

Pour une lecture critique de la mise en oeuvre des cartes à puce dans les transports publics : comment la nouvelle « billettique » contribue à la rationalisation du contrôle social

Depuis le début des années 2000, plusieurs réseaux de transports publics urbains ont mis en place, en guise de nouvelles modalités de paiement de leurs déplacements par les usagers, des cartes à puce dites « sans contact », telles « Navigo » à Paris, la « Transcarte » à Valenciennes, « Sun Carte » à Nice, « Técély » à Lyon, la « Carte perso » à Marseille, ou « Atout Tag » à Grenoble¹... Les usagers des transports en commun appréhendés par le marketing de ces entreprises comme les plus « occasionnels » ont encore actuellement la possibilité, pour s'acquitter du droit de circuler régulièrement sur ces réseaux, d'acheter des tickets cartonnés équipés d'une bande magnétique, comparables, quel que soit leur format (Edmonson² ou carte bancaire / carte de visite) au ticket de métro parisien. Toutefois, dans la plupart des cas, l'offre de titres la plus abondante est désormais constituée de ces cartes à puce rechargeables (en nombres de titres, en forfaits ou en abonnements) qui, toutes affublées d'un petit nom leur conférant en quelque sorte une identité³, symbolisent l'avènement de la « billettique ». La mise en place de cette « billettique » s'est accompagnée de nouvelles règles, plus contraignantes, de compostage des titres de transport, qui doivent désormais être systématiquement revalidés en correspondance, *même si l'usager est déjà en circulation régulière (payante) sur le réseau.*

Pourtant, c'est au nom de sa « souplesse » et de sa « facilité d'utilisation » que le marketing et la communication externe de ces sociétés de transports nous invitent à « entrer dans l'ère de la billettique⁴ ». Ce néologisme récent (composé du suffixe « tique » à l'instar de « domotique » ou « monétique ») désigne littéralement l'informatisation de ce que l'on appelait jusque là la « billetterie ». Mais derrière le coup de force symbolique opéré par un

¹ C'est à la SEMITAG (Société d'Economie Mixte des Transports de l'Agglomération Grenobloise) qu'a été réalisée durant près de quatre ans, dans le cadre d'une thèse de doctorat en Sciences de l'Information et de la Communication, la recherche empirique dont sont issues les présentes conclusions.

² Il s'agit du format bien connu du ticket de métro parisien ou du coupon de « carte orange » (tel qu'il se présentait avant la création de « Navigo », l'actuelle carte à puce sans contact pour les abonnés du réseau RATP)

³ Ces noms, choisis par le marketing, sont destinés à remplir le même office qu'une marque : identifier le produit, l'auréoler de prestige, l'investir des valeurs que connote le nom. Dans le « Point Info n°27 » de la SEMITAG, journal interne daté d'octobre 2001 et spécialement consacré à la billettique, il est expliqué aux salariés de l'entreprise que le « terme générique Atout Tag à partir duquel la communication sera déclinée (...) permet d'exprimer l'intérêt qu'en retirera la clientèle : nouvelle technologie, nouveaux équipements, autant d'*atouts* de simplicité et de facilité pour les clients... ».

⁴ Extrait de « Atout Tag, le journal de la nouvelle billettique » n°3, avril 2002, p.1. Cet organe de communication externe édité par la SEMITAG, créé au moment du lancement des nouveaux titres de transport, entre 2002 et 2003, et diffusé largement dans l'agglomération, n'a donné lieu qu'à quelques numéros : il n'avait en effet pas pour but de devenir un support de communication pérenne, mais juste d'accompagner d'une communication ponctuelle le lancement des nouveaux titres de transport et des nouvelles règles d'usage des transports en commun.

mot nouveau⁵ porteur des valeurs (progrès, efficacité, performance) que l'on attribue volontiers aux Technologies de l'Information et de la Communication, se dissimule en filigrane le projet politique dont ces TIC sont le vecteur privilégié : le renforcement et l'intensification du contrôle social, de plus en plus intrusif et prégnant avec la médiatisation des rapports sociaux par les TIC et la *traçabilité* des activités humaines qui en constitue le corollaire. En outre, si l'argumentaire développé par ces sociétés de transport vante en externe les « multiples avantages » de la billettique réputée « simple, rapide, souple, unique, personnalisée, infaillible, et pratique »⁶, qui aurait été conçue exclusivement pour « améliorer la qualité du service aux clients », faciliter le quotidien de ces derniers, et fluidifier leur circulation sur le réseau, il se décline en interne sur un tout autre ton.

Car ce que la billettique permet surtout, et c'est là son objectif avoué, c'est le contrôle de l'activité du réseau et de l'accès des usagers-clients à celui-ci. Il s'agit d'obtenir d'eux l'acceptation de nouvelles règles par ailleurs difficiles à justifier, comme nous le verrons ensuite, et de nouvelles représentations des usages des transports publics : bref, de les contraindre - la contrainte étant initialement exercée de l'extérieur puis intériorisée par les sujets - à modifier leurs habitudes de déplacements et de « consommation » des transports. La mise en oeuvre des cartes à puce et les nouvelles règles concernant la validation des titres participent ainsi d'un dispositif de normalisation et de contrôle des comportements des usagers des transports urbains.

1. Entre circulation et contrôle, la figure paradoxale du réseau

Dans le monde des transports publics, les manières qu'ont les agents d'appréhender leur travail et de s'en figurer la finalité relèvent de la conception qu'ils ont du réseau, souvent fonction de la place qu'ils occupent dans l'organisation. Or, comme le note Pierre Musso⁷, les réseaux, « objets » d'études polymorphes, donnent lieu, depuis des siècles, à des représentations ambivalentes, structurées autour du binôme circulation / contrôle. L'impératif de contrôle se heurtant au principe de circulation posé comme fondamental, il s'appuie donc de plus en plus, non pas sur des fermetures ou des coupures des réseaux (entravant la circulation, suivant le cas, des marchandises, des hommes, ou des informations), mais sur la traçabilité de l'activité que génèrent les réseaux⁸, traçabilité rendue possible par l'informatisation des activités sociales. Aussi la circulation ne constitue-t-elle plus un obstacle

⁵ Le travail sur les mots constitue la clé de voûte de bien des projets de « modernisation ». Comme la « billettique » se substitue à la « billetterie », les « cartes » remplacent les « tickets », « l'oblitération » devient « validation », et l'on ne parle plus désormais de « trajets », mais de « voyages ». C'est en tous cas ce que nous apprend le « petit lexique Atout Tag », extrait de « Atout Tag, le journal de la nouvelle billettique » n°2, décembre 2001

⁶ « Atout Tag » n°3, op.cit

⁷ P.Musso, *Télécommunications et philosophie des réseaux*, PUF, 1997

⁸ Un certain nombre de circonstances peuvent servir à justifier néanmoins la fermeture momentanée ou définitive de certains réseaux. Dans des situations qu'ils jugent « d'urgence », et en invoquant la « sécurité publique », certains gouvernements ont par exemple ordonné, à l'occasion de l'organisation des derniers G8 et des contre-sommets qui désormais les accompagnent, que soient coupées les liaisons téléphoniques ou internet entre « les leaders altermondialistes » ou « contestataires » (identifiés par les autorités)... Toutefois, à l'heure actuelle, c'est la traçabilité de ces communications qui en assure pour l'essentiel le contrôle, lequel ainsi, ne s'exerce pas en entravant la circulation, mais à l'inverse, *en étant favorisé par la circulation*.

au contrôle : bien au contraire, elle en garantit l'exercice, puisqu'elle ne va plus désormais sans lui, et qu'il est en retour dialectiquement lié à elle. On le sait d'ailleurs aujourd'hui : l'essor des réseaux d'information et de communication, des échanges et des transactions électroniques, permet l'accroissement des contrôles sociaux qui pèsent sur eux et leur diversification.

