui peuvent le faire, y en a qui peuvent pas le faire. Mais y en a pas beaucoup chez nous qui peuvent faire les interventions, sincèrement, c'est pas donné à tout le monde. Après moi je... je vais pas dire que moi je suis meilleur ou moins performant que les autres, mais...

– *...Tu constates que y a ceux qui savent faire...*

– ...Après ça vient du recrutement ! Dans la police t'as des tests. Physique, psychologique, euh... Voilà mais t'as des tests surtout physiques. C'est le physique qui... Faut être... Ils prennent pas n'importe qui bien sûr mais physiquement voilà. C'est euh... La personne elle a jamais fait de sport, qu'elle soit dans un service d'intervention... voilà.

Le début de cet extrait, caractérisé par une certaine retenue où l'énonciation prend implicitement appui sur l'*avant-après* GDS pour attester d'un travail désormais réalisé « dans les règles », se comprend avant tout en lien avec la situation de l'entretien. Ayant très peu observé le service d'intervention avant 2017, mes relations avec la direction ne sont pas encore clairement définies aux yeux du groupe en 2015, ce qui n'est pas sans susciter une

certaine distance. Or en réifiant l'idée d'une rupture brutale et irréversible avec l'ensemble du répertoire de l'excès dans l'ordre des pratiques professionnelles, Lahcen s'assure aussi en quelque sorte de figer un jugement admissible des manières de travailler actuelles des agents : ce que je vois et ce que j'entends de leur part doit en ce sens être considéré comme *a priori* conforme à leur « licence de faire ce que d'autres ne font pas »⁴³¹. Cette définition de l'activité n'exclut donc pas que le métier, tel qu'il s'exerce aujourd'hui, puisse un minimum répondre aux critères de satisfaction que la référence au passé suggère (l'autonomie exacerbée, la possibilité d'user de la force etc.).

Cette dernière éventualité est en fait explicitée de manière graduelle. Toujours au début de l'extrait, alors qu'il inscrit au cœur de son propos les précautions que l'exercice contemporain du métier rend nécessaire, l'indice idéal-typique d'une action noble et autonome, à savoir la possibilité de « mettre au sol » un « individu », n'est en aucun cas renvoyée aux annales du service : seules ses conditions de réalisation sont sujettes à pondération – « faut faire attention » renvoyant notamment aux caméras de vidéosurveillance et à celles des téléphones d'éventuelles personnes assistant à l'action.

Non sans virulence, la suite du propos apporte un éclairage sur les conditions que Lahcen juge nécessaires à la réalisation de l'activité telle qu'il la défend. Admettre que « c'est devenu compliqué », dès lors que notre discussion est explicitement ancrée dans le présent, l'amène spontanément à substituer à la dichotomie *avant-après* une opposition entre ceux qui « peuvent » et ceux qui ne « peuvent pas » *le faire*. S'il finit par ramener « l'intervention de l'autruche » à un problème d'aptitude d'une partie du personnel, la définition du « bon boulot » s'en trouve enrichie par l'idée que celui-ci est certes devenu « compliqué », mais qu'il est encore possible du moment que les deux coéquipiers sont « aptes à intervenir ». Cette dernière qualité s'en trouve du même coup précisée : bien plus que de pouvoir se rendre sur les lieux d'une intervention pour constater un incident, il s'agit encore de ne pas le faire « comme tout le monde, en mode méditation ». Ce que Lahcen dit ici en négatif se retrouve souvent explicité à l'occasion de récits de *war stories*, lesquels ont souvent lieu dans les coulisses de l'activité, comme c'est le cas dans cette discussion avec Paul et Luc, tandis que nous sommes en route vers la pause déjeuner :

Paul – C'est un Serbe le gars, un mec à moitié fou, sous exta, qui s'est couché sur la voie du tram à Debourg. Et bah on était obligés de le dégager des voies. Après il s'est mis assis, il a commencé à se dépoiler après il était tout nu [...] et à la fin il a commencé à se lever et à se rendre sur la route, il voulait se foutre sur des bagnoles. Et là on a décidé de le coucher. Et on appelle déjà du renfort [...] on nous envoie personne. Et euh... la police elle est pas venue ! Y a juste un équipage de police qui passait là par hasard, et y a le superviseur du tramway qui était là [...] qui est allé voir l'équipage de police [...] et ils étaient même pas au courant, ils arrivent presque les mains dans les poches, et euh... je leur dis : « dépêchez-vous ! » Bref, machin, ils ont pris le relais [...]

431. Everett C. HUGHES, *Le regard sociologique*, op. cit., p. 100.

Luc – Tu vois ça prouve bien que tout le monde a peur de l'autorité [*au sens de la hiérarchie*], tout le monde a peur de faire des bêtises, de pas être dans la règle : les policiers ils arrivent, ils sont venus tranquillement, ils ont regardé ce qu'il se passait, ils ont d'abord... tu sais les mecs ils se méfient, comme nous !

Moi – Ouais ?

Luc – Nous des fois on se méfie des gars avec qui on est tu vois [...] si y a ci, si y a ça, on n'intervient pas comme on devrait intervenir tu vois.

Paul – Et c'est là que tu vois qu'un binôme c'est important. Un bon binôme, c'est important. Parce que t'as un mec qui tient pas la route en binôme, et bah [cette] histoire de samedi soir...

Journal de terrain, mercredi 09 septembre 2017, après-midi avec le GAT, direction exploitation.

Quelle que soit la manière dont elle est exprimée, la définition de l'activité légitime est comme on peut le voir toujours plus ou moins assortie d'un contre-point déprécié. Mais celui-ci est plus souvent associé à l'altérité contemporaine de l'incompétence qu'à la lointaine mise en œuvre de réformes ayant refaçonné certaines des conditions de l'intervention – Luc serait pourtant le plus susceptible de faire référence à ces dernières, et de loin, puisqu'il est le seul agent du service à avoir appartenu aux brigades volantes, avant même GDS. Il est à cet égard notable de constater à quel point Lahcen, à mesure qu'avance notre entretien, privilégie de plus en plus le principe d'opposition professionnel au détriment de la comparaison temporelle :

Lors d'une intervention, la première chose qu'on demande... Avant on demandait pas : on faisait l'intervention et après on demandait. Depuis qu'on est formés juridiquement, c'est : « tu as été agressé, oui ou non ? – Oui. – Tu veux déposer plainte ? – Non. – Ah. » « Tu veux déposer plainte ? – Oui – Alors on va aller jusqu'au bout. » Nous c'est comme ça qu'on bosse hein. Y en a qui ne bossent pas comme ça, voilà. Y a des gens qui ont... Y a des personnes chez nous qui ont euh... autant d'années de service que moi et qui n'ont jamais fait d'intervention. C'est comme ça. C'est dingue.

Cet autre exemple de valorisation–dépréciation des modalités de l'intervention montre finalement comment, plutôt que d'être utilisés en concurrence, les principes de division temporel et professionnel peuvent aussi être agencés hiérarchiquement au service de la définition légitime de l'activité, le premier étant dans ce cas au service du second. Ce que Lahcen valorise, c'est en effet la capacité d'aller « jusqu'au bout » en tant que manifestation paroxystique du « bon boulot », par opposition à ceux « qui n'ont jamais fait d'intervention » au sens noble. Et cette valorisation est redoublée par le rappel d'une époque où cette capacité individuelle est réputée identique mais d'autant plus favorisée collectivement qu'elle jouit alors d'une licence exacerbée (« avant on demandait pas »). En somme, « l'histoire proche sert alors de justification morale et de forme de ralliement »⁴³² autour d'une manière d'être et de faire au présent, et dont la supériorité n'a pas cillé face au processus de juridicisation passé ; qu'importe l'altération des conditions de possibilité de l'implication physique et de l'autonomie, les incapables d'hier demeurent les incapables d'aujourd'hui.

432. Benoît COQUARD, *Ceux qui restent*, Paris, La Découverte, 2019, p. 47.

2 Les conditions fragiles de la satisfaction

Les éléments étudiés jusqu'à présent permettent de distinguer le travail jugé digne d'intérêt par la possibilité qu'il offre de démontrer une capacité d'« aller jusqu'au bout », à l'égard de laquelle l'évocation du passé fonctionne comme un surcroît d'assise morale. Cette modalité d'accès à « une légitimité de type agonistique, construite sur le courage, la virilité, l'affrontement »⁴³³, conforme aux normes dominantes de la masculinité dans les espaces sociaux populaires – dont proviennent en grande majorité des agents à l'instar de leurs collègues du contrôle –, est ici d'autant plus forte qu'elle se reproduit dans un groupe professionnel composé exclusivement d'hommes.

Bien que les discours entendus de part et d'autre du service font ainsi la part belle à cette dimension de bravoure professionnelle incarnée par la possibilité d'un engagement physique dans la réalisation de l'activité, l'observation régulière de celle-ci atteste que le degré auquel les agents s'y emploient varie très fortement d'une interaction à l'autre. Si la mise en jeu du corps de l'agent n'est pas chose extraordinaire, elle n'en relève pas moins d'un cas limite auquel on ne s'expose pas aisément, et avant lequel la capacité à « aller jusqu'au bout » peut demeurer au stade de l'insinuation sans que les bénéfices symboliques qui y sont rattachés ne soient totalement perdus pour autant.

2.1 Physionomie d'une intervention ordinaire

L'analyse séquencée d'une intervention « typique » permet de commencer à comprendre les enjeux inhérents à cette négociation ordinaire des contours de l'activité respectable. L'observation a lieu à la fin de l'été 2018 auprès d'« Onyx 43 »⁴³⁴, une équipe de nuit (18h30–02h00) affectée à un secteur de l'est de l'agglomération, composée ce-soir là de Francis, un « ancien », et Badi, recruté l'année même.

2.1.1 L'expectative comme levier de l'engagement

Alors qu'on est sur le point de terminer la soirée par une surveillance des quais pour les passages du métro B en gare de Part Dieu, la radio crépite : une intervention nous tombe dessus.

PC sécurité – 43 pour Topaze.

Francis – 43 à l'écoute.

PC sécurité – Ouais, est-ce que vous pouvez vous rendre sur euh... Charpennes? Y a un individu dans une rame de métro qui somnole, qui dort profondément.

Francis – Reçu pour Charpennes.

433. Olivier SCHWARTZ, *Le monde privé des ouvriers, op. cit.*, p. 293.

434. Jusqu'à la transformation du GAT en SIA au début de l'année 2018, les équipes d'intervention partageaient le même indicatif radio que les équipes du contrôle (« Saphir »). Depuis, les premières ont été distinguées par l'indicatif « Onyx » et par l'utilisation d'un canal de communication dédié.

PC sécurité – Merci à vous, donc elle est à Oullins actuellement, elle sera sur Charpenne d'ici une vingtaine de minutes.

Francis – Correct [*fin de communication*]. Et bah impeccable !

Moi – Merci Zep' [*surnom de Richard, l'opérateur PC qui nous a appelés*] !

Francis, en riant – Bah c'est comme hier soir, on part d'Oullins où on était restés une heure, et il nous appelle pour qu'on aille à gare d'Oullins. Ils le font exprès ! C'était pour des tags mais y avait rien.

On se met en route et Richard nous rappelle ensuite pour nous indiquer l'emplacement exact du mec dans le métro. Puis Bilal, chef de bord d'une autre équipe de nuit, appelle Francis pour lui demander s'il va bel et bien sur l'intervention (mais leur conversation dévie rapidement sur leurs envies de bagnole).

Un homme dort et nous n'en saurons pas plus avant de nous rendre sur place. C'est dire si le degré d'imprévisibilité est à première vue dérisoire. La légère excitation qui en résulte semble à cet égard inversement proportionnelle à la gravité de l'enjeu, tant et si bien qu'une autre équipe nous contacte pour que nous confirmions notre intervention – manière courtoise de nous proposer d'y aller à notre place. Loin d'être insignifiante, cette stimulation collective résulte en fait de plusieurs circonstances tout à fait ordinaires, mais dont la concomitance pousse à appréhender l'intervention avec plus d'entrain qu'elle semble nécessiter. L'horaire, couplé au contenu de la journée, joue un rôle important : il est minuit passé, et en près de six heures de service, mon équipe n'a eu à répondre à aucune demande d'intervention. Si l'inaction guette souvent les équipes, elle s'installe rarement sur toute la durée d'un service, et on ne l'attend pas lors des soirées de fin de semaine – moins encore en période de rentrée ; aussi dans ces circonstances, l'intervention « au dernier moment », quelle que soit sa nature, a bien des chances d'être accueillie avec satisfaction.

À cette conjoncture s'ajoute le contenu implicite de l'annonce, ou du moins celui qu'on peut reconstituer grâce à l'accumulation du savoir pratique que fournit l'écoute routinière des communications par radio. J'avais moi-même, à cette étape de mon terrain, suffisamment acquis d'expérience en ce domaine pour spéculer sur la nature de l'appel : un « individu qui somnole » a peu de chance de provoquer la mobilisation d'une équipe d'intervention si la somnolence en question ne s'accompagne d'aucun caractère suscitant la crainte ou le dégoût chez la personne qui l'a signalée – autrement dit qui transforme la personne somnolente en personne « indésirable » nécessitant d'être expulsée. De tous les éléments qui contribuent à façonner cette perception, l'ivresse manifeste est le plus fréquemment retrouvé, notamment lorsqu'elle se confond avec les stigmates d'une survie sans domicile fixe. En l'espèce, on verra que l'ivresse n'était associée à aucun indice apparent de dénuement, mais s'accompagnait en revanche d'une carrure physique pour le moins dissuasive.

Quoiqu'il en soit, l'appel radio laisse d'autant plus les agents face à leurs conjectures qu'il en dit peu sur ce qui les attend réellement. Et quand bien même ils sont régulièrement envoyés vers des situations où (plus) rien ne les attend, l'incertitude couplée

à la sortie soudaine d'un ennui relatif, schéma typique du départ en intervention, est presque systématiquement vécue sur le mode de l'expectative plutôt que sur celui de la circonspection – à défaut de quoi l'investissement professionnel ne survivrait guère longtemps à l'expérience.

2.1.2 La recherche d'une résolution

On arrive à Charpennes et on se dirige sur le quai. Quand la rame arrive, on repère très vite le gars en train de dormir. Visiblement ivre mort (ce que l'odeur tend à confirmer), son physique n'en impose pas moins : à vue d'œil, on lui donnerait un bon mètre quatre-vingt-dix pour une centaine de kilos. Il est seul dans la rame, où on entre avec précaution.

Francis – Ouhlala mais c'est un boxeur ! [*on s'approche doucement de lui*] Oh mon ami ! Allo ! Mon ami ! Réveille-toi ! Faut aller prendre l'air ! Réveille-toi ! Oh m'sieur, faut descendre là ! On est arrivé ! Faut se lever !

Cette tentative de réveil en douceur est assez longue. Francis et Badi se relaient pour lui parler de plus en plus fort. Mais le gars finit par ouvrir les yeux.

Le gars – Ooooooh ça va là, ta grand-mère j'ai fait d'la merde. La Tunisie là ! [*La suite est incompréhensible jusqu'à ce qu'il décide de hurler*] JE VAIS FAIRE CACA DANS LE MÉTRO LÀ, ATTENTION C'EST LA PREMIÈRE FOIS QUE JE VAIS FAIRE CACA DANS LE MÉTRO, EN PUBLIC ! JE VAIS CHIER DES ÉPINARDS BIO ! [*On ne peut pas s'empêcher de rire tandis qu'il continue de crier*] ALORS ON FAIT MOINS LES MALINS ? SORTEZ DE MON MÉTRO !

Francis – C'est pas votre métro ! Vous descendez où normalement ?

Le gars – Je suis artiste peintre !

Il se lève, ne titube pas, le ton monte et les agents conservent une grande distance tout en essayant de ne pas se montrer impressionnés. Francis rappelle le PCS pour les informer que le gars s'est réveillé pendant que Badi essaie d'expliquer à ce dernier qu'il dort depuis longtemps. Le gars n'a pas l'air en capacité de comprendre et Badi perd patience, lui gueulant dessus pour qu'il sorte. Mais tout en finissant par descendre sur le quai, il nous annonce vouloir se rendre à Oullins, précisément là d'où il venait en dormant. Ça exaspère Francis qui informe le PC, lequel appelle deux autres équipes pour l'accueillir sur place. Autrement dit, nous avons pour consigne de le laisser attendre le métro suivant, ce que Francis trouve « pénible » : il estime qu'une garde à vue serait plus appropriée et dissuaderait le gars de revenir. Quand le métro arrive, on laisse donc l'« individu » reprendre son trajet avant de repartir vers Part-Dieu histoire de terminer la soirée pour de bon.

À l'expectative succède la nécessité de résoudre le problème tel qu'il se reconstruit dans la découverte sensible de la situation. Il arrive cependant que cette phase fondamentale de l'intervention idéale, celle-là même qui peut offrir aux agents l'occasion de démontrer l'étendue de leurs capacités, n'ait tout simplement pas lieu, ou qu'elle se limite au recueil de quelques témoignages – cela arrive notamment après certaines agressions où seule la ou les victimes sont encore sur place à l'arrivée d'une équipe. Dans le présent cas, la promesse d'un défi est intégralement tenue : l'« individu » est toujours présent, et son ébriété autant que sa physionomie confirment l'euphémisme que supposait l'annonce d'une banale somnolence.

De cette nouvelle situation émerge cependant plusieurs éléments qui anéantissent rapidement l'espoir d'une résolution satisfaisante pour les agents. Face à un tel état d'ivresse, ceux-ci ont en effet l'habitude de jouer avec l'une des deux évolutions équiprobables (et parfois successives) suivantes : une grande apathie qui facilite souvent la négociation puis l'évacuation tranquille de la personne, si ce n'est sa prise en charge par des services de secours dans les cas extrêmes ; ou bien une agressivité qui peut à terme permettre aux agents de justifier la nécessité d'une évacuation *manu militari*, avec un renfort policier lorsque celui-ci est possible – dans tous les cas, ce scénario rapproche l'intervention du type idéal agonistique le plus valorisant.

Dans le cas présent, le « boxeur » fait preuve d'une totale passivité corporelle en même temps qu'il provoque énergiquement Francis et Badi. Ouvrant simultanément la voie aux deux scénarios antagonistes, il laisse ce faisant le soin à l'équipe d'intervention de choisir celle qu'elle préfère encourager. Or, peu encline à s'enfoncer dans une négociation entamée sur un registre scatologique, celle-ci ne choisit pas la confrontation pour autant, en raison de l'estimation très élevée du coût d'un potentiel affrontement physique – une crainte qui se traduit dans la distance prise par les agents face à leur interlocuteur.

L'appréhension des agents ne diminue en rien lors du passage en position debout de ce dernier, sa facilité apparente à le faire laissant penser que son ébriété ne l'a pas rendu inoffensif. Elle ne diminue pas vraiment non plus lorsqu'il finit par obéir aux injonctions de Badi, puisque « l'individu » ne compte pas sortir de la station pour autant. Ainsi ballotté entre les deux impossibilités apparentes que constituent la négociation et l'affrontement, Francis s'en remet à sa radio, avec l'espoir que le commandement lui apporte la seule chose qu'il estime manquer pour ébranler un tel *statu quo* : du renfort, et si possible policier. Mais si le PC sécurité permet bel et bien de résoudre localement le problème, c'est au prix d'un renoncement que l'équipe n'avait pas anticipé : il y aura certes du renfort, mais celui-ci fera l'objet d'une intervention qui n'est déjà plus la nôtre.

2.1.3 La négociation d'un récit acceptable

Dans la voiture, Francis fait des annonces par radio pour prévenir ses collègues de ce qui les attend à Oullins. Arrivés à Part-Dieu, plutôt que de sortir pour faire une ronde comme prévu initialement, on reste dans le véhicule et mes coéquipiers commentent l'intervention qu'ils viennent de réaliser.

Badi – Après le mec il se réveille, qu'est-ce que tu veux qu'on fasse ? C'est soit il descend de lui-même, soit il veut aller jusqu'à Oullins bah on le laisse !

Francis – Ouais mais à ce compte-là le gars il peut faire des va-et-vient comme ça jusqu'à 2h !

Badi – Oui mais dans ce cas OK on le sort. Mais là il faut pas être deux...

Francis – Bah là non, il faudrait de l'aide. Ou alors c'est taser, police [...]

Badi – D'ailleurs faudrait peut-être les prévenir les autres que...

Francis — Je les ai prévenus [*par radio, à un moment où Badi et moi n'étions pas à côté de lui*] !
J'ai dit : « 44 et 45 pour 43, l'individu fait deux mètres pour 150 kilos, tout en muscle. » Et
Zep' qui dit « ah mais euh... faudrait peut-être un équipage PS [*police secours*] à Oullins ? »
Je dis « J'en sais rien, si y veut sortir c'est la chance ça se passe bien, y a pas besoin de PS...
Moi je peux pas vous dire si y'a besoin de PS ou pas. »

L'immédiat après-intervention, lorsqu'il coïncide avec un passage dans une région postérieure de la représentation professionnelle (comme ici en voiture, coulisse de loin la plus maîtrisable), est systématiquement mis à profit par les équipiers pour commencer à négocier la perception légitime de leur action. Cette séquence a partant non seulement pour fonction de s'assurer collectivement de son bien-fondé, mais aussi de restreindre les formes du récit qui pourraient être livrées ultérieurement aux collègues ou à des tiers.

Pour Badi et Francis, l'enjeu est aussi simple que la manière dont s'est terminée l'intervention : il convient de justifier cet aboutissement sans totalement perdre la face. Mais ce processus ne peut commencer sans une confrontation préalable de leur lecture respective de l'impuissance à laquelle ils viennent d'être pareillement réduits. En s'adossant implicitement à une interprétation legaliste de la situation, le premier suggère une acceptation sans nuance du déroulement de l'opération, hypothèse qui implique notamment de valider ce que son chef tient pour un injuste laisser-faire de la part du commandement. Francis ne s'y résout pas, et son double statut de chef de bord et de doyen de l'équipe lui procure un avantage dont il ne se prive pas pour corriger la proposition laxiste de son coéquipier. Cependant, n'étant pas en mesure de masquer sa propre impuissance à empêcher l'impunité qu'il dénonce, sa quête du consensus est d'abord menée sur le terrain de *ce qu'il aurait fallu faire*, et ce faisant de ce qui a empêché un tel déroulement attendu de l'action.

De traduction légitime du cadre légal, le laisser-faire imposé par le PC sécurité devient par conséquent la manifestation illégitime d'un empêchement professionnel : si l'équipe n'a pas résolu le problème qui lui était soumis, ce n'est pas en raison d'une nécessité bien fondée de laisser l'homme partir, mais en raison d'une décision exogène de ne pas offrir aux agents les conditions indispensables à cette résolution. Pour appuyer ce raisonnement, profitant de ce qu'il nous raconte l'appel lancé à ses collègues pour les avertir de la carrure de l'ex dormeur, Francis met implicitement la réaction inquiète du PC sécurité sur le compte de l'aveu, et relate sa réponse faussement embarrassée avec une certaine fierté – celle d'avoir inversé le rapport de force et sanctionné le PC sécurité par l'usage d'une rétention d'information que ce dernier a l'habitude de pratiquer plutôt que de subir. Mais la reconquête de l'honneur ne s'arrête pas là.

Peu après, le fin mot de l'histoire arrivent des nouvelles par Lahcen, chef de bord d'une des équipes présentes à Oullins : « Topaze pour 45, l'individu est sorti de la rame, il a quitté la station. » Après quoi Lahcen appelle Francis au téléphone pour débriefer : ils rigolent en évoquant le physique du gars. J'entends Lahcen dire « jamais vu un mec aussi stoc », et

Francis de répondre « ouais ouais, et il est nature ! » C'est ensuite Bilal, de la seconde équipe, qui appelle Francis pour qu'ils échangent leurs témoignages. Après avoir raccroché, le chef de bord nous raconte :

Francis – Le gros là-bas il a foutu la merde. Il voulait pas sortir, mais il voit les gens sortir alors il sort. Il voit un groupe de jeunes et il leur a pris la bouteille de coca. Puis il a emmerdé une gonzesse, et il s'en est pris au petit black de la sécu [...] tu sais ce qu'il lui a dit? « Petit nègre de merde, j'te mets aux oubliettes toi. » Après il a voulu reprendre la rame, reprendre dans l'autre sens, ils l'ont attrapé ils l'ont ramené [...] ensuite il voulait pas partir [...] et euh... un peu limite quand même, un peu limite. [...] Bilal il m'a dit « celui-là y a que les couilles pour le coucher ! » [...]

Journal de terrain, vendredi 21 septembre 2018, soirée avec le SIA, direction exploitation.

Cette forme de prolongement collégial dans la négociation de la perception est chose courante, et n'implique pas nécessairement que les équipes prenant ainsi des nouvelles les unes des autres aient toutes été concernées par l'intervention dont il est question – auquel cas s'agit-il moins d'un prolongement de la négociation elle-même que d'une première distribution de son résultat.

Dans les présentes circonstances, les témoignages successifs des équipes qui sont intervenues à l'autre terminus du métro permettent à Francis de renforcer par deux fois l'interprétation qu'il faisait des causes de son échec. Sur un ton léger, le premier appel offre au chef de bord l'occasion de confirmer l'impression que Badi et lui avaient eue face à l'« individu ». Que deux équipes aient pu s'avérer nécessaires pour l'évacuer du métro ne semble dès lors plus pouvoir être remis en question. Le second appel corrobore plus gravement ce constat, mais plus sûrement aussi, ce qui pousse Francis à nous partager son contenu en détail.

À ce stade, rapporter ces séquences de violence et l'expulsion laborieuse qui leur a succédées n'a pas uniquement pour fonction d'entériner la perception négociée par le chef de bord. Construite à la volée comme une *war story* méritant son lot de discussions pour les pauses café ultérieures, l'anecdote commence dans cette voiture à faire l'objet d'une unification et à donner aux agents le goût de la satisfaction. Bientôt, il est probable que les récits des deux interventions n'en fassent qu'un, de sorte que l'équipe de Francis, en dépit de son échec à mener à bien l'opération telle qu'envisagée initialement, augmente ses chances d'être créditée d'une part du bénéfice moral qui sera partagé entre les différents intervenants de cette soirée.

2.2 Aux marges de l'action

Le contenu et l'aboutissement de la succession d'interactions que je viens d'analyser – qui n'ont au demeurant rien d'exceptionnels – permettent d'illustrer l'étendue des paramètres qui entrent en jeu dans l'éventualité d'aller ou non « jusqu'au bout » de la résolution d'une situation, ainsi que dans sa préparation et ses conséquences. Nonobstant la singularité de leur contexte d'expression, certaines modalités saillantes de l'action que j'ai ainsi faites

apparaître (comme l'expectative ou la structure du rapport de force) suggèrent en creux l'importance de conditions moins visibles (telles que l'ennui, la crainte, la possibilité ou non du dialogue), mais qui n'en jouent pas moins un rôle considérable dans la réalisation quotidienne du travail. S'arrêter plus précisément sur ces dernières permet de mieux comprendre comment l'activité ordinaire se situe bien souvent aux marges de la définition idéale de l'action, sans pour autant toujours nuire à la satisfaction des agents.

2.2.1 La discrète évidence du dialogue

Telle qu'elle se déroule dans l'épisode vécu par Francis et Badi, la mise en échec immédiate des modalités habituelles de dénouement d'une intervention est assez peu commune. Si la carrure de leur interlocuteur nocturne rend la confrontation risquée, c'est avant tout l'addition de cette contrainte avec l'impossibilité d'amorcer une négociation verbale qui rend l'affaire singulière. Bien plus courantes sont en effet les situations où l'usage du dialogue est préféré à l'engagement des corps, de sorte que cette dernière éventualité, tout en représentant une voie royale pour l'accès à la légitimité agonistique, constitue en pratique la manœuvre la moins fréquente parmi le répertoire d'actions des agents.

Après la même intervention d'ailleurs, outre qu'il regrettait l'absence de renfort, Francis mettait sa déconvenue en opposition avec des souvenirs d'interventions similaires qui se soldaient non par l'affrontement mais par la discussion. Ainsi racontait-il sa première rencontre avec Y., un champion de boxe des années 1990 ayant plongé dans une grande misère à Lyon, où il arpentait régulièrement les transports dans un état second.

Y. c'est beaucoup le chichon. L'alcool et le chichon, il fait les deux. Mais tant qu'il écoute et que tu lui parles de boxe il est content et il est fier. [...] À Bellecour avec Didier il est venu dans une histoire où il était pas concerné. Parce qu'on est venus pour une histoire de merde, et lui il passe par là, il voit « TCL » et il vient : « qu'est-ce que vous les emmerdez, allez vous faire enculer » et tout. Et on savait même pas qui c'était ! Didier il lui a dit « Oh qu'est-ce qu'il y a toi, vas-y barre toi ». Et l'autre il dit « quoi tu crois que je vais me barrer ? » [...] Moi je me dis que bon, Didier il va encaisser, mais s'il faut lui sauter dessus y a du boulot ! Et après il dit « tu sais pas qui j'suis moi, je suis Y., j'ai combattu ». Moi je pensais que c'était un rigolo je lui ai dit « t'as combattu qui toi ? Vas-y dis-moi la date et tout. » Et du coup il a oublié Didier, je lui ai parlé [...] Et je suis retombé trois fois sur lui. Chaque fois tranquille, enfin faut lui parler d'autres choses quoi⁴³⁵.

Journal de terrain, vendredi 21 septembre 2018, soirée avec le SIA, direction exploitation.

À l'instar des pratiques de contrôle, où le rite de la contravention peut donner lieu à de multiples tactiques verbales en fonction des termes et du ton négociés au cours de l'interaction, la résolution d'une situation conflictuelle en intervention passe souvent par la création d'« un espace d'échange au sein d'une relation dissymétrique »⁴³⁶ tel

435. Francis en parle au présent, mais l'ancien athlète que j'ai moi-même rencontré est décédé l'année suivante.

436. Antoinette CHAUVENET, Corinne ROSTAING et Françoise ORLIC, *La violence carcérale en question*, Presses Universitaires de France, 2008, p. 174.

que la posture de complicité relatée ici par Francis. Mais bien plus que le contrôle, où la réussite de la verbalisation constitue l'enjeu dominant des pratiques professionnelles, l'intervention connaît une grande diversité de résolutions souhaitables en fonction des situations rencontrées – de l'extinction d'une cigarette à l'interpellation d'un « individu » en passant par l'arrivée des pompiers. Dans cette mosaïque imprévisible de l'activité, au-delà du dénominateur commun que constitue la volonté de garder la maîtrise de la situation, l'usage et les formes du dialogue répondent à des logiques variées qui dépendent autant de la physionomie de la situation donnée que de l'équipe qui vient à sa rencontre.

