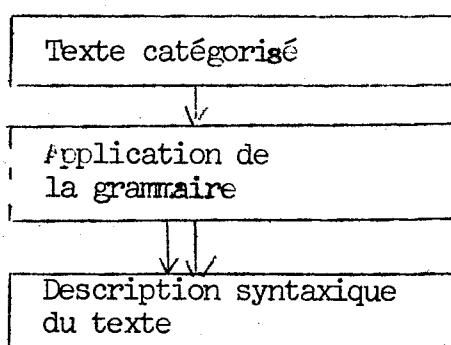


Cette catégorisation manuelle se fait en deux étapes: la première étape catégorise les mots *hors contexte* (valable pour les formes non ambiguës); la deuxième étape se fait en *contexte* (pour les formes ambiguës), on entend par forme ambiguë un mot pouvant recevoir au moins deux catégories morpho-syntaxiques (exemple: le mot "montre" peut être soit un nom, soit un verbe). L'ambiguïté sera dans le dernier cas levée grâce au contexte de chaque mot.

b) Application d'une grammaire de référence

La procédure de catégorisation exposée ci-dessus est une étape préalable et obligatoire pour passer à la description syntaxique qui est entièrement automatique.



Le procédé consiste à appliquer une *grammaire de reconnaissance du français*¹⁾ (analyseur syntaxique automatique) sur

1) La grammaire de référence utilisée ici est programmée par P. Plante à l'aide du logiciel DEREDEC.

toutes les séquences discursives dont les mots ont déjà obligatoirement reçu une catégorie morpho-syntaxique. Chaque phrase est analysée systématiquement: elle va se trouver représentée sous la forme d'un ensemble de dépendances grammaticales hiérarchisées qui produit certains regroupements syntaxiques de mots (groupes nominaux, groupes verbaux par exemple) et spécifie des relations entre mots et groupes de mots.

c) Explorations automatiques du corpus

Les opérations exposées ci-dessus (catégorisation et description syntaxique) ont pour simple but de transformer un texte écrit en langue naturelle en un autre texte plus complexe comportant un certain nombre d'informations sur les mots, groupes de mots et leurs relations; bref l'organisation lexicale et syntaxique du texte. C'est à partir de ce résultat que certaines opérations d'exploration vont être réalisées afin de dépister les positions récurrentes des termes dans leurs rapports séquentiels (horizontaux) et paradigmatiques (verticaux) avec d'autres termes. Le dépistage se fera à l'aide de *modèles d'exploration* qui sont des schèmes abstraits de structures syntaxiques. Sans trop entrer dans les détails, on peut dire que ces modèles, grâce à leur pouvoir de sélection, sont capables de parcourir la description de texte et d'aller y chercher, à partir des structures syntaxiques des mots ou groupes de mots ayant entre eux des relations sémantiques qu'une lecture superficielle ne saurait remarquer.

Le dépistage de structures qu'autorise le logiciel DEREDEC (cf. article de P. Plante ici même) ne saurait être confondu avec un décompte statistique de mots (relevés d'occurrences et de co-occurrences de mots) familier à la lexicométrie. Les relevés statistiques auxquels nous avons recouru ne concernent pas les fréquences ^{/de mots,} mais les fréquences *de leurs positions syntaxiques* (positions en thème, déterminé, déterminant, complément d'objet, etc.). Ces positions traduisent un *fonctionnement discursif* que la statistique lexicale "rate" pour avoir négligé la dimension syntaxique et discursive du mot.

Ainsi, au relevé statistique simple qui donnerait, par exemple, 50 occurrences du terme "régulation", on opposera un relevé statistique, pour le même terme, de ses fonctions en position thème, déterminé, déterminant, etc. L'analyse portera alors non sur la relative abondance ou rareté de tel ou tel mot dans l'ensemble du corpus, mais sur la prédominance d'une ou de plusieurs de ses positions syntaxiques en ce qu'elles reflètent un fonctionnement discursif qui caractérise le ou les discours.

d) Positions syntaxiques pertinentes

1) Thème: on entend par thème ici tout ce qui est situé à gauche d'un verbe conjugué. Ainsi "régulation", "parler" et "c'" seront tous respectivement thèmes dans les phrases suivantes:

- La *régulation* est une bonne chose
- *parler* de la *régulation* est une bonne chose
- *c'*est une bonne chose.

Voici un modèle dépistant les groupes nominaux en position de thème:

(GP((GV)(TP-)(=GN)))

qui se lit à partir du signe d'égalité et qui veut dire: "chercher tous les GN (groupes nominaux) qui sont en position de thème avec un GV (groupe verbal), le tout étant dans un GP (groupe propositionnel).