Les représentations des réseaux de transport public qu'ont construites et que partagent, d'un côté, les personnels immédiatement liés à l'exploitation, de l'autre, les personnels liés à la gestion de ces entreprises, diffèrent sensiblement. En effet, si chez les premiers prévalent des valeurs et des références (le « droit à la mobilité des voyageurs » et l'impératif de faire fonctionner le réseau, c'est à dire avant tout d'y organiser *la circulation* et la fourniture du service de transport) historiquement ancrées dans l'activité de service public, chez les seconds, c'est autour des valeurs de performance, en tous points, de l'entreprise de transport elle-même, que se construit *la logique de contrôle* qui préside à l'organisation de l'activité : « la préoccupation principale des "gestionnaires" est de pouvoir maîtriser de manière précise toutes les dimensions de l'activité, celles qui concernent les utilisateurs, et celles qui concernent le personnel⁹ ».

2. Les TIC et les instruments de gestion : derrière des changements techniques, des logiques de pouvoir

Or les évolutions que connaît l'organisation du travail dans les sociétés de transport - qu'il faut mettre en perspective avec des évolutions économiques et politiques de grande ampleur, comme l'extension progressive, depuis le début des années 80, des « technologies gestionnaires¹⁰ » non seulement dans le secteur privé, mais également dans les administrations, les institutions, et plus généralement le secteur public ou non marchand - traduisent une hégémonie renforcée des prérogatives des gestionnaires, mais surtout, des représentations de l'activité de transporteur public qu'ils construisent et diffusent. Ainsi, dans les transports publics comme ailleurs, « les objectifs de contrôle des produits [le service de transport en l'occurrence] sont remplacés par des pratiques organisationnelles de contrôle et d'évaluation des personnes¹¹ [les personnels qui le produisent en premier lieu, les « clients qui le « consomment » ensuite].

En raison de la mobilité des personnels et des usagers (dispersés et constamment en mouvement sur le réseau), inhérente aux spécificités mêmes de l'activité des sociétés de transport qui se déroule en milieu ouvert, le pouvoir managérial se concentre sur le développement et la mise en oeuvre de ces « technologies gestionnaires » qui ne sont rien moins que des « technologies politiques » ou des « technologies de pouvoir », au sens défini

⁹ E. Le Breton, « L'utilisateur dans la gestion des transports collectifs urbains », in *Sociologie du travail* n°3, vol.41, juillet-septembre 1999, p.260

¹⁰ V.De Gaulejac, *La société malade de la gestion*, Seuil, 2005, p.22. Eric Le Breton remarque quant à lui que depuis les années 80, « la dynamique de concentration de 70% du marché en trois grands groupes s'est accompagnée de l'application aux transports collectifs de modes de gestion et de management fondés sur la rationalisation de tous les facteurs de production et expérimentés auparavant dans divers autres secteurs d'activités, bancaire ou industriel par exemple », *ibid.*

¹¹ S.Dassa / D.Maillard, « Exigences de qualité et nouvelles formes d'aliénation », p.32, in Actes de la recherche en sciences sociales n°115, *Les nouvelles formes de domination dans le travail*, décembre 1996

par Michel Foucault¹². Car celles-ci, qui constituent un dispositif technico-symbolique composé de pratiques, de discours, de techniques et de procédures, au sein duquel les TIC occupent une place prépondérante, permettent de rationaliser l'exercice d'un contrôle à la fois direct et différé sur l'activité du réseau. Et si, à l'époque où le primat était à l'exploitation de celui-ci au nom du « service public », l'information et les technologies qui lui étaient dédiées se mettaient au service de la régulation exclusivement dans sa dimension technique, à l'heure de l'omniprésence, dans tous les secteurs d'activités, du marketing et de la communication, de la « Qualité Totale », et des objectifs de rentabilité et de profitabilité, l'information est mise, dans les entreprises de transport comme ailleurs, au service de la gestion, du contrôle et de la rationalisation des « process », c'est à dire d'une idéologie¹³ et d'un système d'organisation du pouvoir à proprement parler.

Ainsi, au fil des ans, la finalité première des TIC, déployées initialement dans l'organisation du travail en vue d'assurer une régulation optimale de la circulation sur le réseau, s'est vue supplantée par d'autres usages et d'autres justifications. Le réseau physique que les véhicules sillonnent est en effet, et de longue date, doublé d'un réseau de radio et télécommunications qui rend possible la régulation en temps réel de l'activité des personnels sur le terrain. Ce dernier trouvait jusque récemment sa légitimation première dans le caractère particulier de l'activité de transport, qui exige des moyens (plus « communicationnels » qu'« informationnels » d'ailleurs) au service de la gestion en temps réel des flux. Les réseaux de communication et d'information ont donc longtemps été mis en oeuvre, dans les sociétés de transport, comme dispositifs de médiation, plus que comme dispositifs de traçage et de contrôle. Si depuis l'informatisation des « process », les TIC (qui, adjointes aux télécommunications, forment la clé de voûte de la régulation) sont accompagnées de discours de légitimation fondés sur des considérations exclusivement techniques, elles sont toutefois désormais mobilisées dans les faits pour répondre à des considérations et des impératifs plus politiques. Ou, comme nous le soulignons déjà dans une précédente recherche sur la dimension managériale des dispositifs techniques dans l'organisation du travail (en centres d'appels)¹⁴, derrière des évolutions techniques se profilent toujours des logiques organisationnelles qu'il convient d'identifier pour analyser le projet politique qu'une « modernisation » apparemment technique est susceptible de dissimuler et de rendre quasi indolore... Car cette « modernisation » procède généralement d'un « renouvellement des

¹² M.Foucault, *Surveiller et punir*, Gallimard, 1975

¹³ La gestion « est devenue une discipline multiforme sans corpus propre. Une discipline scientifique se définit avant tout par son objet (...) En se définissant par rapport à un but pratique, faire fonctionner l'organisation, la gestion passe à côté de son objet. Elle se décompose alors en domaines spécialisés comme la gestion stratégique, la gestion de production, la gestion commerciale, la gestion comptable, la gestion financière, la gestion marketing, la gestion du personnel et des ressources humaines, etc. Autant de savoirs pratiques qui ont pour fonction de modeler des comportements, d'orienter des processus de décision, de mettre en place des procédures et des normes de fonctionnement. Il y a là une construction d'un système d'interprétation du monde social qui "implique un ordre de valeurs et une conception de l'action", c'est à dire une idéologie au sens défini par Raymond Aron ». V.De.Gaulejac, op.cit, p.46

¹⁴ L.Schweitzer, « Tic et contrôle social : regards sur le travail dans les centres d'appels », in *Terminal* n°89, printemps-été 2003

modes de contrôle mis en place par les gouvernants des organisations¹⁵ », et d'un déplacement de leur légitimité¹⁶.

