

Impliquer et empêcher

Détecter quelque chose, que l'on soit dans la prévention de la délinquance ou des accidents, n'a en soi rien d'évident. Les deux chemins de faire de la surveillance que nous allons emprunter dans ce chapitre participent *in fine* à améliorer la détection, et ce dans un double mouvement. Premièrement, les stratégies d'implication des non-professionnels dans les missions de surveillance peuvent être vues comme un moyen de pallier les ressources limitées des professionnels (1). Dans le cas de la SNCF, les non-professionnels sont les usagers des gares et des trains. La participation de l'utilisateur à sa propre sécurité et sûreté n'a rien d'évidente, ni du point de vue des gestionnaires ferroviaires, ni du point de vue des usagers. De même que l'investissement dans le « bâtiment voyageur » (la gare), l'attention à l'expérience de l'utilisateur et sa reconnaissance en tant qu'être compétent n'est pas un présupposé de départ dans l'industrie ferroviaire. Comme nous l'avons vu dans la première partie, pour des raisons de sécurité et de sûreté, l'utilisateur était un individu à parquer, contrôler et orienter, principalement parce qu'il est considéré comme incompetent²⁵⁶. Le statut de l'utilisateur est alors assimilable à celui d'un objet que l'on doit transporter d'un point A à un point B. Avec le tournant commercial de la SNCF dès la fin des années 1970 et avec le client-centrisme des années 1980-90, l'utilisateur, devenu « client », est de plus en plus sollicité dans différentes formes de co-production (Libilbehety, 2010). Devenu compétent aux yeux des gestionnaires ferroviaires, le client est sommé par ces derniers d'être autonome et de participer à la production du service. C'est ce que suggère par exemple le fondateur d'AREP²⁵⁷ : « Nous concevons cet espace [la gare] pour des individus qui sont passés de l'objectivisme du XIX^e siècle au subjectivisme le plus total » (Duthilleul, 2010). Que ce soit en sécurité ou en sûreté, notre étude nous amène cependant à considérablement nuancer cette mutation.

En ce qui concerne la sûreté, ce subjectivisme se traduirait par un usager qui, de parqué parce que dangereux, devient un partenaire en danger (Castagnino, 2016). Nous étudierons comment l'utilisateur est de plus en plus sollicité pour participer à la détection d'éléments lui paraissant suspects (1.1). Nous verrons cependant que cette participation souffre d'une double limite. D'une part, l'utilisateur est bien plus agi qu'acteur, dans la mesure où les conditions dans lesquelles il est sujet sont déterminées par les professionnels. D'autre part, l'utilisateur n'est pas en soi un partenaire, il faut pour cela un véritable travail d'intéressement (Akrich, Callon et Latour, 1988).

En ce qui concerne la sécurité, cette intégration de l'utilisateur apparaît encore plus embryonnaire (1.2). L'utilisateur (et son comportement imprévisible) est surtout vu comme

²⁵⁶ L'une des premières entreprises de la sociologie des catastrophes naturelles et technologiques fut d'ailleurs de battre en brèche le mythe d'un public agent de panique (dans la lignée des travaux sur la psychologie des foules), en mettant en avant au contraire des comportements d'entraide, de solidarité ou de suspension des conflits le temps de la catastrophe et de sa résorption (Tierney, 2007).

²⁵⁷ Créé en 1997 et rattaché à la branche Gares & Connexions de la SNCF, AREP (Agence Recherche Échange Pôle) est un bureau d'études en aménagement et architecture d'espaces de transports.

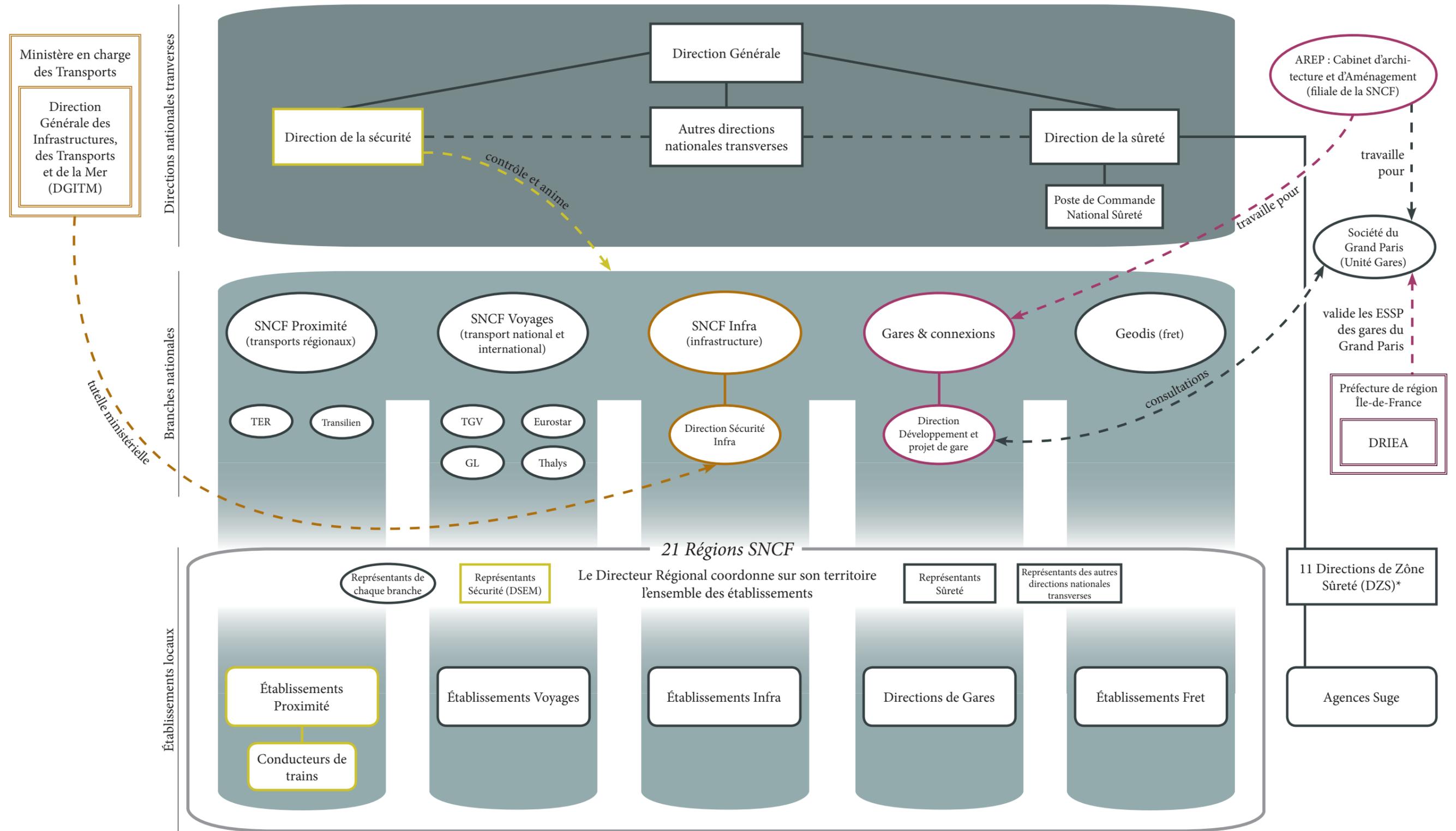
une source de danger pour la sécurité. L'utilisateur apparaît ainsi beaucoup moins comme une ressource pour les professionnels de la sécurité. Cette différence de rapport à l'utilisateur entre les professionnels de la sécurité et de la sûreté peut être ramenée à l'endogénéité du problème dans l'organisation. La sûreté, risque diffus-réseau, difficile à maîtriser, est un domaine où les professionnels ont besoin d'alliés. À l'inverse, la sécurité, risque réseau plutôt maîtrisé en interne, est un domaine où les professionnels ne ressentent pas le besoin d'alliés extérieurs, et reconnaissent moins de compétences à l'utilisateur.

Il ne suffit pas d'enrôler le non-professionnel. Il faut aussi, pour les gestionnaires, lui empêcher certaines actions. C'est une autre façon d'aider à la détection, en supprimant la possibilité même de certains événements, qu'il n'est donc plus nécessaire de détecter (2). En ce qui concerne la prévention de la délinquance, les politiques emblématiques de cette logique relèvent de la « prévention situationnelle » (2.1). Cette stratégie consiste à minimiser les chances du criminel de passer à l'acte, notamment en réduisant la « structure d'opportunité du crime » (Clarke, 1995). Nous verrons cependant que cette façon de surveiller n'a pas attendu sa conceptualisation des années 1990 pour être utilisée. De plus, les rénovations récentes de gares, si elles introduisent de nombreux préceptes de la prévention situationnelle, ne doivent pas être considérées comme une application de ces théories qui relèvent d'une nouvelle culture du contrôle (Garland, 2002). Ainsi, les usages de l'environnement pour surveiller ne se résument pas à des opérations de prévention situationnelle.

En ce qui concerne la prévention des accidents, une logique similaire est à l'œuvre : réduire la structure d'occurrence des accidents (2.2). Là encore, la spatialité a un impact considérable sur la réussite de ces stratégies. Nous verrons, à travers l'exemple des passages à niveau (PN), que la façon dont est défini le « système ferroviaire » a un impact direct sur les solutions gestionnaires adoptées. Modifier l'environnement physique afin de réduire (voire de supprimer) la possibilité même de certains accidents, c'est reconnaître la responsabilité du gestionnaire d'infrastructure. Ceci n'est en rien évident, surtout pour les problèmes d'interface que constituent les PN où la tentation est grande de ramener la causalité des accidents aux seuls comportements des usagers routiers.

Ainsi, *impliquer et empêcher* sont deux chemins de faire de la surveillance qui partagent un lien étroit avec l'espace. Plus précisément, ils ont un lien étroit avec la configuration intérieur/extérieur. En étudiant ces stratégies, on voit se dessiner un intérieur et un extérieur au réseau ferroviaire qui est fluctuant. Les usagers y sont tantôt considérés comme des partenaires, tantôt comme des « étrangers aux chemins de fer ». Lorsque l'on essaie de repousser à l'extérieur certains problèmes, ces derniers peuvent résister et demeurer à l'intérieur. Impliquer et empêcher constituent, comme nous allons le voir, des jeux de frontières.

Cheminer dans le chapitre 5



Légende

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

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

1. L'intégration de l'utilisateur dans les dispositifs de surveillance

C'est notamment pour ses capacités de vigilance pour détecter et alerter que l'utilisateur va être sollicité, que ce soit dans les politiques de prévention de la délinquance ou de la prévention des accidents. Bornes d'appels, numéro d'urgence, signal d'alarme, etc. sont autant de dispositifs techniques permettant à l'utilisateur de participer au programme d'action des professionnels chargés de la surveillance. Cette participation de l'utilisateur ne va pourtant pas de soi, quelle que soit la politique de prévention considérée. Son statut (compétent/incompétent, en danger/dangereux, etc.) influe sur la spatialité du risque et sur les solutions gestionnaires. Nous verrons que la participation de l'utilisateur (donc son inclusion dans la spatialité du risque au titre de partie prenante de la solution) suppose un fort travail d'intéressement de la part des professionnels (1.1), tandis que lorsqu'il est considéré comme un obstacle ou un danger (ce qui se traduit par sa non-inclusion dans la spatialité, ou son inclusion au titre de partie du problème à régler), c'est presque un travail de désintéressement qui est à l'œuvre (1.2). Dans les deux cas, ce sont les mêmes méthodes d'influence et de normalisation du comportement qui sont mobilisées.

1.1. « Pour la sécurité de tous » ou le développement de la « surveillance participative »

1.1.1. Un utilisateur sollicité pour ses capacités de vigilance

Dans son étude socio-ergonomique des dispositifs de sécurité (pour la prévention de la délinquance) dans les transports urbains, Dominique Boullier distingue trois types d'interaction entre l'institution et l'utilisateur (1994, p.24) : l'information (annonces écrites ou sonores) ; la négociation (« l'utilisateur est invité à participer, à coproduire l'action ») ; l'injonction (« l'institution prend totalement en charge l'utilisateur »). C'est l'exercice de la négociation qui nous intéresse ici, notamment lorsque l'utilisateur est sollicité comme capteur afin de démultiplier les capacités de détection.

*L'utilisateur c'est celui qui voit 99% des choses. Ce sont les plus nombreux, ils sont dedans tous les jours, donc dès qu'il y a un truc pas normal ou étonnant, ils le voient
(Directeur développement de projets, Gares & Connexions)*

La masse des voyageurs est perçue comme autant de caméras vivantes et mouvantes. L'utilisateur se fait alors auxiliaire des agents de surveillance quand il endosse le rôle d'annonceur ou de lanceur d'alerte. « L'annonceur joue donc un rôle de tout premier plan puisque c'est le premier relais dans la chaîne du traitement de l'urgence, c'est lui qui annonce la situation au professionnel, mais aussi d'une certaine manière à la victime » (Boullier et Guillaudeux, 1994, p. 155). En effet, ces auteurs observent que l'utilisateur qui a appelé les secours (la plupart du temps en cas de malaise d'un autre voyageur) participe à la mise en scène de l'urgence en faisant en sorte que la victime agisse en « bonne victime » (il l'a fait assoir ou allonger, lui dit de se calmer, etc.). Certaines conditions doivent être

remplies pour que l'utilisateur lambda endosse ce rôle. Il doit bien évidemment se rendre compte de la situation d'urgence, décider d'agir (souvent après avoir vérifié que personne d'autre ne voulait ou ne pouvait le faire) et bien sûr disposer des moyens de le faire. Or, aucune de ces étapes ne va de soi. En effet, les acteurs qui gèrent le dispositif de surveillance considèrent que l'utilisateur n'est pas par nature un annonceur et qu'il faut favoriser cette prise d'initiative. Dans certains cas, l'utilisateur est même suspecté de ne pas vouloir prévenir :

Les gens qui sont confrontés à des objets dans une rame, il y en a de plus en plus qui ne le disent pas. Parce qu'ils n'ont pas envie d'être plantés avec leur rame et d'être obligés d'aller changer, de prendre le métro et de perdre du temps

(Responsable Département Défense, Direction de la Sécurité)

Y a quelqu'un qui est allongé par terre qui fait un malaise, les gens ils vont pas s'arrêter. C'est chacun pour soi quoz²⁵⁸

(Agent sécurité incendie 1, Centre de surveillance en gare)

Cette implication des usagers peut s'analyser comme une « surveillance participative » (Larsen et Piché, 2009), soit la sollicitation par les autorités des capacités de vigilance du public, afin de recueillir des informations pertinentes dans la lutte contre la criminalité et le terrorisme – phénomène qui dépasse largement le cas des transports ferrés. Whitaker (1999) rappelle que dans l'Océanie d'Orwell, à côté de Big Brother on trouve « Little Brother », cette voisine, ce cousin, ce collègue, ce bon citoyen qui surveille son prochain : les citoyens se surveillent entre eux. Pour Larsen et Piché, la surveillance participative est la captation de cette capacité citoyenne de vigilance. Les professionnels de la sûreté que nous avons rencontrés ont bien intégré cette stratégie

La sécurité c'est un problème de coopération, de coordination entre les acteurs. Le stade ultime c'est de considérer le passager comme un acteur [...]

Maintenant je pense qu'il faudrait creuser les choses [...] en essayant de comprendre les mécanismes psychologiques des passagers pour voir comment ils peuvent être encore plus intégrés à ce genre de dispositifs (Adjoint du Directeur, ONDT)

Pour l'instant, à la SNCF, l'intégration de l'utilisateur comme chaînon de la procédure d'alerte passe principalement par la multiplication des moyens mis à sa disposition. Dans les Transilien, le numéro d'urgence 3117 a été mis en place, d'abord sur la ligne D en 2010 puis sur l'ensemble du réseau en 2013²⁵⁹. Au lieu de composer le 17 qui les dirige vers un agent de police local, le 3117 renvoie à un opérateur SNCF qui peut facilement localiser le train, vérifier la situation et le cas échéant prévenir des agents de la Suge ou des policiers.

²⁵⁸ À noter que nous n'avons jamais observé de telles situations lors de notre enquête. Aussi, plus qu'une description fidèle de la réalité, cette citation (plus que les autres) doit être comprise comme une représentation générale vis-à-vis d'une certaine non-coopération des usagers. Enfin, le « chacun pour soi » est, dans la suite de l'entretien, ramené à un supposé individualisme exacerbé des « Parisiens », l'enquête se définissant comme étant « de la Province ».

²⁵⁹ Depuis l'attentat avorté du Thalys en août 2015, la SNCF incite également ses passagers à utiliser ce numéro pour les situations de terrorisme.

Ce numéro a été mis en place face aux insuffisances des diverses bornes d'appel dans les rames ou sur les quais. En effet, une seule borne est disponible dans une rame, et ceux disposés à donner l'alerte ne sont pas toujours en mesure d'accéder à la borne, tandis que la plupart des gens possèdent aujourd'hui un téléphone portable (l'appel étant gratuit). Ainsi, les professionnels de la sûreté doivent bien réaliser un travail d'*intéressement* : prendre en compte la réalité des usages des dispositifs d'alerte mis en place afin de favoriser leur usage (Akrich, Callon et Latour, 1988). La borne d'appel et le 3117 reflètent bien comment les acteurs du dispositif de surveillance conçoivent les usagers. Ils sont présumés dotés d'une capacité et d'une compétence afin de participer au « programme d'action » (Latour, 1993b) de la vigilance.

Cependant, plusieurs précautions sont prises pour garantir le sérieux de l'alerte donnée. La première consiste à faire correspondre la localisation de l'appel (pour le cas du 3117) que l'opérateur peut vérifier grâce au GPS avec la déclaration de l'appelant. Outre l'épreuve de crédibilité sur le lanceur d'alerte, cette géo-localisation permettrait de pallier la panique d'un usager qui oublierait de préciser le lieu exact du problème. Une autre précaution consiste à afficher une pancarte indiquant que « tout abus sera puni » en cas d'utilisation intempestive. Dans le cas du 3117, la géo-localisation permet de remonter jusqu'au propriétaire du portable qui aurait appelé pour « faire une blague ». Pourtant ces précautions n'empêchent pas tous les actes qui pervertissent le système (usages non justifiés, « blagues », etc.), et que l'on pourrait qualifier avec Latour d'« anti-programme ».

Les campagnes de vigilance (par affiches, par annonces sonores) peuvent être considérées comme une autre façon de contrôler les actions de vigilance des usagers, tout en les y incitant. Larsen et Piché en font une véritable technique de *policing* en se basant sur une définition extensive de l'activité de police, qui réfute la distinction public/privé. Cette définition est centrée sur un type d'activité (établir et maintenir un ordre défini) et non pas sur un acteur (les seuls professionnels de police) (Hermer et al., 2005). Cette définition permet d'avoir une approche holistique de la police et donc d'y inclure les citoyens dénonçant leurs concitoyens ou alertant d'un danger ou faisant part d'une suspicion. Les campagnes de vigilance sont ainsi censées favoriser ce type de comportement.

L'un des axes de différenciation des campagnes de vigilance identifiés par Larsen et Piché est la spécificité (ou généralité) du message²⁶⁰. Si certaines sont relativement générales, d'autres insistent sur l'acte de regarder et de prévenir, comme celle de New York : « Il y a 16 millions d'yeux dans la ville. Nous comptons sur chacun d'entre eux »²⁶¹. Celle de Londres est très précise et dresse la liste des « besoins » d'un terroriste qui devraient attirer l'attention des voyageurs. L'un des buts de ces campagnes anglophones est également de déculpabiliser les usagers : comment faire la différence entre quelqu'un qui prend une vidéo pour son loisir et quelqu'un qui serait en train de faire du repérage pour une attaque ? Les messages des différentes campagnes étudiées apportent la réponse suivante : vous n'avez pas besoin d'interpréter, prévenez les autorités qui réaliseront alors ce travail d'interprétation.

²⁶⁰ Ces derniers ont étudié les campagnes de New York, Londres et Ottawa.

²⁶¹ Notre traduction de l'original : « There are 16 million eyes in the city. We're counting on all of them ».

Lors de notre enquête, les campagnes de vigilance de la SNCF se sont avérées majoritairement tournées vers les bagages. Contrairement aux campagnes anglophones précédentes, les champs lexicaux du risque, de la menace, de l'insécurité et de la suspicion n'y sont pas aussi explicitement mobilisés (sans vouloir nier que ces annonces participent à la création d'une certaine atmosphère). Bien que l'attentat du Thalys en août 2015 et ceux de Paris de novembre 2015 ne fassent pas partie de notre enquête, il est intéressant de noter la modification suivante dans les annonces sonores en gares SNCF : à côté des bagages, il est désormais demandé de faire attention aux « situations anormales », sans que des indices ou signes d'anormalité soient définis.

Larsen et Piché reconnaissent qu'il existe peu de données sur l'efficacité de ces pratiques. Le plus important pour eux est que ces campagnes embarquent le public dans des représentations particulières du terrorisme et de la sécurité. Pour eux, le risque est le développement d'un soupçon généralisé de chaque citoyen envers tous. Il est difficile de trancher sur la réception (et les effets) de ces campagnes de vigilance sur les usagers, de même qu'il est difficile de trancher sur l'effet rassurant (ou anxiogène) des patrouilles militaires dans les lieux publics. La répétitivité des annonces pourrait aussi conduire à la banalisation du message et donc à une perte de sa force. La plupart des professionnels que nous avons rencontrés sur ce sujet mettent d'ailleurs plutôt en avant le manque d'initiative des usagers. D'autres mettent en cause l'efficacité des annonces de sécurité, noyées dans toutes les annonces commerciales et de services (cf. *infra* au 1.2.2). Ce qui est certain, c'est que ces campagnes, comme les bornes d'appel ou le 3117, sont des indicateurs de l'intégration (du moins des tentatives) de l'utilisateur dans le dispositif de surveillance. Ses compétences de vigilance et de détection sont reconnues et sollicitées.

1.1.2. *Le recours aux NTIC : individualisation de l'utilisateur et brouillage de la frontière sûreté / service*

Cette sollicitation, les responsables de la SNCF l'imaginent de plus en plus personnalisée et virale, notamment grâce aux possibilités des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Plus qu'une intégration plus poussée de l'utilisateur dans le dispositif de sûreté, les NTIC semblent brouiller la frontière entre ce qui relève de la sûreté et ce qui relève du service.

Les responsables rencontrés souhaitent s'appuyer sur les réseaux sociaux comme vecteurs d'informations dans un double mouvement. Le premier se rapporte à la « logique du mégaphone » (Gallaugh et Ransbotham, 2010): du transporteur vers les usagers, puis des usagers avertis vers les autres usagers.

*Un ami, qui est directeur de ligne Transilien, me disait que sur Facebook il a une page, et il met de l'information régulièrement. Il a 500 gars qui sont addicts, qui vigilent heure par heure, minute par minute les informations qu'il pousse. 500 personnes, le premier clic, les 500 communiquent à 20 000, ça c'est toute la puissance des réseaux sociaux. Et parce que les 500 communiquent aux 20 000, l'information est partagée et du coup on gère mieux nos clients en gare parce qu'ils sont prévenus avant d'arriver à la gare, avant même d'être partis de chez eux
(Directeur développement de projets, Gares & Connexions)*

Le second se rapporte à la « logique de l'aimant » (Gallaughier, Ransbotham, 2010) lorsque les usagers sont invités à faire remonter des informations, que ce soit via les fils Twitter ou les blogs de certaines lignes : démultiplier l'information. Ici, ce sont les usagers qui préviennent d'un dysfonctionnement ou d'une anomalie.

