

PRISON AUTOMATE: L'EXEMPLE D'UNE GARE

LE 15 FÉVRIER 2011 JEAN-NOËL LAFARGUE

En prenant pour exemple la rénovation d'une gare du Val d'Oise, Jean-Noël Lafargue explique comment les machines peuvent nous prendre en otage et en quoi leur mise en place n'est pas neutre.

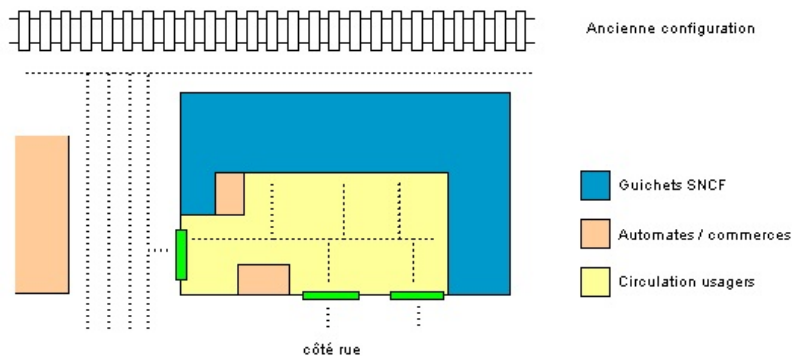
Après de longs mois de travaux, la gare de **mon modeste et bucolique village du Val d'Oise** a été complètement ré-agencée.

La comparaison entre « avant » et « après » me semble très instructive à faire en ce qu'elle témoigne des changements opérés dans les rapports entre la société des chemins de fer, ses usagers et ses employés.



Je ne suis pas certain que mes schémas seront très clairs et je sais qu'ils ne sont pas très exacts.

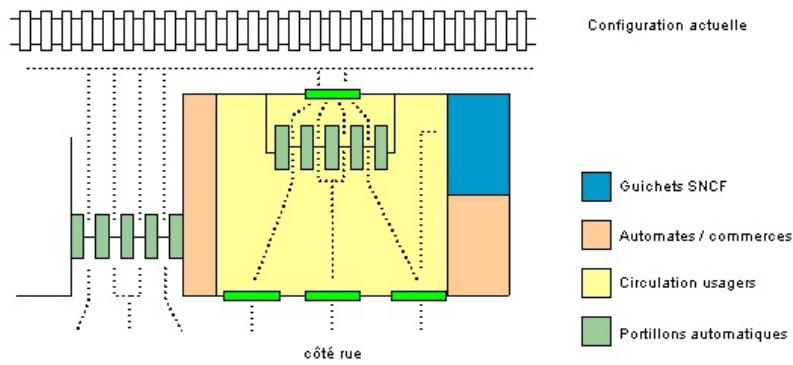
Le premier dessin (ci-dessous) montre la gare avant les travaux. Depuis la rue, on accédait librement aux voies, c'était à chacun de prendre la responsabilité du compostage du billet, comme sur les quais des grandes gares parisiennes. On pouvait aussi accéder à l'intérieur de la gare, dont le gros de la surface était occupé par le personnel de la SNCF, réparti en deux guichets et un bureau de réservation grandes lignes, bureau qui avait déjà été fermé plusieurs mois avant le début des travaux et qui avait été remplacé par un automate capricieux : « si vous voulez acheter un billet grandes lignes au guichet, il faut aller à **Argenteuil** [5km] ou à Paris [15km]. »



Après les travaux (ci-dessous), la gare a été vidée des agents, il ne reste qu'un unique guichet, fréquemment fermé. L'espace de services a été transformé en un simple hall, que l'on peut traverser. Le lieu est équipé d'automates d'achat de billets (banlieue et grandes lignes) et une zone a été réservée pour accueillir une boutique semble-t-il, mais elle est pour l'instant inoccupée. Ce hall n'est pas assez spacieux pour qu'on y ait disposé des bancs.

