



HAL
open science

Déni de réel et conscience empêchée. Clivages et consensus autour du suicide voyageur dans le métro parisien

Robin Foot

► **To cite this version:**

Robin Foot. Déni de réel et conscience empêchée. Clivages et consensus autour du suicide voyageur dans le métro parisien. 40ème Congrès de la SELF “ Le travail humain, facteur de développement durable et de cohésion sociale ”, Sep 2005, Saint-Denis de la Réunion, France. halshs-00441108

HAL Id: halshs-00441108

<https://shs.hal.science/halshs-00441108>

Submitted on 14 Dec 2009

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

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

Déni de réel et conscience empêchée. Clivages et consensus autour du suicide voyageur dans le métro parisien.

Dès lors que l'on aborde la question du risque professionnel, on envisage généralement celui couru par les salariés « en bas de l'échelle », ceux sur qui s'accumulent les dispositifs de domination. On pense aux salariés précarisés parce que leur emploi est menacé par la recomposition de la production, l'automatisation, le changement technologique ou la délocalisation ou que les formes de gestion de la main d'œuvre se transforment par recours à du temps partiel, des CDD, de l'intérim, de la sous-traitance en cascade, etc (Dejours 1998; Doniol-Shaw et al. 2001; Huez 1994). L'ampleur de ces dispositifs suffit, en général, pour expliquer le constat fait sur les formes actuelles d'atteinte à la santé et de dégradations des situations de travail tant pour les salariés que du point de vue de la sûreté des installations (Levaray 2002). Pourtant, du fait même de leur massivité, ces dispositifs relèguent en arrière fond les processus par lesquels les salariés acceptent une prise de risque susceptible de porter atteinte à leur intégrité physique et morale.

D'une certaine manière, en focalisant l'attention essentiellement sur ces dispositifs, l'analyse met, en quelque sorte, hors champ les salariés et leur rôle dans la mise en forme de ces situations. La dissymétrie des rapports de force est telle qu'elle empêche probablement de pouvoir réfléchir aux processus par lesquels des salariés intériorisent ces situations de risque comme étant inévitables et refoulent alors l'idée même de danger afin de tenter de préserver leur capacité à travailler dans ces conditions (Dejours 1993). La méconnaissance de ces mécanismes, obère fortement l'efficacité de toute intervention sur les conditions de travail dans les situations où le danger fait l'objet d'un déni de réalité.

Cette méconnaissance est d'autant plus forte que le mécanisme de déni du risque est ancien et s'est, en quelque sorte, sédimenté dans les « stratégies défensives de métier ». Il n'y a dès lors plus d'expression sur le risque et, a fortiori, pas de demande sociale d'une recherche sur ce thème. En effet, impuissant à prévenir le danger qui menace le travail, le groupe ré-articule ses façons de parler afin que le danger ne puisse plus faire sens en tant que tel. La question du suicide et de l'accident voyageur dans le métro parisien illustre parfaitement ce phénomène. En permanence, le groupe menacé de ce danger se prémunit d'une effraction du sens par ses pratiques langagières. Le déni loin d'être une simple absence suppose une action permanente pour tenir à distance un sens insupportable.

C'est dans un tel cadre, en l'absence de demande sociale « institutionnelle », que je mène depuis maintenant près de dix ans, quasiment en perruque, une enquête sur la manière dont est produit un déni sur ce travail au risque du voyageur et que j'essaie de suivre l'évolution des formes prises par ce déni.

L'absence de demande institutionnelle ne signifie pas l'absence de toute demande sociale mais signale une forme diffuse et fragmentaire d'expression de cette demande. L'établissement de rapports entre le terrain et le chercheur s'établit à l'occasion d'autres rapports, à l'initiative de l'une ou de l'autre des parties. Une formation syndicale ou une recherche sur la technique peut être un moment où cette question se constitue de façon imprévue. À l'inverse, une sollicitation du chercheur par le terrain survient souvent quand un conducteur, un agent de maîtrise ou un cadre fait un pas de côté par rapport au métier et, par exemple, dans le cadre d'études universitaires s'interroge sur sa pratique. La recherche doit alors accepter ce mode aléatoire d'accumulation et tenter d'intégrer progressivement

ces différentes pièces dans un « patchwork » qui donne à voir une histoire en train de se faire. Cette histoire, c'est celle du métro que l'on tente de produire depuis les « savoirs assujettis », depuis *“ces savoirs locaux, singuliers, ces savoirs des gens qui sont des savoirs sans sens commun et qui ont été en quelque sorte laissés en jachère, quand ils n'ont pas été effectivement et explicitement tenus en lisière”* (Foucault 1997). C'est dans *“le couplage des connaissances érudites et des mémoires locales”* (Foucault 1997) que l'on revisite la « généalogie » du métro et qu'on la met en débats, à l'épreuve d'autres savoirs locaux, ici comme dans le métro même.