Bien sûr, les usages des NTIC vont bien au-delà des situations de délinquance ou de terrorisme. La géolocalisation des usagers par leur téléphone portable est envisagée comme vectrice de données pour la gestion de flux et la production de service. L'objectif est de pouvoir visualiser le flux en temps réel, ce que ne permettent ni les caméras ni les logiciels de simulation, et d'avoir une meilleure connaissance des habitudes de consommation et de transports des usagers. Il s'agit également de pouvoir développer ce que l'on appelle le marketing ciblé²⁶² :

*À partir du moment où le client il est identifié, que c'est M. Dubois qui prend son train à Saint-Denis à telle heure et qui arrive à Paris Nord à telle heure, qui passe par tel ou tel itinéraire, et le jour où il y a des travaux sur l'itinéraire en question, lui envoyer l'information push en lui disant : "M. Dubois, pour vous éviter de perdre du temps je vous conseille de prendre cet itinéraire-là, parce que sur l'itinéraire que vous prenez d'habitude on fait des travaux". Ou parce que je sais que M. Dubois il a ses habitudes et qui prend son pain dans la boutique machin, on pourra lui donner l'information "M. Dubois, je sais que vous prenez votre pain là, ça tombe bien y a une promotion", voilà. Donc il y a également des applications services et commerce qui sont intéressantes
(Directeur développement de projets, Gares & Connexions)*

On voit bien ici comment les questions de sûreté et de service tendent à s'entremêler. La réforme professionnelle qu'a connue la Suge montre déjà très clairement l'imbrication des logiques de sûreté et de service. La frontière est ainsi de plus en plus floue entre ce qui relève de la surveillance et ce qui relève de l'accueil ou du service. À propos des NTIC, Ayse Ceyhan note que « dans leurs usages quotidiens, ces technologies ne sont pas exclusivement perçues sous leur aspect sécuritaire, mais sont considérées comme des "technologies de confort" participant à l'amélioration de la vie quotidienne. Elles sont à la fois des technologies de sécurité et des technologies de confort » (Ceyhan, 2006b, p. 9). Cette « dynamique du confort » est perçue comme à la fois un argument commercial (pour vendre la technologie) et un instrument de légitimation et d'acceptabilité de la surveillance qu'ils génèrent. Dans *The Panoptic Sort*, Oscar Gandy souligne déjà le processus illusoire d'individualisation de la relation commerciale grâce aux NTIC (« puisque je suis ciblé personnellement, je ne suis pas un consommateur comme les autres »), qui rendrait les individus enclins à accepter la transmission de données personnelles puisque cela rendrait la vie « plus commode » (Gandy, 1993).

²⁶² Comme le montrent Rouvroy et Berns, « cette forme d'individualisation [du marketing] s'apparente, de fait, à une hyper-segmentation et à une hyper-plasticité des offres commerciales davantage qu'à la prise en compte globale des besoins, désirs, propres à chaque personne. Au contraire, bien sûr, l'objectif n'est pas tant d'adapter l'offre aux désirs spontanés (pour peu qu'une telle chose existe) des individus, mais plutôt d'adapter les désirs des individus à l'offre, en adaptant les stratégies de vente (la manière de présenter le produit, d'en fixer le prix...) au profil de chacun » (2013, p. 176).

Il serait trop facile de considérer que ce brouillage des frontières n'est qu'une façon (consciente ou inconsciente), pour les organisations, de masquer leurs pratiques sécuritaires par du service. À l'inverse, il ne faudrait pas être dupe et ne déceler que la dimension de service et la soi-disant plus-value pour l'utilisateur-client. Il faut selon nous reconnaître que ce type de pratiques (patrouille Suge qui surveille et renseigne les voyageurs, usages des NTIC, etc.) produisent de la surveillance et du service en même temps. Le phénomène à étudier est donc bien ce mouvement de disparition (du moins de brouillage) des frontières entre les deux. Plus spécifiquement, dans le cas de la SNCF, l'enjeu est celui de l'intégration des pratiques de sûreté dans l'économie ferroviaire, y compris dans la relation de service. Indéniablement, le caractère dual des NTIC « témoigne de la généralisation d'une conception de la sécurité en termes de bien [économique] » (Ceyhan, 2006b, p. 10)²⁶³. Mais il nous semble trop rapide de s'arrêter à la critique du service comme paravent aux intentions sécuritaires. Oui, les NTIC, en vendant du service, se diffusent et génèrent des potentialités de surveillance. Mais déduire que l'on vend du service pour surveiller, c'est spéculer sur les intentions des promoteurs des dites technologies. Si l'individu adopte bien ses nouvelles technologies, en déduire que « l'individu devient ainsi le gestionnaire de sa sécurité ainsi que de celle de son environnement immédiat » (Ceyhan, 2006b, p. 10), c'est faire l'impasse sur les capacités de maîtrise et de résistance des utilisateurs de nouvelles technologies (Casilli, 2013 ; Dupont, 2011)²⁶⁴. La reconnaissance du caractère dual des NTIC (et au-delà des techniques classiques de surveillance) pourrait aussi nous amener à re-questionner le lien entre accueil et surveillance. Chaque forme d'accueil (des passagers à bord d'un train ou d'un avion et bien au-delà) opère *de facto* une certaine surveillance.

La place de l'individu (de l'utilisateur si l'on reprend notre terrain) semble donc changer avec les NTIC, qui favoriseraient une surveillance participative. En se basant sur les travaux d'Andrejevic sur la télévision (Andrejevic, 2004), David Lyon nommait « *panopticommodity* » le fait que les individus participent « librement » aux mécanismes de surveillance (Lyon, 2006). Dans une analyse similaire, Larsen et Piché conceptualisent la « surveillance participative » non pas comme une forme de panoptique (« quelques individus surveillant la masse ») ni de synoptique (« la masse surveillant quelques individus »), mais d'une combinaison : « la masse surveille la masse pour le compte de

²⁶³ Sur ce point, voir également Ocqueteau (2004).

²⁶⁴ Ceyhan prend l'exemple du téléphone portable qui « muni d'empreintes digitales deviendra l'outil d'identification et de surveillance par excellence des passagers prenant un avion » (Ceyhan, 2006b, p. 10). Tout se passe comme si les autres fonctions du téléphone portable (communiquer notamment) n'existaient plus. Ce que nous critiquons dans cette analyse, c'est que l'intentionnalité (de surveiller) des autorités (et/ou des industriels) est enfermée dans la technologie. Comme si, de manière certaine, les communications par téléphones portables ne servaient qu'à surveiller les déplacements et fréquentations des utilisateurs. Nous ne pronons certes pas la neutralité des techniques. Cependant (et en forçant le trait), nous ne voyons pas en quoi le téléphone portable est plus susceptible d'être un vecteur de surveillance que l'envoi d'un courrier postal. L'intention de surveiller doit être pour nous dé-corrélée du moyen de surveillance. Tout comme les autorités peuvent décider de surveiller les déplacements des individus via leur téléphone portable, elles pouvaient (et pourraient toujours) décider de faire ouvrir chaque courrier par les services postaux. On ne peut déduire l'intentionnalité des autorités de la seule automaticité de traitement permise par les NTIC.

quelques individus »²⁶⁵. Les auteurs en concluent ainsi que la surveillance participative est une extension du regard de l'État s'inscrivant dans une gouvernance néolibérale : le citoyen est posé comme responsable de sa propre sûreté et comme acteur de la surveillance (tout comme Ceyhan conclut que les NTIC font de l'individu le gestionnaire de sa propre sécurité).

Il nous semble que ces analyses, en faisant de l'individu un acteur de la surveillance, épousent en partie le discours des gestionnaires de la sûreté (et plus généralement des gares) lorsqu'ils affirment que d'objet, l'utilisateur est devenu sujet. Or, de l'objectivisme du XIX^e siècle, l'utilisateur est-il vraiment passé au subjectivisme dès la fin du XX^e ? Il nous semble que l'intégration de l'utilisateur au dispositif de vigilance ne suffit pas à en faire un acteur à part entière de surveillance. L'utilisateur est bien plus agi qu'il n'est acteur. En effet, l'utilisateur ne devient sujet que dans les limites définies par les professionnels de la surveillance. Ces derniers déterminent les moyens par lesquels l'utilisateur devient sujet, et ce toujours pour un temps et un espace circonscrits. Il ne s'agit pas de nier les compétences reconnues à l'utilisateur comme « sujet », mais de bien rappeler les conditions dans lesquelles elles sont mobilisées. Ces conditions individualisent l'utilisateur, qui est toujours sollicité seul, et non pas comme membre d'un groupe. Plutôt que de parler de l'utilisateur comme « sujet », comme peuvent le faire certains responsables de la SNCF, il apparaît plus juste de le voir comme « agent ». L'utilisateur est intégré comme premier maillon du système de vigilance mais demeure relativement aveugle, et donc impuissant, dans le reste du système. Le rôle donné aux utilisateurs n'est jamais un « governing role » (Larsen et Piché, 2009, p. 199- 202), il n'est qu'auxiliaire des forces de l'ordre, et ce d'autant plus qu'il est complètement individualisé (au sens de rendu seul) dans les processus auxquels on lui demande de participer.

Ainsi, plus qu'elles ne font de l'utilisateur un acteur du dispositif de sûreté (il est agi plus qu'il n'est acteur et il est individualisé), les NTIC brouillent la frontière entre la sûreté et le service. En outre, il ne faut pas négliger (et nos données tendent à le soutenir) le travail d'investissement que doivent fournir les forces de l'ordre pour solliciter la participation des utilisateurs (qui n'a donc rien d'automatique). Cette participation ne va pas de soi et les dispositifs de vigilance mis à la disposition des utilisateurs sont parfois détournés, conduisant sinon à un affaiblissement, du moins un dérangement, des forces de l'ordre. C'est d'ailleurs l'une des raisons, comme nous allons le voir à présent, de la méfiance de la participation des utilisateurs dans le domaine de la sécurité.

²⁶⁵ Notre traduction de l'original : « « the few watching the many », « the many watching the few », « the many watching the many on behalf of the few ».

1.2. La méfiance envers les usagers, ces « étrangers aux chemins de fer »

Tout comme dans le cas de la prévention de la délinquance, c'est par sa capacité à alerter que l'utilisateur est partiellement intégré au système de sécurité ferroviaire. Cependant, si cette participation (circonscrite comme nous l'avons vu) de l'utilisateur est plutôt valorisée et recherchée par les professionnels de la sûreté, elle fait plus débat au sein des professionnels de la sécurité. Contrairement à la sécurité informatique, où les informaticiens veulent faire de la sécurité un enjeu collectif, où les autres services d'une organisation et les utilisateurs ont leur part à jouer (Denis, 2012), la sécurité ferroviaire semble être toujours perçue comme le pré-carré de professionnels. Comme nous l'avons vu dans la première partie, au-delà des experts en sécurité ferroviaire que compte la SNCF, la sécurité est véritablement institutionnalisée au sein de l'organisation, faisant que chaque cheminot s'en sent responsable. La sécurité doit être alors comprise comme un travail collectif (de Terssac et Mignard, 2011). L'affaiblissement de la cohésion cheminote (profils des recrutements, précarisation des conditions de travail, etc.) peut avoir des impacts négatifs sur la sécurité du système ferroviaire (Ribeill, 1984). De manière similaire, l'intégration d'un élément extérieur au collectif (l'utilisateur) vient perturber ce dernier. Si les conséquences ne sont pas nécessairement négatives (au contraire pour certains), cette intégration ne va en tout cas pas de soi.

Après avoir présenté le débat (centenaire) sur le signal d'alarme, comme principal vecteur de l'intégration de l'utilisateur au système de sécurité ferroviaire, nous verrons comment l'utilisateur est encore vu comme une source de dysfonctionnement (et donc de danger) extérieure au système, permettant souvent à l'organisation ferroviaire de se dédouaner lors de certains incidents, et ce alors même que la figure du « client » est mise au centre des transformations de la production de service²⁶⁶.

1.2.1. Le signal d'alarme : un pouvoir trop grand donné à l'utilisateur ?

Alors qu'une forte autonomie est demandée au client jusqu'à son installation dans le train (cf. *infra*), il lui est au contraire demandé sinon une passivité, du moins une obéissance en situation perturbée (Abramovici, 2011). Par situation perturbée, il faut comprendre l'arrêt non prévu d'un train, à la suite d'un dysfonctionnement technique, d'une intrusion (animale ou humaine) sur les voies, etc. Si l'attente se fait trop longue et que le problème n'est pas rapidement résolu, l'entreprise peut proposer un mode de transport alternatif ou un transbordement dans un autre train. Dans ce dernier cas, qui demeure exceptionnel, il est possible que les voyageurs doivent descendre sur les voies (si l'arrêt n'est pas à quai), ce qui est une manœuvre relativement dangereuse et qui demande un arrêt des circulations sur les voies concernées. Lors de telles manœuvres, « la logique gestionnaire qui prévaut est celle d'une prise en charge totale des clients. Le comportement attendu du client est

²⁶⁶ Cette « modernisation des services publics par l'utilisateur » n'est pas propre à la SNCF mais traverse la majorité des services publics, et même certaines grandes entreprises privées (Weller, 1998). Voir aussi Jeannot (1998) et Levy (2002).

une attente passive des informations et le respect des consignes données [...]. La norme attendue est donc le client passif, confiant et obéissant » (Abramovici, 2011, p. 73). Le dispositif du signal d'alarme déroge donc à cette norme, en permettant au voyageur de rentrer en contact avec un agent du train. Dans une logique similaire aux bornes d'appels sur les quais, ce dispositif doit permettre aux voyageurs d'alerter un représentant de l'entreprise en cas de situation perçue comme urgente. Le voyageur est donc dans ce cas actif, ce qui est une exception à la norme de passivité attendue en cas de situation perturbée.

Historiquement, le signal d'alarme fit son apparition dans les années 1860 et devait servir aux voyageurs pour donner l'alerte en cas d'agression. C'est donc en premier lieu contre la délinquance et le crime que ce dispositif d'alerte a été mis en place. On voit ici que la distinction entre sécurité et sûreté n'a rien d'évident. Le dispositif du signal d'alarme fait en effet fi de cette distinction, dans la mesure où il permet à l'usager de l'activer en cas d'urgence. Que cette urgence relève de la sécurité ou de la sûreté (ou autre) n'est alors pas réellement pertinent. Il s'agit ainsi d'un dispositif de sécurité (au sens large) et ce n'est qu'au cas par cas que l'on peut qualifier la situation de sécurité ou de sûreté (au sens ferroviaire). Quoi qu'il en soit, ce dispositif suscite de vives réactions : certains réclament cet outillage du voyageur pour sa propre protection, tandis que d'autres concentrent leur attention sur les abus qu'il pourrait générer. Cet extrait d'un traité de jurisprudence de 1867 résume le débat, selon le point de vue d'un avocat partisan du dispositif :

on refuse [le principe du signal d'alarme] aussitôt au seul motif futile "que les voyageurs peuvent s'amuser à donner le signal d'arrêt sans motif plausible, et que cela ralentirait le convoi". Comme s'il ne valait pas cent mille fois mieux subir ce léger inconvénient, sous la sanction pénale d'une forte amende, plutôt que d'exposer à la mort le voyageur qui appellerait sérieusement à son secours en cas d'incendie, ou d'assassinat, ou de tout autre accident affectant le convoi (cité par Abramovici, 2011, p. 73)

Comme le souligne Abramovici, les termes du débat sont quasiment inchangés depuis lors, comme l'illustre la demande du sénateur Thyraut en 1988 d'une « réflexion sur l'incroyable pouvoir accordé à n'importe quel voyageur d'arrêter un train ». En effet, les conséquences d'un signal d'alarme activé ne sont pas banales : selon les situations, le train peut se retrouver immobilisé et les portes des voitures déverrouillées. Pour la SNCF, les signaux d'alarme tirés abusivement sont un problème important avec de lourdes répercussions sur la régularité des trains. D'après l'Observatoire National de la Délinquance dans les Transports, le volume des signaux d'alarme tirés abusivement, de 2006 à 2012 était en moyenne de plus de 8640 par an (allant de 8196 en 2012 à 9598 en 2010). Sur la même période, ces signaux d'alarme entraînent en moyenne 2175 heures de retard par an (ONDRP, 2013, p. 571)²⁶⁷. Comme le précise l'ONDT :

²⁶⁷ L'Observatoire national de la délinquance dans les transports fournit ses chiffres et analyses pour le rapport annuel de l'Observatoire national de la délinquance et des réponses pénales. Les pages du rapport annuel de l'ONDRP concernant la SNCF sont directement produites par l'ONDT. D'où le fait que nous parlons de l'ONDT lorsque nous citons l'ONDRP.

Les usages injustifiés de signaux d'alarme participent grandement à la désorganisation de la circulation des trains : un arrêt de train non prévu et prolongé sur une ligne à fort trafic crée très rapidement un phénomène d'encombrement de la ligne et perturbe la régularité des trains, voire peut aboutir à la suppression de certains d'entre eux. Le déclenchement d'un signal d'alarme provoque au moins une dizaine de minutes de retard pour le train concerné et une réaction en chaîne pour les suivants. À titre d'exemple, en heure de pointe en Ile-de-France, l'usage d'un signal d'alarme peut retarder plusieurs dizaines de trains et plusieurs milliers de voyageurs (ONDRP, 2013, p. 570).

En outre, ces signaux d'alarme abusifs sont très majoritairement concentrés en zones urbaines, notamment en Ile-de-France. Pour la même période, plus de 86% des signaux abusifs le sont en Ile-de-France. En 2011, l'Observatoire de la Sécurité de la SNCF (rattaché à la Direction de la Sécurité), en collaboration avec l'ONDT, a mené une analyse géostatistique du phénomène pour comprendre cette concentration,

qui a permis d'infirmer l'hypothèse selon laquelle les jeunes scolaires seraient responsables d'une grande partie de ces faits : les heures et les saisons pendant lesquelles ils voyagent ne sont pas les plus affectées. En revanche, la fréquentation des trains pour des activités de loisirs semble constituer un facteur prépondérant puisque les pointes d'incidents sont constatées les samedis et dimanches aux heures et aux lieux où les gens prennent le train pour aller à Paris et en revenir. En outre, les territoires composés de grands ensembles ou de quartiers d'habitat dégradés dans lesquels les habitants souffrent davantage de l'exclusion et du chômage que la moyenne des agglomérations sont plus exposés que les autres à ce type de malveillance (ONDRP, 2013, p. 572).

Dans notre enquête, les acteurs confrontés à ce problème perçoivent ainsi le signal d'alarme comme relativement problématique. Les abus dont ils sont victimes les rendent relativement critiques vis-à-vis de l'intégration des usagers au système de sécurité. La descente sur les voies semble catalyser les craintes (et les emportements) des conducteurs et des responsables de la sécurité.

On dit « un signal d'alarme c'est dangereux ». Les gens disent : « c'est pas dangereux », si c'est dangereux ! Quelqu'un tire un signal d'alarme, sur un train corail il s'arrête tout de suite (...). Mais s'il [le train] reste arrêté, ben y a certains, dans certains types de trains, style ce qu'il s'est passé ce matin, tu as eu un arrachement caténaire, donc tu as une coupure d'urgence pour couper le courant, pour éviter tout risque. Mais qu'est-ce qu'il s'est passé ? Tu avais sur la ligne entre Mitry et entre Roissy et Paris, énormément de train à cette heure-là. Et ben les gens qu'est-ce qu'ils font ? Ils descendent dans les voies, et automatiquement, quand y a une descente dans les voies, y a risque de heurt par circulation. (Expert régional voyageur, DSEM)

Le signal d'alarme tiré abusivement est symptomatique de la façon dont le voyageur est perçu en matière de sécurité²⁶⁸.

²⁶⁸ À cet égard, la catastrophe de la gare de Lyon en 1988 (en partie provoquée par l'actionnement d'un signal d'alarme par un usager ayant loupé son arrêt) contribua à cristalliser cette représentation cheminote de l'usager-menace pour la sécurité. Dans le même temps, cet accident (ainsi que d'autres dans divers secteurs) motiva la naissance en 1994 de la Fédération Nationale des Victimes d'Accidents Collectifs (FENVAC), qui introduit une nouvelle catégorie d'usager : la victime.

*On s'est aperçu que les voyageurs pouvaient être des acteurs de sécurité. Pas des acteurs qui renforcent la sécurité. Mais ce sont des acteurs qui peuvent perturber la sécurité par leurs comportements. L'utilisation du signal d'alarme, le comportement aussi... Dans le temps les voyageurs quand le train s'arrêtait, ils restaient dans le train. [Avec le] Phénomène de banlieue, ils savent qu'à 10 min de là, y a une gare, une station de métro, de bus. Ils vont descendre, longer les voies pour sortir et continuer leur voyage. Leur objectif c'est pas d'être dans le train, c'est d'aller quelque part. Si le train ne les y amène pas, ils font autre chose. Et là ils mettent la sécurité en danger
(Ancien Responsable du recrutement, de la formation, des effectifs, de la sécurité et des Facteurs Humains, DRH – nous soulignons)*

Pour obvier à ce problème, les anciens signaux d'alarme par pneumatique (SAP) sont progressivement supprimés en raison de leur radicalité. Il suffit en effet de tirer le levier ou la sonnette pour faire arrêter le train en pleine voie, ce qui perturbe sérieusement le trafic et fait naître un nouveau risque : la descente des voyageurs sur les voies. Le nouveau système, le signal d'alarme par interphone (SAI), n'arrête pas le train directement, mais met en relation le conducteur et le voyageur ayant actionné le signal. Le conducteur a alors l'obligation de s'arrêter à la prochaine gare (évitant alors l'arrêt en pleine voie). Ce nouveau système ne stoppe certes pas tous les usages inciviques.

*C'est un train rempli de scolaires, chez nous très connu depuis dix ans. Je l'ai connu quand j'étais chef d'agence là-bas, à X. C'est la 118-115, il n'a pas changé, 7h10 qui va jusqu'à Y. Il y a 100 à 150 scolaires qui vont au lycée à Y. Ce train-là, si on n'est pas présent, signal d'alarme tous les jours.
(Directeur 2, Zone Sécurité)*

Le signal entraînant l'arrêt du train à la prochaine gare, il doit être systématiquement réarmé par le conducteur pour que le train puisse repartir, et ce de manière manuelle. Le conducteur doit donc sortir de sa cabine de conduite, traverser le train pour se rendre jusqu'à la voiture où le signal a été actionné et le réarmer. La procédure prend au moins 10 minutes, entraînant des retards en chaîne. Les agents de la Suge ont depuis été formés au réarmement des signaux d'alarme afin d'éviter au conducteur de se déplacer.

Tout comme dans la prévention de la délinquance, les dispositifs techniques d'alerte mis à la disposition des usagers peuvent être détournés et aller contre le programme d'action de la vigilance. Le détournement du signal d'alarme est tel que l'intégration de l'utilisateur au système de sécurité fait clairement débat. Si les professionnels de la sûreté souhaitent favoriser la participation des voyageurs, ceux de la sécurité sont beaucoup plus mesurés quant à la plus-value de cette participation. L'utilisateur se voit donc attribuer un statut ambivalent pour les gestionnaires : ressource du système de vigilance par la démultiplication du regard qu'il apporte, il peut devenir obstacle lorsqu'il fait un usage / détourné des compétences qui lui sont reconnues. D'une manière globale, en ce qui concerne les questions de sécurité ferroviaire, l'utilisateur demeure considéré comme un « étranger au chemin de fer » dont le comportement imprévisible est facteur de danger. Nous allons voir à présent que la figure du client déviant comme explication de certains incidents empêche l'organisation de se remettre en cause.