2) Déterminant/déterminé: les noms en position de *thème* et non *déterminés* parlent généralement des objets "évidents", qui vont de soi, dont on peut faire le thème de son discours sans qu'ils aient besoin d'être explicités, qualifiés ou déterminés. Le locuteur parle en présupposant la connaissance de l'auditeur des objets dont il est question.

Dès les premières explorations, nous avons constaté que le discours de chaque catégorie professionnelle possédait des thèmes non déterminés spécifiques, c'est-à-dire des objets "évidents". C'est le cas ici du terme "régulation" qui semble aller de soi quant à sa signification, vu l'écart, toutes catégories profes-

siomnelles confondues, entre le total de ses positions en *thème* et celui de nos positions en *déterminé*.

Voici le tableau correspondant aux positions syntaxique du terme "régulation":

Catégories professionnelles	Total d'apparitions du terme	Total en position de thème	Total en position de déterminé
Contrôleur-fraude	67	32	3
Conducteur	46	30	1
Mécanicien	36	13	0
Chef marketing	24	10	1
Conductrice	18	8	2
Régulateur	22	9	2
Directeur	8	5	0

Nous voyons, dans l'ensemble, que le terme "régulation" est fortement thématisé mais faiblement déterminé. Ce qui atteste que sa signification serait évidente pour tous. Ce terme figure bien ici comme objet thématique à part entière. Il a pénétré dans les discours tenus au sein du réseau dans lequel il s'impose à l'évidence. *Il est entré dans les moeurs.*

2.3 Obtention des résultats sous forme de domaines sémantiques

Pour constituer certains "domaines sémantiques" nous avons exploré le texte de la manière suivante:

a) Recherche de tout ce qui est dit à propos de la régulation. Pour cela, le modèle suivant suffit:

(GP((GN(("régulation")))(TP-)(=GV))

qui signifie que l'on retient *tous les groupes verbaux (GV)* qui en-

tretiennent une relation de *propos* (TP-) avec un GN thème contenant le terme "régulation" (ceci, bien sûr, à l'intérieur d'un groupe propositionnel, d'où le "GP" qui figure en tête de la structure du modèle).

b) Recherche des thèmes apparaissant avec pour propos ceux qu'on aura dépistés en (a). Cela se réalise avec le modèle suivant:

(GP((=GN)(TP-)(:PATRON)))

où la variable PATRON est automatiquement instanciée par le GV-propos qui vient d'être dépisté.

c) Recherche de formes verbales incluant la régulation (à titre de "développement du propos": "la régulation" ne figure pas alors comme *thème*) au moyen du modèle:

(GP((GN(("régulation")))(Pi ?)(=GV))).

Ces recherches pourront bien sûr s'effectuer de façon récurrente. Il est possible de les mener à un degré quelconque de précision en adjoignant aux modèles des contraintes supplémentaires.

Exemple: On peut chercher (cf. (a)) les seuls GV-propos de la "régulation" qui incluent une occurrence de "est". On recueillera alors:

- "est une technicité"
- "est en train de se perdre dû fait que le système est trop bien"
- "est une sorte d'ennui"
- "est une sorte de lassitude"
- "est de la veille"

Si nous appliquons itérativement ces modèles, on pourra chercher maintenant les GV-propos d'un GN figurant dans un GV que nous venons de dépister; ainsi, par exemple, de "technicité" on obtient:

(la technicité) est une manière de travailler
est une manière de discuter

.....

Les résultats que nous commenterons au paragraphe suivant sont donc obtenus par la projection sur la description syntaxique du corpus d'une batterie de modèles d'exploration s'enchaînant les uns aux autres.

3. ANALYSE DES RESULTATS¹⁾

3.1 Discours du régulateur

Le régulateur est un cas privilégié: il est à la fois *sujet* et *objet* des représentations; sujet parce qu'il met en scène lui aussi des représentations et sur la régulation et sur lui-même; objet donc parce qu'il est au centre des représentations des autres catégories professionnelles par sa fonction, sa proximité et parfois même son identité avec la régulation. C'est avec un souci constant de définir sa fonction de régulateur qu'il s'emploie à la décrire avec un luxe de détails.