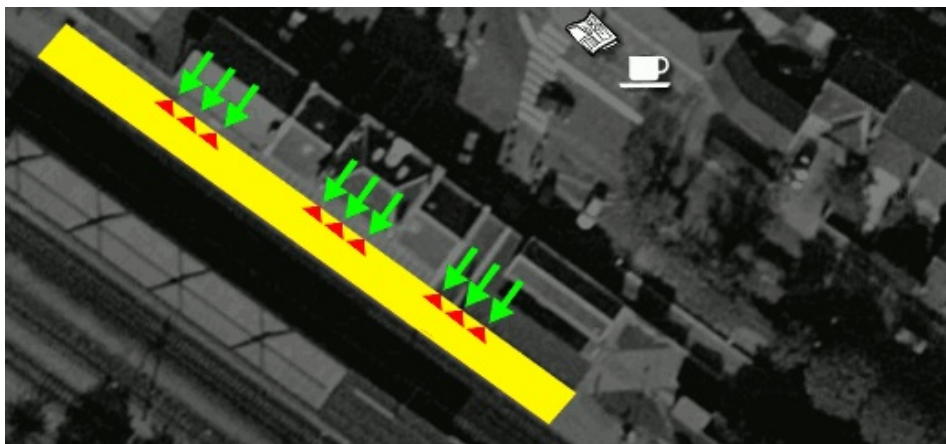
Pour accéder aux voies, depuis la gare ou depuis la rue, il faut à présent passer des portillons automatisés, c'est à dire être muni d'un ticket ou d'un passe RFID.

Il n'est plus question, par exemple, de se rendre sur le quai pour tenir compagnie à quelqu'un qui va prendre son train.

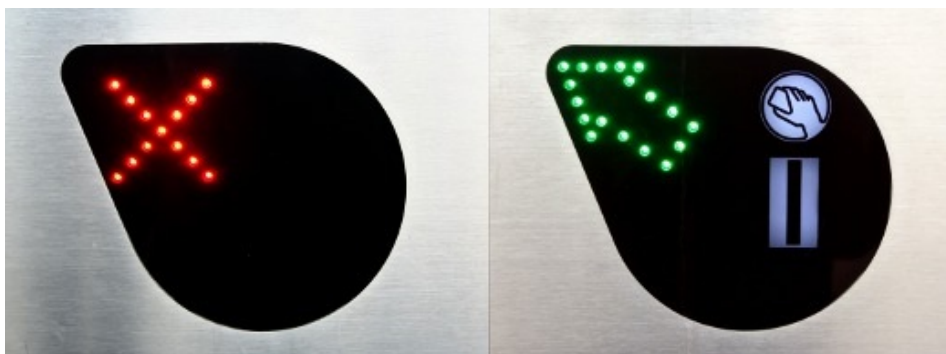


En fait, si l'on utilise des tickets, et non un passe, on se trouve prisonnier sur le quai dès lors que l'on a passé les portillons, car si on décide de sortir, on ne pourra plus revenir dans la gare. Le quai fonctionne alors un peu comme une nasse.

Sur une vue satellite, j'ai indiqué en jaune la zone à laquelle l'utilisateur qui a passé les portillons est contraint.



Supposons qu'une annonce informe les voyageurs de la suppression d'un train. C'est très fréquent et cela signifie que le prochain train ne passera pas avant un quart d'heure. Autrefois, on patientait en sortant de la gare, typiquement pour profiter d'un des services qui se situent à proximité immédiate : bar-tabac, maison de presse, distributeur bancaire, boulangerie, épicerie, cabines téléphoniques, pharmacie. À présent, il est impossible de sortir, le voyageur doit rester sur le quai, abrité de la pluie par un préau mais pas du vent ni du froid, et ceci, donc, pendant un quart d'heure. Il existe sur le quai un distributeur « Selecta » où l'on peut acheter une bouteille d'eau à près de deux euros ou des biscuits et autres aliments sucrés.