Des traces et des fragments d'un déni

Cette mise en circulation d'une autre façon de parler du métro devient alors un moment d'exploration des mécanismes du déni. À titre d'exemple, j'évoquerai deux anecdotes significatives, au sein de la RATP, de la manière dont le déni loin d'être une absence suppose une attention à tout ce qui pourrait venir changer le sens d'un phénomène dont on ne peut plus, dont on ne veut plus entendre parler sur le registre d'un danger. Ces deux exemples sont d'autant plus intéressants qu'ils ont été produits par des salariés de la RATP en charge plus particulièrement des rapports entre santé et conditions de travail : un médecin du travail et un secrétaire de CHSCT.

Ce médecin n'a pas supporté un exposé fait sur le thème de la dissymétrie de traitement entre les humains et les non humains face au risque du suicide voyageur dans le cadre de la journée de la SELF organisée le 19 septembre 2000 à Toulouse consacrée au transport ferroviaire (Foot 2000). Il a éclaté de rage contre mon intervention et a contesté violemment mon droit à dire que les dirigeants de la RATP avaient plus de considération pour les automates que pour les conducteurs puisque dès lors qu'on supprimait les seconds, les premiers éprouvaient le besoin de protéger les métros des voyageurs. Ces portes palières implantées sur les seuls quais de Météor/ligne 14 et qui manifestaient cette dissymétrie de traitement, supposaient que l'on fasse silence sur leur rôle social.

Le secrétaire du CHSCT métro devenu élu au Comité Régie d'Entreprise, dans le cadre d'une formation syndicale organisée par la CGT, s'est vigoureusement élevé contre mon assertion sur la non prise en compte par les syndicalistes de la question du suicide voyageur comme enjeu dans le travail des conducteurs. Il nous a alors expliqué que je ne pouvais pas dire cela puisqu'il avait lui-même soutenu la démarche contentieuse d'un conducteur qui, suite à un suicide voyageur, ne pouvait plus conduire et voulait faire reconnaître la corrélation entre son inaptitude au métier et le suicide vécu, ce que la direction contestait. Finalement, il avait obtenu gain de cause. Intéressé par cette histoire qui, à ma connaissance, constituait une première à la RATP, je lui demandai qu'on puisse en discuter plus tard. Malgré l'accord donné devant les autres élus de différents départements participants à la même formation, un an plus tard et après moult démarches, le secrétaire du CHSCT métro dit à un responsable du CRE qui s'était fait mon porte parole pour organiser un rendez-vous : *“Ce n'est pas la peine, il ne s'est rien passé d'intéressant. C'est un problème avec ce conducteur. Il n'y a rien à voir. On ne peut rien en tirer”*.

L'autre façon de percevoir cette tension au sein du groupe pour tenir le sens des mots est le constat qu'il faut pour parler du suicide dans le travail de conduite être aux marges de la corporation. Ainsi, le recours à la fiction peut être une des modalités d'évocation du suicide voyageur par un conducteur (Locqueneaux 1996b). L'écrit universitaire est également un des supports possibles pour qu'un conducteur ou un agent de maîtrise du ferroviaire parle de cette question (Le Gall 1998; Locqueneaux 1996a). Mais cette parole reste confinée et, par exemple, le conducteur ne se voit pas discuter de ce travail avec ses collègues. Cela peut être également un conducteur devenu cadre qui veut en parler (Foot 1996a) ou d'autres conducteurs devenus inaptés et que l'on interroge dans le cadre d'une enquête commanditée par la RATP (Laé 1991). Le silence peut être également brisé par un cadre du ferroviaire, partageant nos interrogations, qui nous livre un document qui montre comment la direction générale déconstruit le sens du suicide dans le ferroviaire.

