

Disposer d'un terrain pourquoi les gares et les trains

Dans cette section méthodologique, nous abordons la question du choix des terrains et des cas d'étude, la détermination de notre méthode comparative, et enfin l'exposition des techniques d'enquêtes⁴⁵.

Le transport ferroviaire permet de répondre à deux lacunes identifiées dans la littérature sur la surveillance et celle sur les risques.

Comme nous l'avons montré, du fait de leur manque d'épreuve empirique (Dupont, 2011 ; Haggerty, 2006 ; Manning, 2008 ; Marx, 2007 ; Smith, 2012), une grande partie des *surveillance studies* peine à distinguer différentes formes de surveillance et produisent une critique peu à même d'être entendue par ceux à qui elle s'adresse (car elle ignore leurs contraintes pratiques), ou de donner des prises aux acteurs faces aux tableaux dystopiques qu'elles dressent. Les gares et les trains offrent aux chercheurs des pratiques de surveillance observables et descriptibles. Pour ce faire, cette recherche s'inscrit pleinement dans la façon dont la sociologie pragmatique accorde le « micro » et le « macro ». En effet, dans le style pragmatiste,

« le niveau "micro" n'est pas envisagé dans son opposition avec le niveau "macro", mais au contraire comme le plan où, de situation en situation, le niveau "macro" lui-même est accompli, réalisé et objectivé à travers des pratiques, des dispositifs et des institutions, sans lesquels il pourrait certes être réputé exister, mais ne serait plus en mesure, cependant, d'être rendu visible et descriptible » (Barthe et al., 2014, p. 178).

C'est uniquement en étudiant des réalités situées – des activités pratiques de surveillance – que nous pourrions saisir le fait macrosociologique qu'est la surveillance. Les gares et les trains apparaissent en effet comme des cas d'étude relativement pertinents lorsque l'on souhaite étudier la surveillance en actes, c'est-à-dire au travers de pratiques de travail. Ces lieux offrent au chercheur des cas de recherche accessibles : suffisamment sensibles pour générer des enjeux sérieux de surveillance, ils ne sont toutefois pas hermétiques aux chercheurs, comme pourrait l'être des services de renseignements d'un État ou bien encore

⁴⁵ Nous souscrivons à l'idée que la méthodologie n'est pas une simple question technique de la recherche, mais s'articule avec l'objet enquêté et aux questions théoriques auxquelles on le soumet (Bourdieu, Chamboredon et Passeron, 1968). Cependant, cette articulation entre théorie et méthodologie n'est jamais arrêtée a priori, et se construit tout au long de la recherche dans un processus itératif (Céfaï, 2003). La présentation faite ici est donc une reconstruction *ex post* de ce processus réflexif entre la littérature scientifique, l'épreuve empirique et les échanges avec la communauté des chercheurs – processus dont nous nous efforçons de donner plus détails dans notre annexe méthodologique.

les services de police⁴⁶. Une précision s'impose ici : cette recherche s'est concentrée sur les gares et le transport ferroviaire en milieu urbain (cf. *infra*) afin justement de pouvoir facilement observer des pratiques de surveillance s'exerçant sur des groupes diversifiés.

Deuxièmement, le transport ferroviaire permet également d'adopter une approche multirisque et de renouer avec l'enquête sur la « sécurité ordinaire ». Tester l'hypothèse d'une dimension générique des pratiques de surveillance suppose effectivement de comparer des domaines radicalement différents (ici la prévention des accidents et la prévention des actes dits de malveillance). On répond ainsi aux incitations à décroiser les études sur le risque (November, 2002) et les *surveillance studies* (Haggerty, 2006), en prenant en compte des objets traditionnellement non étudiés ensemble. Comme nous le disions, l'analyse du travail, en tant qu'activité productive (Bidet, 2006 ; Bidet et Vatin, 2016), va permettre la mise en évidence des régularités des pratiques de surveillance. On peut voir ici une similarité d'approche avec les travaux récents de Rot et Vatin sur le travail de surveillance-contrôle dans l'industrie de la chimie et du nucléaire. « Ce qui [les] intéresse ici, c'est bien la similarité très marquée entre ces secteurs, si on les examine du point de vue du contenu même de l'activité productive » (Rot et Vatin, 2016, p. 99). Dans notre recherche, nous nous situons en revanche dans un même secteur (le ferroviaire), mais nous y considérons deux politiques très différentes (la sécurité et la sûreté). Aussi, nous ne nous concentrons pas sur la fonction de surveillance-contrôle, « cette nouvelle figure paradoxale du travailleur dont la fonction est de ne "rien faire" tant que la production suit son cours, ou plus précisément, de rester vigilant, c'est-à-dire de s'assurer que la production suit bien son cours » (Rot et Vatin, 2016, p. 101). Bien que l'activité de nombreuses personnes étudiées remplisse cette fonction – nous pourrions les qualifier à ce titre de *professionnels de l'attente* – elle n'est souvent pas exclusive dans le secteur ferroviaire. Si des équivalents de surveillant-contrôleur existent, les pratiques de surveillance pour garantir la sécurité et la sûreté sont beaucoup plus distribuées. Aussi, c'est l'une des originalités de cette recherche que de ne pas se centrer exclusivement sur une profession, comme c'est généralement le cas des études sur le milieu ferroviaire (cf. *supra*). Enfin, le cas de la prévention du risque d'accident dans le milieu ferroviaire permet de renouer avec l'analyse de risque classique et de la « sécurité ordinaire » (Gilbert, 2011, 2013).

Ainsi, les pratiques de surveillance dans les dispositifs de sécurité et de sûreté ferroviaires en France constituent un objet pertinent au vu des questions que nous avons posées à la littérature sur la surveillance et sur les risques. Plus généralement, le cas du transport ferroviaire permet d'aborder des questions sociologiques plus larges.

⁴⁶ Si les études sur la police sont de plus en plus nombreuses, la police demeure « un objet difficile à appréhender scientifiquement » car c'est « une institution qui se protège » (Jobard et de Maillard, 2015, p. 10). Comme le précise Haggerty l'approche méthodologique des *surveillance studies* est souvent centrée sur la seule analyse documentaire, les autres sources empiriques étant peu mobilisées (Haggerty, 2006).

5.1.1. *Les gares (et au-delà) comme laboratoire social*

Les gares peuvent être considérées comme des « laboratoires pour l'étude du contrôle, en ce qu'[elles] facilitent leur recueil des données et concentrent les situations requérant des moyens de surveillance et de coercition. [Elles sont] comme des concentrés de situations potentiellement conflictuelles où travaillent des organisations avec des enjeux et des logiques contradictoires » (Bonnet, 2006, p. 51). En effet, les grandes gares, en exacerbant les tensions métropolitaines dans un lieu circonscrit, mais ouvert, rendent descriptibles et observables les défis auxquels sont confrontés les différents acteurs de la surveillance urbaine : agir aussi bien sur des circulations que sur des sédentarités. Il s'agit donc d'un véritable « laboratoire social » dans le sens de Robert Park (Park, 1929). Sans tomber dans un naturalisme naïf ni dans un positivisme illusoire, il est possible de considérer les gares comme des concentrés de ville où l'on va pouvoir saisir diverses pratiques de surveillance⁴⁷.

On peut dire du réseau ferroviaire en France qu'il est aujourd'hui *encastré* dans la société, à la fois spatialement, mais aussi socialement (au sens de Polanyi, 1983, précisé par Le Velly, 2007). Si ce n'était pas le cas au début du chemin de fer (où les gares sont placées à l'écart des centres urbains), l'extension urbaine place les gares historiques au cœur des villes françaises. Si elles n'ont pas toute la même centralité dans la ville, elles sont en général très intégrées au tissu urbain, et dans tous les cas ouvertes et libres d'accès (sauf pour les quelques heures de fermeture pendant la nuit). Un indicateur de cet encastrement spatial réside dans le fait que les gestionnaires d'infrastructures ferroviaires, en Europe, sont des propriétaires fonciers importants (Adisson, 2015)⁴⁸. Ainsi, si la gare a pu être régie selon un paradigme technique et sécuritaire au XIX^e siècle, elle est devenue, en milieu urbain, une véritable « passoire » au XX^e siècle (Bowie, 1996 ; Ribeill, 1996). C'est surtout le cas depuis les années 1970 avec l'augmentation des activités extraferroviaires au sein des gares : restauration, librairies/kiosque à journaux, services de la vie quotidienne, etc. Ce tournant commercial se concrétise au tournant des années 1980, où la SNCF entreprend de grands chantiers de rénovation des gares, à la fois vitrines de l'opérateur de transport et des villes dont elles sont des points d'accès. Cet investissement sera prolongé par l'arrivée

⁴⁷ Pour les représentants de la première École de Chicago, la ville devient l'équivalent du laboratoire des sciences de la nature. C'est le lieu où l'on peut procéder à des expérimentations contrôlées avec une visée à la fois scientifique – consolider des protocoles d'enquête, asseoir la scientificité de la sociologie face aux sciences expérimentales – et politique – aide à la résolution des enjeux urbains (l'intégration des communautés, le chômage, délinquance, etc.) au moment de l'expansion urbaine de la ville (Graffmeyer et Joseph, 1984). Isaac Joseph, artisan de l'importation des travaux de l'École de Chicago en France, coordonna d'ailleurs plusieurs études dans les années 1990 qui prennent la gare comme laboratoire social, notamment en faisant une sociologie des interactions entre usagers et agents des gares (Joseph, 1995, 1999).

⁴⁸ Comme le note Félix Adisson : « En France, le gestionnaire de cette infrastructure est le second propriétaire foncier après l'armée. Mais cette propriété a également la caractéristique d'être très étendue géographiquement. Ainsi, le chemin de fer traverse un tiers des communes françaises. Cette extension territoriale n'empêche pas une présence massive dans l'espace urbain. Si un mince ruban traverse les communes rurales, les espaces urbains accueillent des emprises de dizaines d'hectares, assurant les fonctions de stockage, de maintenance et de gare pour les services de fret et de voyageur. À titre d'exemple, la SNCF détenait 500 ha dans Paris dans les années 1980, soit 4,7% du sol de la commune de Paris (APUR 1980). Les entreprises ferroviaires européennes ne sont donc pas seulement de grands propriétaires, ce sont de grands propriétaires urbains » (2015, p. 60).

progressive du TGV à partir des années 1990. Aujourd'hui, la gare semble être devenue plus que jamais une place d'échange et un « lieu de mobilité et d'immobilité ». Cependant, plus qu'un centre commercial, le développement stratégique de *Gares & Connexions* (branche de la SNCF gérant les gares) vise à consacrer la gare comme « lieu de vie », comme en témoigne le développement de services de la vie quotidienne, marchands (billetterie de spectacles, location de bureaux, véritables restaurants en plus des fastfoods, etc.) ou non marchands (bureau de poste, crèche, pôle emploi, etc.). Une image qui ne doit cependant pas se substituer à celle de la gare comme lieu-mouvement (Sander, 1996), pôle d'échange où se pratique le transport intermodal (Gille, 1999).