Pour autant, même s'il est improbable d'entendre un agent minorer ou dévaloriser sans ambages le rôle central de la parole dans la réalisation des interventions, rares sont ceux qui le mettent explicitement en valeur. Entré au GAT en 2014 à l'âge de 47 ans, Paul fait partie des exceptions à cette tendance à la discrétion. M'expliquant avoir postulé au service uniquement « pour faire de l'intervention », il partage les reproches formulés par Lahcen contre ceux qui ne peuvent pas « aller jusqu'au bout », bien qu'en des termes qui illustrent sa recherche d'une position modérée. Selon lui, « aller direct dans l'agressivité » est aussi vain que de vouloir à tout prix rester « trop dans le dialogue ». Néanmoins, son appréciation des tactiques langagières est loin d'être négative :

L'arme qu'on a, la première arme c'est ni euh, l'arme qu'on peut avoir sur soi (enfin [*de toute façon*] au SIA y a rien), ni une lacrymo, ni rien : c'est la langue, la tchatte. Moi je pense, j'ai toujours pensé que n'importe quel individu avec qui on va s'adresser (sauf si c'est un fou et que y a pas de dialogue et donc ça sera tout de suite la répression), n'importe quel individu on va essayer de dialoguer afin de faire... de faire descendre la tension. Et le fait de faire descendre la tension et bien on a du résultat. [...] Les gens qui font ce métier, la sécurité [...] je pense qu'on fait du théâtre. Pour obtenir ce qu'on veut, il faut jouer du dialogue, on fait notre théâtre.

Paul, agent d'intervention, direction exploitation, entretien dans une brasserie, mai 2019.

Dans la mesure où non seulement il prend acte de la structure réelle du répertoire d'action des agents, mais où par surcroît il la légitime, ce plaidoyer pour l'usage du dialogue dans la prévention et la résolution des conflits prend ses distances avec la plupart des discours qui tendent à restreindre la définition du *vrai* travail de l'intervention à ses caractères les plus nobles. Cette parole singulière, favorisée par des aspects de la trajectoire de Paul sur lesquels je reviendrai plus loin, exprime en fait une position qui l'est moins : il s'agit en substance d'une généralisation morale du jugement pratique induit par Francis dans son anecdote sur l'ancien boxeur.

Que l'usage du dialogue soit dès lors aussi ordinaire dans la pratique qu'extraordinaire dans les discours élaborés sur celle-ci ne doit pas cependant conduire à inférer l'existence d'une contradiction entre l'ordre des pratiques objectives et leur degré de légitimité. L'observation régulière du recours à la « tchatte » tend plutôt à suggérer que cette tactique relève pour les agents d'une preuve de leur capacité à se maîtriser, à prendre sur eux et à « en avoir dans la tête » autant que « dans le ventre », soit des manières d'être

dont Olivier Schwartz a montré à quel point elles pouvaient conforter la virilité plutôt que la fragiliser⁴³⁷ – Schwartz mène d'ailleurs son enquête auprès de machinistes, une population dont est très majoritairement issue le personnel d'intervention, à l'instar de celui du contrôle à propos duquel j'ai pu montrer une dynamique analogue.

2.2.2 Tolérance et indicibilité de la peur

Si l'apologie du dialogue ne menace pas en soi le récit collectif, c'est sans doute moins vrai pour certaines situations qui le rendent particulièrement indispensable, ce qui peut contribuer à expliquer la faible propension des agents d'intervention à s'épancher sur la manière dont ils utilisent ou non leur « première arme ». L'expérience de la peur est à ce titre exemplaire : en dehors de certaines anecdotes dans lesquelles le récit de l'effroi participe pleinement à une construction épique, la reconnaissance explicite de sa place parmi les émotions ordinaires au travail semble être l'apanage de ceux qui savent le mieux l'identifier, la maîtriser et partant la supporter.

Le seul agent évoquant en entretien l'existence de la peur dans l'exercice de son métier est Quentin, le cadet du service (vingt-huit ans au moment de l'entretien), un ancien contrôleur rapidement passé par la police nationale et pratiquant le judo à très haut niveau. Quand je lui demande si le calme que lui confère la maîtrise de cet art martial s'accompagne d'une diminution de la peur, il réfute : « non c'est pas la peur, parce que t'as peur, tout le monde a peur, même moi quand c'est chaud j'ai peur. » Plus tard dans notre échange, Quentin revient spontanément à l'utilisation de ce registre en l'associant à celui du « stress » et de l'« humeur » :

- T'as déjà ressenti du stress au boulot ? De la pression... 'fin que... ou des fois...
- Sur une inter' tu veux dire ?
- Ouais ou sur une journée complète.
- Ouais j'ai peur des fois.
- Ou une journée qui se passe moins bien.
- Ouais bah quand t'es stressé, tu sais des fois tu te lèves tu t'embrouilles tu sais comme je t'ai dit, t'es stressé après hein, après à toi de pas le montrer à tes collègues hein.
- Ouais.
- Mais des fois ouais je suis pas de bonne humeur.
- Et sur des inter' ça peut être plus stressant des fois.
- Ah des inter' ouais des fois t'as peur hein !
- Tu gères comment ça ?
- Bah... le mieux possible [rire]. Tu sais quand t'as peur... ouais ça arrive d'avoir peur, après... la personne qui est en face elle le voit, elle le sent si t'as peur [ou] si t'as pas peur, donc à toi d'être professionnel.

Quentin, agent d'intervention, direction exploitation, entretien à son domicile, janvier 2016.

437. Olivier SCHWARTZ, « La pénétration de la « culture psychologique de masse » dans un groupe populaire », *op. cit.*

Aussi acceptée puisse-t-elle être, la peur ne doit donc pas être « montrée » aux collègues pour autant, et moins encore au public. Si Quentin détient en quelque sorte le privilège de pouvoir assumer ouvertement cette émotion, il n'en conforte ce faisant pas moins l'attitude adoptée par la plupart de ses collègues : la peur existe et peut être racontée, qui plus est au passé, mais la dévoiler au présent, *a fortiori* dans l'action, revient à exposer une vulnérabilité. Ce décalage temporel entre la nécessité de taire et la possibilité d'accepter est si prégnant qu'il est possible d'observer la manifestation des deux termes de l'antagonisme au cours d'une même journée de travail, comme l'illustre l'extrait suivant :

Alors que nous quittons la dalle de Laurent Bonnevey [*une vaste station multimodale au nord de Villeurbanne*], Ulric me raconte un épisode qu'il a vécu lorsqu'il était au contrôle vers 2011. Son équipe devait passer par la station de la Soie en métro pour se rendre au tramway :
Ulric — Arrivés à la Soie y avait quelques jeunes qui nous titillaient, mais bon on dit « on laisse tomber ». Sauf qu'en sortant du métro, on sort et là y a des contrôleurs [*autres que sa propre équipe*]. Et les jeunes ils essaient de forcer le passage, ils mettent des coups de poing. Vu que nous on est derrière bah on les prend et on les chope et on les coince tu vois. Et là... ils appellent des potes, et ça arrivait de partout, c'est parti en émeute, on recevait des coups. Et moi je protégeais derrière moi les agents qui avaient [maîtrisé] un mec, et à force de se débattre il s'est retrouvé par terre. Et d'un coup face à nous on avait une ligne et je les ai vus avancer vers nous, et avec le mouvement j'ai été poussé violemment en arrière. Et tout ce que je me disais c'est « il faut surtout pas que je tombe parce que sinon ils me piétinent ».

Moi — Et la police ils ont pu intervenir vite ?

Ulric — Bah étrangement oui ! Moi le mec qui était en face de moi, le meneur, je l'avais pris je l'avais emmené dans un local, on s'était... Et quand la police est arrivée je leur ai laissé et ils me disent « vous allez nous montrer qui c'est les autres », et je leur dis « mais ils se sont barrés ! » Et en fait en remontant ils avaient tout quadrillé, ils étaient tous là et on n'avait plus qu'à dire « lui, lui » [*rire*]. Et le lendemain je passe voir les collègues à la DCI métro et je vois des collègues qui pleurent ! Des mecs qui sont gendarmes de réserve, anciens militaires et tout ! Et ils pleuraient, et moi je comprends pas tu sais. Et en fait une semaine plus tard ça m'est arrivé, j'étais dans un état... J'ai vu le psy il m'a dit « vous avez vécu des choses, et là c'était la goutte d'eau. » J'ai pris des cachetons quelques temps, c'était bien mais au bout d'un moment j'ai arrêté. Et pendant deux ans après j'ai fait des crises d'angoisse, à chaque fois que y avait une foule ou même dans un bouchon [*rire*]. Maintenant j'en fais plus, enfin... très rarement.

[*Quelques heures ont passé.*] Après avoir mangé, on va patrouiller à la station de métro de Croix Rousse. Petite opération de contrôle au passage, même si on y allait au départ pour la mendicité et la revente de tickets. On se met un peu en embuscade en bas d'un escalier puis au premier passage par accolade on se place pour bloquer la personne. La seconde verbalisation concerne une jeune femme de mon âge, qui se résigne rapidement à sa sanction. Mais tandis qu'il la verbalise, Ulric aperçoit un second franchissement illicite du péage et délaisse sa « cliente » pour barrer la route du nouveau contrevenant, un jeune homme de grande taille qui a l'air aussi tendu que déterminé à ne pas se laisser faire.

Le ton monte très vite entre Ulric et lui, sans pour autant qu'aucun des deux ne crie. Il n'y a aucune progression dans leur discussion, on en reste de part et d'autre à des « tu vas faire quoi ? » « qu'est-ce que tu m'veux ? » « tu crois qu'tu m'fais peur ? » « j'vais passer, qu'est-ce tu vas faire ? » Ulric a beau être imposant, son interlocuteur ne se laisse pas impressionner : il serre les poings, ne recule pas, et regarde Ulric droit dans les yeux. Loïc semble inquiet de

la situation, si bien qu'il laisse partir la fille sans finir la verbalisation et commence à entamer une stratégie de substitution à Ulric. J'observe alors ce dernier plus attentivement : en plus d'avoir la mâchoire serrée, ses mains ont l'air toutes moites et il tremble assez énergiquement. Loïc s'approche, emmène le jeune homme à l'écart et lui parle avec une certaine douceur. À en juger par la réaction de ce dernier, la stratégie fonctionne à merveille : « toi [Ulric] tu me parles pas, vous [Loïc] c'est bon ». À tel point qu'il accepte d'être verbalisé. Sur la lettre qu'il tend en guise de preuve d'identité, il est fait mention d'une liberté conditionnelle, autant dire qu'il n'avait pas intérêt à ce que la situation dégénère.

Journal de terrain, vendredi 05 mai 2017, après-midi avec le GAT, direction exploitation.

Le déroulement de l'heure qui suit immédiatement cet épisode mérite un résumé. L'altercation semblant avoir été évitée de justesse par Loïc, celui-ci décide que nous ne resterons pas une minute de plus, et propose à son collègue de faire route jusqu'à Saint-Jean. Le nom de cette station de métro du Vieux Lyon, en raison de son ambiance habituellement calme et de sa localisation centrale, fonctionne pour les agents comme un code annonçant sinon la pause, au moins la possibilité d'un répit.

Additionné à l'absence totale de commentaire sur l'interaction qui venait de se dérouler (il n'y aura pas la moindre allusion jusqu'au bout de cette journée), une telle décision en dit long sur l'intensité de l'émotion éprouvée par Ulric, sur son degré de visibilité, ainsi que sur son indicibilité dans l'instant. Cette modalité d'expression de la peur est à cet égard symétriquement inverse à celle qui se niche au cœur du récit antérieur de l'événement traumatique, où l'émotion est d'autant mieux avouable qu'elle est doublement mise à distance par le temps et par le rire.

S'il est probable que la force de l'émoi éprouvé par Ulric puisse justement, dans ce cas précis, être partiellement tributaire de la réactivation anticipée d'une émotion qu'il pensait avoir cantonnée à l'état d'objet de sa narration, l'occurrence rapprochée des deux manifestations antagonistes n'en demeure pas moins remarquable. Elle met en lumière la puissance possible des effets de la peur sur les pratiques professionnelles. Bien qu'en l'espèce ces effets se traduisent par une inhibition totale, l'inverse – c'est-à-dire l'exercice d'une violence immodérée – est tout à fait envisageable⁴³⁸ et m'a déjà été quelques fois raconté sous des formes euphémisées, l'expression « j'ai vu rouge » étant souvent utilisée pour décrire ces instants où la peur se transforme successivement en rage et en coups.

La tétanisation et l'emportement constituent finalement les cas limites de la manifestation d'une condition morale tout à fait ordinaire de l'action, celle-là même qui prévalait lorsque Francis et Badi évaluaient leur capacité à évacuer le dormeur du métro. « Tout le monde a peur », affirmait Quentin, ne serait-ce que dans la mesure où « tout le monde » ou presque a connu une situation de plus ou moins grande vulnérabilité ou violence à l'instar d'Ulric

438. Sur l'intrication entre peur et violence, lire notamment Antoinette CHAUVENET, Corinne ROSTAING et Françoise ORLIC, *La violence carcérale en question*, op. cit., pp. 70-90

– bien que tout le monde n'en a pas été marqué de la même manière –, et qu'une partie des prémices de chacune de ces histoires se retrouve dans bon nombre des situations professionnelles ordinaires.

Au demeurant, la peur peut être alimentée par bien d'autres circonstances que la seule appréhension d'une implication physique. De la même manière qu'au contrôle, il est par exemple tout à fait commun de voir les agents prendre de très grandes précautions face à la virulence d'une femme, sous prétexte que le moindre incident impliquant cette catégorie de la population leur ferait courir des risques juridiques excessifs (« t'es dans la merde, m'expliquait un jour Francis, c'est la pire des situations »)

3 Les contours indécis de la définition professionnelle

3.1 Le contrôle comme repère encombrant

Aussi précise puisse-t-elle se revendiquer, l'analyse des conditions de l'intervention comme activité pratique ne suffit pas à une compréhension fine de l'intervention en tant que groupe professionnel. Contrairement aux services de contrôle, où la définition professionnelle du groupe se confond majoritairement avec la définition de l'activité qui tend à l'occuper en permanence, le service d'intervention connaît une dissymétrie fondamentale entre l'importance de la principale tâche qui lui est confiée et l'irrégularité de son occurrence – intervenir à plus de cinq reprises dans une journée paraît presque extraordinaire quand ne pas intervenir du tout relève du mécompte néanmoins banal.

Inhérente à la nature imprévisible de la plupart des objets de l'intervention, cette structure paradoxale du métier participe à la forte autonomie des agents, mais diminue en retour leur chance de stabiliser une acception de leur activité axée sur sa dimension la plus noble. Dans le déroulement ordinaire du travail, cette discordance s'exprime ne serait-ce que par la question que pose continuellement un tel cadencement : que faire *en attendant* l'intervention ?

3.1.1 La dénonciation d'un indu

Comme je l'ai déjà montré, par le rapprochement du service avec ceux du contrôle et par la rationalisation de son activité, l'entreprise tend depuis la fin des années 2000 à fournir aux agents une réponse imparable à ce désœuvrement potentiel : entre deux interventions, les équipes sont tenues de participer à la lutte contre la fraude. En 2009, cette orientation est matérialisée par la création du groupe d'appui technique (GAT), lequel est transféré à la direction exploitation en même temps que le DCI en 2011, et remplacé par le service d'intervention et d'assistance (SIA) en janvier 2018. Si j'ai déjà résumé plus haut les

principaux changements intervenus tout au long de ces différentes étapes, il convient d'en détailler les aspects qui pèsent le plus sur cette partie immergée de l'activité que constituent les entre-temps de l'intervention.

En cette matière, la plupart des évolutions notables résultent de la reconfiguration organisationnelle mise en œuvre en 2011. Depuis lors, la direction exploitation supervise directement le recrutement et l'évolution du personnel, sa formation, son encadrement, mais aussi les consignes inscrites sur les feuilles de route que doivent suivre les équipes (renforcer une SLIC, contrôler un secteur ou y patrouiller, inciter à la validation des titres dans une station etc.). Or au quotidien, cette subordination entre en concurrence directe avec celle qu'exerce le PC sécurité au nom de sa propre direction. Pendant leurs sorties, les équipes sont en effet sous la tutelle exclusive des opérateurs et opératrices, qui ne manquent pas au besoin de leur rappeler que les missions confiées dans ce cadre priment sur toute autre occupation.

En plus d'entériner cette double appartenance, l'inauguration du SIA en 2018 en a accentué les formes. D'un côté, la relation entre le service et le PC sécurité est particularisée par la création d'un canal radio réservé à leurs échanges : non seulement le protocole d'intervention ne prévoit plus que des équipes de contrôle puissent être réquisitionnées, mais celles-ci, n'ayant plus accès aux communications, ne peuvent pas même se porter volontaires. Plus symboliquement, cette reconnaissance de la spécificité des missions d'intervention est encore renforcée par l'utilisation du nouvel indicatif radio pour le SIA (« Onyx »).

D'un autre côté, la part de contrôle dans l'activité des agents est contractualisée à l'échelle du service ; les feuilles de route des équipes sont donc revues en conséquence et s'en trouvent plus fournies et détaillées – il est même parfois question d'horaires et de lieux de contrôle précis, à l'instar de ce qui constitue la norme au DCI. Par ailleurs, comme pour garantir à l'avance le respect de ces objectifs d'exploitation, ou à tout le moins en affirmer la primauté, ni la direction sécurité, ni l'encadrement du service d'intervention ne participe en 2017 au recrutement de la vingtaine d'agents appelés à renforcer l'effectif.

Malgré ces dernières transformations intervenues à la fin de mon ethnographie, le virage vers le contrôle opéré au service d'intervention n'est donc pas nouveau, mais simplement consolidé. Or la durabilité de ce *statu quo* n'a d'égal que celle des critiques et des craintes qu'il suscite de la part du personnel. De mon arrivée au GAT en 2015 à mes dernières observations au SIA fin 2018 en effet, l'articulation entre intervention et contrôle semble n'avoir jamais été totalement acceptée, la majorité des agents ayant tendance à voir dans ce dernier au mieux une tâche indue, au pire le signe annonciateur d'une inéluctable destruction du service et de l'autonomie qui le caractérise. Ce phénomène s'approche ainsi des « bruits du dépôt » étudiés par Anaïk Purenne chez les machinistes de la SLTC au début des années 2000, qui « s'appuient sur l'interprétation de petits faits ambigus auxquels les

conducteurs ne parviennent pas à donner sens autrement que par la rumeur »⁴³⁹. Voici par exemple comment Paul me résume l'ambiance régnant au service plus d'un an après la mise en place du SIA :

– Moi ce que je dis souvent, c'est que je suis venu dans ce service là pour faire de l'intervention. Alors à... à l'échelle de ce que Keolis veulent hein, pas de l'intervention de police – même si bon des fois ça déborde face à des individus hein –, mais bon du coup euh... ma crainte c'est que ça devienne un quatrième DCI quoi. Alors bon on me dit non mais je suis en phase d'observation.

– *Parce qu'ils vous en font faire de plus en plus du contrôle là ?*

– Ouais... après... personnellement je pense qu'il faut en faire un peu hein, c'est logique, parce qu'on est quand même des acteurs de la lutte contre la fraude hein, donc faut en faire un peu. Mais voilà faut pas oublier que la sécurité dans les transports en commun c'est important, l'insécurité elle monte et elle va crescendo. Alors c'est vrai que moi je serais... je serais pour [*il articule de manière très appuyée*] un vrai service d'intervention, on va dire un vrai service de sûreté.

Paul, agent d'intervention, direction exploitation, entretien dans une brasserie, mai 2019.

L'arrêt de mes observations à la fin de l'année 2018 m'empêche d'estimer à quel point et comment le volume des opérations de contrôle a effectivement évolué les premiers mois de l'année suivante, mais le fait est que cette appréhension concernant la place du contrôle résume parfaitement l'état d'esprit dans lequel s'est déroulé l'ensemble de mon exploration du service. Autrement dit, je n'ai pas observé de corrélation entre l'évolution de la structure de l'activité et celle des formes ou des occurrences de sa dénonciation. Cette constante rend d'autant plus délicate l'interprétation des critiques du contrôle par les agents d'intervention qu'elle s'additionne à d'autres ambivalences.

Il convient ainsi d'ajouter qu'une grande partie des agents qui se font l'écho des rumeurs et des dénonciations sous-jacentes n'a pas connu l'état du service antérieur au *statu quo* que je viens de décrire – c'est le cas de Paul, entré au GAT en 2014. Au surplus, mes observations ont systématiquement indiqué qu'en termes de contrôle, le temps effectivement consacré dépend des velléités des agents bien plus que du contenu de leur feuille de route, et qu'il se trouve *in fine* rarement supérieur à celui qu'ils accordent à d'autres occupations subsidiaires – patrouilles, « prises de contact » avec le reste du personnel d'exploitation ou pauses café.

Élargir la perspective de la sorte invite à lire dans les propos de Paul autre chose qu'une dénonciation du contrôle en lui-même. Sa crainte de voir le service se transformer en « un quatrième DCI » et sa réponse à ma demande de précision quant à la potentielle augmentation de cette part de l'activité, loin d'être fondées sur un jugement quantitatif ou conceptuel de celle-ci, sont bien plutôt ordonnées autour de la perception de la position du personnel d'intervention au sein d'un espace professionnel d'appartenance plus large, donc notamment par rapport à leurs collègues du contrôle.

439. Anaïk Purenne, *L'action publique par le bas*, op. cit., p. 222.

Le constat dressé par Paul ne souffre en ce sens guère d'équivoque : « venu dans ce service là pour faire de l'intervention », il place cette mission dans une immédiate filiation policière, en prenant soin d'en nuancer « l'échelle » (de gravité ou de violence, « même si des fois ça déborde ») plutôt que d'en distinguer la substance. Le sort que l'agent réserve au contrôle est symétriquement inverse : s'il concède devoir « en faire un peu », au nom d'une « logique » contribution de son service à la « lutte contre la fraude » dont lui et ses collègues sont des « acteurs » parmi d'autres (et malgré eux) de l'entreprise, cette charge ne doit pas être confondue avec « la sécurité dans les transports en commun », l'expansion de l'une se faisant au détriment de l'autre. Cet exposé de pureté sécuritaire et professionnelle, poussé à son terme lorsque Paul suggère (comme beaucoup d'agents avant lui) que soit créé un « vrai service de sûreté » à l'image des groupes de protection dont disposent la RATP et la SNCF, se comprend sans doute bien mieux à la lumière de quelques éléments de sa trajectoire.

3.1.2 Les ressorts d'une position idéale

Né en 1967 dans une famille de petite classe moyenne (mère sténo-dactylo, père représentant en machines agricoles) installée en région avignonnaise, Paul vient travailler en usine à Lyon en 1985 après l'obtention d'un BEP mécanique. Son ancrage dans la métropole est cependant plus durable que son attrait pour le monde ouvrier : après le service militaire, il revient à Lyon mais s'établit dans le milieu rock, partageant son temps entre des emplois de serveur dans des bars concert et une activité bénévole de manager pour des groupes dont il est proche. Au milieu des années 1990, une connaissance lui propose un emploi au rayon rock d'une Fnac parisienne dans laquelle lui-même travaille. Encouragé par sa compagne avec qui il n'a pas encore d'enfant, il accepte cette première bifurcation professionnelle qui lui permet de conserver les deux pieds dans le milieu musical sans travailler la nuit.

Cette nouvelle carrière n'en est pas moins intense : Paul est rapidement débauché par une enseigne concurrente où il devient agent de maîtrise, tout en continuant de manager de loin ses groupes de rock. En 1998, il profite de l'ouverture d'un nouveau magasin à Lyon pour y être muté, la fin de cet épisode parisien lui permettant de revenir auprès de sa compagne avec qui il se marie. Mais son travail l'épuise à mesure que de nouvelles responsabilités lui sont confiées ; aussi après deux ans, Paul refuse une nouvelle proposition de mutation et se met en quête d'« un boulot stable plus tranquille [...] tant pis pour la musique ». Il pense un temps à la SNCF où travaille son frère, mais c'est une annonce de la SLTC pour des emplois de machiniste qui emporte son adhésion : Paul « adore conduire [et] être avec des gens », le poste ne nécessitera jamais de changer de ville et « au moins les TCL je suis sûr que ça coulera pas ».

Après une année au dépôt de la Soie au nord-est de l'agglomération, Paul est affecté à celui de Villeurbanne où il reste dix ans, se rapprochant au fil du temps, et à mesure que s'exprime son appétence pour la polyvalence, d'un profil d'agent de maîtrise : il occupe régulièrement le poste d'assureur, collecte les caisses de ses collègues, conduit les bus scolaires, obtient une assermentation pour se porter volontaire sur des « journées contrôle » etc. Malgré les incitations de sa hiérarchie, il refuse de passer les tests préalables à une possible promotion, préférant postuler au département contrôle, son assermentation préalable facilitant l'admission.

De 2009 à 2014, Paul travaille ainsi au DCI mode lourd, jusqu'à être invité par ses collègues de l'intervention à postuler dans leur service. Depuis, il se « complaît » et continue de refuser les invitations de sa hiérarchie à tenter de devenir chef de bord, par crainte notamment de se voir offrir un poste à condition de changer de département (et donc de retourner au contrôle). En parallèle de cette nouvelle carrière dans les transports publics et leur sécurité, si Paul n'accompagne plus de groupes de rock depuis son retour à Lyon, son inclination à travailler à côté de son emploi n'a pas faibli pour autant : depuis 2006, il est engagé au sein de la réserve opérationnelle de la gendarmerie nationale, d'abord en mobile puis en départementale⁴⁴⁰, où encore aujourd'hui il « arrive à tourner en moyenne à cinquante [jours] par an ».

Aussi radicale que pérenne, la rupture sectorielle qui jalonne la trajectoire de Paul – de l'industrie musicale à la sécurité dans les transports publics – laisse d'autant mieux transparaître les structures les plus durables de son ethos professionnel, et notamment sa tendance à maximiser son engagement dans un champ d'activité donné en estompant progressivement la frontière entre le travail et le hors travail. Qu'il s'agisse de la gestion de groupes de rock ou de la réserve en gendarmerie, l'activité non salariée n'est jamais présentée comme secondaire par l'agent. À l'intersection entre travail à-côté⁴⁴¹ et engagement associatif, ces investissements traduisent le développement d'une disposition ascétique – qui s'exprime encore dans une pratique très régulière de la musculation –, et attestent d'une aptitude à faire coïncider le goût sectoriel et le choix professionnel.

En somme, le travail doit autant que possible articuler l'exigence d'un effort et l'assouvissement d'un désir ; prise en ce sens, la période où Paul travaille comme machiniste sans activité parallèle précise s'oppose bien plus aux deux épisodes professionnels limitrophes que ceux-ci ne s'opposent entre eux. En ce sens, si l'entrée chez les TCL constitue bien à l'échelle de la trajectoire une bifurcation professionnelle⁴⁴², la succession des déplacements ultérieurs dans le champ sécuritaire local (gendarmerie, contrôle puis intervention) peut alors s'interpréter comme une correction du caractère monolithique de la position

440. La gendarmerie mobile est spécialisée dans le maintien de l'ordre, la départementale est chargée de la sécurité publique et de la police judiciaire.

441. Florence WEBER, *Le Travail à-côté : étude d'ethnographie ouvrière*, Paris, EHESS, 1989.

442. Sophie DENAVE, *Reconstruire sa vie professionnelle*, op. cit.

produite. Il s'agit autrement dit de diversifier et de multiplier les occurrences de l'exercice de ce qui est au fond perçu comme une seule et même activité. En témoigne notamment le fait qu'en tant que gendarme de réserve, Paul fait en sorte d'être régulièrement affecté à la brigade des transports, et ce « plus par passion que pour autre chose » :

Le fait de faire dans la réserve pour moi c'est... comment te dire : ce que je pense en théorie, j'aime bien le mettre en pratique. Pour moi c'est primordial de pouvoir mettre en pratique ce que je pense [...] un exemple : je déteste les incivilités, la délinquance, qu'on s'en prenne à des plus faibles, qu'on s'en prenne à des vieilles dames, qu'on leur pique leur sac, ou qu'on va cambrioler des gens qui ont... Je sais pas, des gens qui ont eu un héritage, une super maison, ou même un chef d'entreprise s'il est là c'est pas qu'il a volé l'argent, je veux dire, et on va les dépouiller. Et je déteste ça ! Donc si tu veux le fait de m'engager dans la réserve de gendarmerie, donc euh... je porte euh, à mon échelle hein, mais j'aide à faire diminuer cette délinquance, voilà.

Paul, agent d'intervention, direction exploitation, entretien dans une brasserie, mai 2019.

Ce rapport vocationnel aux métiers de l'ordre est certainement autant le produit de la conformation à l'institution policière elle-même que celui de dispositions antérieurement acquises⁴⁴³. Paul raconte par exemple à quel point ses anciennes activités dans la musique l'amenaient, côté vendeur, à « faire la chasse aux voleurs », et côté manager, à « se mettre au milieu des embrouilles » dans les concerts. Quoiqu'il en soit, ses modalités d'appropriation du métier de l'intervention portent à plusieurs égards la marque de son investissement protéiforme dans l'activité sécuritaire, et qui plus est de son appartenance au monde policier. Cela est d'abord manifeste dans la vision qu'il défend du travail digne d'intérêt :

– Je suis venu faire une journée découverte [*avant d'être recruté*], et j'ai vu en fait que... ce qui me plaît c'est que c'est très polyvalent : on peut avoir quelque chose sur la feuille de route, mais que la journée soit pas du tout ce qui était écrit sur la feuille de route. Parce que des incidents euh... je sais pas, par exemple il y avait... on devait sécuriser telle ligne de telle heure à telle heure, et puis on est appelés parce que y a un tramway qui a percuté une personne. Donc du coup la mission qu'on devait faire elle y est plus, on en fait une autre. Donc moi ce qui me plaît c'est le... entre guillemets euh... je dirais l'aventure.

– *Ouais, c'est que c'est imprévisible quoi.*

– Voilà. Par contre j'aime bien que ce soit cadré, mais voilà, y a aucune journée qui se ressemble, ça j'aime bien. Moi faire toujours la même chose euh... non. Du coup voilà, et j'aime le terrain, je suis quelqu'un de terrain. [...] Et des fois t'as des inters chaudes, et des fois pas du tout !