1.2.2. *L'usager : co-producteur quand tout va bien, producteur-solo quand tout va mal*

La comparaison des analyses des activités de service et de celles de la gestion des risques montre que l'intégration et la sollicitation du client s'opèrent dans ces deux cas de manière différenciée. À notre connaissance, ce sont les travaux en science de gestion d'Abramovici qui montrent le mieux cette dualité de la figure du client. Co-producteur du service lorsque tout se passe bien, le client devient « déviant » dès lors qu'il ne répond plus aux attentes des gestionnaires ferroviaires. Malgré les transformations importantes du service ferroviaire avec la prise en compte sérieuse des attentes du client, ce dernier reste relativement exclu du système de sécurité, du moins en situation perturbée.

L'une des caractéristiques des activités de services (contrairement à la production de biens) est l'inséparabilité de la production et de la consommation. À des degrés plus ou moins importants, le bénéficiaire du service est sollicité. Dans le cas du transport ferré de masse, cette sollicitation est majeure : « le choix du train, l'achat du billet, son compostage, le déplacement jusqu'au lieu d'embarquement, son placement dans le train/métro et sa sortie » (Abramovici et Suquet, 2006, p. 3). Le client est ainsi à la fois cible (il est objet des transformations opérées par le système de production) et ressource (il participe activement à cette production) (Bancel-Charensol et Jougleux, 1997). Plus ou moins accompagné, le client des transports ferrés effectue un travail essentiel dans la production de service. Si les entreprises ferroviaires reconnaissent bien le travail que fournit le client, « la transposition de la coproduction à la gestion des risques, qui semblerait logique, ne se fait dans les faits pas si naturellement » (Abramovici et Suquet, 2006, p. 10). C'est notamment flagrant dans l'analyse qu'Abramovici propose du traitement de l'accident de Villeneuve-Triage du 20 décembre 2003. En raison d'un incident technique, un train est arrêté, en partie à quai, en partie en pleine voie. Après l'annonce d'un transbordement dans un nouveau train et le déclenchement par certains voyageurs du signal d'alarme, les portes déverrouillées permettent aux clients de descendre sur les voies, avant que le trafic ferroviaire soit effectivement interrompu. Au moment de traverser les voies, certains voyageurs sont surpris par un train, manquant de justesse de se faire happer. Aucun blessé ni mort n'est finalement à déplorer. Ayant participé au retour d'expérience sur cet accident, Abramovici dresse deux formulations du problème :

- Celui de la SNCF, et qui place la déviance des clients comme principale cause du problème
- Celui des voyageurs, et qui envisage le phénomène dans sa dimension collective et organisationnelle.

Le traitement de l'incident par la SNCF : la déviance des clients comme cause

En étudiant les deux études qui ont été menées à la suite de l'accident (une interne rendue publique par la SNCF, une externe menée par le Conseil général des Ponts et Chaussées) ainsi que l'analyse faite par le Centre d'Études de Sécurité de la SNCF (auquel, Abramovici a participé), Abramovici dresse la vision que l'entreprise a du rôle du client en

cas d'incident, vision qui empêche une remise en cause interne. De ces différentes expertises, Abramovici montre qu'une cause principale de l'accident se dégage très vite : des clients impatients ont activé le signal d'alarme afin de pouvoir ouvrir les portes (les clients sachant que le signal d'alarme déverrouille les portes), descendre sur les voies et rejoindre la gare la plus proche. Comme nous l'avons vu, le problème du signal d'alarme tiré abusivement est en effet une préoccupation majeure de l'entreprise. Le problème est connu, réel et redouté par les cheminots. Plusieurs agents de conduite, lors de ces enquêtes, relèvent que le déclenchement du signal est quasi systématique lorsqu'un arrêt non prévu s'éternise. Pour les conducteurs, le déclenchement du signal d'alarme dans ces situations est un signe clair que les voyageurs vont chercher à descendre sur les voies. C'est un facteur de stress non négligeable pour eux, dans la mesure où ils sont responsables des voyageurs et doivent s'assurer de leur sécurité. La descente sur les voies demande des précautions importantes pour garantir cette sécurité. Précautions qu'ils n'ont pas forcément le temps de prendre dès lors que les portes ont été déverrouillées par l'activation du signal d'alarme.

Nos entretiens et observations confirment de manière assez claire l'anxiété que suscite la descente des voyageurs sur les voies pour les conducteurs. Lors d'une visite de sécurité à bord d'une cabine de conduite, des échanges entre le conducteur, un représentant des conducteurs au CHSCT et un expert régional de la Direction Sécurité Expertise Métier (présente dans chaque région SNCF) font clairement ressortir cet enjeu. Les conducteurs adaptent leur comportement pour éviter d'être arrêtés en pleine voie, quitte à s'arranger avec la signalisation ferroviaire (cf. l'encadré 13).

Encadré 13- Signalisation et adaptation des règles de conduite

Nous sommes arrêtés à quai, le service voyageur [montée et descente des voyageurs] est terminé. Bien que le signal soit vert, le conducteur ne redémarre pas. Je ne dis rien, personne ne semble étonné. Il déclenche même une annonce sonore : « Nous sommes momentanément retenus en station... ». C'est lui qui lance ce type de message préenregistré, via un écran situé sur la gauche du tableau de bord. Là, une discussion s'engage sur l'utilité du signal de circulation intermédiaire entre celui à la sortie de la gare où nous sommes stationnés et celui d'après.

[Représentant CHSTC]: moi j'ai une solution mais ça va pas vous plaire. On peut le déposer [supprimer] le signal qu'est là-bas. On n'a jamais pu nous expliquer à quoi il pouvait servir, à part faire partir un train et faire un arrêt en pleine voie, là-bas avec les voyageurs, sinon...

[Expert Traction, DSEM]: il avait été mis justement pour...ça permettait d'avancer, de libérer la voie en évitant de mettre un avertissement ici. L'avertissement ici, vous ne partiez pas parce que vous saviez que derrière...donc

[R. CHSTC]: avec l'avertissement là-bas au bout, il part pas non plus, la preuve [nous sommes effectivement arrêtés, le conducteur préfère attendre alors que le signal est au vert].

[Expert Traction, DSEM]: si parce qu'ici t'es à voie libre [=signal vert], tu sais pas comment il est l'autre.

[R. CHSTC]: si, il est à l'avertissement, je le vois là. C'est pour ça qu'il part pas, on le voit d'ici.

[Expert Traction, DSEM]: c'est lui qu'on voit là-bas ?

[R. CHSTC]: oui oui. Quand on arrive ici on voit l'avertissement qu'est là-bas, on met un gros coup de râteau pour éviter de s'arrêter en pleine voie. Parce que si jamais à Roissy 2, le collègue il arrive pas à décoller pour raison X, bah nous on va se planter avec des voyageurs à 23h - 00h là-bas.

[Expert Traction, DSEM]: d'accord, si tu veux au départ, il avait été fait justement pour permettre au premier train d'avancer un peu, le deuxième venait faire son service. Et après quand l'autre avait...

[R. CHSTC]: sauf que ça c'est quand tout va bien, quand ça dégage bien. Parce que là vous voyez, il pourrait même être en retard, je pense qu'avec le temps qu'on a perdu...

[Conducteur]: oui moi je le vois dans l'alignement, mais c'est le train qui vous empêche de voir

[R. CHSTC]: c'est que l'agent de circulation devait nous appeler pour nous dire "bah écoute ton collègue il va dégager dans autant de temps, tu peux t'avancer". Mais bon moi perso je l'ai jamais entendu. Il nous appelait pour nous dire "ça sert à rien de partir" ou "c'est bon tu peux y aller"

[Expert Traction, DSEM]: ah d'accord. Je ne savais pas qu'il était visible celui-là.

[Conducteur]: heureusement qu'il est visible, sinon on aurait pas mal de problèmes

[R. CHSTC]: sinon celui-là vous prenez un avertissement et le prochain on est arrêté à l'entrée de la gare, avec les voyageurs qui sont pressés d'aller chercher leur avion.

[Expert Signalisation, Infrapôle]: Surtout que c'est en courbe là, donc y a des voyageurs qui vont arriver à voir le début de la gare. Arrêtés, ils vont pas aimer. Peuvent facilement tirer sur la languette rouge !

(Visite commentée en cabine de conduite – Réseau Express Régional. Nous soulignons)

Ainsi, les conducteurs préfèrent faire une petite entorse aux règles de conduite, quitte à ralentir un peu les circulations, pour éviter de se retrouver dans une position difficile : être arrêtés en pleine voie.

Ils veulent éviter de se retrouver dans une position difficile : être arrêtés en pleine voie avec des voyageurs pressés qui seraient susceptibles de déclencher le signal d'alarme afin de descendre du train et se rendre par eux-mêmes à la prochaine gare. C'est bien ce qu'il s'est passé lors de l'incident de Villeneuve-Triage. Les voyageurs sont alors fautifs d'une double déviance : un usage détourné du signal d'alarme et une descente sur des voies non protégées. Cet extrait du rapport du Conseil général des Ponts et Chaussées est représentatif du cadrage que les experts ferroviaires ont du problème :

*Les arrêts en pleine voie à durée non maîtrisée sont fréquents, pour les motifs les plus divers, et chaque arrêt de ce type peut amener des voyageurs sur les voies, car les voyageurs franciliens, impatientes, connaissent le signal d'alarme et savent que son action libère le blocage des portes
(cité par Abramovici, 2011, p. 75)*

Les questions que les experts ferroviaires posent alors aux spécialistes de sciences humaines sollicités dans les enquêtes internes sont ainsi de cet ordre : comment comprendre l'origine de la déviance des clients ? Qu'est-ce qui favorise leur impatience ? Existe-t-il un profil de client plus susceptible que d'autres de déclencher le signal ? etc. Les suites données à l'incident, de manière logique, consistent ainsi à influencer le comportement du voyageur, puisque c'est lui le déviant. La principale réponse est en effet une campagne de communication de grande envergure à destination des voyageurs. En font partie deux clips télévisuels réalisés par Mathieu Kassovitz et ayant connu un certain

succès. Dans le premier, un train est attaqué par un dinosaure. Le train est arrêté en pleine voie, et un voyageur (M. Le Sec) est prié de descendre du train, une fois seulement que l'agent SNCF le lui a indiqué. La leçon à retenir est claire et explicitement énoncée au début et à la fin du clip : « Vous ne devez jamais descendre sur les voies sauf si vous y êtes autorisés par un agent SNCF ». Dans le second clip, le même personnage est tenté de déclencher le signal d'alarme alors qu'un dinosaure menace fortement d'attaquer le train. L'arrêt du train, suite au déclenchement du signal d'alarme, rend le train captif du dinosaure. La leçon à retenir est encore une fois explicite et culpabilise le voyageur : « C'est ce que vous faites dans 98 % des cas : vous tirez le signal d'alarme à mauvais escient ».

Les mesures prises en interne vont dans le même sens (Abramovici et Bachiri, 2012). Leur objectif global est de rendre plus difficile l'ouverture des portes pour empêcher les voyageurs de descendre par eux-mêmes sur les voies. Une clarification de la procédure à suivre pour les conducteurs est mise en place : condamnation immédiate des portes, renforcement des annonces, déclenchement systématique de l'alerte radio (qui provoque l'arrêt des circulations) en cas de présomption d'ouverture d'une porte, mise en place d'une assistance complémentaire en cas de transbordement. Ainsi, la *priorité* pour le conducteur lors d'un arrêt en pleine voie est de maintenir les voyageurs à l'intérieur des voitures. L'analyse de l'incident par les experts ferroviaires et les réponses données dressent ainsi « le portrait-robot du voyageur déviant : inconscient des risques, non respectueux des règles, téméraire, égoïste, il agit sur le système en s'écartant sciemment des comportements prescrits par l'entreprise » (Abramovici, 2011, p. 76).

Une vision collective et organisationnelle : la déviance des clients comme conséquence

À partir d'une analyse des comptes-rendus journalistiques, des témoignages de voyageurs sur le web, ainsi que des vidéos tournées par leurs téléphones portables, Abramovici décrit une situation bien différente de l'image de voyageurs excédés par l'attente et décidant d'ouvrir les portes et de descendre sur les voies. Ces récits ne montrent pas des voyageurs isolés et stressés mais un phénomène collectif : une foule de voyageurs se déplaçant tranquillement. L'auteur retrace alors les différentes conditions qui ont pu amener les voyageurs à vivre différemment la même situation. Le conducteur du train a notamment fait une annonce aux voyageurs, leur parlant d'un transbordement. Au moment de cette annonce, plusieurs voyageurs parlent d'un train passant sur l'autre voie, ce qui a pu les empêcher de bien entendre. En outre, plusieurs versions de l'annonce circulent : le conducteur a-t-il annoncé un transbordement à venir ou a-t-il annoncé le début du transbordement (certains voyageurs l'ont alors pris comme une demande de descendre sur les voies) ? Selon qu'ils ont entendu ou pas l'annonce, l'ont bien ou mal comprise, les voyageurs ont donc pu avoir des réactions différentes. Aussi, il faut prendre en compte les interactions entre voyageurs : voir plusieurs personnes sur les voies peut par exemple vous inciter à faire de même. Enfin, l'analyse interne de la SNCF relève que les portes ont été déverrouillées par une fausse manipulation du conducteur et non pas par le déclenchement du signal d'alarme. Ainsi, lorsque les voyageurs déclenchent le signal, les

portes sont déjà ouvertes. En conclusion de sa démonstration, Ambramovici explique qu'après avoir entendu parler de transbordement par le conducteur, qu'ayant constaté que les portes étaient ouvertes, et vu plusieurs autres voyageurs descendre, le fait de descendre du train est un comportement tout à fait logique et rationnel. « Réduire la séquence accidentelle au comportement déviant de quelques voyageurs ne permet pas d'appréhender toutes les questions posées par l'accident » (Abramovici, 2011, p. 77). En mobilisant Perrow (1984), elle explique qu'il s'agit ainsi d'un accident du système parce qu'il implique « des interactions imprévisibles entre sous-systèmes de différente nature » (Abramovici, 2011, p. 77 ; Perrow, 1984).

Ainsi, la spatialité du risque n'a pas été prise dans son ensemble. Celle-ci a été réduite à la « déviance » de certains voyageurs, évitant alors de penser par exemple aux facteurs organisationnels ayant pu favoriser ces comportements « déviants ». Le comportement des voyageurs est alors plutôt à comprendre comme une *erreur* et non pas comme une déviance. Ce n'est donc plus une cause externe mais un dysfonctionnement du système ferroviaire (voyageurs inclus). Abramovici mobilise ici Reason et son travail sur l'erreur humaine (Reason, 1990). Les travaux de Reason ont notamment été utilisés pour sortir du paradigme de la *faute* lors de l'analyse des accidents industriels. Dans les années 1990, la reconnaissance de l'erreur comme phénomène normal pousse la SNCF à travailler sur les facteurs humains et organisationnels pouvant favoriser les erreurs, rompant ainsi le cercle erreur humaine = faute = sanction (cf. chapitre 2). Plus de dix ans plus tard, Abramovici propose un changement de paradigme similaire pour mieux comprendre (et gérer) le comportement du voyageur en situation perturbée. Pour elle, il s'agit de la conséquence logique de la sollicitation du client dans la production de service. On ne peut demander au client d'être actif et co-producteur du système et considérer qu'il est seul responsable lorsqu'un incident survient. En fonction de ce qui arrange la SNCF, le client est tantôt acteur du système, tantôt un élément externe venant perturber son bon fonctionnement, voire parfois la source (y compris spatiale) du problème.

On voit alors se dessiner deux spatialités du risque (intégration ou non du client), fonctionnant sur une intégration du client à géométrie variable. Aujourd'hui, en situation perturbée, c'est une obéissance passive qui est demandée au client. « Toute action du client non prévue est considérée comme une anomalie, une déviance, et non pas comme un symptôme révélateur d'un dysfonctionnement de l'organisation » (Abramovici, 2011, p. 79). C'est effectivement un discours fort commun que l'on a rencontré chez beaucoup de nos enquêtés. Le comportement du voyageur est souvent perçu comme une intrusion, comme s'il était exogène au système ferroviaire. Exogène, ce comportement est alors considéré comme non entièrement maîtrisable. Cette conception joue dans le cas de situation perturbée mais également de manière plus diffuse.

*On a les panneaux « interdit de traverser », ou de monter quand y a le signal sonore...et après on a les comportements des personnes fautives...euh...bon, les gens sont pressés mais là je veux dire...L'action elle doit être chez l'utilisateur, elle est pas forcément côté ferroviaire. C'est pas le fonctionnement de la porte qui est en cause
(Administrateur Caprera 3, Direction Sécurité Système Projet)*

Ces panneaux de sécurité sont d'ailleurs considérés comme importants dans la mesure où ils sont aussi une couverture juridique pour l'entreprise.

Parce que tu as un accident de personne, une traversée de voie, et tu n'as pas ce panneau, t'es responsable et patati et patata...
(Expert régional voyageur, DSEM)

Tout comme le règlement interne de sécurité que doivent respecter les employés, les panneaux à destination des voyageurs permettent souvent à l'entreprise de se dédouaner en tant que personne morale lors d'incidents ou d'accidents (on pourrait ainsi parler du « principe du lampiste » étendu aux voyageurs) (Ribeill, 1983). Bien sûr, les gestionnaires ferroviaires ne peuvent pas maîtriser de manière absolue le comportement des voyageurs. Cependant, ramener chaque écart du voyageur à de la déviance, ou du moins à quelque chose d'externe permet au gestionnaire d'éviter de mesurer le poids et le rôle de l'organisation sur le comportement des voyageurs.

L'adoption d'une vision collective et organisationnelle de la sécurité pourrait être étendue jusqu'au rôle du voyageur. Ceci consisterait en un déplacement de la frontière organisationnelle interne / externe. Ce changement semble être en cours, notamment autour de projets sur l'information donnée aux voyageurs et sur leur accompagnement en situation perturbée. Au-delà des programmes de réformes déjà en cours (De Rauglaudre, 2010), on note une auto-critique dans le discours de certains acteurs, notamment dans la reconnaissance de la co-production des comportements non sécuritaires des voyageurs.

Vous attendez votre train depuis 10 min, et d'un seul coup, on vous dit "vous changez de quai, c'est plus ce train-là, faut aller à la voie X". Et bien y a des gens qui vont tirer le signal d'alarme, y a des gens qui vont bloquer des portes dans [le train] qui va partir pour laisser monter les gens, y a des gens qui vont aller traverser les voies
(Responsable Département Expertise, Direction de la Sécurité)

On note également une certaine réflexivité sur les annonces concernant la sécurité des voyageurs.

Y a des pays, il y a eu des études, style Suisse, Allemagne, y a presque pas d'annonces, y a un panneau marqué « Interdit de traverser les voies ». Point. Nous avec toutes les annonces commerciales, puis sur la cigarette, puis Vigipirate...c'est polluant tout ça.
(Expert régional voyageur, DSEM)

L'Expert Régional Voyageur craint ici que la multiplication des annonces ne nuise à leur effectivité.

Ainsi, dépendamment de la place donnée à l'utilisateur dans l'analyse de l'incident, sa « déviance » apparaît soit comme cause de problèmes ou comme conséquence de dysfonctionnements internes.

L'intégration de l'utilisateur dans les logiques d'action de l'entreprise (que ce soit en sécurité ou en sûreté) n'a en soi rien d'évident. Elle suppose une remise en cause importante de la frontière extérieur/intérieur de l'organisation (ici le système ferroviaire). Ceci implique également un véritable travail d'intéressement du voyageur aux dispositifs de sécurité ou de sûreté. Le voyageur n'est en soi ni un allié, qui va réaliser docilement ce qui est attendu de lui, ni un déviant qui assurément va perturber le bon fonctionnement du système. Que ce soit au travers de l'exemple de l'intégration du voyageur comme capteur (en sûreté) ou comme gérant de sa propre sécurité, ce dernier doit être accompagné.

L'intégration de l'utilisateur apparaît toutefois comme plus pensée et mise en œuvre dans le cas de la prévention de la délinquance que dans celle des accidents. L'un des facteurs d'explication est l'endogénéité du risque. Dans le cas de la délinquance, le problème est principalement considéré comme extérieur à l'organisation. L'enrôlement d'acteurs extérieurs (ici les usagers) est ainsi une solution pour gérer le problème. Dans le cas des accidents, le problème est avant tout pensé comme interne : il est quelque chose que l'on maîtrise²⁶⁹. L'intégration d'acteurs extérieurs ne va alors pas de soi. Nous développerons, en conclusion du chapitre, l'idée que cette intégration est la plupart du temps individualisante : elle considère l'utilisateur seul, et très rarement en tant que membre d'un groupe. Retenons pour l'instant que ces jeux de frontières sur la spatialité des risques ont, comme on l'a vu, des conséquences directes sur la gestion des risques.

²⁶⁹ Ceci se traduit également juridiquement. La SNCF, en tant que personne morale, et/ou ses représentants, seront plus facilement mis en cause en cas d'accident technologique, qu'en cas d'émeute ou d'attentats.

2. Limiter la structure d'opportunité du crime et d'occurrence de l'accident

Impliquer les non-professionnels consiste à orienter le comportement des individus pour qu'ils participent activement au travail des professionnels. Cette stratégie s'appuie sur une certaine positivité dans le sens où l'on attend des voyageurs une action volontaire pour aider à la détection de situations anormales. À l'inverse, c'est une certaine négativité qui caractérise la stratégie consistant à empêcher la survenue même d'événements ou d'actions. Il ne s'agit pas seulement d'orienter le comportement des individus ou des événements mais de supprimer la possibilité même qu'ils puissent se produire. Cette stratégie apparaît comme le pendant de celle que nous venons d'exposer. Empêcher certaines actions et certains événements consiste à modifier l'environnement pour que des actions et événements deviennent dès lors impossibles, ou que leur survenue soit moins probable. La configuration et la maîtrise de l'espace sont donc essentielles dans cette stratégie. Or, le système ferroviaire est extrêmement poreux : il est très difficile de le cloisonner. Dans la prévention de la délinquance, l'objectif consiste alors à faire en sorte que les éléments extérieurs au système (les voyageurs) agissent selon ce qui est attendu d'eux. Des politiques de prévention situationnelle sont donc menées afin d'empêcher le passage à l'acte des potentiels délinquants : il s'agit de réduire la « structure d'opportunité du crime » (Clarke, 1995). Une logique similaire joue dans la prévention des accidents : réduire leur structure d'occurrence. Cependant, les espaces de mises en œuvre de cette politique, bien que portant sur le même territoire, ne sont pas similaires. L'espace de la sûreté est beaucoup plus ouvert et poreux que celui de la sécurité. On peut ainsi faire l'hypothèse que ce sont bien deux spatialités qui se dessinent sur le même territoire, impliquant une efficacité différentielle de cette stratégie de suppression des possibilités.

