

Enquête sur les contrôleurs du métro

par Benoît LADOUCEUR

Le statut des contrôleurs de la RATP a suivi les évolutions de l'entreprise vers la recherche de rentabilité commerciale et de qualité du service. Les contrôleurs doivent désormais articuler leur rôle répressif avec un nouveau statut, celui de commercial.

Recensé : Eleonora Elguezabal, *Verbaliser le client. Les contrôleurs du métro*, Aux lieux d'être, décembre 2007, 178 p., 12,50 €

Contrôleurs, un métier valorisant ? Cette question peut sembler saugrenue du point de vue des clients. Cependant leur rôle au sein de la RATP a effectivement changé, suivant l'évolution des objectifs de l'entreprise, portée davantage vers la rentabilité et la qualité du service, que vers l'extension des lignes et leurs fréquences. Cette évolution est liée au désengagement de l'État dans le financement et la gestion de l'entreprise publique. Ainsi, la répression, qui représente une source de revenu non négligeable mais dont la contrepartie est l'augmentation des accidents du travail, est préférée à la présence continue d'agents aux entrées, plus coûteuse pour l'entreprise. L'enquête Elguezabal repose sur un travail ethnographique articulant cette évolution des logiques du contrôle au niveau de la direction avec les pratiques quotidiennes des agents de terrain. Son approche permet d'appréhender les multiples facettes d'un métier au fonctionnement et pratiques complexes, et dont la prise en compte des dimensions interactionnistes permet de mieux en comprendre la vision positive qu'en ont les contrôleurs. En effet, ces agents ont une position subalterne mais ils bénéficient également d'avantages salariaux (liés pour une part au nombre d'amendes récoltées) et d'avancement de carrière. Leur recrutement est double. Une part variable provient du

personnel de station non attiré à une fonction particulière. L'autre part est constituée de volontaires qui décident de se spécialiser dans le contrôle exclusivement.

Aux yeux de nombreux contrôleurs, le travail de guichet est dégradant car soumis aux demandes d'une clientèle exigeante et méprisante. Ce ressentiment explique pour certains guichetiers l'envie de se consacrer uniquement au contrôle, pour inverser le rapport de force qu'ils subissent. Pour autant, cette position dominante dans l'interaction entre les contrôleurs et les clients est en partie encadrée par les directives de la direction. On leur demande en effet d'être « à la fois commercial et répressif ». Cette injonction est vécue comme paradoxale car elle tend à remettre en cause la crédibilité et la fonction répressive des agents. Ainsi par exemple, les contrôleurs peuvent proposer aux fraudeurs d'acheter une carte mensuelle et échapper à l'amende.

Les contrôleurs sont recrutés sur la base du volontariat, ce qui peut s'expliquer par le fait que l'activité de guichet est souvent vécue comme dévalorisante, servile. Au contraire le contrôle exige une pratique plus active et moins routinière. Ainsi, un des éléments explicatifs du jugement positif porté par les contrôleurs sur leur métier tient à la liberté qui le caractérise. Le sentiment d'une impunité des clients (« le client est roi ») explique également le choix des agents. Le ressentiment que ces derniers éprouvent à l'égard de certains types de voyageurs, explique leur choix de l'activité de contrôle et du moment du contrôle. Ainsi un agent dit préférer travailler le soir car la clientèle est composée de plus de marginaux alors qu'en journée les personnes des catégories sociales supérieures sont plus présentes. Cet agent se sent rabaissé à leur contact, notamment parce que ces personnes contestent davantage son action, ce qui n'est pas le cas des marginaux, avec lesquels il a en général des relations plus détendues. C'est pourquoi verbaliser « des gens en costume » représente une petite victoire pour les agents.

Il ressort que la marge de manœuvre, le code de déontologie des contrôleurs dans l'établissement d'une amende, est un élément déterminant dans le choix de l'activité de contrôle, par rapport au guichet, où cette liberté n'existe pas. Ainsi par exemple, une personne qui marchandise sur l'amende pourra au bout du compte s'attirer l'hostilité des agents alors que ces derniers étaient prêts à assouplir leur sanction. Cette réaction se comprend par la volonté des contrôleurs de rester maîtres de l'interaction et de pouvoir en déterminer l'issue de façon à préserver leur sphère de pouvoir.

Dans le deuxième chapitre, l'auteure montre en quoi les contrôleurs sont amenés à développer une « intelligence des interactions ». Cette compétence repose sur une maîtrise de ses réactions, en particulier quand les clients refusent de se soumettre à l'amende ou qu'ils cherchent l'affrontement avec les agents. Ce contrôle de soi passe par un travail réflexif sur ses pratiques, ses réactions. Il permet également de conquérir sa place dans la hiérarchie professionnelle et de se distinguer des agents de guichet qui ne maîtrisent pas cette compétence. Cette hiérarchie reprend en partie celle qui différencie les ouvriers spécialisés des ouvriers qualifiés.

Cet ouvrage est dans l'ensemble très intéressant car il permet de mieux comprendre plusieurs problématiques autour du travail. Premièrement, il illustre le mouvement actuel de rapprochement entre des emplois subalternes et les emplois publics. Cette évolution est en particulier étudiée par Olivier Schwartz¹ qui travaille sur les conducteurs de bus de la RATP. Les compétences relationnelles concernent davantage ces emplois et expliquent un recrutement croissant de jeunes issus de la démocratisation scolaire. Ainsi, la nécessité de maîtriser ses réactions, de respecter les injonctions de la direction, et d'avoir une attitude réflexive est davantage le fait des jeunes générations ayant acquis en partie cet éthos à l'école. Cet ouvrage illustre très bien, dans un style accessible et agréable, les nouvelles évolutions des emplois subalternes, appartenant en général au secteur tertiaire.

Texte paru dans **laviedesidees.fr**, le 22 mai 2008

© **laviedesidees.fr**

¹ Olivier Schwartz « Quelques réflexions sur la notion de classes populaires », conférence, jeudi 24 novembre 2005, ENS-LSH.