Ainsi, le réseau ferroviaire n'est pas facilement « désencastrable » comme peut l'être le réseau aéroportuaire ou routier. Les gares – du moins celles du réseau historique – demeurent des espaces fortement différenciés, ouverts sur la ville, où des groupes se côtoient, se croisent et se meuvent. *La société est dans la gare*. Ce fait socio-spatial a des conséquences importantes sur les pratiques de surveillance, que l'on se situe dans le domaine de la sécurité ou de la sûreté.

5.1.2. Tentatives d'objectivation de la sécurité et de la sûreté ferroviaires en France

Il convient cependant à présent de spécifier les enjeux que posent la sécurité et la sûreté ferroviaires en France.

Criminologie ferroviaire

L'enjeu politique du transport ferroviaire est toujours prégnant aujourd'hui. Les circulations de populations et de marchandises par le réseau ferroviaire en France sont importantes, le pays comptant environ 30 000 km de voies, et près de 3 000 gares⁴⁹. En 2015, la part modale du rail atteint 11,3 % des voyageurs-kilomètres transportés sur le territoire français⁵⁰. En volume, le nombre de voyageurs transportés a atteint 1 milliard 253 millions en 2016⁵¹. Pour comparaison, le transport aérien représente, en 2015, 1,5 % du transport de voyageurs-kilomètres, soit environ 65 millions de passagers annuels⁵². En ce qui concerne la fréquentation, 38 gares françaises dépassent les 10 millions de voyageurs annuels. Comme nous l'évoquions, ces gares ne sont pas seulement des lieux de transports.

⁴⁹ Pour comparaison, le réseau allemand compte environ 43 000 km de voie, quand le réseau italien ne compte que 20 000 km de voie et le réseau britannique 17 000 km de voies. Source : CIA [<https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/rankorder/2121rank.html>, consulté le 07/07/2017].

⁵⁰ Source : Ministère chargé des transports [<http://www.statistiques.developpement-durable.gouv.fr/indicateurs-indices/f/1933/0/repartition-modale-transport-interieurs-voyageurs.html>, consulté le 06/07/2017]. Au vu des différentes dénominations de ce ministère au fil des années, nous conserverons l'appellation « ministère chargé des transports » tout au long de la thèse, sauf lorsque la dénomination officielle est importante pour la compréhension du propos (dans la partie historique, nous utiliserons ainsi « ministère des Travaux Publics »).

⁵¹ Source : SNCF [<https://ressources.data.sncf.com>, consulté le 06/07/2017].

⁵² Source : Banque Mondiale [<http://donnees.banquemondiale.org/indicateur/IS.AIR.PSGR>, consulté le 06/07/2017].

Pour certaines d'entre elles, la SNCF estime ainsi un nombre total d'utilisateurs (voyageurs + non voyageurs), ce que l'on peut considérer comme un indicateur du caractère encadré de ces gares. La gare de Lyon Part Dieu passe ainsi de 32 millions à 50 millions d'utilisateurs, la gare du Nord de 214 à 246 millions, la gare de Lille Flandres de 18 à 26 millions⁵³.

Comparer ces chiffres à ceux de la criminalité peut s'avérer délicat, tant la statistique criminelle se heurte à des difficultés méthodologiques⁵⁴. Les chiffres qui vont suivre sont donc à prendre avec précaution, même s'il est nécessaire de faire état des éléments disponibles pour objectiver la délinquance dans le transport ferroviaire⁵⁵.

L'Observatoire national de la délinquance dans les transports (ONDT) publie, à partir des données fournies par les opérateurs, plusieurs indicateurs⁵⁶. Les chiffres suivants concernent l'ensemble des entreprises de transport (dont la SNCF, pour ce qui concerne le transport ferré). L'un de ces indicateurs concerne le taux d'atteintes physiques et verbales subies par les personnels des entreprises de transport. Sur le réseau « métro/RER/train », ce taux a connu une hausse de 2007 à 2014, en passant de 1,5 par million de voyages à 3,04. En 2015, il est estimé à 2,88 (ONDRP, 2015, p. 352). Les atteintes verbales sont significativement plus importantes que les atteintes physiques, que ce soit en Île-de-France (76,2 % contre 23,8 % en 2015) ou hors Île-de-France (86,8 % contre 13,2 %). Concernant les métiers touchés par ces atteintes, la répartition est assez stable de 2009 à 2015 pour le personnel de la SNCF : la majorité des atteintes (43 %) concernent les contrôleurs de billets, puis les agents des gares (35 %), les agents chargés de la sûreté (20 %) puis les conducteurs (2 %)⁵⁷. Un autre indicateur disponible est celui des vols et tentatives de vols de métaux (directement sur les voies ou dans les entrepôts), le cuivre étant le plus recherché (80 % des vols et tentatives en 2012). De 2007 à 2012, le nombre de vols et de tentatives a légèrement baissé (de 2 648 à 2439), mais avec de fortes fluctuations (1 191 en 2009 et 3353 en 2010)⁵⁸.

⁵³ Pour comparaison, en 2016, seuls trois aéroports en France dépassent les 10 millions de voyageurs annuels : Paris Charles de Gaulle (66 millions), Orly (31 millions) et Nice (12 millions). Source : Union des Aéroports Français [http://www.aeroport.fr, consulté le 06/07/2017].

⁵⁴ Deux principaux problèmes peuvent être identifiés : celui de la définition du « crime » (les chiffres varient selon que l'on se restreint aux violences physiques et aux vols, ou que l'on prenne en compte la fraude fiscale ou le travail dissimulé) et celui du recueil des données, historiquement très dépendant des institutions policières, judiciaires et pénales. Pour une mise au point récente sur les techniques et enjeux de la statistique criminelle, voir Didier, 2015 ; Robert et Zauberman, 2011.

⁵⁵ Les statistiques policières sont d'autant plus à prendre avec précaution, en raison des effets pervers de la « politique du chiffre » progressivement mis en place dans les années 2000 : « la mesure du danger, lorsqu'elle est utilisée comme un instrument de motivation et d'évaluation des forces de police, a fini par ne plus être connectée à la réalité de la délinquance elle-même et par devenir pour les agents un objectif en soi : ils ont cherché à faire baisser les quantités mesurées, même au prix d'une manipulation ou d'un mensonge » (Didier, 2015, p. 117).

⁵⁶ Ses publications sont intégrées au rapport annuel édité par l'Observatoire National de la Délinquance et des Réponses Pénales (ONDRP), publié avec le concours de l'Institut National des Hautes Études de Sécurité et de Justice (INHESJ).

⁵⁷ Chiffres pour l'année 2015.

⁵⁸ « Ces vols de métaux peuvent entraîner des conséquences graves, notamment en raison de leur répercussion sur le fonctionnement de la signalisation et des installations de sécurité [...]. En 2012, le préjudice financier des vols de métaux est estimé à 35 millions d'euros pour la SNCF et RFF. Ces vols et tentatives ont, en outre, occasionné 350 000 minutes de retards cumulées dans la circulation des trains » (ONDRP, 2013, p. 455).

Ainsi, les indicateurs disponibles font plutôt état d'une augmentation, sur ces dernières années, des faits de délinquance dont s'inquiètent les observateurs de l'ONDRP. Qu'en est-il des informations tirées à partir des enquêtes de victimation⁵⁹ ?

Sur la période 2005/6 à 2013/14, « on observe une tendance à la hausse de la fréquence des atteintes personnelles dans les transports en commun » (p.9), passant de 1,1 % à 1,4 % de la population (ONDRP, 2016, p. 9- 10)⁶⁰. Cette tendance haussière concerne plus particulièrement les vols ou tentatives de vols personnels que les violences physiques, menaces ou injures (hors ménage). En outre, elle concerne plus les femmes, même si l'écart est faible (1,2 % pour les hommes contre 1,5 % pour les femmes en 2013/14). Malgré cette hausse, il faut relativiser cette fréquence en la comparant à celle de l'ensemble de la population. Sur la période 2013/14, le taux de victimation de la population étudiée est de 18,3 %⁶¹. Cependant, il faut noter que parmi les atteintes déclarées dans un lieu public (rues, établissements commerciaux, magasins, restaurants, transports, etc.), un tiers (30,3 %) ont lieu dans les transports en commun⁶². Comparativement à cette référence, les « femmes ne sont [...] pas significativement plus victimes dans les transports plutôt que dans un autre lieu public, que les hommes » (29,5% pour les hommes et 31% pour les femmes, p. 20). Les jeunes (14-24 ans) sont moins victimes que les autres classes d'âge dans les transports en commun que dans les autres lieux publics (23,7%), tandis que les « classes aisées » le sont plus (44,2 %).

Bien que concluant à une hausse du taux de victimation dans les transports en commun sur la période 2005-2014, on peut noter que le taux est très inférieur au taux de victimation global, même si parmi les atteintes dans un lieu public, un tiers a lieu dans les transports en commun. Bien sûr, d'autres études seraient nécessaires pour conclure que les transports en commun sont plus sûrs que les autres lieux publics.

Accidentologie ferroviaire

Le ferroviaire en France est l'un des modes de transports les plus sûrs. En moyenne, de 2008 à 2015, on comptabilise, sur le réseau ferré national, 75,4 morts par an et 53,4

⁵⁹ Les chiffres donnés sont issus du rapport « Les atteintes personnelles dans les transports en commun », basé sur les enquêtes « Cadre de vie et sécurité » 2009-2013 de l'ONDRP et de l'INSEE (2016). Malheureusement, ce rapport ne différencie pas les transports en commun. Aussi, les chiffres donnés concernent aussi bien le transport ferré que les transports en bus (les transports aérien et maritime sont exclus). « Les données issues de l'enquête "Cadre de vie et sécurité" sont collectées à partir d'un questionnaire. Les victimes sont ainsi les personnes ayant répondu positivement à une question recensant les atteintes potentiellement subies. Les taux de victimation sont estimés à partir des atteintes déclarées par les personnes interrogées et ayant eu lieu au cours des deux années précédant l'enquête » (ONDRP, 2016, p. 8).