3. Quand l'informatisation des « process » permet leur contrôle : l'exemple des SAEIV

La mise en oeuvre de la billettique dans les transports publics, dont il va être question ici, s'inscrit dans un continuum : l'informatisation progressive de l'organisation du travail, qui assure d'abord le contrôle de l'activité des salariés, ensuite celui des clients. Pour en proposer une lecture critique, il faut donc la mettre en perspective avec des changements technologiques qui lui sont antérieurs. L'exemple fourni par la mise en oeuvre, depuis le milieu des années 80, de SAEIV (Systèmes d'Aide à l'Exploitation et à l'Information des Voyageurs¹⁷) dans certaines sociétés de transport illustre le basculement, concernant la régulation, d'une logique plutôt réactive tournée vers la résolution au coup par coup de problèmes techniques susceptibles d'entraver la circulation des véhicules, à une logique préventive qui tend à optimiser la maîtrise des temps et à contrôler de manière constante l'activité du réseau (et de ceux qui y contribuent au premier chef), au nom du « service et de l'information au client », de « l'amélioration continue de la qualité ».

En outre, tandis que les radios et télécommunications relèvent des outils de travail immédiatement liés au coeur de métier – que, de mémoire de régulateur, « on a toujours utilisés » - les systèmes d'information et « d'aide à la décision » (ou, comme ici, « à l'exploitation »), relativement récents et toujours plus complexes, procèdent d'instruments de pouvoir. Ils fournissent les conditions de l'exercice d'un contrôle direct et différé sur les agents : ils organisent la traçabilité des actions de ces derniers, qu'il s'agisse des conducteurs

¹⁵ D.Courpasson, *L'action contrainte*, PUF, 2000, p.164

¹⁶ « La légitimité est aujourd'hui fondée sur le caractère indiscutable des contraintes venues d'ailleurs », in D.Courpasson, *op.cit.*, p.273. Ces contraintes exogènes apparaissent floues et s'expriment sur le mode de l'inéluctabilité des processus en cours : la « nécessaire modernisation » des organisations et des institutions, la « mondialisation », la « dynamique du progrès »... La légitimité des décisions des gouvernants dans les organisations s'obtient, selon eux, sur la base des non-choix qui sont les leurs lorsqu'ils se soumettent à ces logiques. S'opère alors un étrange glissement d'une légitimité politique, issue de la responsabilité et de la décision, à une légitimité « par défaut » qui repose sur le déni de cette responsabilité et plus largement, de la dimension politique du management.

¹⁷ Les SAEIV sont des systèmes d'information (composés de plateformes logicielles) et de radiotransmission qui permettent le contrôle, par les régulateurs du Poste de Commandes Centralisé, des temps de parcours de tous les véhicules en circulation sur le réseau, leur localisation exacte comme leur suivi en temps réel par GPS, et le signalement automatique des retards, aux conducteurs eux-mêmes par l'affichage sur leur tableau de bord de la mention R... (R2=2mn de retard ; R9=9mn de retard, etc), et aux régulateurs par un signalement en rouge (au lieu du vert), sur leur écran de contrôle, des véhicules en retard par rapport à l'horaire théorique prévu et programmé dans le SAEIV. Le contrôle du respect des horaires par les conducteurs est ici délégué à la technologie qui devient le relais du pouvoir managérial sur les agents. La nouvelle génération de SAEIV mise en place dans certaines entreprises au début des années 2000 permet, en plus des fonctionnalités des précédents systèmes, cette visualisation sur un écran de contrôle de l'activité de tout le réseau en direct. Le mode de régulation qui prévalaient avant le règne des SAEIV (et qui a encore cours sur certains réseaux, notamment dans d'autres pays d'Europe comme l'Allemagne) relevait de ce que l'on appelle dans le jargon technique le « cadencage » : dans ce cas de figure, c'est sur le conducteur seul que repose la responsabilité de coller au plus juste à la grille horaire prévue, dont il dispose comme d'un tableau de bord ; les régulateurs, quant à eux, ne disposent pas d'un écran de contrôle matérialisant l'interface d'un système d'information dédié à la supervision de l'activité sur le réseau. Ils n'interviennent qu'en cas d'incident sur le réseau par téléphone ou radio.

ou des régulateurs. Car si le SAEIV permet non seulement d'imposer la ponctualité comme norme centrale - et partant de réduire significativement la marge de manoeuvre des conducteurs sur le terrain, sans cesse soumis à des « rappels à l'ordre » (automatisés par les outils qui constituent leur environnement de travail) -, comme de garder la trace informatique de leurs « performances » au travail¹⁸, il rend également compte de l'activité des régulateurs eux-mêmes, qui devient, à l'aune des traces informatiques qu'elle laisse, évaluable, mesurable, partiellement lisible et contrôlable par des supérieurs hiérarchiques qui, pour certains d'entre eux, disent ne pas se priver de cet outil qu'ils détournent à des fins managériales.

L'informatisation, qui s'accompagne d'une normalisation intense de la régulation, a, en engendrant une production automatisée d'informations sur les manières de travailler et l'utilisation du temps de travail, favorisé la « transparence » des agents qu'elle mobilise, quelle que soit la fonction qu'ils occupent. Ce qui amène au constat suivant : « quand elle instaure un système de contrôle social pour surveiller la bonne application des règles et sanctionner les contrevenants avérés ou repérés, l'entreprise déplace elle-même son objectif de mesure et de contrôle de la qualité vers un objectif de mesure d'obéissance et d'allégeance¹⁹ ».

