



**HAL**  
open science

# Une expérience de médiation, Vivre en Ville à Toulouse : entre innovation et conformation

Esther Larroque

► **To cite this version:**

Esther Larroque. Une expérience de médiation, Vivre en Ville à Toulouse : entre innovation et conformation. Sociologie. Université Toulouse le Mirail - Toulouse II, 2007. Français. NNT: . tel-00264463

**HAL Id: tel-00264463**

**<https://theses.hal.science/tel-00264463>**

Submitted on 17 Mar 2008

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

**Université de Toulouse-Le-Mirail**  
Département de Sciences Sociales Institut Raymond Ledrut  
CIRUS-CERS  
Centre de Recherches Urbaines et Sociologique  
Centre d'Etudes des Rationalités et des Savoirs

**Une expérience de médiation :**  
**Vivre en Ville à Toulouse**  
***Entre innovation et conformation***

**Thèse de doctorat en sociologie**  
Sous la direction conjointe de  
**Bernard BOËNE et Marie-Christine JAILLET**  
Soutenue le 2 mars 2007

**Jury :**

**Ali AIT ABDELMALEK,**  
*Professeur de Sociologie, Université Rennes II (rapporteur)*  
**Bernard BOËNE,**  
*Professeur de Sociologie, Université Rennes II*  
**Marie-Christine JAILLET,**  
*Chercheuse CNRS, Directrice du CIRUS-CIEU, Université Toulouse II*  
**Pascal ROGGERO,**  
*Professeur de Sociologie, Université Toulouse I (rapporteur)*  
**François SICOT,**  
*Professeur de Sociologie, Université Toulouse II*

**Esther LARROQUE**

## REMERCIEMENTS

*Ce long chemin de thèse n'aurait pas vu le jour sans la rencontre et le soutien de beaucoup, à des degrés divers, mais tous aussi complémentaires les uns que les autres.*

*Ce travail s'est fait dans le cadre d'une convention CIFRE entre l'association Vivre en Ville et l'Université de Toulouse- Le – Mirail en 1999. Je la dois à la rencontre avec Georgia Gallais, alors directrice de Vivre en Ville, et Bernard Boëne qui accepta de devenir mon directeur de thèse. Qu'ils soient remerciés pour l'opportunité qu'ils m'ont donnée de mener cette recherche.*

*J'adresse des remerciements tout particuliers à Marie-Christine Jaillet qui fut co-directrice de cette recherche et sans qui le travail n'aurait pas abouti. Merci pour son soutien, sa confiance et sa constance malgré les grands moments d'incertitude et de lassitude qui ont parsemé ce chemin.*

*Merci à tous ceux qui à Vivre en Ville ont apporté un peu de leurs propos ou de leur présence pour nourrir cette recherche. Abdel Hammoud pour son amitié pendant ces années, Christine Salut pour sa présence discrète, Khalid Lahmar que je n'aurais pas connu sans Vivre en Ville, l'ensemble des agents de médiation, les responsables et les partenaires de l'association.*

*Mes remerciements s'adressent, à, tous ceux qui ont été d'une aide considérable pour la réalisation de ce travail : François Sicot pour son œil critique, Mounira Méhiri de PPV 93 pour son expérience, Eric Lenoir à la DIV, Eric Macé et tant d'autres...*

*Enfin je remercie tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail : ma famille et mes amis pour leurs encouragements, Odile Yao pour les précieux conseils de mise en page et les corrections, Patrick à qui ce travail est dédié.*





## ***LISTE DES SIGLES UTILISÉS***

<b>Agent RIM</b>	Agent Relais Information Médiation
<b>ALMS</b>	Agents Locaux de Médiation Sociale
<b>APP</b>	Agents de Proximité et de Prévention
<b>AZF</b>	Usine de produits chimiques de la périphérie toulousaine ayant explosé en septembre 2001
<b>CLS</b>	Contrat Local de Sécurité
<b>CQ</b>	Correspondant de quartier
<b>CRAM</b>	Caisse Régionale d'Assurance Maladie
<b>DDTEFP</b>	Direction Départementale du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle
<b>DIV</b>	Délégation Interministérielle à la Ville
<b>OTCM</b>	Ouvrier Technico-Commercial du Métro
<b>PC</b>	Poste de Contrôle
<b>PPV</b>	Partenaires pour la Ville (association intervenant à Saint Denis)
<b>TOP</b>	Toulouse Ouest Partenaires (association regroupant les dirigeants des entreprises de l'Ouest toulousain)
<b>SMTC</b>	Société Mixte de Transport en Commun