La raison d'être des portillons est, comme dans le métro¹ et le RER je suppose, de limiter la fraude des usagers (fréquente) et d'empêcher la circulation de personnes qui n'ont rien à faire sur le quai (rare). C'est légitime sans doute, mais en même temps assez autoritaire et contraignant. Ce système avantage par ailleurs fortement les voyageurs qui utilisent une carte de transport du type « Navigo »².



Ceux qui utilisent de simples tickets sont, comme on l'a vu, prisonniers sur le quai, quai auquel ils peuvent par ailleurs avoir des difficultés à accéder car seul un petit nombre de portillons (parfois en panne) sont équipés pour le passage des tickets.

La langue médiatique actuelle aime bien prétendre que les voyageurs sont « otages » des mouvements sociaux, eh bien ils peuvent aussi être « séquestrés », « piégés » par des portillons automatiques.



Les automates coûtent cher à fabriquer, à installer et à maintenir, notamment ceux qui sont en permanence disposés en extérieur. J'ignore s'ils coûtent à l'usage plus ou moins cher que les employés qu'ils remplacent. Je soupçonne dans l'emploi de l'automate une lâche manière de laisser la machine, réputée impartiale et implacable, faire des choses qu'un élément humain ne pourrait jamais faire. Si un employé de la SNCF nous cognait ou nous coinçait lorsque nous n'entrons ou ne sortons pas à la vitesse qu'il juge bonne, il aurait sans doute à s'expliquer ; et s'il laissait quelqu'un muni d'un titre de transport valide sortir de la gare mais plus y retourner, il semblerait de la même manière agir de façon hostile et injuste.



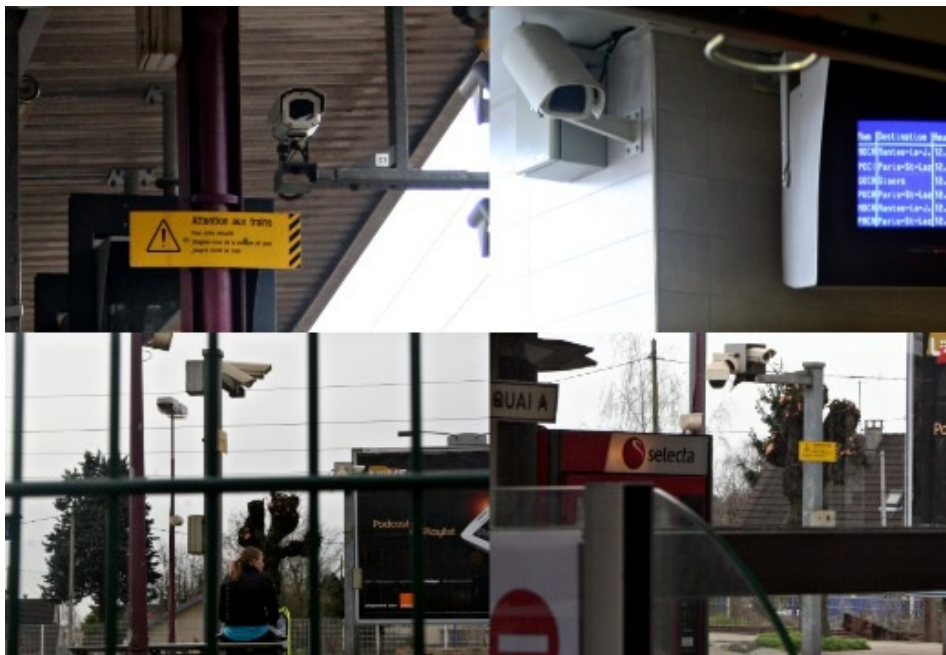
Il faut pourtant bien rappeler qu'un automate n'a rien d'impartial. Son activité est toujours le résultat d'un programme, c'est à dire que ses actions ont été prévues, pensées, voulues.

Derrière chaque machine, se trouve un projet, une volonté.