La question de la mort du voyageur et des conducteurs passe essentiellement par ces registres mineurs ce qui revient à souligner que nulle demande officielle ne se manifeste pour la problématiser. La seule fois où le suicide voyageur a eu droit de cité, c'est lorsque dans le cadre du Conseil d'Administration de la RATP, le PDG a confié à un administrateur CGT une mission pour étudier les modalités de prise en charge des agents victimes d'agression. Cette étude s'inscrivait *a priori* dans une perspective d'externalisation du traitement des traumatismes psychologiques, comme l'indique la cinquième réflexion de l'administrateur CGT, au moment du lancement du groupe de travail : *“si le dispositif devait être mis en place, il serait souhaitable qu'il soit indépendant de l'entreprise”* (Vouche 1999). Cela se traduira par la création de l'Institut d'Accompagnement Psychologique Post Traumatique de Prévention et de Recherches (IAPR). Cette externalisation n'était pas seulement institutionnelle mais jouait également dans le point de vue engagé sur le traumatisme. La scène du travail et de l'organisation s'effaçait pour laisser au premier plan un sujet un peu nu aux prises avec sa propre histoire qui était devenu *“décisive dans le déclenchement du traumatisme”* (Vouche 1999). C'est dans ce cadre qu'il faut entendre la manière dont le suicide voyageur émerge progressivement comme agression. Dès l'enquête préalable à la constitution du groupe de travail, l'administrateur salarié étend la notion de « victimes d'agressions » aux conducteurs ayant vécu un suicide voyageur. Plus tard, lors d'une rencontre avec le secrétaire général du Syndicat Autonome Traction avec qui j'avais eu précédemment un entretien sur la stratégie de son syndicat qui s'était clôturé par une lente remémoration des suicides qu'il avait connu en tant que conducteur, celui-ci me signala que c'était lui qui avait fait cette demande.

Que ce soit donc sous une forme mineure ou majeure, l'expression d'un rapport entre le travail de conduite et le suicide voyageur est en fait banni volontairement de l'organisation et ce bannissement fait l'objet d'un consensus entre la direction et les syndicats comme en atteste la création de l'IAPR.

Ce consensus pour bannir le suicide hors de l'espace du métro s'étend bien au-delà des seuls acteurs du système des relations professionnelles. Les ingénieurs de la RATP travaillent aussi dans ce sens. Les portes palières sont, si l'on peut dire, une preuve vivante et paradoxale de cette tentative d'exclure le suicide du métro.

Le paradoxe des portes palières

Ces portes palières sont, en l'absence de rames, fermées et constituent alors une paroi étanche séparant radicalement les quais des voies. Quand une rame s'arrête, ses portes en vis-à-vis de celles du quai, alors ce double système de porte s'ouvre et laisse circuler les voyageurs. Avec ce dispositif, le flux de voyageurs et le flux des rames alternent leur mouvement. A chacun son espace protégé et ses temps de circulation. La décision d'en implanter sur les lignes sans conducteurs est prise au moment de la définition du projet d'Automatisation Intégrale du Mouvement des Trains (AIMT), en 1985-1986.

En avril 1986, au début de ce projet, une étude adressée à la Direction des Transports Terrestres¹ justifie le choix d'un métro automatique avec portes palières malgré le surcoût qu'elles occasionnent par la réduction des pertes de temps pour les voyageurs qu'elles permettent. Même si cette analyse a lieu au cours du projet AIMT, ce qu'elle met en évidence n'est pas liée à la présence ou l'absence de conducteurs. Les calculs effectués n'intègrent pas les économies salariales dues à la suppression des conducteurs. Le point remarquable de ces études produites à l'occasion de ce projet est qu'elles mettent en évidence, du point de vue de la direction, au contraire *“l'intérêt intrinsèque de portes palières de hauteur suffisante”* quel que soit le mode conduite sur une ligne. Il faut noter en outre qu'il est précisé dans l'étude de 1986 que *“les valeurs de perturbations retenues ne tiennent pas compte des répercussions post-incidents. On pourrait aussi quantifier le coût social des voyageurs tués ou blessés”*. Si donc le suicide et la mort ne sont pas ignorés des services d'études, ils n'en sont pas pour

¹ Lettre de l'Ingénieur en Chef, Chef du Service des Etudes de l'Exploitation adressée à l'Ingénieur Général des Ponts et Chaussées, Direction des Transports Terrestres, en date du 29 avril 1986 (référence : FC 86-0539)

autant incorporés à la définition des portes palières. Elles semblent traduire le seul souci de la direction pour la qualité de service.

Officiellement donc, quand les services d'études du ferroviaire s'adresse à leur tutelle, le suicide ne constitue pas une justification à l'existence des portes palières. Elles sont un produit paradoxal des recherches menées en interne sur l'automatisation. Dans un premier temps, elles apparaissent dans une problématique liées à la suppression des conducteurs mais très vite un nouvel argument est introduit : le voyageur. Jusque là, les conducteurs étaient la principale raison de l'automatisation de la conduite. On leur devait en effet la majeure partie des dysfonctionnement. En les supprimant, on améliorait *ipso facto* la qualité du transport. Mais le coût de l'implantation des portes palière pénalisait les bénéfices attendus de la suppression des conducteurs mettant en cause alors la rationalité du processus d'automatisation lui-même. Le voyageur était jusque là absent des statistiques de qualité de l'exploitation puisqu'il ne participait pas au jeu interne à la RATP d'imputation de responsabilité dans les dysfonctionnements constatés du métro. Il s'introduit alors comme un des acteurs majeurs de ce système : il est le principal facteur d'indisponibilité du métro. Près de 50 % des pertes de kilomètre-offerts lui sont imputables.