**Nouveaux services-Emplois jeunes** : Programme de relance pour l'emploi des jeunes lancé en 1997 par le gouvernement du 1<sup>er</sup> ministre Lionel Jospin. L'objectif était de créer de nouveaux emplois répondant à des besoins émergents ou non satisfaits. Les employeurs bénéficiaient d'une aide de l'État pour le financement des postes emplois-jeunes à hauteur de 80 % du salaire et pour une durée de 5 ans.

## **SOMMAIRE**

<b>SOMMAIRE</b> .....	<b>3</b>
<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>4</b>
DE LA MÉDIATION.....	5
DE LA PLACE DU CHERCHEUR À VIVRE EN VILLE.....	7
DE LA QUESTION FLOUE À L’OBJET SOCIOLOGIQUE.....	12
DE LA MÉTHODE.....	20
<b>PREMIÈRE PARTIE : L’INTRODUCTION DE LA MÉDIATION DANS LA GESTION DE L’ESPACE PUBLIC</b> .....	<b>28</b>
I. LES CONDITIONS D’ÉMERGENCE DE LA MÉDIATION.....	31
II. MUTUALISER LES RESSOURCES SUR LES TERRITOIRES .....	49
III. VIVRE EN VILLE À TOULOUSE.....	73
<b>DEUXIÈME PARTIE : LE TRAVAIL DES AGENTS DE MÉDIATION</b> .....	<b>114</b>
I. UNE VOLONTÉ D’INNOVATION SOCIALE ? .....	115
II. LE RÔLE SOCIAL DES AGENTS DE MÉDIATION VIVRE EN VILLE.....	144
<b>TROISIÈME PARTIE :VIVRE EN VILLE, UNE ORGANISATION BASÉE SUR L’ETHNICITÉ</b> .....	<b>217</b>
I. LES AGENTS DE MÉDIATION : ENTRE ESPOIR ET DÉSILLUSION .....	218
II. UNE IDENTITÉ PROFESSIONNELLE FONDÉE SUR L’INCERTITUDE ET LE PROVISoire .....	247
<b>CONCLUSION : VIVRE EN VILLE, UN ÉPISODE DANS LA POLITIQUE DE LA VILLE A LA TOULOUSAINÉ</b> .....	<b>275</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>283</b>
<b>ANNEXES</b> .....	<b>291</b>
<b>TABLE DE MATIERES</b> .....	<b>392</b>

## ***INTRODUCTION***

## **DE LA MÉDIATION...**

Le concept de médiation apparaît en France dès le début des années 70 avec les médiateurs de la République. Il est question d'une médiation entre les citoyens et les institutions. C'est dans le courant des années 80 qu'elle va se développer, portée par un mouvement social dont l'idéal est de créer une alternative au règlement judiciaire des conflits. Elle émane de bénévoles le plus souvent. C'est le cas des « femmes-relais » dans la région parisienne. Reconnues comme « leaders » dans leur quartier, des habitantes commencent à jouer, bénévolement, le rôle de médiatrices avec leurs voisines, entre les femmes et les services publics de leur quartier. Cette activité prenant de l'importance dans les quartiers où elle est exercée, les femmes-relais demandent progressivement la reconnaissance de leur fonction par le salaire et la formation. Elles exercent alors de plus en plus cette fonction grâce à des contrats aidés.

La médiation touche toutes les sphères de la vie sociale : on parle de médiation familiale, pénale, judiciaire, d'entreprise, sociale...

Si la médiation sociale est utilisée pour qualifier des pratiques visant à recréer du lien social, à restaurer le dialogue, à faciliter le travail des services publics dans les quartiers d'habitat social en particulier, on peut distinguer deux types de médiateurs sociaux. On trouve d'une part les médiateurs dont l'objectif est de régler des conflits par la négociation, la facilitation du dialogue, et d'autre part ceux qu'on appelle des médiateurs sociaux, mais qui interviennent dans les quartiers ou les services publics. Ces deux types de médiation se distinguent par leur mode d'intervention. Les « négociateurs » interviennent le plus souvent dans la durée. Les seconds appelés « agents d'ambiance », « agents de proximité », « Agents Locaux de Médiation Sociale » (ALMS), « correspondants de nuit », sont amenés à intervenir pour tous les



types de difficultés rencontrées par les citoyens sur un territoire donné. Leur mode d'intervention est basé sur une présence rapprochée et l'action immédiate, et non sur la conduite d'une négociation<sup>1</sup>.