2.1. La prévention situationnelle ou comment favoriser la « surveillance naturelle »

2.1.1. Des théories environnementales du crime

Avant d'aborder certaines pratiques concrètes qui relèvent de ce l'on appelle aujourd'hui la « prévention situationnelle », il convient de rappeler le paysage intellectuel et politique dans lequel cette méthode de gestion de la délinquance s'inscrit. Pour cela, nous reprendrons l'histoire intellectuelle de *la culture du contrôle* que dresse David Garland (Garland, 2002). Nous insisterons plus particulièrement sur la carrière de l'idée qui conditionne la criminalité à son environnement physique. Si de premières études académiques mettent en avant ce lien dès les années 1960-1970, il faut attendre les années 1980-1990 pour observer leur traduction en politiques publiques dans les pays anglo-saxons et les années 2000 en France. Cependant, nous verrons également que les préconisations issues de cette vision du crime et de la délinquance ne sont pas forcément

des applications directes des théories scientifiques des années 1960-1970. En effet, non seulement on les retrouve mises en œuvre bien avant la publication de ces théories, mais leurs auteurs et concepts sont aussi parfois inconnus aux experts qui, dans leurs pratiques, en partagent les préceptes.

David Garland explique que la nouvelle culture du contrôle provient essentiellement de la crise du modèle du « pénal-welfarisme », soit la politique pénale menée par un État-Providence. Elle se caractérise par l'idée que les prédispositions à la déviance ne sont pas naturelles ou biologiques mais bien économiques et sociales. Dans les années 1960-1970, le pénal-welfarisme traverse une crise. Il est notamment discrédité par l'augmentation de la criminalité dans ces mêmes années qui correspondent pourtant, dans les pays occidentaux, à une période d'opulence économique. Les réformes qu'ont alors connues les systèmes pénaux, ainsi que l'idéologie les justifiant, forment pour Garland une « nouvelle culture du contrôle » (Garland, 2002). Deux nouvelles criminologies constituent cette culture du contrôle dont le point commun est l'affranchissement des causes sociales de la délinquance.

La première criminologie est appelée « criminologie de l'autre » par Garland. Dans une perspective réactionnaire, le criminel est vu comme un être mauvais et une menace à éliminer. James Q. Wilson et John DiIulio sont deux universitaires étatsuniens qui voient dans les déficiences morales des individus la cause de la délinquance et de la criminalité. Ils tentent ainsi de montrer que la prison et l'incarcération de masse constituent la politique pénale la plus vertueuse et la plus logique d'un point de vue économique. Non seulement, la prison agit comme un puissant agent de dissuasion, mais elle met le criminel hors état de nuire.

La seconde criminologie définie par Garland, dite « de la vie quotidienne », est également très influente dans les politiques publiques de lutte contre la délinquance. Dans cette criminologie, le criminel n'est pas considéré comme un individu mauvais par nature mais comme un acteur rationnel effectuant un calcul coût/avantage avant de commettre ses méfaits. La politique publique prônée n'est pas alors l'incarcération de masse mais la « prévention situationnelle » recouvrant « l'ensemble des politiques de sécurité qui visent à modifier les coûts et les bénéfices du passage à l'acte criminel, afin de rendre le crime plus difficile, plus risqué et moins profitable » (Bonnet, 2012, p. 26). Les représentants de la criminologie de la vie quotidienne souhaitent ainsi substituer un déterminisme environnemental au déterminisme social du pénal-welfarisme et au déterminisme biologique de la criminologie réactionnaire (bien que des rapprochements existent entre les deux). Plusieurs études scientifiques des années 1960 et 1970 mettent ainsi en avant le lien entre l'environnement physique d'un individu et sa propension à passer à l'acte et qui explique la criminalité par l'opportunisme du criminel. Sans être exhaustifs, au moins 4 études et groupes d'auteurs marquent fortement ce champ théorique.

En critiquant les programmes de rénovations urbaines dont elle est contemporaine, Jane Jacobs s'intéresse au lien entre la forme urbaine et la sécurité (Jacobs, 1961). Elle procède à une analyse que l'on peut qualifier de fonctionnaliste des rues d'une ville. La première fonction d'une rue est d'assurer la sécurité, sécurité érigée en critère du succès

d'un quartier urbain. Elle dresse alors trois conditions pour qu'une rue soit animée. Il faut tout d'abord une distinction claire entre le public et le privé : ainsi, la zone à surveiller est clairement définie. Deuxièmement, il faut des façades avec des yeux, soit des murs avec des fenêtres, avec des ouvertures sur la rue afin de permettre aux habitants de regarder et donc de surveiller. Enfin, et c'est le principal critère de sécurité pour Jacobs, il faut une diversification des activités (commerces, bars, restaurants, bureaux, etc.) pour garantir une présence humaine quasi-permanente dans la rue.

Ce *déterminisme urbain du crime*, que dessine Jacobs dès les années 1960, se retrouve également chez Newman. Ce dernier, dans *Defensible Space* (1972), explique ainsi que le crime est fonction de l'aménagement urbain et architectural. Il dresse également des facteurs criminogènes (l'enclavement, la non-mixité des fonctions ou encore l'absence de différence claire entre les espaces publics et privés), établissant ainsi un lien entre des types d'environnement urbain et la délinquance.

Les travaux de Jeffery sur le *Crime Prevention through Environmental Design* appartiennent également à ce mouvement. Pour lui, les sciences sociales ont surestimé les causes sociales du crime et ignorent le rôle de l'environnement physique. Il s'inspire du comportementisme (biologique et psychologique) pour mettre en place des stratégies préventives du crime (Jeffery, 1971).

Quelques années plus tard, Cohen et Felson publient leur théorie sur le crime comme une activité routinière (*Routine Activity Approach*). Ces deux auteurs ont développé cette approche en termes de choix rationnels de la criminalité lorsqu'ils travaillaient dans un laboratoire de recherche criminologique du ministère de l'Intérieur britannique à la fin des années 1970. Ainsi, ils proposent d'abandonner l'approche étiologique du crime, et les travaux qui visent à identifier les conditions sociales de la déviance (pauvreté, inégalité, frustration, discrimination, sociabilité, etc.) pour s'intéresser au passage à l'acte. Le criminel est considéré comme un individu rationnel, qui évalue les coûts et les opportunités de son acte délinquant pour décider de son exécution. Pour Cohen et Felson, le crime est favorisé par trois facteurs : la motivation du délinquant, la présence d'une cible appropriée et l'absence de gardien (Cohen et Felson, 1979). Les préconisations des recherches menées dans ce nouveau paradigme se concentrent ainsi sur « la structure d'opportunité du crime », notamment en jouant sur « le management, le design ou la manipulation de l'environnement immédiat » (Clarke, 1997, p. 4)²⁷⁰. Clarke est l'auteur qui a le plus clairement précisé ce qu'était une politique de « prévention situationnelle ». Il s'agit de l'intégration de la préoccupation sécuritaire dans la conception architecturale des bâtiments et l'aménagement des espaces publics. Ainsi, toutes mesures visant à supprimer des bancs ou à les convertir en bancs inconfortables, l'installation de caméra de vidéosurveillance, la mise en place de clôtures, la présence de vigiles, etc. sont autant de mécanismes qui sont censés rendre le crime moins facile et sont représentatifs de la prévention situationnelle. Ces politiques ont été prônées de manière intense par les acteurs n'ayant pas les moyens de mener une politique répressive du crime, notamment les villes et les gestionnaires de lieux publics.

²⁷⁰ Notre traduction de l'original : « the management, design or manipulation of the immediate environment ».

2.1.2. Les traductions de la prévention situationnelle dans le droit : entre urbanisme et sécurité

Avec un succès plus ou moins fort, cette criminologie de la vie quotidienne s'est traduite dans des normes d'aménagement des espaces et des bâtiments publics. Mentionnons notamment deux traductions de cette criminologie : la norme européenne XP CEN/TS 14383 *Prévention de la malveillance par l'urbanisme et la conception des bâtiments*, élaborée dans les années 1990-2000 et éditée en 2006 et l'obligation en France de réaliser une *Étude de sécurité et sûreté publique* (ESSP), introduit par la loi d'orientation et de programmation relative à la sécurité (LOPS) du 21 janvier 1995 et rendu effective par le décret du 3 août 2007 (suite à la loi du 5 mars 2007 relative à la prévention de la délinquance, qui modifie la loi de 1995). Cette obligation concerne notamment les Établissements Recevant du Public, et donc les gares ferroviaires.

La normalisation européenne de la prévention situationnelle est au départ (fin des années 1990) portée par un représentant de la société des ingénieurs du Danemark, dont l'objectif est de structurer un marché européen du conseil de la prévention de la délinquance par l'architecture et l'aménagement. Une première version de la norme aboutit à une matrice associant des catégories de risques (classés par types urbains) à des solutions techniques de prévention. Au début des années 2000, un groupe de travail miroir de l'AFNOR, constitué d'urbanistes et d'aménageurs du ministère français des Transports et de l'Équipement, va formuler une critique de cette normalisation de la prévention situationnelle. La « normalisation de la malveillance par l'urbanisme pourrait, d'après les urbanistes, venir organiser et renforcer ce marché au sein duquel la sécurité dans l'urbanisme n'est plus un « bien commun », accessible à tous. Si les urbanistes se méfient de cet outil, c'est parce qu'ils considèrent qu'il pousse à concevoir des zones urbaines exclusives visant principalement la préservation du bien « sécurité ». Les logiques d'exclusivisme dans la norme consisteraient tout simplement à fermer l'accès à certaines zones pour les protéger de la malveillance » (Benbouzid, 2011, p. 278). Après négociation, la matrice initialement proposée est ainsi supprimée au bénéfice d'une liste de questions pouvant guider l'élaboration d'un projet urbain pour intégrer la question de la sécurité. Quasiment à l'opposé d'une logique de prévention situationnelle, ces questions poussent les concepteurs de projets urbains à s'interroger sur la justice spatiale promue dans le projet. C'est ainsi une version soft et procédurale de la prévention situationnelle (qui n'impose pas de définition de la sécurité, ni de techniques particulières) qui est véhiculée par la norme européenne.

Une bataille similaire entre les représentants du ministère des Transports et de l'Équipement et ceux de l'Intérieur (plus proches de la première version de la norme européenne) va également se jouer en France à propos de l'application de l'article 11 de la LOPS sur les études de sécurité et de sûreté publiques (ESSP, voir l'encadré 14). Le retard du décret d'application (la loi est adoptée en 1995 mais il faut attendre 2007 pour voir la publication du décret d'application rendant obligatoire une étude de sécurité et de sûreté

pour certaines opérations d'aménagement) est en partie à mettre au crédit de cette opposition entre spécialistes de l'aménagement et de l'urbanisme d'un côté, et ceux de la sécurité de l'autre (Vallet, 2008). Lorsque l'on regarde les différents ouvrages et guides publiés sur les études de sécurité et de sûreté publiques, on retrouve ces deux interprétations (ou usages) du lien entre aménagement et sécurité. D'un côté le Que-sais-je *Étude de sécurité et de sûreté publique* publié par Alain Bauer et François Freynet, tout en militant pour une approche française de la prévention situationnelle, c'est-à-dire éloignée de la vision normative anglo-saxonne, adhère complètement au déterminisme environnemental du crime. Sous couvert d'une présentation neutre de l'histoire du dispositif que constitue l'ESSP, de son cadre législatif et d'un premier bilan de son application, l'ouvrage promeut une vision de la sûreté qui laisse une part importante aux acteurs privés. Il n'est pas anodin de rappeler que les deux auteurs sont consultants en sûreté et sont donc susceptibles de bénéficier des retombées économiques du développement des ESSP. La sécurité est ainsi pour eux une responsabilité partagée et les auteurs mettent sur le même plan l'aménageur, le maître d'ouvrage, le cabinet qui réalise l'ESSP, la police et la gendarmerie.

De l'autre côté, deux autres ouvrages, qui se présentent comme des guides, sont plus représentatifs de la vision du ministère des Transports et de l'Équipement puis du ministère de l'Environnement (bien que publié, pour le premier, avec le concours du ministère de l'Intérieur). Il s'agit du *Guide des études de sûreté et de sécurité publique dans les opérations d'urbanisme, d'aménagement et de construction* publié en 2007 dans la foulée du décret d'application. Ce guide a été publié sous la direction d'Eric Chalumeau, ancien commissaire divisionnaire et actuel consultant sur les questions de sécurité et Paul Landauer, architecte spécialisé dans les questions de sécurité. La collaboration de ces deux professionnels assure un certain compromis entre les visions du ministère de l'Intérieur et de celui de l'Environnement. Un nouveau guide a été publié en 2012 par le ministère de l'Égalité des territoires et du Logement : *Sûreté de l'utilisateur et conception urbaine*. Ce guide propose 9 principes à prendre en compte lors de l'étude de sécurité et de sûreté publiques. Ainsi « pour être et se sentir en sécurité, un usager doit pouvoir : percevoir les signes qu'il existe un garant des lieux, s'orienter facilement, garder un contrôle visuel lors de ses déplacements, bénéficier d'une surveillance naturelle, se sentir intégré à la cité, comprendre le statut et l'usage d'un lieu, investir ses espaces de vie, investir ses espaces de vie à tous moments, pouvoir bénéficier de l'aide des pouvoirs publics si nécessaire » (Corbillé et al., 2012, p. 8-9). Parallèlement, le Club Ville Aménagement²⁷¹ a lui aussi publié un guide : *L'ESSP, une démarche intégrative*. Dans ce dernier guide, la prévention situationnelle n'apparaît plus que comme l'un des leviers à actionner dans l'apport de l'aménagement à la sécurité. Ainsi le guide « espère contribuer à forger l'idée que l'attention portée au thème de la sécurité n'est pas seulement une obligation réglementaire mais bien une composante de la qualité des opérations d'aménagement » (Wellhoff et de Larquier, 2012, p. 3). Dans

²⁷¹ Une association de maîtres d'ouvrage d'opérations urbaines), avec la collaboration du Point d'Appui National Sûreté Sécurité Urbaine du CETE de Lyon ainsi que le Plan Urbanisme Construction Architecture (PUCA)

ce guide, on retrouve bien sûr certains préceptes de la criminologie environnementale et de la prévention situationnelle. Cependant, les auteurs ne renoncent pas aux apports de la sociologie de la déviance dans la mesure où l'« impact social de l'aménagement » est pris en compte. Ainsi, la déviance n'est pas réduite à un acte d'opportunité (bien que cette conception soit très prise au sérieux) mais « correspond aussi à l'expression d'un défaut d'intégration et de contrôle social » (Wellhoff et de Larquier, 2012, p. 9). Le rôle de l'aménagement dans la sécurité est alors décliné sur trois aspects : son rôle dissuasif, « qualifiant » (c'est-à-dire renvoyant une image positive ou négative, en fonction de sa qualité), et d'intégration des populations.

Encadré 14 - La procédure de l'Étude de Sécurité et de Sûreté en France

Inscrite dans la loi depuis 1995, cette procédure est effective depuis un décret d'application de 2007. L'ESSP comporte ainsi trois phases :

- 1 — *Un diagnostic précisant le contexte social et urbain et l'interaction entre le projet et son environnement immédiat ;*
 - 2 — *L'analyse du projet au regard des risques de sécurité publique pesant sur l'opération ;*
 - 3 — *Les mesures proposées, en ce qui concerne, notamment, l'aménagement des voies et espaces publics et, lorsque le projet porte sur une construction, l'implantation, la destination, la nature, l'architecture, les dimensions et l'assainissement de cette construction et l'aménagement de ses abords, pour : a) Prévenir et réduire les risques de sécurité publique mis en évidence dans le diagnostic ; b) Faciliter les missions des services de police, de gendarmerie et de secours.*
- (Circulaire INT/K/07/00103/C du 1^{er} octobre 2007, nous soulignons)

Ainsi, il est laissé une grande place aux acteurs du projet à la fois dans la détermination des risques liés à la sécurité et dans les moyens d'y répondre. La maîtrise d'ouvrage doit faire deux passages devant la « sous-commission départementale pour la sécurité publique » notamment composée des référents sûreté des services de police ou de gendarmerie et d'agents des Directions Départementales des Territoires représentant le ministère de l'Écologie. Enfin, il faut rappeler que l'ESSP n'est obligatoire que dans certains cas. Pour les opérations d'aménagement et de constructions, une ESSP est obligatoire dès lors que la Surface Hors Œuvre Nette dépasse les 70 000 m² et dès lors qu'elle se situe dans une agglomération de plus de 100 000 habitants. Elle est également obligatoire pour les Établissements Recevant du Public, de catégorie 1 et 2 (ceux pouvant accueillir plus de 700 personnes). Ainsi, les gares ferroviaires sont concernées par les ESSP.

Si l'ESSP a pu être un instrument d'introduction des préceptes de la prévention situationnelle, faisant fi des déterminismes sociaux de la déviance et s'inscrivant au

contraire dans une criminologie de la vie quotidienne²⁷², force est de constater que les aménageurs et urbanismes du ministère de l'Environnement ont réussi à imposer (du moins font vivre) une vision de l'ESSP investie d'une tout autre conception de l'urbain et de la sécurité. Inquiets que la prise en main de l'ESSP par les seuls représentants des forces de l'ordre et/ou des experts privés de sécurité n'impose un urbanisme sécuritaire, ils promeuvent un espace public ouvert visant à intégrer toutes les populations et non pas seulement à se prémunir et se protéger de certains groupes. La coexistence de ces deux visions de l'ESSP est rendue possible par le fait que la réglementation impose avant tout une procédure et non pas des solutions toutes faites. Cet aspect procédural et non substantiel de la réglementation française – tout comme dans le cas de la norme européenne – doit déjà être vu comme, sinon une victoire, une influence des tenants d'une vision non exclusivement sécuritaire de l'urbanisme (Loudier-Malgouyres et Vallet, 2010, p. 26).

2.1.3. *La prévention situationnelle en gare : entre application théorique et gestion de « bon sens »*

Si l'aménagement des gares n'échappe pas à une multitude de mesures qui relèvent d'un certain déterminisme environnemental de la déviance, elles ne procèdent pas forcément d'une application directe des théories de la prévention situationnelle. Nous allons tout d'abord voir comment, dans le cas des gares du Grand Paris, les études de sécurité et de sûreté publiques ont fait l'objet d'une certaine appropriation par les architectes et urbanistes de l'État, qui les éloigne en partie de l'esprit de la prévention situationnelle. Nous verrons ensuite que des mesures qualifiables de « prévention situationnelle » furent mises en place dans des rénovations de gares dès les années 1980 (voire avant), sans référence aucune à ces théories.

Une (re)formalisation récente de l'application de la prévention situationnelle dans les gares

Les gares du Grand Paris constituent un cas pertinent pour apprécier l'impact des ESSP dans la conception et l'aménagement des gares. En effet, il est, à notre connaissance, le seul cas de rénovation ou de construction de nouvelles gares ferroviaires qui a donné lieu à une formalisation de l'application des ESSP pour des gares. Nous allons voir comment un groupe d'urbanistes et d'aménageurs du secteur public s'est acculturé et approprié les théories de la prévention situationnelle afin de proposer une vision de l'ESSP fidèle à ses préoccupations professionnelles – l'éloignant ainsi d'une vision purement sécuritaire.

²⁷² Bauer et Brégeron ayant dès 1997 publié un rapport de l'IHESI sur « comment réaliser et contrôler les études de sécurité publique ». Sur la façon dont Bauer et d'autres tentent, avec plus ou moins de succès, d'imposer une criminologie d'État voir Mucchielli (2010).

Le Grand Paris : vecteur d'une formulation urbanistique de la prévention situationnelle appliquée aux gares

Il s'agit essentiellement du personnel (fonctionnaires et contractuels) de la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Équipement et de l'Aménagement en Ile-de-France (la DRIEA, cf. le schéma 3)²⁷³. Plus spécifiquement, c'est autour du projet du Grand Paris, pour lequel la DRIEA « accompagne par son expertise, ses études, l'élaboration du projet Nouveau Grand Paris jouant ainsi son rôle d'acteur en matière de réflexion et de participation aux décisions relatives à l'aménagement en Ile-de-France »²⁷⁴. À ce titre, la DRIEA participe aux études de sécurité et de sûreté, obligatoires au sein du projet d'aménagement des futures gares du Grand Paris. La directrice adjointe de la DRIEA (unité territoriale du 92), Architecte Urbaniste de l'État, ainsi que la chef de projet Grand Paris à la DRIEA (diplômée de l'IEP d'Aix-en-Provence, de l'Institut d'Urbanisme de Lyon et de l'Essec de Paris) sont spécifiquement en charge du dossier. Comme cette dernière nous l'explique lors d'un séminaire de recherche à l'École des Ponts, la DRIEA est clairement en recherche d'expertise sur les questions de sûreté, afin de ne pas laisser la main aux seuls représentants du ministère de l'Intérieur dans l'élaboration des ESSP pour les gares du Grand Paris²⁷⁵. Les membres de la DRIEA chargés du dossier du Grand Paris sont majoritairement formés en architecture, aménagement et urbanisme. Ils se sentent ainsi largement démunis pour participer aux ESSP, et plus spécifiquement sur le lien aménagement-sûreté.

La chef de projet va alors mobiliser son réseau lyonnais et contacter le CETE de Lyon²⁷⁶. Elle rentre en contact avec un ingénieur des Travaux Publics de l'État (formé à l'ENTPE), chargé d'affaires au CETE de Lyon. Ce dernier fait partie de la même unité (Aménagement Villes et Quartier, AVEQ), au sein du CETE de Lyon, que les personnes ayant coordonné le guide *Sûreté de l'usager et conception urbaine* dont nous venons de parler. Pour dire les choses simplement, cet ingénieur et ses collègues du CETE vont former les urbanistes et architectes de la DRIEA-IF en matière de sûreté et de prévention

²⁷³ Les Directions Régionales de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DREAL) sont des services déconcentrés du ministère de l'Environnement et du ministère du Logement, placées sous l'autorité du préfet de région et des préfets de départements. En Ile-de-France, depuis 2010, trois directions régionales se partagent les missions des DREAL : la direction régionale et interdépartementale de l'environnement et de l'énergie (DRIEE), la direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement (DRIHL), et la direction régionale et interdépartementale de l'équipement et de l'aménagement (DRIEA).

²⁷⁴ Source : DRIEA [http://www.driea.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/le-grand-paris-r549.html, consulté le 18/08/2016].

²⁷⁵ Les services de la DRIEA valident pour partie les ESSP des gares du Grand Paris. Ils sont en lien avec l'Unité Gares de la Société du Grand Paris (SGP), pour qui travaillent (en fonction des projets d'aménagements de gare) plusieurs cabinets d'architecture (dont AREP, filiale de la SNCF). La Direction Développement et Projet de Gares de Gares & Connexions est également en lien avec l'Unité Gares de la SGP, notamment pour les 25 gares SNCF nécessitant une adaptation pour le futur réseau du Grand Paris.