Au moment donc où se construit l'argumentaire de l'automatisation intégrale de la conduite du métro, entre 1986 et 1989, le rôle stratégique du voyageur est découvert. Penser l'automatisation a permis de penser le métro à nouveaux frais. On peut mettre des portes palières sur les lignes où l'on supprime les conducteurs parce qu'il faudrait en mettre sur tout le réseau, quel que soit le mode conduite. Les portes palières sont nécessaires dans tous les cas ; elles ne sont pas liées à l'automatisation mais aux voyageurs.

Pourtant, force est de constater qu'on ne parle sérieusement d'implanter des portes palières que sur les lignes dont on supprime les conducteurs. Ce fut vrai avec la ligne 14 en 1998. Cela sera vrai avec la ligne 1 automatisée en 2010. Dans la réalité donc les portes palières ont partie liée aux conducteurs et non pas aux voyageurs.

Plus de quinze après cette découverte du voyageur dans la qualité de service, il semble toujours impossible pour la RATP de comprendre le sens de ce qu'elle a produit. En effet, le projet de modernisation du métro annoncé en 2002 par la RATP reconduit ce paradoxe. D'un côté, il est énoncé que : *“quel que soit le mode de conduite, les augmentations des incidents d'exploitation de cette nature, intrusions sur les voies ou blocage des portes de train, justifient l'implantation de portes palières, facteur de sécurité et de régularité de service”*² et de l'autre tous les efforts portent sur l'automatisation d'une ligne et la modernisation du système de régulation du mouvement des rames sur les autres lignes. Mais il n'est pas prévu de généraliser un système de portes palières. Il est pour le moins étrange que la RATP engagée contractuellement avec le Syndicat des Transports d'Île de France (STIF) à améliorer sa qualité de service et en particulier sa régularité ne se consacre pas à résoudre la principale cause connue d'irrégularité avec un système de portes palières dont elle dit elle-même que *“l'expérience de la ligne 14 montre l'intérêt d'un tel dispositif, pour améliorer la qualité de service en interdisant les chutes ou intrusions sur voie”*.

On constate donc une forme de clivage dans la pensée de la RATP dès qu'il s'agit de parler portes palières. Clivage étrange si l'on suit les énoncés officiels où tout le temps la même chose est dite : les portes palières n'ont pas de lien avec l'automatisation de la conduite et où tout le temps la même chose est faite : on n'implante des portes palières que quand on automatise la conduite.

L'hypothèse que nous formulerons est que cette incapacité de la RATP à penser les portes palières effectivement en lien avec les voyageurs et, dans les faits, à ne les penser qu'en lien avec les conducteurs tout en affirmant le contraire s'apparente à une dénégation du processus réel qui a conduit à mettre des portes palières dès lors que l'on supprimait les conducteurs. Le déni de cette liaison entraîne alors une incapacité à penser le développement du métro comme si les arguments présentés

² Conseil d'administration de la RATP, séance du 26 avril 2002, débat d'orientation : « politique de renouvellement des équipements de commande et contrôle de la circulation des trains ».

étaient de pure forme, sans force pour rendre intelligible le réel.

L'inintelligibilité acquise par le rôle des portes palières semble exacerbée dans le seul cas où une expérience va être menée pour en implanter sur une ligne avec conducteurs, la ligne 13. Celle-ci est saturée et ne parvient plus à offrir une qualité de service satisfaisante. Cette situation risque de s'aggraver avec un prolongement prévu sur l'une des branches de cette ligne à fourche. Alors qu'on aurait pu s'attendre à ce qu'elles soient justifiées par leur efficacité à lutter contre la cause principale d'irrégularité de l'exploitation, l'intrusion des voyageurs sur la voie, c'est une autre justification qui est avancée. Seules les trois stations les plus chargées seront équipées d'un tel dispositif. Celui-ci aura pour fonction de réguler le « trop plein » de la demande qui se manifeste dans ces stations. Bizarrement, on tire argument de l'efficacité des portes palières à empêcher les voyageurs de pénétrer dans l'espace de la voie sur une ligne qui est loin d'être saturée, la ligne 14, pour les transformer en système de rétention/régulation des voyageurs désirant monter dans les rames. Tout se passe comme si, brutalement, les portes palières renouaient avec un autre dispositif de porte, celui des portillons d'accès aux quais qui ont été en usage sur le réseau jusqu'au début des années 70. Ces portillons étaient manoeuvrés de façon automatique ou par les poinçonneurs. Ils avaient pour fonction d'interdire aux voyageurs l'accès aux quais au moment de l'arrivée des rames à quai et durant tout leur stationnement. A l'époque, la régulation du métro passait par celle des voyageurs (Foot 1996b). Cette époque que l'on croyait révolue surgit donc de nouveau comme par effraction du sens et conforte l'hypothèse qu'un déni initial sur le sens réel pour les acteurs de la fonction des portes palières crée une situation structurelle de dissonance cognitive.

