

Cette note résume l'objectif, la méthode et les conclusions de l'étude menée en 2003 à la SEMITAN, intitulée :
« Les conducteurs d'autobus à l'épreuve de la montée par l'avant »

Objectif de l'étude

Analyser, selon une approche psychosociologique, les enjeux et l'impact d'un changement organisationnel, tant du point de vue des gestionnaires que de celui des conducteurs d'autobus, confrontés à l'évolution de leurs métiers.

Méthode retenue

Recueil et analyse de données selon une approche qualitative par immersion : dans l'un des dépôts (observation "ethnographique", entretiens individuels et collectifs) et sur les lignes (observation embarquée et entretiens non directifs, sur plusieurs "tours").

Participants : Conducteurs d'autobus, Agents de contrôle et d'information clientèle (ACIC), Agents d'accueil et de prévention (AAP), cadres et agents de maîtrise de l'Exploitation, un cadre de direction (en charge du dossier MPA).



Mots-clés

Transports en commun, usagers, fraude, insécurité, conducteurs d'autobus, identités professionnelles, évolution des métiers, changement organisationnel (attitude face au), socio-anthropologie, psychosociologie des organisations.

Résumé / Conclusions

De nombreuses recherches en psychologie sociale ont déjà démontré que lorsqu'une organisation met en place une modification "interne", elle est appelée à changer en conséquence, la modification faisant pression sur le système (auquel l'environnement de l'organisation n'est bien évidemment pas étranger) qui crée en retour des modifications en cascades (et non des moindres puisque la stratégie des acteurs repose sur des enjeux de pouvoir).

En outre, nous savions déjà que le fait que les procédures modifiées ne soient pas pertinentes (au vu des conditions concrètes de la tâche) importe peu en définitive, puisque les acteurs concernés recherchent une maîtrise originale de la situation, mettant en pratique des compétences individuelles (consacrant à l'autonomie des "exécutants").

Enfin, nul n'aurait osé affirmer qu'aucune régulation ne peut s'exprimer au simple prétexte qu'une règle ferait défaut. La présente étude ne remet donc pas sur l'ouvrage le corpus de connaissances que s'est progressivement constitué la discipline.

En revanche, en prenant acte d'une modification d'apparence "insignifiante" du travail des conducteurs d'autobus de la Société d'Economie Mixte de Transports de l'Agglomération Nantaise (SEMITAN), c'est à la reconnaissance d'une modification susceptible d'être lourde de significations que cette recherche exploratoire semble devoir aboutir.



Alors que, jusqu'à présent, le contrôle et le renseignement étaient les deux seules situations faisant figure d'épreuve dans la production du transport collectif, la visualisation des titres de transport lors de la montée par l'avant des usagers semble aujourd'hui soumettre chacun des deux acteurs engagés dans l'interaction qu'elle impose à une remise en cause identitaire

Tandis que le rétablissement de l'accord tacite selon lequel "l'utilisateur n'est pas un fraudeur" n'était jusque là suspendue qu'au dénouement d'une interaction liant - le temps d'un contrôle - l'utilisateur à une équipe de vérificateurs, c'est au conducteur isolé que l'on demande aujourd'hui de porter - en permanence - la charge supplémentaire du rappel de cet accord.

Alors que l'identité de l'utilisateur est en débat depuis longtemps dans le secteur, c'est une nouvelle fois au conducteur que l'on demande, par un saut qualitatif supplémentaire, d'adapter l'exercice de son métier aux nombreuses contradictions inhérentes à son inscription sociale.

En ignorant les conflits qui fondent son organisation et les rapports de pouvoir qui la traversent, l'exploitant qui s'engagerait dans la mise en place de la montée par l'avant prend le risque d'abandonner un temps ses conducteurs à un mode de réassurance identitaire basé sur le collectif : la grève.