Ce que Paul désigne ici comme la « polyvalence », c'est-à-dire la succession d'évènements de nature très diverse et l'imprévisibilité qui en ressort, participe fortement pour lui de la satisfaction dans le travail. Le « bon boulot » peut en somme s'inscrire dans un large champ des possibles du moment que la composition de la journée ne se réduit pas à la répétition d'une tâche particulière. Si Paul rejoint par ailleurs la majorité de ses collègues sur la

443. Frédéric GAUTIER, « S'y voir avant d'en être », *Sociétés contemporaines*, 2021, vol. 2, n° 122, pp. 25-50.

nécessité de pouvoir « aller jusqu'au bout » (dans ce qu'il appelle les « inters chaudes »), c'est donc en tant que registre d'action légitime parmi d'autres, mais néanmoins sous un versant plus légaliste (« j'aime bien que ce soit cadré ») qu'il tire notamment de sa position de gendarme.

Finalement, Paul semble concentrer à lui seul un certain nombre de caractères présents mais inégalement distribués dans le reste du service : il pratique intensivement le sport, connaît un engagement intense dans le monde policier – d'où il tire aussi des connaissances juridiques et pratiques sur l'interpellation –, et n'hésite pas à varier les registres d'intervention et à privilégier le dialogue (sa « première arme » comme on le voyait plus haut). Ce qui éloigne finalement Paul de la majorité de ses collègues, c'est sa capacité à l'accumulation de ces différentes ressources, qui se renforcent les unes les autres au sein d'espaces variés du champ sécuritaire local. S'agrégeant en un capital d'homologie policière qui le distingue au sein du service, tous ces traits lui permettent notamment de tenir un discours nuancé par rapport aux représentants de la génération professionnelle antérieure. Dans le cadre quotidien du travail, ce patrimoine de compétences et de dispositions professionnelles sécuritaires s'activent par ailleurs sans cesse. Par exemple quand des collègues sont en difficulté face à une personne virulente :

On croise deux équipes de contrôle à l'arrêt Cité internationale. Loïc aperçoit des collègues qu'il connaît bien : « y a Philippe, on va dire bonjour ! Tu vois des fois y en a... » (sous-entendu, on les aime bien quand même).

En s'approchant, on se rend compte qu'une situation de contrôle compliquée est en cours : plusieurs contrevenants, provocations, refus de présenter des papiers etc. Paul se joint alors au groupe et les agents de contrôle s'écartent aussitôt qu'ils l'aperçoivent. L'un dit doucement à ses collègues : « laissez les faire ». Paul se place face aux contrevenants l'air grave, sort sa carte d'assermentation vite fait (lui et Loïc comme d'habitude sont en civil) et n'a pas besoin de dire grand chose, l'effet est immédiat : les mecs sortent tous une carte d'identité sans discuter.

Lorsqu'on repart, Paul commente : « tu sais la façon dont on les a abordés, le geste tout ça... », sous-entendu en flic assuré, « on dit jamais “police nationale” et tout, mais si c'est compliqué je dis “police des transports” ou “service de sûreté” parce que “service de sécurité” ça fait [*nom d'une entreprise de sécurité privée*] et tout tu vois. »

Journal de terrain, vendredi 06 janvier 2017, après-midi avec le GAT, direction exploitation.

Même si elle n'a pas été requise, l'arrivée de l'équipe d'intervention soulage à tel point celle du contrôle que ses agents s'éloignent pour confier à Paul l'entière maîtrise des échanges. Celui-ci, après avoir offert aux contrôleurs l'issue qu'ils escomptaient, prend même le temps de m'expliquer à l'oral cette position de l'intervention qui vient de le différencier du contrôle en pratique.

Ce détour par l'approfondissement de la trajectoire de Paul ainsi révèle d'autant mieux l'existence, chez le personnel d'intervention, d'une tension structurante entre deux référentiels antipodiques du champ sécuritaire local que sont la position (dominante, désirée et ici incarnée par Paul) occupée par les forces de l'ordre et celle (dominée et redoutée) occupée

par le personnel de contrôle. En formalisant la situation du personnel d'intervention entre ces deux positions et en entérinant la moindre distance qui le sépare objectivement de la seconde, la création du SIA rompt avec l'illusion de l'équidistance et a partant toutes les chances d'exacerber ce tiraillement.

Ce processus et les symptômes qui l'accompagnent – craintes, revendications ou dénonciations – s'inscrivent à cet égard dans le sillage exposé plus haut de la juridicisation du service à l'aube des années 2000 et des discours sur la brusque disgrâce de la « BAC des TCL » qui l'ont accompagnée et mythifiée. Dans les deux cas, si les agents sont bel et bien en proie à une démonstration de la fragilité tant de leur capital d'homologie policière que de leur autonomie, ils n'en constatent pas moins que la structure de leur activité n'est pas radicalement altérée. Même entre 2009 et 2012, lorsque le service est formellement intégré aux politiques de lutte contre la fraude, la vérification des titres de transport n'est pas elle-même une activité totalement nouvelle pour les agents. Ceux-ci sont en effet déjà assermentés, non seulement parce que la plupart a déjà exercé au contrôle auparavant, mais aussi parce que la vérification si ce n'est la verbalisation constitue un outil coercitif légal incontournable dans le cadre des interventions.

Ce dernier point permet de reformuler précisément en quoi consiste le *problème du contrôle* : de ressource parmi d'autres du répertoire d'action des agents, il en est très progressivement devenu l'une des finalités secondaires, et a ainsi dévoilé la tension définitionnelle dans laquelle évolue le groupe professionnel, laquelle me semble jalonner toute l'histoire du service. Alors que l'intervention demeure une tâche prioritaire pour les agents, et qu'elle n'est pas sans les inscrire dans une proximité symbolique et pratique avec la police, la seule homologie légitime « disponible », c'est-à-dire consacrée par l'organisation, est celle qui les lie au contrôle, soit un rôle dont l'appropriation constitue un déclassement dans l'ordre du champ sécuritaire local.

3.2 La négociation des dissonances

3.2.1 Prescriptions contradictoires

Ce qui précède permet de mieux comprendre un certain nombre d'échanges ou de remarques entendues çà et là sur mon terrain, dont je pressentais certes l'intérêt au moment de les noter, mais qui ne m'en valaient pas moins quelque égarement lorsque j'essayais de les interpréter dans la foulée. Prenons par exemple l'extrait suivant :

Dans la voiture, Luc et Paul se prennent la tête sur une histoire que je ne comprends pas vraiment mais qui semble en rapport avec une dispute récente survenue entre certains agents et Étienne, le responsable du service. Ils semblent en tout cas gênés de m'avoir au milieu de cette conversation et évitent ostensiblement d'entrer dans les détails, aussi je suis soulagé quand ils me posent devant une épicerie pour que j'aille acheter à manger. Quand

je reviens, l'ambiance s'est détendue et Luc s'empresse de me démontrer que leur bisbille n'était qu'une preuve de la solidarité entre agents. Mais l'improvisation de son discours est telle que rapidement je ne comprends plus où il veut en venir.

Luc – Non mais pour te dire tu vois au GAT...

Moi – Ouais?

Luc – Tu vois [...] quand y a un truc qui va pas on s'arrange entre nous, quand vraiment on voit que c'est un petit peu tendu et tout ça, comme j'ai fait à lui [*Paul*] tu vois? On se tirera jamais dans les pattes tu vois. On a des prises de gueule parce qu'on a des forts caractères. Mais y a quoi que ce soit sur lui [...] ou sur un autre collègue qui est incriminé on sort solidaires tu vois. [...] De toute façon tout ce qui arrive, généralement c'est un peu de notre faute, et après c'est la hiérarchie qui comprend pas trop le... Parce qu'on a quand même le boulot qui est un peu compliqué tu vois, qui est un peu difficile. Parce que... j'appartiens au GAT! Et lui il appartient au GAT! Tu vois? Et on est quoi, notre métier c'est quoi? On est quoi? Normalement notre métier, « vous êtes quoi, vous faites quoi? » Qu'est-ce que je dis comme métier? [...] Hein, un gars qui travaille au GAT, quand on lui demande la profession sur un papier il met quoi? [*Silence*] D'après toi?

Moi – Euh je sais pas, j'dirais agent d'intervention?

Luc – On fait du contrôle aussi, on fait de l'intervention, on fait un petit peu tout ce qui est euh... Agent d'intervention, oui, non, ouais... non, je sais pas. On nous demande de faire des trucs des fois, on fait tout et n'importe quoi t'sais.

Paul – En même temps des fois on nous dit « t'façon les gars vous êtes pas un service de police » mais on fait des interventions de police! Il y a trois jours j'en ai fait une, on a couché un mec par terre... Pendant une heure on était tout seuls avec le mec, et vingt minutes à le serrer, à l'faire des clés de bras. Le mec était tout nu par terre, hyper violent. Et bah regarde, après ça... on n'a rien, c'est normal. Nous on s'est pas mis en AT mais j'aurais pu, j'avais mal ici après tellement que j'ai tenu le mec fort parce qu'il était sous exta [*il montre une partie de sa nuque*].

Luc – On nous demande de faire du boulot musclé, mais sans rien qu'il arrive [...] s'il arrive quelque chose on nous a rien demandé hein! On n'est pas habilités pour ça, mais on nous demande quand même.

Journal de terrain, mercredi 20 septembre 2017, après-midi avec le GAT, direction exploitation.

L'intérêt de cet épisode réside en partie dans l'« histoire » à propos de laquelle les deux agents souhaitent ne pas trop s'épancher en ma présence, mais qu'ils finissent par me raconter par bribes ultérieurement. Pour résumer, il est alors reproché à un certain nombre d'agents (dont Paul), une semaine avant cette observation, d'avoir voulu profiter d'une réunion à laquelle étaient convoqués certains de leurs coéquipiers (dont Luc) pour terminer leur service avec une quarantaine de minutes d'avance. Il leur fallait quoiqu'il arrive déposer les collègues concernés au dépôt, mais le responsable du service qui organisait la réunion s'attendait à les voir repartir en patrouille, ce qui ne put avoir lieu sans son intervention et sans quelques protestations. Sans grande conséquence, ce micro-conflit soulève néanmoins précisément le problème de l'autonomie des agents, pour lesquels la pause constitue le plus souvent l'une des multiples options possibles face à la question : que faire en attendant l'intervention?

En souhaitant me convaincre de la grande solidarité qui permet aux agents de surmonter de telles situations, Luc ne peut donc s'empêcher de me donner au moins un indice quant à la structure réelle du conflit, à savoir que celui-ci ne se joue pas entre Paul et lui, mais entre le personnel et sa hiérarchie, laquelle selon lui ne « comprend pas trop » la réalité d'un métier « un peu difficile ». Or plutôt que de s'arrêter là en estimant que l'enquêteur tirerait de cette plainte suffisamment de grain à moudre, pris dans son élan et sans doute poussé par le souci de me détourner des détails du conflit précis qui l'occupe, Luc finit par tenter d'en généraliser les termes : « notre métier c'est quoi ? »

Cet objectif de distraction, quoiqu'il s'en trouve alors pleinement atteint, s'accompagne toutefois de l'encombrante obligation, impossible à satisfaire, de dénouer sur le champ le problème de la définition professionnelle. À mon propre embarras répond alors celui de mes coéquipiers (« oui, non, ouais... non, je sais pas »), et ce n'est que par un mouvement parfaitement circulaire – le retour au particulier par l'anecdote – que Luc et Paul parviennent à redonner tout son sens à l'anomalie : c'est de la direction que proviennent les prescriptions contradictoires, c'est donc à elle qu'il incombe de clarifier le rôle des agents.

Les soubresauts de cette interaction, et l'impossibilité qui la sous-tend de savoir quelle appartenance revendiquer, montrent à quel point l'absence de résolution collective claire et pérenne au problème de la définition professionnelle peut ressurgir devant les agents à la moindre déconvenue. Néanmoins, sous la résignation se niche la fière revendication de pouvoir « faire le boulot » quel que soit son degré de reconnaissance, et qui plus est sans « se mettre en AT ». Cette modalité de légitimation qui consiste à « ne pas se plaindre des blessures ou des accidents de travail [...] est aussi l'occasion de montrer son courage et d'exposer sa virilité en dépassant ses peurs »⁴⁴⁴, et semble tenir lieu de réponse certes circonstancielle mais systématique, et donc collective, à la carence organisationnelle.

Ces remarques interrogent à nouveau la manière dont les agents *font avec* l'inhérente fragilité de leur définition professionnelle, et surtout parviennent à négocier les dissonances qui en ressortent au quotidien, qui plus est quand ils ne disposent pas des mêmes certitudes que Paul à propos de la valeur policière de leur travail. On peut à cet égard compléter l'analyse faite plus haut de la trajectoire de ce dernier par celle de Quentin, dont la position dans le groupe est à bien des égards plus médiane – à l'exception de son âge.

3.2.2 L'usage distinctif d'un contrôle sélectif

Tout juste trentenaire en 2020, Quentin est le cadet du service d'intervention. Originaire d'une petite ville auvergnate où père et mère tiennent une boulangerie, il grandit au milieu du rythme de travail intense dicté par cette activité. Le grand respect qu'il manifeste à

444. Sophie DENAVE et Fanny RENARD, « Des corps en apprentissage. Effets de classe et de genre dans les métiers de l'automobile et de la coiffure », *Nouvelles Questions Féministes*, 2019, vol. 38, n° 2, pp. 68-84, p. 77.

l'égard de ses parents qui « ne se sont jamais plaint » du labeur, et qu'il dit avoir pris pour modèle, traduit chez lui le développement d'une disposition ascétique certes favorisée par ce mimétisme, mais également par une pratique précoce et intensive du judo.

Si ce caractère ne trouve guère de contexte favorable dans les pratiques scolaires – d'autant moins que ses parents ont peu de disponibilité à s'investir dans son parcours –, cet engagement sportif finit par lui ouvrir la perspective d'une carrière avant même l'obtention de son baccalauréat. Dès l'adolescence en effet, sa fréquentation assidue du dojo l'amène à côtoyer un bon nombre de membres de la police, une institution qui emporte d'autant mieux ses faveurs qu'il conserve de son enfance l'image idéalisée d'un grand-père motard en gendarmerie.

Quoiqu'il en soit, Quentin ne perd pas de temps : sa sortie du lycée coïncide avec son recrutement comme adjoint de sécurité (ADS) – une entrée à laquelle il s'accommode d'autant mieux qu'on la lui décrit comme étant faite « pour ceux qui sont pas très bon à l'école ». Après une année de stages et de formation où il apprend les rudiments du code de procédure pénale ainsi que des techniques d'intervention et de gestion des conflits, il intègre un premier commissariat non loin de chez ses parents. S'il a sacrifié la pratique du judo à cette première perspective professionnelle, Quentin ne souhaite pas s'attarder dans les forces de l'ordre pour autant, préférant « avancer dans la vie » avec sa compagne que de risquer une affectation parisienne en cas de réussite au concours de gardien de la paix. Après seulement quelques mois d'exercice, il profite ainsi d'une opération de recrutement de Keolis-Lyon visant spécifiquement les ADS et y est immédiatement intégré comme contrôleur.

Disposer d'une expérience dans un métier de l'ordre est, comme on l'a vu, chose courante parmi mes enquêtés du contrôle, mais cette trajectoire fait de Quentin une exception, puisqu'il est directement recruté *dans* la police et affecté au contrôle sans passer par la conduite. Un cas limite donc, mais qui n'en illustre que mieux la consistance du principe des homologues légitimes dans le champ sécuritaire local : en choisissant un adjoint de sécurité comme contrôleur, la société de transport « puise » certes dans l'institution policière, mais à son niveau le plus subalterne. Ce mouvement est d'ailleurs loin de constituer une rupture dans la trajectoire de Quentin, qui n'a pas eu véritablement le temps de s'installer dans la fonction policière, et donc d'en incorporer totalement les principales postures et principes de représentation.

Ce sont donc avant tout des petites compétences précises qu'il peut réinvestir dans son nouveau rôle. La maîtrise relative de la procédure pénale et la connaissance théorique et pratique des procédures de verbalisation lui permettent par exemple de réduire au minimum le temps d'apprentissage de l'activité, et de s'assurer du même coup du bénéfice moral de celui qui apprend vite et sans se plaindre. Quant à son savoir-faire en matière

d'intervention et d'interpellation, déjà conforté par une grande aptitude à la maîtrise de soi qu'a forgée sa pratique du judo, elles lui sont rapidement utiles lorsqu'il décide en 2014, sur le conseil de ses collègues, de postuler au GAT après trois ans de contrôle.

À bien des égards, et notamment du fait de sa courte expérience policière, les opinions et perceptions de Quentin apparaissent proche de celles de Paul, avec qui du reste il s'entend particulièrement bien. Cela est surtout notable à propos de sa volonté affichée de rester « droit » dans ses pratiques professionnelles :

– Moi j'aime bien être droit dans le truc, tu vois? Tu vois ce que je veux dire ou pas? Quand je fais quelque chose j'aime bien savoir que j'ai le droit de le faire. Ça c'est important et... c'est le plus important. Y en a plein ils travaillent ils savent pas s'ils ont le droit ou pas et j'aime pas travailler avec des gens comme ça.

– *Donc déjà être carré sur le cadre légal.*

– Ouais, attention des fois... oui il faut être carré mais des fois c'est... c'est dur à être carré sur certaines situations. T'es sur le fil.

– *Oui bien sûr.*

– Mais faut être carré. Faut être carré c'est important dans le boulot.

– *Du coup comment t'apprends à être sur le fil? Tu vois ce que je veux dire?*

– Avec le cadre légal.

– *Parce que y a forcément des fois tu débordes un peu.*

– Mais faut pas, faut pas déborder. Moi je préfère – moi ça m'est arrivé hein des fois d'être énervé sur des gens alors que tu vois il faut pas. Mais faut connaître son cadre légal. Moi je le connais donc... Mais y en a plein ils le connaissent pas hein. Je te le dis franchement. Y en a... tu leur demandes c'est quoi le flagrant délit, la définition du flagrant délit... Bah ça le sait pas. C'est juste que je reproche... ce que je reprocherais dans les contrôleurs en général c'est juste ça. Ils connaissent pas assez leur cadre légal, y en a.

Quentin, agent d'intervention, direction exploitation, entretien à son domicile, janvier 2016.

À l'instar de cet extrait, la plupart des remarques formulées en entretien par Quentin à propos de l'ordre des pratiques professionnelles font plus ou moins explicitement référence au contrôle. Et pour cause : non seulement est-il à cette époque entré au service d'intervention depuis à peine une année, mais surtout ne voit-il dans l'exercice du contrôle aucune tâche indue pour le service d'intervention. Mes observations ultérieures passées à ses côtés suggèrent que c'est en revanche justement par une réappropriation du contrôle en tant qu'agent d'intervention que Quentin trouve une voie confortable dans sa perception générale de l'activité sécuritaire à laquelle il participe. On en a ci-dessus un premier indice, avec sa position ouvertement critique à l'égard d'un certain nombre d'ancien-nes collègues. Outre la faible maîtrise du « cadre légal » qu'il leur reproche en l'espèce, Quentin s'exaspère par ailleurs souvent de ce que les agent-es du contrôle se plaignent de ne pas être suffisamment respecté-es. En entretien, il tance ce comportement et ses ressorts en les réévaluant à l'aune de ce qu'il a lui-même connu dans sa courte expérience policière :

T'sais quoi, autant nous on se fait pas respecter entre guillemets mais... t'es que contrôleur. Mais y en a ils sont au contrôle mais ils croient qu'ils sont dans la BAC ou quoi, mais non on est contrôleurs ! Voilà ça fait partie du truc quoi. Mais pas se faire respecter en étant flic... C'est encore plus dur.

Ces différentes expressions critiques, en formes d'incompréhension et de détachement, prennent en fait leur pleine dimension sur le terrain. En effet, s'il n'a personnellement aucun problème avec le contrôle en tant que tel, c'est-à-dire en tant que tâche parmi d'autres, c'est aussi que Quentin semble éprouver une grande satisfaction à pouvoir justement ne pas contrôler, ou plutôt contrôler quand et comme il l'entend. Or en cela, il est directement tributaire de la position subsidiaire des agents d'intervention dans la distribution de cette activité :

On va au Tonkin pour renforcer une SLIC sur le tram T1. L'opération a l'air démesurée : cinq équipes de contrôle et deux équipages de police (qui arrivent encore plus en retard que nous). Les agents du contrôle ont commencé sans attendre la police ni le GAT, et à peine débarque-t-on que Quentin repère une interaction tendue à une extrémité du quai. Il y va immédiatement pour surveiller, puis revient énervé : « T'as vu c'est abusé y a des contrôleurs limite ils rackettent ! ». Après qu'il s'est lui-même mis à contrôler, je le vois régulièrement laisser passer sans vraiment les contrôler des personnes qu'il juge sans doute vulnérables (handicapés, familles). [...] La SLIC s'achève dans le calme. On s'en va alors rapidement et on file acheter à manger.

[...] À la fin du repas, un appel du PC pour aller mettre fin à « de la mendicité agressive » au métro Croix-Rousse. On prend la mission. Arrivés sur place, Luc descend par un côté, Quentin et moi par un autre, histoire de cerner la ou les personnes visées. Il y a en fait juste un gars, qui semble en train d'essayer de vendre un ticket à une dame au guichet automatique. Avant d'aller l'aborder, Quentin me décrit son mode opératoire, qui consiste grosso modo à surprendre la personne le plus calmement possible, pour qu'elle ne songe même pas à fuir. Effectivement, le type a l'air pris au dépourvu et se laisse verbaliser avant de partir. Luc me montre ensuite à quel point les gens laissent des tickets valides à la sortie des péages. Quentin commente, tout en récoltant les tickets : « si tu laisses faire, après y en a partout [des revendeurs], c'est une vraie mafia ».

Avant de repartir, les deux agents font un peu de contrôle, sauf pour un mec qui a l'air SDF et qui transporte son chien dans les bras. Celui-ci fraude ostensiblement en franchissant le péage par accolade, mais laisse son chien au sol dans l'opération, et ne parvient pas à le faire rentrer ensuite. Alors Quentin et Luc s'approchent, ouvrent la barrière au chien et tendent au gars un des tickets du revendeur pour la suite de son voyage.

Journal de terrain, vendredi 27 octobre 2017, après-midi avec le GAT, direction exploitation.

Ces différentes séquences témoignent non seulement de la grande latitude et du relâchement que s'autorisent les agents d'intervention dans l'exercice effectif du contrôle, mais également de la manière dont ils mettent en scène cette paradoxale libéralité de la vérification des titres. On notera à cet égard que le chef de bord (Luc) paraît s'aligner sans peine sur la conception défendue et mise en acte par Quentin. Les occasions que saisit ce dernier pour se différencier de ses anciens collègues sont comme on le voit nombreuses : après avoir dénoncé leur « racket », il fait ostensiblement en sorte de choisir

les personnes qu'il contrôle. Même en dehors d'une scène partagée avec d'autres services, c'est-à-dire lorsque nous sommes seuls dans une station de métro, cette sélection continue d'opérer – au point d'aller jusqu'à assister un homme visiblement en difficulté dans la commission de son infraction.

On perçoit ainsi à quel point l'acte de contrôle constitue pour Quentin un objet lui permettant de matérialiser ce qu'il tient pour une certaine justesse de ses pratiques professionnelles, et partant de symboliser une certaine hauteur de sa fonction. Au demeurant, on comprend combien cette manière de faire ne se limite pas à répondre en pratique au procès en illégitimité de ses collègues formulé en entretien, puisqu'un strict respect du « cadre légal » ne l'empêcherait aucunement de sanctionner avec zèle la moindre infraction constatée. Ces formes ciblées de mansuétude, qui sont à leur manière autant de dénonciations de la « politique du chiffre » de l'entreprise – dénonciation souvent énoncée à voix haute au sein du service –, semblent dès lors participer à un répertoire déontique propre à l'intervention⁴⁴⁵. Autrement dit, le personnel d'intervention pratique le contrôle de manière à pouvoir mieux se différencier du groupe professionnel officiellement chargé de le pratiquer.

3.2.3 Intervenir sans intervention

Par contraste dans les séquences précédentes, le sort réservé au revendeur de ticket indique à quel point le cadre de l'intervention ne se confond pas avec un tel régime de clémence. Au vrai, très rares sont les situations du même acabit n'aboutissant pas à pareille verbalisation – voire à autant de verbalisations qu'il en est constaté d'infractions ; et ce notamment au métro, les scènes ayant toutes les chances d'y être suivies par vidéo par l'opérateur ou l'opératrice qui a fait appel à l'équipe. Du reste et malgré son tempérament légaliste quand il s'agit du contrôle, Quentin ne semble guère agir différemment de ses collègues dans les tâches habituelles de son service. Il porte par exemple le moins possible son uniforme, préférant un simple brassard, et n'hésite pas à montrer subrepticement sa carte d'assermentation, pour semer le doute quant à sa fonction réelle, à l'instar de ce que j'observais plus haut. Surtout et comme la plupart de ses collègues, il lui arrive de s'engager avec assurance dans des initiatives pour le moins extérieures à toute forme de « cadre légal ». Témoin l'issue d'une banale patrouille se déroulant le même jour que les événements précédemment relatés :

On va patrouiller à la station Bellecour. Au péage nord, quatre jeunes adolescentes aux visages typés d'Europe sud-orientale, à peine 14 ans à vue d'œil, sont plantées à côté des guichets. Quentin m'explique qu'elles sont là pour faire les poches sinon les cartes bleues (l'une distrait ou observe le code en faisant mine de mendier, l'autre fait la besogne). Quentin et Luc les observent un peu en espérant surprendre un flagrant délit, mais on finit sans doute

445. Il n'est « pas de forme de l'activité sociale qui puisse se passer d'une discipline morale qui lui soit propre ». Émile DURKHEIM, *Leçons de sociologie*, Paris, Presses Universitaires de France, Quadrige, 2015, p. 52

par être repérés, les filles nous regardent. Alors les agents interviennent. Rapidement cernées et littéralement dos au mur, les jeunes semblent habituées à de telles confrontations et ne pas s'en laisser compter. Elles rient et font tourner en rond Quentin et Luc, qui les menacent de les enfermer dans un local et d'appeler le SISTC⁴⁴⁶. Elles finissent par vider leurs sacs. Pas de téléphones, pas de portefeuilles, mais Quentin en est persuadé : « elles les mettent dans leur chatte ». Déçus, les agents laissent partir la bande des quatre non sans leur indiquer la sortie. À peine une heure plus tard, station Saint-Jean, on les croise à nouveau. Quentin et Luc sont alors excédés. Elles s'appêtent à monter au funiculaire lorsqu'elles nous voient arriver, mais les agents leur font signe de s'arrêter et pointent du doigt la porte du BAL [*bureau d'agent de ligne, local à disposition du personnel*]. Les deux qui étaient encore à notre hauteur rentrent, les deux autres redescendent et entrent à leur tour. Dans le bureau, les filles semblent plus inquiètes, et pour cause cette fois les agents fouillent les sacs de manière virulente. Mais toujours rien. Quentin et Luc ont l'air frustrés, ils les engueulent, leur demandent où elles ont planqué leur butin. Mais face au silence des quatre filles, ils finissent par les faire partir en les menaçant encore d'appeler la police « la prochaine fois ».

Journal de terrain, vendredi 27 octobre 2017, après-midi avec le GAT, direction exploitation.

C'est peu dire que ces anecdotes contiennent de quoi remettre en question l'idée même d'un légalisme univoque et cohérent⁴⁴⁷. Il est clair, dans les deux premières séquences, que les caractères de la population ciblée dans la répression sont immédiatement liés avec le sentiment qu'ont les agents que celle-ci est possible sinon nécessaire, en tout cas légitime⁴⁴⁸. À eux seuls, certains surnoms que donnent les agents à ces personnes (souvent des Rroms⁴⁴⁹), comme les « Covaciu » (un nom de famille roumain courant) ou les « pue-la-pisse », donne une indication certaine du degré d'altérité auquel elles sont assignées. En l'espèce et malgré leur âge, ces *indésirables* de l'espace urbain⁴⁵⁰ font immédiatement l'objet de toutes les suspicions. Plus encore, l'impossibilité pour les agents de matérialiser les faits qu'ils présument ne semble devoir les conduire qu'à formuler des soupçons toujours plus dégradants (« elles les mettent dans leur chatte »). Quoiqu'il en soit, dans ce traitement de personnes indésirables, qu'importe qu'elles soient mineures et qu'il n'y ait aucun délit flagrant, la répulsion ne se contente pas de justifier leur expulsion : elle rend pensable et légitime l'idée de les séquestrer, de les intimider et de fouiller leurs affaires.

446. Pour rappel : service interdépartemental de sécurisation des transports en commun, directement rattaché à l'état-major de la direction départementale de la sécurité publique, et notamment en charge de la répression des vols dans le métro et le tramway.

447. L'exercice a été mené à plusieurs reprises concernant la police nationale. Lire en particulier Dominique MONJARDET, *Ce que fait la police*, *op. cit.*, p. 162

448. « Ces processus de catégorisation peuvent donc faire concurrence aux lois lorsque leur contenu, en valeur, diverge. » Cédric MOREAU DE BELLAING, « De l'obligation à la ressource », *op. cit.*, p. 333

449. À en croire en tout cas les services de police lors des réunions partenariales, il s'agit majoritairement de familles rromes exilées de Bosnie-Herzégovine, et dont les enfants (qui plus est les filles) sont régulièrement exploitées par des réseaux de traite d'êtres humains.

450. Sarah VAN HOLLEBEKE, Mathieu BERGER et Louise CARLIER, « Les espaces publics et leurs indésirables : interactions, institutions, politiques », *Les Politiques Sociales*, 2021, n° 1-2, pp. 4-26.