⁶⁰ Proportions de personnes de 14 ans et plus qui, s'étant déclarées victimes d'atteintes personnelles sur deux ans, ont indiqué que l'acte le plus récent a eu lieu dans un transport en commun.

⁶¹ « Lors de l'enquête "Cadre de vie et sécurité" 2015, les 15 484 personnes de 14 ans et plus de France métropolitaine, dont 6 871 hommes et 8 613 femmes, ont été interrogées sur les atteintes personnelles subies au cours des deux années civiles précédant l'enquête, soit en 2013 ou 2014 » (p. 9).

⁶² Pour ne pas biaiser les résultats, les rédacteurs ont choisi de restreindre la population d'étude aux usagers quotidiens des transports en commun.

blessés graves⁶³. Pour comparaison, en 2008 le nombre de tués sur la route était de 4 274, et en 2014 de 3 384⁶⁴. Les catégories de personnes les plus touchées sont les usagers des passages à niveau et les personnes « non autorisées »⁶⁵. En effet, en moyenne de 2008 à 2015, les voyageurs représentent moins de 6 % des tués, les personnels 3 %, contre 40 % pour les usagers de passages à niveau et 49 % pour les personnes non autorisées. Ramenés au nombre de voyageurs par kilomètre parcouru (voyageurs-km), ces chiffres apparaissent encore plus faibles. Comme l'illustre le tableau 2, on constate une baisse quasi continue sur la période 2006-2015⁶⁶ :

Tableau 2 - Nombre relatif de voyageurs tués par million de voyageurs-km.

2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
0,157	0,135	0,126	0,113	0,095	0,082	0,065	0,051	0,034	0,041

Source : EPSF, 2009, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015.

Cette baisse est moins évidente concernant le nombre relatif de blessés graves qui fluctue autour de 0,1 par million de train-km. Sur cette même période, quasiment tous les indicateurs communs de sécurité pour la France (calculés dans tous les pays membres de l'Agence Ferroviaire Européenne, cf. chapitre 1), sont très faibles, stables ou en légère baisse. Il en est ainsi du nombre de rails cassés (stabilisé autour de 0,6 par million de trains-km) ou de roues cassées (stabilisé autour de 0,0008). En revanche, sur la même période, on constate une légère hausse du nombre relatif de pannes de signalisation qui passe de 0,571 par million de trains-km en 2006 à 0,729 en 2015. Pareillement, on note une augmentation du nombre relatif de franchissements de signaux fermés (commandant donc l'arrêt au conducteur) franchis, qui passe de 0,216 par million de trains-km en 2006 à 0,270 en 2015. Ces indicateurs nous inciteront à particulièrement regarder les conditions du travail des mainteneurs et des conducteurs.

Ainsi, que l'on regarde le domaine de la sécurité ou de la sûreté ferroviaires, ce qui frappe c'est plutôt le faible nombre de problèmes (du moins mesurés) – que l'on compare les chiffres de la délinquance dans les transports aux autres lieux publics, ou le nombre d'incidents et de morts par rapport aux autres moyens de transport. Avec une hausse continue du trafic sur la même période, il existe un fort enjeu à mieux connaître les pratiques des professionnels de la sécurité et de la sûreté ferroviaires pour maintenir ces hauts niveaux de fiabilité et déterminer les conditions de travail qui les rendent possibles.

⁶³ Chiffres consolidés à partir des rapports annuels de la sécurité ferroviaire établis par l'Établissement Public de Sécurité Ferroviaire (EPSF), qui concernent l'ensemble du réseau ferré et non pas uniquement le trafic de la SNCF (largement dominante cependant) (EPSF, 2009, 2011, 2012, 2014, 2015).

⁶⁴ Selon les chiffres de l'Observatoire national interministériel de la sécurité routière [<http://www.securite-routiere.gouv.fr>, consulté le 07/07/2017].

⁶⁵ « Personne présente dans les emprises ferroviaires alors qu'une telle présence est interdite, à l'exception à des passages à niveau » (EPSF, 2009, p. 53).

⁶⁶ 2006 étant la date de création de l'EPSF.

Il ne faudrait cependant pas réduire les « problèmes » de sécurité et de sûreté à ces chiffres. Le transport ferroviaire est l'objet d'un investissement massif des pouvoirs publics en termes de police, notamment par sa fonction d'intégration du territoire et de circulation des populations (Caron, 1997). Plus d'un milliard et deux cent cinquante millions de personnes empruntent des trains de la SNCF par an en France. Les gares et les trains font régulièrement la une de la presse et des journaux : s'ils sont peu nombreux, les agressions ou accidents dans les gares et les trains apparaissent relativement sensibles. Des événements comme ceux des émeutes de 2007 en gare du Nord, en pleine campagne présidentielle, les attentats du 7 juillet 2005 dans le métro de Londres, ceux du 11 mars 2004 dans des trains de banlieue à Madrid et l'attaque d'un train Thalys en 2015 en France, font resurgir la gare et les trains comme des terrains conflictuels, en raison des risques potentiels qu'ils représentent, non seulement en matière de sûreté (délinquance, terrorisme, etc.), mais également en matière de sécurité (que l'on pense à l'accident de Brétigny en 2013, ou celui d'Eckwersheim en 2015). Les gares sont des lieux où le contrôle et la gestion des flux (de personnes et de biens) sont primordiaux, que ce soit pour limiter les fraudes, protéger des zones/objets sensibles ou assurer une bonne circulation des usagers. Pour surveiller ces espaces, on assiste à une multiplication des forces publiques et privées qui témoigne à la fois de leur sensibilité et de l'investissement dont ils sont l'objet, tant de la part des pouvoirs publics que des opérateurs ferroviaires. Ces différentes présences donnent à voir des jeux de coopération et de concurrence qui viennent moduler les façons de surveiller. Il est dès à présent intéressant de rappeler que la présence de forces publiques et privées n'est pas nouvelle : dès le début du chemin de fer, on retrouve un partage des tâches et des conflits de compétences dans les gares, du fait de cette double présence (Sauget, 2004a). Cette multiplicité des acteurs permet de faire varier les formes de surveillances observées en fonction du statut des intervenants, de leurs prérogatives et de leur définition des problèmes.

5.2. Entre suivre la stratégie d'enquête et suivre le terrain

Comment enquêter concrètement sur les pratiques de surveillance des dispositifs de sécurité et de sûreté, objet de cette recherche ?

Au vu de nos hypothèses, trois pistes de recherche ont structuré notre travail d'enquête. Premièrement, il paraissait important d'historiciser les catégories de « sécurité » et de « sûreté » au sein du milieu ferroviaire, notamment par une relecture de l'historiographie et une exploration archivistique. Le but était de déterminer comment différents groupes d'acteurs ont défini les problèmes de sécurité et de sûreté au cours du temps, jusqu'à en constituer deux domaines professionnels distincts.

Deuxièmement, ce sont très vite les similarités dans les activités de sécurité et de sûreté qui nous ont intéressé. Au sein de la SNCF, nous avons donc comparé deux directions nationales principales : la Direction de la Sécurité et la Direction de la Sûreté et le travail

des différentes entités qui les composent au niveau régional et local, jusqu'à celui des professionnels de terrain (dans les gares, les trains, les centres techniques, les centres d'aiguillage, etc.). D'après nos terrains exploratoires ayant fait émerger l'hypothèse des façons de faire similaire en sécurité et sûreté, il s'agissait de savoir : comment et par qui les problèmes étaient détectés ? comment les usagers étaient impliqués (ou non) dans les dispositifs de sécurité et de sûreté ? comment les cibles des interventions étaient déterminées ?

Troisièmement, nous avons enquêté sur les mises à l'épreuve des pratiques de surveillance. Dans ces moments où les acteurs critiquent ces pratiques, où leur justification ne va plus de soi (Dodier, 2005), il est possible d'obtenir des explications quant aux choix effectués, tant sur le bienfondé de la surveillance (pourquoi tel élément était surveillé et pas un autre), que sur sa mise en œuvre (faut-il plus de surveillance, est-ce possible et souhaitable, etc.). L'enquête a porté sur deux types de mises à l'épreuve : dans des situations quotidiennes (nous avons pris le cas du management des conducteurs de train) et dans des situations exceptionnelles (nous avons retenu les cas de l'accident de Brétigny en 2013 et de l'attaque du Thalys en 2015).

Ces trois exigences – historiciser la sécurité et la sûreté ; comparer les logiques d'actions similaires ; analyser les mises à l'épreuve des pratiques de surveillance – ont guidé notre enquête de terrain. Elles servent également de structuration aux trois parties de la thèse, dont chaque introduction explicitera plus précisément le cadre d'analyse mobilisé. Ainsi, l'idée est donc de comparer deux dispositifs de gestion et de prévention, en l'occurrence de sûreté et de sécurité dans le milieu ferroviaire. Au sein de ces dispositifs, nous nous sommes montré particulièrement attentif à l'activité de surveillance, que celle-ci se situe sur les voies, dans les gares, dans les ateliers de maintenance, dans les bureaux avec des logiciels, ou encore dans des salles avec des écrans de vidéosurveillance.

Dans cette section, après une brève revue des principes généraux ayant présidé à l'enquête de terrain (2.1), nous établirons *in fine* ce sur quoi porte notre comparaison (2.2).