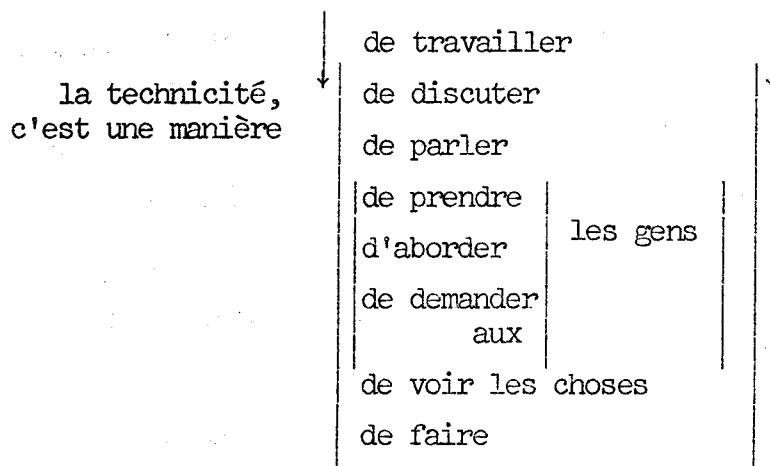
a) Voici les "domaines sémantiques" propres à la représentation de la régulation par le régulateur.

Domaine 1 :

La régulation est		- une technicité		
		- en train de se perdre du fait que le système est trop bien		
		- une sorte		- d'ennui
		- de lassitude		
		- de la veille		

1) Faute de place, nous ne reproduisons ici qu'une partie de l'analyse du corpus: l'analyse du discours du régulateur, du conducteur-fraude et du conducteur et de la conductrice. On ne manquera pas toutefois de faire appel aux discours des autres catégories professionnelles.

Domaine 2 :



Voilà que la technicité, loin d'être une technologie ou même un *savoir technique*, se réduit à une sorte de *soft-management*, bref à une véritable technique de comportement, à une médiation relationnelle à l'égard du personnel roulant. La régulation est ici considérée comme une modalité pratique d'intervention au sein des rapports humains dans l'entreprise.

Ce qu'atteste la relation de transitivité sous-jacente aux domaines (1) et (2).

La régulation est une technicité

→ La technicité est une manière de faire | la régulation est une manière de | x

Revenons à présent au domaine (1). Maintenant que nous savons que la régulation est une manière de discuter, de parler, de demander, bref de dialoguer, on comprend aisément que si "le système est trop bien", comme le dit le régulateur lui-même, c'est-à-dire s'il est technologiquement au point, il y ait à craindre que sa fonction de "dialogue" ne disparaisse: "la régulation est en train de se perdre du fait que le système est trop bien (domaine (1)). Paradoxe d'un système dont le perfectionnement conduirait à la perte? Pas exactement. Il importe ici de bien voir que, dans le discours du régulateur, une distinction est maintenue entre *la régulation comme outil technique* et *la régulation comme pratique relationnelle*.

Objet divisé, ambivalent puisque l'efficacité technique ruine en se développant la possibilité même de la relation interindividuelle. Paradoxalement donc, *pour que la régulation marche* (c'est-à-dire remplisse sa "fonction de dialogue") *il faut qu'elle ne marche pas* (c'est-à-dire qu'elle conserve ses imperfections techniques).

Le risque encouru est en effet qu'un savoir-faire, poussé au plus loin de ses possibilités techniques, finisse par n'engendrer que "lassitude et ennui" (domaine (1)).

Le domaine (1) peut, en suivant le fil de cette interprétation, se représenter ainsi de manière condensée:

La régulation est $\left| \begin{array}{c} x \\ y \end{array} \right|$

où x = une technicité et y = une sorte de lassitude et d'ennui, ce qui atteste le caractère d'objet divisé, ambivalent et contradictoire que la représentation de la régulation revêt dans le discours du régulateur lui-même.

Nous verrons plus loin en quoi le savoir-faire constitue un enjeu entre le régulateur et les contrôleurs.

b) Comment le régulateur se représente-t-il ?

La représentation de la régulation par le régulateur a partie liée avec celle qu'il se fait de lui-même.

On décèlera dans la description du régulateur et de par rapport aux autres fonctions en mettant en avant la qualité** son rôle une volonté, d'une part, de situer son travail et, d'autre part, en essayant d'instaurer un savoir sur son "savoir-faire".

Les *manières de faire* sur lesquelles insiste le régulateur, participent à la définition de ses rapports hiérarchiques vis-à-vis des autres catégories professionnelles.

La définition de la régulation pose en filigrane la définition de la fonction du régulateur.

La formulation choisie pour approcher la représentation que se fait le régulateur de lui-même consiste en une phrase ****"technique" de son travail . . .**

comportant une relative restrictive de type:

le régulateur, c'est x qui | est | y
 | fait |
 | ... |

(c'est-à-dire: il existe un x, et un seul, différent de tout autre x qui est, fait y...).