Le principe et le déroulement de cette opération permettent de préciser à plus d'un titre les structures de l'activité professionnelle de l'intervention. Ces séquences montrent d'abord qu'en « attendant l'intervention », rien n'empêche les agents de créer par eux-mêmes les conditions d'accès à des tâches qu'ils jugent légitimes. Il n'est ainsi pas de principe de division stricte entre d'un côté, un travail digne d'intérêt exclusivement mené sur réquisition du PC sécurité, et de l'autre un travail vécu comme subsidiaire ou indu exclusivement construit autour du contrôle. Il semble bien plutôt qu'un des principes de division pertinents se loge dans la population ciblée, participant du même coup à en accroître la segmentation : là où le contrôle distingue principalement ses cibles entre la « fraude dure » et une « clientèle » plus ou moins en règle, l'intervention décline encore cette hiérarchisation des déviances avec sa propre cible privilégiée – les « individus » indésirables. Il est à cet égard possible d'affiner notre compréhension de la condition de félicité majeure du travail digne d'intérêt, à savoir la capacité à « aller jusqu'au bout » de l'action entreprise, quitte à s'y impliquer physiquement. À cette éventualité, on peut ainsi ajouter celle d'un engagement pénal. S'il correspond en théorie à une mise en danger légale, on comprend donc qu'elle est d'autant plus probable que les agents parient sur l'incapacité des personnes ciblées à retourner contre eux l'illégalité de leurs actes.

*

* *

Dans le travail du service d'intervention, si l'action coercitive est loin de trouver quotidiennement les conditions de son déploiement, elle n'en demeure pas moins la séquence recherchée par excellence : stimulante, distinctive, consacrant l'autonomie, elle est toujours privilégiée pour la mise en récit collective du métier. Mais les déterminants de la satisfaction professionnelle ne forment pas un registre homogène pour autant ; ils s'adosent à d'autres objets pratiques, comme le contrôle, dont la valeur symbolique au sein du groupe est à la fois moins stable et moins « pure » que celle de l'intervention. Supervisée par le poste de commandement ou bricolée par les équipes, cette dernière est une incarnation de l'aboutissement contemporain d'« une irrésistible “privatisation du contrôle social”, par la montée de “polices supplétives” ou “alternatives”, et [de] leur naturalisation en tant que nouveaux producteurs de sécurité légitimes. »⁴⁵¹

Malgré des vellétés récurrentes de réformes de l'intervention depuis le milieu des années 2000, l'organisation n'a donc jamais véritablement tranché la question de la forme du destin sécuritaire du service. Dans ce statu quo, le contrôle tient au mieux un rôle d'adjuvant pour la distinction morale du personnel, tandis que l'action de répression ou d'assistance au personnel et au public ne fait l'objet d'aucune publicité, d'aucune formation systématique et d'aucun contrôle. Souhaitant déjouer les ambitions policières

451. Frédéric OCQUETEAU, *Polices entre État et marché*, op. cit., p. 166.

du personnel après les années 1990, les intermédiaires de l'homologation régaliennes ont ainsi laissé le groupe professionnel dans un parfait entre-deux, qui peut finalement se lire comme une manifestation supplémentaire des frontières du champ sécuritaire local.

Conclusion générale

Le « sens de l'histoire »

L'attribution de fonctions sécuritaires à des institutions dont la fonction n'est pas de réprimer est l'un des grands enjeux contemporains des politiques de gestion des « ennemis intérieurs », et sans aucun doute, l'un des phénomènes majeurs de l'horizon punitif.

Vanessa Codaccioni, « Empêcher, dépolitiser, punir : le triptyque de la répression politique »

La réalisation du travail dont je vais désormais achever la présentation a couvert un intervalle pour le moins chargé en matière d'expression du fait sécuritaire. Du terrain à l'écriture, cette thèse s'est déroulée entre deux longues périodes d'état d'urgence – les dispositions de la première, consécutive aux attentats de masse de 2015-2016, ayant en partie survécu dans une loi promulguée en 2017. En comptant celle-ci, pas moins de huit textes majeurs ont semblé devoir couvrir les moindre recoins du récit de la lutte contre l'insécurité : terrorisme donc, mais aussi transports (2016), immigration (2018), « anticasseurs » (2019), « sécurité globale », renseignement, « séparatisme » (2021), mais encore « responsabilité pénale et sécurité intérieure » (2022)⁴⁵².

Les thèmes varient mais les approches ne bifurquent en rien des sillons méticuleusement creusés depuis plus d'une trentaine d'années, au premier rang desquels l'estompage croissant des frontières entre prévention et répression et entre police administrative et police judiciaire ; ainsi que la légitimation grandissante des organisations non régaliennes dans la production sécuritaire, dont la loi « sécurité globale » constitue à elle seule l'incarnation :

Quoique les articles les plus controversés ne s'y rapportaient pas, et malgré l'invalidation de plusieurs mesures phares par le Conseil constitutionnel, le « continuum de sécurité » reste au cœur de ce texte dont les deux principaux volets concernent les polices municipales (pour les conforter dans un rôle de police à part entière) et le secteur des activités privées de sécurité (pour le structurer et le professionnaliser davantage).⁴⁵³

452. Loi n°2016-339 du 22 mars 2016 relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports collectifs de voyageurs ; loi n°2017-258 du 28 février 2017 relative à la sécurité publique ; loi n°2017-1510 du 30 octobre 2017 renforçant la sécurité intérieure et la lutte contre le terrorisme ; loi n°2018-778 du 10 septembre 2018 pour une immigration maîtrisée, un droit d'asile effectif et une intégration réussie ; loi n°2021-646 du 25 mai 2021 pour une sécurité globale préservant les libertés ; loi n°2021-998 du 30 juillet 2021 relative à la prévention d'actes de terrorisme et au renseignement ; loi n°2021-1109 du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République ; loi n°2022-52 du 24 janvier 2022 relative à la responsabilité pénale et à la sécurité intérieure

453. Virginie MALOCHET, « La pluralisation du policing en France », *op. cit.*, p. 56.

Ma thèse constitue à l'évidence un belvédère pour observer une partie du paysage sculpté par ces dynamiques de coproduction de l'action publique. Une anecdote éloquente permet à cet égard d'illustrer comment la carrière technocratique et législative du concept même de « sécurité globale » a rencontré directement le terrain dans lequel j'ai mené mon enquête. Suite à la publication du rapport d'une mission parlementaire sur le « continuum de sécurité » conduite par les député-es Alice Thourot et Jean-Michel Fauverge⁴⁵⁴, une première proposition de loi est déposée en janvier 2020 à l'Assemblée nationale. En parallèle, une consultation est lancée par le gouvernement afin de rédiger un « livre blanc de la sécurité intérieure ». En Auvergne-Rhône-Alpes, sous l'impulsion de la députée de la Drôme (qui n'est autre qu'Alice Thourot) et des patrons de deux sociétés locales de conseil (dont l'une en sécurité), différents réseaux d'acteurs concernés font alors entendre leur voix dans une importante contribution écrite⁴⁵⁵. Parmi les témoignages recueillis, celui de Raymond, le directeur sécurité de l'exploitant des transports en commun lyonnais, qui est présenté ainsi :

Ce spécialiste des situations d'urgence et des crises complexes a su sensibiliser les agents à tous les niveaux de l'entreprise. Il a su renforcer les relations de Keolis-Lyon avec les acteurs publics et a permis à son entreprise de devenir un partenaire de confiance. Aujourd'hui, son ambition est de transmettre cette culture aux usagers des transports afin que chacun de nous devienne un maillon de la sécurité globale.⁴⁵⁶

Et l'ancien commissaire de raconter son parcours, de saluer les « prises de conscience » de son secteur face à l'enjeu sécuritaire, de décrire les ramifications du partenariat qu'il développe, puis de faire le décompte des caméras déployées sur le réseau et des réquisitions judiciaires traitées par son poste de commandement, avant d'en appeler finalement à « renforcer les liens entre privé et public et développer la culture du risque au bénéfice de la collectivité »⁴⁵⁷. Comme en écho à cette promotion, le responsable du PC sécurité de Keolis-Lyon, Guillaume, contribue de son côté en 2017 à un rapport sur la place de la sécurité privée face aux « exigences » de la sécurité intérieure, dans le cadre de sa participation à une session nationale de l'INHESJ. Co-signé par quelques autres « managers de la sécurité », mais aussi par deux généraux de brigade de gendarmerie et quatre commissaires divisionnaire de police, le texte se conclut notamment en ces termes :

454. Alice THOUROT et Jean-Michel FAUVERGUE, *D'un continuum de sécurité vers une sécurité globale* [Rapport], Mission parlementaire, 2018.

455. David HORNUS et Jean-Baptiste JUSOT, « Contribution territoriale au continuum de sécurité. Ouvrage collectif des acteurs privés et publics de la sécurité en région Auvergne-Rhône-Alpes », URL complète en biblio.

456. *Ibid.*, p. 67.

457. *Ibid.*, p. 69.

La sécurité éminemment globale, n'apparaît plus comme le monopole de l'Etat et il appartient désormais à la puissance publique, nourrie d'expériences diverses notamment à l'étranger, de définir les prérequis et les missions qu'elle entend confier au secteur privé de la sécurité, celui-ci ayant vocation à être pleinement associé à des missions d'intérêt général.⁴⁵⁸

En entretien, Guillaume me présente ce travail et m'en détaille la genèse immédiatement après m'avoir expliqué à quel point il lui semblait nécessaire que soit développé un véritable groupe de « sûreté » dans l'entreprise, en s'inspirant de ceux dont disposent la RATP et la SNCF. Pour lui, et à l'instar des conclusions qu'il développe avec ses camarades de l'institut, cela ne fait aucun doute : « c'est le sens de l'histoire ».

À s'en tenir aux décennies passées et aux processus effectivement éprouvés dont j'ai voulu analyser les ressorts depuis le poste d'observation des transports en commun lyonnais, les résultats de ma thèse indiquent qu'à défaut de constituer un sens de l'histoire, ces mutations contemporaines du *policing* ne sont en tout cas pas prêtes de quitter les sentiers de la pluralisation. Au-delà des cas particuliers de ses cadres, c'est la direction sécurité de Keolis-Lyon toute entière qui devient successivement, en tant qu'instance non régaliennne et *a fortiori* privée de la sécurité, un réceptacle puis un intermédiaire à part entière des injonctions à la coproduction des politiques sécuritaires.

C'est en tout cas l'un des premiers enseignements qui me semble pouvoir être tiré de mon travail, et particulièrement de sa première partie. En reconstituant les grandes étapes et les grands lieux contemporains de la constitution d'un savoir sécuritaire, on aperçoit notamment à quel point l'institution policière dispose d'une mainmise essentielle sur le cadrage et la définition du corpus pertinent pour la reproduction dudit savoir. Surtout, on voit comment elle participe elle-même activement aux conditions de sa diffusion.

À cet égard, l'approfondissement du cas de Keolis-Lyon, et sa mise en perspective avec l'affleurement de quelques autres (les communes partenaires de l'entreprise), permettent de souligner le caractère déterminant du recrutement policier, qui plus est lorsqu'il se produit sur le temps long et de manière itérative. En ce sens, s'il est aujourd'hui incontestable que « malgré la prégnance d'un modèle de police particulièrement centralisé, les lignes de la doctrine étatique ont considérablement bougé en l'espace de quelques décennies »⁴⁵⁹, il paraît également certain que le personnel policier lui-même, et particulièrement le corps des commissaires, a joué dans ce mouvement un rôle fondamental depuis les années 1990.

En assurant ainsi les conditions de sa propre mobilité à l'intérieur des instances non régaliennes de la production sécuritaire, la police ne se contente pas de joindre l'utile (crédibiliser et professionnaliser les instances) à l'agréable (bénéficier d'une retraite lucrative ou d'une situation géographique plus stable) : elle infléchit et précise la signification

458. GROUPE DE DIAGNOSTIQUE STRATÉGIQUE N°7, *Quelle association du secteur privé pour répondre aux exigences de sécurité intérieure ?* [Rapport], Paris, INHESJ, 2017, p. 40.

459. Virginie MALOCHET et Frédéric OCQUETEAU, « Gouverner la sécurité publique », *op. cit.*, p. 27.

autant que la portée des aspirations sécuritaires des organisations qui l'emploient. C'est notamment ce que s'attache à démontrer la deuxième partie de ce travail. L'exploration du poste de commandement et de sécurité, de même que la décomposition des différentes phases de sa conception et de sa légitimation, témoignent ainsi de ce que la professionnalisation d'une activité sécuritaire à l'intérieur de l'organisation peut s'accompagner d'un important cadrage de ses enjeux, lesquels se trouvent progressivement alignés sur ceux du partenaire régalién.

Les effets d'une telle transaction institutionnelle, essentiellement fondée sur l'exploitation des images du réseau de vidéosurveillance des transports, ne se limitent cependant pas à la production de pratiques idoines aux « niveaux inférieurs ». Certes, le développement d'une relation pérenne entre les opérateurs et opératrices qui se situent de part et d'autre de cette poreuse frontière policière suscite un engagement considérable du personnel des transports dans la résolution des problèmes que lui confie la police – auprès de laquelle les agent-es s'investissent finalement « d'autant plus volontiers qu'ils maîtrisent mieux les termes de l'échange. »⁴⁶⁰. Mais d'un autre côté, l'accumulation de ces affaires n'est pas sans contribuer, chez ces mêmes agent-es, à la consolidation d'une légitimité interne dans la fabrique et le traitement de leurs propres opérations, et notamment celles qui les unissent quotidiennement au personnel exerçant sur le « terrain ».

Enquêter sur certaines facettes de celui-ci a finalement conduit, tout au long de la troisième partie, à enrichir en même temps qu'à nuancer les dimensions les plus univoques de ce qui peut jusqu'ici s'interpréter comme une *domination policière dans la pluralisation du policing*. L'examen du contrôle des titres de transport permet en premier lieu de faire surgir un important facteur d'ambivalence parmi les produits de la revendication sécuritaire des transports publics urbains. De même que la cible de cette activité est construite sur une mise en déviance de la fraude oscillant entre ses dimensions commerciale et sécuritaire, les structures des pratiques professionnelles elles-mêmes ne sauraient être appréhendées comme résultant de la seule détermination de l'organisation à « sécuriser » l'espace des transports, fût-il commercial. Pris entre les deux idéaux-types en tension que sont les métiers du public et les métiers de l'ordre, le personnel navigue à vue dans l'élaboration de sa définition professionnelle. Quant à l'intervention, certes tenue partiellement à l'écart de ces logiques d'allégeances contradictoires en vertu du caractère explicitement sécuritaire de sa fonction, elle ne met pas moins en exergue le caractère incertain voire périlleux des versants les moins formels de la coproduction des politiques locales de sécurité. L'étude croisée de la trajectoire et des pratiques du service montre à cet égard que si « la reconnaissance [...] étatique des acteurs non régaliens de la sécurité passe aussi par

460. Virginie MALOCHET, *Les policiers municipaux*, op. cit.

le partage d'attributs symboliques de la fonction policière »⁴⁶¹, leur retirer ces mêmes attributs ne se traduit pas nécessairement par un désaveu symétrique de leur rôle dans la régulation des populations dans l'espace où ils sont employés.

En dépit de leur éloignement des espaces pivots de la transaction policière, les personnels du terrain participent bel et bien à une mise en scène quotidienne de la revendication sécuritaire de leur organisation d'appartenance. Cela se vérifierait sans doute plus encore en additionnant à leurs observations celles d'objets connexes, tels que la sous-traitance en sécurité privée ou la médiation. On verrait alors comment tous ces dispositifs prennent part, depuis les années 1990 et leurs apparitions successives, à une « nébuleuse de nouvelles activités autour du traitement des désordres quotidiens et de la médiation des situations de conflit dans les espaces urbains »⁴⁶². Par leur caractère confiné, les transports en commun amènent d'autant plus facilement les regards à être saisis par l'atmosphère sécuritaire qui se dégage de la multiplication et de la juxtaposition de ces dispositifs de mise en visibilité. Dans les cas limites, comme à l'occasion des « grands événements » urbains, ils peuvent aller jusqu'à produire le sentiment d'un dense quadrillage dont l'observation directe ne permet guère d'en comprendre immédiatement la composition ni le fonctionnement.

Un éclatement en trompe-l'œil

Si mes analyses attestent donc entièrement de la validité et de la profondeur de l'hypothèse d'un processus de pluralisation du *policing* en tant que modalité particulière de coproduction de l'action publique sécuritaire, elles ont aussi eu vocation à ne pas s'y limiter. Le pas de côté que j'ai souhaité tenir dans l'ensemble de ce travail a consisté à suivre l'intuition que *la sécurité*, au sens où elle est proclamée et structurée politiquement et médiatiquement autour d'une *doxa* de l'*insécurité*, gagne à être interprétée comme une revendication de l'instance (ou de la personne) qui l'énonce à être admise dans un espace de relations où il est possible – mais non garanti – d'obtenir, à terme, un degré de légitimité qui autorise à produire et à maintenir l'ordre dans une portion donnée de l'espace public.

Autrement dit, il m'a semblé possible sinon nécessaire d'étudier les manifestations du fait sécuritaire de manière relationnelle pour mieux en démêler quelques aspects imprécis, et dont certains se trouvent justement au cœur de l'idée d'une pluralisation du *policing*. Les notions de « partenariat », de « coproduction », de « partage » ou encore de « continuum » en font notamment partie, et ce d'autant mieux qu'elles subissent un ballotement croissant entre leurs usages académique et bureaucratique. Cette difficulté me paraît se renforcer mutuellement avec une seconde, qui tient à la désignation même des acteurs du *policing* en mutation. En effet, selon l'endroit et le niveau d'où est scruté l'espace de production

461. Virginie MALOCHET et Frédéric OCQUETEAU, « Gouverner la sécurité publique », *op. cit.*

462. Jacques DE MAILLARD, « Le difficile renouvellement des métiers de la sécurité publique. Le cas des correspondants de nuit parisiens », *Criminologie*, 2013, vol. 46, n° 2, pp. 109-130, p. 110.

sécuritaire, les acteurs qui l'occupent tendent, à une extrémité, à être résumés à quelques groupes identifiables mais par trop abstraits (« la police », « la gendarmerie », « les polices municipales », « la sécurité privée »); et à l'autre extrémité, à être pris isolément pour mieux répondre aux exigences d'une caractérisation précise.

Il m'a semblé qu'une approche systématique des relations entre les agent-es d'instances différentes ou identiques, proches ou éloignées, ainsi que des conditions historiques de structuration de ces relations, était susceptible de répondre partiellement aux difficultés que je viens de mentionner – sans pouvoir jamais prétendre y échapper totalement. Mais si l'opération m'a semblé en valoir la peine, c'est aussi qu'il y avait là une occasion de mettre la lecture en termes de *champ* à l'épreuve d'un nouveau terrain, et pourquoi pas d'en dégager des phénomènes moins visibles ou moins aisés à formuler sans l'outillage spécifique d'une approche structurale. Il m'apparaissait finalement mieux envisageable, en assumant l'inscription de cette démarche dans une analyse localisée de l'action publique, de saisir des principes d'opposition et d'unification consistants et durables, autour desquels tendent à s'agencer les acteurs d'une politique souvent appréhendée par son caractère apparemment éclaté⁴⁶³.

L'idée d'un champ sécuritaire local, ou plus précisément de la possibilité de lire l'espace de production sécuritaire *comme un champ*, est donc moins en elle-même « le résultat » de ma thèse que le principe génératif d'une partie des trouvailles complémentaires (et peut-être plus originales) à celles déjà synthétisées jusqu'ici. La première de ces trouvailles concerne paradoxalement le rôle de la principale organisation à n'avoir pas été observée *in situ* dans le cadre de ce travail. Si l'on peut « envisager la police comme appartenant à un champ plus vaste de la sécurité, rassemblant tous les individus et les institutions (y compris non policières) qui ont partie liée avec cette question »⁴⁶⁴, alors il est réciproquement possible d'analyser le « champ plus vaste » en question sans chercher à y situer directement la police. Or même en prenant à bras-le-corps une telle posture d'analyse, et ce d'autant plus sincèrement que la police a refusé de s'y prêter, celle-ci a d'emblée paru devoir en constituer la clé de voûte.

À cet égard, la première partie permet de comprendre comment, par son intervention dans la constitution et la distribution du savoir sécuritaire, l'institution policière fournit aux agent-es non régaliennes des ressources leur permettant certes de légitimer leurs discours et leurs pratiques dans et hors l'organisation, mais surtout de le faire en sachant où se situer par rapport à leurs collègues régaliennes. C'est précisément pour cette raison que j'ai nommé un tel ensemble de ressources le *capital d'homologie policière*.

463. Jean-Claude THOENIG, « La gestion systémique de la sécurité publique », *op. cit.*, p. 388.

464. Laurent BONELLI, Élodie LEMAIRE et Laurence PROTEAU, « Pour une sociologie du champ policier », *Sociétés contemporaines*, 2021, vol. 2, n° 122, pp. 5-24, p. 9.

Le principe de l'*homologie légitime*, qui est donc l'une des premières manifestations du capital d'homologie policière, est triplement visible dans la région dirigeante du champ. D'une part en raison de ce qu'il y est plus explicitement segmenté que dans les strates inférieures du champ : on identifie systématiquement le grade des interlocuteurs et interlocutrices régaliennes, de même qu'on sait la position des autres dans leur direction ou sous-direction (« numéro deux de », « bras droit de », ou carrément « homologue de » etc.). D'autre part parce que du fait même de leur position dans la division du travail, les cadres dirigeant-es disposent d'une relative latitude dans le choix de leurs interlocuteurs et interlocutrices au quotidien ; or force est de constater que ce choix n'aboutit pas aléatoirement mais est avant tout guidé par les *homologies légitimes disponibles*. Ainsi chez Keolis-Lyon, le directeur a toute latitude de choisir ses homologues parmi les commissaires tandis que son « N-1 » doit se « contenter » des responsables de police municipale et de CSU.

Mais les espaces élitaires du champ sécuritaire local ne sont pas seulement des illustrations éloquents de la manière dont s'agencent et se distribuent les homologies légitimes ; elles en sont aussi les principaux lieux d'attribution. Et pour cause, cette fraction dirigeante n'est pas moins dominée que le reste du champ par l'institution policière. En organisant notamment les modalités de sa propre mobilité à l'intérieur des organisations non-régaliennes, la police tend à faire (comme au PC sécurité) ou à défaire (comme au service d'intervention) elle-même les homologies qu'elle juge légitime. À travers son émanation régalienne, l'État renforce donc sélectivement l'autonomie de certains espaces professionnels, tout en y imposant « sa logique et les taux de conversion des ressources qui y sont mobilisables et valorisées », et c'est ici bien « l'analyse de la position qu'occupe l'espace professionnel considéré au sein du champ du pouvoir qui offre les plus grands gains heuristiques »⁴⁶⁵.

En ce sens, la deuxième partie de mon travail a permis de saisir plus concrètement « les fondements et la portée des rapports de domination et de légitimation qui définissent l'intervention des pouvoirs publics »⁴⁶⁶ dans le champ sécuritaire local. Cette intervention spécifique, celle-là même qui fait et défait la valeur du capital d'homologie policière, je l'ai donc appelée « l'homologation » – non sans une arrière-pensée vis-à-vis des différents pouvoirs d'« agrément » des préfectures en matière d'exercice des activités sécuritaires. L'étude approfondie du poste de commandement et de sécurité a en effet conduit à préciser les conditions et les effets d'un tel processus au long cours. Il a ainsi notamment été possible de montrer comment un personnel subalterne pouvait être en mesure de constituer rapidement son propre capital d'homologie policière, puis de l'investir au service de ses propres intérêts dans l'organisation. Réciproquement, l'ascension du service dans le champ sécuritaire (au détriment d'autres, ainsi que l'a montré l'absorption de

465. David PICHONNAZ et Kevin TOFFEL, « Pour une sociologie structurale du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2021, vol. 5, n° 240, pp. 4-13, p. 10.

466. Vincent DUBOIS, « L'action de l'État », *op. cit.*, p. 15.

l'ancienne « cellule vidéo ») demeure très loin de constituer une source de concurrence pour la police, qui en profite bien plutôt pour se délester de certains aspects coûteux de ses propres servitudes. À cet égard, par l'intermédiaire de sa police, « le pouvoir politique ne s'exerce pas nécessairement au détriment de l'autonomie des champs sociaux », pas plus que « cette autonomie ne constitue en retour [...] un obstacle à l'exercice de ce pouvoir dont elle peut au contraire servir la légitimation. »⁴⁶⁷

Dans les mises en scène quotidiennes de l'activité sécuritaire, dont l'analyse trame la dernière partie de ma thèse, on comprend que si le personnel du terrain n'est de son côté pas entièrement dépourvu d'une certaine autonomie dans l'accumulation du capital d'homologie policière, celle-ci est tout à la fois moindre et inégalement distribuée. Au contrôle, les agent-es pâtissent notamment de l'enchâssement de leur activité entre des logiques d'autant plus distendues qu'elles sont promues par deux espaces en compétition pour la définition de la fraude et de sa régulation (la direction sécurité et celle de l'exploitation). Cela indique qu'il peut être plus pertinent de considérer certains fragments de l'action publique sécuritaire « comme l'objectivation d'un état provisoire du rapport de forces au sein du champ de luttes pour sa définition légitime. »⁴⁶⁸. De ces mêmes enjeux définitionnels, il a également été possible de dégager des principes d'opposition structurants dans l'histoire du groupe professionnel lui-même, « tout en identifiant les ressources qui sont à l'origine des pratiques au travail et des concurrences entre individus, elles-mêmes dépendantes de leurs trajectoires »⁴⁶⁹. À tous ces égards, le contrôle incarne parmi les instances enquêtées le segment le plus périphérique du champ sécuritaire local. Quant au personnel de l'intervention, s'il ne se trouve pas moins relégué à la frontière du champ – ayant notamment payé l'homologation de son organisation d'appartenance au prix de sa relative déchéance –, il conserve une capacité non négligeable d'exprimer en pratique les ressources conservées et entretenues d'un capital d'homologie policière « frauduleux », ou à tout le moins non consacré.

*

* *

Au terme de ce travail, nombreuses sont les pistes ouvertes pour l'exploration du champ sécuritaire local, ainsi qu'au-delà. Parmi elles, deux priorités me semblent pouvoir être dégagées. La première consiste en une topographie plus complète, à défaut de pouvoir être exhaustive, d'un champ qui reste en l'état seulement esquissé. Qu'on en poursuive (ici ou ailleurs) l'arpentage par une voie empirique, comme j'ai souhaité le faire, ou

467. *Ibid.*, p. 21.

468. *Ibid.*, p. 14.

469. David PICHONNAZ et Kevin TOFFEL, « Pour une sociologie structurale du travail », *op. cit.*, p. 11.

bien géométrique, comme cela a pu être tenté par ailleurs⁴⁷⁰, l'espace de la production sécuritaire me semble tout à fait apte à se laisser examiner selon des approches structurales dont les résultats, en additionnant les méthodes, ne gagneraient qu'en finesse.

La seconde piste découle pour moi naturellement de la première. En m'attachant à décortiquer les ressorts d'un champ sécuritaire *local*, il ne m'a jamais semblé que mon regard se portait ailleurs que sur un *sous-champ*, et que les effets que j'y observais avaient toutes les chances de s'observer en d'autres lieux et à d'autres niveaux. De sorte qu'il me semble opportun d'envisager la possibilité de relire, au niveau national, la construction des politiques sécuritaires contemporaines comme la traduction de l'autonomisation, sinon de la genèse, du champ sécuritaire français.

470. Stephan DAVIDSHOFER, Amal TAWFIK et Jonas HAGMANN, « Analyse du champ de la sécurité en Suisse », *op. cit.*

Bibliographie

Littérature

AMPÉLAS André, « Télématique et transports en commun », *Les Cahiers du numérique*, 2001, vol. 2, n° 1, pp. 213-238.

ARGIBAY Camilo, « Quand le savant devient politique. Sociologie de l'expertise du think tank Terra Nova », *Participations*, 2016, vol. 3, n° 16, pp. 195-222.

ARRIVETZ Jean, *Histoire des transports à Lyon*, Lyon, Graphisme Édition Réalisation, 1966, 154 p.

AVRIL Christelle, CARTIER Marie et SIBLOT Yasmine, « Les rapports aux services publics des usagers et agents de milieux populaires : quels effets des réformes de modernisation ? », *Sociétés contemporaines*, 2005, vol. 2, n° 58, pp. 5-18.

BALZACQ Thierry, *Théories de la sécurité*, Paris, Presses de Sciences Po, 2016, 508 p.

BALZACQ Thierry, « Qu'est-ce que la sécurité nationale ? », *Revue internationale et stratégique*, 2003, vol. 4, n° 52, pp. 33-50.

BARGEAU Adélaïde, « Les syndicats policiers : entre opposition et relais indispensable à la diffusion d'une réforme de type gestionnaire », *Droit et société*, 2015, vol. 2, n° 90, pp. 253-270.

BAUVET Sébastien, *L'emploi de l'insécurité : fonctions sociales et expériences professionnelles des travailleurs de la sécurité privée en France*, Paris, EHESS, 2015, 601 p.

BAUVET Sébastien, « Politiques sécuritaires et liens sociaux. Les implications d'un modèle contemporain de « participation citoyenne » », in Serge PAUGAM (dir.), *L'intégration inégale. Force, fragilité et rupture des liens sociaux*, Presses Universitaires de France, 2014, pp. 379-396.

BEAUD Stéphane, *80 % au bac... et après ?*, La Découverte, 2003, 350 p.

BECKER Howard S., « Données administratives », in *Faire preuve*, Paris, La Découverte, 2020, pp. 137-174.

BECKER Howard S., *Outsiders : études de sociologie de la déviance*, Jean-Pierre BRIAND et Jean-Michel CHAPOULIE (trad.), Paris, Métailié, 1985, 247 p.

BENSA Alban, *La fin de l'exotisme : essais d'anthropologie critique*, Toulouse, Anacharsis, 2006, 364 p.

BÉRARD Yann et CRESPIN Renaud, « Objet flou, frontières vives. L'expertise entre savoirs et pouvoirs », in Yann BÉRARD et Renaud CRESPIN (dir.), *Aux frontières de l'expertise : Dialogues entre savoirs et pouvoirs*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2015, pp. 15-33.

Conclusion générale

BERGEL Pierre et MILLIOT Vincent (dir.), *La ville en ébullition : sociétés urbaines à l'épreuve*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2014, 384 p.

BÉTIN Christophe, MARTINAIS Emmanuel et RENARD Marie-Christine, « Sécurité, vidéo-surveillance et construction de la déviance : l'exemple du centre-ville de Lyon », *Déviance et Société*, 2003, vol. 27, n° 1, pp. 3-24.

BIGO Didier (dir.), *The field of the EU internal security agencies*, Paris, L'Harmattan, 2007, 132 p.