²⁷⁶ Les Centres d'Études Techniques de l'Équipement sont des services déconcentrés du ministère de l'Écologie apportant une expertise technique sur les infrastructures de transports, l'aménagement et l'urbanisme, ainsi que sur la gestion de l'environnement (eau, énergie, déchets, risques naturels, etc.). Depuis le 1^{er} janvier 2014, les 8 CETE ont fusionné avec le Certu (Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques), le Cetmef (Centre d'études techniques maritimes et fluviales) et le Sétra (Service d'études sur les transports, les routes et leurs aménagements) pour former le Cerema : le Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement.

situationnelle. Bien au fait des débats sur les ESSP, ils vont ainsi aider la DRIEA à adapter les enjeux de la prévention situationnelle aux cas des gares. Au cours de différentes rencontres, ils leur présentent ce qu'ils ont retenu des théories anglo-saxonnes de la prévention situationnelle (Jacobs, Newman, Clarke, Wilson et Kelling) et en tirent une « conception française ». À partir de là, le groupe de travail de la DRIEA et du CETE de Lyon élabore une « grille de lecture » afin d'évaluer plusieurs gares existantes du point de vue de la sûreté. En somme, ils appliquent aux gares la conception de la prévention situationnelle élaborée par les professionnels de l'aménagement et de l'urbanisme du ministère de l'Écologie (ceux-là mêmes qui ont déjà participé à la conception de la norme européenne et de la définition du dispositif d'ESSP en France, cf. *supra*). Dans cette grille de lecture commune, 6 grands thèmes sont retenus (déclinés en sous-thèmes, eux-mêmes développés en question à se poser en amont du projet et lors de l'élaboration du projet) au travers desquels on retrouve les principaux principes rappelés dans le guide du ministère de l'Égalité des territoires et du Logement et le celui du Club Ville Aménagement. En effet, les 6 thèmes retenus sont :

- **(1) Garantir une bonne compréhension des lieux** (« le positionnement des entrées-sorties permet-il rapidement une compréhension du tissu urbain ? » ; « le traitement du seuil de la gare crée-t-il un espace tampon confortable entre le bâtiment et la voirie ? »)
- **(2) Organiser les flux** (« Le parvis de la gare permet-il de gérer sa fonction de passage ou en proposant un espace agréable et favorisant la sociabilité (mobilier urbain, matériaux, végétation, activités) ? » ; « Les usages et les flux générés par la gare ont-ils été bien pris en compte dans le calibrage des espaces ? »)
- **(3) Garantir une fréquentation des espaces** (« Des activités (commerces, équipements) sont-elles prévues? [...] Participent-elles à la bonne animation des espaces? »)
- **(4) Favoriser le contrôle naturel des espaces** (« Le traitement des rez-de-chaussée permet-il une « surveillance naturelle » depuis la gare vers l'espace public et inversement? » ; « Un traitement qualitatif des arrières de la gare et des locaux techniques a-t-il été anticipé ? »)
- **(5) Garantir une certaine visibilité des espaces** (« L'éclairage de la gare et des espaces extérieurs permet-il une bonne lisibilité des cheminements et des lieux essentiels sans être contraire aux enjeux d'économie d'énergie ou de pollution lumineuse ? »)
- **(6) Faciliter la gestion future des espaces** (« Le mobilier, les matériaux en place, la configuration des lieux permettront-ils une gestion future facilitée (matériaux robustes, conception simple) ? »)

Ces thématiques et questions sont ainsi autant de traductions pratiques des différentes théories. De manière un peu schématique, on peut regrouper les 6 thématiques aux théories déjà évoquées. Les objectifs 1, 2 et 3 peuvent être ainsi considérés comme des traductions des travaux de Jacobs et Newman : l'animation et la lisibilité des lieux sont

cruciales pour les personnes qui les fréquentent. Les objectifs 4 et 5 veulent promouvoir la « surveillance naturelle » : il faut faciliter l'observation en assurant la visibilité (par des matériaux transparents, de l'éclairage) entre la gare et l'espace public. Enfin, l'objectif 6 est plus lié à « la théorie de la vitre brisée » : un espace entretenu, réparé, étant censé favoriser un sentiment de sécurité, sentiment étant lui-même censé faire baisser la criminalité.

Armé de cette grille et de cette formation à la prévention situationnelle, le groupe de travail va réaliser une journée de visite de 6 gares du RER A (Noisy-Champs, Val de Fontenay, Nogent sur Marne, Nanterre Ville, Nanterre Université et Nanterre Préfecture)²⁷⁷. Chacun note sur sa grille les éléments qui lui paraissent pertinents compte tenu des critères élaborés en amont. S'en suit une réunion au siège de la DRIEA où l'objectif est de définir une position aménagiste de la sûreté (à opposer aux représentants du ministère de l'Intérieur), d'affiner et d'évaluer la pertinence de la grille de lecture, et *in fine* d'établir des recommandations pour les projets des futures gares du Grand Paris²⁷⁸. Lors de cette réunion, un certain malaise, sinon désaccord, s'installe entre certains architectes-urbanistes présents et un autre groupe formé par les ingénieurs et les porteurs du projet (la chef de projet de la DRIEA et ses deux alliés du CETE de Lyon). Pour ces derniers, la grille est déjà un outil solide dont la visite vient de montrer la pertinence. Elle permet de ne pas laisser aux seuls experts de la sûreté le soin de définir comment l'aménagement peut participer à la sûreté. Ainsi, pour les porteurs du projet, la mission est remplie : ils sont parvenus à avoir un outil leur permettant d'asseoir une certaine expertise en matière de sûreté et d'urbanisme.

Cependant, certains urbanistes et architectes présents reviennent sur plusieurs éléments et ne semblent pas convaincus. Les critiques émises sont, il est vrai, un peu confuses et ont du mal à être explicitées. Elles sont exprimées, en effet, sur le registre de l'impression ou du sentiment (des « *je ne sais pas pourquoi mais ça me gêne...* », ou « *j'ai quand même l'impression que...* », ou encore « *j'avoue que ça me chiffonne...* »). Tout en reconnaissant que, globalement, la grille est effectivement pertinente et évite une traduction purement sécuritaire de l'aménagement et l'urbanisme (les deux groupes partagent l'opposition avec les représentants du ministère de l'Intérieur), quelque chose les gêne. La formulation la plus explicite de ce « quelque chose » sera la suivante : « *Je me demande tout de même quel genre d'espace on s'empêche de construire avec toutes ces recommandations* ». Ainsi, alors que le premier groupe est satisfait de l'outil produit (il permet aussi d'avancer dans le projet, objectif non négligeable pour la chef de projet), une certaine critique de fond demeure présente, sans pouvoir être clairement argumentée faute d'expertise plus poussée dans le domaine. Malgré l'agacement qu'a pu susciter chez certains ce petit désaccord, la grille est validée, comme en témoigne le rapport publié par le CETE de Lyon en septembre 2013 dont le but est de

²⁷⁷ Visite à laquelle nous avons pu participer, le 25 juin 2013. Sept personnes participent à la visite : la directrice adjointe de la DRIEA (unité 92), architecte urbaniste de l'État ; la responsable du service Planification et aménagement durable de la DRIEA (unité 92), architecte et urbaniste de l'État ; le chef adjoint du service Aménagement et développement durable de la DRIEA (unité 92), polytechnicien et Ingénieur des Ponts et des Forêts ; la chef de projet Grand Paris à la DRIEA, diplômée de l'IEP d'Aix en Provence et l'Institut d'urbanisme de Lyon ; un chargé de mission de la DRIEA (unité 93) ; les deux chargés d'affaires du Cete de Lyon.

²⁷⁸ Réunion à laquelle nous avons également pu assister.

« mieux comprendre le cadre d'analyse générale de la prévention situationnelle. Il propose un cadre d'analyse des projets en général et décline ce cadre sur la problématique des gares à l'aide de questions et d'illustrations. Il permet à un agent de la DRIEA de compléter son analyse globale en prenant mieux en compte la prévention situationnelle » (Pouvesle, 2013, p. 3). Il constitue ainsi l'aboutissement de cette expertise de la DRIEA, acquise notamment grâce aux membres du CETE de Lyon, qui tiennent ici le rôle de « passeur » et de « traducteur » des théories de la prévention situationnelle.

L'instrumentalisation de la prévention situationnelle par les acteurs de l'aménagement et de l'urbanisme

L'analyse de ce rapport – intitulé *Théorie et principes de la prévention situationnelle. Quels principes pour les gares ?* – permet toutefois de déceler le malaise dont nous avons été témoin lors de la réunion du 25 juin 2013²⁷⁹. Il tient notamment dans la position ambiguë que tiennent les auteurs vis-à-vis des théories de la prévention situationnelle. Ce rapport-guide est constitué de trois parties principales : une première sur les théories de la prévention situationnelle, une deuxième sur son application aux espaces des gares et une annexe constituée d'une grille de questions et d'illustrations.

La première partie – après avoir notamment synthétisé les travaux de Jacobs, Newman, présentés comme « les approches fondatrices de la prévention de la malveillance par l'aménagement urbain » (p.8) – dresse une « conception française de la prévention situationnelle »²⁸⁰. Il est rappelé que la prévention situationnelle a été vivement critiquée sur l'établissement d'un lien de causalité entre la forme urbaine et l'insécurité ainsi que pour son réductionnisme spatial (ou environnementaliste) – le délinquant étant réduite à un acteur rationnel n'agissant qu'en fonction de son environnement. Les solutions prônées par ces théories sont alors qualifiées d'« urbanisme sécuritaire ». Le rapport désamorce ces critiques en disant que les approches anglo-saxonnes « n'excluent en aucun cas les dimensions plus structurelles et sociales » de la déviance (p. 9). Le rapport opère alors un changement dans la relation ontologique entre la forme urbaine et l'insécurité : « l'urbanisme, sans être criminogène en soi, peut être un facteur *non pas causal mais facilitateur* des actes malveillants » (p.10, nous soulignons). Sans le dire vraiment, le rapport amende fortement le déterminisme environnemental de la prévention situationnel. En affirmant que la relation entre la forme urbaine et l'insécurité ne relève pas de la causalité, mais du circonstanciel, le rapport légitime la prétention de l'urbanisme à parler de sécurité sans être accusé de mener un urbanisme sécuritaire. La critique du rapport à la prévention

²⁷⁹ Toutes les citations de cette sous-section sont issues de ce rapport du CETE de Lyon à destination de la DRIEA-IF (Pouvesle, 2013). Pour des raisons de lecture, nous ne renseignons que les pages du rapport, sans rappeler à chaque fois le nom de l'auteur.

²⁸⁰ Bien que l'approche sociologique de l'école de Chicago soit citée en premier, sa place dans le rapport se limite à une seule phrase comme pour légitimer d'une manière générale l'existence du « lien direct entre formes urbaines et pratiques sociales » (p. 7). Trois autres « mouvements » sont ensuite cités comme ayant participé à la diffusion de cette « culture » : les études de Clarke et ses techniques de prévention situationnelles, les études féministes canadiennes qui afin de mieux protéger les femmes proposent « d'améliorer la compréhension de [leur] environnement [et] développer la possibilité de trouver de l'aide » (p.8) et la « théorie de la vitre brisée ».

situationnelle est subtile. Au lieu d'affirmer que l'environnement n'est qu'un facteur parmi d'autres de la criminalité (rejoignant en partie les critiques radicales de la prévention situationnelle), il affirme que les interprétations critiques de la prévention situationnelle sont erronées et que la prévention situationnelle, dès le départ, reconnaît « les dimensions plus structurelles et sociales » de la déviance. Nous interprétons ce jeu rhétorique comme l'une des manifestations du malaise repéré lors de la réunion du 25 juin. Il permet aux représentants de la DRIEA de critiquer une vision purement sécuritaire de l'urbanisme, tout en reconnaissant le rôle que peut jouer l'urbanisme dans la prévention de la sécurité – condition de sa prétention à intervenir et avoir un poids lors des études de sécurité et de sûreté publiques, notamment face aux représentants du ministère de l'Intérieur. Ainsi, pour garantir la légitimité de l'urbanisme à dire son mot en matière de sécurité, le rapport est forcé de reconnaître la validité des théories de la prévention situationnelle : « *le délinquant ne passe à l'acte que si la situation le permet en offrant des conditions favorables (opportunité). Le cadre physique, urbain et architectural, fait partie des conditions de passage à l'acte et les politiques urbaines peuvent alors lutter contre l'insécurité* » (p.9). Ainsi, si sur le plan théorique le rapport amende fortement les postulats de la prévention situationnelle, il en reprend toutes les implications pratiques.

La seconde partie du rapport aborde « les principes de la prévention situationnelle appliqués aux espaces de la gare » (p.12). Il s'agit d'une autre formulation de la grille de lecture testée lors de la visite du 25 juin (cf. *supra*)²⁸¹.

La troisième partie du rapport – l'annexe – donne alors des questions précises et pratiques à se poser (en tant qu'agent de la DRIEA-IF participant aux ESSP) en fonction de chaque thématique, ainsi que des exemples (bons et mauvais) issus de la visite. Une lecture attentive du rapport montre que l'acceptation de la prévention situationnelle dans la partie théorique, permet en réalité de mettre en avant des caractéristiques de l'espace public considérées comme louables par les urbanistes et aménageurs, au-delà de leur influence sur la délinquance. En effet, les qualités des espaces mises en avant sont représentatives d'un urbanisme qui, au moins depuis 1968, prend en compte l'expérience de l'usager et du piéton (Dubost, 1985)²⁸². Ainsi, les recommandations proprement sécuritaires apparaissent limitées.

Pour l'objectif « Garantir une bonne compréhension des lieux », voici par exemple les facteurs que les agents sont invités à prendre en compte : (a) l'insertion de la gare dans une trame urbaine lisible et hiérarchisée (« La gare est-elle positionnée de manière à être visible et aisément repérable depuis les espaces alentour ? ») ; L'architecture du bâtiment (forme,

²⁸¹ À un détail près : la thématique « visibilité des espaces » est rattachée à celle « favoriser le contrôle naturel ».

²⁸² Même si cette prise en compte de l'usager fait partie d'un consensus idéologique chez les professionnels de l'aménagement et de l'urbanisme autour de « la qualité de vie et du cadre de vie », elle est particulièrement portée par des « nouveaux professionnels », issus des couches intellectuelles de la classe moyenne, souvent engagés par ailleurs dans des mouvements associatifs (p. 155). « Contre la conception d'un urbanisme monumental qui est celui d'architectes encore imprégnés de l'idéologie du démiurge bâtisseur de villes, ils prôneront donc l'urbanisme de petite échelle, l'aménagement qualitatif, le micropaysage. Contre la gestion des grands technocrates des années soixante, peu soucieux des réalités locales, ils célébreront la "libération des initiatives" que la décentralisation a rendue possible, et la participation démocratique du public à l'aménagement de son propre territoire » (Dubost, 1985, p. 162).

matériaux, ouverture) permet-elle une bonne identification de la gare? », (b) des dimensions d'espaces publics adaptés à la taille des bâtiments (« Les dimensions du bâtiment gare sont-elles adaptées aux espaces publics alentour ? »), (c) le statut des espaces pour garantir une bonne gestion des transitions (« La gare génère-t-elle des discontinuités ou permet-elle au contraire d'être un lien entre deux quartiers ? », « Le traitement du seuil de la gare crée-t-il un espace tampon confortable entre le bâtiment et la voirie ? »), (d) la mise en place d'une signalétique adaptée (« Les itinéraires depuis/vers la gare sont-ils bien indiqués ? ». Toutes ces caractéristiques d'espace public sont des principes urbanistiques qui n'ont pas attendu la prévention situationnelle pour être travaillées par les professionnels de l'urbain et de l'aménagement. C'est également très clair avec l'objectif « Garantir une fréquentation des espaces (intensité, urbanité) ». Les facteurs à prendre en compte sont alors : (a) la mixité d'activité (« Des activités sont-elles prévues (commerces, équipements)? Dans la gare? Sur l'espace public? Participent-elles à la bonne animation des espaces ? » ; « Comment le positionnement des activités participe-t-il à l'animation du parvis? »), (b) le développement d'espaces publics conviviaux (« Le mobilier est-il adapté au site, aux usages et à la fréquentation des lieux ? »). Ces objectifs de mixité et de convivialité sont mis en avant dans l'urbanisme pour eux-mêmes. Ils sont ici repris dans la mesure où *in fine* ils « sont des supports d'appropriation et donc de surveillance naturelle » (p.24). La forme même du rapport révèle parfois cette indexation des critères d'urbanisme sur ceux de sécurité (figure 9).

Figure 9 - Extrait du rapport "Théorie et principes de la prévention situationnelle. Quels principes pour les gares ?"

Développement d'espaces publics conviviaux (qui sont des supports d'appropriation et donc de surveillance naturelle)

Source : Pouvesle, 2013, p. 24.

Même l'objectif « Favoriser le contrôle naturel et la visibilité des espaces », met en avant des facteurs déjà présents dans les normes urbaines actuelles : (a) ouverture des bâtiments sur l'espace public Nanterre-Préfecture est ici donné en exemple dans la mesure où la « mixité fonctionnelle (bureaux, commerces en rez-de-chaussée, logements) [...] garantit une vie de l'espace public à tous moments de la journée », (b) la limitation des lieux confidentiels et des délaissés (« Existe-t-il des espaces entre bâtiments qui posent question du point de vue de leur « visibilité » (confidentialité) ?») – c'est selon nous ici que l'on trouve les critères les plus marqués par un souci sécuritaire –, (c) un éclairage adapté (« L'éclairage de la gare et des espaces extérieurs permet-il une bonne lisibilité des cheminements et des lieux essentiels sans être contraire aux enjeux d'économie d'énergie ou de pollution lumineuse ? »). Dans ce dernier exemple, on voit très bien que si l'introduction de la question de l'éclairage est sécuritaire (« le cheminement du piéton doit

être visible et rassurant »), elle rejoint en fait des questions de fluidité des espaces et de développement durable (économie d'énergie, pollution lumineuse).

Ainsi, il nous semble que l'on peut parler d'une certaine instrumentalisation par les urbanistes et aménageurs du dispositif légal d'ESSP (relevant de la prévention situationnelle) pour mettre en avant des critères (certes normatifs) urbains qui sont présents dans la réflexion des professionnels de l'aménagement et de l'urbanisme avant l'importation de la question de la sûreté. Cette dé-corrélation des critères urbains et sécuritaires ne signifie pas l'absence de normativité dans l'urbanisme. Les critères mis en avant dans le rapport, sous couvert d'objectifs apparemment neutres, mettent en avant un certain type d'espace public et hiérarchisent les usages (et ainsi les usagers).

Nous allons voir à présent que des critères très similaires (lisibilité, visibilité, convivialité) sont effectivement présents dans les projets de rénovation de gare au moins depuis la fin des années 1980.

Des idées présentes dès les années 1980 dans l'esprit des architectes des gares

Ces préceptes et préconisations se retrouvent également dans le discours d'acteurs qui ne font pas de référence explicite aux théories et concepts de la prévention situationnelle. C'est notamment le cas des architectes de gare ou des chargés développement de Gares & Connexions que nous avons pu rencontrer. En effet, lorsque ces derniers sont amenés à décrire et expliquer les différents aménagements de gare auxquels ils participent ou ont participé, on retrouve ces mêmes préceptes et préconisations, sans que ceux-ci ne soient ramenés aux concepts et théories de la prévention situationnelle.

À ce titre, la série de transformations qui a touché la gare du Nord à Paris est très révélatrice. La rénovation de la gare du Nord, de 1998 à 2001, a en effet été l'occasion de jouer à la fois sur la lisibilité et sur la fluidité des lieux, deux éléments qui sont présentés comme déterminants en ce qui concerne l'atmosphère de la gare, sur le ressenti des passagers, et qui seraient donc susceptibles d'influer *in fine* sur le sentiment d'insécurité (lui-même ayant un impact sur la fréquentation et par conséquent sur le résultat financier des différentes entités commerciales présentes sur le site de la gare du Nord). L'un des architectes responsables du projet aime raconter une anecdote lors de l'ouverture de la nouvelle partie Transilien-métro (celle sous la verrière). Alors qu'il était accoudé avec ses collègues afin d'observer « *si les gens trouvent bien leurs chemins* », une vieille dame les aborde : « *Comment vous avez fait pour remonter le métro ?* ». Interloqué par cette remarque, l'architecte répondra après quelques instants de réflexion : « *On n'a pas remonté le métro madame, on a fait descendre la lumière 10 mètres plus bas* ». Effectivement, aujourd'hui lorsque les usagers arrivent à la gare du Nord par le métro (ligne 4 et 5) et qu'ils souhaitent se diriger vers la partie SNCF, ils débarquent très rapidement sous la grande verrière. Les précédentes dalles en béton avaient été enlevées, afin de créer un espace aéré qui laisse pénétrer le soleil plus profondément. Auparavant se trouvait là, depuis 1973, un parking de 500 places sur cinq niveaux dont l'accès se faisait par une rampe depuis la rue de

Dunkerque, parking qui a été replacé en sous-sol, sous la cour des départs²⁸³. Cet espace permet aujourd'hui de relier la gare souterraine de 1977 (celle du RER B et D) à la gare historique d'Hittorff où se trouvent les grandes lignes et les TGV. Il est couvert et éclairé par la halle et le lanterneau de 1877 qui ont été restaurés, ainsi que par une nouvelle halle de verre et de métal, reproduisant la géométrie de la halle détruite en 1973. Une large trémie centrale permet également à la lumière d'accéder aux niveaux inférieurs (mezzanine et accès au métro). Ainsi, c'est un véritable puits de lumière qui a été créé et dans lequel s'implantent les escaliers et les passerelles assurant les liaisons verticales et horizontales entre les différents moyens de transport. La lumière contribue ainsi à faire de la gare « un lieu de visibilité ».

La première qualité d'une gare c'est d'être compréhensible pour les gens, qu'il y ait une espèce de facilité d'usage. Et ça vous avez vu, dès que vous entrez gare du Nord, vous avez un grand volume et vous voyez le chemin jusqu'au quai tout de suite. C'est pas "suivez les flèches dans les couloirs" car vous avez enfin de la lumière naturelle et c'est la clef. C'est contraint, mais dès qu'on a pu, au fond des cours haussmanniennes faire un trou de lumière, on l'a fait et ça change tout.
(Directeur et architecte, AREP)

Au dire de l'architecte, la rénovation de la gare Montparnasse à Paris à la fin des années 1980 et au début des années 1990 a constitué un modèle pour les rénovations (et créations) futures de gare. C'est la première fois que sont véritablement mis en œuvre ces préceptes de visibilité et de lisibilité de l'espace, comme garants sinon de l'appropriation du lieu par les voyageurs, du moins d'une aisance dans les déplacements, *in fine* facteur de sûreté. L'exemple qui symbolise le mieux cette nouvelle politique d'aménagement des gares est pour lui la Porte Océane (entrée de la gare située en face de la tour Montparnasse). Elle constitue pour lui un moment « fondateur dans une démarche de reconquête des gares pour les voyageurs, pour la SNCF, pour la société, pour les collectivités ». Cette Porte Océane l'est deux symboles pour l'architecte. Premièrement, c'est un renouement avec l'histoire dans la mesure où la création de cette entrée monumentale (suite aux travaux de la fin des années 1960 et à la construction de la tour, l'entrée de la gare a été déplacée, faisant de Montparnasse une « gare-immeuble de bureau », où l'entrée se faisait par l'intérieur de l'immeuble ou par le métro) redonne une place importante à la gare dans le paysage urbain (à l'image des gares de la fin du XIX^e siècle). Deuxièmement, c'est l'affirmation d'un renouveau du train centré autour de l'expérience du TGV et de la prise en compte du ressenti du voyageur (notamment, pour Montparnasse, en repensant cette entrée face à la tour qui articule les différents modes de transports menant à la gare : voiture, bus, métro, etc.).

c'est très bien de refaire une image mais 70% des gens qui arrivent par la gare, ils arrivent par en dessous, par le métro. Il faudrait peut-être que cette entrée-là soit aussi noble que les autres. C'est un espace citadin, un autre public de la ville. On recréait cette circulation directe beaucoup plus lisible que ce qu'il y avait auparavant. On mettait de la lumière naturelle dans tout ça, qui est quand même un élément important de la qualité de ces lieux où on est toujours un peu perturbé, un peu fragile et la lumière naturelle c'est toujours quelque chose d'extrêmement rassurant, d'extrêmement important. En même temps on donnait

²⁸³ Pour les détails concernant les travaux voir (SNCF, 2009).

une vue sur la ville. Les gens qui viennent du métro et qui vont vers les trains et bien il y a 20 secondes où ils voient la tour Montparnasse : tiens ça y est je sais où je suis
(Directeur et architecte, AREP)

Cette intelligibilité de l'espace passe également pour l'architecte dans le choix des matériaux utilisés, qui doivent être « vrais » (béton, bois, pierre, etc.), c'est-à-dire des matériaux que les gens peuvent nommer et reconnaître, car « *on comprend mieux son environnement si l'on comprend comme il est fait, parce qu'on est rassuré* ». Les matériaux eux-mêmes sont censés participer à cette lisibilité et à une meilleure atmosphère. Ainsi, ce sont des matériaux « *clairs et chaleureux* » qui ont été choisis pour la mezzanine de la gare du Nord à Paris : le sol est en dalles minérales à agrégats de marbre blanc, le plafond est en staff blanc et la structure est mise en valeur par un traitement d'enduit à la chaux d'ocre, l'ensemble étant souligné par un éclairage sobre. Cette lisibilité des lieux, conférée par la lumière et le fait que l'espace soit facilement appréhendable par l'utilisateur, peut agir, pour l'architecte, sur « *la sûreté et le sentiment de sécurité* ». Grâce à cette configuration des lieux, chaque trajet devient prévisible, peut être anticipé par chaque usager, car « *tout le monde voit tout le monde* ». Une insistance particulière est donnée sur ce nouvel espace qu'est la verrière, éclairée et lisible, caractéristiques considérées comme essentielles pour la sûreté du lieu.