La médiation recouvre des pratiques très diverses. Elle peut être exercée par des bénévoles ou des salariés, commanditée par des institutions, des services publics.

C'est dans un contexte de crise des mécanismes de régulation sociale et de socialisation que la médiation se développe : l'école, la justice, la famille, le quartier, les partis politiques, le travail...y ont recours. Elle offre un mode alternatif de règlement des conflits, et a pour objectif de rétablir le lien social détérioré dans certains territoires. La médiation porte en elle l'idéal de changement social en redonnant du pouvoir aux populations fragilisées, en prenant en compte leur parole, en modifiant les représentations sociales...

La médiation semble porteuse de nouvelles initiatives. Et les pouvoirs publics vont rapidement se réapproprier ce concept. C'est ainsi que le programme d'aide à l'emploi des jeunes « Nouveaux Services - Emplois Jeunes » va s'emparer de cette idée en 1997. Des besoins nouveaux émergeraient, liés à un contexte économique et social en mutation. Afin d'apporter une solution au chômage, il est question de créer de nouveaux services, et dans le même temps des emplois pour les jeunes. La médiation va alors qualifier un certain nombre de nouvelles activités de présence de proximité dans le cadre de la mesure « emploi jeune ».

---

<sup>1</sup> Philip Milburn, *La médiation : expériences et compétences*, La découverte, 2002.

## **DE LA PLACE DU CHERCHEUR À VIVRE EN VILLE...**

L'association Vivre en Ville est créée en décembre 1996 à l'initiative de la Ville de Toulouse, d'EDF, et de la SEMVAT (société de transport toulousaine). L'objectif premier est de créer de l'emploi pour des jeunes sans qualification et rencontrant des difficultés d'insertion. C'est aux jeunes des quartiers qualifiés de sensibles que l'association va s'adresser au départ en utilisant la mesure « emploi-ville ». Le contrat emploi-ville est destiné en effet aux jeunes résidant en zone sensible, c'est-à-dire dans les quartiers ciblés par la politique de la ville.

Les emplois imaginés par le transporteur toulousain et EDF doivent permettre à des jeunes en difficulté d'insertion professionnelle d'accéder à l'emploi et pallier les difficultés des services publics sur les territoires dits « sensibles ». Le terme générique qui désigne les postes de travail est l'expression d'« agent de médiation ». Leur fonction est de sécuriser certains territoires des services publics, de prévenir ou de réguler certains malentendus ou certaines situations conflictuelles entre usagers et agents de services publics. Leur présence se veut dissuasive, et ils doivent rappeler les règles dans le fonctionnement des services publics.

Les critères de recrutement des jeunes sont ambigus : il faut d'abord répondre aux critères de l'emploi - ville, et dans un deuxième temps connaître la langue arabe et avoir l'expérience des quartiers sensibles. Cette fonction qui sera désignée avec le programme « Nouveaux Services-Emplois Jeunes » par le terme de médiation, demande des compétences personnelles, mais aucune qualification apparemment. Rapidement la question de l'ethnisation de ces emplois va se poser.

Le passage de l'emploi-ville à l'emploi-jeune devait permettre en théorie d'ouvrir le recrutement à tous les jeunes en recherche d'emploi. Cependant, les critères

basés sur l'expérience sociale des jeunes dans les quartiers sensibles ont été conservés de manière plus ou moins explicite. Ce qui a maintenu l'effet de stigmatisation de ces emplois.

Le nombre d'agents de médiation augmente très rapidement. L'association passe de 10 salariés en 1997 à 50 en 2000. Ce développement suscite de nombreux espoirs chez les jeunes : pour les uns ceux d'être embauchés dans les entreprises partenaires à l'issue d'une phase qu'ils pensent probatoire à Vivre en Ville, pour les autres, espoirs de voir se créer de nouveaux modes d'action dans les quartiers.