5.2.1. Le terrain se construit sur le terrain

Nous situant dans une démarche qualitative, la stratégie d'enquête a plus représenté un guide, qu'un itinéraire suivi à la lettre. Les stratégies d'enquête évoluent en fonction des opportunités et des contraintes du terrain (Céfaï, 2003). Ainsi, à partir des axes définis ci-devant, nous avons développé notre terrain d'une façon qui relève à la fois de la « méthode de la boule de neige qui s'appuie sur les informations transmises de fil en aiguille par les informateurs pour contacter de nouveaux sujets, sources de nouvelles informations » (Céfaï, 2003, p. 601), que du « theoretical sampling » (ou échantillonnage inductionniste) qui consiste en un processus itératif entre recherche de cas négatifs vis-à-vis des hypothèses d'un côté, et modification de ces hypothèses et affinage de la définition de l'objet de recherche en fonction du terrain. En suivant la leçon de la *grounded theory*, il

s'agissait donc de ne pas forcer les données empiriques pour ne pas stériliser les matériaux d'enquête, mais d'appliquer un principe d'émergence dans une logique globalement inductive (Strauss et Corbin, 2003). Marc-Henry Soulet, en se basant principalement sur les travaux de Carlo Ginzburg et Howard S. Becker, revient sur les ressorts du travail de terrain en sciences sociales envisagé comme une enquête policière (Soulet, 2006). Son « triangle magique de la découverte » se base sur l'observation indiciaire, l'expérimentation logique et l'intuition raisonnée, et est une formalisation qui correspond relativement bien à l'enquête que nous avons menée.

Même si la logique inductive a joué une très grande part dans l'exploration du terrain, ce n'est pas le seul type de raisonnement dans l'analyse qualitative. D'une part, « l'inductionnisme pur est illusoire » dans la mesure où, même dans une démarche qualitative, le chercheur n'est jamais vierge de concepts et de théorie ; la démarche inductive incite seulement à remise en cause de « la structure de pré-compréhension de l'enquêteur » au fur et à mesure que se déploie son terrain (Céfaï, 2003, p. 597). D'autre part, Cicourel (2003) rappelle à juste titre que le chercheur ne se limite pas à des opérations d'induction, mais qu'il y a bien des combinaisons avec des opérations de déduction ainsi que des opérations d'abduction qui « énonce[nt] la possibilité d'une explication d'un événement discordant avec la loi censée en rendre compte » (Soulet, 2006, p. 143). Ces types de raisonnement – déduction, induction, abduction – ne sont pas seulement des opérations menées lors de l'analyse des données, mais sont également réalisés pendant la phase de collecte de celles-ci, et ont orienté la sélection des sites à enquêter.

C'est donc bien l'image du sociologue enquêteur qui semble la plus appropriée pour rendre compte de notre travail de terrain dont nous allons à présent présenter⁶⁷.

Adaptation de l'enquête au terrain

Par rapport à la stratégie préalablement établie, l'enquête de terrain nous a conduit à largement dépasser le cadre strict de la Direction de la Sécurité et de la Direction de la Sûreté de la SNCF, afin de convenablement saisir les dispositifs de sécurité et de sûreté ferroviaires.

La Direction de la Sécurité de la SNCF est spécifiquement en charge du « management de la sécurité », soit :

l'ensemble des actions utiles à l'atteinte des objectifs de sécurité, depuis la constitution de la politique de sécurité jusqu'au contrôle de l'efficacité de sa mise en œuvre, dans le cadre de référentiels déterminés (SNCF Direction Sécurité Système Projet, 2011, p. 4).

⁶⁷ Nous renvoyons à notre annexe méthodologique pour plus de détails sur la façon dont nous sommes entré sur le terrain et avons négocié pour obtenir des entretiens et réaliser des observations, ainsi que les résistances du terrain qui ont réorienté l'enquête.

La politique de sécurité consiste essentiellement à émettre des règles afin que l'ensemble des entités et des métiers de l'entreprise (conducteur, mainteneur, régulateur, aiguilleur, etc.) « produise en sécurité ». Ce qui nous intéresse surtout, ce sont ces opérations de contrôle sur les services effectuant des tâches pour la « sécurité de l'exploitation ferroviaire » (la SEF). Ainsi, des services de la Direction de l'Infrastructure, des Directions de Région, des Établissements de Traction, etc. réalisent des opérations de sécurité. La Direction de la Sécurité est, elle, légitime pour vérifier si ces opérations sont bien menées selon les règles de l'art au travers de « visites de sécurité » et d'« audits de sécurité ». Nous ne pouvions donc pas nous limiter à la Direction de la Sécurité pour véritablement saisir les pratiques de surveillance du dispositif de sécurité. Nous sommes donc allé enquêter auprès d'autres services, dépendants d'autres directions. Ainsi, notre enquête sur les pratiques de surveillance dans le domaine de la sécurité ferroviaire a largement dépassé les frontières de la seule « Sécurité de l'exploitation ferroviaire » (SEF), pour inclure par exemple le travail de maintenance qui nous paraissait primordial pour la sécurité des trains, mais qui n'est pas définie comme « opération de sécurité » en tant que telle⁶⁸.

À l'inverse, la sûreté s'avère être un domaine beaucoup plus circonscrit à la SNCF, saisissable par une enquête à la Direction de la Sûreté et auprès de ses entités locales. Cependant, nous avons dû également étendre notre enquête aux autres organisations qui travaillent avec les agents du service interne de sûreté de la SNCF, notamment les représentants de Gare & Connexions, de la police, des agents de sécurité privée, des commerçants, etc.

Pour faire face à cette complexité et véritablement saisir les pratiques de surveillance qui nous intéressaient, nous avons suivi les trois règles suivantes :

- (1) Faire attention à l'équilibre sécurité / sûreté afin d'obtenir, sinon une quantité homogène, un degré de description relativement semblable dans notre compréhension de ces deux dispositifs⁶⁹.
- (2) Lorsqu'un cas était ou nous semblait fructueux, faire en sorte de le déplier le plus possible, notamment en allant enquêter tout au long de la chaîne hiérarchique et fonctionnelle, ce qui impliquait d'aller rencontrer tant les directions nationales et régionales que leurs établissements locaux. Il est en effet inconcevable de saisir la surveillance en actes, sans comprendre les règles et les ressources sur lesquelles les acteurs appuient leurs actions. Ainsi, les informations recueillies au niveau national seront mises à l'épreuve au niveau local, non pas tant pour mesurer l'écart entre théorie et pratique, mais afin de déterminer quel statut ces règles et savoirs peuvent avoir dans les décisions des acteurs locaux. Nous attacherons donc une importance particulière tant à la description des actions qu'au discours des acteurs sur celles-ci. Là encore, nous nous inscrivons dans le style pragmatique, dans la

⁶⁸ Nous renvoyons à l'annexe méthodologique pour plus de détails sur les conséquences de ce redéploiement du périmètre de la sécurité sur notre travail d'enquête.

⁶⁹ En annexe méthodologique, nous développons les précautions prises pour limiter ce qui pourrait apparaître comme un « biais SNCF » de notre enquête.

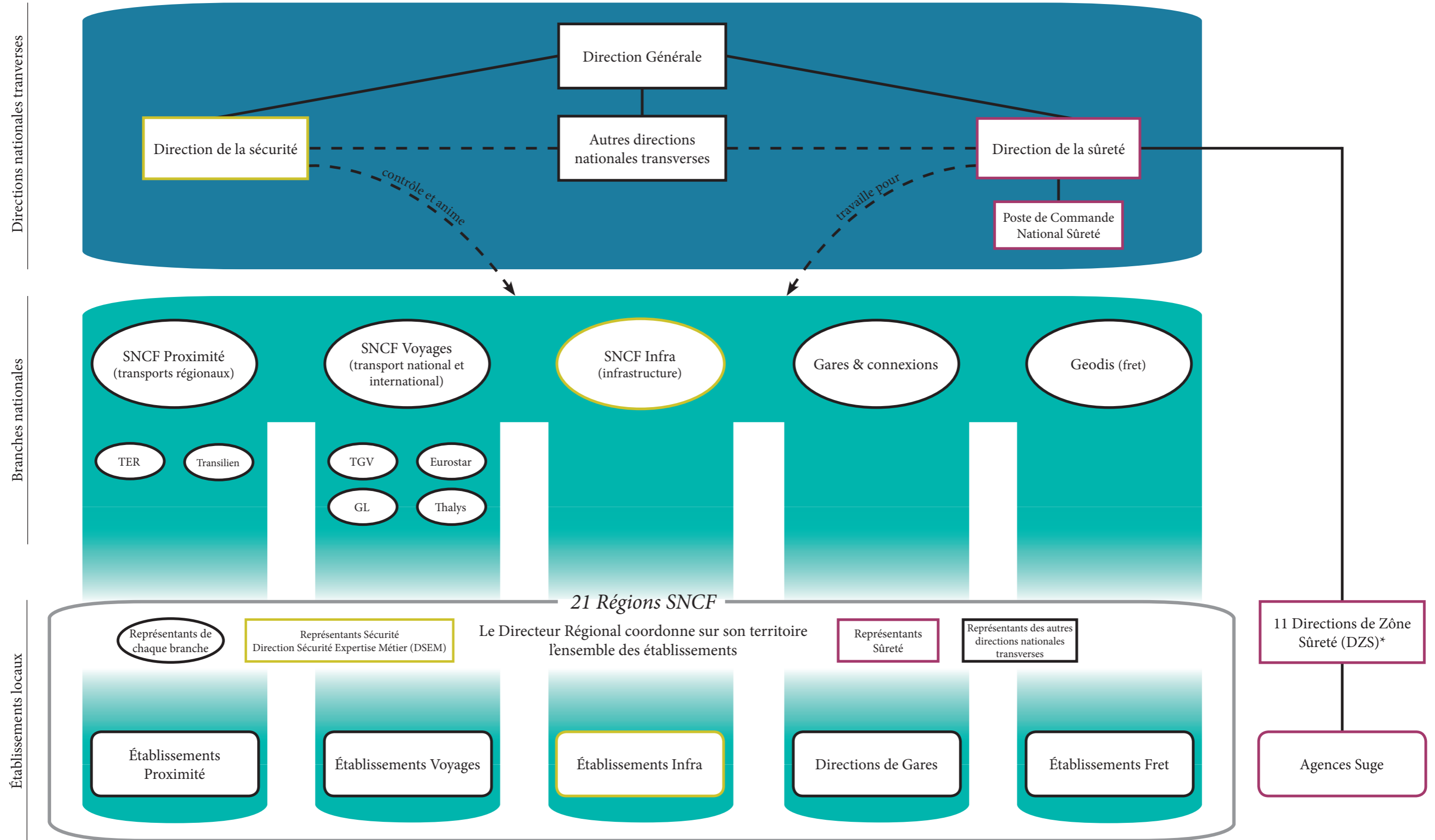
mesure où il « rend justice à la réflexivité des acteurs » et prend au sérieux le discours de ces derniers. « La sociologie des épreuves se refuse à appréhender l'analyse de l'action depuis une position qui oppose activités pratiques et activités réflexives [dans la mesure où] une action, quelle qu'elle soit, n'est jamais dépourvue de raisons » (Barthe et al., 2014, p. 187-188). Cette réflexivité n'est pas postulée comme forcément consciente et absolue, mais « doit s'envisager suivant des degrés ». Elle se saisit non seulement dans les discours – et une situation d'entretien sociologique peut-être l'occasion d'accroître la réflexivité –, mais également dans les cours d'action.