Le bannissement du suicide par les portes palières

Nous avons pu trouver un document qui atteste de la réalité de ce processus de déni et explicite la manière dont le sens des portes palières a été déplacé. Le mode de découverte de ce document est également significatif puisque c'est un cadre qui me le transmet après avoir lu un précédent texte intitulé « *Faut-il protéger le métro des voyageurs ?* » (Foot 2005).

La plupart du temps, il est rare de pouvoir retracer ce travail d'effacement, le travail de refoulement du sens ; par définition ce qui est effacé n'a plus d'existence formelle. Dans le cas présent, on est en présence d'un document qui retrace et synthétise le processus par lequel au sein d'une organisation les manières de dire ont été policées afin de gommer les aspérités du réel, d'enlever ce qui choque pour laisser la place à des expressions plus neutres, moins dangereuses à manipuler dans la gestion quotidienne du réseau. Il s'agit d'un compte rendu d'une réunion qui s'est tenue le 16 mai 1989 portant exclusivement sur l'AIMT et les portes palières. Ce compte rendu fait près de trois pages dont la première est consacrée à situer le texte dans l'organigramme de l'entreprise.

Par exemple, la liste des participants, au nombre de 10, manifeste l'importance de la réunion et sa légitimité à prendre des décisions, sa capacité à produire des actes de langages *performant* le réel. Outre la Direction Générale, 3 autres Directions (Ferré, Travaux Neufs, Equipement électrique) et leurs services d'étude sont impliqués. Les niveaux de représentation sont élevés puisque ce sont les Directeurs et Chefs de service qui se réunissent. A l'importance des représentants de l'entreprise siégeant dans cette instance *ad hoc*, "*comité restreint du 16 mai 1989*", est associée une confidentialité de la prise de décision. Ce compte-rendu n'est pas destiné à être diffusé au-delà du cercle des participants. Des annotations manuscrites élargissent la liste des destinataires à l'initiative de chacun des participants. Cette liberté est susceptible d'une surveillance, ce dont témoignent ces inscriptions.

Dans le texte lui-même cette fois-ci, on peut suivre la présentation du déroulement schématique de la réunion. Les trois chefs de service font d'abord le point sur les études en cours. Dans le compte-rendu, les positions des Services Etudes du Ferré et des Equipements électriques sont renvoyées, par le biais d'une parenthèse, à un autre texte : "*(Voir documents joints en annexe)*" à un extérieur au raisonnement. Par contre l'intervention du Chef du Service Etudes des Travaux neufs est incorporée au texte lui-même ; quatre arguments "visuels" ("*l'effet paroi, la dégradation de l'impression de volume,*

la perte de visibilité”) sont convoqués pour argumenter en faveur d'un essai de portes palières basses. Mais, il conclut en souhaitant un “*essai sur la ligne prototype des trois possibilités : portes hautes, portes basses et sans porte*”. Pour lui donc, les portes palières ne sont pas une nécessité absolue. Les arguments esthétiques semblent pouvoir être mis dans la balance au même titre que d'autres plus techniques.

Après “*des échanges de vue qui suivent la présentation*”, le point est fait sur ce qu'il convient de retenir. Pour ce qui nous intéresse, trois *items* précisent le but fonctionnel de ces portes et en même temps tendent à en délimiter la portée aux seules lignes automatisées du réseau. Les “*incidents liés à l'interface quai-voie*” sont devenus des “*perturbations créées par les intrusions de voyageurs*” :

Sans conducteurs, la “*vérification*” de la voie, en cas d'intrusion, sera plus difficile à effectuer et donc les perturbations augmenteront.