BIGO Didier, « La mondialisation de l'(in)sécurité ? Réflexions sur le champ des professionnels de la gestion des inquiétudes et analytique de la transnationalisation des processus d'(in)sécurisation », *Cultures & Conflits*, 2005, n° 58, pp. 53-101.

BODY-GENDROT Sophie et DUPREZ Dominique, « Les politiques de sécurité et de prévention dans les années 1990 en France », *Déviance et Société*, 2001, vol. 25, n° 4, pp. 377-402.

BONELLI Laurent, *La France a peur*, Paris, La Découverte, 2010, 422 p.

BONELLI Laurent, « Quand les consultants se saisissent de la sécurité urbaine », *Savoir/Agir*, 2009, vol. 3, n° 9, pp. 17-28.

BONELLI Laurent, LEMAIRE Élodie et PROTEAU Laurence, « Pour une sociologie du champ policier », *Sociétés contemporaines*, 2021, vol. 2, n° 122, pp. 5-24.

BONNET François, « Contrôler des populations par l'espace ? », *Politix*, 2012, vol. 1, n° 97, pp. 25-46.

BONNET François, *La production organisée de l'ordre. Contrôler des gares et des centres commerciaux à Lyon et à Milan*, Institut d'études politiques de Paris, 2006, 278 p.

BORZEIX Anni, « Relation de service et sociologie du travail – l'utilisateur : une figure qui nous dérange ? », *Les Cahiers du Genre*, 2000, vol. 1, n° 28, pp. 19-48.

BOURDIEU Pierre, *Sociologie générale. Cours au Collège de France, 1981-1983*, Paris, Seuil, 2015, 740 p.

BOURDIEU Pierre, *Les structures sociales de l'économie*, Paris, Points, 2014, 384 p.

BOURDIEU Pierre, *Méditations pascaliennes*, Paris, Seuil, 1997, 316 p.

BOURDIEU Pierre, « L'illusion biographique », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, 1986, vol. 1, n° 62, pp. 69-72.

BOURDIEU Pierre, « Les rites comme actes d'institution », *Actes de la Recherche en Sciences Sociales*, 1982, vol. 1, n° 43, pp. 58-63.

BOURDIEU Pierre et WACQUANT Loïc, *Réponses : pour une anthropologie réflexive*, Paris, Seuil, 1992, 267 p.

- BOURGOIN Nicolas, *La révolution sécuritaire (1976-2012)*, Nîmes, Champ social, 2013, 214 p.
- BOUSSARD Valérie, LORIOU Marc et CAROLY Sandrine, « Catégorisation des usagers et rhétorique professionnelle. Le cas des policiers sur la voie publique », *Sociologie du travail*, 2006, vol. 48, n° 2, pp. 209-225.
- BRIANTAIS Émeline, « L'inspecteur n'est pas un flic », *Plein droit*, 2012, vol. 1, n° 92, pp. 6-10.
- BROCHIER Christophe, « Le monde social d'une petite usine. Relations individuelles et groupales », *Revue française de sociologie*, 2011, vol. 52, n° 1, pp. 3-36.
- BRODEUR Jean-Paul, « Les cahiers de la sécurité intérieure : un premier bilan », *Les Cahiers de la sécurité intérieure*, 1995, n° 20, pp. 175-180.
- BRODEUR Jean-Paul, « La police : mythes et réalités », *Criminologie*, 1984, vol. 17, n° 1, pp. 9-41.
- BUFFAT Jean-Paul et LE GOFF Tanguy, « Quand les maires s'en remettent aux experts. Une analyse des liens entre les cabinets de conseil en sécurité et les maires », *Les Cahiers de la sécurité intérieure*, 2002, n° 50, pp. 165-193.
- CARTHÉ-MAZÈRES Isabelle, « L'organisation des transports publics urbains : le rôle des autorités organisatrices de la mobilité », *Droit et Ville*, 2016, vol. 2, n° 82, pp. 73-83.
- CARTIER Marie, *Les facteurs et leurs tournées*, Paris, La Découverte, 2003, 336 p.
- CARTIER Marie et LECHIEN Marie-Hélène, « Vous avez dit « relationnel » ? Comparer des métiers de service peu qualifiés féminins et masculins », *Nouvelles Questions Feministes*, 2012, vol. 2, n° 31, pp. 32-48.
- CASTAGNINO Florent, *Les chemins de faire de la surveillance : une sociologie des dispositifs de sécurité et de sûreté ferroviaires en France*, Université Paris-Est, 2017, 600 p.
- CASTEL Robert, *La montée des incertitudes : travail, protections, statut de l'individu*, Paris, Seuil, La couleur des idées, 2009, 457 p.
- CASTEL Robert, *L'insécurité sociale : qu'est-ce qu'être protégé ?*, Paris, Seuil, 2003, 95 p.
- CHAUVENET Antoinette, ROSTAING Corinne et ORLIC Françoise, *La violence carcérale en question*, Presses Universitaires de France, 2008, 368 p.
- CLAIR Isabelle, « Le pédé, la pute et l'ordre hétérosexuel », *Agora débats/jeunesses*, 2012, vol. 1, n° 60, pp. 67-78.
- COPPE Aurélie et GAUTIER Axel, « Régulation et concurrence dans le transport collectif urbain », *Reflets et perspectives de la vie économique*, 2004, XLIII, n° 4, pp. 65-75.
- COQUARD Benoît, *Ceux qui restent*, Paris, La Découverte, 2019, 216 p.

Conclusion générale

Cos Rafaël, « La carrière de « la sécurité » en milieu socialiste (1993-2012). Sociologie d'une conversion partisane », *Politix*, 2019, vol. 2, n° 126, pp. 135-161.

COURPASSON David, *L'action contrainte. Organisations libérales et domination*, Paris, Presses Universitaires de France, 2000, 320 p.

CROZET Yves, FAIVRE D'ARCIER Bruno, MERCIER Aurélie, MONCHAMBERT Guillaume et PÉGUY Pierre-Yves, *Réflexions sur les enjeux de la gratuité pour le réseau TCL [Rapport]*, SYTRAL, LAET, 2019, 116 p.

DAHO Grégory, « La désectorisation des politiques de sécurité. Le cas du recentrage interministériel du Secrétariat général de la Défense et de la Sécurité nationale », *Revue française d'administration publique*, 2019, vol. 3, n° 171, pp. 651-667.

DARLEY Mathilde et GAUTHIER Jérémie, « Le travail policier face à la réforme », *Politix*, 2018, vol. 4, n° 124, pp. 59-84.

DARLEY Mathilde et GAUTHIER Jérémie, « Une virilité interpellée ? En quête de genre au commissariat », *Genèses*, 2014, vol. 4, n° 97, pp. 67-86.

DARTEVELLE Michel, « Le travail du contrôleur : Les activités langagières des agents », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, 1992, n° 57-58, pp. 110-114.

DAVIDSHOFER Stephan, TAWFIK Amal et HAGMANN Jonas, « Analyse du champ de la sécurité en Suisse : vers une hypertrophie de la sécurité intérieure et autres réflexions méthodologiques », *Cultures & Conflits*, 2016, n° 102, pp. 59-93.

DE BORAS Sandrine, *La tarification sociale dans les transports de voyageurs : État, opérateurs, collectivités*, IEP de Lyon, 2003, 174 p.

DE CERTEAU Michel, *L'invention du quotidien*, Paris, Gallimard, 2010, n° . 2/1, 349 p.

DEMAZIÈRE Didier et MERCIER Delphine, « La tournée des facteurs. Normes gestionnaires, régulation collective et stratégies d'activité », *Sociologie du travail*, 2003, vol. 45, n° 2, pp. 237-258.

DENAVE Sophie, *Reconstruire sa vie professionnelle*, Presses Universitaires de France, 2015, 320 p.

DENAVE Sophie et RENARD Fanny, « Des corps en apprentissage. Effets de classe et de genre dans les métiers de l'automobile et de la coiffure », *Nouvelles Questions Féministes*, 2019, vol. 38, n° 2, pp. 68-84.

DENIS Vincent, « Que sait la police ? Introduction au numéro », *Revue d'Histoire des Sciences Humaines*, 2008, vol. 2, n° 19, pp. 3-9.

DENORD François, LAGNEAU-YMONET Paul et THINE Sylvain, « Le champ du pouvoir en France », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2011, vol. 5, n° 190, pp. 24-57.

- DEROCHE Luc et JEANNOT Gilles (dir.), *L'action publique au travail*, Toulouse, Octares, 2007, 253 p.
- DI TACCHIO Isabelle, « La place de l'Institut des hautes études de la sécurité intérieure dans la gestion publique de la sécurité en France », in Jean-Charles FROMENT, Jean-Jacques GLEIZAL et Martine KALUSZYNSKI (dir.), *Les États à l'épreuve de la sécurité*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble, 2003, pp. 47-59.
- DIEU François, *Gendarmerie et modernité. Étude de la spécificité gendarmique aujourd'hui*, Paris, Montchrestien, 1993, 495 p.
- DiMAGGIO Paul J. et POWELL Walter W., « The Iron Cage Revisited : Institutional Isomorphism and Collective Rationality in Organizational Fields », *American Sociological Review*, 1983, vol. 48, n° 2, pp. 147-160.
- DIVAY Sophie, « La médiation sociale : « un nouveau métier » plus de dix ans après son émergence ? », in Didier DEMAZIÈRE (dir.), *Sociologie des groupes professionnels*, Paris, La Découverte, 2009, pp. 242-251.
- DOMINGO Bruno, *Douanes et gouvernement de la sécurité : étudier le policing et le champ de la sécurité par ses marges*, Toulouse, Université Toulouse Capitole, 2017, 677 p.
- DOUILLET Anne-Cécile, DUMOULIN Laurence et GERMAIN Séverine, « De l'efficacité à l'utilité de la vidéosurveillance », *Les Cahiers du Développement Social Urbain*, 2010, vol. 2, n° 52, pp. 34-35.
- DOUILLET Anne-Cécile, DUMOULIN Laurence et GERMAIN Séverine, « Un dispositif socio-technique à la loupe : genèse et banalisation de la vidéosurveillance dans trois villes françaises », in *Congrès de la Société québécoise de Science politique*, Ottawa, 2009.
- DOUILLET Anne-Cécile et LEFEBVRE Rémi, *Sociologie politique du pouvoir local*, Paris, Armand Colin, 2017, 272 p.
- DREYFUS Françoise, « Personnels et usagers des services publics : des relations transformées ? », *Regards croisés sur l'économie*, 2007, vol. 2, n° 2, pp. 246-254.
- DUBOIS Vincent, « L'action de l'État, produit et enjeu des rapports entre espaces sociaux », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2014, vol. 1, n° 201-202, pp. 11-25.
- DUBOIS Vincent, « Ethnographier l'action publique », *Gouvernement et action publique*, 2012, vol. 1, n° 1, pp. 83-101.
- DUBOIS Vincent, « Le paradoxe du contrôleur », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2009, vol. 3, n° 178, pp. 28-49.
- DUBOIS Vincent, *La vie au guichet : relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Economica, 1999, 202 p.

Conclusion générale

DURKHEIM Émile, *Leçons de sociologie*, Paris, Presses Universitaires de France, Quadrige, 2015, 368 p.

ELGUEZABAL Eleanora, *Verbaliser le client : les contrôleurs du métro*, Montreuil, Aux lieux d'être, 2007, 175 p.

ELGUEZABAL Eleonora, « Quand la gendarmerie devient participative : l'engagement des voisin-es dans les réseaux officiels de vigilance en France », *Participations*, 2021, vol. 1, n° 29, pp. 73-96.

ELGUEZABAL Eleonora, « Métiers d'ordre, métiers virils? Genre et capital culturel en brigade de gendarmerie », *Cahiers du Genre*, 2019, vol. 2, n° 67, pp. 165-184.

ELGUEZABAL Eleonora, « De la division morale du travail de contrôle dans le métro parisien », *Déviance et Société*, 2010, vol. 34, pp. 189-200.

FAURE Sylvia, « Les processus d'incorporation et d'appropriation des savoir-faire du danseur », *Éducation et Sociétés*, 1999, vol. 2, n° 4, pp. 75-90.

FAVRET-SAADA Jeanne, *Les mots, la mort, les sorts*, Paris, Gallimard, 1994, 427 p.

FERRET Jérôme, « Les polices municipales en France, une perspective socio-politique », *Déviance et Société*, 1998, vol. 22, n° 3, pp. 263-288.

FIJNAUT Cyrille et VAN OUIRIVE Lode, « Recherches sur la police », *Déviance et société*, 1978, vol. 2, n° 2, pp. 215-231.

FONTENEAU Mathilde, *Vidéosurveillance et espaces publics. État des lieux des évaluations menées en France et à l'étranger* [Rapport], Paris, IAU-IDF, 2008, 58 p.

FRAU Caroline, « « Tout change à partir de ce soir »? Le changement générationnel dans l'activité tactique du groupe professionnel des buralistes », *Politix*, 2011, vol. 4, n° 96, pp. 39-57.

FRAU Caroline et TAICLET Anne-France, « Dans les marges de l'action publique », *Gouvernement et action publique*, 2021, vol. 10, n° 4, pp. 9-37.

FROMENT Jean-Charles, « Regard juridique sur la vidéosurveillance urbaine : un droit en trompe-l'œil », *La semaine juridique*, 2006, n° 13, pp. 1080 et s.

GARDENIER Matthijs, « La surveillance a-t-elle une couleur politique? Cercles de vigilance, capital social et compétition municipale dans des espaces périurbains en France », *Participations*, 2021, vol. 1, n° 29, pp. 97-122.

GAUTIER Frédéric, « S'y voir avant d'en être », *Sociétés contemporaines*, 2021, vol. 2, n° 122, pp. 25-50.

GAUTIER Frédéric, « Le concours : un levier de transformation de l'institution? », *Gouvernement et action publique*, 2020, vol. 9, n° 1, pp. 33-55.

- GAUTRON Virginie, « La coproduction locale de la sécurité en France : un partenariat interinstitutionnel déficient », *Champ pénal*, 2010, VII, URL : <https://journals.openedition.org/champpenal/7719>.
- GAUTRON Virginie, *Les politiques publiques de lutte contre la délinquance*, Université de Nantes, 2006, 785 p.
- GAXIE Daniel et LEHINGUE Patrick, *Enjeux municipaux : la constitution des enjeux politiques dans une élection municipale*, Paris, Presses Universitaires de France, 1984, 314 p.
- GENIEYS William et HASSENTEUFEL Patrick, « Qui gouverne les politiques publiques ? », *Gouvernement et action publique*, 2012, vol. 1, n° 2, pp. 89-115.
- GERMAIN Séverine, *Les politiques locales de sécurité en France et en Italie. Une comparaison des Villes de Lyon, Grenoble, Bologne et Modène.*, Université Pierre Mendès-France - Grenoble II, 2008, 606 p.
- GLEIZAL Jean-Jacques, JOURNÈS Claude et MONTAIN-DOMENACH Jacqueline, *La Police*, Paris, Presses Universitaires de France, 1993.
- GOFFMAN Erving, *Façons de parler*, Paris, Éditions de Minuit, 2007, 285 p.
- GOFFMAN Erving, *Les rites d'interaction*, Paris, Éditions de Minuit, 1998, 230 p.
- GOFFMAN Erving, *Encounters : two studies in the sociology of interaction*, Harmondsworth, Penguin Books, 1961, 134 p.
- GOFFMAN Erving, *La mise en scène de la vie quotidienne*, Paris, Éditions de Minuit, 1996, n° . 2/1, 256 p.
- GORMAND Guillaume, *L'évaluation des politiques publiques de sécurité : résultats et enseignements de l'étude d'un programme de vidéosurveillance de la Ville de Montpellier*, Université Grenoble Alpes, 2017, 451 p.
- GUIONNET Christine et NEVEU Érik, *Féminins / Masculins. Sociologie du genre*, Armand Colin, 2021, 416 p.
- HAAS Peter M., « Introduction : Epistemic Communities and International Policy Coordination », *International Organization*, 1992, vol. 46, n° 1, pp. 1-35.
- HAMELIN Fabrice, « Les polices des transports face aux défis croisés de la mobilité, de la sûreté et de la sécurité », *Flux*, 2010, vol. 3, n° 81, pp. 46-56.
- HUGHES Everett C., *Le regard sociologique*, Paris, Éd. de l'École des Hautes Études en Sciences Sociales, 1996, 344 p.
- JEAN-MEIRE Caroline, *Les nouvelles technologies et la lutte contre la délinquance : regards croisés France/Royaume Uni*, Paris 1, 2016, 490 p.

Conclusion générale

JEANNOT Gilles, « Les fonctionnaires travaillent-ils de plus en plus ? Un double inventaire des recherches sur l'activité des agents publics », *Revue française de science politique*, 2008, vol. 58, n° 1, pp. 123-140.

JEANNOT Gilles, « Peut-on faire de l'usager un client ? Retour sur l'exemple britannique », in Philippe WARIN (dir.), *Quelle modernisation des services publics ? Les usages au cœur des réformes*, Paris, La Découverte, 1997, pp. 287-307.

JOBARD Fabien, *Bavures policières ? La force publique et ses usages*, La Découverte, 2002, 300 p.

JOBARD Fabien, « Hautes études », *Vacarme*, 1999, vol. 1, n° 7, p. 25.

JOBARD Fabien, « Que sait la police ? », *Vacarme*, 1999, vol. 1, n° 7, pp. 22-24.

JOBARD Fabien et MAILLARD Jacques DE, *Sociologie de la police*, Paris, Armand Colin, 2015, 304 p.

JOBERT Bruno, « Ambiguïté, bricolage et modélisation. La construction intellectuelle des politiques publiques », in CENTRE DE RECHERCHES ET D'ÉTUDES SOCIOLOGIQUES APPLIQUÉES DE LA LOIRE (dir.), *Les raisons de l'action publique : entre expertise et débat*, Paris, L'Harmattan, 1993, pp. 87-106.

JOSEPH Isaac, « Le temps partagé : le travail du machiniste-receveur », in Isaac JOSEPH et Gilles JEANNOT (dir.), *Métiers du public : les compétences de l'agent et l'espace de l'usager*, Paris, CNRS éditions, 1995, pp. 63-83.

JOSEPH Isaac, « La relation de service : les interactions entre agents et voyageurs », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, 1988, vol. 1, n° 39, pp. 43-55.

JOSEPH Isaac et JEANNOT Gilles (dir.), *Métiers du public : les compétences de l'agent et l'espace de l'usager*, Paris, CNRS éditions, Collection Recherche et entreprises, 1995, 347 p.

KALFLÈCHE Grégory, « Les modalités d'exploitation des services publics de transports urbains », *Droit et Ville*, 2016, vol. 2, n° 82, pp. 85-105.

KEANE Web, « Others, Other Minds, and Others' Theories of Other Minds : An Afterword on the Psychology and Politics of Opacity Claims », *Anthropological Quarterly*, 2008, vol. 81, n° 2, pp. 473-482.

KINGDON John W, *Agendas, alternatives, and public policies*, Boston, Little, Brown, 1984, 240 p.

L'HORTY Yannick, *Les nouvelles politiques de l'emploi*, Paris, La Découverte, 2006, 128 p.

LAGROYE Jacques, « On ne subit pas son rôle (entretien) », *Politix*, 1997, vol. 10, n° 38, pp. 7-17.

- LAHIRE Bernard, *Dans les plis singuliers du social : individus, institutions, socialisations*, Paris, La Découverte, 2013, 173 p.
- LAMBERT Anne, « *Tous propriétaires* » : *l'envers du décor pavillonnaire*, Paris, Seuil, 2015, 278 p.
- LE BRETON Éric, « Les compromis fragiles du traitement des conflits publics dans les transports urbains », *Sociologie du travail*, 2001, n° 43, pp. 515-531.
- LE GOFF Tanguy, « Dans les « coulisses » du métier d'opérateur de vidéosurveillance », *Criminologie*, 2013, vol. 46, n° 2, pp. 91-108.
- LE GOFF Tanguy, « Les contrats locaux de sécurité à l'épreuve du terrain : réflexions sur l'action publique locale en matière de sécurité », *Politiques et Management Public*, 2002, vol. 20, n° 1, pp. 105-119.
- LE GOFF Tanguy, MALOCHET Virginie et JAGU Tiphaine, *Surveiller à distance. Une ethnographie des opérateurs municipaux de vidéosurveillance*, Paris, IAU-IDF, 2011, 62 p.
- LE ROUX Nathalie, « Un métier en clair-obscur : les agents de sécurité du métropolitain », in Françoise PIOTET (dir.), *La révolution des métiers*, Paris, Presses Universitaires de France, 2002, pp. 99-121.
- LECHIEN Marie-Hélène, « Un métier exposé : les contrôleurs de la SNCF », *Scalpel. Cahiers de sociologie politique de Nanterre*, 1999, n° 4-5, pp. 73-110.
- LEMAIRE Élodie, *L'œil sécuritaire. Mythes et réalités de la vidéosurveillance*, Paris, La Découverte, 2019, 208 p.
- LEMAIRE Élodie et PROTEAU Laurence, « Compter pour compter. Les manifestations pratiques de savoirs criminologiques dans les instances locales de sécurité », *Cultures & Conflits*, 2014, n° 94-95-96, pp. 43-64.
- LÉVÊQUE Antoine, *Desservir la banlieue : Métropolisation et relégation des quartiers d'habitat social dans l'agglomération lyonnaise (1959-2019)*, Lyon, Université de Lyon, 2021, 810 p.
- LÉVÊQUE Antoine, « Une confiscation institutionnelle de l'intercommunalité : la permanence du syndicat des transports urbains lyonnais (1959-1974) », *Revue française d'administration publique*, 2019, vol. 4, n° 172, pp. 1027-1042.
- LÉVÊQUE Antoine, « Le gouvernement métropolitain de la banlieue lyonnaise à l'aune des politiques de transport urbain : sociohistoire d'une relégation », *Métropoles*, 2018, Hors-série, URL : <http://journals.openedition.org/metropoles/5865>.
- LÉVY René, « L'émergence des recherches en sciences sociales sur la police en France : les séminaires organisés au sein du GERN, 1986-1991 », in Antoinette CHAUVENET et Frédéric OCQUETEAU (dir.), *Notes inédites sur les choses policières, 1999-2006. Suivi de Le sociologue, la politique, la police*, Paris, La Découverte, 2008, pp. 187-204.

Conclusion générale

LÉVY René, *Du suspect au coupable, le travail de police judiciaire*, Paris, Méridiens-Klincksieck, 1987, 183 p.

LIPSKY Michael, *Street-level bureaucracy : dilemmas of the individual in public services*, New York, Russell Sage Foundation, 1980, 275 p.

LORINO Philippe et PEYROLLE Jean-Claude, « Démarche pragmatiste et mise en processus dans les situations de gestion », in *Entre connaissance et organisation : l'activité collective*, La Découverte, 2005, pp. 220-229.

LOUBET DEL BAYLE Jean-Louis, « Jalons pour une histoire de la recherche française sur les institutions et les pratiques policières », *Les Cahiers de la sécurité intérieure*, 1999, n° 37, pp. 55-71.

MACÉ Eric, « Les violences dites « urbaines » et la ville », *Les annales de la recherche urbaine*, 1999, n° 83-84, pp. 59-64.

MACÉ Eric, « Service public et banlieues populaires : une coproduction de l'insécurité. Le cas du réseau bus de la RATP », *Sociologie du travail*, 1997, vol. 39, n° 4, pp. 473-498.

MACHADO Julien, « Les formes de la formation continue en entreprise : une conséquence des acceptations sociétales ? », *Revue européenne de Formation professionnelle*, 2008, n° 2, pp. 35-53.

MAILLARD Jacques DE, « Le difficile renouvellement des métiers de la sécurité publique. Le cas des correspondants de nuit parisiens », *Criminologie*, 2013, vol. 46, n° 2, pp. 109-130.

MAILLARD Jacques DE et ZAGRODZKI Mathieu, « Plural policing in Paris : variations and pitfalls of cooperation between national and municipal police forces », *Policing and Society*, 2017, vol. 27, pp. 54-57.

MAILLARD Jacques de et ZAGRODZKI Mathieu, « Styles de police et légitimité policière. La question des contrôles », *Droit et société*, 2017, vol. 3, n° 97, pp. 485-501.

MAINSANT Gwénaëlle, « Prendre le rire au sérieux », in Alban BENSA et Didier FASSIN (dir.), *Les politiques de l'enquête*, Paris, La Découverte, 2008, pp. 99-120.

MALOCHET Virginie, « La pluralisation du policing en France », *Sciences Actions Sociales*, 2022, vol. 1, n° 16, pp. 53-67.

MALOCHET Virginie, *Les policiers municipaux*, Paris, Presses Universitaires de France, 2007, 212 p.

MALOCHET Virginie et LE GOFF Tanguy, *Etude sur la sécurisation des transports publics franciliens* [Rapport], IAU-IDF, 2013, 83 p.

MALOCHET Virginie et OCQUETEAU Frédéric, « Gouverner la sécurité publique », *Gouvernement et action publique*, 2020, vol. 9, n° 1, pp. 9-31.

- MEURET Bernard, *Le Socialisme municipal : Villeurbanne 1880-1982*, Lyon, Presses universitaires de Lyon, 1982, 304 p.
- MEYER Michaël et TANNER Samuel, « Filmer et être filmé », *Réseaux*, 2017, vol. 1, n° 201, pp. 175-205.
- MILLIOT Vincent, « L'œil et la mémoire : réflexions sur les compétences et les savoirs policiers à la fin du xviii^e siècle, d'après les « papiers » du lieutenant général Lenoir », *Revue d'Histoire des Sciences Humaines*, 2008, vol. 2, n° 19, pp. 51-73.
- MONJARDET Dominique, « Notes de l'année 1999 », in Antoinette CHAUVENET et Frédéric OCQUETEAU (dir.), *Notes inédites sur les choses policières, 1999-2006. Suivi de Le sociologue, la politique, la police*, Paris, La Découverte, 2008, pp. 17-21.
- MONJARDET Dominique, « Le terrorisme international et la cage d'escalier. La sécurité publique dans le débat politique en France, 2000–2003 », *Canadian journal of law and society*, 2004, vol. 19, n° 1, pp. 135-151.
- MONJARDET Dominique, « Le chercheur et le policier. L'expérience des recherches commanditées par le ministère de l'Intérieur », *Revue française de science politique*, 1997, vol. 2, n° 47, pp. 211-225.
- MONJARDET Dominique, *Ce que fait la police : sociologie de la force publique*, Paris, La Découverte, 1996, 316 p.
- MONJARDET Dominique, « Police et sociologie : questions croisées », *Déviance et société*, 1985, vol. 9, n° 4, pp. 297-311.
- MOREAU DE BELLAING Cédric, « De l'obligation à la ressource. L'apprentissage différencié des rapports au droit à l'École nationale de police de Paris », *Déviance et Société*, 2010, vol. 34, n° 3, pp. 325-346.
- MOUHANNA Christian, *La police contre les citoyens ?*, Champ social, 2011, 182 p.
- MUCCHIELLI Laurent, *Violences et insécurité. Fantômes et réalités dans le débat français*, Paris, La Découverte, 2007, 164 p.
- MUCCHIELLI Laurent, « L'expertise policière de la « violence urbaine », sa construction intellectuelle et ses usages dans le débat public français », *Déviance et Société*, 2000, vol. 24, n° 4, pp. 351-375.
- MUCCHIELLI Laurent, « Les champs de la sociologie pénale. Vingt ans de recherches et de débats dans *Déviance et Société* (1977-1997) », *Déviance et société*, 1999, vol. 23, n° 1, pp. 3-40.
- NAVARRÉ Maud, « Les inégalités dans la formation des élus locaux », *Formation emploi*, 2014, n° 128, pp. 65-79.

Conclusion générale

NOBLE Julien, *Comprendre l'insécurité personnelle. Le sentiment d'insécurité des jeunes dans les transports franciliens*, Genève, Médecine & Hygiène, 2019, 252 p.

OCQUETEAU Frédéric, « Les appropriations de la main courante informatisée par les personnels de police », *Déviance et Société*, 2015, vol. 39, n° 3, pp. 267-294.

OCQUETEAU Frédéric, « Chefs d'orchestre de la sûreté des entreprises à l'ère de la sécurité globale », *Champ pénal*, 2011, VIII.

OCQUETEAU Frédéric, « Ce que la gestion de la sécurité publique fait aux commissaires de police », in Didier DEMAZIÈRE (dir.), *Sociologie des groupes professionnels*, Paris, La Découverte, 2009, pp. 62-72.

OCQUETEAU Frédéric, *Polices entre État et marché*, Paris, Presses de Sciences Po, 2004, 205 p.

OCQUETEAU Frédéric, « Les anciens auditeurs juges de l'IHESI », *Les Cahiers de la sécurité intérieure*, 1999, n° 37, pp. 17-43.

OCQUETEAU Frédéric et MONJARDET Dominique, « Insupportable et indispensable, la recherche au ministère de l'Intérieur », in Philippe BEZES, Michel CHAUVIÈRE et Jacques CHEVALLIER (dir.), *L'État à l'épreuve des sciences sociales*, Paris, La Découverte, 2005, pp. 229-247.

OCQUETEAU Frédéric et POTTIER Mary-Lys, « Vidéosurveillance et gestion de l'insécurité dans un centre commercial : les leçons de l'observation », *Les Cahiers de la sécurité intérieure*, 1995, n° 21, pp. 60-74.

OUALHACI Akim, « Faire de la boxe thaï en banlieue : entre masculinité « populaire » et masculinité « respectable » », *Terrains & travaux*, 2015, vol. 2, n° 27, pp. 117-131.

PASSERON Jean-Claude, *Le raisonnement sociologique : un espace non poppérien de l'argumentation*, Paris, Albin Michel, 2006, 666 p.

PAULIN Cédric, *Vers une politique publique de la sécurité privée ? Réguler la sécurité privée (1983-2014)*, Université Paris-Saclay, 2017, 650 p.

PÉCAUD Dominique, *L'impact de la vidéosurveillance sur la sécurité dans les espaces publics et les établissements privés recevant du public*, Paris, IHESI, 2002, 95 p.

PÉLISSÉ Jérôme, « Judicialisation ou juridicisation ? Usages et réappropriations du droit dans les conflits du travail », *Politix*, 2009, vol. 2, n° 86, pp. 73-96.

PÉROUMAL Frédéric, « Le monde précaire et illégitime des agents de sécurité », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2008, vol. 5, n° 175, pp. 4-17.