4. Des puces RFID dans les cartes de transport : de quoi est-il question ?

A la SEMITAG, les titres de transports en carton, au format Edmonson, jusque là vendus à l'unité ou par carnets, ont été remplacés courant 2002-2003 par des tickets cartonnés au format carte bancaire équipés d'une bande magnétique. Les cartes d'abonnements avec coupon (calquées sur le modèle de la « carte orange » à la RATP), quant à elles, ont été remplacées par des cartes à puce « sans contact » contenant le « profil client » de l'utilisateur, rechargeables non seulement en abonnements, mais aussi en nombre de titres ou en forfaits²⁰. De nouveaux équipements ont été, corrélativement à la nouvelle billettique, mis en place : valideurs, distributeurs automatiques, « pupitres » électroniques permettant aux conducteurs

¹⁸ A titre d'exemple, citons l'anecdote suivante, qui nous a été racontée au cours de l'enquête de terrain : un conducteur de tramway qui a un jour un accident, sans que sa responsabilité soit engagée dans celui-ci, se voit, après un arrêt maladie consécutif à l'accident, retirer son habilitation à la conduite des tramways. Sa hiérarchie lui aurait expliqué qu'après enquête, diligentée par l'entreprise sur les circonstances de l'accident, mais également *sur sa manière de conduire*, elle aurait constaté, en consultant les données (concernant ses services) archivées dans les systèmes d'information de l'entreprise, des excès de vitesse *deux ans avant l'accident...* Cet exemple montre bien, à l'instar de ce qu'en dit David Courpasson, qu'il faut « appréhender le contrôle effectué par le management comme un outil de menace latente, c'est à dire produisant des critères et des moyens de différenciation possible entre les personnes ». En d'autres termes, la traçabilité, présentée comme nécessaire, des « process », s'inscrit dans une logique dissuasive et permet l'individualisation du contrôle exercé sur les agents.

¹⁹ S.Dassa / D.Maillard, *op.cit*, p.35

²⁰ La billettique a, avant d'être généralisée, été expérimentée pendant près de trois mois, d'abord auprès des personnels (et de leurs ayant-droits) qui, en tant que salariés de l'entreprise bénéficiant de la gratuité, sont tous titulaires de cartes personnelles de transport équivalentes à des cartes d'abonnement, ensuite auprès des abonnés « plein tarif ». Notons ici que si les usagers font de plus en plus l'objet d'un contrôle, les personnels des entreprises de transport sont à double titre soumis à la même logique : surveillés en tant qu'agents aux travail, et « tracés » en tant qu'utilisateurs des transports dans le cadre de leur vie privée. Cette logique se heurte toutefois à une réalité dont rendent compte les statistiques produites au sein de l'entreprise sur l'utilisation du réseau par ses salariés (pour venir au travail et effectuer des déplacements dans le cadre de leur vie privée) : 10% d'entre eux seulement en seraient usagers réguliers...

de bus de visualiser automatiquement le contenu de chaque titre lu par le valideur placé à l'entrée du véhicule, lecteurs de contrôle portatifs permettant aux contrôleurs-voyageurs d'accéder au contenu des cartes à puce et des tickets magnétiques.

La technologie mise en oeuvre dans ces cartes à puce « sans contact » est issue de la famille des RFID (pour *Radio Frequency Identification*). L'identification par radio-fréquence, dont il est, à l'heure actuelle, de plus en plus question et à laquelle on recourt de plus en plus massivement pour localiser et assurer le suivi constant de marchandises, d'animaux, ou de personnes²¹, résulte de la combinaison de la radio avec, hier, l'électronique, et aujourd'hui, la microélectronique. Comme beaucoup de technologies, et à l'instar de ce que nous rappelle Jürgen Habermas²² à propos du projet de société qu'elles servent, la RFID a été mise au point à des fins militaires, puis industrielles. Son existence remonte à la seconde guerre mondiale, où elle fut utilisée par la Royal Air Force qui entendait ainsi différencier ses avions des ennemis : l'identification par radio-fréquence reposait alors sur la reconnaissance, par des radars, de signaux « amis » émis par les transpondeurs placés dans les avions. Basée sur l'émission de champs électromagnétiques réceptionnés par une antenne (pour les transmissions) couplée à une puce électronique (que l'on appelle un « tag », littéralement « une étiquette », pour le stockage d'informations), la technologie RFID que l'on utilise actuellement s'inscrit dans la filiation de celle-là. Elle désigne des composants électroniques miniaturisés capables de communiquer avec leur environnement par fréquence radio, indispensables à l'avènement des « objets communicants » que leurs thuriféraires nous invitent à célébrer.

5. Quand les libertés individuelles se heurtent au pragmatisme gestionnaire des transporteurs publics

Très concrètement, les cartes à puce « sans contact » doivent être présentées devant les valideurs, et non introduites dans ceux-ci. Elles sont donc lues à distance, et de manière automatisée, en fonction de l'étendue du champ électromagnétique émis par les valideurs. Si ces derniers sont paramétrés pour ne rendre actuellement possible la communication entre la borne (le valideur) et la puce que lorsque ceux-ci se trouvent à quelques centimètres l'un de l'autre, la possibilité n'est pas exclue, dans les faits, que des lecteurs « pirates » pourvus d'une plus grande portée puissent accéder à l'insu des voyageurs, aux contenus de leurs cartes de transport, ou que des lecteurs tels les portiques que l'on trouve dans la grande distribution « communiquent » avec les puces RFID des cartes de transport, *a minima* en en détectant la

²¹ L'utilisation des puces RFID se répand dans de nombreux secteurs d'activités. Ainsi, de manière non-exhaustive, on trouve des étiquettes électroniques sur des forfaits de ski ou sur des produits en cours de fabrication dans l'industrie. On en trouve également dans la logistique et les transports. On en trouve enfin dans la grande distribution, apposées à l'intérieur de l'emballage de produits ou cachées entre les deux couches de papier d'une étiquette cartonnée (sur des vêtements) ; dans ce cas de figure, elles se substituent aux antivols, puisqu'elles déclenchent l'alarme des portiques, voire éventuellement des caméras, comme l'avait montré « l'affaire Gillette ». En 2003, en effet, une association de consommateurs américains révélait le fait que les paquets de lames de rasoir de la marque – la lame de rasoir étant régulièrement présentée comme le produit le plus volé au monde – contenaient une étiquette RFID qui permettait de déclencher une caméra afin de prendre en photo et de suivre, à leur insu, les clients, pour voir s'ils paient leurs lames au moment du passage en caisse.

²²Voir J.Habermas, *La technique et la science comme idéologie*, Gallimard, 1968

présence. Au-delà, donc, de leur commodité ergonomique vantée par le marketing, le fait qu'il soit possible d'accéder au contenu des cartes à puce sans que leurs porteurs n'aient à les introduire volontairement dans un lecteur soulève un certain nombre de questions. C'est ce risque, contenu en germe dans la mise en place de la billettique, que dénoncent certains observateurs. Mais plus généralement, c'est la traçabilité des déplacements et le croisement, rendu possible par les cartes à puces, d'informations les concernant avec des données nominatives et des informations personnelles, qui est décrié, notamment par des associations et des collectifs citoyens soucieux de la préservation des libertés individuelles. La CNIL a d'ailleurs émis une recommandation sur les « risques sérieux » d'atteinte à ces libertés : sont en effet mémorisés, tant sur les cartes que dans les systèmes d'information centralisés des sociétés de transport, les dates, heures et lieux de passage, ainsi que les numéros individuels qui rendent possible l'identification nominative des titulaires de ces cartes et l'accès à leur « profil client²³ ». Les cartes à puce « sans contact » contribuent ainsi à alimenter de manière automatisée et imperceptible le « double informationnel » de chaque individu que certains chercheurs dénonçaient déjà à l'aube des années 80, lorsque l'administration entreprenait d'informatiser certains de ses fichiers...