“*Le réseau ferré ne conçoit pas d'exploiter un système automatique qui ne comprendrait pas de portes palières.*”

“*Les portes palières doivent répondre aux deux objectifs suivants : éviter les intrusions et éviter les entraînements de voyageurs*”

Deux arguments donc justifient la présence de portes palières sur le réseau. L'absence de conducteurs et la volonté du réseau ferré. *L'intérêt intrinsèque* des portes palières a, dans l'opération, disparu. A la fin de cette réunion, quand le Directeur Général, “*M. Rousselot précise son point de vue*”, son effort argumentaire porte sur la restriction à la seule ligne Météor de l'implantation des portes palières. En filigrane se lit alors, mais ça ni le texte ni son co-texte ne le disent, que le projet AIMT, avec l'arrivée de Christian Blanc, va être absorbé par le projet Météor. Seule, cette connaissance du contexte permet alors de comprendre le recours au sens esthétique des voyageurs pour justifier d'une décision. De fait, même la décision de procéder à des expériences sur une ligne existante ne se réalisera pas.

Entre 1986 et 1989 donc, plusieurs éléments constitutifs des portes palières ont donc disparu dans la définition de leur fonction. Nous avons déjà noté la perte de “*l'intérêt intrinsèque*”, la sauvegarde de l'esthétique des stations semblant prendre le pas sur la qualité de l'offre. Il nous reste à regarder du côté de ce qui était simplement évoqué précédemment, les “*voyageurs tués ou blessés*” mais qui n'est plus présent dans ce texte que sous sa forme édulcorée “*d'intrusion voyageur*” ou “*d'entraînements de voyageurs*”. Reste pourtant un argument de poids, de force pourrait-on dire qui semble s'autoriser d'une volonté sans justification pour “*défendre*” les portes palières sur le réseau : le refus du réseau ferré d'exploiter un réseau automatique sans portes palières. Sans justification dans le texte, seule une parenthèse et une agrafe invite à parcourir l'annexe, le document produit par le Service d'études du Ferré, référencé *FC/MJC* et *FC M 3698*, daté de mai 1989 et intitulé “*Les portes palières*”, pour y lire l'argumentaire.

Ce document est composé de 4 fiches — historique des travaux sur le sujet, groupe de travail “*interface quai/voie*”, calcul du taux de rentabilité interne, fiche de lancement de l'expérience — et d'une annexe constituée d'un tableau chiffrant les incidents d'exploitation provoqués par des voyageurs sur le réseau pour la période 1983-1988. A sa lecture, il apparaît que l'essentiel des réflexions a été produit par un groupe de travail animé par le Service des études du Ferré comprenant des membres de la Direction et du Service exploitation du Ferré, des membres des Services études de la Direction des équipements électriques et du Service technique de la Direction des travaux. Ce groupe a conclu “*à la nécessité d'implanter des portes palières hautes dans les stations d'une ligne exploitée en automatisme intégral (rapport de synthèse : FC M 3215 A de Mai 1986)*” mais c'est dans ce même document que, à partir du “*calcul du taux de rentabilité interne d'une implantation de portes palières hautes sur le métro, permettant d'éviter les perturbations liées à l'interface “ quai/voie ”*”, il est démontré “*l'intérêt intrinsèque de portes palières de hauteur suffisante*”. Le caractère “*intrinsèque*” de l'intérêt des portes palières a pour origine le fait que les calculs ont été faits à partir du réseau existant, c'est-à-dire avec conducteurs et “*indépendamment d'une opération d'automatisation intégrale du mouvement des trains, donc sans faire intervenir l'économie apportée par l'absence de conducteurs*”.

Voilà en ce qui concerne le chiffrage d'une justification des portes palières dans l'exploitation du

réseau **avec ou sans** conducteurs. Chiffrage non de la sécurité mais de la qualité de service abordée sous l'angle de la disponibilité du système. Cela pourrait suffire. Pourtant, la Direction du réseau ferré a cru bon de dégager “*quatre avantages déterminants du système de portes palières hautes* :

protection vis-à-vis des suicides

protection vis-à-vis de l'envahissement du tunnel par des individus mal intentionnés (voleurs à la tire, clochards...)

protection vis-à-vis des descentes sur la voie (recherche d'objet, traversés de voie pour gagner le quai d'en face...)

suppression des risques d'entraînement des voyageurs lors du départ des trains”