C'est dans une telle forme linguistique que le régulateur va s'efforcer, dans son discours, de différencier sa place de celle des autres, place qu'il situe, selon sa propre expression de "l'autre côté de la barrière". C'est à partir de la phrase de base: "le métier de régulateur, c'est pas un métier comme les autres" que va intervenir toute une argumentation visant à définir le poste de régulateur. Considérons à présent le

Domaine 3 :

le(s) régulateur(s) c'est	des gens quelqu'un	qui	est	sympa	
				technicien	
				↓	
				personnel d'une	
				certaine capacité	
				discute	
				réfléchissent	
				aime les moments	
				difficiles	
			a	beaucoup de boulot	
				un esprit de déci-	
				sion rapide	
				une fonction dif-	
				férente	
				un savoir-faire	

Il faut interpréter les flèches ci-dessus comme des relations définitionnelles. Par exemple:

quelqu'un qui est | sympa |
 | technicien | → c'est une personne d'une certaine
 capacité

ou bien quelqu'un qui a

beaucoup de boulot
un esprit de décision
rapide

 → il a une fonction différente

Tout ce raisonnement conduit à définir en dernier lieu un *savoir-faire* qui constitue la dernière formulation du domaine (3). Les définitions précédentes de la régulation et du régulateur, vont maintenant autoriser le régulateur à situer sa fonction dans l'échelle hiérarchique selon deux réseaux de relations:

- réseau vertical (hiérarchique) : haut/bas
régulateur/personnel roulant
- réseau horizontal (à niveau hiérarchique équivalent: le régulateur fait partie de la maîtrise): contrôle par/contrôle sur
médiat/le terrain immédiat
(du régulateur)/(des contrôleurs)

Au contrôle sur le terrain (contrôle immédiat), le régulateur va opposer un contrôle médiat propre à un savoir-faire "technique" et langagier (langage doux du régulateur contre "langage cru" des contrôleurs): "la régulation pure", "la manière de discuter" du régulateur va s'opposer au "langage dur" propre à la régulation sur le terrain.

La dichotomie opérée selon l'axe latéral (régulateur/contrôleurs) se double de celle qui se déroule selon l'axe vertical (régulateur/personnel roulant). Le régulateur va alors se situer volontairement en "haut" en marquant ses distances avec le personnel roulant:

"on est éloigné de ces gens-là [conducteurs]"

"on jongle avec eux [conducteurs]"

"je suis de l'autre côté de la barrière"

"on ne mélange pas les deux [conducteur et régulateur]"

"chacun doit faire son travail et ne pas mélanger les tâches"

ce qui peut tout aussi bien s'énoncer sous la forme d'une dénégation:

"il ne faut pas se couper de la masse des gens".

La représentation de la place et la fonction du régu-

lateur, telle qu'elle se livre dans le discours de ce dernier engage deux éléments cruciaux.

1) Le régulateur est, dans son rapport au personnel roulant, dans une position faite de *distance* et de *savoir*. Loin de chaque conducteur, il est relié à tous au point de constituer le *centre* du réseau. Privilège exorbitant de sa position: il est *au loin* et *partout* en même temps, il est *au centre* et en *haut* à la fois. Une telle position porte un nom dans lequel le régulateur en vient à se reconnaître: celui de Dieu.

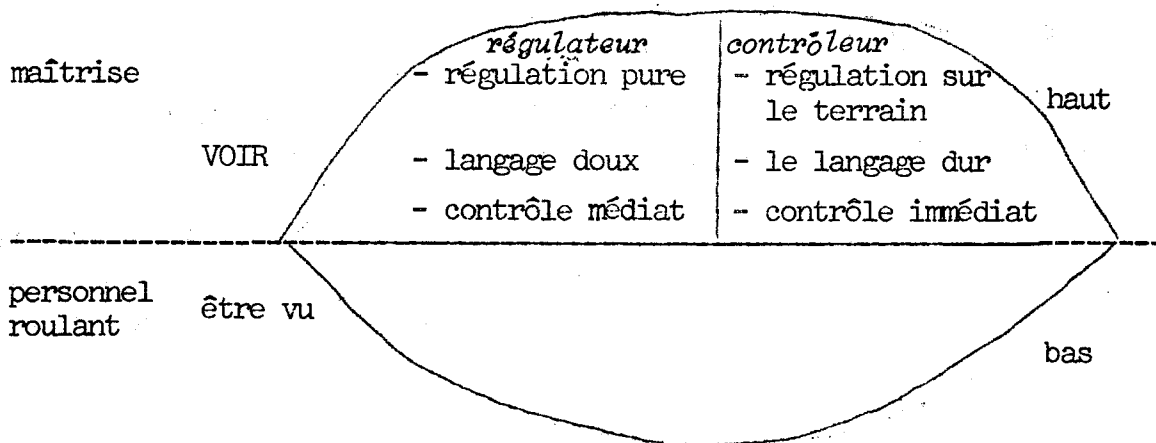
"Ils (les conducteurs) décrochent le micro (...),
Il y a le *bon Dieu* là-bas au bout. Il faut qu'il se débrouille,
lui, il doit trouver la solution".