PICHON Alain, *Les cadres à l'épreuve*, Paris, Presses Universitaires de France, 2008.

PICHONNAZ David et TOFFEL Kevin, « Pour une sociologie structurale du travail », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2021, vol. 5, n° 240, pp. 4-13.

- PROTEAU Laurence, « L'économie de la preuve en pratique », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2009, vol. 3, n° 178, pp. 12-27.
- PROTEAU Laurence et PRUVOST Geneviève, « Se distinguer dans les métiers d'ordre », *Sociétés contemporaines*, 2008, vol. 4, n° 72, pp. 7-13.
- PRUVOST Geneviève, « Ordre et désordre dans les coulisses d'une profession. L'exemple de la police nationale », *Sociétés contemporaines*, 2008, vol. 72, n° 4, pp. 81-101.
- PRUVOST Geneviève, *Profession : policier. Sexe : féminin*, Paris, Éditions de la Maison des sciences de l'homme, 2007, 307 p.
- PRUVOST Geneviève et ROHARIK Ionela, « Comment devient-on policier? 1982-2003. Évolutions sociodémographiques et motivations plurielles », *Déviance et société*, 2011, vol. 35, n° 3, pp. 281-312.
- PURENNE Anaïk, *L'action publique par le bas : les transports urbains de la communauté urbaine de Lyon*, Cachan, Ecole normale supérieure, 2003, 381 p.
- QUET Mathieu, « Le savoir de l'expert. L'expertise dans les revues de critique des sciences en France (1966-1977) », in Yann BÉRARD et Renaud CRESPIN (dir.), *Aux frontières de l'expertise : Dialogues entre savoirs et pouvoirs*, Rennes, Presses universitaires de Rennes, 2015, pp. 35-50.
- RIGOUSTE Mathieu, *L'ennemi intérieur. La généalogie coloniale et militaire de l'ordre sécuritaire dans la France contemporaine*, Paris, La Découverte, 2011, 364 p.
- ROBERT Philippe, « Préface », in *Comprendre l'insécurité personnelle*, Genève, Médecine & Hygiène, 2019, pp. 7-9.
- ROBERT Philippe et ZAUBERMAN Renée, *Mesurer la délinquance*, Paris, Presses de Sciences Po, 2011, 180 p.
- ROCHÉ Sébastien, « Vers la démonopolisation des fonctions régaliennes : contractualisation, territorialisation et européanisation de la sécurité intérieure », *Revue française de science politique*, 2004, vol. 1, n° 54, pp. 43-70.
- ROCHÉ Sébastien, *Sociologie politique de l'insécurité. Violences urbaines, inégalités et globalisation*, Paris, Presses Universitaires de France, Quadrige, 2004, 320 p.
- ROUEFF Olivier, « Les homologues structurales : une magie sociale sans magiciens? La place des intermédiaires dans la fabrique des valeurs », in Philippe COULANGEON (dir.), *Trente ans après La Distinction, de Pierre Bourdieu*, La Découverte, 2013, pp. 153-164.
- SAPIRO Gisèle, « Le champ est-il national? La théorie de la différenciation sociale au prisme de l'histoire globale », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2013, vol. 5, n° 200, pp. 70-85.

Conclusion générale

SARDAN Jean-Pierre Olivier DE, « La politique du terrain », *Enquête*, 1995, n° 1, pp. 71-109.

SCHÜTZ Gabrielle, « Hôtesse d'accueil », *Terrains & travaux*, 2006, vol. 1, n° 10, pp. 137-156.

SCHWARTZ Olivier, « Peut-on parler de classes populaires ? », *La vie des idées*, 13 septembre 2011, URL : <https://laviedesidees.fr/Peut-on-parler-des-classes.html>.

SCHWARTZ Olivier, « La pénétration de la « culture psychologique de masse » dans un groupe populaire : paroles de conducteurs de bus », *Sociologie*, 2011, vol. 2, n° 4, pp. 345-361.

SCHWARTZ Olivier, « L'empirisme irréductible », in Nels ANDERSON, *Le Hobo, sociologie du sans-abri*, Paris, Armand Colin, 2011, pp. 265-305.

SCHWARTZ Olivier, *Le monde privé des ouvriers*, Paris, Presses Universitaires de France, Quadrige, 1990, 544 p.

SÉCHET Jean-Luc et LAMBERT Isabelle, *Les dispositifs de sécurité des transports urbains. Étude socio-ergonomique*. [Rapport], Chantepie, Euristic-Média, 1993, 124 p.

SELPONI Yohan, « « Se claquer la bifle » avec ses enquêtés », *Genèses*, 2018, vol. 3, n° 112, pp. 103-122.

SIBLOT Yasmine, *Faire valoir ses droits au quotidien. Les services publics dans les quartiers populaires*, Paris, Presses de Sciences Po, 2006, 348 p.

SIBLOT Yasmine, CARTIER Marie, COUTANT Isabelle, MASCLET Olivier et RENAHY Nicolas, *Sociologie des classes populaires contemporaines*, Paris, Armand Colin, 2015, 363 p.

SOUTRENON Emmanuel, « Le « questionnaire ethnographique ». Réflexions sur une pratique de terrain », *Genèses*, 2005, vol. 3, n° 60, pp. 121-137.

SPIRE Alexis, *Accueillir ou reconduire : enquête sur les guichets de l'immigration*, Paris, Raison d'agir, 2008, 124 p.

STAMPNITZKY Lisa, « Experts, États et théorie des champs. Sociologie de l'expertise en matière de terrorisme », *Critique internationale*, Delphine ETTINGER (trad.), 2013, vol. 59, n° 2, pp. 89-104.

STROBEL Pierre, « L'utilisateur, le client et le citoyen : quels rôles dans la modernisation du service public ? », *Revue des politiques sociales et familiales*, 1993, vol. 1, n° 32, pp. 31-44.

SUQUET Jean-Baptiste, *Les dynamiques professionnelles de la relation de service. Le cas de la fraude sur le réseau de surface de la RATP.*, Ecole Polytechnique X, 2008, 267 p.

TCHEN Vincent, « Du papier à la biométrie : identifier les individus », in Xavier CRETTEZ (dir.), *Encartement et contrôles d'identité*, Presses de Sciences Po, 2006, pp. 139-168.

THIBAUT Martin, « Agent RATP plutôt qu'ouvrier, la sécurité ? », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 2008, vol. 5, n° 175, pp. 34-39.

- THIN Daniel, « Désordre » scolaire dans les collèges de quartiers populaires [Rapport], Lyon, GRS, Université Lumière Lyon 2, 1999, 122 p.
- THOENIG Jean-Claude, « La gestion systémique de la sécurité publique », *Revue française de sociologie*, 1994, vol. 35, n° 3, pp. 357-392.
- VAN HOLLEBEKE Sarah, BERGER Mathieu et CARLIER Louise, « Les espaces publics et leurs indésirables : interactions, institutions, politiques », *Les Politiques Sociales*, 2021, n° 1-2, pp. 4-26.
- VAN MAANEN John, « Comment devient-on policier », *Les Cahiers de la sécurité intérieure*, 1992, n° 11, pp. 291-314.
- VAN MAANEN John, « Observations on the Making of Policemen », *Human Organization*, 1973, vol. 32, n° 4, pp. 407-418.
- VIAL Jérôme, « Contrôle », in Matthieu ADAM et Émeline COMBY (dir.), *Le capital dans la cité : une encyclopédie critique de la ville*, Paris, Amsterdam, 2020, pp. 89-99.
- WÆVER Ole, « Securitization and Desecuritization », in Ronnie D. LIPSCHUTZ (dir.), *On security*, New York, Columbia University Press, 1995, pp. 66-98.
- WALDMANN René, *La grande traboules*, Lyon, Éditions lyonnaises d'art et d'histoire, 1991, 243 p.
- WARFMAN Daniel et OCQUETEAU Frédéric, *La sécurité privée en France*, Paris, Presses Universitaires de France, 2011, 128 p.
- WARIN Philippe, « Introduction », in Philippe WARIN (dir.), *Quelle modernisation des services publics ? Les usages au cœur des réformes*, Paris, La Découverte, 1997, pp. 9-30.
- WEBER Florence, *Le Travail à-côté : étude d'ethnographie ouvrière*, Paris, EHESS, 1989.
- WELLER Jean-Marc, *L'État au guichet*, Paris, Desclée de Brouwer, 1999, 255 p.
- WELLER Jean-Marc, « La modernisation des services publics par l'utilisateur : une revue de la littérature (1986-1996) », *Sociologie du travail*, 1998, vol. 40, n° 3, pp. 365-392.
- WOLFF Loup, *Transformations de l'intermédiation hiérarchique* [Rapport], Centre d'études de l'emploi, 2005, 130 p.

Documentation

« Décret n°2021-543 du 30 avril 2021 pris en application de l'article 113 de la loi n°2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités ».

« Loi n°2016-339 du 22 mars 2016 relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports collectifs de voyageurs ».

« Loi n°2011-267 du 14 mars 2011 d'orientation et de programmation pour la performance de la sécurité intérieure ».

BERLIOZ Jean-Marc, « L'auditeur 50 de l'ANA-INHESJ et les 30 ans de l'INHESJ », *L'auditeur*, 2019, n° 50, pp. 4-7.

BLIN Maurice, *Annexe n°16 au rapport général du Sénat sur le projet de loi de finances pour 1979* [Rapport], Paris, Sénat, 1979, 131 p.

ERBÈS Jean-Marc, « Les années 1980 et les premières années de l'Institut des hautes études de la sécurité intérieure », in Antoinette CHAUVENET et Frédéric OCQUETEAU, *Notes inédites sur les choses policières, 1999-2006. Suivi de Le sociologue, la politique, la police*, Paris, La Découverte, 2008, pp. 205-2011.

GROUPE DE DIAGNOSTIQUE STRATÉGIQUE N°7, *Quelle association du secteur privé pour répondre aux exigences de sécurité intérieure ?* [Rapport], Paris, INHESJ, 2017, 60 p.

HORNUS David et JUSOT Jean-Baptiste, « Contribution territoriale au continuum de sécurité. Ouvrage collectif des acteurs privés et publics de la sécurité en région Auvergne-Rhône-Alpes », URL : <https://www.continuum-securite.fr/>.

JOXE Pierre, « Allocution de M. Pierre Joxe, ministre de l'intérieur », in *Actes du colloque : La sécurité intérieure : défis et enjeux*, Cité des Sciences de la Villette, 1989, pp. 14-19.

KEOLIS-LYON, *En ligne directe, décembre*, Lyon, 2011, 15 p.

KEOLIS-LYON, *En ligne directe, avril*, Lyon, 2009, 8 p.

LACLÉMENCE Patrick, « Curriculum Vitae », URL : <https://recherche.utt.fr/research-directory/patrick-laclemence>.

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR, « Circulaire du 22 octobre 1996 relative à l'application de l'article 10 de la loi no 95-73 du 21 janvier 1995 d'orientation et de programmation relative à la sécurité ».

MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR, « Décret n°77-988 du 30 août 1977 relatif au statut particulier du corps des commissaires de police de la police nationale ».

PEYREFITTE Alain, *Réponses à la violence : rapport à M. le Président de la République* [Rapport], Paris, la Documentation française, 1977, 730 p.

PRÉFECTURE DU RHÔNE, « Contrat de sécurité pour les transports urbains de l'agglomération lyonnaise ».

SAMARD François, « Le réseau TCL en grande partie sous vidéosurveillance », *Le Progrès*, 28 juillet 2005, p. 5.

SAVARY Gilles, *Conclusions de la commission du développement durable et de l'aménagement du territoire sur la proposition de loi n°3109 rect.* [Rapport], Assemblée nationale, 2015, 129 p.

SCHOSTECK Jean-Pierre, *Conclusions de la commission des lois constitutionnelles, de législation, du suffrage universel, du règlement et d'administration générale, sur le projet de loi relatif à la sécurité quotidienne* [Rapport], Sénat, 2001, 129 p.

SLTC, *En ligne directe Actualités, juillet*, Lyon, 2006, 4 p.

SLTC, *En ligne directe Actualités, octobre*, Lyon, 2005, 4 p.

SLTC, *En ligne directe Actualités, mai*, Lyon, 2005, 2 p.

SLTC, *En ligne directe Actualités, mars*, Lyon, 1999, 4 p.

SLTC, *En ligne directe Actualités, décembre*, Lyon, 1998, 4 p.

SLTC, *En ligne directe Actualités, novembre*, Lyon, 1997, 5 p.

SLTC, *En ligne directe Actualités, octobre*, Lyon, 1997, 4 p.

SLTC, *En ligne directe Actualités, mai*, Lyon, 1997, 4 p.

SLTC, *En ligne directe Actualités, mai*, Lyon, 1996, 4 p.

SLTC, *En ligne directe Actualités, décembre*, Lyon, 1994, 8 p.

SLTC, *En ligne directe Actualités, juin*, Lyon, 1993, 4 p.

SLTC, *En ligne directe Actualités, février*, Lyon, 1993, 4 p.

SLTC, *En ligne directe Actualités, juillet*, Lyon, 1992, 4 p.

SLTC, *En ligne directe Actualités, novembre*, Lyon, 1991, 4 p.

SYTRAL, « Le nouveau contrat d'exploitation du réseau des transports en commun lyonnais (TCL), 2017-2022 ».

SYTRAL, « La fraude, on a tous à y manquer ».

SYTRAL, « En 2005, la fraude ça ne passe plus ! ».

SYTRAL, « Convention portant délégation de la gestion du réseau TCL ».

Conclusion générale

TCL, « Caméras individuelles agents TCL », 2021, consulté le 19 avril 2022, URL : <https://www.tcl.fr/cameras-individuelles-agents-tcl>.

THOUROT Alice et FAUVERGUE Jean-Michel, *D'un continuum de sécurité vers une sécurité globale* [Rapport], Mission parlementaire, 2018, 180 p.

UNIVERSITÉ JEAN MOULIN LYON 3, « Master Sécurité Intérieure », *Site internet de l'université*, 2020, consulté le 20 janvier 2021, URL : <https://www.univ-lyon3.fr/master-securite-interieure>.

Annexes

1 Listes des entretiens et des observations

Les listes qui suivent comportent l'intégralité des observations et des entretiens ayant fait l'objet *a minima* d'une prise de note extensive *et* d'une datation précise. Elles ne sont donc pas exhaustives.

1.1 Organisation des transports en commun

TABLE 3 – Entretiens au SYTRAL

date	objet
sam. 25 juin 2016	Tiphaine, responsable de la sécurité
jeu. 18 janvier 2018	Tiphaine, responsable de la sécurité
jeu. 29 mars 2018	Tiphaine, responsable de la sécurité
mer. 30 janvier 2019	Tiphaine, responsable de la sécurité
lun. 29 avril 2019	Tiphaine, responsable de la sécurité
mer. 22 mai 2019	Tiphaine, responsable de la sécurité

TABLE 4 – Entretiens avec les cadres de la direction sécurité de Keolis-Lyon

date	objet
mer. 6 juillet 2016	Raymond, directeur sécurité (1/4)
ven. 1 décembre 2017	Guillaume, responsable des moyens opérationnels (1/4)
ven. 9 mars 2018	Guillaume, responsable des moyens opérationnels (2/4)
ven. 25 mai 2018	Thomas, responsable des moyens de sécurité privée (1/4)
lun. 28 mai 2018	Éric et Romane, responsables des partenaires institutionnels
ven. 29 juin 2018	Guillaume, responsable des moyens opérationnels (3/4)
mer. 25 juillet 2018	Raymond, directeur sécurité (2/4)
ven. 2 novembre 2018	Thomas, responsable des moyens de sécurité privée (2/4)
lun. 4 février 2019	Raymond, directeur sécurité (3/4)
ven. 8 février 2019	Guillaume, responsable des moyens opérationnels (4/4)
sam. 2 mars 2019	Thomas, responsable des moyens de sécurité privée (3/4)
ven. 15 mars 2019	Éric, responsable des partenaires institutionnels
sam. 20 avril 2019	Thomas, responsable des moyens de sécurité privée (4/4)
ven. 26 avril 2019	Raymond, directeur sécurité (4/4)
mer. 5 juin 2019	Patricia, ex-responsable des moyens opérationnels (1/3)
mer. 5 juin 2019	Patricia, ex-responsable des moyens opérationnels (2/3)
jeu. 6 juin 2019	Patricia, ex-responsable des moyens opérationnels (3/3)
lun. 22 juillet 2019	Romane, responsable des partenaires institutionnels

TABLE 5 – *Observations à la direction sécurité de Keolis-Lyon*

date	objet
ven. 2 mars 2018	participation jury « challenge sécurité dans les transports en commun » ALSTOM/Université de Lyon avec Tiphaine (SYTRAL), Raymond et Guillaume (Keolis-Lyon)
mar. 10 avril 2018	intervention séminaire communication à l'IEP de Lyon avec Tiphaine (SYTRAL) et Raymond (Keolis-Lyon)
ven. 4 mai 2018	réunion opérationnelle de sécurité mensuelle (journée)
lun. 4 juin 2018	réunion opérationnelle de sécurité mensuelle (journée)

TABLE 6 – *Entretiens avec les agent-es du poste de commandement et de sécurité (PCS)*

date	objet
lun. 28 mai 2018	Myriam, opératrice
jeu. 14 juin 2018	Damien, superviseur
lun. 4 mars 2019	Damien, superviseur
lun. 8 avril 2019	Myriam, opératrice
ven. 19 avril 2019	Myriam, opératrice

TABLE 7 – *Observations au poste de commandement et de sécurité (PCS)*

date	objet
mer. 12 avril 2017	poste de commandement et de sécurité (journée)
jeu. 11 mai 2017	PC crise match OL – AJAX (soirée)
mer. 19 avril 2017	poste de commandement et de sécurité (soirée)
ven. 19 mai 2017	poste de commandement et de sécurité (journée)
mar. 30 mai 2017	poste de commandement et de sécurité (journée)
mer. 7 juin 2017	poste de commandement et de sécurité (journée)
jeu. 21 septembre 2017	poste de commandement et de sécurité (journée)
mer. 27 septembre 2017	poste de commandement et de sécurité (soirée)
mer. 25 octobre 2017	poste de commandement et de sécurité (journée)
jeu. 23 novembre 2017	poste de commandement et de sécurité (journée)
ven. 15 décembre 2017	poste de commandement et de sécurité (journée)
lun. 19 février 2018	poste de commandement et de sécurité (journée)
mer. 2 mai 2018	poste de commandement et de sécurité (journée)
jeu. 14 juin 2018	poste de commandement et de sécurité (journée)

TABLE 8 – *Entretiens avec les agent-es des services du contrôle*

date	objet
lun. 19 octobre 2015	Ahmed, agent de contrôle
mer. 28 octobre 2015	Carole, agente de contrôle
mar. 24 novembre 2015	Abdel, agent de contrôle
jeu. 26 novembre 2015	Daniel, agent de contrôle
jeu. 4 février 2016	Mathieu, chef de bord contrôle
mer. 17 février 2016	Mohammed, chef de bord contrôle
mer. 2 mars 2016	Maxence, chef de bord contrôle

TABLE 9 – Observations aux services du contrôle

date	objet
jeu. 6 novembre 2014	journée (métro)
sam. 15 novembre 2014	journée (sud)
jeu. 27 novembre 2014	journée (nord)
jeu. 29 janvier 2015	journée (sud)
mer. 4 février 2015	journée (sud)
mer. 11 février 2015	journée (nord)
jeu. 12 février 2015	soirée (sud)
ven. 13 février 2015	journée (métro)
ven. 20 février 2015	soirée (nord)
mar. 24 février 2015	journée (nord)
mer. 25 février 2015	journée (sud)
jeu. 26 février 2015	soirée (métro)
mer. 4 mars 2015	matinée (métro)
sam. 7 mars 2015	soirée (sud)
mer. 11 mars 2015	matinée (nord)
jeu. 12 mars 2015	soirée (métro)
mer. 18 mars 2015	journée (sud)
mar. 24 mars 2015	journée (nord)
sam. 28 mars 2015	soirée (nord)
mer. 1 avril 2015	matinée (sud)
jeu. 2 avril 2015	soirée (métro)
ven. 3 avril 2015	soirée (nord)
mer. 8 avril 2015	soirée (sud)
jeu. 16 avril 2015	journée (nord)
ven. 17 avril 2015	soirée (sud)
ven. 18 avril 2015	soirée (métro)
ven. 23 avril 2015	soirée (sud)
ven. 25 avril 2015	soirée (nord)
lun. 2 novembre 2015	soirée (nord)
mar. 10 novembre 2015	journée (formation au techniques de contrôle)
mer. 11 novembre 2015	journée (nord)
jeu. 12 novembre 2015	journée (formation au cadre légal)
jeu. 26 novembre 2015	soirée (métro)

TABLE 10 – *Entretiens avec les agent-es du service d'intervention*

date	objet
lun. 30 novembre 2015	Lahcen, chef de bord intervention
ven. 22 janvier 2016	Quentin, agent d'intervention
jeu. 20 septembre 2018	Étienne, responsable du service d'intervention (1/2)
ven. 24 mai 2019	Pierre, agent d'intervention
mer. 2 octobre 2019	Étienne, responsable du service d'intervention (2/2)

TABLE 11 – *Observations au service d'intervention*

date	objet
ven. 5 mai 2017	patrouille avec le service d'intervention (journée)
mer. 10 mai 2017	patrouille avec le service d'intervention (soirée)
mar. 16 mai 2017	patrouille avec le service d'intervention (journée)
jeu. 1 juin 2017	patrouille avec le service d'intervention (journée)
mer. 20 septembre 2017	patrouille avec le service d'intervention (journée)
jeu. 28 septembre 2017	patrouille avec le service d'intervention (soirée)
ven. 27 octobre 2017	patrouille avec le service d'intervention (journée)
sam. 2 décembre 2017	patrouille avec le service d'intervention (journée)
mer. 31 janvier 2018	visite au service d'intervention pendant transition GAT–SIA (journée)
ven. 7 septembre 2018	patrouille avec le service d'intervention (soirée)
ven. 21 septembre 2018	patrouille avec le service d'intervention (soirée)
ven. 12 octobre 2018	patrouille avec le service d'intervention (journée)
mer. 2 mai 2018	poste de commandement et de sécurité (journée)
jeu. 14 juin 2018	poste de commandement et de sécurité (journée)

TABLE 12 – *Entretiens avec les membres des agences de sécurité privée*

date	objet
ven. 20 janvier 2017	Salvo, directeur de l'agence de sécurité n°1
jeu. 26 janvier 2017	Tom, directeur de l'agence de sécurité n°3
dim. 18 février 2018	Toufik, agent de l'agence de sécurité privée n°1
jeu. 25 avril 2019	Diane, directrice d'exploitation de l'agence de sécurité privée n°1

TABLE 13 – Observations des agences de sécurité privée

date	objet
jeu. 6 avril 2017	agence de sécurité privée n°1, ronde au pôle multimodal Laurent Bonnevey (soirée)
jeu. 13 avril 2017	service des moyens de sécurité privée, match OL – Beskitas (soirée)
sam. 15 avril 2017	agence de sécurité privée n°1, escorte bus (soirée)
sam. 15 avril 2017	agence de sécurité privée n°1, surveillance sortie tramway festival La Doua (soirée)
ven. 21 avril 2017	agence de sécurité privée n°1, escorte bus (soirée)
lun. 8 mai 2017	agence de sécurité privée n°1, escorte bus (soirée)
jeu. 1 juin 2017	service des moyens de sécurité privée, bilan mensuel agence de sécurité privée n°1 (journée)
mar. 6 juin 2017	service des moyens de sécurité privée, bilan mensuel agence de sécurité privée n°3 (journée)
mer. 7 juin 2017	service des moyens de sécurité privée, bilan mensuel agence de sécurité privée n°2 (journée)
mer. 4 octobre 2017	service des moyens de sécurité privée, bilan mensuel agence de sécurité privée n°1 (journée)
mer. 8 novembre 2017	service des moyens de sécurité privée, bilan mensuel agence de sécurité privée n°1 (journée)
ven. 8 décembre 2017	service des moyens de sécurité privée, contrôle des prestations Fête des lumières (soirée)
mar. 29 mai 2018	salon de la sécurité privée « Preventica » en présence de Keolis-Lyon (journée)
mer. 30 mai 2018	salon de la sécurité privée « Preventica » en présence de Keolis-Lyon (journée)
mer. 6 juin 2018	service des moyens de sécurité privée, bilan mensuel agence de sécurité privée n°1 (journée)
jeu. 7 juin 2018	service des moyens de sécurité privée, bilan mensuel agence de sécurité privée n°2 (journée)
jeu. 6 décembre 2018	service des moyens de sécurité privée, contrôle des prestations Fête des lumières (soirée)

1.2 Commune de Lyon

TABLE 14 – Entretiens

date	objet
mar. 12 juillet 2016	Marc, chef du bureau d'ordre (1/3)
jeu. 25 janvier 2018	Joël, chef de la police municipale (1/3)
ven. 25 mai 2018	Luca, chef du groupe opérationnel mobile
jeu. 21 juin 2018	Carl, responsable de la prévention des risques (1/2)
ven. 1 mars 2019	Marc, chef du bureau d'ordre (2/3)
jeu. 25 avril 2019	Marc, chef du bureau d'ordre (3/3)
mar. 14 mai 2019	Joël, chef de la police municipale (2/3)
lun. 20 mai 2019	Carl, responsable de la prévention des risques (2/2)
mer. 22 mai 2019	Joël, chef de la police municipale (3/3)

TABLE 15 – Observations

date	objet
jeu. 22 mars 2018	inauguration « police de sécurité du quotidien » à la mairie du 8e arrondissement de Lyon
ven. 6 avril 2018	PC radio, observation exploratoire (journée)
ven. 20 avril 2018	entretien avec Marc, chef du bureau d'ordre de la police municipale
mar. 10 juillet 2018	cellule de prévention des risques, réunion préparatoire pour la sécurité de la Fête des lumières (journée)
mar. 9 octobre 2018	cellule de prévention des risques, réunion préparatoire pour la sécurité de la Fête des lumières (journée)

1.3 Commune de Vénissieux

TABLE 16 – Entretiens

date	objet
sam. 2 juillet 2016	Maurice, chef de la police municipale (1/2)
sam. 6 août 2016	Mathias, directeur prévention et sécurité (1/2)
jeu. 4 janvier 2018	Maurice, chef de la police municipale (2/2)
lun. 15 janvier 2018	Mathias, directeur prévention et sécurité (2/2)
mer. 27 février 2019	Bertrand, responsable du CSU

TABLE 17 – Observations

date	objet
jeu. 4 janvier 2018	équipage de police municipale, observation exploratoire (journée)
mer. 24 janvier 2018	centre de supervision urbaine, observation exploratoire (journée)
ven. 13 avril 2018	centre de supervision urbaine (soirée)
mer. 18 avril 2018	centre de supervision urbaine (soirée)
jeu. 19 avril 2018	patrouille avec la police municipale (journée)

1.4 Préfecture

TABLE 18 – Entretiens

date	objet
jeu. 5 avril 2018	Rémi, responsable du bureau de l'analyse et de la prévention de la délinquance

TABLE 19 – Observations

date	objet
mer. 25 avril 2018	réunion préparatoire pour la sécurité du festival « les Nuits Sonores » (journée)

1.5 Gendarmerie nationale

TABLE 20 – Entretiens

date	objet
mar. 3 juillet 2018	Estéban, lieutenant-colonel du GGD
lun. 25 février 2019	Katie, lieutenant de réserve responsable de la brigade des transports
jeu. 9 mai 2019	Katie, lieutenant de réserve responsable de la brigade des transports
mar. 28 mai 2019	Estéban, lieutenant-colonel du GGD

1.6 Police nationale

TABLE 21 – Entretiens

date	objet
ven. 8 juin 2018	Corine, commandante du SISTC
jeu. 25 juillet 2019	Roland, lieutenant au centre d'information et de commandement

1.7 Autres

TABLE 22 – Entretiens

date	objet
lun. 15 janvier 2018	Léon, agent de ligne métro D
mer. 7 février 2018	Hakim, agent de ligne métro D
mer. 2 mai 2018	Michel, directeur de l'association Medialys (employeuse du personnel de médiation)

TABLE 23 – Observations

date	objet
mer. 29 novembre 2017	observation avec les agents de ligne du métro D (journée)
mer. 7 février 2018	observation avec les agents de ligne du métro D (journée)

2 Un complément d'analyse : la circulation du modèle des machinistes volontaires

Dans les années 1990, le magazine interne de la SLTC se fait régulièrement l'écho de l'apparition de nouvelles initiatives « humaines » visant à renforcer la sécurité du personnel ou du public. L'esquisse d'un arbre généalogique pouvant représenter fidèlement leurs origines et trajectoires respectives demanderait d'y consacrer un travail archivistique d'autant plus important qu'à cette époque, comme le décrit Anaïk Purenne, la SLTC encourage une forte décentralisation de certains pans de sa gouvernance :

Chaque dépôt de bus [*il en allait peu ou prou de même pour les unités de métro*] s'organise de manière à peu près identique en trois services principaux : un service opérations qui s'occupe des problèmes courants d'exploitation, un atelier de réparation qui prend en charge les petites réparations du matériel et un service administratif. Chaque unité décentralisée gère son propre budget. Une large partie de la gestion sociale du personnel est également assurée directement dans les dépôts [...] Surtout, chacun des dépôts dispose depuis le début des années 1990 d'une large autonomie pour prendre en charge à son niveau les perturbations de l'exploitation. Devant l'ampleur du pouvoir décentralisé, le qualificatif de « PME » revient fréquemment aux différents niveaux hiérarchiques pour qualifier les dépôts de bus.⁴⁷¹

À la condition qu'elles continuent de satisfaire au cahier des charges fixé par le SYTRAL, les différentes unités de transport bénéficient donc d'une importante marge de manœuvre pour expérimenter des dispositifs destinés à répondre aux « incivilités » et autres germes du « sentiment d'insécurité » qu'elles identifient comme contribuant à perturber l'exploitation. À la fin de l'année 1991 par exemple, l'unité de transport du métro A parvient à détacher une partie de son personnel de conduite pour créer des petites équipes mobiles notamment chargées d'effectuer des missions de « dissuasion » :

Pour améliorer la qualité des services rendus aux voyageurs, les conducteurs de métro prennent sur leur temps de conduite pour travailler, en groupes autonomes, à différentes activités [...] Les groupes de dissuasion tournent librement par deux, entre 17h30 et 0h30 dans l'ensemble de l'exploitation (A&B). Agissant sur la sécurité vis à vis du public, ils n'interviennent jamais de manière répressive [...]⁴⁷²

Les expérimentations sont ainsi d'autant mieux envisageables quand elles parviennent à s'adosser au personnel existant, et donc à n'engager aucune masse salariale supplémentaire qui nécessiterait une consultation formelle de la direction. Une condition qui peut d'ailleurs tout aussi bien être remplie avec des personnes extérieures au personnel : une unité de transport envisageait par exemple en 1994 de faire accompagner la clientèle de

471. Anaïk PURENNE, *L'action publique par le bas*, op. cit., p. 171.

472. SLTC, *En ligne directe Actualités*, novembre, Lyon, 1991.

certaines lignes réputées insécures par des « jeunes » des quartiers qu'elles traversaient en échange d'une annulation de leurs amendes, estimant que cette population aurait dans ces circonstances « une autorité naturelle [qui] fera baisser le climat d'insécurité. »⁴⁷³

Dès lors qu'elles sont solennellement portées à la connaissance de toute l'entreprise – par le biais du magazine interne comme ici, mais aussi par d'autres médiations telles les réunions des instances représentatives du personnel ou les fréquentes journées d'échange entre unités de transport –, ces initiatives bien souvent sans lendemain n'en constituent pas moins des micro-modèles ayant pour effet d'élargir le répertoire des « bonnes pratiques » localement envisageables par les gestionnaires d'unités. À cet égard, l'accompagnement nocturne de certaines lignes de bus par des collègues volontaires semble être le modèle le plus régulièrement reproduit de dépôts en dépôts :

[À l'unité de transport] Audibert, mise en place des accompagnateurs : des conducteurs volontaires qui ont reçu une formation spécifique [...] interviennent le soir dans des secteurs difficiles pour accompagner leurs collègues et aussi lors des sorties de stades ou de manifs, à la Halle Tony Garnier ou à Gerland.⁴⁷⁴

Expérimenté par deux fois entre 1994 et 1996 dans cette unité du huitième arrondissement de Lyon, le dispositif est ensuite répliqué au dépôt du nord-est de l'agglomération en 1997. Entre temps, la création d'un « service sécurité » à la direction des grands projets semble avoir notamment vocation à centraliser et rationaliser les réflexions sur les possibles extensions de ces équipes de sécurisation artisanales. Ce n'est en tout cas pas un quelconque dépôt mais bel et bien la direction de la SLTC qui prévoit pour 1998, à l'occasion d'une importante restructuration du réseau de soirée voulue par le SYTRAL, que la réalisation d'une économie de « 9160 heures de conduite en soirée [...] permettra de réinjecter 9000 heures d'accompagnements conducteurs »⁴⁷⁵, lesquelles seront réalisées par des « conducteurs accompagnateurs volontaires, connaissant le contexte de stress, qui assimileront d'autant mieux les formations complémentaires programmées et auront un pouvoir sécurisant d'autant plus développé lorsqu'ils seront en accompagnement. »⁴⁷⁶

Si on trouve encore des échos de ce dispositif les deux années suivantes, rien ne permet d'indiquer jusqu'à quel point il a été ou non systématisé, ni jusqu'à quand. Le fait est que je n'ai moi-même jamais rencontré de machiniste accompagnant un·e collègue en soirée dans le but explicite de sécuriser son environnement. Quoiqu'il en soit, l'hypothèse d'un déclin rapide de cette alternance conduite–accompagnement n'est pas à exclure, tant les restructurations ultérieures du réseau ont remis en cause ses conditions structurelles de possibilité. Dans les années 2000 en effet, à la recentralisation d'une majeure partie de la gestion de l'exploitation s'ajoute la réorganisation progressive mais profonde des

473. SLTC, *En ligne directe Actualités, décembre, op. cit.*, p. 3.

474. SLTC, *En ligne directe Actualités, mai, Lyon, 1996.*

475. SLTC, *En ligne directe Actualités, novembre, op. cit.*, p. 2.

476. *Ibid.*, p. 3.

conditions de travail des machinistes. La concentration et l'augmentation de l'amplitude horaire des tournées, la suppression d'un certain nombre de compensations aux rythmes particuliers que suppose la continuité des transports, ainsi que la déstructuration partielle de l'esprit de corps au sein des dépôts – notamment par l'amplification du recours à l'intérim –, achèvent un processus de décollectivisation du travail⁴⁷⁷ incompatible avec l'engagement du personnel dans la démarche d'engagement volontaire que suppose une telle sécurisation « par collègue ».