En fait, les technologies grâce auxquelles fonctionnent les automates pourraient rendre toutes les opérations plus fluides et plus amicales si elles étaient voulues ainsi. Il pourrait par exemple être possible de souscrire à des abonnements faits « sur mesure » (deux jours par semaine par exemple) ou d'accepter qu'une personne munie d'un ticket valide puisse sortir et rentrer dans la gare librement. Le fait que cela ne soit pas fait ne montre sans doute rien d'autre que le mépris avec lequel les usagers sont considérés ou, au mieux, montre seulement que leur confort ou leur agrément ne sont pas particulièrement pris en compte.



Il n'y a pas que du mépris, il y a aussi de la méfiance, ainsi que le démontre l'ahurissante inflation du nombre de caméras de surveillance nouvellement installées. Il y en a sur les quais, à chaque point de passage et à l'intérieur de la gare. Sans les avoir recensées précisément, je pense pouvoir en dénombrer plus d'une vingtaine, et ce pour une toute petite gare située dans une paisible commune bourgeoise et sans histoires. On peut supposer que le coût d'exploitation de ces caméras est plutôt important. J'ignore si toutes appartiennent à la SNCF ou si certaines sont la propriété de la commune ou de la police nationale.



Le réseau Transilien (les trains de banlieue dont le terminus est toujours une grande gare parisienne) appartient à la SNCF et à Réseaux ferrés de France mais son coût d'exploitation est en très grande partie financé par le syndicat des transports d'Île-de-France, c'est à dire par le secteur public. La SNCF, quand à elle, est un établissement public, mais ce statut est amené à changer, la commission européenne a récemment exigé que, comme la Poste, la société nationale des chemins de fer français devienne une société anonyme. Le motif officiel est l'ouverture loyale à la concurrence, mais des arrières-pensées peuvent être soupçonnées : après tout, la SNCF brasse des dizaines de milliards d'euros mais, en dehors de quelques partenaires, prestataires³ ou sous-traitants, cela ne rapporte à personne, des actionnaires privés ne se distribuent pas de dividendes ou de coupons...



Une fois devenue une société comme les autres, la SNCF pourra rapporter des sommes importantes, à condition sans doute d'augmenter ses tarifs, d'augmenter le montant des subventions qu'elle perçoit des collectivités locales et de baisser le coût et la marge de manœuvre de ses usagers comme de sa main d'œuvre, c'est à dire les gens qui ont fait vivre directement ou indirectement cette société pendant près de trois-quarts de siècle.

—

Article publié initialement sur le **Dernier Blog**

Photo CC Flickr par **Todd Anderson**

1. Les portillons automatiques sont généralisés dans le métro depuis 1975 et existent dans le RER depuis sa création. [↗]
2. Depuis ma gare, pour quelqu'un qui doit se rendre à Paris, l'abonnement *Navigo* n'est financièrement intéressant qu'à condition de prendre le train cinq fois aller et cinq fois retour chaque semaine au minimum — ou à condition d'avoir un employeur qui assume tout ou partie du coût de la carte de transport. [↗]
3. L'agence de voyages américaine Expedia, pour le site voyages-sncf.com par exemple. Site lourdement condamné par la justice pour ses pratiques de concurrence faussée en 2009. [↗]

EONKNIGHT

le 15 février 2011 - 15:26 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



Bonjour,

Il manque quelques petites choses dans cet article. La première est de dire que par définition tout ceci est inadapté, puisque non pensé pour une petite gare mais pour une gare moyenne d'idf.

En suite, il faut savoir que les automates sont bien un projet de réduction des coups (grèves/maladies/...) et non une évolution du service (pas de forfait 'à la carte').

Enfin il faut savoir que la SNCF n'a jamais été rentable. Quand on prend un abonnement à l'année, il y a un mois gratuit ce qui n'est pas vraiment un cadeau puisqu'il y a 5 semaines de congés payés.

Le but n'est pas le client, mais la SNCF industrialise ses gares avec une vision citadine (je dirais même surtout parisienne).

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

UNDESSINPARJOUR

le 15 février 2011 - 15:26 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



Usager = bête à cornes. En voici la preuve.