Dans ce contexte d'accroissement de l'activité de l'association, la direction commence à se pencher sur le devenir de l'association Vivre en Ville au terme du programme « Nouveaux services- Emplois jeunes ». En effet, peut-on penser que cette expérience sera viable au-delà des aides financières de l'État ?

Le programme emplois-jeunes, étant un programme d'innovation et de développement de nouvelles activités, permet aux structures qui les emploient de bénéficier de différents appuis. La direction de Vivre en Ville s'inscrit dans cette démarche de développement et mobilise son réseau relationnel, partenarial pour faire valoir cette expérience associative.

Un cabinet d'ingénierie sociale travaille sur les possibilités de développement et de pérennisation de l'association dès 1998. Divers contacts sont pris dans les autres régions de France ayant créé des emplois de médiateurs sociaux pour mutualiser les expériences. La directrice de Vivre en Ville de l'époque s'inscrit dans une démarche de promotion de son association et est prête à mettre tout en œuvre pour qu'elle se pérennise au-delà du soutien de l'État.

Elle mobilise son réseau relationnel pour cela, dans l'objectif d'apporter à Vivre en Ville toutes les compétences nécessaires à son développement et sa consolidation. C'est dans ce contexte que je rencontre la directrice et qu'elle me fait la proposition d'établir un partenariat avec l'Université de Toulouse-le-Mirail pour mener des travaux de recherche en vue de la pérennisation des emplois de médiateurs sociaux.

Nous faisons donc une demande de bourse CIFRE permettant d'établir un partenariat entre une entreprise et une Université en vue d'une thèse de doctorat. L'intérêt de la démarche est de réconcilier deux mondes souvent très éloignés : celui de l'entreprise et celui de la recherche en sciences humaines. La recherche trouve alors pour moi tout son sens si elle peut en effet être appliquée au milieu professionnel.

Je suis alors recrutée pour mener un travail d'études et de recherche devant aboutir à une thèse de doctorat en sociologie, sur les « nouveaux métiers de la médiation créés dans le cadre de la mesure « emploi jeune ». La question étant de savoir si ces activités, dites nouvelles développées par l'association, étaient pérennisables. Et si oui, de quelle manière ?

Mon embauche coïncide par ailleurs avec l'accroissement des postes d'encadrement à Vivre en Ville. L'équipe alors constituée d'une directrice, d'une responsable des ressources humaines, d'une comptable et de responsables d'équipes sur le terrain, s'étoffe avec l'embauche d'un responsable suivi-formation des salariés. Il a une formation d'éducateur spécialisé, et diverses expériences professionnelles dans l'éducation spécialisée. La responsable des ressources humaines sera remplacée par une jeune diplômée en droit social. Par la suite, le responsable suivi-formation deviendra coordonnateur de l'ensemble des missions de Vivre en Ville. Et des remaniements parmi les responsables de terrain amèneront l'un d'eux à reprendre ce poste de suivi-formation des salariés de Vivre en Ville. Celui-ci a une formation en sociologie et

plusieurs expériences dans le travail social : accompagnement de l'insertion professionnelle des jeunes dans une Mission Locale, et accompagnement des publics étrangers.

Lorsque je suis embauchée dans le cadre de cette convention CIFRE en 1999, l'association se trouve à un moment charnière. Des orientations doivent être prises pour assurer l'avenir et de multiples possibilités semblent s'offrir à nous qui venons d'arriver à Vivre en Ville. La directrice dans sa logique de promotion de l'association attend de nous des initiatives, et que nous contribuions à son développement et sa stabilisation. Mais avec un peu de temps et de recul, nous nous apercevons bien vite de l'inadéquation entre les objectifs de la direction de Vivre en Ville et ceux de ses partenaires et commanditaires (SEMVAT, EDF, Ville de Toulouse, OPAC, Patrimoine).

En effet, si la direction de Vivre en Ville parle de pérennisation des emplois créés, les entreprises parlent seulement d'insertion professionnelle des jeunes agents de médiation. Pour elles, les emplois créés ne sont qu'un moyen de resocialiser des jeunes éloignés de l'emploi. Pérenniser des médiateurs apparaît à ces entreprises comme une aberration.

L'association est prise dans une contradiction entre son objectif d'insertion de jeunes en difficulté, et celui de vendre à ses partenaires une prestation de service irréprochable. Le titre de médiateurs que l'on a donné aux agents de Vivre en Ville pose par ailleurs question. Etiquetés comme « jeunes en insertion », la plus-value qu'ils pourraient apporter dans les services publics où ils interviennent ne paraît pas prise en compte. Et ils apparaissent bien limités dans leur action par les entreprises commanditaires.