2) Le régulateur s'approprie ainsi tous les attributs liés à une telle place: maître du temps, détenteur d'un savoir qui lui donne le dernier mot, il est aussi et surtout *regard souverain* et *omniprésent*.

"Un seul contrôleur (le régulateur) derrière tout ça, qui,
lui, *voit tout*",

dira-t-il encore.

On peut résumer cette représentation de l'espace hiérarchique telle qu'elle se constitue dans le discours du régulateur, par le schéma suivant, reflet de ce discours, qui emprunte ainsi la métaphore de l'oeil:

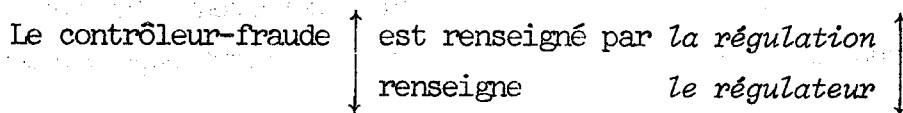


3.2 Discours du contrôleur-fraude

Rappelons que l'introduction du système de régulation a sensiblement empiété sur certaines prérogatives réservées jusqu'à présent au contrôleur, essentiellement en matière de contrôle des temps aux différents arrêts du bus.

L'on ne s'étonnera pas dès lors si le contrôleur s'emploie à réduire en importance le contrôle qui a échoué au régulateur. Dans cette logique de dévalorisation subreptice de la fonction du régulateur, l'aspect technique de la régulation sera attribué à l'ordinateur tandis que le régulateur, au travers de la régulation, se verra limité au rôle d'agent de renseignement par la phonie.

Soit le Domaine 1 :



Remarquons la distinction faite entre la régulation (*qui* renseigne le contrôleur) et le régulateur (*que* renseigne le contrôleur).

Le contrôleur va opérer une distinction entre la régulation et le régulateur en se représentant deux circuits d'informations: *aller* et *retour*, où l'*aller* (terrain, *régulateur*) revient à son initiative, et où le *retour* (*régulation-terrain*) incombe à la régulation. Ainsi, le rôle du régulateur est volontairement éclipsé par la régulation.

Passons au Domaine 2 :

La régulation nous permet	moralement de voir que les choses fonctionnent bien	
	de faire	des sorties de temps de parcours des comparaisons (en cas de litiges entre clients et conducteurs)

Tout ce que *permet* la régulation, c'est-à-dire les avantages qu'on peut en escompter, est attribué à ce que *peut donner* l'ordinateur.

3.3 Le discours du conducteur et de la conductrice

La perception de la régulation par le chauffeur s'apparente à celle de la conductrice. C'est pourquoi nous regroupons l'analyse de leurs discours dans un même paragraphe. Nous précisons, à l'occasion, les différences au niveau de la formulation linguistique.

Nous désignerons dorénavant par conducteur indistinctement le chauffeur de la conductrice.

Comme on pouvait s'attendre, c'est sous son aspect "régulateur", au sein de contrôle du terme qu'est représentée la régulation chez le conducteur. On assiste alors à une sorte de déplacement sémantique où le régulateur est représenté sous les aspects de contrôle de la régulation, tandis que la régulation est perçue comme technique sans plus.

Dans cette optique, le régulateur va être celui qui *voit tout*. C'est le *'regard'*¹⁾ *disciplinaire qui voit, donc qui sait*.

Domaine 1 :

Les régulateurs	nous suivent
	savent

Ce savoir qu'on lui attribue s'accompagne paradoxalement d'un déni de pouvoir par le refus de lui accorder une fonction hiérarchique supérieure à la leur.

La représentation que se font les conducteurs du régulateur est plutôt négative par leur refus de lui accorder une position hiérarchique.