N'ayant ainsi jamais véritablement dépassé l'état d'expérimentation et du coup par coup, le modèle des machinistes volontaires montre à quel point toute une partie tant de la construction que de la résolution du problème de l'insécurité est tributaire de logiques organisationnelles s'inscrivant dans un espace-temps très restreint – le problème étant ici traité avant tout à court terme et par dépôt. Signes de son inscription dans une régulation plus large des relations entre personnel, syndicats et direction, où la résolution temporaire des conflits passe régulièrement par leur transposition sur des registres plus quotidiens (parmi lesquels la circulation et la sécurité) dont le traitement permet, comme c'est le cas ici, une cooptation valorisante des machinistes⁴⁷⁸. La discontinuité, la décentralisation et l'apparente improvisation qui constituent ce modèle contrastent avec la physionomie des autres solutions « maison » que la SLTC développe à la même époque.

477. Robert CASTEL, *La montée des incertitudes : travail, protections, statut de l'individu*, Paris, Seuil, La couleur des idées, 2009.

478. Anaïk Purenne, *L'action publique par le bas*, op. cit., p. 240-279.

3 Contrat local de sécurité pour les transports (2002)

FIGURE 2 – Extrait, troisième partie : moyens mis en œuvre par l'organisation des transports

La lutte contre l'insécurité dans les transports en commun de l'agglomération lyonnaise est engagée depuis longtemps, avant même qu'un Plan Local de Sécurité ne l'officialise en 1993.

Elle est le produit d'une synergie entre l'autorité organisatrice, le syndicat mixte des Transports en commun de l'Agglomération Lyonnaise (SYTRAL), propriétaire du réseau, et l'exploitant du réseau, qui est la Société Lyonnaise des Transports en Commun (SLTC), chargée de l'exploitation par un contrat signé le 18 décembre 1998 pour une durée de 6 ans (il expirera à la fin de l'année 2004).

- Le SYTRAL définit la politique globale qu'il souhaite voir mise en œuvre, finance et réalise des équipements de sécurité sur les trois modes de transport de manière à mettre entre les mains de l'exploitant des moyens performants pour assurer sa mission de surveillance et d'intervention sur le réseau. Il oriente la politique de sécurité et de lutte contre la fraude et assure le suivi de la mise en place de cette politique par l'exploitant.
- L'exploitant (la Société Lyonnaise des Transports en Commun) met en œuvre des actions correspondantes à travers le déploiement de moyens humains, de procédures et de dispositifs, où formation, information et communication ont un rôle important.

- Une politique d'actions partenariales est développée par le SYTRAL et l'exploitant (la Société Lyonnaise des Transports en Commun) avec les services de l'état (police, gendarmerie, justice, éducation nationale).

3.1. L'état des lieux :

DE LA SIGNATURE DU CONTRAT D'EXPLOITATION (DECEMBRE 1998) A LA SIGNATURE DU CONTRAT LOCAL DE SECURITE (DECEMBRE 2002)

Face à l'importance croissante des problèmes de sécurité, la Société Lyonnaise des Transports en Commun a adopté une « **politique globale de la sécurité** » qui, impliquant la totalité de ses personnels, ne réserve pas ce sujet aux seuls services spécialisés de la **Direction « Environnement – Sécurité »** mais en confie également la tâche :

- à des personnels spécialisés dans des "métiers d'ambiance"
- à l'ensemble des personnels d'exploitation.

Ces moyens humains ne sont pas la seule parade contre l'insécurité, puisque s'y ajoutent des équipements techniques.

3.1.1. Les moyens humains :

Les dispositions incluses dans la convention se traduisent par une amélioration quantitative et qualitative de ces moyens, au-delà des seuls services spécialisés, afin d'atteindre l'objectif poursuivi qui est de renforcer la présence et la visibilité sur l'ensemble du réseau. Il s'agit d'une **démarche de type préventif et dissuasif**.

3.1.1.1. La Direction « Environnement – Sécurité – Contrôle »

Son rôle est de coordonner et d'animer l'activité de l'ensemble des services concourant à la mission générale de sécurité, ceux dépendant de lui ainsi que les services divers avec lesquels existe un lien fonctionnel.

Elle regroupe deux services spécialisés :

Le service RCC (Relation Contrôle Clientèle), fort de **106** personnes (contre **73** au 1.01.1999), assume en permanence la mission de lutte contre la fraude dans sa majeure partie. Il est compétent sur l'ensemble du réseau (Surface et Métro). Ce service, qui était auparavant totalement centralisé, est désormais articulé en une unité centrale de **88** agents et 3 équipes délocalisées, de **6** agents chacune, sur le ressort des Unités de Transport d'Audibert, de la Soie et d'Oullins, à l'issue d'une expérimentation réalisée à partir de 1999 à OULLINS.

En complémentarité, des personnels d'exploitation (agents de maîtrise, agents de ligne et conducteurs) consacrent, au titre de la polyvalence, une part de leur temps à la mission de contrôle (**41** postes équivalents temps plein).

En amont, la mission générale de contrôle (répressif) est précédée par les opérations de Vérification Préventive réalisée par une équipe de **10** emplois jeunes encadrés par un agent de maîtrise.

En 2001 ont été organisées 23 417 journées de contrôle (3,4 % de plus qu'en 1999) : 18 516 « classiques » (réalisées par les seuls agents de la Société Lyonnaise des Transports en Commun), 3 765 préventives et 1 136 avec le renfort de la Police ou de la Gendarmerie (soit 4,85% des opérations classiques).

Depuis le début de l'année 2000, la procédure mise en place par la Direction Départementale de la Sécurité Publique consiste, pour la Société Lyonnaise des Transports en Commun, à juxtaposer ses moyens à ceux mis en œuvre par les services territoriaux de la circonscription de police (plus spécialement chargés de la mise en œuvre de la police de proximité), lors d'opérations de voie publique réalisées en quasi-totalité dans le cadre d'une réquisition du Parquet. Ainsi les deux services agissent distinctement dans leur propre ressort de compétence, mais en cas de difficulté (identification des contrevenants ou incidents) les agents de contrôle peuvent être épaulés rapidement.

A partir de 2001, le personnel a été formé en vue de l'obtention de l'agrément du Parquet pour pratiquer le « relevé d'identité », tel que défini par l'article 17 de la loi du 15 avril 1999 relative aux polices municipales et par le décret d'application du 24 novembre 2000.

Le service SPI (Service Prévention Intervention) , qui compte **60,5** personnes contre 43,5 au 1^{er} janvier 1999, assume des missions de prévention, de dissuasion, de protection et d'intervention sur l'ensemble du réseau. Fonctionnellement, les 3 responsables sécurité

exerçant à temps plein à l'Unité Métro et aux Unités Territoriales d'Audibert et de La Soie sont considérés comme faisant partie du service SPI, en plus de l'effectif mentionné ci-dessus.

Son effectif sur le terrain est de **53** personnes (1 cadre responsable, 7 agents de maîtrise et 45 agents), effectif auquel s'ajoute une cellule « statistiques et vidéosurveillance ».

Le service SPI a également fait l'objet d'une réorganisation territoriale, couvrant l'ensemble du réseau découpé en secteurs (3 l'après-midi – 5 la nuit). Par ailleurs l'Autorité Préfectorale, conformément à la loi du 12 juillet 1983 et aux décrets du 26 septembre et 10 octobre 1986, en a autorisé, par arrêté du 17 janvier 2002, le fonctionnement comme service de sécurité interne à l'Entreprise. Il a été formé en interne de manière à opérer dans les limites strictes de la loi, et à la pratique des techniques d'intervention.

Il est en cours de renforcement, puisqu'en 2003 son effectif comptera 7 agents supplémentaires sur le terrain, lui permettant ainsi de couvrir le créneau du matin (16 % des incidents, en forte augmentation - + 53 % - entre 2000 et 2001).

Les activités d'ambiance

- **Les accompagnateurs de nuit**, au nombre de **13**, ex. AMIS ou conducteurs polyvalents, assurent une présence sur le réseau bus en soirée, réorganisé depuis février 1998.
- **Les Agents de Médiation**, actuellement au nombre de **50**, en contrat « emplois jeunes », répartis en trois groupes, se voient confier successivement trois types de missions :
 - ❖ L'accompagnement Métro en binôme ; ils sont encadrés par 4 tuteurs SPI.
 - ❖ La Vérification Préventive, consistant en un rappel au règlement (mise en règle sans frais des fraudeurs, sous la tutelle d'un agent de maîtrise ayant le pouvoir de relever, si nécessaire, les infractions).
 - ❖ La Médiation Sociale exercée dans le cadre territorial de l'Unité de Transport d'affectation et en direction des partenaires extérieurs.

Le dispositif « emplois-jeunes » n'étant pas reconduit, les personnels actuellement en poste à ce titre sont appelés à disparaître entre 2002 et 2004. Toutefois, les missions qui leur étaient confiées continueront à être exercées dans l'entreprise par des personnels recrutés dans

le cadre de contrats « adultes-relais », signés au fur et à mesure des départs des emplois-jeunes, la plupart vers des fonctions stables au sein de l'entreprise (conducteurs)

- Les **AMIS** (Accueil – Médiation – Information – Service), dont le nombre a oscillé entre 90 et 130, sont actuellement au nombre de **97** et sont répartis dans les Unités de Transport (Surface et métro).

Anciens allocataires du RMI, salariés de l'Association Emploi pour le Rhône en Contrat Emploi Consolidé, ils exercent une activité d'accompagnement dans les bus ou de présence dans les stations de métro. Exceptionnellement, ils circulent dans les trains.

3.1.1.2. La participation des services d'exploitation à la mission de sécurité :

Des personnels dont la mission première est l'exploitation du réseau participent également à la mission de sécurité :

- **Les agents de maîtrise « surface » (150 personnes)**, corps d'encadrement des conducteurs qui font fonctionner le réseau bus, interviennent sur tout incident,
- **Les agents de ligne « métro » (120 personnes)**, qui assurent le fonctionnement du métro, ont également pour mission la gestion des stations, l'accueil et l'information de la clientèle.
- **Les agents de maîtrise « tramway » (16 personnes)** jouent un rôle identique sur le nouveau réseau du tramway depuis le début de l'année 2001.

Cependant, au-delà de ces catégories de personnel, on peut considérer que tous les conducteurs, ainsi que tous les personnels exposés à différents titres, participent à la mission de sécurité. Pour ce faire, ils bénéficient ou vont bénéficier d'une formation appropriée à la sécurisation : du 1^{er} janvier 2001 au 1^{er} janvier 2002, le nombre des personnels formés est passé de 2308 à 2711.

3.1.1.3. Les prestations fournies par la sécurité privée en sous-traitance

En plus des moyens précités, la Société Lyonnaise des Transports en Commun a développé la sous-traitance de missions de sécurité :

de façon permanente en incluant dans le dispositif métro des agents de sécurité (Société SOGESEM) au nombre de **25**, qui ont un rôle de prévention et de dissuasion sur le réseau métro. Ces agents, qui ne sont pas assermentés, travaillent en binôme. Initialement, ils couvraient la plage 18 h – 01 h. Désormais, grâce à un renfort numérique de **2** agents, ils sont également présents sur les stations les plus sensibles en début de matinée.

de façon intermittente, à l'occasion d'événements ponctuels répétitifs (rencontre de football, fête nationale, 8 décembre, fête de la Musique, fin du Ramadan, etc.) ou accidentels (voyages officiels...), en faisant appel à des moyens fournis par des sociétés de sécurité privée (SOGESSEM et autres).

Les prestations de sécurité procurées par la sous-traitance, qui représentaient **20** personnes en équivalent temps plein en 1999, ont pratiquement doublé, puisqu'elles correspondent désormais à **39,5** personnes au total (toutes prestations confondues fournies par l'ensemble des sociétés spécialisées, notamment SOGESEM et EUROSECURITE)

Globalement en octobre 2002 les moyens humains dédiés à la sécurité représentaient 410 personnes soit près de 10 % de l'effectif total de l'entreprise

3.1.2. Les investissements technologiques réalisés ou en cours de réalisation par le SYTRAL :

En application des recommandations de l'audit de sécurité rendu en 1999, le SYTRAL a réalisé des investissements techniques destinés à améliorer la sécurité du réseau, pour renforcer la dissuasion, donner des moyens de preuve aux services de surveillance, et assurer une meilleure communication au sein du réseau.

3.1.2.1. Vidéosurveillance

Objectifs

Rassurer la clientèle

Prévenir les actes de délinquance, de malveillance et de vandalisme.

Analyser les faits et identifier les auteurs, conserver des preuves afin d'étayer les actions judiciaires.

Le réseau bus :

Les véhicules affectés au réseau de nuit et aux véhicules desservant les quartiers à risque sont équipés en priorité. Le montant est de 1.070.000 €, subventionné à 50%.

Chacun bénéficiera à terme de 3 caméras vidéo dotées de fortes capacités d'enregistrement numérique en continu, inaccessibles, et dont la relecture est aisée. Les membres habilités des équipes d'intervention en effectuent la lecture en cas d'urgence par micro ordinateur portable afin de procurer sans délai aux services d'enquête des éléments exploitables.

Cette action concerne une première tranche de **150** bus, sur un parc de 1000 véhicules de surface, 100 d'entre eux étant d'ores et déjà équipés.

Le Tramway :

En service depuis janvier 2001, le tramway a été livré avec ses **39** voitures équipées de caméras, du même type que celles ajoutées aux bus (enregistrement numérique sur disque, « au fil de l'eau », avec déclenchement sur alarme de l'enregistrement à exploiter).

De surcroît l'ensemble des **39** stations a été également équipé d'une surveillance vidéo axée sur les distributeurs de billets, et couvrant plus largement l'intégralité des zones d'attente.

Le Métro :

A l'origine, le système a été dédié essentiellement à l'exploitation, les caméras servant au balayage des quais pour permettre de visualiser en premier lieu les flux de voyageurs et certaines zones sensibles de distributeurs de titres.

Ligne D

148 caméras remplissent ces fonctions.

Les zones de couverture vont désormais comprendre les stations elles-mêmes et les cheminements (couloirs, mezzanines...).

58 caméras supplémentaires avec déclenchement automatique à partir de bornes d'interphonie d'alarmes ont été installées.

Lignes ABC :

123 caméras ont été installées selon les mêmes principes que sur la ligne D, complétant ainsi les 222 existantes.

Ce sont 1 388 000 € qui auront été consacrés à l'extension de la vidéosurveillance, subventionnés à 50%.

3.1.2.2. Les moyens de communication avec les clients du Métro :

Le nombre de bornes d'interphonie d'alarmes sur le réseau métro et dans les funiculaires, permettant la mise en relation des clients en difficulté avec le Poste de Commandes Centralisées, est passé de 115 à 327, soit + **184 %**.

L'extension réalisée récemment permet d'étendre les zones couvertes des stations et cheminements (couloirs, mezzanines...) en liaison avec l'extension de la vidéosurveillance. 36 bornes supplémentaires sur la ligne D et 81 sur les lignes ABC ont été installées, pour un budget de 502.000 €, subventionné à 50 %.

Parallèlement, un dispositif d'extension de la sonorisation des stations de la Ligne D a été réalisé, permettant aux régulateurs de diffuser des messages adaptés aux situations d'insécurité.

Le coût de cette extension de la sonorisation Ligne D est de 623 000 €, subventionné à 20 %.

3.1.2.3. La localisation GPS des véhicules (projet SYTRAL SIDV)

Le système SIDV, qui a pour double fonction l'information des voyageurs sur les lignes du réseau et le repérage par GPS des bus, est en cours de déploiement sur l'ensemble des lignes de bus et exploité par le PC bus de l'exploitant.

L'ensemble des bus de même que les 50 voitures d'intervention du réseau sont équipés des systèmes embarqués nécessaires .

Grâce à la précision de la localisation des véhicules en difficulté et des voitures d'intervention les plus proches, le délai d'arrivée d'intervention sera sensiblement réduit.

3.1.2.4. Mise en place de grilles de fermeture :

La réduction des accès au métro (plus de 100 lignes de péage) après 21 heures, couplée à la diminution de la fréquentation, permet une meilleure surveillance des stations. Des rideaux métalliques ont donc été installés dans 9 stations importantes afin d'assurer la fermeture de certains accès et de moduler l'espace de transit.

420.000 € y ont été consacrés et une subvention de 20% obtenue.

3.1.2.5. Réalisation de points contacts

L'ensemble du réseau métro se compose de 41 stations, dont quatre points de correspondance, soit 45 lieux d'attente. L'effectif des agents de ligne permet de couvrir une station sur deux sur une amplitude journalière de 12 heures. Afin de renforcer la visibilité de la présence des agents, 20 « points contact » ont été aménagés, où les agents de ligne se peuvent se tenir à la disposition du public, et à partir desquels ils peuvent surveiller les stations.

Des bornes d'interphonie y sont installées, utilisables par le public en cas de fermeture du point.

Ces points seront reliés au PCC. En outre, des dispositifs d'information y sont installés.

Le budget est de 1.830.000 € et le projet, qui est en cours d'achèvement, est subventionné à 20%

3.1.2.6. Amélioration de la couverture du réseau radio dans le métro à des fins de sécurité :

Un budget de 5,4 millions d'euros est consacré à la refonte totale des systèmes de transmission radio dans les tunnels et les stations du métro, dédiés à la fois à l'exploitation et à l'usage des services de sécurité, pompiers et police.

Il s'agit d'une part de réaliser une infrastructure de câbles rayonnants et d'antennes sur l'ensemble du réseau souterrain du métro, et, d'autre part, d'interfacer cette infrastructure avec les systèmes de radiocommunications de la Police (Réseau ACROPOL) et des pompiers. Les spécifications de cette infrastructure et des interfaces de Radiocommunications ont été arrêtées en partenariat avec les services de l'Etat.

Les marchés correspondants ont été notifiés, les travaux ont démarré et devraient s'achever au courant du mois d' octobre 2003.

Le ministère de l'Équipement devrait accorder une subvention de 1,3 millions d'euros qui représente environ 25% de l'investissement.

Les interfaces ACROPOL, qui seront couplés avec le réseau de câbles rayonnants, dispositif essentiel pour que se déroulent en toute sécurité les opérations de police dans le métro, sont fournis par la Direction des transmissions du Ministère de l'Intérieur.

3.1.3. La Prévention, la Formation, le Partenariat

3.1.3.1. La Prévention

L'action entreprise par l'exploitant en externe continue à se développer :

- **en milieu scolaire** afin d'inculquer aux jeunes générations le respect des règles de la vie commune dans l'espace Transport et leur faire connaître la Société Lyonnaise des Transports en Commun à l'occasion de visites. Cette mission incombe aux responsables de Secteurs SPI, ainsi qu'aux Agents de Maîtrise des Unités et aux Conducteurs.

L'étape suivante concerne les parents d'élèves, eux-mêmes clients du réseau.

- **dans les quartiers** grâce à un partenariat établi entre la Société Lyonnaise des Transports en Commun (Agents de Maîtrise avec le soutien du responsable de secteur SPI), accru depuis l'embauche des Agents Locaux de Médiation Sociale, véritables correspondants de l'entreprise sur le terrain.

Au delà de ces actions permanentes, des **opérations ponctuelles** sont organisées dans les quartiers autour du thème de la vie en société.

De même, l'entreprise, en partenariat avec les acteurs de la Politique de la Ville, participe à des opérations de promotion des comportements civiques :

- Les Masters de la Vidéo avec la MJC de Monplaisir
- Campagne sur l'incivilité sur le réseau par le Conseil Municipal des Jeunes de LYON
- Aide au déplacement des équipes de quartier participant à la Biennale de la Danse.

Enfin, des initiatives sont régulièrement prises par les Unités de Transport.

- **en coopération inter Services Publics** par la création de Points d'Information Médiation Multi Services (PIMMS). Depuis 1995, 4 ont été créés dans des quartiers difficiles (les 2 derniers en 99 à BRON - TERAILLON et 2001 à VILLEURBANNE - Les Buers).
- en contribuant par la Communication à restaurer le sentiment de sécurité :
 - . développement de campagnes sur le thème du civisme
 - . accroissement des messages sonores
 - . amélioration de la signalétique.

3.1.3.2. La Formation :

En interne, l'effort accompli pour la formation en faveur de la sécurisation du personnel depuis la fin de l'année 1996, et qui a concerné 600 personnes dès la 1^{ère} année, 1200 à l'issue de la seconde année (dont près de 950 conducteurs sur 2000), sera poursuivi (gestion du stress - connaissance des cultures - prévention des conflits), et entretenu par l'animation de groupes d'analyse des pratiques. Cette formation s'est poursuivie au delà du rythme prévu (250 personnes chaque année à compter de 2001) puisque cette année ce sont 403 agents qui en ont bénéficié, tandis que 128 étaient repris en analyse de la pratique de sécurité.

En externe, et dans le cadre du partenariat avec la Police Nationale, un programme de formation juridique et aux techniques d'intervention a été établi au profit des agents SPI par le Centre de Formation de la Direction Départementale de la Sécurité Publique du Rhône. Les stages ont commencé en mars 1999 et se poursuivent.

En contrepartie une information sur la sécurité en intervention dans le métro pourra être dispensée à un certain nombre de fonctionnaires de Police.

3.1.3.3. Le Partenariat

Officialisé dès 1993 dans le cadre du Plan Local de Sécurité, le partenariat avec les forces de Police et de Gendarmerie, ainsi que la Justice sera poursuivi et renforcé au niveau de l'exploitant.

- participation à la préparation de grands évènements,
- présence au Centre d'Information et de Commandement de la Direction Départementale de la Sécurité Publique d'un décideur de la Société Lyonnaise des Transports en Commun lors de grands évènements,
- gestion en commun de situations de crise (violences urbaines notamment) prévisibles ou non,
- gestion en commun du retour à la normale à l'issue de périodes de tension,
- création ou développement de cellules de veille dans les quartiers sensibles.

Par ailleurs, il existe au plan national entre le Ministère et le Groupe KEOLIS un partenariat, qui s'est matérialisé par la signature le 1^{er} Mars 2001 de deux nouvelles

conventions au Ministère de l'Intérieur (faisant suite à une première affirmant la volonté du Groupe de participer au fonctionnement des contrats locaux de sécurité), l'une relative à la reconversion dans le transport public d'Adjoints De Sécurité en fin de contrat, l'autre à la participation des filiales du groupe à la formation initiale des fonctionnaires de Police. Dans ce cadre, la Société Lyonnaise des Transports en Commun a entrepris les démarches appropriées au plan local, d'une part avec la Direction Régionale au Recrutement et à la Formation de la Police Nationale, d'autre part avec les deux écoles implantées sur l'agglomération lyonnaise (l'Ecole Nationale Supérieure de la Police de Saint-Cyr-au-Mont d'Or et le Centre de Formation de CHASSIEU), officialisant ainsi des relations préexistantes entre la Société Lyonnaise des Transports en Commun et ces deux établissements.

Nouveau, le partenariat avec l'Education Nationale, résultant des intervention réalisées par la Société Lyonnaise des Transports en Commun dans les établissements scolaires, doit être officialisé et sera développé.

3.2. Vers de nouvelles réalisation du SYTRAL et de l'exploitant (Société Lyonnaise des Transports en Commun) :

pour un renforcement de la sécurité et la prise en compte du sentiment d'insécurité et du suivi des victimes

3.2.1. Les objectifs :

Le SYTRAL et la Société Lyonnaise des Transports en Commun se sont investis tant matériellement qu'humainement dans des réalisations d'ampleur pour offrir un réseau moderne, convivial et sécurisé depuis la signature du contrat d'exploitation en 1998 et depuis la conclusion avec la puissance publique de partenariats qui, bien que non formalisés dans le cadre d'un contrat resté jusqu'à maintenant sous forme de projet, n'en ont pas moins été rendus effectifs.

Le SYTRAL et la Société Lyonnaise des Transports en Commun s'engagent sur des 3 objectifs forts :

1 – La maîtrise du réseau par le contrôle des accès et la lutte contre la fraude
--

- 2 – L'amélioration de la coordination par une dynamique de coproduction de sécurité
- 3 – Le renforcement des dispositifs techniques de surveillance et de sécurité.

Ces objectifs concrétisés par les actions décrites précédemment seront poursuivis et complétés par :

- Une meilleure écoute du public, tant à travers la connaissance du sentiment d'insécurité que la mise en place de procédures d'assistance aux voyageurs victimes.
- Une meilleure maîtrise des structures internes et des environnements générateurs d'insécurité.
- Une prise en compte concertée des questions de sécurité dans les projets d'extension du réseau.

La concrétisation de ces orientations passe par la mise en œuvre d'actions portant sur des aspects techniques, humains et procéduraux.

3.2.2. La maîtrise du territoire et la lutte contre le fraude :

3.2.2.1. *les grands chantiers :*

□ **La mise en œuvre progressive de la fermeture des accès du métro inscrite au plan de mandat approuvé par le comité syndical du SYTRAL le 20 janvier 2002 est en phase d'étude.**

Elle sera un élément fondamental de la reconquête d'un espace ouvert et devenu au fil des années difficilement contrôlable et insécurisé. Elle aura un impact significatif sur la fraude qui a cru au fil des années sur le réseau.

Les études ont été d'ores et déjà confiées à des bureaux spécialisés ; les stations Bellecour et Charpennes, importantes en matière de trafic et de flux, seront équipées en priorité (Bellecour concentre 20% de la délinquance dans le métro).

La complexité technique de l'opération laisse entrevoir un déploiement de ce projet à l'horizon 2004.

- **La mise en œuvre d'un système d'exploitation, faisant accéder les voyageurs uniquement par l'avant du bus, est à l'étude.**

Ce système permet au conducteur d'être reconnu comme maître à bord du bus. Selon les expériences observées dans les autres réseaux, la simple demande faite au voyageur de montrer qu'il est bien en possession d'un titre de transport induit une baisse de la fraude, ainsi qu'une diminution corrélative de l'insécurité tant pour le conducteur que pour les voyageurs.