Mon rôle dans l'association devient rapidement des plus flous et ma position intenable, puisque l'objectif assigné à ma mission ne correspond pas à l'objectif des entreprises commanditaires de Vivre en Ville.

C'est la question de mon rôle social à Vivre en Ville qui se pose à moi en même temps que celle du rôle du chercheur. Sous peine de confirmer le stéréotype du « savant fou », du chercheur travaillant seul dans sa bulle sans lien avec la réalité sociale, je me devais de trouver une place clairement définie au sein de l'association. Le changement de direction a favorisé cette clarification, et c'est ainsi que je suis devenue responsable de la communication.

J'avais donc en charge la mise en place et la tenue d'un journal interne à l'association en vue de favoriser les liens entre les salariés. Et je m'occupais de tout ce qui était relatif à l'image de l'association à l'extérieur. Il s'agissait des tenues de travail, des outils de communication et de publicité auprès des partenaires potentiels.

Ce rôle m'a permis de justifier ma place à Vivre en Ville et de poursuivre mon travail de recherche qui du reste ne semblait n'intéresser que moi.

C'est la question du lien entre le monde de la recherche et ce qu'on désignera ici par « le monde des professionnels » qui s'est posée à moi à travers cette expérience.

Le temps du chercheur n'étant pas celui du professionnel, le premier apparaît improductif et donc illégitime dans une entreprise. C'est seulement en ayant un rôle de production à un moment donné, rôle me permettant d'être pleinement impliquée à Vivre en Ville, que j'ai pu poursuivre ma recherche de manière sereine.

Salariée durant trois années, j'ai participé au fonctionnement quotidien de Vivre en Ville. Cette implication m'a amenée à orienter mes travaux vers une recherche de type monographique. C'est pourquoi, les propos développés s'appuient pour une grande part sur un journal de terrain, et des observations participantes.

Les années passées à Vivre en Ville ont été des années de tensions très fortes entre les objectifs des uns et des autres, les agents de médiation, les entreprises partenaires et commanditaires, et une équipe de direction faisant souvent tampon.

C'est avec beaucoup de désenchantement que cette expérience s'est achevée pour moi, et pour l'ensemble des salariés de l'association puisque l'association a fermé en juin 2003. Le travail qui suit est l'aboutissement de plusieurs années passées dans le quotidien d'une association qui se voulait porteuse d'innovation, et d'un long travail d'écriture qui a permis de dépasser les déceptions et les amertumes, et de dépeindre d'un point de vue sociologique l'expérience toulousaine d'un dispositif de médiation sociale.

#### **DE LA QUESTION FLOUE À L'OBJET SOCIOLOGIQUE...**

La thèse que j'expose ici est l'aboutissement d'un long cheminement de la pensée. Si ce cheminement s'est voulu méthodique et le plus ordonné possible, il s'est nourri aussi des « hasards de la recherche ». Ces hasards qui confortent ou éloignent des orientations choisies. C'est ainsi que je décrirais mon chemin de thèse.

Tout a commencé par un sujet de recherche élaboré avec la directrice de l'association Vivre en Ville dans le cadre de la demande de financement pour mon poste, par une bourse CIFRE. Il était question d'étudier le concept de médiation tel qu'il est mis en œuvre dans les entreprises toulousaines de service public : EDF et le

transporteur, la SEMVAT. L'objectif officiel étant pour Vivre en Ville de nourrir sa réflexion en vue de pérenniser ses emplois-jeunes.

Mon premier travail en arrivant à Vivre en Ville fut de m'immerger dans le fonctionnement de cette association, d'en comprendre l'histoire et les objectifs. Pour cela, j'ai mené des observations directes sur le lieu de travail des agents de médiation et au siège social de l'association.

J'ai pu tout d'abord mesurer l'écart entre le discours d'une directrice cherchant à consolider sa structure, et celui des entreprises commanditaires. De plus, l'activité des médiateurs s'est avérée plutôt floue sur le terrain. Cette phase exploratoire a été aussi celle des lectures sur tout ce qui avait rapport à la médiation, les emplois-jeunes, les services publics, la sécurité, la sociologie du travail, les jeunes, les quartiers en difficulté, la politique de la ville, l'insertion professionnelle... Toutes lectures qui rendaient le sujet de la recherche de plus en plus vaste.