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

JEAN-NO

le 15 février 2011 - 15:37 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



@Eonknight : la non-rentabilité de la SNCF est un point discutable car si les comptes n'ont jamais été équilibrés, il n'en reste pas moins que la SNCF représente des dizaines de milliards d'euros... Elle peut donc rapporter, sans aucun doute.

Les automates permettent de pallier aux journées de maladies, mais pas aux pannes ni aux défauts de conception... À mon avis la première motivation est d'enlever du pouvoir aux salariés, c'est le but de toute prolétarisation (perte de savoir-faire).

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

EONKNIGHT

le 15 février 2011 - 17:20 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



@Jean-no: Je pense que tu es trop optimiste. Le problème n'est pas obligatoirement gérer dans son ensemble. Les machines remplacent les personnes et déplacent les coûts. La gestion des problèmes de ces machines n'est pas vu comme la même chose que l'indisponibilité d'un gichet. Du là où tu compars l'évolution, les technocrates/prestataires/fournisseurs repartent de zéros sur leurs compteurs.

Je suis certain que pour eux une panne n'est pas comparable à une indisponibilité d'un agent. Ils ont une foi en la machine assez déplorable. Il suffit d'écouter un peu : les messages d'excuse sont préenregistrés. Ils n'ont pas compris que ça leur enlève toute leur valeur.

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

GUILHEM

le 15 février 2011 - 17:22 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



Bonjour,

Si je ne dis pas moi même une grosse bêtise, il y en a une dans le texte : on peut ressortir de la gare avec le billet utilisé (par exemple si train dans très longtemps), et le réemployer pour rentrer dedans, ceci pendant une heure après la première validation. Je l'ai moi même employé à Montparnasse pendant des grèves car ça me saoulait d'attendre.

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

JEAN-NO

le 15 février 2011 - 17:32 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



@Guilhem : Je n'en suis pas sûr, je n'ai jamais vérifié une telle chose (mais à 3 euros le ticket, je ne ferai pas l'expérience) et ce n'est indiqué nulle part en tout cas. Pour les gens qui ont un passe navigo, il faut attendre 1/4 d'heure pour avoir le droit de re-passer un portillon.

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

JEAN-NO

le 15 février 2011 - 17:32 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



@Guilhem : note qu'un contrôleur Transilien a lu ce texte hier et ne m'a pas fait cette remarque.

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

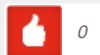
GIZMO

le 16 février 2011 - 13:12 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



*Ahurissant.. ou "comment transformer une gare humaine en gare orwellienne"
Super article.*

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

MISS "PARIS CHANGE"

le 16 février 2011 - 18:05 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



Pour un 1er avril, j'avais écrit un billet humoristique ou une société de trains

(pour ne pas dire la SNCF) innovait et redécouvrait les guichets... peuplés d'humains...

<http://www.jehaisparis-maiscachange.com/article-innovation-dans-les-gares-francilignes-nouveaux-guichets-47403566.html>

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

ALEX

le 17 février 2011 - 10:07 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



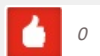
Le nom masculin "passe" fait mal aux yeux.

Il me semble qu'il faudrait plutôt parler de badge ou de carte RFID.

Passe est juste une version francisée de "pass", nom anglais qui lui signifie "badge" ou "carte".

Je n'ai rien contre les anglicismes, et je les emploie au quotidien. Mais POURQUOI en avoir changé l'orthographe, et l'avoir rendu homographe avec "passe", forme courte de "passe-partout" — ce que clairement n'est pas un badge RFID ?

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

JEAN-NO

le 17 février 2011 - 10:19 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



@Alex : c'est la SNCF qui dit "un passe navigo", je ne fais que reprendre ce terme à leur manière, mais il est vrai que le mot mérite réflexion.

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

OLIVIER

le 18 février 2011 - 10:36 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



Article simpliste, indigne d'Owni. Le raccourci entre investissements en automates, privatisation et réduction de la qualité de service est digne d'une discussion de comptoir.