Ce sont les trois premiers *items* qui sont devenus dans le compte rendu de la direction générale “*éviter les intrusions*”. Il est remarquable que dans ce document la problématique du réseau ferré soit, grâce aux portes palières, de **se protéger vis-à-vis** des déviants en tout genre (individu suicidaire, mal intentionné, maladroit et distrait ou jeune inconscient et d'autres catégories encore) et non de les empêcher voire de les éviter comme le traduira le compte rendu. Cette traduction des réflexions du réseau ferré au sein de l'entreprise change le sens de la problématique des portes palières. Elle la fait certes passer d'une recherche de protection contre des dangers — en l'occurrence le suicide n'est pas ici considéré comme un danger pour le suicidé mais pour le réseau — à une suppression de ces dangers. Le passage du terme protection à évitement tend à l'indiquer. Mais dans le même temps en substituant aux termes de *suicide, d'envahissement et de descente* un seul terme générique, celui d'intrusion, elle aligne la problématique des portes palières non sur la sécurité des personnes mais sur un rapport sécuritaire au territoire. Le terme d'intrusion évoque plus certainement le sans gêne de certains à pénétrer dans un espace où il n'a rien à y faire que l'acte désespéré d'un homme qui se jette sur la voie devant une rame de métro. Le suicide n'est plus dès lors qu'une catégorie parmi d'autres, que le terme retenu n'évoque plus. Il n'est plus le premier *item* mis en avant par les dirigeants du réseau pour justifier la nécessité d'installer des portes palières.

Ce mot d'évitement est en somme bien choisi non dans l'espace des objets, les portes palières n'évitent pas les suicides, cette phrase serait absurde puisqu'au contraire elles leur font face, elles les empêchent, mais dans celui du *logo* et de l'imaginaire, dans l'espace qui nous permet de travailler le sens d'une question, d'une interrogation. Par *l'intrusion* (le mot), on *évite* (l'action) que le **suicide** (la chose) ne pénètre et se fixe comme mot-chose dans le monde lexical du métro. Sa présence, fixée par le mot, dans l'imaginaire des dirigeants les obligerait alors à l'intégrer comme réalité du réseau, comme point de passage obligé pour penser son devenir.

Cette stratégie langagière de *l'understatement* est probablement la seule qui permette de donner une réponse pratique aux suicides — la décision d'implanter des portes palières — sans dire véritablement à quoi elles répondent. Ces objets alors restent là, au bord des quais de Météor, ayant absorbé dans leur matérialité les actes de langage qui les ont produits. Dorénavant, après avoir banni le mot de suicide qui les a portés, ces portes peuvent agir en silence pour éviter les suicides non au réseau tout entier, non aux suicidés donc, non aux conducteurs *a fortiori* mais à la seule ligne Météor.

Déni et conscience empêchée

C'est le charme étrange des univers bureaucratiques que de conserver précieusement les traces des procédures mises en place pour effacer et faire disparaître des actes. Ce sont ces traces qui nous permettent maintenant de comprendre la mécanique sociale qui a produit cette « règle de langage » — substitution du terme « intrusion » au terme « suicide » — qui contribue “*considérablement au maintien de l'ordre, et de l'équilibre mental des usagers, dispersés dans les services les plus divers, dont la coopération était indispensable*” (Arendt 1991) pour qu'une chose immorale — protéger les automates du suicide voyageur et laisser sans protection des conducteurs — puisse être accomplie dans une certaine économie de la souffrance. L'éclat provoqué par ce médecin dont nous avons parlé précédemment permet de donner un aperçu de ce que cette règle de langage permet d'éviter comme

problèmes de conscience qui immanquablement retentirait sur l'efficacité de l'action au sein de l'organisation.

Il revient bien, dans un ordre hiérarchique, à la direction générale d'inventer les mots qui permettent de réaliser avec le plus d'efficacité, de son point de vue, les objectifs qu'elle fixe à l'organisation. Ce travail sémantique essentiel a supposé en même temps qu'elle entende le discours des dirigeants de la corporation ferroviaire du métro, leur souhait impératif d'être protégés vis-à-vis des suicides en cas d'absence des conducteurs, et qu'elle censure la manière trop crue de parler de ceux qui, au quotidien, sont confrontés dans leurs actes de gestion ordinaire au suicide des voyageurs et aux conducteurs. Cette manière de parler crûment du suicide comme une agression dont il faut se protéger est commune au sein de la corporation. Elle ne choque pas. Ainsi le texte de la Direction du Réseau Ferré présenté en mai 1989 dans une réunion inter directions a été repris dans le cadre de la séance du 11 octobre 1989 d'une instance représentative du personnel, le Comité Économique de Direction du Réseau Ferré sans qu'aucun élu ne trouve choquant cette manière de parler, de vouloir se protéger vis-à-vis du suicide. C'est en dehors de cette communauté ferroviaire que l'expression devient choquante.