- (3) Faire varier les territoires. L'activité de la SNCF se déployant sur tout le territoire national, il était important de ne pas se cantonner à la région parisienne (lieu logique du départ de l'enquête, en raison de notre propre situation géographique, mais aussi de la présence des instances dirigeantes de nombreuses branches du groupe SNCF). Premièrement, il est à noter que la SNCF est divisée en plusieurs régions au sein même de l'Île-de-France⁷⁰. Nous avons donc enquêté dans plusieurs régions parisiennes. Deuxièmement, pour éviter un prisme parisien, nous avons également enquêté sur des entités exerçant en Rhône-Alpes, en Picardie, en Lorraine ainsi qu'en région Centre. Il est à noter que la comparaison se joue bien entre les pratiques de surveillance dans le domaine de la sécurité et dans le domaine de la sûreté, et non pas sur des territoires. Ainsi, il n'y a pas forcément d'équilibre entre les régions (tout au plus avons-nous cherché un équilibre régions parisiennes / régions non parisiennes) et les choix de sites ont été effectués en fonction des opportunités et des rencontres sur le terrain.

Le schéma suivant est une figuration très simplifiée de l'organisation de la SNCF au moment de l'enquête (faisant apparaître les logiques hiérarchiques, fonctionnelles et territoriales de l'entreprise), afin de pouvoir y situer nos principaux terrains d'enquête. Mis à part les chapitres historiques 1 et 2, chaque chapitre reprendra ce schéma général et le complètera pour préciser à quel niveau de l'organisation ont lieu les pratiques de surveillance qui y sont analysées.

⁷⁰ Il y a une région SNCF par grande gare parisienne tête de ligne (dont les frontières divisent donc Paris, mais s'étendent au-delà de la commune et recouvrent toute l'Île-de-France) : Paris-Nord (PNO) à partir de la gare du Nord, Paris-Est (PE) à partir de la gare de l'Est, Paris Rive Gauche (PRG) à partir de la gare Montparnasse, Paris Sud-Est (PSE) à partir de la gare de Lyon et Paris Saint-Lazare (PSL) à partir de la gare Saint-Lazare. À noter que ce découpage administratif ne vaut pas pour les activités de transporteurs (par exemple Transilien dont la production fonctionne par lignes sur tout le territoire francilien), mais concerne les sujets transversaux du groupe SNCF par rapport à un territoire (la sécurité fait partie de ces sujets et est particulièrement prise en charge par les Directions Sécurité Expertise Métier au sein des Directions Régionales). La Sûreté a son propre découpage territorial, en Direction Zonale Sûreté (DZS), basé sur le découpage administratif SNCF pour Paris et sa région, et sur les Zones de Défense de l'État pour le reste du territoire.

SNCF - Organigramme simplifié



Légende

- Direction nationale transverse
- Branche nationale
- Établissement local (division territoriale des branches / directions)
- Terrain sécurité
- Terrain sûreté
- Lien hiérarchique
- Lien fonctionnel

* Les DZS constituent le maillage régional propre à la Direction de la Sûreté

Les « terrains sûreté »

La Direction de la Sûreté (niveau national)

C'est au sein de cette entité qu'est définie la politique de sûreté de l'entreprise SNCF, en lien avec la Direction Nationale. Ses membres s'occupent notamment de gérer les contrats que la Surveillance Générale, le service interne de sûreté de la SNCF, conclut avec les autres entités de la SNCF. Elle s'occupe également des partenariats avec les pouvoirs publics concernant son domaine de compétence. Parmi ses services, on trouve l'Observatoire de la Sûreté. C'est l'entité gérant la base de données Cézar, recensant les faits de sûreté sur le territoire de la SNCF. Il est composé d'une équipe chargée d'animer l'alimentation de la base de données et de produire des analyses. Nous avons également pu enquêter auprès d'administrateurs Cézar et d'opérateurs de saisie, situés au niveau régional et local. Nous avons notamment pu réaliser des entretiens au Département Défense, au Département Expertise, et à l'Université de la Sûreté (entité chargée de la formation des nouveaux agents).

Le Poste de Commande National Sûreté (PCNS) (niveau national et régional)

Il s'agit de la tour de contrôle des opérations de sûreté qui assiste les patrouilles des agents de la Surveillance Générale lors des incidents et des crises. Nous avons pu rencontrer les responsables du PCNS, ainsi que des agents. Accolé au PCNS, nous avons pu également visiter le Centre National de Télésurveillance (CNTS) qui gère les alarmes sûreté sur l'ensemble du territoire.

Les Directions de Zones Sûreté (DZS) (niveau régional et local)

Il s'agit des entités qui organisent le travail des agents de la Surveillance Générale (dite la Suge). Nous avons pu réaliser des entretiens et des observations dans trois d'entre elles : la DZS Paris Nord (DZS PNO), la DZS Paris Est (DZS PE) et la DZS Sud-Est (DZS SE basé à Lyon). L'essentiel du travail de ces directions est d'organiser le travail de patrouilles et de sécurisation des gares et des trains. Nous avons pu réaliser des entretiens avec l'encadrement (directeurs, chefs d'équipes) et des agents. À noter qu'à côté du travail de patrouille, nous avons également pu enquêter auprès d'agents spécialisés (dans la lutte contre le tag, la lutte contre la fraude ou encore dans la vidéosurveillance). À noter également que les administrateurs et opérateurs de saisie Cézar dépendent de ces DZS.

Les « terrains sécurité »

La direction de la Sécurité (niveau national)

C'est l'entité en charge du management de la sécurité, soit de la définition de la politique de la sécurité et des opérations de contrôles. Nous avons notamment pu nous entretenir avec les responsables de la base de données Caprera, qui recense les événements de sécurité sur le territoire de la SNCF. Ils sont déployés sur le territoire national et répartis en cinq régions. Nous avons pu enquêter dans deux d'entre elles.

Direction Sécurité Expertise Métier (DSEM) (niveau régional et local)

Il s'agit de l'entité gérant le management de la sécurité à l'intérieur des régions de la SNCF (« représentants sécurité » sur le schéma. Nous avons uniquement rencontré celle de la région Paris-Nord, mais avons pu y revenir plusieurs fois et faire varier les différents domaines d'expertise. Ainsi, nous avons pu réaliser des entretiens avec les experts Traction, Matériel et Voyageurs. Concernant la conduite, nous avons pu réaliser des entretiens avec des cadres tractions (chefs d'équipe de conducteurs), ainsi qu'assister à une « visite sécurité » en cabine de conduite d'un RER. Concernant la maintenance du matériel, nous avons pu visiter et réaliser plusieurs entretiens au centre technique du Landy (au nord de Paris).

SNCF Infra (niveau national et local)

Il s'agit de la branche chargée de la gestion et de la maintenance de l'infrastructure. Nous avons pu enquêter sur deux types de maintenance : l'auscultation des voies à grande vitesse par un engin de mesures (IRIS 320) ; les patrouilles de surveillance réalisées à pied sur les voies. Nous avons pu réaliser des entretiens avec des responsables de la Direction de la Maintenance du Réseau (DMR), à la fois spécialisés dans la signalisation ferroviaire et la géométrie de la voie. Nous avons enquêté dans un Centre de Supervision gérant diverses alarmes de sécurité, ainsi que dans des établissements de maintenance.

Nous avons également effectué des entretiens qui sortent du cadre strict des terrains susnommés, que nous avons eu l'opportunité de réaliser au cours de notre enquête. Ils viennent compléter et améliorer notre connaissance globale du fonctionnement de la SNCF et des politiques de sécurité et de sûreté. Chacun d'entre eux aurait pu être exploité et approfondi. Si on ne l'a pas fait, c'est soit qu'ils ne permettaient pas de rendre des pratiques de surveillance particulièrement descriptibles, soit que l'on estimait que de bonnes enquêtes avaient déjà été menées sur ces sujets, soit que la piste s'est éteinte d'elle-même (impossibilité d'obtenir des autorisations par exemple). On peut les regrouper en deux catégories : les entretiens complémentaires au sein du groupe SNCF (par exemple à la Direction des trains -entité gérant les contrôleurs-, au Centre National des Opérations Ferroviaires, à la Direction des Audits, à AREP, à Gares & Connexions, etc.) ; les entretiens complémentaires hors du groupe SNCF (à l'Établissement Public de Sécurité Ferroviaire, à Réseau Ferré de France, à la préfecture de Police, au ministère chargé des transports, etc.)⁷¹.

⁷¹ Un tableau exhaustif des entretiens est disponible dans les sources.

5.2.2. *Méthode vs démarche comparative : que compare-t-on ?*

Le développement de ces terrains nous permet de nous inscrire dans une démarche comparative. Si « le modèle de la comparaison reste trop souvent assimilé – et réduit – aux comparaisons internationales et aux méthodes quantitatives », c'est principalement parce qu'on le conçoit comme une méthode plutôt que comme une méthodologie, au sens des *Règles de la méthode sociologique* de Durkheim, c'est-à-dire au sens de démarche épistémologique qui place la comparaison à la base du raisonnement en sciences sociales (Rostaing, 2012, p. 37). Revenir à Durkheim n'est pas superflu lorsqu'il écrit que « la sociologie comparée n'est pas une branche particulière de la sociologie, c'est la sociologie même en tant qu'elle cesse d'être purement descriptive et aspire à rendre compte des faits » (cité par Rostaing, 2012, p. 37). Il faut donc distinguer la comparaison comme méthode, propre à un champ spécifique, avec l'édition de règles et de canons⁷²; et la comparaison comme méthodologie, au sens de démarche comparative, qui est à la base du raisonnement sociologique et que l'on va retrouver à toutes les étapes de la recherche (cadre théorique de la recherche, enquête et analyse). Cette dernière conception de la comparaison renvoie au « raisonnement comparatif » décrit par Jean-Claude Passeron, que l'on procède par analogie ordinaire (selon la logique de « l'air de famille » de Wittgenstein) ou par analogie savante, c'est-à-dire à l'aide de concepts (Passeron, 1991, p. 558-562). Ainsi, pour Guéranger, « du point de vue du raisonnement scientifique, il n'y a donc aucune différence de nature entre la monographie et la comparaison puisqu'il s'agit fondamentalement... de comparer » (Guéranger, 2012, p. 26).