Même au Royaume-Uni, où l'ère Thatcher est souvent dénoncée, on ne réclame pas le retour des chemins de fer dans le public. Ce n'est pas la privatisation en elle-même qui réduit le service, au contraire. Quand tu diriges une entreprise et que tu as des concurrents, si tu vises la pérennité de ta boîte, je peux te dire que tu te décarcasses pour rendre un meilleur service au client que ton concurrent.

Ce qui est dangereux, c'est de gouverner une boîte comme de plus en plus d'hôtels (observation personnelle car je voyage toutes les semaines, rien de statistique dans mon propos) : par stricte limitation des coûts sans considération pour la relation avec les clients.

Personnellement, j'attends beaucoup de la concurrence pour enfin disposer (au hasard) d'un site web qui... fonctionne.

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

JEAN-NO

le 22 février 2011 - 17:29 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



@Olivier : je pense que pour des raisons de foi politique/économique, vous prenez un peu la question de travers. Ce qui m'intéresse personnellement ce n'est pas de savoir si la SNCF est privée ou publique, même si ça n'est pas une question sans rapport, c'est de savoir si la SNCF est là pour le public ou pour autre chose. Je sais que des services privés peuvent fonctionner et que la concurrence est une chose saine, à condition que ses règles soient les mêmes pour tous, puisque la libre-concurrence consiste souvent à faire se battre un costaud armé avec quelqu'un qui a les mains liées dans le dos (cf. les marchés publics qui sont souvent organisés, sous prétexte de concurrence, pour ne profiter qu'aux plus grosses sociétés), mais ce n'est pas de ça que je voulais parler ici : je ne suis pas dogmatique, je cherche juste à observer une

mutation. Vous voulez une SNCF privée en espérant une concurrence, c'est bien, mais quelle sera la nature de cette concurrence en sachant son point de départ ? Comment, privée ou publique, évolue le service ? Personnellement j'en ai autant à dire sur des sociétés commerciales concurrentielles que sur des monopoles d'état !

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

OLIVIER

le 22 février 2011 - 17:54 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



@Jean-No vous écrivez "Une fois devenue une société comme les autres, la SNCF pourra rapporter des sommes importantes, à condition sans doute d'augmenter ses tarifs, d'augmenter le montant des subventions qu'elle perçoit des collectivités locales et de baisser le coût et la marge de manœuvre de ses usagers comme de sa main d'œuvre, c'est à dire les gens qui ont fait vivre directement ou indirectement cette société pendant près de trois-quarts de siècle."

Si ce n'est pas un procès d'intention à l'égard de la privatisation, je ne sais pas ce que c'est. :) Je ne sais pas si j'ai pris la question de travers, je crois surtout que ce paragraphe que vous ajoutez à la fin est très réducteur.

Vous décrivez la libre concurrence avec un cas particulier : les marchés publics, qui sont justement connus pour être souvent vérolés par des décisions politiques et pour ne pas donner leurs chances à tous les candidats (cf conditions de durée d'existence de l'entreprise, CA, etc.). Quand vous achetez une voiture, vous êtes bien contents que la concurrence (neuve ou d'occasion) vous donne des atouts de négociation et vous propose des produits de relativement bonne qualité par rapport à une Lada de kolkhoze sans concurrence.

Encore une fois, le Royaume-Uni n'a qu'à se louer d'avoir privatisé les chemins de fer. Il faut simplement que cela soit encadré... comme le reste du secteur privé !

Quoiqu'il en soit, si votre expérience dans cette gare est si mauvaise, c'est peut-être justement parce que la SNCF n'a pas de concurrent qui lui mette la pression pour améliorer son service au lieu d'en réduire la qualité. J'ai bien dit "peut-être".

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

JEAN-NO

le 22 février 2011 - 18:11 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



@Olivier : la question n'est pas la libre-concurrence mais bien l'acte de privatiser un service public. Cette opération consiste à placer dans des mains intéressées (c'est leur droit mais en tant qu'utilisateur j'aimerais autant que ça ne soit pas mon problème) un service autrefois public.

