

4. Présentation et analyse d'une séquence d'activité : le départ en gare

4.1. Mise en contexte de l'activité analysée



La première responsabilité d'un agent de train est d'assurer la sécurité des voyageurs, ce qui implique de s'exposer à des échecs pouvant avoir des conséquences dramatiques. Ce risque professionnel hante la conscience de tout agent et cette pensée est omniprésente derrière chacun des gestes de sécurité exécutés par l'agent.

L'agent a donc été filmé lors d'un départ en gare : dans la séquence suivante, il réalise la procédure de départ sur un élément automoteur de banlieue :

00 : 00 L'agent descend de la rame
 00 : 14 Tourne la tête en direction de la queue de la rame
 00 : 16 Fixe le signal qui se trouve en bout de quai
 00 : 22 Donne un coup de sifflet
 00 : 26 Monte dans la rame
 00 : 27 Place sa clef dans le dispositif de correspondance en position P. (Le ronfleur se déclenche)
 00 : 29 Donne deux coups sur la position S (signal envoyé en cabine du conducteur pour lui annoncer que la montée et descente des voyageurs est terminée)
 00 : 30 Revient sur la position P
 00 : 33 Les portes se ferment, sauf la sienne, ce qui lui permet de rester aux aguets des mouvements des voyageurs sur le quai, regarde en direction de la tête de la rame
 00 : 34 Regarde en direction de l'arrière de la rame
 00 : 35 La rame s'ébranle, l'agent regarde en direction de l'avant de la rame
 00 : 37 Ferme manuellement sa porte
 01 : 17 La rame étant sortie du quai, il enlève sa clef du dispositif et libère du même coup la pression des portes qui peuvent donc s'ouvrir en marche.

Dans cette séquence filmée, conformément à la procédure, l'agent bloque les portes de la rame après avoir donné le signal de départ à l'agent de conduite. Cela permet d'éviter qu'une personne qui aurait manqué son arrêt ne tente de descendre de la rame après le départ du train. À l'inverse, si une personne monte sur le marchepied, alors que le train a déjà pris de la vitesse, il est plus simple de relâcher la pression des portes pour que cette personne puisse les ouvrir et ainsi entrer dans la voiture. Par contre, si le train a pris trop de vitesse, la consigne est alors de lancer un signal d'urgence au conducteur pour qu'il stoppe la rame immédiatement. Cette procédure de sécurité permet d'éviter que la personne reste trop longtemps sur le marchepied alors que le train atteint une vitesse trop importante au risque qu'elle ne tombe et passe sous le train...

Dans la vidéo, l'agent a néanmoins besoin de préciser le sens des actions aux personnes venues le filmer. On parlera de verbalisations consécutives en situation (Leplat, 2000) :

«Ben là, la gare est en courbe, donc au niveau visibilité je suis obligé d'aller tout au fond pour bien voir si tous mes voyageurs sont montés de chaque côté. Une fois que je suis à bord du train, s'il y en a qui montent en cours de route, je ne vois pas».

C'est donc autant sur le commentaire qu'il fait en situation (verbalisations consécutives) que sur la situation même que s'est appuyé l'entretien en autoconfrontation.

4.2. Les données d'analyse : un récit développé lors d'une autoconfrontation vidéo

Dans sa vidéo, l'agent a manifesté une forte préoccupation pour la sécurité des voyageurs et des limites de son action. Interrogé sur son positionnement sur le quai puis dans la rame, l'agent indique qu'il a besoin de se placer là pour « bien voir », au cas où il devrait faire arrêter le travail. C'est à ce moment-là qu'il ouvre une parenthèse pour nous raconter un accident de personne qui l'a fortement ébranlé.

Agent de train : *C'est ce que j'ai fait une fois à E., on avait déjà bien tractionné, j'ai une jeune fille qui est montée. Je ne pensais pas qu'elle allait le faire parce qu'on allait à une telle vitesse. J'ai fait arrêter mon train. Elle a vu que sa copine n'avait pas suivi et c'est quand ...euh elle a vu que sa copine montait pas qu'elle a voulu descendre. Et c'est là où elle a glissé car il pleuviotait. Elle m'est passée entre les deux marchepieds. Si je n'avais pas fait arrêter le train avant, elle était [geste de la main au niveau du cou]. Comme le mécanicien avait déjà bien freiné, elle est passée entre les deux marchepieds [fait le geste avec ses deux mains des deux marchepieds qui se succèdent]. Elle était vivante. Un coup de bol phénoménal. C'est vrai qu'à une certaine vitesse, on se dit : « Non la personne va pas le faire ».*

Elle n'est pas morte. J'avais fait mon boulot ; elle est montée en marche. Tu te sens impuissante. Tant que le train freine et tout, tu vois faire et tu peux... Tu fais l'aspect sécurité et tu donnes différents coups de ding-ding pour faire arrêter ton train, mais le temps que le mécanicien freine // elle a rien eu encore. J'ai réagi à temps, mais... on fait le maximum mais des fois tu te sens... [haussement des épaules]. Après, pendant quelque temps, dès que j'avais quelqu'un sur le marchepied, je faisais arrêter sans arrêt mon train. Après, c'est le mécanicien qui me dit : « Tu ne vas pas me faire arrêter mon train à toutes les gares ».

Chercheur : Ce n'est pas de ta faute, s'il arrive un accident, si tu as fait tout ce qui fallait faire ?

Agent de train : *Ce n'est pas de ma faute, ben non, parce que je fais tout pour qu'il n'y ait pas de problème. Maintenant, c'est le matériel qui fait que... Si elles étaient boquées en marche et s'il n'y avait pas ces fameux marchepieds, ben, ce serait un gros souci en moins.*

Chercheur : Pourtant, de la façon dont tu le présentes, c'est comme si c'était quand même de ta faute en même temps.

Agent de train : *Parce que c'est nous qui gérons la fermeture des portes, c'est nous qui... c'est nous qui donnons les plusieurs coups de ding-ding pour faire arrêter le train, alors est-ce que j'ai fait assez tôt ? trop tard ? Avec la gamine, c'était cela : j'ai dit... je l'ai vu sortir du souterrain, j'ai vu qu'elle courait, j'ai dit : non, elle va pas le faire parce que le mécanicien avait déjà bien tractionné, et puis en fin de compte elle l'a fait et c'est qu'à ce moment-là que j'ai donné mon coup de ding-ding. Parce que j'étais persuadée qu'à cette vitesse-là, elle ne serait pas montée. Donc, après, on culpabilise en disant : dès que je l'ai vu courir, j'aurais dû faire arrêter le train. Mais là, elle peut s'arrêter et pas le prendre finalement et on a fait arrêter le train pour rien. À ce moment-là, il y a en deux-trois qui montent et après il a 5-10 minutes de retard. C'est une boule de neige.*

L'entretien a permis de faire resurgir un événement traumatique dans le vécu professionnel de cet agent. L'entretien clinique en autoconfrontation consiste à ne pas laisser le sujet en rester à son premier discours. La description est donc reprise dans un second temps grâce à une relance sur la responsabilité de l'incident : la jeune fille inconsciente, le matériel désuet ou l'agent qui n'a pas réagi assez promptement.

Frédéric YVON