C'est, semble-t-il, à la suite de cette recommandation de la CNIL que la RATP a par exemple décidé de modifier son offre en proposant une carte « anonyme » à ses usagers, moyennant cinq euros, au lieu de la gratuité pour une carte « Navigo » classique. Soutenant par là que l'anonymat doit avoir un coût, et que celui-ci doit être assumé par ceux qui refusent d'être « transparents », la communication de cette société demeure axée sur les « avantages » d'être « tracé » et fiché, arguant du fait qu'en cas de perte ou de vol de ces cartes, si la « Navigo » permet de connaître le montant du crédit en cours (et partant, de créditer la nouvelle carte du même montant, moyennant encore quelques euros), sa version anonyme ne le permet pas : le crédit se trouve alors perdu. C'est au même argument - la carte à puce permet la reconstitution du crédit qu'elle contient puisqu'il est automatiquement actualisé, dans les systèmes d'information centralisés des sociétés de transports publics, par la validation des titres - que recourt la SEMITAG pour mettre en avant les bénéfices, pour ses clients, de la « nouvelle billettique »²⁴. C'est donc en faisant appel à la rationalité instrumentale de *l'homo oeconomicus* (figure dominante dans les économies capitalistes) que ces sociétés tentent d'obtenir l'acceptation, par ceux qui y seront soumis, d'un nouveau dispositif de pouvoir qui, à la manière du *Panopticon* de Jeremy Bentham, les « objective insidieusement²⁵ ».

D'ailleurs, c'est globalement dans le registre de l'instrumentalité et du pragmatisme que les sociétés de transport inscrivent leur politique et leur communication à destination de

²³ Il nous a ainsi été rapporté, au cours d'un entretien, que la police avait déjà tenté d'exploiter ces données nominatives : lors d'une enquête consécutive à l'agression d'un conducteur de bus, il a été demandé à la SEMITAG de fournir, afin de trouver des témoins, les identités des personnes présentes dans le véhicule au moment de l'agression, et ce, à partir du dispositif de billettique. On le voit donc ici, si légalement, les croisements d'informations nominatives et de données concernant les déplacements des usagers sont interdits, ils restent techniquement possibles et sont susceptibles de devenir effectifs au nom d'un « intérêt supérieur ». Rappelons d'ailleurs que les moyens à disposition des autorités pour identifier des individus sont déjà conséquents depuis la généralisation de la vidéosurveillance dans les véhicules.

²⁴ Se reporter à « Atout Tag, le journal de la nouvelle billettique » n°4, mars 2003

²⁵ M.Foucaut, op.cit, p.256

ceux qu'elles appréhendent tantôt comme des clients, dont le « règne » a été consacré avec l'avènement de la « Qualité Totale », tantôt comme les utilisateurs de dispositifs techniques et d'aménagements divers. La figure de l'utilisateur n'est, quant à elle, plus mobilisée que ponctuellement, souvent en situation de conflits sociaux, pour légitimer des discours sur le « service minimum » en cas de grève en s'appuyant sur le « droit au transport » des « usagers »... Or l'appréhension qu'ont les gestionnaires de ces sociétés des usagers aujourd'hui, exclusivement en clients-utilisateurs-consommateurs de services, traduit le glissement d'une référence au service public à une référence au marché, la substitution d'une logique de contrat au droit, et la réduction de *l'usage* à *l'utilisation*, c'est à dire à sa seule dimension technique. Dans ce contexte, la dimension politique de la billettique fait globalement l'objet d'un déni dans les entreprises de transport, à l'exception toutefois de la part qu'elle est amenée à prendre dans la lutte contre la fraude, et qui n'est pas négligeable, comme nous le verrons ensuite.

En outre, la multiplication récente des formules d'abonnement et la progressive substitution de cartes à puces rechargeables aux anciens carnets de tickets (par 10, 20, 40), traduit la volonté affichée par le marketing de « fidéliser la clientèle », mais surtout d'obtenir des données sur ses usagers les plus irréguliers. Les cartes à puces contiennent en effet des données nominatives et des informations sur les trajets (distributeur où s'est fait l'achat ou la recharge du titre, arrêt et heure de départ, direction prise, changements de direction et correspondances effectuées). Le paiement d'un forfait ou d'un abonnement, qui remplace le paiement ponctuel d'un service, assure donc, pour l'entreprise, le suivi des « clients », la connaissance et le contrôle de leurs pratiques de déplacement²⁶. Les informations produites en continu, et de manière automatisée, par le dispositif qui jalonne et encadre les trajets individuels sur le réseau, permettent d'opérer un découpage de la « charge à transporter » en catégories de « clients » auprès desquels le marketing tentera de « cibler » sa communication et ses actions.

6. La validation systématique, condition sine qua non de la traçabilité des déplacements des voyageurs

Conjointement à la mise en place des cartes à puce, la validation systématique de tous les titres de transport, condition *sine qua non* de l'efficacité du contrôle que ces cartes rendent possible, a été imposée comme une « bonne habitude à prendre²⁷ », au risque d'être verbalisé le cas échéant. Sur le réseau qu'exploite la SEMITAG, l'amende encourue, qui ne sanctionne pas une fraude à proprement parler, mais une infraction au règlement d'exploitation de la société de transport, est d'un montant de cinq euros. Elle se veut d'autant plus « symbolique » qu'elle demeure, pour les contrôleurs-voyageurs, difficile à justifier auprès de clients qui, s'ils n'ont pas revalidé leur titre, l'ont néanmoins acheté et validé une première fois, ce qui les conduit généralement à penser que, ne voyageant pas en fraude, ils ne peuvent légitimement être verbalisés... En fait, ces nouvelles règles, dont certains parmi les contrôleurs-voyageurs,

²⁶Nous renvoyons ici aux logiques de forfait ou d'abonnement analysées par Jeremy Rifkin dans son ouvrage *L'âge de l'accès. La révolution de la nouvelle économie*, La Découverte, 2000

²⁷ Extrait de « Atout Tag, le journal de la nouvelle billettique » n°4

disent eux-mêmes douter du bien fondé, instaurent une rupture entre le contrôle du paiement des déplacements effectués, considéré souvent comme « normal » par les usagers parce que tirant sa légitimité du sens commun économique (tout se paie), et le contrôle des déplacements eux-mêmes: elles déplacent les enjeux du contrôle.