Il suffit qu'il y ait deux personnes dans l'espace pour qu'elles se voient. Et déjà ça, ça donne un sentiment de sécurité. Il y a deux, trois personnes, elles s'auto-surveillent si je puis dire. Alors que quand on a un espace très fragmenté, on ne sait jamais qui on va rencontrer au prochain tournant, on est pas du tout dans le même ressenti. [...].

Chaque trajet est anticipé de manière à qu'aucun ne gêne les autres et que tout le monde voit tout le monde : ce qui est une qualité de ces espaces. C'est le grand escalier de l'opéra où voir et être vu fait partie de la qualité du vivre en ville
(Directeur et architecte, AREP)

Encore une fois, on retrouve les mêmes préoccupations inscrites dans les différentes guides déjà cités sur les études de sécurité et de sûreté publiques. L'une des 5 idées maîtresses sur la façon dont le projet urbain peut promouvoir la sécurité est de « chercher la qualité d'usages et la contribution des usagers » :

Les usagers sont les premiers producteurs de sécurité. Certains lieux favorisent une autorégulation sociale, c'est-à-dire ce mécanisme de contrôle social mutuel et spontané entre usagers, dissuasif pour la malveillance et rassurant pour l'utilisateur.
(Wellhoff et de Larquier, 2012, p. 11)

Ainsi, par leur seule présence, et la possibilité qu'ils ont à pouvoir s'observer les uns les autres, les usagers sont érigés comme garant de leur propre sécurité. On retrouve ici l'idée déjà énoncée par Jane Jacobs sur l'animation des rues : c'est par la présence que l'on prévient le plus efficacement le crime. Elle explique ainsi que même la nuit, c'est la fréquentation de la rue qui compte et non pas seulement son éclairage car « s'il n'y a personne pour le voir, est-ce qu'un lampadaire diffuse de la lumière ? » (Jacobs, 1961, p. 53). L'architecte d'AREP ne dit pas autre chose : « *la meilleure manière de sécuriser un lieu,*

un espace public, c'est qu'il y ait des gens. Ça commence par là. Et l'insécurité vient du fait qu'il y a un espace désert ».

Autrement dit, il s'agit de miser sur ce que certains universitaires ont nommé la « surveillance naturelle », mécanisme qui repose sur la pression sociale que les individus exercent les uns sur les autres du seul fait de leur présence dans un lieu (Desyllas, Connolly et Hebbert, 2003). Tandis que la surveillance participative (cf. *supra*) mise sur la participation active des individus pour aider à la répression, la surveillance naturelle joue sur la dissuasion. On voit ainsi comment cette « surveillance naturelle » peut devenir une stratégie de la prévention situationnelle : il s'agit d'augmenter sa probabilité d'opérer, en modifiant les espaces de sorte que « les individus observateurs préviendront le crime en étant à la bonne place au bon moment » (Parnaby et Reed, 2009, p. 88). La surveillance naturelle ainsi « activée » participe à la réduction de la structure d'opportunité du crime. Le processus de « surveillance naturelle » n'est bien évidemment pas nouveau. Il s'apparente à bien des égards au classique contrôle social qui dissuade d'enfreindre la norme. En essayant de modifier l'espace de cette façon, les gestionnaires cherchent à maximiser l'effet de la surveillance naturelle. Ils cherchent également, dans une vision très classique de la prévention situationnelle, à minimiser leur propre effort de surveillance à fournir, dans la mesure où certaines actions sont rendues impossibles. Certaines des suites données aux émeutes de 2007 en gare du Nord relèvent explicitement de cette politique :

*Par exemple tous les bacs à fleurs ont été enlevés. Vous avez encore des bacs avec des arbres mais vous pouvez pas les soulever. Tout ce qui a pu être jeté a été enlevé, les barrières de sécurité ont été renforcées.
(Major de police, Département de police des gares parisiennes)*

Cependant, ces préceptes et normes (qu'ils sont référencés par des concepts ou non) ne sont pas sans susciter des critiques, notamment sur le registre de l'efficacité, plus particulièrement de leur non-suffisance²⁸⁴.

*Faut pas penser que l'application d'une norme architecturale va résoudre le problème, elle peut y participer, elle peut en particulier surtout avoir des listes de choses à éviter et quelques prescriptions positives
(Responsable Département de la sûreté dans les transports, Ministère des Transports)*

*C'est vrai que travailler sur les espaces permet de donner des bonnes fondations à la sécurité. Après comme dans tout espace, ça ne suffit pas. Il faut savoir dans l'exploitation quotidienne, quel niveau de présence de force publique qui rassure, etc.
(Directeur et architecte, AREP)*

Si personne ne semble opposé à de telles mesures, mais elles apparaissent plus comme un préalable à une véritable politique active contre la délinquance, qui nécessite, quant à elle, des moyens humains. Derrière ce registre de l'efficacité, ce qu'expriment ces critiques c'est le fait que les gares, en France, sont des espaces sociaux irréductibles à des règles formelles. C'est la nature, sociologique, de la gare qui ressort : un espace où des groupes

²⁸⁴ Outre l'effet important de déplacement que provoquent ces mesures sur la délinquance, ce dont nous avons déjà rendu compte dans le chapitre 3.

sociaux se croisent, co-habitent, et où les individus réagissent et détournent les règles, fussent-elles inscrites dans l'architecture ou l'aménagement²⁸⁵.

Au travers des différentes manières (dont nous n'avons ici rapporté qu'une partie) dont les gestionnaires de gares (et plus globalement d'espace public) mobilisent l'environnement comme ressource pour réduire la structure d'opportunité de crime, ce sont à la fois des conceptions de la sûreté et de la mobilité (et plus généralement de l'urbain) qui se jouent. Les préconisations, prescriptions et préceptes de la prévention situationnelle semblent relativement partagés et communs à l'ensemble des acteurs. Ce serait cependant se méprendre de voir dans ces mesures concrètes une simple mise en application de cette science de gouvernement, élaborée au *Home Office* de Londres. En effet, tous les acteurs rencontrés établissent un lien entre l'environnement et le sentiment d'insécurité-sécurité, qu'ils utilisent ou non les concepts et les termes de « prévention situationnelle », « espaces défendables », etc. Il est remarquable que l'architecte que nous avons rencontré ne connaisse pas ces termes. Pourtant, tant son témoignage que les travaux qu'il a entrepris montrent que ce type de réflexions est mené. En outre, il semble que ces préoccupations sur la façon dont l'aménagement architectural peut influencer le ressenti des usagers soient relativement anciennes, voire concomitantes avec la naissance des gares. Comme l'a rappelé Stéphanie Sauget, de grandes politiques d'éclairage ont été menées dans les gares parisiennes au XIX^e siècle afin « de réduire les parts ombreuses, donc dangereuses de la gare, et de faire reculer, au moins dans les représentations sociales, l'opacité sociale ». Et Sauget d'illustrer : « Ainsi, la gare Saint-Lazare fut éclairée par plus de 800 becs de gaz en 1869 et dans les temps de service exceptionnel par 1100, avant l'arrivée de l'éclairage électrique au pouvoir encore plus dévoilant, en 1889 » (Sauget, 2004a, p. 11).

Enfin, force est de constater que même dans le cas où les concepts issus de la criminologie environnementale et de la prévention situationnelle sont explicitement mobilisés, ils ont subi des traductions non négligeables. Si la prévention situationnelle suppose un délinquant rationnel et une certaine distribution non aléatoire des opportunités criminelles, cette vision de la déviance n'a pas réellement résisté aux formalisations du lien environnement-sûreté dans le milieu de l'aménagement français. En effet, empêcher le délinquant d'agir ou réduire ses possibilités sont systématiquement mis sur le même plan (sinon reportés au second plan) que la qualité globale des lieux et l'aisance qu'y trouvent les usagers. C'est particulièrement le cas au travers de la traduction des théories de la prévention situationnelle aux gares, dans le cadre du travail de la DRIEA-IF et du CETE de Lyon. On voit ici comment la socialisation professionnelle influence la diffusion et l'appropriation à la fois de théories et de dispositifs réglementaires. On peut même alors parler d'une instrumentalisation de la prévention situationnelle, dans la mesure où les préconisations faites servent surtout à mettre en avant des qualités urbaines existantes déjà dans le corpus théorique et pratique des professionnels de l'urbain et de l'aménagement. Il ne s'agit pourtant pas d'être naïf et crédule et de nier le caractère normatif de ce type de

²⁸⁵ Nous développerons plus loin (chapitre 9) cette idée.

recommandations. Mais on ne peut pas les mettre exactement sur le même plan que les criminologies de la vie quotidienne critiquée par Garland. Cette conception de l'espace urbain qui par sa qualité favorise la sécurité participe alors au brouillage de frontières entre la surveillance et l'accueil que nous avons déjà souligné.

2.2. Empêcher que ne survienne l'accident

La logique sous-jacente à la prévention situationnelle – empêcher la survenue même d'événements par modification de l'environnement – se retrouve également dans certains principes de sécurité ferroviaire. Il ne s'agit plus de réduire *la structure d'opportunité du crime* mais de réduire *la structure d'occurrence de l'accident*. En modifiant la configuration de l'infrastructure ou du matériel roulant, plusieurs principes et mesures de sécurité ferroviaire visent effectivement à supprimer (ou réduire) la possibilité même pour certains événements d'avoir lieu. Bien sûr, réduire l'occurrence des accidents est un des objectifs généraux des systèmes de sécurité ferroviaire. Cependant, nous nous penchons dans cette section sur un moyen spécifique de cette réduction : la modification de l'environnement physique. À l'inverse de la prévention situationnelle, cette stratégie ne fait pas l'objet d'une théorisation, que ce soit dans les traités d'ingénierie ferroviaire ou dans les référentiels métiers de la SNCF. Cette stratégie apparaît plutôt comme une logique implicite et allant de soi : il est évident qu'en modifiant l'environnement physique, on peut influencer le comportement des trains et celui des cheminots afin d'éviter la survenue d'accident.

Comme nous l'avons vu dans la première partie, les facteurs humains et organisationnels ont été véritablement pris en compte (dans les normes et règlements de sécurité) à la fin des années 1980 et au cours des années 1990. Il s'agit ainsi d'un élargissement de la spatialité du risque pris en compte par les gestionnaires. Désormais, la sécurité de l'exploitation ferroviaire repose, en théorie, sur un triangle : les installations (rails et matériels roulants), les procédures (réglementations et facteurs organisationnels), et les hommes (facteurs humains). L'intégration des facteurs organisationnels et humains ne remet cependant pas en cause le principe de clôture sur lequel repose en partie la sécurité des circulations ferroviaires (2.2.1). Il faut protéger le système ferroviaire (pensé comme un espace fermé) de toute intrusion extérieure afin que celui-ci fonctionne le plus possible comme prévu. Nous verrons alors comment sont gérés les problèmes d'interface au travers de l'exemple des passages à niveau (PN), croisements de l'infrastructure ferroviaire et routière (2.2.2). En étudiant les différentes solutions proposées pour réduire le nombre d'accidents aux passages à niveau (notamment les collisions), il est possible de déceler deux modes de gestion : alors que l'accident au PN était essentiellement vu comme un problème routier (et notamment de comportement de l'automobiliste), il est de plus en plus perçu comme un problème d'infrastructure ferroviaire et routière. De là émanent des politiques de suppression des passages à niveau, afin de supprimer les accidents de passage à niveau.

2.2.1. Le triangle de la sécurité ferroviaire et la permanence du principe de clôture

L'intégration des facteurs organisationnels et humains dans la sécurité de l'exploitation ferroviaire au cours des années 1990 (cf. chapitre 2) permet de schématiser cette dernière par un triangle : les installations, les procédures, les hommes. Comme nous l'avons vu, d'un problème d'exécution des règles et de conformité du comportement humain (vision qui assujettit les hommes aux deux autres composantes du triangle), la sécurité devient un enjeu de rattrapage entre ces trois composantes. Le principe est qu'une faiblesse d'un des côtés du triangle doit être compensée par les deux autres.

Plus concrètement, ce principe se traduit par des « boucles de rattrapage », généralement au nombre de deux. L'objectif est qu'une défaillance (d'un homme, d'une installation, ou d'une procédure), en étant rattrapée, n'ait aucune conséquence grave.

Pour la vitesse par exemple, votre première boucle c'est la limitation [de vitesse], c'est la procédure ; 2ème boucle, le KVB [Contrôle de Vitesse par Balises²⁸⁶] : [quand il y a] dépassement de vitesse – défaillance de l'homme – et bien y a reprise en main par la chaîne [le KVB arrête le train]. Pareil si un signal ne fonctionne pas, qu'il est éteint [défaillance de l'installation]: ça veut dire « signal fermé » pour le conducteur [rattrapage par la procédure] (Administrateur Caprera 3, Direction Sécurité Système Projet)

Pour s'assurer de l'effectivité du triangle, tout un système de veille et de contrôle est mis en place. Plus concrètement, ce « management de la sécurité » se décline en trois niveaux de contrôle :

- **le contrôle de premier niveau** (dit « KN1 ») : il s'agit du niveau de contrôle le plus proche des opérateurs, effectué par les dirigeants de proximité (DPX). Pour chaque procédure le DPX évalue ses agents selon quatre catégories : « sait sans hésiter » / « sait avec hésitation » / « erreur de forme » / « erreur de fond ». Le KN1 vérifie donc essentiellement le côté « humain » du triangle
- **le contrôle de second niveau** (dit « KN2 ») : il s'apparente la plupart du temps à un contrôle qualité du KN1. Effectué par les Dirigeants d'Unité Opérationnelle (les DUO, qui sont les supérieurs des DPX), il chapeaute en général plusieurs KN1. Ainsi, la comparaison de plusieurs équipes permet de faire ressortir un défaut d'un certain type d'installation ou d'une mauvaise écriture d'une règle. Le KN2 vérifie donc essentiellement les côtés « Installations » et « Procédures » du triangle²⁸⁷.
- **Les audits internes et externes** : les premiers sont réalisés par la Direction des Audits et des Risques, sur demande des Directions Régionales ou de la Direction Nationale de l'entreprise. L'Établissement Public de Sécurité Ferroviaire (EPSF) réalise lui plusieurs types de contrôles : des audits afin de vérifier le maintien des

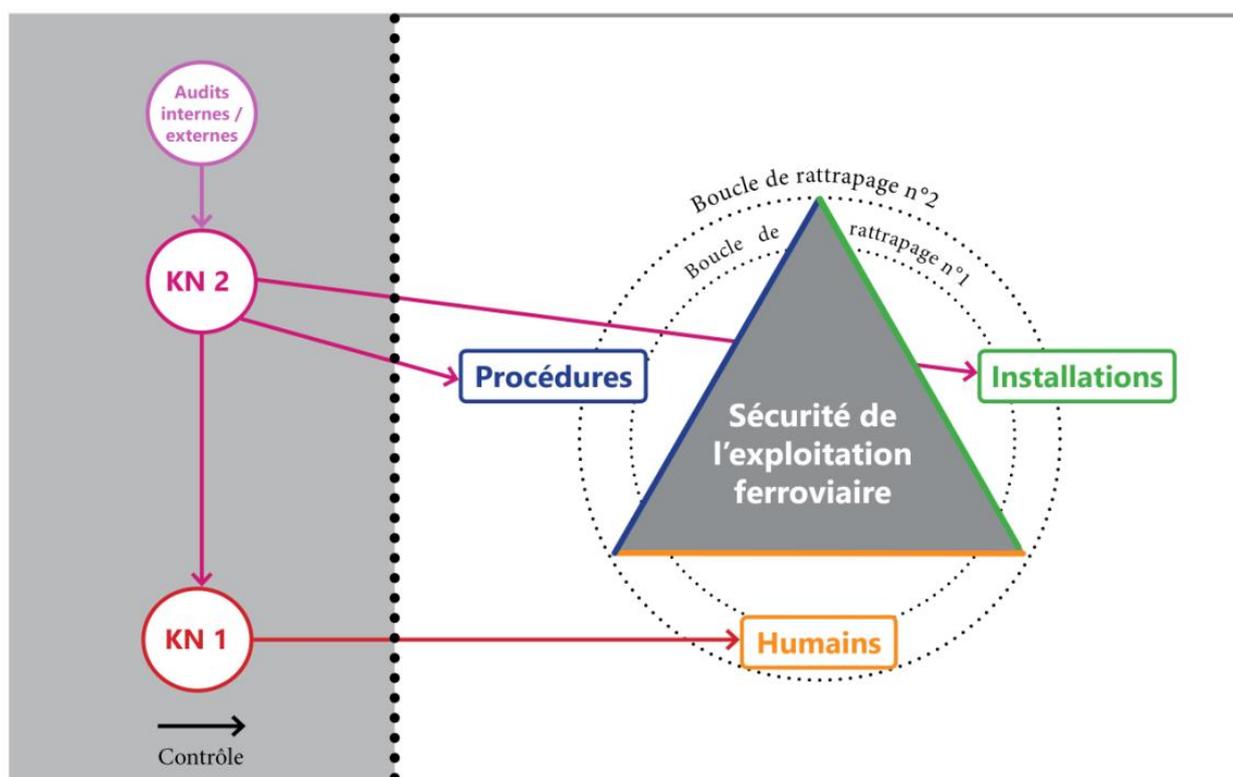
²⁸⁶ Dans les acronymes internes utilisés à la SNCF, le « C » de « contrôle » devient « K » pour ne pas être confondu avec le « C » de « Commande ».

²⁸⁷ La répartition entre KN1 et KN2 est ici schématique. Il s'agit d'un système de management de la sécurité généralisé au sein de l'entreprise, chaque domaine et activité ayant ses propres spécificités.

exigences demandées pour les différentes autorisations qu'elle délivre, des audits ponctuels à la suite d'un incident ou accident particulier, afin des inspections inopinées et des contrôles opérationnels qui portent plus sur les pratiques effectives des agents (tandis que les audits concernent plutôt le système et le management de la sécurité).

Ainsi, le triangle de la sécurité de l'exploitation ferroviaire pourrait être représenté comme suit (figure 10) :

Figure 10 -Schématisation du triangle de la sécurité de l'exploitation ferroviaire



Dans cette schématisation, l'environnement extérieur est vu comme une menace pouvant venir « attaquer » le triangle. L'environnement dont il est question ici ne doit pas uniquement être vu comme le milieu physique dans lequel s'insère le système ferroviaire. Il est plutôt à concevoir comme tout ce qui n'est pas maîtrisable par le triangle. Si l'on ne peut maîtriser cet extérieur, il faut alors pouvoir le maintenir par une frontière afin qu'il ne vienne pas affecter les côtés du triangle. C'est le *principe de clôture* déjà identifié par Ribeill dans son analyse de la sécurité ferroviaire au XIX^e siècle (Ribeill, 1996). Comme déjà mentionné, pour éviter toute intrusion dans les emprises du chemin de fer, et plus précisément sur les voies, l'article 4 de la loi du 15 juillet 1845 stipule que « *tout chemin de fer sera clos des deux côtés et sur toute l'étendue de la voie* ». Cette mesure symbolise parfaitement le rapport avec l'environnement extérieur : il est non maîtrisable et il faut se préserver de ses

intrusions. À l'inverse, à l'intérieur, nous nous situons dans le domaine de la maîtrise – maîtrise s'exerçant sur les installations, les hommes et les procédures. Il est donc possible de modifier l'environnement (physique) pour empêcher que certaines interactions (entre installations, hommes et procédures) aux conséquences fâcheuses n'aient lieu.

L'un des premiers exemples de cette logique dans l'histoire du chemin de fer est le traitement de la voie unique dans les années 1870-1880. Sur ce type de voie, le risque de collision frontale entre deux trains est élevé, rendant toute erreur de communication fatale. L'exploitation des voies uniques est cependant rare de nos jours, le développement de la double voie étant la règle²⁸⁸. On voit bien ici comment un aménagement physique supprime de fait un risque déterminé. À partir du moment où chaque sens de circulation dispose de sa propre voie, on supprime, théoriquement, les possibilités que deux trains se percutent frontalement. Dans le milieu ferré urbain, la sécurisation des quais de métro – en plaçant des parois et portes palières protégeant les voies – relève à la fois du principe de clôture et de maîtrise par modification de l'environnement physique : on supprime ainsi le risque, théoriquement, qu'un usager, volontairement ou non, pénètre sur les voies²⁸⁹. Ce dernier exemple sort toutefois un peu du strict triangle de la sécurité de l'exploitation ferroviaire dans la mesure où il prend en compte une variable extérieure : l'usager. La sécurité est considérée comme « *un système qui fonctionne, je dis pas en circuit fermé mais avec des "étrangers aux chemins de fer" comme on dit* » (Ancien Responsable du recrutement, de la formation, des effectifs, de la sécurité et des Facteurs Humains, DRH). Si à l'intérieur du système, l'environnement physique peut être modifié en vue de supprimer la possibilité de survenue de certains événements, il n'en est pas de même aux points d'interface du système et de son environnement extérieur. C'est ce que nous allons voir avec le traitement des risques de collisions aux passages à niveau.