1) Nous développerons dans les pages qui suivent, en conclusion, cette idée de la régulation-regard.

Soit le Domaine 6 :

Le(s) régulateur(s)		ce n'est pas un cadre	
		n'est pas mieux placé	
		n'ont pas à nous faire de remontrances	
		n'a rien à faire réelle- ment avec nous	

Par contre la régulation semble signifier le système dans son ensemble.

Les résistances à la régulation, si elles ne sont pas explicitées, se devinent derrière des formulations marquant une distinction par rapport au système. En tout cas il n'y a pas trace d'adhésion à la régulation dans le discours du conducteur.

Soit le Domaine 2:

La régulation		on ne peut pas dire que		ça rend pas service	
				ça rend service	
		je ne suis pas contre			
		ne me dérange pas			
		c'est pas mauvais			

La distance prise à l'égard de la régulation est plus explicite dans les phrases:

"il faut *reconnaître* que la régulation..."

"la régulation a *quand même*..."

"il faut *bien prendre le bon côté* de la régulation"

"la régulation fait partie du progrès de l'entreprise. L'entreprise profite du progrès"

où il faut comprendre que *c'est* l'entreprise qui profite de la régulation.

Le conducteur se place d'emblée ici dans une relation d'opposition avec la régulation puisqu'il lui faut "reconnaître quand même" que celle-là a "apporté des atouts"; cet apport se réduisant par ailleurs à la phonie comme recours en cas de panne.

Le reste de la régulation est reçu comme renforcement de contrôle. Témoin tout ce qui est dit sur *l'avant* (positif) et *l'après* (négatif) de la régulation.

Voyons plutôt le Domaine 3 :

Avant la régulation		<i>ça devait être</i> bien pour les chauffeurs (conductrice)	
		on nous faisait confiance (chauffeur)	

Est-il utile de dire que l'emploi de l'imparfait ("*devait*" et "*faisait*") présuppose que *maintenant* la régulation n'est pas avantageuse pour les chauffeurs et que la confiance leur est retirée.

Le retrait de confiance va de pair avec le manque d'initiative.

Domaine 4 :

on [les conducteurs]		fait partie du bus <i>comme le volant</i> (conductrice)	
		<i>doit toujours</i> appeler	
		aimerait bien décider soi-même	

"maintenant, dira le chauffeur non sans ironie: on démarre à l'heure".

Le régulateur résume bien cette perte d'initiative des conducteurs en déclarant : "Il est rare qu'un conducteur dise: moi je pense...".

La distance prise avec la régulation ne veut pas dire neutralité à son égard. On relève même, à *travers* les détours langagiers et les phrases inachevées (autocensurées), des réactions franches quoiqu'en filigrane dans le texte, contre la régulation. On peut en juger par les phrases du Domaine 5 :

on [conducteurs] ne peut pas		rouler plus vite	
		faire des courses <i>contre la montre</i>	

ou bien: "de toute façon, il nous faut les 5 minutes".

- "la régulation est une contrainte, si on veut",
- "on *sait bien* qu'il faut surtout ramasser les gens aux heures de pointe".

On peut avancer, pour conclure, que la *forme négative* choisie (involontairement); pour *dire* et exprimer une représentation de la régulation et du régulateur, est une *caractéristique du fonctionnement du discours des conducteurs, et que ce fonctionnement est en soi significatif d'un refus de la régulation.*

3.4 Effet majeur de l'introduction du système de nouvelle distribution de la fonction de contrôle (voir et savoir)

L'enjeu des luttes au sein du personnel de la maîtrise demeure le *pouvoir de contrôle*, la régulation, comme nous l'avons dit dans l'introduction, ayant transformé les procédés de contrôle par de *nouvelles manières de voir*.

C'est entre le contrôle de la régulation assurée par le régulateur et celui effectué sur le terrain, rôle des contrôleurs-fraude, que cette lutte pour *qui voit plus*, aussi "invisible" soit-elle, est plus manifeste dans le discours. Les fonctions de surveillance détenues par les contrôleurs, régulateur compris, au lieu d'être complémentaires, s'avèrent en certains points en compétition. Nous avons dit plus haut, que les prérogatives du contrôleur-fraude se sont vues amenuisées par la régulation du fait que celle-ci a récupéré le contrôle de la régularité en temps, tâche qui revenait au contrôleur-fraude. "On leur a supprimé ce travail-là [contrôle du temps], dit le régulateur, pour faire un peu de fraude".