Après plusieurs mois d'investigations, je me suis trouvée face à un sujet de recherche dont je ne savais plus bien quel il était. J'avais d'un côté une commande qui était celle d'apporter des éléments d'étude sur la médiation et les services publics, pour appuyer la pérennisation des emplois-jeunes, et d'un autre côté, je voyais des emplois qui n'étaient en réalité que des postes pour des jeunes que l'on disait vouloir insérer. La médiation n'apparaissait alors qu'un prétexte pour faire de l'insertion professionnelle.

Au terme de cette phase d'immersion et de découverte de Vivre en Ville, il m'a fallu prendre du recul et considérer à nouveau l'objet de ma recherche. En effet, mes premières investigations m'avaient conduites à découvrir la démarche un peu floue de Vivre en Ville, et le balancement constant entre une volonté de promouvoir des



« nouveaux métiers », et celle de participer à une démarche d'insertion professionnelle de jeunes en difficulté dans les « quartiers sensibles » de Toulouse. Il semblait que l'on soit en face de deux grandes questions : l'insertion professionnelle de jeunes à travers le dispositif Vivre en Ville et l'étude des « nouveaux métiers » de la médiation en relation avec la question du management dans les services publics.

À première vue, on pouvait donc dire que l'objet de la médiation avait été détourné. On se servait de ces emplois davantage pour faire de l'insertion professionnelle que pour réellement faire de la médiation. Comment parler de « nouveaux métiers » à développer alors même que l'on demandait à des jeunes en situation sociale précaire de développer ces métiers ? Immersée dans le fonctionnement de l'association, la question tendait à devenir celle de savoir s'il était bien ou non d'embaucher des « jeunes en insertion » pour développer des « nouveaux métiers ». Mais une telle approche ne menait qu'à des jugements de valeur, et se révélait totalement improductive pour la recherche.

Les rencontres, avec Marie-Christine Jaillet<sup>2</sup> puis Eric Macé<sup>3</sup>, ont contribué à préciser mes orientations et m'ont conduites vers les travaux d'E. Hugues et une étude des emplois de Vivre en Ville en tant que rôles sociaux.

La question posée par Vivre en Ville était de savoir si ses emplois allaient pouvoir se pérenniser. Ce qui revenait à se poser la question de la professionnalisation de ces emplois. Il fallait d'abord écarter la fausse question consistant à se demander si les emplois de Vivre en Ville étaient ou non de vrais métiers, et poser celle des conditions du passage de ces emplois à une véritable profession de médiateur.

---

<sup>2</sup> Chercheuse au CNRS, directrice du CIRUS-CIEU, Université Toulouse le Mirail.

<sup>3</sup> Chercheur au CADIS (EHESS-CNRS), UFR communication, Université Paris III.

C'est ce que montre E. Hugues lorsqu'il décrit le passage d'une fausse question sociologique : « *est-ce que tel métier est une profession ?* » à des questions plus fondamentales comme : « *dans quelles circonstances les membres d'un métier essaient-ils de transformer celui-ci en profession ?* » et « *quelles étapes franchissent-ils pour se rapprocher du modèle valorisé de la profession ?* ».<sup>4</sup>

Mes travaux se sont alors orientés vers la sociologie des professions. Dans les années 70, des recherches vont rompre avec la sociologie classique des professions basée sur une approche fonctionnaliste, qui visait à départager « le bon grain de l'ivraie », d'après un idéal-type de la profession<sup>5</sup>.

Fondées sur les travaux interactionnistes de l'Ecole de Chicago, ces recherches s'intéressent aux dynamiques internes aux groupes professionnels. La question devient celle des logiques qui poussent un groupe à faire reconnaître son activité comme professionnelle, le modèle de la profession impliquant une idée d'élévation dans la hiérarchie sociale. Le renversement s'opère dans le sens où toutes les activités de travail ont un intérêt sociologique.

Pour E. Hughes, qui s'était intéressé aux professions dès les années 50, un métier n'est pas seulement un ensemble de tâches, mais il implique un rôle social. Il accorde une part importante aux processus biographiques dans son analyse des professions. Tout travail doit être replacé dans l'organisation dans laquelle il est effectué. Dès lors, décrire un poste de travail, conduit à parler aussi de celui des autres. Le travail doit être analysé comme une mise en scène théâtrale.