2.2.2. Développement de la gestion d'un problème d'interface : les passages à niveau

Les points d'interface entre le système ferroviaire et l'environnement extérieur constituent une difficulté pour les gestionnaires dans la mesure où il leur faut intégrer à la spatialité du risque des éléments au-delà de leur contrôle. C'est bien évidemment le cas des croisements de l'infrastructure routière et de l'infrastructure ferroviaire, les passages à niveau. Ce point d'interface est très tôt pris en compte par le législateur français : « *partout où les chemins de fer croiseront de niveau les routes de terre, des barrières seront établies et tenues fermées* »

²⁸⁸ L'accident de Flaujac du 3 août 1985 est là pour rappeler le risque que ces voies uniques représentent : un nez-à-nez entre deux trains circulant sur la voie unique entre Brive-la-Gaillarde et Toulouse-Matabiau provoqua la mort de 35 personnes

²⁸⁹ Robin Foot montre cependant que la mise en place des portes palières apparaît plus liée à l'absence des conducteurs (puisque les portes palières ne sont à la base que des corolaires de l'automatisation du métro), plutôt qu'à la seule justification d'évitement des suicides ou chutes de voyageurs. Ainsi, c'est plus le métro lui-même (et ce faisant l'entreprise) qui semble protégé par les portes palières que les conducteurs : car dès lors que l'on supprime les conducteurs, les ingénieurs conçoivent un métro "protégé" des voyageurs [avec portes palières], mais ils laissent les métros avec conducteurs sans protection [i.e. sans porte palières] » (Foot, 2005, p. 169). Il serait également possible d'analyser les dispositifs de veille automatique (destinée à s'assurer que le conducteur est en pleine possession de ses moyens lors de la conduite) comme relevant de cette logique. À ce sujet voir Foot, 2014 ; Foot et Doniol-Shaw, 2006.

(art. 4 de la loi du 15 juillet 1845). François Caron explique que cette disposition est en partie justifiée par l'expérience du chemin de fer de Rhône et Loire, où le nombre important d'accidents (113 en 10 ans) était attribué au fait que la ligne – non clôturée – traversait plusieurs villages, devenant *de facto* une nouvelle rue pour les habitants (Caron, 1997, p. 248). La loi de 1845 dispose également que l'équipement et le fonctionnement des passages à niveau sont à la charge de l'exploitant ferroviaire, à l'exception de la signalisation avancée sur la route. Malgré la croissance du trafic routier et le rétrécissement du réseau ferré, cette clef de répartition n'a pas été remise en cause. Cent cinquante ans plus tard, les passages à niveau constituent toujours un enjeu politique, à la fois pour le ministère de l'Environnement et pour la SNCF en tant que gestionnaire délégué de l'infrastructure. À notre connaissance, ce n'est qu'au début des années 1990 qu'une politique publique de sécurisation des passages à niveau commence à s'élaborer entre les acteurs du ferroviaire et les acteurs routiers. Selon l'EPSF, le réseau ferré national compte environ 15 000 PN sur les lignes ferroviaires circulées, soit une moyenne de 60 PN pour 100km de ligne. Les PN sont fermés environ 450 000 fois par jour et « empruntés par 16 millions de véhicules routiers » (EPSF, 2014, p. 25). Toujours selon l'EPSF, « les collisions aux PN représentent la deuxième cause de mortalité sur le réseau ferré national, à hauteur de près de 40% du total, avec chaque année environ une trentaine de tués » (EPSF, 2014, p. 25).

Cette mesure de l'importance du problème pourrait justifier sa prise en main par les acteurs ferroviaires. Nous allons voir qu'il n'en est rien, dans la mesure où la cause de ces accidents est quasi-exclusivement ramenée au comportement des automobilistes. Ce n'est que petit à petit qu'une autre vision du problème (prenant en compte l'environnement routier et ferroviaire des automobilistes) mènera à des solutions complémentaires visant à modifier les infrastructures afin de supprimer, théoriquement, le risque de collision entre les mobiles ferroviaires et les mobiles routiers (véhicules ou piétons).

Avant d'explorer ces solutions, exposons les différentes étapes de la politique publique de sécurisation des passages à niveau. Nous ne réalisons pas ici une sociologie des problèmes publics, en recherchant comment et sous l'influence de quels acteurs (public et privés) les PN sont devenus un objet politique. Il s'agit plutôt de montrer que la logique historique de clôture du système ferroviaire ne va en réalité pas de soi, et qu'une réduction de la spatialité du risque peut mener à une occultation de certaines solutions (pourtant considérées comme évidentes – comme la modification de l'environnement pour empêcher certains événements de survenir – dans d'autres circonstances).

Une réglementation à destination des usagers de la route

De manière un peu paradoxale, la politique publique de lutte contre les accidents aux PN a débuté alors que le nombre d'accidents était en baisse. Certes, la fin des années 1980 et le début des années 1990 constituent un pic dans la mortalité ferroviaire, mais la tendance de long terme est alors à une réduction des collisions aux PN. Ainsi, en 1969 on compte 130 tués dans des collisions aux PN, contre moins de 70 en 1988 et moins d'une

soixantaine en 1996 (Bussereau, 2008). Depuis le niveau s'est stabilisé en-dessous des 40 morts au courant des années 2000 (sauf avec un pic en 2003), puis autour des 30 dans les années 2010²⁹⁰. Dans les documents que nous avons pu analyser sur cette politique (rapports techniques, lois, décrets, circulaires, documents de communication, etc.), il semble que chaque nouvelle étape de cette politique soit une réaction à un accident particulièrement meurtrier et médiatisé²⁹¹.

De la seconde guerre mondiale aux années 1990, les différents arrêtés ministériels relatifs aux PN se contentaient de lister les équipements obligatoires en fonction d'une typologie de PN (notamment en fonction de leur caractère public ou privé et de leur fréquentation – routière et ferroviaire)²⁹². D'après notre analyse, toute cette série d'arrêtés ministériels partage la même vision du problème des passages à niveau : c'est à l'exploitant ferroviaire que revient d'équiper les PN de moyens de signalisation à destination des usagers routiers (véhiculés ou à pied). Plus un PN est franchi et plus la signalisation et les équipements de sécurité sont importants. Les PN privés ou peu fréquentés sont ainsi laissés sans surveillance et sans équipement et leur franchissement est au risque et péril de l'utilisateur²⁹³. Cependant, si cette signalisation immédiate (la signalisation avancée est à la charge des services routiers) et ces équipements sont à la charge de l'exploitant ferroviaire, il n'en demeure pas moins que le problème des PN est avant tout un problème routier, et plus particulièrement de comportement individuel des usagers routiers. Toutes ces mesures sont prises pour qu'ils s'arrêtent au passage d'un train. Le Code de la route est formel et donne la *priorité* absolue aux circulations ferroviaires²⁹⁴. La seule obligation pour l'exploitant ferroviaire est de mettre en place et de maintenir une signalisation et des équipements fonctionnels. Nombre de spécifications techniques des arrêtés ministériels visent en effet à s'assurer que rien n'entrave le respect par l'utilisateur de son obligation à laisser passer un train.

²⁹⁰ 27 en 2010, 29 en 2011, 33 en 2012, 29 en 2013 et 25 en 2014 (EPSF, 2011, p. 17, 2014, p. 8).

²⁹¹ Nous n'avons pas mené d'enquête sur la mise en risque des passages à niveau. Au vu de la littérature sur les accidents de la route (Bardet, 2008 ; Hamelin et Spenlehauer, 2008) ou d'autres types de risque (Gilbert et Henry, 2012), on peut cependant émettre l'hypothèse que les gouvernants ne réagissent pas de manière mécanique à la gravité du problème (si l'on accepte la mortalité comme mesure de la gravité) mais qu'ils répondent à des demandes d'interventions véhiculées par plusieurs groupes (publics et privés) dont la sphère médiatique se fait le relais (voir aussi Hilgartner et Bosk, 1988 ; Jones et Baumgartner, 2005).

²⁹² À notre connaissance, le premier arrêté ministériel fixant ce type de mesure est celui du 31 janvier 1946 *Réglementation des passages à niveau*, modifié successivement par les arrêtés du 12 décembre 1947, 11 septembre 1948, 26 janvier 1949 et du 30 octobre 1962. L'arrêté du 12 décembre 1967 *Réglementation des passages à niveau des lignes de la Société nationale des chemins de fer français* abroge l'arrêté de 1946 en redéfinissant les catégories de PN et leur type d'équipement de sécurité et de signalisation. Il sera abrogé par l'arrêté du 8 février 1973 *Équipement des passages à niveau*, lui-même modifié par l'arrêté du 30 octobre 1985.

²⁹³ La série d'arrêtés ministériels décrite à la note précédente constitue essentiellement des changements quant à la classification des PN, aux règles de calcul de leur fréquentation, aux spécifications techniques du fonctionnement des barrières, etc. Malgré ces modifications, la série reste homogène dans ses principes et les attributions de responsabilités.

²⁹⁴ L'article 76 du décret du 22 mars 1942 (relatif au transport ferroviaire) dispose en effet que « Tout usager doit à l'approche d'un train dégager immédiatement cette voie et s'en écarter de manière à livrer passage au matériel qui y circule ». Côté routier, l'article R422-3 du Code de la route dispose que « I - Lorsqu'une voie ferrée est établie sur une route ou la traverse à niveau, la priorité de passage appartient aux matériels circulant normalement sur cette voie ferrée [...]. II - [...] Lorsqu'un PN est muni de barrières ou de demi-barrières, aucun usager de la route ne doit s'y engager lorsque ces barrières sont soit fermées, soit en cours de fermeture ou d'ouverture ». Source : Legifrance [<https://www.legifrance.gouv.fr/>, consulté le 19/08/2016].

Dans les années 1950 et 1960, beaucoup de PN ne sont pas automatisés et les gardes-barrières de la SNCF doivent baisser les barrières au passage d'un train et sont responsables des conflits avec les automobilistes. En fonction de l'équipement du PN, les obligations du garde-barrière sont plus ou moins contraignantes. Ainsi, l'article 4 de l'arrêté de 1967, concernant les PN manœuvrés par un agent, dispose qu'« il est interdit à l'agent d'ouvrir les barrières sans s'assurer, au préalable, que les voies peuvent être traversées avant l'arrivée d'un train ». En revanche, son article 7 précisait que les PN dépourvus de signalisation automatique et de semi-barrières « sont utilisés de jour et de nuit, librement, *aux risques et périls des usagers* » (nous soulignons). De même, les PN publics pour piéton « sont utilisés par les piétons, à leurs risques et périls, sans surveillance spéciale par un agent du chemin de fer » (art. 9).

La mécanisation progressive des années 1960 et 1970 vise à assurer une meilleure sécurité (en faisant moins reposer l'abaissement des barrières sur l'action humaine) et à diminuer et standardiser les temps d'attente des automobilistes de plus en plus nombreux. La responsabilité des usagers routiers n'en est pas moins toujours prégnante. Ainsi, pour les PN non gardés (par un agent des chemins de fer) et démunis de tout dispositif d'annonce des trains, les arrêtés rappellent la responsabilité des usagers routiers mais vont jusqu'à s'assurer de la visibilité du train par l'utilisateur. L'arrêté du 8 février 1973 dispose que pour cette dernière catégorie de PN, la signalisation routière pourra se contenter d'« une croix de Saint-André seule » si le passage à niveau répond des conditions de visibilité très précises (voir figure 11) :

Figure 11 - Arrêté du 8 février 1973 sur l'équipement des passages à niveau.

c) Pour un observateur placé sur la voie routière, à 5 mètres du rail le plus proche, et de chaque côté de la ligne de chemin de fer, le train le plus rapide doit être visible, de part et d'autre du passage à niveau et avant de l'atteindre, sur une distance R, exprimée en mètres, de :

$$R 1 = 0,8 F \sqrt{n + 5,8}$$

F représentant la vitesse en kilomètres à l'heure de ce train.

Si le passage est notoirement emprunté par des convois ou attelages de grande longueur, des fardiers ne dépassant pas la vitesse de 10 km/h ou par des troupeaux importants (1), cette distance est :

$$R 2 = 3,4 + 0,7 n) \times F.$$

(1) Les convois ou attelages de grande longueur sont ceux, pour l'application de cet arrêté, dont la longueur, animaux de trait compris, dépasse 14 mètres. Les troupeaux importants sont ceux qui groupent plus de huit bovins ou de cinquante ovins.

Source : *Legifrance*

Malgré toutes ces dispositions visant à limiter les PN non équipés et dépourvus de signalisation automatique, l'article 3 de l'arrêté dispose que les PN non gardés « sont franchis sous l'entière responsabilité des usagers routiers ».

D'autres dispositions dévoilent encore selon nous cette conception des accidents aux passages à niveau comme étant avant tout un problème routier. Ainsi, l'article 10 de l'arrêté de 1973 précise qu'un poste téléphonique doit être installé à proximité des PN équipés de demi-barrières automatiques : « il permet aux usagers de la route d'aviser les agents du chemin de fer des dérangements de la signalisation automatique, ainsi que de ceux des demi-barrières automatiques ». D'autre part, « est affiché à la vue du public, à proximité et de part et d'autre de la traversée » un itinéraire de détournement de la circulation si le PN se relevait infranchissable pour les usagers routiers. Ainsi, les obligations de l'exploitant ferroviaire nous semblent avant tout dirigées vers la responsabilisation de l'utilisateur routier.

Il faut enfin noter un effet surprenant de l'automatisation dans la réglementation. L'article 4 de l'arrêté de 1967 dispose, dans le cadre d'un PN muni de barrières manœuvrées par un agent des chemins de fer, que « l'agent doit, en principe, fermer les barrières *cinq minutes* avant l'heure normale du passage des trains dont la marche a été portée à sa connaissance » (nous soulignons). Il est frappant de remarquer que ce délai de 5 minutes est considérablement réduit dans le cas de barrières automatiques. Comme le dispose l'arrêté de 1973, dans les cas de PN munis d'une signalisation automatique lumineuse et sonore ainsi que de semi-barrières automatiques, « deux feux rouges clignotants apparaiss[ent] vingt secondes au moins avant son arrivée et [...] présentent alors, aux usagers de la route, l'interdiction de franchissement du passage à niveau » (art. 7). L'abaissement des semi-barrières s'effectue quant à elle « automatiquement après l'allumage des feux rouges clignotants » (art. 8). Ainsi, dans le cas de fermeture manuelle, les barrières doivent être abaissées 5 minutes avant le passage du train, tandis qu'en cas d'automatisme, les barrières doivent commencer à s'abaisser au minimum 20 secondes avant le passage du train. De plus en plus de PN étant automatisés tout au long de cette période, il en résulte un transfert important de responsabilité à l'utilisateur de la route. Lorsque les barrières sont en principe abaissées 5 minutes avant le passage du train, cela laisse peu de possibilités à l'utilisateur de la route de franchir le PN. Lorsque les barrières commencent à s'abaisser 20 secondes avant le passage du train, on multiplie le risque qu'un véhicule se trouve sur les voies très peu de temps avant le passage d'un train.

Les années 1990 marquent le début d'une inflexion dans la politique publique vis-à-vis des PN, qui peut être qualifiée d'externalisation progressive, par la SNCF, des risques. L'arrêté du 18 mars 1991 *relatif au classement, à la réglementation et à l'équipement des passages à niveau* ouvre la définition du problème que constituent les passages à niveau. À côté de la définition faisant essentiellement du problème une question de comportement des usagers routiers, le problème est également défini comme une question d'infrastructure ferroviaire et routière. L'article 3 de l'arrêté dispose que « toute création ou suppression de passage à niveau [...] sont autorisées par un arrêté préfectoral ». Il faut cependant aller voir la circulaire du 18 mars 1991 *relative au classement, à la réglementation et à l'équipement des passages*

à niveau pour en savoir plus sur la volonté du législateur²⁹⁵. Dans cette dernière, le Directeur des transports terrestres du ministère de l'Équipement, du Logement, des Transports et de la Mer s'adresse aux préfets :

Je vous demande, en particulier, à veiller à ce que toute opportunité, telle que la construction d'une déviation routière ou la réalisation d'un remembrement, puisse être l'occasion d'une opération de suppression de passage à niveau (nous soulignons)

À notre connaissance, c'est la première depuis 1946 que le législateur incite aussi ouvertement à des opérations de suppression des PN pour limiter les accidents. Ainsi, dans cette disposition, l'origine du problème n'est plus vraiment le comportement des conducteurs mais le passage à niveau lui-même.

Cependant, les discours officiels sur les PN ainsi que la majorité des mesures prises continuent d'identifier le comportement de l'utilisateur routier comme la principale cause du problème. Cette cause primaire des collisions au PN est rappelée dans les plans successifs mis en place pour sécuriser les passages à niveau depuis l'arrêté de 1991. Ainsi, le rapport remis au Premier Ministre à 2008 (suite à l'accident d'Allingues faisant 7 morts et 33 blessés) explique que :

La quasi-totalité des accidents de passages à niveau survient à la suite d'imprudences et du non-respect de la signalisation et du code de la route par les usagers de la route. Les franchissements tardifs ou précoces d'un passage à niveau dont les feux rouges sont allumés ou dont les barrières sont encore en mouvement sont autant d'exemples d'une mauvaise perception, par les usagers de la route, y compris les piétons, du danger que représente la traversée d'un passage à niveau. Malheureusement, ces comportements - proprement inconscients - ne sont pas rares : lors de campagnes de suivi menées sur des PN fréquentés il a pu être constaté qu'une fermeture de barrière sur deux s'accompagnait d'une telle infraction. (nous soulignons)

Un rapport du ministère de l'Écologie de 2011 intitulé *Bilan du plan de sécurisation des passages à niveau* rappelle également que :

*Parmi les accidents observés sur les passages à niveau, **98 % sont dus à des erreurs de conduite des automobilistes** : inattention, non-respect des limitations de vitesse ou de la signalisation, routine ou baisse de vigilance... (Ministère de l'Écologie, 2011, p. 3)(en gras dans le texte)*

Cette causalité est systématiquement rappelée dans les présentations et communications de la Direction générale des infrastructures, des transports et de la mer (DGITM) lors des journées d'étude organisées sur le sujet (notamment par les CETE ou le CERTU ou aujourd'hui le CEREMA) ou les journées nationales ou mondiales de la sécurité au passage à niveau (cf. *infra*). Ainsi, lors de la journée « Sécurité aux passages à niveau » du 23 juin 2015 organisée par le CEREMA à Nancy, la présentation d'Annie

²⁹⁵ D'une manière générale, l'arrêté précise les catégories et types de PN, ainsi que la nature des équipements et leurs conditions de fonctionnement, d'exploitation, de franchissement ou d'utilisation. Il interdit notamment les PN automatiques si la vitesse des trains dépasse 160 km/h.

Dauvilliers de la DGITM indique que l'objectif de la politique de sécurité au PN est de « faire évoluer les comportements au franchissement des PN [puisqu'] 98 % des accidents sont dus à des comportements à risque des automobilistes sur la route ».

De ce constat sans appel, sont issus plusieurs types de mesure qui se concentrent sur le comportement de l'utilisateur routier. On retrouve exactement la même analyse et la même rhétorique que les gestionnaires de la SNCF appliquent à propos du comportement des usagers lors d'un incident ferroviaire : les voyageurs inconscients et incompétents – et donc identifiés comme une menace pour la sécurité – descendent sur les voies (Abramovici et Bachiri, 2012).

De la sécurité aux passages à niveau à la sécurisation des passages à niveau : l'affirmation d'une politique de sécurisation des PN malgré la sur-responsabilisation de l'utilisateur routier

On retrouve cette dualité causale (comportement individuel ou problème d'infrastructure) dans les différents plans gouvernementaux pour la sécurité des PN. Si la majorité des mesures veulent responsabiliser et sensibiliser les conducteurs, une politique de sécurisation des PN s'affirme de plus en plus. Dès 1997, après l'accident de Port Saint-Foy (13 morts et 45 blessés), est créée l'Instance de coordination de la politique nationale d'amélioration de la sécurité aux passages à niveau²⁹⁶. Cette instance est notamment chargée de lancer des études et expérimentations sur les accidents aux passages à niveau. Sa deuxième mission est la mise en place d'un programme financier de suppression et d'amélioration de PN. C'est là une concrétisation de la recommandation faite aux préfets dans la circulaire de mars 1991. Selon nous, c'est à partir de ce moment que l'on peut parler d'une politique de sécurisation des PN, en plus d'une politique de sécurité aux PN. En plus des diverses mesures dirigées vers les conducteurs routiers, une politique de modification de l'environnement infrastructurel ferroviaire et routier est également mise en œuvre afin d'empêcher les collisions. Si les politiques d'amélioration (installations de barrières, renforcement de la signalisation) sont encore tournées vers l'utilisateur (il faut influencer son comportement), les politiques de suppression relèvent pleinement d'une conception qui fait de l'aménagement infrastructurel l'une des causes, sinon la cause, du problème. À partir de 1997 est donc instaurée la notion de « PN préoccupant », qui permet de lister les PN devant être supprimés de manière prioritaire. C'est l'accidentologie et l'importance du trafic (calculé par le « moment de circulation ») qui sont retenues pour définir le caractère préoccupant d'un PN²⁹⁷. Enfin, un PN peut être déclaré préoccupant « à dire d'expert ».

²⁹⁶ Cette instance est présidée par un Ingénieur Général des Ponts et Chaussées et est composée de représentants d'administrations centrales (la DGITM, la Délégation à la sécurité et à la circulation routière) et locales (un Directeur Régional de l'Équipement) du ministère chargé des transports, de représentants de collectivités territoriales, des représentants de RFF, de la SNCF (plus tard de l'EPSF), ainsi que du réseau scientifique et technique du ministère (SETRA, CERTU et CETE).

²⁹⁷ Un PN est dit préoccupant si, sur les dix dernières années, on a recensé : 3 collisions (ou plus) ou 15 heurts d'installation fixe ou 1 collision et 11 heurts ou 2 collisions et 10 heurts ; ou si le moment de circulation est supérieur à 1 000 000. « Le moment de circulation est le produit arithmétique du nombre moyen journalier, calculé sur l'année, des circulations ferroviaires par le nombre moyen journalier des circulations routières

Dans sa première édition, la liste contenait 437 PN. Ces derniers représentaient moins de 3% du total des PN sur le réseau ferré national mais concentraient 15 % des accidents et 20 % des victimes. Les acteurs gouvernementaux émettent toutefois une certaine distance vis-à-vis de l'accidentologie. De 1998 à 2008, 53 passages à niveau préoccupants furent supprimés. Deux solutions techniques furent privilégiées : la création d'ouvrage d'art (pont ou tunnel) ou déviation routière.

À côté de cette nouvelle politique de sécurisation des PN, la politique tournée vers le comportement de l'utilisateur se poursuit et apparaît encore comme la solution la plus affirmée, comme le montre l'analyse du plan dit Bussereau, alors Secrétaire d'État chargé des transports, mis en place en 2008²⁹⁸. Face à ce drame, le plan Bussereau développe 20 mesures qui s'articulent autour de 4 axes. Le premier axe – « Informer et responsabiliser le conducteur » – relève bien d'une vision qui identifie le comportement du conducteur comme origine du problème. Les axes 3 et 4 – « Poursuivre et accélérer un programme systématique de traitement des PN » et « Confirmer la proscription absolue de tout nouveau PN sur des lignes de voyageurs » – relèvent pour leur part d'une vision qui prend en compte le rôle de l'infrastructure. L'axe 2 – « Mobiliser les gestionnaires de voirie sur la sécurité de leur infrastructure » – relève un peu des deux logiques : s'il parle d'infrastructure routière, la plupart des mesures de cet axe visent à améliorer la signalisation routière en amont du passage à niveau (et dont la responsabilité est celle des services de voirie) ; une des mesures oblige les services routiers à participer au programme de sécurisation, afin que les coûts de suppression ou d'amélioration n'incombent pas au seul exploitant ferroviaire.