Comme le montre Corinne Rostaing, la *grounded theory* de Glaser et Strauss propose bien une méthode comparative continue en analyse qualitative qu'elle synthétise en deux points fondamentaux : la recherche de production théorique « en comparant les points de similitude et de différences entre les faits » (Glaser et Strauss traduit et cité par Rostaing 2012, p. 39), et « l'interaction permanente entre la collecte et l'analyse des données (p. 41).

À partir de ce positionnement épistémologique de la comparaison, Rostaing distingue deux types de comparaison que nous avons pratiqués *de facto* sur le terrain et pendant l'analyse :

(1) Les comparaisons documentées, représentatives d'une démarche comparative « en creux » (p.43). Il ne s'agit pas d'une comparaison terme à terme qui permettrait une vérification systématique, mais soit d'une mise en perspective avec les travaux historiques ou socio-historiques sur les mêmes objets, soit d'une comparaison avec les travaux portant sur des objets voisins. Le premier type correspond souvent à la partie historique de nombreuses recherches : « c'est en comparant en creux, à la manière de la distanciation historique, que le sociologue peut découvrir de nouvelles pistes d'analyse et générer de la théorie » (p. 46). Ainsi, nous avons mobilisé les travaux d'historiens des gares et du monde ferroviaires afin de déterminer les évolutions

⁷² C'est le cas de la politique comparée en science politique, de la définition la plus étroite de la comparaison proposée par Cécile Vigour (2005) ou de l'analyse des correspondances en sociologie comparative.

majeures survenues dans les gestions des problèmes de sécurité et de sûreté, notamment dans la première partie.

Le second type est souvent réalisé tout au long de l'écriture, même s'il est parfois concentré dans les parties précédant à une revue de littérature. Ainsi, les études portant sur des objets voisins, dans des types de terrain différents ou non, sont mobilisées tout au long de l'analyse afin d'aider à spécifier ce qui est propre aux cas étudiés.

(2) Les comparaisons situées qui peuvent se déployer sur un terrain unique ou multi-situé. Dans le premier cas, la comparaison provient du croisement des points de vue situés des types d'acteurs. C'est dans cet esprit que nous avons déployé nos terrains (cf. la règle 2 énoncée *supra*). Pour la maintenance, il était par exemple nécessaire de prendre en compte la vision des membres de la Direction de la Maintenance du Réseau (DMR) tout comme celle des membres du Centre de supervision et celle des opérateurs. À chaque fois, c'est une vision et des usages particuliers qui sont mis à jour et dont on peut alors déceler les similitudes et les dissemblances. Cette comparaison peut également être intra-catégorielle : tous les administrateurs de la base de données Cézar ne possèdent pas le même point de vue sur la base de données et n'en ont pas forcément les mêmes usages.

Ainsi, on peut dire que nous comparons deux cas : « le dispositif de sécurité » et « le dispositif de sûreté », et ce au sein du milieu ferroviaire français. À l'intérieur de cas, nous avons enquêté sur les pratiques de surveillance nécessaires pour que « les trains roulent ». Pour chaque « cas », plusieurs terrains ont été mobilisés comme le résume le tableau 3⁷³.

Tableau 3 - Cas et principaux terrains mobilisés

<i>Cas</i>	<i>Principaux terrains mobilisés</i>
Surveiller <i>les conducteurs</i>	DSEM / Établissements de conducteurs
Surveiller <i>les incidents</i>	Direction de la Sécurité (avec la base de données Caprera) / EPSF
<i>Dispositif de sécurité</i>	
Surveiller <i>les signaux</i>	SNCF Infra (voiture IRIS, DMR, Centre de supervision, Établissements de maintenance)
Surveiller <i>les rails</i>	SNCF Infra (voiture IRIS, DMR, Centre de supervision, Établissements de maintenance)

⁷³ Les différents « terrains » apparaîtront sur des schémas situés en début de chaque chapitre.

<i>Dispositif de sûreté</i>	Surveiller <i>les voyageurs</i>	DZS (patrouilles) / PCNS / police
	Surveiller <i>les fraudeurs</i>	DZS (patrouilles, sécurité financière, tag) / Direction des trains
	Surveiller <i>les délinquants</i>	DZS (patrouilles, tag) / Centre de surveillance (vidéo) / PCNS / Police
	Surveiller <i>les quais et les accès</i>	DZS (patrouille et vidéo) / PCNS / Police
	Surveiller <i>les agents Suge</i>	DZS (César et Harmonie) / Direction de la sûreté
	Surveiller <i>les incidents</i>	Direction de la Sûreté (Observatoire de la Sûreté avec la base de données César)

Ce faisant, nous avons pu étudier des pratiques de surveillance en faisant varier à la fois *les modalités de la surveillance* (ce qui est surveillé et ce qui surveille – humains et non-humains –, les logiques d'action mobilisées, les types de contrôles) et *les caractéristiques du risque* (origine, perception, spatialité et temporalité).

Nous avons donc vu pourquoi nous étudions les pratiques de surveillance dans le milieu ferroviaire (5.1), comment s'étaient déployés nos terrains et ce qu'ils permettent de comparer (5.2). Il convient à présent d'exposer les techniques qui ont été employées pour les explorer.

5.3. Exposé des techniques d'enquête

Comme nous l'avons abordé, notre choix pour une enquête de terrain qualitative est essentiellement dû à la nécessité de saisir la surveillance en actes, en tant que pratiques de travail. La deuxième exigence de notre travail était de s'inscrire dans une approche pluririsk, d'où la comparaison des politiques de sécurité et de sûreté. L'essentiel de nos données a donc été collecté au cours d'entretiens approfondis (5.3.1), de séquences d'observation non-participante (5.3.2), ainsi que via l'analyse de sources documentaires (5.3.3).

5.3.1. La politique des entretiens ou la sociologie sur une chaise

Les entretiens ont été l'occasion de collecter des données sur les représentations des acteurs, mais également de recueillir des discours sur leurs pratiques. À travers ces éléments, une partie des appuis conventionnels de l'action peut être saisie (Dodier, 1993). En effet, les logiques et pratiques de surveillance que nous tentons d'étudier sont des activités de travail, ce qui suppose que les acteurs coopèrent en vue d'agir. Cette coopération nécessite des ressources telles que des personnes, des repères, des objets, des valeurs. La technique de l'entretien permet non seulement de les identifier, mais également d'évaluer comment ils sont mobilisés dans le discours des acteurs. Si nous n'avons pu compléter systématiquement nos entretiens par des séances formelles d'observation, notre pratique des entretiens (l'entretien comme situation d'observation), ainsi que certaines formes hybrides de situations d'enquête (entre entretien et observation lors de « visites commentées », cf. *infra*), nous ont permis d'accéder à une connaissance vraisemblable des pratiques de travail et de la façon dont les appuis identifiés dans les discours sont « réellement actifs pour les personnes » (Dodier, 1993, p. 82).

Ne souhaitant pas être prisonnier d'une grille d'entretien qui risque de « stérilise[r] à l'avance la fécondité de l'instrument d'enquête » (Weber et Beaud, 2003, p. 1788-180), celle-ci a été utilisée comme aide-mémoire plutôt que comme grille à remplir. En outre, la diversité des métiers des personnes rencontrées nous imposait une grande adaptabilité afin de recueillir des informations suffisamment précises pour l'analyse. La « grille » d'entretien s'est donc résumée à quatre grandes thématiques, laissant ainsi libre l'enquête d'aborder les sujets qu'il souhaitait et nous permettant de l'encourager à poursuivre dès lors que des thèmes qui nous intéressaient particulièrement émergeaient. Il s'agissait donc plus d'un canevas d'entretien, qui relève « du "pense-bête" personnel », qui permet, tout en respectant la dynamique propre d'une discussion, de ne pas oublier les thèmes importants. Il en reste aux « questions qu'on se pose », en laissant à l'improvisation et au « métier » le soin de les transformer au fil de l'entretien en « questions qu'on pose » (Olivier de Sardan, 1995, p. 7). Les quatre parties de ce canevas furent les suivantes⁷⁴ :

⁷⁴ Bien sûr, il faut entendre « partie » comme une division analytique, les entretiens ne s'étant pas forcément, et même pratiquement jamais, déroulés dans l'ordre de présentation des parties.

- (1) Présentation de l'enquêté et de son service : la première question de chaque entretien (sauf lorsque celui-ci avait débuté sans même que nous ayons à poser la moindre question, ce qui est arrivé assez souvent) a systématiquement été une variation de « Pourriez-vous vous présenter, vous, votre parcours ? », à la suite de quoi l'enquêté aborde quasi-systématiquement une présentation de son unité de travail, ou de l'organisation et du fonctionnement de l'entreprise. Ainsi, les entretiens ont toujours oscillé entre le pôle de la consultation (en considérant l'enquêté comme ayant une compétence sur l'entreprise en général et sur son métier en particulier), et le pôle du récit (en considérant l'enquêté comme son propre biographe, rendant compte de son expérience personnelle) (Olivier de Sardan, 1995, p. 6).
- (2) La deuxième partie abordait le cœur du travail de l'enquêté. Nous demandions aux acteurs comment ils réussissaient à réaliser ce qu'ils nous disaient devoir faire, malgré les diverses contraintes (qu'ils avaient eux-mêmes soulevées ou que nous supposions devoir s'appliquer). Ainsi, nous avons suivi la célèbre ficelle de Becker en favorisant le « comment » au « pourquoi » (Becker, 2002, p. 105). En effet, le pourquoi implique souvent une réponse sous le registre de la justification : l'enquêté peut avoir l'impression qu'il doit donner une « bonne réponse ». Avec « comment », l'enquêté est invité à rentrer dans le mode du récit, plus propice aux réponses longues et libres.
- (3) La troisième partie de l'entretien est moins une thématique qu'une pratique d'enquête qui a émergé dans les premiers entretiens, et que nous avons décidé d'ériger en règle, tant elle était génératrice d'informations précieuses pour l'analyse. Tous nos entretiens (sauf un, qui fut téléphonique) furent réalisés sur le lieu de travail des enquêtés. Cette situation d'entretien nous permettait, après avoir saisi comment ils effectuaient leurs tâches, de leur demander de nous montrer comment, dans la mesure où un bon nombre de leurs outils étaient accessibles dans la pièce où nous nous trouvions. Ainsi, non seulement la situation d'entretien était considérée comme un « cadre d'observation », et nous prêtions attention à l'ambiance, aux décors, aux relations nouées avec les collègues, afin de ne pas « faire reposer l'interprétation de l'entretien sur la seule transcription » (Weber et Beaud, 2003, p. 160) ; mais l'entretien donnait également lieu à l'observation directe de pratiques. Bien sûr, ces pratiques étaient créées artificiellement, mais permettaient d'en avoir une illustration en même temps qu'une explication. Et il n'est pas rare que l'enquêté lui-même pointe les écarts entre ce qui est prescrit et ce qu'il fait – du moins admet faire – en pratique. Cette démonstration était soit spontanément proposée par l'enquêté, soit demandée par nos soins, et a particulièrement eu lieu à propos de l'utilisation de logiciels, de base de données ou autres applications informatiques. Ainsi, en plus des techniques de relance classiques utilisées en entretien sociologique (demande d'explicitation, reformulations, technique du reflet, du miroir, etc.), nous nous sommes approchés de la technique du sosie, pratiquée en ergonomie et en psychologie, qui consiste à demander à l'enquêté d'expliquer à l'enquêteur ce qu'il fait d'ordinaire, comme si ce dernier devait le remplacer (Clôt, 2001). Nous avons également utilisé une technique qui consiste à s'appuyer sur l'environnement immédiat de la situation d'entretien (des objets, des