---

<sup>4</sup> E.Hugues, *Le regard sociologique*, Ed. EHESS, 1996, p.77.

<sup>5</sup> Paradeise, Parsons in Chantal Labruière, "Professionnalisation : de quoi parlent les chercheurs, ce que cherchent les acteurs ?" *Formation-Emploi*, n°70, 2000, p.32.

Cette perspective invite alors à lire nos emplois d'agents de médiation en tant qu'ils impliquent des rôles sociaux dans une organisation de travail. Comment se construisent ces rôles, quelle identité les agents de médiation construisent-ils ? Etudier ces emplois devrait donc nous en apprendre sur ces emplois eux-mêmes, mais aussi sur les services publics qui les sollicitent, sur leur relation avec leurs clients, sur la question de l'insertion professionnelle des jeunes, et sur le regard que portent les entreprises en question sur les jeunes, et en particulier sur les jeunes désignés communément « jeunes des quartiers ».

Une activité ne devient pas professionnelle seulement lorsqu'une formation a été créée pour l'exercer, mais essentiellement au terme d'un long travail de définition du domaine et des modalités d'intervention. Cette définition s'établit à la suite d'une négociation au sein d'une division du travail spécifique.

E. Hughes a étudié la manière dont les aides-soignantes se sont établies en tant que professionnelles. Cette profession s'est construite sur la base d'une délégation des tâches dépréciées par les infirmières dans le milieu hospitalier. Ce que E. Hughes désignera par l'expression de « sale boulot ». La professionnalisation des aides-soignantes est l'aboutissement d'un processus à la fois de délégation de ce « sale boulot » par les infirmières, et de « *reconstruction d'un domaine d'activité exclusif à partir de la revalorisation d'une partie de ce sale boulot : l'aide au confort de la personne malade* »<sup>6</sup>. Ce processus implique des négociations entre les pouvoirs publics et les représentants des professions concernées, aboutissant à la définition précise des domaines respectifs d'intervention.

---

<sup>6</sup> Everett Hugues, in Chantal Labruyère, p.33, *op. cit.*

Mais ces définitions, montre E. Hughes, ne sont pas à l'abri de remises en question. En effet, les professions sont en renégociation permanente pour la préservation de leur force sur le marché du travail. C'est ainsi que les aides-soignantes vont ensuite déléguer la toilette des malades aux auxiliaires de vie, par exemple.

Les professions établies veulent préserver une définition pure de leur activité. Dès lors que des tâches nouvelles apparaissent, et qu'elles semblent dévaloriser la profession, un processus de délégation de ce « sale boulot » se mettrait en place.

C'est aussi ce que montre Jean-Paul Payet<sup>7</sup> au sujet des enseignants dans les banlieues françaises. Le métier d'enseignant dans les zones urbaines sensibles a tendance à se différencier quelque peu de celui d'enseignant dans le reste de la ville. Les déviances scolaires qui se manifestent dans les banlieues ne seraient pas du ressort des enseignants. Ils n'ont ni le temps, ni les moyens pour s'en occuper. C'est ainsi que sont déléguées aux surveillants ou aux aides-éducateurs – apparus avec les emplois-jeunes – les tâches que les enseignants jugent ne pas devoir accomplir. La délégation du « sale boulot » permet aux enseignants dans les zones urbaines défavorisées, de conserver une définition pure de leur métier. L'auteur constate que la délégation de ces tâches est particulièrement évidente, dans les établissements situés dans les banlieues sensibles.

Le débat entre fonctionnalistes et interactionnistes, qui fut à la base du renversement dans les recherches sur les professions, va peu à peu céder la place à la fin des années 60, à de nouvelles approches d'inspiration marxiste et wébérienne.

---

<sup>7</sup> Jean-Paul Payet, « Le sale boulot », division morale du travail dans un collège de banlieue, *Annales de la recherche urbaine*, n°75, juin 1997, p.19 à 31.

Au-delà des processus biographiques qui conduisent à la constitution d'un groupe professionnel, Freidson<sup>8</sup> en étudiant le travail des médecins notamment, va mettre en évidence les processus de monopolisation du savoir par une profession. Le professionnalisme est fondé sur la capacité d'un groupe professionnel à s'autoréguler, et à faire reconnaître la légitimité de son monopole sur un savoir. Le processus de professionnalisation est envisagé comme un processus de monopolisation économique et politique, et de fermeture sociale.