Destinée à signaler par voie informatique toute entrée de l'utilisateur sur le réseau, et toute correspondance ou changement de direction sous forme de statistiques, la validation systématique doit avant tout assurer la lisibilité constante de l'activité. Elle doit permettre de connaître l'importance des flux, de « la charge » à transporter à des moments donnés de l'activité, et de composer avec cette variable « au plus juste », pour les planifications, les prévisions concernant l'activité future du réseau et l'affectation en conséquence des personnels, comme du matériel roulant. Concrètement, les données sont collectées, en direct ou en différé selon le cas, à partir : des distributeurs (DAT) et des terminaux des agences commerciales et des revendeurs-dépositaires, concernant les achats et les rechargements de titres ; des valideurs (embarqués dans les bus et disposés aux arrêts des lignes de tramway), concernant le nombre et le type de titres validés ou refusés par les machines ou les correspondances effectuées par les voyageurs ; des terminaux de contrôle portatifs des contrôleurs-voyageurs qui envoient en fin de journée, une fois reposés sur leur socle, le détail des contrôles effectués²⁸. Ces terminaux portatifs introduisent d'ailleurs une nouveauté dans le travail des contrôleurs-voyageurs, puisqu'ils enregistrent le détail des contrôles effectués, ce qui assure la traçabilité de l'activité des contrôleurs-voyageurs eux-mêmes, mais pas seulement... Car si avant l'informatisation des titres de transport, voyager en règle permettait de ne pas laisser de traces de ses déplacements, ce n'est plus le cas actuellement, puisque désormais, chaque contrôle donne lieu à la production et à l'actualisation d'informations sur les clients, y compris ceux qui voyagent en situation régulière.

Il faut souligner le risque que représente la mise à disposition des contrôleurs-voyageurs d'informations sur les clients auxquelles ils n'accédaient pas jusque là. En effet, au moment d'un contrôle, tandis que les titres magnétiques (remplaçant les carnets de 10, 20, ou 40 voyages) restituent des données concernant les précédents déplacements des usagers, les cartes à puce contiennent, quant à elles, non seulement ces mêmes données, mais également le « profil client » des usagers. Les contrôleurs, qui disposent donc d'informations *auxquelles il n'est pas nécessaire pour eux d'avoir accès pour effectuer leur travail*, sont en situation de juger des habitudes des usagers, ce qui ne va pas sans poser, là encore, des questions qu'illustre l'anecdote suivante. Elle nous a été rapportée par un usager du réseau. Ce dernier, lors d'un contrôle, s'est entendu dire qu'il était « rentré bien tard chez lui la veille », et qu'il s'était « levé bien tôt le matin même », par un contrôleur apparemment « content » de lui signifier qu'il pouvait en juger au vu des informations délivrées par sa carte d'abonnement... La billettique, et la validation systématique qui l'accompagne comme nouvelle règle d'usage

²⁸ Le « centre de traitement des informations de la SEMITAG recueille donc chaque jour toutes ces informations pour les redistribuer ensuite aux services concernés : marketing, service comptable et billetterie, service études, exploitation, services techniques pour les pannes éventuelles. Ces informations ont pour but d'affiner constamment le fonctionnement du réseau, en matière d'offre selon les résultats obtenus. Elles font l'objet d'un traitement statistique. Après traitement, les informations sont stockées et archivées. Tous ces équipements transmettent soit en temps réel pour les valideurs et les distributeurs, soit en différé pour les terminaux de contrôle ou les machines de fabrication et de personnalisation des cartes sans contact, des alarmes en cas de dysfonctionnement », extrait de « Point Info » n°27, op.cit.

du réseau, fournissent donc les conditions de l'exercice d'un contrôle plus aléatoire : elles permettent de juger d'habitudes, de pratiques quotidiennes, et s'avèrent potentiellement intrusives pour la vie privée des usagers.

L'enjeu de la billettique, qui « permet *l'informatisation de la vente des titres, du contrôle d'accès à bord des véhicules, du suivi des clients, du recueil et de l'exploitation de données* statistiques²⁹ » est de produire en continu de l'information sur l'activité du réseau. L'accroissement des *savoirs* sur l'activité permet ici l'accroissement des *pouvoirs* exercés sur elle. Se profile alors, en amont d'une transformation qui peut sembler à première vue relever d'un simple changement technique, une volonté politique : instaurer de nouvelles modalités de contrôle des déplacements urbains. La dimension technique de la billettique, présentée comme « plus pratique » et « plus fiable », ne doit donc pas masquer la dimension politique que lui confèrent ses ultimes fins : faciliter le quadrillage méticuleux de l'activité du réseau et la traçabilité de ceux qui l'empruntent, faire en sorte que la « carte » rende compte le plus fidèlement possible du « territoire » qu'il s'agit de contrôler...

7. La montée par l'avant dans les bus : une nouvelle règle qui contraint à la validation systématique des titres de transport

Préalablement à la mise en place de la « nouvelle billettique », et à l'instar de nombreuses autres villes françaises³⁰, la SEMITAG a instauré, au début de l'année 2001, la montée obligatoire des usagers par la porte avant des bus non-articulés, les plus nombreux sur ses lignes. Baptisé en interne « REBus » pour « réappropriation de l'espace du bus », et auprès de ses clients « le bon sens de l'accueil », ce « plan d'action » ne fait pas mystère de ses intentions : contrôler l'accès des clients à bord des véhicules. Sa dimension sécuritaire a en outre largement été mise en avant dans les discours managériaux. Il s'agissait en effet, via REBus, de « remettre de l'ordre dans les véhicules », de « réduire des clients aux comportements de plus en plus incivils³¹ », et finalement, comme le souligne l'un des supports de communication interne de l'entreprise, de « changer les choses qui ne vont pas, à savoir réinvestir l'espace bus pour en faire un lieu géré, contrôlé, dans lequel le conducteur est le seul maître à bord³² ». Si le « plan REBus », qui tend à « redéfinir clairement les rôles de chacun et afficher les termes du contrat TAG-clients³³ », a d'évidence des visées symboliques (modifier les représentations qu'ont les clients de l'usage des transports publics), il n'en a pas moins d'autres objectifs beaucoup plus immédiats et concrets : réduire la fraude et favoriser, chez les usagers, des comportements d'auto-soumission à divers contrôles.

²⁹ Extrait de « Point Info » n°27, op.cit

³⁰ Le réseau de Montpellier (TAM) a ainsi servi de référence à la SEMITAG. Il fait partie de ces réseaux français qui étaient passés, entre la fin des années 70 et le milieu des années 80, à ce que l'on appelait alors le « libre-service » : les usagers montaient indifféremment par les portes avant, milieu, ou arrière des véhicules, et le conducteur n'avait pas pour consigne de vérifier qu'ils étaient en possession d'un titre de transport valide. Les réseaux à la gestion desquels participe l'actionnaire privé Transdev (qui intervient dans le capital de la SEMITAG à hauteur de 35%, les 65% restants étant détenus par le SMTC) ont tous, ces dernières années, réinstauré la montée par l'avant.