Si la réorganisation de l'espace visible, introduite par la régulation, favorise ceux qui *voient* (contrôleur et régulateur) au détriment de ceux qui sont forcés de se *donner à voir* (conducteurs), elle dresse néanmoins entre ceux-là des conflits autour de *l'appropriation de l'espace visible*; cet espace pouvant d'ailleurs être physique, lieu observable, ou espace cognitif, espace représenté.

Le conflit se situe sur plusieurs plans: - la technicité: la revendication de la technicité est nécessaire pour se situer dans la maîtrise. Ainsi, le contrôleur-fraude, parlant du régulateur, dit: "on est tous au même niveau, on est tous contrôleurs *techniques*".

La technicité est ainsi un faire-valoir qui permet de s'assurer une position de maîtrise. Le régulateur, pour établir une frontière entre la fonction et celle du contrôleur, va faire intervenir des éléments comparatifs: "J'ai toujours pensé qu'un régulateur avait une *fonction différente*, qu'il n'était pas non plus un *contrôleur* mais un *technicien*"; ou "un régulateur c'est quelque chose de *bien spécial*. Ça n'a rien à voir avec le *contrôleur*".

Le régulateur ajoutera plus loin: "Je pense que le contrôleur d'exploitation ce serait un petit peu le *bas de l'échelle* dans la hiérarchie *contrôleur*". Ou encore: "ça fait bien d'être chef d'équipe. Ça fait pas trop mal non plus d'être régulateur, ce sont des *gens techniques*". Il poursuit: "Contrôleurs d'exploitation, ce qu'on appelle en douce les *déchireurs de billets (...)*. C'est quand même pas la panacée", et: "moi, courir après le client ça ne m'intéresse pas"; et enfin: "Un contrôleur-fraude a moins de contact avec la direction que nous-mêmes".

Cette lutte pour le contrôle se déroule sur deux fronts: *technique/manuel* et *haut/bas*.

Deux "manières de voir" vont en effet s'affronter: un *voir immédiat* (contrôleur) et un *voir médiatisé* où l'écran de la régulation joue le rôle de prothèse (régulateur). Laissons parler le contrôleur: "avant la régulation, dit-il, il *fallait voir, toujours voir, corriger (...)* on est obligé de *voir, regarder (...)*. Actuellement on le fait aussi".

La distinction des deux types de regard (régulation et terrain) se fera sur la *qualité* et la *quantité* du "voir":

a) la *qualité* : $\left\{ \begin{array}{l} \text{un simple voir} \\ \text{actif} \\ \text{un voir-faire} \end{array} \right\}$ s'oppose à $\left\{ \begin{array}{l} \text{voir technique} \\ \text{passif} \\ \text{un faire-voir} \end{array} \right\}$

Qui du *voir-faire* du contrôleur ou du *faire-voir* du régulateur conduira le conducteur à *faire-faire*?

Là est le centre de l'enjeu entre les deux catégories.

Voyons plutôt la lutte autour du *mieux-voir* dans les phrases suivantes:

le régulateur: "j'avais *les jeux*, au départ d'un conducteur de terrain. Et puis, il fallait pas avoir *ces yeux-là*. Il fallait avoir *les yeux d'un régulateur* qui sache manier tout ça, et tout ça".

Le contrôleur "rétorque" en opposant au regard à prothèse du régulateur son regard nu ("de visu", dit-il): "on est obligé de nous rendre sur le terrain et suivre la manifestation de *visu* parce que [le régulateur] *le voit pas*."

b) *Quantité du "voir"*: La lutte est aussi autour de la quantité du "voir".

le régulateur: "ils [contrôleurs] *voient une chose* à la fois (...), nous, on a l'avantage de *voir l'ensemble du réseau*",

et le chef d'équipe: "la régulation *voit la marche* des véhicules, mais *elle voit pas ce que le gars fait* (...), *elle peut pas voir* un client, un chauffeur qui n'est pas venu (...), un chauffeur qui envoie ballader les clients".

Il en ressort que le rapport entre *voir* et *savoir* est consciemment perçu chez les agents de maîtrise.

La redistribution du travail de contrôle, introduite par la régulation, s'est accompagnée de la distribution du *droit de regard*.

La qualité du "voir" sera définie par le "mieux voir" tandis que la quantité par le "voir plus que l'autre".

Toutes ces luttes autour du regard-contrôle sont déterminées par la représentation de la *régulation comme machine-à-voir*.

CONCLUSION: LA REGULATION, UNE MACHINE-A-VOIR

Il ressort clairement que la régulation est perçue, quoique surinvestie d'un pouvoir qu'elle ne possède pas, comme un instrument de contrôle dont la fonction est *de voir*. Elle est un lieu où, par le fait qu'elle permet de voir, il y a du "savoir", du "ça voir". Autrement dit, c'est une *machine-à-voir*.