Ces deux modifications majeures, qui doivent aboutir à une ré-appropriation des espaces de transport public, sont parfaitement cohérentes avec l'introduction de la billettique réalisée depuis juillet 2002, qui oblige les voyageurs à valider tous leurs titres de transport lors de leurs déplacements sur le réseau.

Il est certain que les modalités de surveillance et de contrôle seront à réadapter en fonction de cette nouvelle donne, et que les équipes d'intervention devront être en mesure d'intervenir plus rapidement sur les appels des chauffeurs de bus.

3.2.2.2. L'optimisation des moyens humains :

- **Création d'un organe d'aide au commandement : le PC Sécurité**

La Direction de la Société Lyonnaise des Transports en Commun (Directeur Général, Directeur de l'Exploitation, Directeur Environnement Sécurité) disposera d'un organe d'aide au commandement destiné à la gestion des problèmes d'insécurité : le PC Sécurité

Cette structure déchargera les trois actuels PC Opérations (bus, tramway et métro), présentant **l'avantage indiscutable** en la matière **de la centralisation et de l'unicité**, tout en conservant pour les PC d'exploitation la permanence de fonctionnement. Le poste de commandement constituera un outil performant au service d'une meilleure organisation, d'un

management des moyens et de l'information en adéquation avec l'actualité des enjeux de sécurité.

Outre ses missions d'information, internes et externes, et de gestion des interventions, ce PC assurera le suivi des services et moyens mis en œuvre sur le terrain en matière de sécurité et prendra en charge l'exploitation des missions découlant des opérations de contrôle (accès à la documentation, saisine des services de police et de gendarmerie). Il centralisera les moyens et actionnera la mise en œuvre des procédures d'exploitation de la vidéo à des fins judiciaires.

Facteur de professionnalisation, de cohésion et d'homogénéité, jouant en permanence le rôle de fédérateur en interne et d'interface unique vers l'extérieur, il sera **un outil de commandement indispensable tant au quotidien que lors d'évènements particuliers** où il constituera la base d'un PC de crise dans l'entreprise.

L'objectif poursuivi est que ce PC sécurité soit géré par des personnels issus du redéploiement de ressources humaines

□ **Accroissement de l'effectif de l'accompagnement de soirée**, actuellement limité à 13 personnes, afin d'assurer une présence adaptée aux besoins de l'ensemble du réseau (surface et métro), et permettant notamment de doter d'accompagnateurs les lignes du réseau qui concentrent à elles seules plus de 50% des incidents.

□ **Accroissement des interventions à titre éducatif et préventif en milieu scolaire (agents de maîtrise des Unités Territoriales)** : l'expérience a démontré l'intérêt d'un tel dispositif dans les zones difficiles où, après une série d'incidents, les interventions réalisées ont permis d'enregistrer une diminution significative de leur nombre et de leur gravité.

Les exemples suivants, tels la récente sensibilisation des élèves du collège Grignard au métier de contrôleur, la formule des délégués de bus scolaires au collège du Plan du Loup, l'action déterminante pour un retour à la normale au CES Alain de Saint-Fons, sont une bonne illustration d'actions réussies.

3.2.2.3. Les aménagements techniques et environnementaux envisagés :

- Mise en place d'une vidéo embarquée dans le métro.

Il s'agirait d'installer dans les rames de métro des équipements de même nature que ceux fonctionnant actuellement dans les bus et le Tramway : Caméras numériques avec enregistrement en continu.

Coût estimé : 9 millions d'euros

- Acquisition d'ici deux ans de 140 bus de remplacement équipés d'origine d'une vidéosurveillance embarquée.

Dans le cadre de sa politique générale de renouvellement de son parc de bus, le SYTRAL a décidé que les bus acquis dans le cadre du marché triennal habituel seraient également équipés des mêmes systèmes de vidéo numérique.

Les marchés correspondants ont été notifiés.

- Aménagements proposés au bénéfice des services de police:

Déport des consoles de visualisation des PC bus, métro et tramway au Centre d'Information et de Commandement de l'Hôtel de Police de Lyon.

L'ensemble des informations disponibles au PC bus et tram (localisation, visualisation des véhicules en alarme) serait reporté au Centre d'Information et de Commandement et permettrait une réduction importante des temps d'intervention.

Pour le métro, un report d'images pourrait être opéré en direction du Centre d'Information et de Commandement par le régulateur, avec affichage plein écran ou quadrivision, en cas d'incidents signalés par les PC, ou d'événements d'ordre public.

- Aménagement du PC sécurité

Une étude technique préalable sera réalisée par l'exploitant (la Société Lyonnaise des Transports en Commun) et sera soumise au SYTRAL.

L'aménagement du PC sécurité ne pourra être dissocié de la mise en œuvre de la nouvelle organisation des moyens de l'exploitant affectés à la sécurité définis ci-avant

- Les infrastructures et l'environnement liés à l'insécurité.

Les divers travaux sur la sécurité des transports publics soulignent l'importance de l'environnement des infrastructures, souvent générateurs d'une insécurité transférée.

Les structures existantes n'ont pas toujours bénéficié, dans un passé où les circonstances étaient différentes, d'une approche propre à éviter les configurations propices à la délinquance. Le SYTRAL et l'exploitant (la Société Lyonnaise des Transports en Commun) s'attacheront conjointement à les identifier et recenser, et à s'attaquer aux « points noirs ».

- La sûreté intégrée dans les projets d'extension du réseau.

Six projets de création ou d'extension du réseau ont été décidés :

Ligne forte Cristalis Saint-Paul-Vaulx en Velin (A3)

Tramway Part-Dieu- Minguettes (A4)

Tramway Part-Dieu-Meyzieu ZI (LEA)

Prolongement de la ligne A du métro à La Soie

Prolongement de la ligne T1 au confluent.

Ligne forte Cristalis Part-Dieu, Cité internationale, Rillieux/Caluire (A5)

La sécurité sera prise en compte dès le stade de la conception en associant les experts de sécurité de l'autorité organisatrice et de l'exploitant (la Société Lyonnaise des Transports en Commun)

3.2.3. A l'écoute du public :

3.2.3.1. Mesure régulière du sentiment d'insécurité :

Le sentiment d'insécurité du public dans les transports urbains, usagers ou non, influe sur l'image du réseau.

Le sentiment que l'insécurité s'accroît sensiblement dans le métro et son environnement en fin d'après-midi et en soirée semble progresser de manière notable.

Un fort sentiment de ce type a pour conséquence de dissuader les utilisateurs potentiels d'emprunter les transports urbains, même s'ils peuvent reconnaître la performance du réseau en matière d'agrément et de rapidité par rapport à la voiture, et de conforter les non utilisateurs dans leur attitude.

C'est toute une politique des déplacements urbains qui est mise en échec, avec des conséquences sur l'équilibre financier.

Il importe donc de connaître comment se construit et évolue un tel sentiment afin de prendre les mesures qui permettraient d'en minimiser les retombées, et de se rapprocher ainsi des attentes du public en matière de sécurité.

Les enseignements que l'on pourra en retirer conduiront à une politique globale qui visera à renforcer la lutte contre l'insécurité et ce qui la favorise (répartition de la présence humaine, configuration des lieux, environnement, interaction entre prévention, dissuasion, répression), ainsi que la communication et l'information envers la clientèle, qui fera l'objet d'une attention soutenue.

Il conviendra de construire et réaliser des enquêtes spécialisées et régulières sur ce sentiment, son contenu, ses causes et ses conséquences.

3.2.3.2. Centralisation du traitement et du suivi des doléances du public liées à l'insécurité :

L'exploitant (la Société Lyonnaise des Transports en Commun) centralisera les doléances, afin d'apporter des réponses effectives au public après enquête, dans des délais raisonnables, en informant des mesures prises, puis des suites obtenues.

Ceci permettra de mieux étudier le profil des victimes, l'aide dont elles ont pu bénéficier au moment des faits, et de rectifier les dysfonctionnements constatés.

Les informations personnalisées devront faire l'objet d'analyses régulières et contribuer à une meilleure connaissance du profil des victimes, et, partant de là, des auteurs.

3.2.3.3. Assistance aux victimes et suivi des personnes agressées

L'exploitant (la Société Lyonnaise des Transports en Commun) s'engagera dans une politique systématisée de soutien et de guidage des clients victimes, notamment à travers le suivi des victimes d'agressions entraînant des séquelles physiques ou morales.

Elles pourront être orientées vers des associations d'aide aux victimes, et guidées dans leurs démarches médicales ou administratives.

Le SYTRAL et les partenaires de l'Etat y seront associés selon des participations à définir.

L'information et la formation des personnels devra être un élément clé de concrétisation de cet objectif.

4 Questionnaire ethnographique à destination des agent·es du contrôle

FIGURE 3 – Distribué en septembre 2015, lors de mon entrée en seconde année de master.

Jérôme VIAL

jerome.vial@univ-lyon2.fr

Lyon, le 22 septembre 2015



Objet : Étude sociologique sur le métier de contrôleur

Chers agents,

La plupart d'entre vous sait que depuis janvier dernier, j'effectue régulièrement des observations dans votre service. Je vous questionne, je prends des notes, je partage votre quotidien, de la prise à la fin de service, bref, je m'immerge dans votre univers et j'essaie de l'éprouver de la manière la plus juste.

Sous la direction de Daniel Thin, chercheur et professeur de sociologie à l'université Lyon 2 où j'étudie, j'ai décidé d'effectuer une recherche de terrain sur les contrôleurs TCL. Autorisée par le SYTRAL et la direction de Keolis-Lyon, cette recherche n'a pas d'autre commanditaire que moi-même. Elle me permettra de comprendre comment « s'apprend » le contrôle, comment il se vit, et comment il s'exerce différemment selon les individus, les groupes, les situations, les clients etc. Je pense ainsi faire avancer la recherche sociologique, à mon humble niveau, sur les relations de service avec les clients et surtout sur une profession peu explorée, souvent dénigrée ou du moins souvent considérée par le biais de nombreux préjugés.

Le questionnaire ci-joint me permettra d'enrichir et de préciser mon étude par la statistique. Les questions auxquelles vous pourrez répondre sont de deux sortes : certaines sont « classiques » et incontournables dans une étude sociologique. Mais la plupart ont été conçues à partir de mes plus de deux-cent heures d'observation et de discussions avec vous. Plus vos réponses seront nombreuses, plus je pourrai me rendre compte avec justesse de vos points communs, de la diversité de vos parcours, de la diversité de vos visions du travail etc., bref, plus je serai en mesure de mettre des mots sur des impressions déjà fortes de complexité et de richesse de votre métier.

Je tiens à préciser que ce questionnaire respecte la réglementation en matière d'anonymat et de respect de la vie privée, et toutes les normes de la CNIL à propos des questionnaires à visée scientifique. Il ne saurait être question, par exemple, que quelqu'un d'autre que moi ait accès aux réponses et aux données « brutes ». Le traitement des données, dont je suis l'unique responsable, n'a pas d'autre vocation que la recherche scientifique et l'étude dont certains d'entre vous entendent parler depuis huit mois.

J'en profite pour vous faire part de mon besoin de réaliser des **entretiens individuels enregistrés (toujours dans l'anonymat le plus stricte)** : il s'agit de discussions, ayant lieu dans l'idéal à votre domicile ou dans un café, portant notamment sur votre parcours, vos pratiques, vos conditions et votre vision du travail. Je laisse mes coordonnées (en en-tête) pour toute question, et si vous êtes intéressés.

Merci pour votre accueil chaleureux chaque fois renouvelé,
Jérôme Vial

P.S. Le questionnaire fait trois pages et n'est pas long à remplir. Pour qu'il soit viable, il faut répondre à un maximum de questions. Ce bouton signifie qu'une seule réponse est possible, celui-ci que vous pouvez en cocher autant que vous le souhaitez.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant à Jérôme VIAL, coordonnées en tête du document.



Généralités

- 1) **Vous êtes :**
 Un homme Une femme
- 2) **Dans quelle tranche d'âge vous situez vous ?**
 20 à 24 ans 35 à 44 ans 51 à 55 ans
 25 à 34 ans 45 à 50 ans 56 à 61 ans
 Plus de 61 ans
- 3) **Quelle est votre situation matrimoniale ?**
 Célibataire sans enfant ou vivant seul En couple sans enfant En couple avec enfant
 Célibataire avec enfant, famille monoparentale Autre
- 4) **Quel est votre niveau d'études ?**
 BEPC, BE Baccalauréat Aucun diplôme ou CEP
 BP, BET, CAP, BEP ou équivalent BTS, DEUG
- 5) **Quel était/est le domaine d'activité professionnel de votre père ?** _____
- 6) **Quel était/est le domaine d'activité professionnel de votre mère ?** _____
- 7) **Dans quelle zone habitez-vous ?**
 Intramuros (Lyon - Villeurbanne) Grand Lyon Hors du Grand Lyon
- 8) **Dans quel type de zone ?**
(Seulement si réponse précédente = « Grand Lyon » ou « Hors du Grand Lyon »)
 En centre-ville ou proche d'un centre-ville Dans une zone rurale, campagne, village...
 Quartier résidentiel éloigné d'un centre-ville
- 9) **Dans quel type d'habitat ?**
 Dans une maison Dans un appartement
- 10) **Vous êtes :**
 Propriétaire Locataire

Parcours avant l'entrée aux TCL

- 11) **Avez-vous effectué un service militaire ?**
 Oui Non
- 12) **Sans compter les éventuels "petits boulots", avez-vous travaillé avant d'entrer aux TCL ?**
 Oui Non
- 12.A) **Si oui, dans quel(s) domaine(s) ? Si non, passer directement à la question n°13**
- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Action sociale, culturelle et sportive | <input type="checkbox"/> Enseignement, formation | <input type="checkbox"/> Santé |
| <input type="checkbox"/> Armée | <input type="checkbox"/> Hôtellerie, restauration, alimentation | <input type="checkbox"/> Sécurité privée |
| <input type="checkbox"/> Artisanat | <input type="checkbox"/> Maintenance, entretien | <input type="checkbox"/> Travaux publics |
| <input type="checkbox"/> Bâtiment | <input type="checkbox"/> Mécanique, travail des métaux | <input type="checkbox"/> Transports publics ou privés |
| <input type="checkbox"/> Commerce | <input type="checkbox"/> Police municipale | <input type="checkbox"/> Autre : _____ |
| <input type="checkbox"/> Électricité, électronique | <input type="checkbox"/> Police nationale et gendarmerie | _____ |



12.B) Pourquoi avoir arrêté?

- Pour des raisons économiques Pour des raisons de santé Autre : _____
 Pour des raisons familiales Pour des questions de mobilité _____

Parcours aux TCL

13) En quelle année êtes-vous entré-e aux TCL ? _____

14) Comment êtes-vous entré(e) aux TCL ?

- Réponse à une annonce Candidature spontanée sur conseil d'une connaissance
 Candidature spontanée Autre : _____

15) Au-delà d'une nécessité économique, aviez-vous une motivation particulière? Si oui, précisez en quelques mots : _____

16) Quel fut votre premier emploi aux TCL ?

- Conducteur de bus Conducteur de tramway GAT (ou équivalent antérieur)
 Conducteur de métro Contrôleur Autre : _____

17) Quel fut votre dernier emploi avant de devenir contrôleur?

Ne pas répondre si réponse précédente = contrôleur ou GAT

- Conducteur de bus Conducteur de tramway
 Conducteur de métro Autre : _____

Contrôle - Intervention

18) En quelle année êtes-vous devenu-e contrôleur ? _____

19) Classez ces raisons de devenir contrôleur selon l'importance qu'elles ont eues avant votre première expérience du contrôle. Numérotez chaque case dans l'ordre de vos préférences de 1 à 7 (Vous n'êtes pas obligé de toutes les classer).

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> L'aspect relationnel propre au métier | <input type="checkbox"/> Le travail en équipe | <input type="checkbox"/> Les avantages pratiques et/ou économiques (horaires, indice etc.) |
| <input type="checkbox"/> La volonté de contribuer à faire respecter les règles, de contribuer à la protection des voyageurs | <input type="checkbox"/> Lassitude/épuisement/ennui du poste antérieur | <input type="checkbox"/> Je suis rentré aux TCL pour devenir contrôleur |
| <input type="checkbox"/> Autre : _____ | | |

20) Pensez-vous que certaines expériences, qu'elles soient personnelles ou professionnelles, et que vous n'avez pas pu mentionner depuis le début de ce questionnaire, ont facilité votre apprentissage du métier de contrôleur? (Si oui, mentionnez cette/ces expériences) : _____

21) Vous êtes-vous équipé personnellement pour le contrôle, en plus de la dotation?

- Oui Non



21.A) Si oui, quel genre d'équipements vous êtes-vous procuré spécialement pour le contrôle?

- Équipements contre le froid Sacoche Lampe de poche
 Chaussures (de sport, de sécurité...) Lunettes de soleil Autre : _____

Agents contrôle et intervention

22) Vous êtes :

- Alternant TCI TCI-FF
 TCI Chef de bord

Si vous êtes alternant, veuillez passer directement à la question n°25

23) Depuis quelle année avez-vous le statut coché à la question précédente ? _____

24) Avez-vous été en alternance avec la conduite?

- Oui Non

24.A) Si oui, pendant combien de temps avez-vous été alternant ?

- Entre 1 et 3 mois Entre 7 et 9 mois Entre 1 et 2 ans
 Entre 4 et 6 mois Entre 10 et 12 mois Pendant plus de 2 ans

25) À quel département êtes-vous attaché actuellement ?

- Métro Nord Sud

25.A) Avez-vous toujours été dans ce département?

- Oui Non

25.B) Si non, depuis quelle année êtes-vous dans ce département ? _____

25.C) (Si non), où étiez-vous auparavant ?

- Métro Nord Sud

26) Quand préférez-vous travailler ?

- Le matin La nuit
 L'après-midi Peu importe

26.A) Pour quelle(s) raison(s) ?

- L'organisation avec la vie de famille Le travail particulier de cette période (type de clientèle, ambiance de la ville...)
 L'entente avec les agents habituels de cette période Le rythme de vie personnel Autre : _____

27) Classez dans l'ordre de (1 à 3) les périodes de la journée où vous travaillez le plus :

- Le matin L'après-midi La nuit

28) Si vous étiez contrôleur à cette période, en quelques mots, pouvez-vous décrire les principales différences entre la situation actuelle et la situation lors du dispositif RCC ? (conditions de travail, moyens, ambiance etc.)



29) Considérez-vous que vos moyens (matériels et légaux) de travail sont suffisants dans les missions de contrôle de routine ? (hors interventions et SLIC)

- Pas du tout
 Plutôt non
 Plutôt oui
 Tout à fait

29.A) Si « pas du tout » ou « plutôt non », que manquerait-il ?

- La possibilité juridique de fouiller le contrevenant
 La possibilité juridique de retenir le contrevenant
 Plus d'agents par équipe
 Moins d'agents par équipe
 La dotation en outils de défense de base (par ex. gazeuse)
 Autre : _____

30) Considérez-vous que vos moyens (matériels et légaux) de travail sont suffisants dans les missions d'intervention ?

- Pas du tout
 Plutôt non
 Plutôt oui
 Tout à fait

30.A) Concernant les interventions, cochez pour chacune des affirmations suivantes votre niveau d'accord ou de désaccord :

	Complètement d'accord	Assez d'accord	Ni d'accord, ni pas d'accord	Plutôt en désaccord	Complètement en désaccord
« Avec des moyens supplémentaires pour le contrôle en général, les interventions seraient moins risquées et pourraient continuer »	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
« Peu importe les moyens, les interventions les plus délicates ne devraient pas être confiées aux contrôleurs »	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30.B) Vous pouvez commenter votre précédente réponse si vous le souhaitez :

30.C) Pour les interventions, notamment les plus risquées, que manquerait-il ?

- La possibilité juridique de fouiller le contrevenant
 La possibilité juridique de retenir le contrevenant
 Plus d'agents par équipe
 Moins d'agents par équipe
 La dotation en outils de défense de base (par ex. gazeuse)
 Autre: _____

31) En général, prêtez-vous attention à vos chiffres en fin de service ?

- Pas du tout
 Parfois
 Souvent
 Toujours



Activités, occupations

- 40) *Regardez-vous régulièrement la télévision ?*
 Oui Non
- 41) *Si oui, regardez-vous régulièrement les chaînes d'information en continue ?*
 Oui Non
- 42) *Écoutez-vous régulièrement la radio ?*
 Oui Non
- 43) *Possédez-vous un ordinateur personnel ?*
 Oui Non
- 44) *Possédez-vous une tablette ?*
 Oui Non
- 45) *Possédez-vous un smartphone ?*
 Oui Non
- 46) *Possédez-vous un compte facebook ?*
 Oui Non
- 47) *Lisez-vous régulièrement la presse (en ligne ou sur papier) autre que les gratuits disponibles au travail ?*
 Oui Non
- 48) *Écoutez-vous régulièrement de la musique ?*
 Oui Non
- 49) *Si oui, quel(s) genre(s), principalement ?* -----
- 50) *Pratiquez-vous une activité artistique ?*
 Oui Non
- 51) *Si oui laquelle ?* -----
- 52) *(Si oui) Avec un/des collègue(s) du DCI ?*
 Oui Non
- 53) *Pratiquez-vous un sport régulièrement ?*
 Oui Non
- 54) *Si oui lequel ou lesquels ?* -----
- 55) *(Si oui) Avec un/des collègue(s) du DCI ?*
 Oui Non
- 56) *Pratiquez-vous une activité régulière autre que celles mentionnées jusqu'ici? (ex. pêche, moto etc.)*
 Oui Non
- 57) *Si oui laquelle ?* -----
- 58) *(Si oui) Avec des collègues du DCI ?*
 Oui Non

5 L'anecdote éloquent

FIGURE 4 – Manifestation ordinaire de la revendication sécuritaire.



FIGURE 5 – Bâtiment « Le B12 », siège mitoyen.



Table des matières

Introduction générale	7
1 Autopsie d'un <i>cela-va-de-soi</i> sécuritaire	9
2 Les dimensions synchroniques d'un terrain gigogne	16
2.1 Des métiers du public hors service?	19
2.2 Aux marges de la force publique	24
2.3 Explorer les frontières	29
3 Transports publics et champ sécuritaire local	34
3.1 L'enquête saisie par ses espaces	34
3.2 Les espaces saisis par leurs structures	38
3.3 Les structures saisis par leur histoire	40
4 Présentation du plan	47
I Les cadres et l'espace des homologies légitimes	49
Une mise à distance en guise de première approche	51
Faire des cadres des repères topographiques	55
Chapitre 1 Les conditions de construction et de distribution d'un savoir professionnel spécialisé sur la sécurité	59
1 Autonomisation et dépolitisation d'un savoir-expert	60
1.1 Les entrelacs académiques et politiques d'une science de gouvernement	60
1.2 Le monopole de la connaissance légitime?	64
1.2.1 L'autonomie policière et l'exportation de son savoir	64
1.2.2 Une hybridation sous contrôle	67
2 Les modalités d'intégration et de stabilisation du savoir sécuritaire	70
2.1 L'apprentissage académique	70
2.1.1 De la trajectoire universitaire à l'expertise publique	70
2.1.2 Entre rappel des origines et conversion privée de l'expertise	73
2.2 La reconversion des compétences politiques	75
2.2.1 De militante à élue	75

2.2.2	La coïncidence d'une trajectoire avec la conversion sécuritaire du parti socialiste	78
2.3	La carrière policière	79
2.3.1	D'officier à commissaire, une ascension linéaire	80
2.3.2	Élargissement et exportation de la compétence policière	82
2.4	Savoir sécuritaire et capital	83
Chapitre 2 La force de l'homologie policière		89
1	Les enjeux du travail représentationnel	90
1.1	La région dirigeante et sa mise en scène	90
1.1.1	L'hôte comme intermédiaire	90
1.1.2	L'asymétrie des partenaires	94
1.2	Clique sécuritaire et domination policière	97
1.2.1	Distinction et exclusions	97
1.2.2	Esquisse d'un capital symbolique	102
2	Les conditions de l'homologie	103
2.1	Analyse d'un transfert ordinaire	105
2.1.1	Parmi les « pionnières »	105
2.1.2	La construction d'un savoir exportable	107
2.2	Fondements et fonctions d'un recrutement tautologique	110
2.2.1	L'ombre d'une loi d'airain	110
2.2.2	Des réceptions différenciées	113
II Les intermédiaires de la production sécuritaire		119
	La vidéosurveillance comme illusion d'optique	122
	L'épicentre de l'activité sécuritaire des transports en commun	124
Chapitre 3 Itinéraire d'un nouveau centre de l'organisation des transports en commun		129
1	Le versant sécuritaire d'une centralisation de l'organisation des transports	130
1.1	De la pluralité des dispositifs à l'unicité de leur légitimation	130
1.1.1	Des naissances dispersées	130
1.1.2	Harmoniser, multiplier	132
1.2	L'instrument privilégié d'une autonomisation de la gestion sécuritaire	135
1.2.1	L'isomorphisme et ses modèles	135
1.2.2	Une homologation policière <i>a posteriori</i>	139
2	La construction d'un outil par la maîtrise de son personnel	141
2.1	L'amorce d'une conversion policière des enjeux de l'activité	142
2.2	« Que tout soit tracé » : l'écriture comme remède à l'incertitude	145

Chapitre 4	Transaction policière et exercice du commandement	149
1	L'image ou la clé du champ	150
1.1	Une délicate concentration des dispositifs de visionnage	150
1.1.1	La hiérarchie symbolique du travail des images	150
1.1.2	Enjeux et conditions d'une fusion	155
1.2	Faire des « affaires » : une accumulation du capital d'homologie policière par le bas	157
1.2.1	Dialoguer entre postes de commandement	158
1.2.2	La relativisation du tiers policier	160
2	Les ressorts de l'action par procuration	166
2.1	Les régimes du commandement	166
2.1.1	La servitude comme formalité : le régime des routines	168
2.1.2	L'événement comme formalité : le régime des péripéties	169
2.1.3	L'événement comme mission : le régime des drames	171
2.1.4	La servitude comme mission : le régime des cérémonies	174
2.2	Les conditions pratiques de l'autorité sur les ondes	177
2.2.1	La complicité comme préalable	177
2.2.2	La production de l'obéissance et ses aspérités	180
III	Les mises en scène quotidiennes de la sécurité	189
	La chaîne de production en question	192
	Regarder les dispositifs	193
Chapitre 5	La régulation de la « fraude » au service d'un régime de visibilité permanente	195
1	L'ambivalente criminalisation du voyage sans ticket	197
1.1	Des menaces nommées fraude	198
1.1.1	L'inculpation financière	199
1.1.2	De l'incivilité à l'insécurité	200
1.2	Une hiérarchisation des déviances	203
1.2.1	Une ambition disciplinaire	204
1.2.2	Les « deux fraudes »	206
2	Un groupe professionnel à l'épreuve de sa rationalisation commerciale	209
2.1	L'expression d'une juridicisation et de ses limites	209
2.1.1	La réduction définitionnelle de l'activité	211
2.1.2	Le déni de la conflictualité	213
2.2	L'héritage de la possibilité coercitive	214
2.2.1	Les significations du regret	216
2.2.2	Les ressorts d'une concurrence définitionnelle	220

Chapitre 6	Le contrôle, irréductible métier de l'ordre	229
1	Les structures du groupe professionnel	230
1.1	Une appartenance populaire en mouvement	230
1.1.1	Origines et trajectoires : entre ascension et stabilisation	230
1.1.2	Ce que disent les stratégies résidentielles	231
1.1.3	La pluralité des attaches culturelles	233
1.2	La conduite comme héritage collectif	235
1.2.1	De la recherche de stabilité à celle du collectif	235
1.2.2	Une transformation de la contrainte	236
1.3	La parenté relative des métiers de l'ordre	239
1.3.1	Le contrôle comme police administrative	239
1.3.2	Le groupe professionnel et l'expérience sécuritaire . .	241
2	L'ordre négocié de l'exercice répressif	244
2.1	La construction de l'appréhension collective du travail	244
2.1.1	Lieux et sens des manifestations de la sociabilité	244
2.1.2	Composer avec la feuille de route	251
2.2	Le contrôle et ses chorégraphies	253
2.2.1	L'inauguration	253
2.2.2	La distribution de l'attention	255
2.2.3	« Positionnement » et « regard » : une méfiance faite corps	257
2.3	La sanction comme rite négocié	262
2.3.1	Une redéfinition de l'ordre des interactions	262
2.3.2	Réussir la sanction	263
Chapitre 7	Les forces instables de l'explicitation sécuritaire	271
1	Grandeur, décadence et héritage de la « BAC des TCL »	272
1.1	Aux origines d'un mythe professionnel	273
1.1.1	Une homologie policière avant l'heure?	273
1.1.2	Vers le statu quo	275
1.2	Une force contrariée?	278
1.2.1	L'invocation du passé dans l'antagonisme présent . . .	278
1.2.2	L'intervention comme repère définitionnel	280
1.2.3	« Aller jusqu'au bout » : le métier digne d'intérêt . . .	281
2	Les conditions fragiles de la satisfaction	285
2.1	Physionomie d'une intervention ordinaire	285
2.1.1	L'expectative comme levier de l'engagement	285
2.1.2	La recherche d'une résolution	287
2.1.3	La négociation d'un récit acceptable	288
2.2	Aux marges de l'action	290
2.2.1	La discrète évidence du dialogue	291

	2.2.2	Tolérance et indicibilité de la peur	293
3		Les contours indécis de la définition professionnelle	296
	3.1	Le contrôle comme repère encombrant	296
	3.1.1	La dénonciation d'un indu	296
	3.1.2	Les ressorts d'une position idéale	299
	3.2	La négociation des dissonances	303
	3.2.1	Prescriptions contradictoires	303
	3.2.2	L'usage distinctif d'un contrôle sélectif	305
	3.2.3	Intervenir sans intervention	309
Conclusion générale			315
		Le « sens de l'histoire »	315
		Un éclatement en trompe-l'œil	319
Bibliographie			327
		Littérature	327
		Documentation	342
Annexes			347
1		Listes des entretiens et des observations	347
	1.1	Organisation des transports en commun	347
	1.2	Commune de Lyon	353
	1.3	Commune de Vénissieux	353
	1.4	Préfecture	354
	1.5	Gendarmerie nationale	354
	1.6	Police nationale	355
	1.7	Autres	355
2		Un complément d'analyse : la circulation du modèle des machinistes volontaires	356
3		Contrat local de sécurité pour les transports (2002)	360
4		Questionnaire ethnographique à destination des agent-es du contrôle . .	380
5		L'anecdotique éloquent	387