cartes, des dossiers, etc.) pour lancer l'enquête sur ce registre de la démonstration⁷⁵. Ainsi, les appuis conventionnels de l'action de l'enquêté (matériels, mais également langagiers) deviennent également ceux de l'enquêteur.

- (4) Enfin, dans chaque entretien nous abordions une quatrième phase par une variation sur la question type « qu'est-ce qui vous pose le plus problème ? », souvent complétée par une variation sur la question type « pouvez-me raconter un épisode marquant dans votre travail ? ». L'idée est alors de faire parler l'enquêté sur les difficultés qu'il rencontre quotidiennement dans l'application de ses tâches et d'obtenir un récit sur une situation plus exceptionnelle. Ainsi, on espérait amener les acteurs à questionner la pertinence de leurs actions, de leurs buts (individuels et collectifs), de l'organisation de leur service ou plus généralement du fonctionnement de l'entreprise. C'est donc faire appel à leur compétence réflexive et les amener à « se livrer à des opérations critiques, c'est-à-dire à toute une série d'actes [ici, de paroles] qui visent à préciser, établir ou rappeler ce qui, dans chaque situation particulière, est de l'ordre du souhaitable » (Dodier, 2005, p. 10). L'intérêt de ces situations est qu'elles permettent d'être en prise avec la pratique ordinaire sans risquer de se perdre dans une description trop plate ou trop désordonnée de la routine (Linhardt et Moreau de Bellaing, 2005, p. 278 et suiv.). En sus de provoquer leur compétence critique, ce genre de questions met en lumière les compétences pratiques des acteurs, car ils accompagnent souvent leur récit de ces événements des solutions qu'ils ont ou qu'il aurait fallu apporter.

Ce canevas nous a permis de rapprocher le plus possible nos entretiens d'une conversation afin de « réduire au minimum l'artificialité de la situation d'entretien, et l'imposition par l'enquêteur de normes méta-communicationnelles perturbantes » (Olivier de Sardan, 1995, p. 7). À ce propos, le logiciel de retranscription que nous avons utilisé (SONAL, cf. *infra*) permet de calculer un « taux de relance », c'est-à-dire la part relative des questions dans le total des interventions⁷⁶.

Ainsi, le taux moyen de relance (« % de questions ») est de **6,59 %**, attestant que notre pratique de l'entretien laissait bien le temps à l'enquêté de s'exprimer. Le logiciel permet également de calculer un ratio Réponses/Questions(R/Q) en rapportant le nombre de mots des réponses au nombre de mots des questions. Ainsi, un ratio R/Q de 21 indique qu'en moyenne pour chacune de nos interventions, les répondants ont parlé 21 fois plus que nous. Plus l'enquête avançait et plus nous étions capable « de rapprocher le plus possible l'entretien d'un mode de communication reconnu dans la culture locale » (Olivier de Sardan, 1995, p. 7), notamment par une connaissance de plus en plus fine du jargon professionnel et de la technique ferroviaire, ainsi que par la possibilité de recouper avec des problématiques (des « sujets » dans la langue vernaculaire des membres de l'entreprise) ou anecdotes contées par un autre enquêté. Au fur et à mesure des entretiens, leur « validité

⁷⁵ Voir par exemple la technique des « commentaires d'agenda » utilisée par Jeannot (2005).

⁷⁶ Calcul rendu possible par le positionnement de « balises locuteur » lors de la retranscription. Il s'agit d'un extrait, la liste complète des entretiens est en annexe.

écologique » - soit le degré auquel les conditions de l'entretien « collent » avec le monde social de l'enquêté – devenait de plus en plus robuste⁷⁷.

5.3.2. *La politique des observations ou la sociologie en marchant*

Le second type de technique d'enquête auquel nous avons eu recours relève également de l'hybridation entre entretien et observation. Initialement, nous aurions aimé participer à des patrouilles d'agents de la Surveillance Générale ou à des tournées de la voiture IRIS 320. Pour des raisons exposées *supra* nous n'avons finalement pas pratiqué d'observation participante. En revanche, nous avons pu réaliser ce que nous appellerons des « visites commentées ». Souvent proposé par les acteurs eux-mêmes, il s'agissait « d'aller faire un tour », de « nous montrer », d'« aller voir » les lieux de l'activité du travail.

Ces situations d'enquête tenaient à la fois de l'entretien, puisqu'une personne était chargée de nous faire visiter les lieux et que nous pouvions lui poser des questions, et de l'observation puisque nous étions sur les lieux des pratiques qui nous intéressaient. Pour donner un exemple concret, après avoir réalisé un entretien avec le chef du PCNS, ce dernier nous a conduit auprès de l'un de ses subordonnés afin qu'il nous fasse visiter « le plateau » : la salle où sont placées les « tables de supervision » des opérations en cours des agents de terrain. La visite a été faite par un ancien « chef de salle », qui connaissait parfaitement le fonctionnement du plateau. Nous avons pu nous installer à une « table vacante », poste supplémentaire en cas d'incident grave, afin de pouvoir visualiser tous les outils à disposition des agents, que ce soit pour communiquer avec les agents de terrain, les localiser ou les visualiser via les caméras de vidéosurveillance. En plus des informations données par notre guide, l'action des agents était en train de se dérouler devant nous. Bien qu'il n'ait pas toujours été évident d'être à la fois attentif aux explications du guide et aux pratiques des autres personnes de la salle, ces moments ont été de véritables entretiens-observations. Une façon pour nous de combiner ces deux exigences était de nous appuyer sur ce que nous observions afin de demander des explications au guide (tout comme lors d'entretiens plus classiques, l'on peut s'appuyer sur une carte affichée au mur pour relancer la conversation). Dans ce type de situations, nous avons donc simultanément accès à la pratique et au discours sur la pratique : une sorte d'« entretien augmenté ». Bien évidemment, il faut se garder de l'illusion de réalisme. Mais ce procédé permettait aux enquêtés de prendre de la distance vis-à-vis de leur propre pratique, de rendre compte et de justifier les dérogations aux règles, tout comme de valoriser ce qui fonctionnait bien (« pour ça X, c'est vrai que c'est bien »). Souvent, la coprésence de collègues avait pour fonction de nuancer ou corroborer (explicitement ou non) les pratiques et discours de la personne interrogée.

Un deuxième exemple emblématique de ces « visites commentées » fut les visites de gare avec les agents Suge en civil. À la différence plateau du PCNS, nous n'observions pas directement des situations de travail. Cependant, c'était l'occasion pour les acteurs de nous

⁷⁷ En référence à l'« ecological validity » de Cicourel, cité par Olivier de Sardan (1995, p. 22).

montrer une part importante de leur métier. Nous avons ainsi réalisé deux « tournées fictives », nous permettant d'appréhender la réalité du travail d'ilotage mieux que ne l'aurait permis la réalisation un entretien classique. Encore une fois, l'environnement de la situation d'enquête permettait, à l'enquêté comme à nous même, de rebondir afin de développer la discussion. Ce fut particulièrement le cas lorsque nous croisions d'autres agents de la Suge en tenue : notre guide, en civil, pouvait ainsi nous décrypter les actions et hésitations de ses collègues en train de travailler, en faisant des suppositions d'après sa propre expérience.

Ainsi, nous avons pu mener ce type de « visite commentée » 16 fois pendant notre enquête, les visites allant de quelques heures (plateau du CNOF) à plusieurs jours (3 pour le service incendie). Ces dernières se rapprochent des « walking interviews » (Evans et Jones, 2011) ou des « go along interviews » (Kusenbach, 2003). Cette sociologie en marchant fut également complétée par des séances d'observation plus classiques, notamment en gare, sur lesquels plus de détails sont donnés en annexe.

5.3.3. *La politique de corpus documentaires ou la sociologie en lisant*

De manière classique, quatre types de sources écrites⁷⁸ ont été mobilisés, dans une perspective à la fois d'exhaustivité (en recueillir le plus possible pour nous aider à comprendre les milieux professionnels que nous étudions) et d'opportunisme (ce recueillement n'a pas été formalisé ni systématisé).

- (1) La littérature grise recueillie en amont et « à côté » de l'enquête, apportant des éléments factuels sur le milieu ferroviaire en général, et sur la sécurité et la sûreté en particulier. La collecte se fit principalement sur internet et concerna de la documentation publique, réglementaire ou non,⁷⁹ et des publications professionnelles⁸⁰ ;
- (2) La littérature grise récoltée sur le terrain. Il s'agit en général de documents fournis par les acteurs rencontrés, souvent à l'issue d'entretiens. Ils ont été très précieux afin de recouper les informations des entretiens, et en tant qu'objets à analyser. Nous avons notamment pu collecter des référentiels internes (sur des logiciels, sur des procédures), des rapports d'activité et de bilan, de la documentation interne (plaquettes d'information, affiches, journaux d'entreprise), des rapports d'enquête d'incident, des fiches de postes, des mains courantes vierges ainsi que des cartes.
- (3) Des documents d'archives. Nous n'avons pas établi de véritables corpus. Les archives collectées nous permettent seulement d'évaluer l'historicité de certaines pratiques

⁷⁸ À l'exclusion des publications académiques, notamment mobilisées pour mener des *comparaisons documentées* (cf. *supra*).