Cette représentation rappelle curieusement le panopticon de Bentham décrit par M. Foucault (dans "surveiller et punir", Gallimard, 1975). Le panopticon de Bentham est une figure architecturale où une tour centrale de contrôle est entourée de cellules périphériques visibles à tout moment et en tout lieu de la tour centrale. "Le schéma panoptique, dit Foucault en citant Bentham, pourra être (...) applicable à tous les établissements où, dans les limites d'un espace qui n'est pas trop étendu, il faut maintenir sous surveillance un certain nombre de personnes" (*ibid.*, p. 207).

La correspondance du réseau de bus à ces critères d'application du dispositif panoptique est plus que saisissante. Sans aller jusqu'à comparer l'écran de la régulation à celui du Big Brother décrit par G. Orwell dans 1984, on peut dire que la régulation est perçue tel un dispositif dont les caractéristiques seraient: *l'omniscience et l'ubiquité du regard* contrôleur; à en juger par ces phrases du conducteur.

Les régulateurs	doivent regarder si on demande l'heure
	savent
	peuvent nous suivre sur leur écran
	disent qu'il va passer à l'arrêt régulateur

Le régulateur "voit" donc tout ce qui passe et se passe dans le réseau. La contrainte de la régulation se donne à voir dans ce jeu de regard qui induit chez le personnel roulant le sentiment d'être perpétuellement surveillé. Cette mise en situation de visibilité permanente provoque chez les conducteurs, par le fait même

me de *se voir vus*, un réflexe d'auto-surveillance: "maintenant, dit le conducteur, on *se surveille nous-mêmes*".

On remarque ici combien la représentation de la régulation est opératoire. Elle engendre chez les conducteurs des conduites (auto-surveillance) conformes à cette représentation.

"La régulation permet, dit la conductrice, j'allais dire *surveiller*, mais ce n'est pas le mot exact, c'est de *savoir* l'emplacement des bus, des chauffeurs".

Le personnel roulant sait qu'il est surveillé à tout moment, localisé par le "regard régulateur". Au besoin, le *voyant* de contrôle de régulation de la vitesse les rappelle à l'ordre pour rouler à sa cadence, quand ce n'est pas la phonie-visage sonore de la régulation- qui le fait. "La régulation a été un bouton de plus dans le bus" dit la conductrice.

Aussi l'assujettissement à la "mécanique" sera-t-il l'effet de ce sentiment d'être l'*objet du regard* au même titre que le bus: "on fait partie du bus *comme le volant du bus*" (conductrice).

A cet assujettissement au système s'ajoute la soumission au *fait accompli de la régulation* qui, par l'imposition d'un rythme à soutenir, substitue le contrôle automatique au contrôle humain. La régulation est alors acceptée comme une fatalité avec laquelle il faut compter: "ça paraît une bonne chose étant donné que *c'est ainsi*", "il faut bien *prendre le bon côté*" (conductrice).

A l'être-vu (personnel roulant) on peut opposer *mutatis mutandis* le voir (maîtrise).

Nous avons vu que la véritable efficacité de ce genre de dispositif, c'est d'informer le conducteur qu'il est *objet d'un contrôle constant*, d'une surveillance sans relâche.

Le directeur l'exprime à sa façon: "La présence du régulateur *informe les conducteurs de leur contrôle*".

Autrement dit, la conscience de la surveillance (surveillant ou surveillé) se retrouve des deux "côtés de la barrière" pour

reprendre l'expression du régulateur et du contrôleur-fraude. En clair *celui qui est vu sait qu'il est vu*. La régulation, comme tous les dispositifs panoptiques, tire son efficacité de ce qu'elle instaure une *dissymétrie du regard*.

C'est à *l'être-vu* d'en tenir compte: "les conducteurs, dit le régulateur, *savent (...)* que s'ils roulent vite (...), *c'est enregistré (...)*. C'est à eux d'en tenir compte dans leur manière de rouler".

On voit ainsi se dessiner, pour conclure, comme une sorte de "division du travail" autour du regard: entre *le voir central* de la régulation (régulateur et contrôleur) et le *montrer périphérique* des conducteurs qui se *donnent à voir* devant la régulation-miroir.

A ce regard dissymétrique est lié *tout le pouvoir de la régulation*, mais aussi les *résistances* qu'elle suscite ou les *crain-tes* qu'elle occasionne.

