

Résumé

La prise en compte des usagers est aujourd'hui incontournable pour les professionnels en charge de la production des services de mobilité. Or, qu'il s'agisse de services traditionnels ou de nouveaux services collaboratifs comme le covoiturage, l'essentiel du travail de ces professionnels se déroule en l'absence des usagers, inaccessibles ou encore inexistantes. La prise en compte des usagers se traduit alors par la mise en place d'outils variés (enquête, concertation, traitement des réclamations, communication, système d'information, etc.) destinés à représenter les usagers dans les différentes dimensions de la production du service. Au croisement d'approches interactionniste, sociotechnique et communicationnelle, cette thèse propose une lecture unifiée de ces divers outils de prise en compte des usagers en tant que travail collectif de construction d'une fiction de l'usager. Les professionnels élaborent cette fiction à l'articulation de leur travail d'interaction avec les usagers pendant lequel ils les mettent en scène et de leur travail de réflexivité pendant lequel ils les mettent en récit. Cette recherche repose sur une enquête qualitative menée chez deux producteurs franciliens de services de mobilité, constituée d'observations participantes de situations de travail et d'entretiens semi-directifs. Le premier cas est celui de l'autorité organisatrice de transport d'Île-de-France, suivie dans ses missions d'organisation du développement et de l'exploitation des services régionaux de transports collectifs. Le deuxième est celui d'une jeune start-up de covoiturage courte distance analysée au moment du lancement d'une expérimentation sur un territoire en grande couronne en partenariat avec les collectivités locales.