³¹ Extraits d'entretiens

³² Extrait de « Point Info » n°19, décembre 2000

³³ Ibid

Car la montée par l'avant s'accompagne de nouvelles règles destinées à modifier à la fois les habitudes des usagers, et celles des conducteurs de bus : désormais, les premiers doivent, *sous le contrôle visuel* des seconds, présenter leur titre de transport valide, ou en acheter un et le valider immédiatement. En cas de refus de leur part, le conducteur a pour consigne d'appeler le Poste de Commandes Centralisé, lequel prévient les contrôleurs-voyageurs qui sillonnent la ville à bord de petits véhicules spécialement affrétés à cet effet³⁴. REBus a donc modifié les méthodes de travail des contrôleurs-voyageurs, qui jusque là effectuaient des contrôles inopinés, comme il a modifié jusqu'à la nature même des tâches confiées aux conducteurs, et les compétences qu'elles requièrent qui relèvent aujourd'hui autant du technique que du commercial / relationnel. La polyvalence que leur encadrement hiérarchique attend d'eux trouverait sa légitimité dans la réactualisation d'une mention pour le moins ancienne de leur contrat de travail, lequel stipulait, même à l'époque du « libre-service », que les conducteurs étaient également « receveurs ».

Officiellement, les conducteurs ne sont pas chargés d'effectuer le contrôle des titres de transport. Mais en pratique, qu'est-ce qui sépare la « vérification de visu que le client est bien en possession d'un titre valide et composté » du contrôle ? Chargés d'apprécier chaque situation et d'y adapter la nouvelle règle, les conducteurs effectuent pour la plupart, objectivement, un premier contrôle à priori des titres, éventuellement réitéré lors de l'intervention des contrôleurs-voyageurs³⁵. L'intérêt, pour l'entreprise, d'un dispositif tel que REBus semble évident. D'une part, en interne, à salaire égal, l'élargissement des prérogatives des conducteurs (vers des tâches commerciales et de contrôle) est destiné à permettre une économie des coûts du contrôle, les contrôleurs-voyageurs devant être à terme exclusivement concentrés sur l'activité du tramway³⁶ ; d'autre part, les prescriptions adressées aux usagers, sommés de signifier ostensiblement qu'ils sont en règle, sont censées les pousser à l'adoption, l'habitude aidant, de comportements standardisés et dociles. On assiste donc là à ce que Luc Boltanski et Eve Chiapello³⁷ ont nommé, pour désigner l'une des évolutions majeures du management de ces trente dernières années, notamment dans le domaine des services, la « mutualisation » et « l'externalisation des coûts du contrôle » qui s'appuie aujourd'hui non seulement sur des technologies de surveillance et de traçage, mais également sur des agents de plus en plus responsabilisés, et enfin, sur des « clients » chez qui l'on tente de développer une certaine aptitude à la « servitude volontaire³⁸ »...

³⁴ L'appel peut se faire de manière explicite, par radio (le conducteur ayant prévenu l'utilisateur du risque de verbalisation qu'il encourt), ou de manière discrète, via une pédale située sous le volant qui émet un appel vers le PCC, et déclenche automatiquement un enregistrement de « l'ambiance sonore » dans le véhicule pendant une trentaine de secondes.

³⁵ Ces derniers se trouvent du coup en situation de vérifier que les conducteurs font bien ce qu'on leur demande. En effet, un taux de fraude élevé dans un bus au moment d'un contrôle, même à l'initiative du conducteur, peut laisser penser que celui-ci n'applique pas strictement la règle. Ce qui ne va pas sans poser de questions : à échelon identique et à salaire égal, les contrôleurs-voyageurs de la SEMITAG qui, à la différence de ce que l'on observe sur d'autres réseaux, ne sont pas des agents de maîtrise, sont mis en situation de contrôler a posteriori la conformité à la norme du travail des conducteurs.

³⁶ Sur les lignes de tramway (lequel transporte 50% de la clientèle), le taux de fraude est évalué à près de 20%. Il s'agit donc pour la SEMITAG de rebasculer les effectifs de contrôleurs-voyageurs sur ces lignes afin d'y limiter la fraude.

³⁷ Cf. L. Boltanski / E. Chiapello, *Le nouvel esprit du capitalisme*, Gallimard, 1999

³⁸ Cette « servitude volontaire » - autre nom de « l'autocontrôle » ou de « la soumission librement consentie » (cf. R.-V. Joule / J.-L. Beauvois, *La soumission librement consentie*, PUF, 1998) - est clairement visée par les

Car au fond, c'est bien de cela qu'il est question : faire de chacun le relais du pouvoir sur tous. La validation systématique, à laquelle contraint le dispositif REBus, est censée « assurer un traitement équitable pour tous [car] il n'y a plus de confusion entre les abonnés et les fraudeurs³⁹ ». En clair, il s'agit de suggérer aux usagers, auxquels on tient des discours « anti-fraude » de plus en plus offensifs⁴⁰, que ceux qui ne valident pas systématiquement leur titre de transport sont des fraudeurs en puissance. Il nous a d'ailleurs maintes fois été répété, au cours de l'enquête, que REBus et la validation systématique permettaient à chacun de constater « qui est en règle ». Or l'observation des comportements des usagers sur le terrain donne raison à l'entreprise qui comptait sur le « volontarisme », c'est à dire le zèle, de certains pour « rappeler la règle » et désigner ceux qui y dérogent. Dès les premières semaines succédant à la mise en oeuvre du plan REBus, certains clients, se sentant sans doute investis d'un nouveau devoir (ou pouvoir), en interpellaient d'autres qu'ils n'avaient pas vu composer ou les dénonçaient auprès du conducteur... Certains membres du management se disent en outre « surpris que la sauce ait aussi bien pris » et « que les clients soient aussi moutonniers⁴¹ ». Ces derniers se soumettent en effet d'eux-mêmes au rituel de montée par l'avant et de validation du ticket sous les yeux du conducteur, même sur les rares lignes de bus où la règle n'est actuellement pas en vigueur. La répétition, la régularité, l'habitude d'emprunter des lignes « REBus » conduiraient vraisemblablement à en intérioriser les normes d'accès et d'usage dans d'autres circonstances qui ne l'exigent pas. Elles favoriseraient l'extension, par ceux qui en sont eux-mêmes l'objet, du dispositif de contrôle dont l'efficacité se trouve ainsi décuplée à moindre coût.