⁷⁹ Notamment des lois françaises et directives/règlements européens sur la sécurité et la sûreté ferroviaires, projets de loi sur la réforme ferroviaire, avis et décision de l'ARAFER, rapports d'activité et publications de l'EPSF, rapports parlementaires, rapports du Conseil général des ponts et chaussées, rapports de la Cour des Comptes, rapports du BEA-TT, etc.

⁸⁰ Notamment des publications de l'UIC, presse spécialisée comme *La Vie du Rail*, *Rail passion* ou la *Revue générale des chemins de fer*, documents de communication du groupe SNCF comme les synthèses « Ateliers de la gare », les rapports rendus publics sur l'accident de Brétigny)

actuelles afin de nuancer et/ou compléter les propos recueillis dans les entretiens et les sources, académiques ou non, de seconde main. Le détail des documents consultés lors de nos deux séjours de deux journées chacun au Centre des archives de la SNCF au Mans est donné en annexe.

- (4) La presse (non professionnelles) et les publications web. Afin de nous tenir au courant de l'actualité du monde ferroviaire en général, ainsi qu'à propos de la sécurité et de la sûreté ferroviaires en particulier, nous avons mis en place une veille automatique à partir de mots-clés sur internet. Nous avons pour cela utilisé Google Alerte qui chaque semaine faisait remonter les articles de presse en ligne (nationale et locale) et les publications web contenant les mots-clés sélectionnés. Ces derniers étaient : « gare + délinquance », « gare + sécurité », « gare + SNCF », « gare + surveillance », « Suge + SNCF », « gare + violence », « gare + accident ». Il n'a pas été réalisé d'analyse spécifique de ce corpus, il s'agissait essentiellement pour nous d'être au fait de l'actualité du monde ferroviaire, gage de crédibilité lors des entretiens notamment.

La presse fut également mobilisée pour analyser les discours à propos de l'accident de Brétigny et de l'attaque d'un train Thalys, traités dans les deux derniers chapitres de cette thèse.

Une analyse systématique de chaque corpus n'a pas été possible dans la mesure où leur composition fut aléatoire. Les corpus documentaires (1), (3) et (4) nous ont cependant permis d'élargir l'analyse au-delà de l'enquête de terrain *in situ*, permettant ainsi une « mise en perspective diachronique et d'élargissement indispensable du contexte et de l'échelle » (Sardan, 1995 p. 10). Le corpus (2) constitué de documents internes produits par les acteurs rencontrés est un élément précieux pour la compréhension des exigences et normes professionnelles qui s'imposent à eux. Le fait qu'ils aient été collectés sur place lors d'entretiens permet d'obtenir des éléments sur leurs conditions d'élaboration et sur les usages qui en sont faits.

Au final, nous avons rencontré 113 personnes différentes, au cours de 95 « situations d'enquête » qui se répartissent en « entretiens formels » et en « visites commentées / observations non participantes », comme le figure le tableau 4⁸¹.

Tableau 4 - Récapitulatif des situations d'enquête

	<i>Sécurité</i>	<i>Sûreté</i>	<i>Totaux</i>
<i>Personnes rencontrées</i>	49	64	113
<i>Entretiens formels</i>	36	43	79
<i>Visites commentées et observations</i>	8	8	16

⁸¹ Le delta entre « personnes rencontrées » et « situations d'enquête » provient du fait qu'ils pouvaient y avoir plusieurs personnes au cours d'une même situation d'enquête (deux personnes lors d'un entretien par exemple). De plus, nous avons pu effectuer un entretien formel puis une visite commentée avec la/les mêmes personnes. Voir la liste complète dans les sources.

Ces données, en plus de celles issues des corpus documentaires, ont toujours fait l'objet d'une triangulation. Nous avons ainsi procédé à des « triangulations simples », qui consistent à faire varier les sources d'information afin d'atteindre un degré suffisamment élevé de certitude sur les faits rapportés par les acteurs. Ce fut notamment le cas pour retracer le fonctionnement organisationnel des entités enquêtées. Nous avons également procédé à des « triangulations complexes » où le recoupement des informations est raisonné, c'est-à-dire que le choix des « informateurs se fait en fonction de leur rapport au problème traité [...]. Il ne s'agit donc plus de "recouper" ou de "vérifier" des informations pour arriver à une "version véridique", mais bien de chercher des discours contrastés, de faire de l'hétérogénéité des propos un objet d'étude, de s'appuyer sur les variations plutôt que de vouloir les gommer ou les aplatir, en un mot bâtir une stratégie de recherche sur la quête de différences significatives » (p.12). Cette technique s'est avérée particulièrement efficace pour différencier les usages et les représentations de mêmes outils techniques ou de procédures⁸².

⁸² Pour plus de détails sur le traitement de données, voir en annexe 1.

6. Plan de thèse

Pour exposer les résultats de cette recherche, la thèse se déroule en trois parties.

La première partie de la thèse est une histoire des problématisations de la sécurité et de la sûreté dans le milieu ferroviaire. Le chapitre 1 montre comment ces deux problèmes ont pu être pensés ensemble au XIXe, selon un modèle disciplinaire, puis ont fait l'objet de spécifications distinctes et ont été institutionnalisés différemment au sein de la SNCF. Le chapitre 2 souligne que dans la modernisation du service interne de sûreté de la SNCF (la Surveillance Générale, dite la Suge) durant les années 1990, les professionnels étudiés ont en partie pris pour modèle la gestion de la sécurité ferroviaire. On assiste ainsi à une « mise en risque » de la sûreté, et à une recomposition profonde du groupe professionnel qu'est la Suge : il s'agit de gérer la sûreté comme on gère la sécurité. Cette partie permet alors de préciser notre hypothèse 2 sur la détermination des pratiques de surveillance par la définition donnée au problème surveillé. Elle se conclut en faisant état d'un rapprochement des pratiques de surveillance en sécurité et en sûreté. Dans les deux, on retrouve des chemins de faire similaires.

La partie II explore ces logiques d'actions similaires. Elle le fait en analysant l'activité des mainteneurs des voies ferrées, des agents de patrouille de la Suge, des opérateurs de vidéosurveillance, de leurs managers, ainsi que des responsables de la Direction de la Sécurité et de la Direction de la Sûreté de la SNCF. Le chapitre 3 compare les stratégies de détection des problèmes dans la maintenance et le travail de patrouille des agents de la Suge. Il souligne que les pratiques de surveillance doivent s'insérer dans les processus de production selon un principe de pondération. Le chapitre 4 aborde le travail d'enquête que doivent effectuer les acteurs sur chacune des détections générées et met en avant le caractère non automatique des pratiques de surveillance, y compris les plus techniques. Le chapitre 5 compare les stratégies d'implication des non-professionnels dans les dispositifs de sécurité et de sûreté, ainsi que les stratégies visant à les empêcher d'agir d'une certaine façon. Il met en évidence que la spatialité du risque retenue par les acteurs a un impact clair sur les types de gestions et de surveillance mis en œuvre : elle occulte ou préconise certaines solutions gestionnaires. Le chapitre 6 compare lui la constitution et les usages de bases de données afin de concentrer les ressources sur les manifestations jugées anormales des processus surveillés. Il souligne comment la complexité organisationnelle se reflète dans les bases de données, qui permettent de défendre des visions divergentes des problèmes surveillés.

Ces comparaisons permettent de mettre en avant des similitudes dans les activités de surveillances, au-delà des domaines considérés. Cette similarité provient essentiellement d'une dimension générique des pratiques de surveillance. Cette partie nous permet alors de spécifier notre hypothèse 1. Classiquement, la surveillance est définie comme la collecte de données (statistiques, alarmes, bandes de vidéosurveillance, traces numériques, géolocalisation, etc.) pour gérer un problème. Ce travail montre que l'attention aux

processus d'accumulation des données et de leurs effets politiques et sociaux masque le fait que l'une des tâches principales dans les pratiques de surveillance est de « se séparer » de certaines données pour pouvoir agir. Dans l'activité de surveillance, les acteurs doivent réussir à se séparer de certaines données pour agir, cette séparation étant en partie fonction du positionnement professionnel et organisationnel des acteurs. Une attention aux deux processus, d'accumulation et de séparation, est ainsi nécessaire pour mieux comprendre les pratiques de surveillance.

La partie III met à l'épreuve ce résultat. Elle analyse les déterminations de ces processus de séparation et leurs effets. Elle le fait à partir de situations où la surveillance est mise à l'épreuve. Le chapitre 7 analyse le management des conducteurs de train et des pratiques de retours d'expérience, et montre que la surveillance peut produire de l'ignorance. Le chapitre 8 explore les différents rapports d'expertise sur l'accident de Brétigny, et démontre le potentiel critique des données écartées par certains acteurs, en fonction de leur positionnement institutionnel. Enfin, le chapitre 9, en revenant sur les conditions de la mise en œuvre de mesures « anti-terroristes » suite à l'attaque d'un train Thalys en 2015, montre que la surveillance doit conjuguer avec d'autres impératifs – l'attaque du Thalys n'ayant été que le vecteur législatif de la lutte anti-fraude. Ces autres impératifs déterminent en partie l'ampleur et la nature des données dont les acteurs se séparent.

In fine, cette attention aux processus de séparation de données dans les pratiques de surveillance permet de repenser ce que sont la sécurité et la sûreté ferroviaires. L'analyse de l'activité des professionnels confirme que la sécurité et la sûreté sont avant tout le résultat d'un travail collectif, non seulement entre professionnels, mais également avec les usagers des gares et des trains. Or, les contraintes organisationnelles pesant sur les acteurs les amènent à se séparer de certaines données, individualisant ainsi le conducteur, l'usager, le mainteneur, l'agent de la Suge, etc. L'analyse symétrique de l'activité de surveillance dans ces deux domaines invite alors à repenser les divisions classiques du travail de sécurité et de sûreté.