À première vue, le plan apparaît relativement bien équilibré entre les deux approches (10 mesures relevant de la première, 10 mesures de la seconde). Cependant, l'argumentaire déployé dans le rapport tend subrepticement à favoriser la première approche, en mettant en avant les difficultés de mise en œuvre de la seconde. Ainsi, si le rapport reconnaît qu'« il n'existe pas de solution unique et [qu']il faut envisager un programme travaillant sur toutes les causes (techniques mais également comportementales) et sur tous les acteurs » (p.6), il met largement en avant les difficultés de mises en œuvre de la politique de sécurisation. Si la suppression de PN est bien présentée comme efficace, cette solution pose « de grosses difficultés », notamment techniques (« notamment en agglomération, où il est délicat d'insérer des ouvrages dénivelés »), sociales (« il n'est pas rare que les riverains s'opposent à des opérations qui entraînent des modifications d'itinéraires »), et bien sûr financières (« la suppression par ouvrage d'un PN est une opération longue (4 à 6 ans en général) et coûteuse (jusqu'à 5M€ pour le seul ouvrage dénivelé, mais parfois beaucoup plus pour l'ensemble de l'investissement) » (p.4). Cet argumentaire subtil (mettre les deux approches sur le même plan, tout en démontrant que l'un est plus difficile à mettre en place que

également calculé sur l'année » (art. 8. de l'arrêté du 18 mars 1991). Cette politique n'est pas sans rappeler la politique de « résorption des points noirs » en sécurité routière dans les années 1960 et 1970 (Galland, 1991).

²⁹⁸ Ce plan fait suite à l'accident au passage à niveau d'Allingues (Haute-Savoie) qui a entraîné la mort de 7 personnes et 33 blessés. Il fut fortement médiatisé, notamment parce qu'il impliquait un car scolaire.

l'autre) permet de préserver un certain équilibre entre l'importance politique donnée aux accidents de PN et les moyens humains et financiers mis en œuvre.

Malgré le prisme usager-centré de cette politique de sécurité (voir aussi l'encadré 15), la sécurisation des PN – affirmant la responsabilité de l'exploitant ferroviaire et des services routiers – n'est pas laissée de côté. Le plan Bussereau demandait ainsi aux Directions interdépartementales des routes de réaliser des diagnostics de sécurité sur l'ensemble des PN. Une charte « pour une politique de sécurité sur les passages à niveau » a été signée entre l'État, RFF et l'Assemblée des départements de France pour favoriser la concertation entre la route et le rail, ainsi que pour répartir les efforts financiers (50% pour l'État et RFF, 50% pour les gestionnaires d'infrastructure routière). Le plan Bussereau fixait également des priorités de traitements parmi les PN préoccupants : la mesure 14 engageait ainsi l'État à traiter, dans les 5 ans, les 21 PN préoccupants sur route nationale. « Traiter » signifie soit que le PN doit être mieux équipé (barrière et signalisation) soit qu'il doit être supprimé. La mesure 15 prévoyait quant à elle « le traitement de tous les passages à niveau préoccupants ».

Encadré 15 -La responsabilisation et la culpabilisation de l'usager de la route

Les mesures du plan Bussereau visant à informer et responsabiliser le conducteur se veulent « une politique équilibrée de prévention et de sanction » (p.6). La première mesure de cet axe vise à « organiser des actions de communication auprès des usagers afin de les informer des règles et des comportements à observer à l'approche d'un passage à niveau ». Une opération de prévention nationale a effectivement vu le jour au travers des Journées nationales de la prévention routière aux passages à niveau, organisées annuellement. En plus des manifestations ponctuelles qui ont lieu sur des sites de PN, une campagne nationale de prévention a démarré en 2011. Trois affiches ont été créées à cette occasion. Sur chacune d'elle on y voit un usager routier (un homme trentenaire, une femme trentenaire, une femme sexagénaire), avec le descriptif d'une situation à ne pas reproduire. La responsabilisation et une certaine culpabilisation sont évidentes. Le comportement de l'usager est caractérisé par un adjectif moral, en gros caractères rouges : le trentenaire est « inconscient », la trentenaire « imprudente », la sexagénaire « impatiente ».

La mesure 2 consiste à mentionner les PN dans les GPS des véhicules. Ainsi, depuis 2009, les usagers peuvent télécharger gratuitement les coordonnées GPS de tous les PN sur le site de RFF. La mesure 3 vise à mieux former les professionnels du transport routier. Ainsi, depuis septembre 2008 un volet « franchissement des passages à niveau » est rendu obligatoire dans la formation des conducteurs de cars (on rappellera que l'accident de juin 2008 impliquait un car scolaire). Les mesures 4, 5, 6 et 7 visent à mettre en place des sanctions aggravées ainsi que des moyens de contrôle supplémentaire (faire en sorte que les infractions à la police des passages à niveau soient dans la liste des infractions les plus graves pour les conducteurs de poids lourds – ainsi que pour leurs employeurs, mise en place de radars « franchissement de PN » et de radars

automatiques classiques en amont des PN)²⁹⁹. Ainsi, le plan Bussereau déploie les instruments classiques de prévention et répression. L'usager de la route – imprudent, inconscient ou impatient – doit être éduqué afin d'adopter un comportement susceptible de ne pas le mettre en danger.

De son côté, la branche SNCF Infra (désormais incluse dans SNCF Réseau) a elle aussi développé des campagnes de prévention, qui reprennent le ton moralisateur de la campagne gouvernementale. En 2014, était lancée une campagne de sensibilisation mettant en scène des hérissons. Là aussi, la responsabilisation et la culpabilisation sont explicites : les hérissons sont trop lents, distraits, « têtes brûlées » ou pressés. Sur son site dédié (www.securite-passageaniveau.fr), les responsables de SNCF Réseau expliquent la poursuite de la campagne pour 2015 :

Dans la continuité des premiers épisodes humoristiques et décalés, un film reprend les aventures des "hérissons" mais utilise cette année un discours teinté d'émotion, en faisant appel à une famille, dont le père, professionnel de la route, ne respecte pas pour autant les bons comportements aux abords des passages à niveau.

Source : SNCF [<http://www.securite-passageaniveau.fr/pages/la-campagne-nationale>, consulté le 26/08/2016, nous soulignons]

« Pour toucher le plus grand nombre », notamment les plus jeunes, un jeu (www.sauve-qui-pique.fr) a été mis en ligne, consistant à sauver des hérissons : ces derniers ayant « un comportement dangereux », il faut « les sauver d'une fin tragique ». L'alliance du ludique et de la gravité est ainsi stratégique pour mener une politique de prévention tout en la dédramatisant. Les consignes du jeu permettent de rappeler les comportements inappropriés : « Les hérissons traversent sans regarder. À vous de les arrêter à temps », « faites bien attention aux trains qui approchent et aidez les hérissons à traverser en toute sécurité et au bon moment ». Enfin, une mise en garde sur la personnalité des hérissons permet également de rappeler les bons et mauvais comportements : « Pique & Match avancent à une vitesse moyenne et respectent la signalisation », « La Pressée ne supporte pas d'attendre et contourne les barrières », « Tête Brûlée est tellement rapide qu'il explose les barrières », « Gaspacho marche lentement et son chariot l'handicape », « les Distraits attendent 2 clics pour s'arrêter ». Toujours pour cibler les jeunes, des interventions en milieu scolaire sont également réalisées.

Comme nous l'avons déjà dit, dans ces « traitements », seule la suppression relève d'une logique de modification de l'environnement afin d'empêcher certains événements de survenir (l'« amélioration » du PN demeure pour nous tournée vers le comportement de l'usager). Cette solution radicale (s'il n'y a plus de PN, il n'y a plus, théoriquement, d'accidents aux PN), est plutôt prônée par les experts sécurité de la SNCF.

²⁹⁹ En 2011, 45 radars avaient été placés en amont de PN, tandis que des radars de franchissement avaient été expérimentés sur deux PN préoccupants (Ministère de l'Écologie, 2011, p. 5).

*Maintenant est-ce qu'il faut des radars à chaque PN pour verbaliser, comme les radars aux feux [routiers] ? Verbaliser les conduites à risque...[...].
Et puis y a la suppression du PN. Plus facile en plein champ, qu'en agglomération. [...] Nous on demande que ça supprime les PN dangereux et les autres.
(Administrateur Caprera 3, Direction Sécurité Système Projet)*

*[Administrateur Caprera 1, Direction Sécurité Système Projet] : un bon PN, c'est PN supprimé. Mais y en a encore plus de 10 000
[Administrateur Caprera 2, Direction Sécurité Système Projet] : y en a en pleine campagne ça passe encore, mais y en aussi en pleine ville où t'as des gens qui passent en vélo...ils font plus du tout attention, ils passent sous les barrières. Pour vivre sur une artère principale avec un PN au milieu, les gens sont pressés...(nous soulignons)*

On retrouve toutefois cette vision moralisante du problème : c'est bien parce que les usagers sont inconscients ou pressés que la meilleure solution est la suppression du PN. Cette position n'est toutefois pas partagée par tous dans les différentes branches de la SNCF. La conception d'un système ferroviaire que l'on maîtrise et qu'il faut protéger de l'environnement extérieur est vive. Cette conception tend à réduire *de facto* la responsabilité du gestionnaire et des exploitants ferroviaires : selon cette logique, ils ne peuvent être tenus pour responsables que pour ce qu'ils peuvent maîtriser. Le comportement de l'utilisateur étant par définition non maîtrisable par la SNCF, les problèmes ou accidents qu'ils provoquent ne sont pas de sa responsabilité. C'est cette logique qui amène le « Risk Manager » de SNCF Voyage à tenir cette définition du risque :

*[Risk Manager]: Des accidents au PN y en a tous les deux jours, c'est triste hein, mais y en a tous les deux-trois jours. En plus, c'est plutôt RFF que de Voyages. C'est pas ça le risque d'accident. Le risque d'accident c'est Brétigny, c'est un risque ferroviaire, avec a priori une erreur SNCF, pas une voiture qui vient s'emplanter dans un train. Voilà, des morts...
[Question?]: oui et PN ...
[Risk Manager]: d'abord y a pas toujours des morts, heureusement.
[Question?]: oui d'accord, parce que là, y a le comportement du véhicule alors que Brétigny...Oui donc c'est toujours parce que...
[Risk Manager]: et puis parce que l'impact est très différent. Donc dans les 15 risques majeurs, on n'a pas l'accident PN.*

Outre le transfert de responsabilité sur le gestionnaire délégué d'infrastructure (SNCF Voyages n'étant qu'un exploitant), on voit ici les implications de la définition de la spatialité du risque. En considérant l'utilisateur routier (ou même le voyageur comme nous avons vu plus haut) comme complètement extérieur au système ferroviaire, les accidents de PN peuvent ne pas être considérés comme un risque ferroviaire. Dans cette spatialité du risque, les problèmes d'interface sont ainsi exclus : pour le Risk Manager, ce n'est pas à la SNCF de prendre en charge la sécurisation des PN et leur éventuelle suppression. Si cette position n'est pas celle de la communication officielle de la SNCF (qui met bien en avant les deux approches du problème : prévention tournée vers l'utilisateur, sécurisation de l'infrastructure ferroviaire et routière), elle relève d'une certaine conception du réseau ferroviaire, toujours présente chez certains professionnels du ferroviaire, comme système fermé qu'il faut

protéger de l'extérieur (les enjeux de spatialité se traduisant ici par les définitions de la frontière intérieur/extérieur).

Cette dualité causale des accidents au PN, trouvant son origine dans des spatialités différentielles du risque, se retrouve dans le dernier plan gouvernemental sur la sécurité au passage à niveau. Annoncé à l'occasion de la 6^{ème} journée nationale de sécurité routière aux passages à niveau le 24 septembre 2013³⁰⁰, le « plan d'action pour renforcer la sécurité des passages à niveau » se décline en quatre axes :

- « En finir avec les passages en force
- Répondre aux besoins spécifiques des poids-lourds et des autocars
- Améliorer l'information des usagers de la route
- Sécuriser d'abord les passages à niveau dont la suppression ou l'équipement est jugé prioritaire ».

Sur ces 4 axes, 3 sont dirigés vers la politique de responsabilisation des usagers. Seul le dernier concerne la sécurisation des PN. La politique de sécurisation des PN a tout de même des traductions pratiques non négligeables. Entre 2008 et 2014, 351 PN ont été supprimés (seuls 34 d'entre eux étaient inscrits au programme de sécurisation nationale). En 2014, 165 PN étaient inscrits sur la liste des PN préoccupants, qui doivent donc être supprimés ou traités prioritairement. À côté du programme de suppression (8 PN préoccupants ont été supprimés en 2014), SNCF Réseau engage un programme d'amélioration pour équiper de « systèmes automatiques lumineux et sonores à deux demi-barrières [l]es PN à crois de Saint-André fortement fréquentés où les trains circulent à plus de 60 km/h puis de tous les PN non encore équipés au croisement desquels les trains circulent à plus [de] 90 km/h » (EPSF, 2014, p. 27).

Modifier l'environnement physique pour réduire la structure d'occurrence des accidents ne va ainsi pas de soi. Si cette logique peut aller de soi lorsqu'elle concerne le réseau ferroviaire *stricto sensu*, il n'en est rien lorsque l'on englobe au système ferroviaire ses interfaces avec les autres infrastructures (ici le routier). On voit ici comment la spatialité du risque influe directement sur les façons de gérer le risque. Que l'on considère le système ferré *stricto sensu*, les accidents et incidents aux PN sont quasi-exclusivement un problème routier et les solutions données sont tournées vers le comportement de l'utilisateur (considéré comme inconscient, imprudent, impatient, etc.). On cherche alors à le responsabiliser par une politique de prévention et de sanction. Cette vision de l'utilisateur et des PN cache une

³⁰⁰ La journée a lieu quelques mois après la collision d'un TER et d'une grue mobile survenue le 16 avril 2013 à Marseille. Dans son rapport, le BEA-TT formule une recommandation visant à interdire aux véhicules lourds l'utilisation de ce PN. Cette recommandation sera reprise et élargie dans l'instruction gouvernementale du 1^{er} juillet 2014 relative à l'application de ce nouveau plan (cf. *infra*).

autre spatialité : celle où les moments d'interaction entre la route et le fer sont intégrés au système ferroviaire. Là apparaissent d'autres solutions de gestion, notamment la modification de l'environnement infrastructurel routier et ferroviaire (avec l'idée que la suppression d'un PN supprime *de facto* les accidents de PN). Nous n'avons pas ici retracé par quels processus politiques et sociaux (notamment les batailles de professionnels et de ministères, comme nous avons pu le voir avec la prévention situationnelle) une politique de *sécurisation des PN* a réussi à s'affirmer à côté d'une politique de *sécurité aux PN*. En ce sens, une sociologie du problème publique PN reste à produire. Nous en avons plutôt profité pour mettre en avant le lien entre la spatialité du risque et les solutions gestionnaires. Il nous a semblé plus utile de travailler sur cette logique de modification de l'environnement physique sur un risque où son application n'avait rien d'évident pour les acteurs (alors qu'elle est présente dès lors qu'on se retrouve à l'intérieur du réseau ferré, que les gestionnaires disent maîtriser pleinement). Si le « triangle de la SEF » à l'« intérieur du réseau » intègre bien l'environnement physique, organisationnel et humain, il ne semble pas effectif à l'« extérieur » (du moins aux interfaces) du réseau.

Conclusion : Des pratiques de surveillance déterminées par la spatialité du risque

Impliquer les usagers pour qu'ils participent à la détection des problèmes et les empêcher d'agir d'une manière qui perturbe l'ordre social et matériel sont les stratégies de surveillance que nous avons explorées dans ce chapitre. Dans chacune de ces façons de faire, la spatialité du risque influe fortement sur les solutions gestionnaires mises en œuvre. Les spatialités que nous avons étudiées ici se déclinent sur deux niveaux : la place de l'utilisateur et la frontière du « système ferroviaire ». En fonction des différentes modalités que prennent ces deux variables, les risques ne sont pas gérés de la même façon.

L'intégration de l'utilisateur dans les dispositifs de surveillance ne va pas de soi. Dans le cas de la prévention de la délinquance, on peut dire de l'inclusion qu'elle est positive dans le sens où l'utilisateur est en partie perçu comme une solution aux problèmes. Sa capacité de vigilance et de détection est mobilisée pour aider les interventions des forces de l'ordre. Cette inclusion positive dans la spatialité du risque suppose toutefois un travail d'intéressement. L'utilisateur n'est pas *de facto* un allié et peut même devenir un obstacle dès lors qu'il détourne les moyens mis à sa disposition. Les effets de cette participation sont également en débat. Si pour les gestionnaires cette nouvelle place de l'utilisateur fait de lui un véritable sujet, nous avons vu que ce dernier n'a jamais un « governing role ». L'utilisateur est plus agi qu'acteur : son intervention est toujours déterminée par les professionnels que ce soit temporellement, spatialement et par les moyens dont il dispose.

Dans le cas de la prévention des accidents, on pourrait parler d'une inclusion négative dans la spatialité du risque, dans la mesure où l'utilisateur est vu comme une partie du problème (et non de la solution). Le voyageur est surtout considéré comme une menace

et non pas une ressource, dans la mesure où il serait incompetent (il tire le signal d'alarme à mauvais escient), inconscient (il descend sur les voies) et parfois déviant (il tire sciemment le signal d'alarme pour poser des problèmes). Suivant la place donnée à l'utilisateur dans l'analyse des incidents (et donc de la spatialité retenue du risque), la « déviance » va soit être considérée comme cause du problème ou conséquence de celui-ci. Si des études montrent comment le client pourrait devenir une « ressource » pour la sécurité ferroviaire, les mesures en cours visent surtout à normaliser son comportement. On pourrait presque parler de « travail de désintéressement » tant les techniques utilisées pour que l'utilisateur fasse ce qui est attendu de lui (campagne de sensibilisation, signalétique, sanction, etc.) sont similaires au travail d'intéressement. Dans un cas on veut lui faire faire, dans l'autre on préfère qu'il ne fasse pas.

Au fond, ces jeux de frontières entre l'utilisateur et l'organisation posent la question de la « solidarité technique », au sens où Nicolas Dodier la définit soit une « forme de solidarité entre les êtres créée par le fonctionnement de réseaux techniques considérés comme fin en soi » (Dodier, 1995, p. 28). De la nature et du degré d'intégration de l'utilisateur dans le réseau technique ferroviaire dépend en partie son fonctionnement. L'enjeu sociologique de l'intégration de l'utilisateur dans les pratiques de sécurité et de sûreté est bien celui de la production d'une solidarité entre les différentes composantes du réseau technique. La non-inclusion de l'utilisateur ou son inclusion comme uniquement source de problème (comme c'est le cas en sécurité) tend à compromettre cette solidarité. Comme l'explique Dodier, « la solidarité technique est une solidarité de négociation entre ces instances [ici l'utilisateur, le signal d'alarme, les agents de la SNCF], c'est-à-dire d'affrontement entre des points de vue différents, dans un cadre commun orienté par la visée de fonctionnement de l'ensemble » (p. 57). La solidarité technique peut lier ces éléments par la production de compatibilités entre les êtres du réseau. Ici, il n'y a pas d'« harmonie préétablie » mais bien des « frictions » : l'un des êtres en présence doit s'adapter à l'autre. D'où le travail d'intéressement des agents de la SNCF pour faire rentrer l'utilisateur dans le programme d'action de la sécurité et de la sûreté. Cependant, ces modes d'intégration de l'utilisateur (souvent sur le mode de l'injonction en sécurité – l'utilisateur devant adopter tel ou tel comportement en fonction de la situation – et sur un mode très réduit en sûreté – où l'utilisateur est plus agi qu'acteur) sont individualisants : ils ne considèrent l'utilisateur que comme seul (ou comme une foule), comme si monter dans un train s'apparentait à un processus d'abstraction de l'utilisateur de ses appartenances sociales. Tout se passe comme si les négociations s'établissaient entre *un* utilisateur et un dispositif technique (la borne d'appel, le signal d'alarme). On peut faire l'hypothèse que la reconnaissance des collectifs auxquels appartient l'utilisateur (que ce soient les groupes avec qui il voyage – entre amis, collègues de travail, etc. – ou ses appartenances sociales) aboutirait à des processus d'intégration des utilisateurs plus vecteurs de solidarité technique.

Empêcher que ne surviennent certains actes et événements en modifiant l'environnement physique est le pendant de l'enrôlement de l'utilisateur. Il s'agit de réduire la structure d'opportunité du crime en sécurité, et de réduire la structure d'occurrence de

l'accident en sûreté. En étudiant cette façon de faire, nous avons particulièrement insisté sur les savoirs et théories scientifiques mobilisés (et traduits) par les acteurs gestionnaires. Les préceptes et préconisations pouvant être rattachés à la prévention situationnelle ne doivent pas, dans le cas des gares, être vus comme une application directe des théories anglo-saxonnes. Si certains gestionnaires (essentiellement en position dans des administrations étatiques et municipales) font des références explicites à ces théories, nous avons vu comment l'opposition entre les fonctionnaires du ministère de l'Intérieur et ceux du ministère de l'Environnement ont conduit à une traduction particulière de la prévention situationnelle, au niveau étatique (définition procédurale des ESSP) mais aussi spécifiquement dans le cas des gares (via la réalisation des ESSP). En modifiant la relation ontologique entre l'environnement et le crime (établissement d'un rapport circonstanciel et non plus de causalité), les professionnels de l'aménagement et de l'urbanisme ont réussi à mettre en avant des qualités et critères propres au champ de l'urbanisme. On peut ainsi parler d'instrumentalisation de la prévention situationnelle par les acteurs de l'aménagement et de l'urbanisme. Pour autant, ces qualités et critères ne sont pas neutres : ils hiérarchisent les usages (et donc les usagers) et policent ainsi les espaces publics.

En ce qui concerne la prévention des accidents, nous avons étudié le passage (du moins la coexistence) d'une politique de *sécurité aux passages à niveau* à une politique de *sécurisation des passages à niveau*. Une conception réduite du système ferroviaire (circonscrit au réseau ferré lui-même), amène ainsi à voir les accidents de PN comme quasi-uniquement des problèmes de comportements des usagers de la route. Selon cette conception, sont mises en place des politiques de sensibilisation des usagers, d'amélioration de la signalisation et de durcissement des contrôles et des sanctions. Dès lors que l'on prend en compte dans le système ferroviaire toutes les interactions qui se trouvent à la marge du réseau ferré – qu'on élargit donc la spatialité du risque – un autre type de solution apparaît : supprimer les passages à niveau. Ce faisant, c'est reconnaître la responsabilité des gestionnaires d'infrastructure (ferroviaire mais aussi routière), chose que l'on évite dès lors que l'on fait du comportement de l'utilisateur routier l'unique cause du problème. On voit bien dans cet exemple comme la spatialité du risque (ici variant selon l'inclusion ou non des interactions d'interface du système ferroviaire) a une influence sur le type de solution gestionnaire.

Ces jeux de frontières (inclusion ou non du voyageur, limite entre l'intérieur et l'extérieur du système ferroviaire) sont donc essentiels à la compréhension de la gestion des risques et de leur surveillance. C'est également ce que nous allons voir dans le chapitre suivant sur la construction et l'usage de base de données. La définition des actes et événements à inclure dans la base de données et la façon dont les informations sont codifiées et catégorisées sont autant d'indicateurs sur la définition du périmètre de responsabilité que le gestionnaire et l'exploitant ferroviaire acceptent (ou non) d'endosser.