8. Derrière la « modernisation » de la billettique, l'extension du contrôle social...

Il y a quelques mois, et là encore en s'inscrivant dans un mouvement d'ensemble puisque d'autres réseaux, comme celui de la RATP, sont d'ores et déjà concernés par des « innovations » similaires, la SEMITAG expérimentait, en partenariat avec Bouygues Télécom ainsi que son actionnaire privé Transdev, le dispositif « Mobitag » qui devrait entrer dans sa phase de « développement commercial » d'ici fin 2008 : il s'agit d'une puce intégrée aux téléphones portables des usagers, qui leur tient lieu de titre de transport « sans contact ». Ainsi, dans le droit fil de ce que rend possible la convergence technique, c'est autour d'un unique objet de plus en plus « performant » et sophistiqué que s'organise le renouvellement

gestionnaires des entreprises de transport public. Dans le document préparatoire d'une conférence sur « la télébillettique au réseau de Nice en 2000 », disponible en ligne sur Internet, parmi les principaux objectifs que la billettique doit permettre d'atteindre, on trouve mentionné : « diminution de la fraude *par l'effet de l'autocontrôle ou contrôle social* (validation systématique) »...

³⁹ Extrait de « Atout Tag, le journal de la nouvelle billettique » n°4, op.cit

⁴⁰ Lorsque la TCL, à Lyon, lance début 2005 une campagne de communication sur la fraude et ses supposés « coûts » pour la société en reprenant la charte graphique et la forme d'un paquet de cigarette sur lequel figure généralement un cartouche avec l'avertissement « fumer nuit gravement à la santé » ou « fumer tue », l'entreprise compare la fraude à un problème de santé publique. La fraude « tuerait » les transports publics urbains... Puisque, désormais, toutes les catégories sociales, même les plus précaires, s'acquittent d'une somme même « symbolique » pour accéder au réseau, la fraude devient un comportement clairement subversif et un désordre en puissance qu'il faut à tout prix endiguer et contrôler. La répression de la fraude se présente comme une nécessité économique, alors qu'elle s'inscrit dans une *économie du contrôle*.

⁴¹ Extraits d'entretiens

des pratiques des usagers et la « modernisation » des transports publics, laquelle masque en réalité une avancée majeure vers la privatisation progressive d'un certain nombre de services, et porte en germe de nouveaux dangers pour les libertés individuelles.

En effet, si dans le cadre de l'expérimentation de ce projet (auprès d'un panel de 120 personnes volontaires, dont 60% d'étudiants, réputés plus « technophiles » que d'autres catégories d'usagers), des services⁴² ont gratuitement été proposés aux clients, ils sont à terme voués à devenir payants : l'information-voyageur, disponible actuellement sur des supports « classiques » (écrans lumineux disposés aux arrêts) et totalement gratuite, trouve le moyen, une fois généralisé le dispositif « Mobitag », de devenir payante... En outre, en recourant à ce type d'innovations, les transporteurs publics se rendent de plus en plus tributaires de leurs « partenaires » privés, opérateurs de téléphonie mobile et fournisseurs de la technologie utilisée. Celle-ci, qui répond à la norme eNFC (pour *enhanced Near Field Communication*), laquelle procède des RFID, pose le problème suivant : c'est à l'intérieur de la carte SIM unique contenue dans les téléphones portables que sont stockées les « applications transport ». Or cette carte SIM contient déjà des informations personnelles, telles le répertoire téléphonique de son détenteur... De plus, on sait que ce sont les opérateurs de téléphonie mobile qui restent légalement propriétaires de ces cartes SIM, quoi qu'il arrive. On peut alors s'interroger sur leurs intentions, lorsqu'on sait que, comme on nous l'a dit au cours de l'enquête, ces derniers ont beaucoup insisté lors des phases de conception de cette technologie, et alors que les possibilités de développement étaient multiples, pour que le standard retenu fasse de la seule carte SIM le lieu de stockage de tous les composants relatifs à l'application transport...

Cette nouvelle étape de la « modernisation » de la billettique devrait donc inciter à la vigilance. Car au nom du « progrès », c'est bel et bien un dispositif de rationalisation du contrôle social qui est mis en oeuvre. Rappelons ici, si besoin était, que la racine étymologique du terme « contrôle » renvoie au croisement d'informations : au XVI^{ème} siècle où le mot fit son apparition, les « contre-rolles » étaient des rouleaux de papiers constitués en double exemplaire qui, consignait l'identité des hommes conscrits, permettaient d'être croisés entre eux pour vérifier l'exactitude des informations qu'ils contenaient... Les technologies de l'information et de la communication, qui assurent aujourd'hui la traçabilité des activités humaines en milieu ouvert, s'inscrivent dans la filiation de ces fichiers manuscrits : « l'instrument de base de la nouvelle surveillance est le fichier centralisé consultable à distance, de n'importe quel point du territoire. L'individu qui vit désormais en milieu ouvert doit faire en effet l'objet d'une surveillance continue et instantanée⁴³ ».

Reste peut-être alors, comme le suggère Gilles Deleuze, à « créer des vacuoles de non-communication, des interrupteurs, pour échapper au contrôle⁴⁴ »...

⁴² Dès qu'ils valident leur titre de transport contenu dans la carte SIM de leur téléphone portable, les « clients-testeurs » reçoivent des informations en temps réel sur l'état du trafic et des alertes sur les horaires de passage de leur tramway ou de leur bus. Ils peuvent également rechercher, comme sur internet, leur itinéraire, et enfin télécharger des plans de quartiers sur leur téléphone en présentant ce dernier devant un plan « intelligent », c'est à dire équipé, comme leur téléphone, d'une puce sans contact pouvant communiquer avec lui.

⁴³ A. Vitalis, « La fausse transparence du réseau », in *Réseaux* n°48, juillet-août 1991, p.55

⁴⁴ G. Deleuze, *Pourparlers*, Editions de Minuit, 1990, p.238

Bibliographie

- L.Boltanski / E.Chiapello, *Le nouvel esprit du capitalisme*, Gallimard, 1999
- D.Courpasson, *L'action contrainte*, PUF, 2000
- S.Dassa / D.Maillard, « Exigences de qualité et nouvelles formes d'aliénation », in *Actes de la recherche en sciences sociales* n°115 : les nouvelles formes de domination dans le travail, décembre 1996
- V.De Gaulejac, *La société malade de la gestion*, Seuil, 2005
- G.Deleuze, *Pourparlers*, Editions de Minuit, 1990
- M.Foucault, *Surveiller et punir*, Gallimard, 1975
- J.Habermas, *La technique et la science comme idéologie*, Gallimard, 1968
- R-V.Joule / J-L.Beauvois, *La soumission librement consentie*, PUF, 1998
- E. Le Breton, « L'utilisateur dans la gestion des transports collectifs urbains », in *Sociologie du travail* n°3, vol.41, juillet-septembre 1999
- P.Musso, *Télécommunications et philosophie des réseaux*, PUF, 1997
- J.Rifkin, *L'âge de l'accès. La révolution de la nouvelle économie*, La Découverte, 2000
- L.Schweitzer, « Tic et contrôle social : regards sur le travail dans les centres d'appels », in *Terminal* n°89, printemps-été 2003
- A.Vitalis, « La fausse transparence du réseau », in *Réseaux* n°48, juillet-août 1991