C'est pour éviter ce choc du réel, sa brutalité insupportable que la Direction Générale a « neutralisé » l'expression pour évacuer la violence de la chose afin de rendre « banal » cette action immorale du point de vue du sens commun. La « morale » que ces portes palières (Latour 1993) pouvait manifester à l'égard des humains-voyageurs s'inverse dans leur immoralité vis-à-vis des conducteurs et des suicidés.

Cette manière dont une organisation se défend contre l'irruption de mots issus de la réalité sur laquelle elle intervient si elle peut prétendre avoir une efficacité locale a pour contre partie de rendre l'accès au réel plus difficile. C'est ce que Hanna Arendt évoque à propos de Eichmann : *“Il était impossible de communiquer avec lui, non parce qu'il mentait, mais parce qu'il s'entourait de mécanismes de défense extrêmement efficaces contre les mots d'autrui, la présence d'autrui et, partant, contre la réalité même”* (Arendt 1991).

C'est probablement par un tel mécanisme qu'on peut pour une part expliquer les incohérences du développement du métro. Le déni de réel constitué autour du suicide voyageur, des conducteurs et des portes palières entrave la possibilité d'une réflexion non seulement sur le risque mais même sur la qualité de service. Celle-ci est devenu un argument strictement formel qui a été inventé pour contribuer au déni.

Ce processus ne peut être, me semble-t-il, assimilé à une sorte de mensonge stratégique car ceux qui y participent sont eux-mêmes pris par la mécanique du déni et de la censure. Cette mécanique produit une sorte de conscience « empêchée », au sens de l'activité empêchée de Y. Clot (Clot 1999), du réel pour tous les acteurs.

Bibliographie

- Arendt, H. (1991). *Eichman à Jérusalem: rapport sur la banalité du mal*. Paris: Gallimard.
- Clot, Y. (1999). *La fonction psychologique du travail*. Paris: Puf.
- Dejours, C. (1993). *Travail, usure mentale. Suivie d'un addendum théorique: De la psychopathologie à la psychodynamique du travail*. Paris: Bayard.
- (1998). *Souffrance en France*. Paris: Seuil.
- Doniol-Shaw, G., Huez, D., & Sandret, N. (2001). *Les maux de la sous-traitance. Enquête STED 1993-1998. Suivi sur 5 ans des salariés de la sous-traitance nucléaire*. Toulouse: Octares.
- Foot, R. (1996a). Dans métro, il y a... Entretien avec un ex-conducteur. *Travail*, 36/37, 27-41.
- (1996b). La représentation du voyageur et la RATP: une analyse par les dispositifs de transports. *Cahier de recherche du Gip Mutation industrielles*, 70, 15-26.
- (2000). Des mots et des morts dans le métro, la parole est aux instances. In SELF (Ed.), *Actes de la journée "ergonomie et facteurs humains dans le transport ferroviaire" Toulouse - 19 septembre* (pp. 169-185).
- (2005). Faut-il protéger les métros des voyageurs? ou l'appréhension du voyageur par les ingénieurs et les conducteurs. *Travailler*, 14.
- Foucault, M. (1997). *Il faut défendre la société*. Paris: Gallimard-Seuil.
- Huez, D. (Ed.). (1994) — *Souffrances et précarités au travail. Paroles de médecins du travail*. Paris, Syros.
- Latour, B. (1993). *La clef de Berlin et autres leçons d'un amateur des sciences*. Paris: La Découverte.
- Laé, J.-F. (1991). Le risque, la protection et la sanction. In I. Joseph, J.-F. Laé, D. Bonniel & Y. Bucas-Français (Eds.), *Généalogie et itinéraires de l'inaptitude* (pp. 25-57). Paris: RATP.
- Le Gall, H. (1998). *Souffrance mentale et inaptitude dans les métiers de conduite. Analyse psychodynamique du travail de conducteur de métro à la RATP*. Maîtrise, Paris IV-Sorbonne.
- Levaray, J.-p. (2002). *Putain d'usine*. Montreuil: L'insomniaque.
- Locqueneaux, L. (1996a). *Nous/Eux. Aperçu de la vie quotidienne des conducteurs du métro parisien au travers d'une étude ethnométhodologique et lexicale d'un groupe de conducteurs de la ligne B du RER-RATP: le terminus de Denfert-Rochereau*. DESS, Université Paris VII-Denis Diderot.
- (1996b). *Tube 666*. Nogent sur Marne: non publié.
- Vouche, J.-P. (1999). *Étude et analyse sur les propositions d'aide aux agents victimes d'agression physiques et psychologiques au sein de la RATP*. Paris: Rapport FREI.