Parfois c'est une bonne affaire pour les citoyens (Internet en serait resté au minitel si France Télécom l'avait pu), parfois pas du tout (quand le service des eaux cesse de s'occuper d'eau et en fixe les prix pour avoir l'argent suffisant pour produire des films aux us, on peut se poser des questions ; quand le patrimoine immobilier du STIF est donné à la RATP qui s'en sert pour investir dans des lignes de métro hors de France, pareil).

En vous faisant peur avec l'épouvantail du collectivisme, vous manquez de pragmatisme. La question est de savoir ce qu'on a, et ce que ça devient. En ce moment, le service rendu par la SNCF (autrefois entreprise glorieuse) est vraiment très médiocre, notamment parce qu'il a le cul entre deux chaises...

En tant que contribuable, trouvez-vous sympathique de rester "propriétaire" de Réseaux ferrés de France (qui gère les lignes... et la dette) mais de voir que la SNCF est en train d'être dépecée ? Je pense que c'est une erreur d'être dogmatique, parce que ça vous pousse à accepter les yeux fermés des mutations qui se font exclusivement à vos dépens.

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

OLIVIER

le 22 février 2011 - 23:33 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



@Jean-No merci pour votre nouvelle réponse.

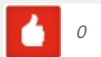
Je ne crois pas être dogmatique. J'essayais simplement de contrebalancer vos

affirmations, un peu courtes en fin d'article et précisées grâce à vos commentaires.

Lecteur assidu d'Owni, j'ai été surpris par ces raccourcis, c'est pourquoi je suis entré dans la danse. Merci pour votre temps et à bientôt pour de nouvelles aventures !

Bien à vous

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

BESNARD

le 9 juin 2011 - 10:21 • SIGNALER UN ABUS - PERMALINK



Bravo !

Je partage pleinement votre avis.

Quand on se déplace en province (Lille, Lyon, Marseille, Toulouse) ou à l'étranger (Berlin, Barcelone, Milan...), on constate que l'accès est libre avec juste une pointeuse, qu'il y a encore du personnel d'accueil. Pourquoi pas en Ile-de-France ?

Il y a dans le métro -avec les tourniquets casse "gueule"-l'impossibilité de passer avec une valise si pas de personnel pour ouvrir la grande porte quand elle existe : j'ai assisté à plusieurs reprises à des scènes d'indignation de touristes étrangers notamment à l'arrivée d'Orlyval pour prendre le RER. Et on prétend être la première destination touristique : belle image ?!

La schizophrénie sécuritaire (lutte contre la fraude)qui prospère à la SNCF et à la RATP est un mal qu'il faut combattre : l'objectif n°1 de ces deux entreprises qui sont financées par nos impôts et billets, devrait être la satisfaction du client plutôt que le déploiements d'équipements coûteux, inutiles et malcommodes (car les vrais fraudeurs ne sont pas dissuadés).

Alors parlons plutôt fiabilité, régularité, fréquence et confort.

Salutations distinguées

VOUS AIMEZ



0

VOUS N'AIMEZ PAS



0

LUI RÉPONDRE

2 pings

Les tweets qui mentionnent Prison automate: l'exemple d'une gare » Article » OWNI, Digital Journalism -- Topsy.com le 15 février 2011 - 14:53

[...] Ce billet était mentionné sur Twitter par Alexandre Léchenet et krissprolls, Owni. Owni a dit: [#owni] Prison automate: l'exemple d'une gare <http://goo.gl/fb/KkWW6> [...]

[pop-up] urbain » URBAN AFTER ALL S01E19 – Il y a quelque chose de pourri au royaume des gares le 8 juin 2011 - 13:55

[...] à venir" du rapport d'activité). Or, comme l'a très bien montré Jean-Noël Lafargue dans un beau reportage dans sa gare de banlieue (billet original ici), ces travaux aboutissent entre autres à installer des portiques [...]