D'après Dubar et Tripier, c'est l'étude d'Andrew Abbott<sup>9</sup> dans un ouvrage paru en 1988 sur les professions de service, qui permet de faire à la fois une synthèse et un compromis entre toutes ces « nouvelles théories » des professions. A. Abbott en effet, a étudié la manière dont les professions de service s'y prennent pour se faire reconnaître le monopole d'une compétence. La question de recherche concernant les professions, est celle qui conduit à élucider de quelle manière un groupe parvient à acquérir le monopole sur un savoir, une compétence, comment il acquiert la reconnaissance juridique de la compétence.

Pour cela, la méthode consiste à étudier d'une part, le travail en lui-même, pour découvrir quelles sont les innovations de ce groupe professionnel dans la résolution d'un problème donné. Il s'agit d'autre part, d'étudier les relations avec les autres groupes professionnels en compétition pour le monopole de la compétence, pour découvrir les stratégies professionnelles de reconnaissance à l'égard des clients et de l'État.

Avec le programme emplois-jeunes, apparaît de manière récurrente l'idée de professionnaliser les emplois créés. Mais que recouvre ce terme pour les acteurs ? Et

---

<sup>8</sup> in Dubar et Tripier, *Sociologie des professions*, Armand Colin, 1998, p. 122 à 127.

<sup>9</sup> in Dubar et Tripier, p.134 à136, *op.cit.*

dans quelle mesure l'utiliser pour la recherche sur ces nouveaux emplois de médiateurs sociaux ?

L'injonction de professionnalisation doit être replacée dans l'histoire des politiques de lutte contre le chômage. Elle est particulièrement forte pour les emplois de service. Si elle est apparue dans les années 80 associée à l'objectif d'acquisition de qualifications, elle apparaît aujourd'hui de plus en plus associée à la notion de compétences. Une attention particulière est accordée aux compétences relationnelles supposées transversales à la plupart des emplois de services.

Le programme emplois-jeunes paraît appuyer cette logique de professionnalisation par la valorisation des compétences. Ce sont la plupart du temps des compétences relationnelles que l'on demande aux jeunes recrutés pour les emplois de médiateurs sociaux. Il faut cependant noter la persistance de l'objectif de qualification puisque des diplômes (CAP agent de prévention et de médiation créé par le GRETA) validant l'expérience de médiateur notamment, sont progressivement mis en place pour faire reconnaître ces emplois.

En fait, le volet professionnalisation des emplois-jeunes recouvre deux types de questionnements : l'un se centre sur la création de nouveaux métiers émergents, l'autre sur la transférabilité des compétences acquises par les jeunes en situation d'emploi.

Vivre en Ville est traversée par ces deux types d'orientation. Mais, peu à peu, l'association va s'engager dans la deuxième logique, en essayant d'aider les agents de médiation à transférer leur expérience et les compétences acquises vers d'autres emplois plus solidement établis.

Partant de là, j'ai posé l'hypothèse que les emplois de médiateurs de Vivre en Ville étaient des métiers en voie de professionnalisation, et de ce fait il fallait mettre en évidence la plus-value de ces emplois par rapport aux professions avec lesquelles les médiateurs intervenaient. Il s'agissait d'étudier ces emplois de médiateurs en tant que rôles sociaux dans un environnement social.

Il m'a semblé opportun de parler de ces activités comme de nouvelles « professionnalités » dans le champ des métiers de la relation avec les publics en difficulté. Nous définissons le terme « professionnalité » comme mode d'exercice d'un métier. Ici, nous posons l'hypothèse que les agents de médiation ont apporté un mode nouveau d'intervention auprès des publics des services publics et du travail social.

Cependant, la professionnalité des agents de médiation est apparue liée à leur expérience sociale des quartiers en difficulté, et au fait qu'ils étaient d'origine maghrébine. Ce qui m'a amenée à poser que la professionnalité des agents de médiation est fondée sur leurs « compétences expérientielles » et plus précisément sur leur ethnicité.

Vivre en Ville se développait dans le cadre de la politique de la ville toulousaine, et en interaction avec des services publics. L'analyse des emplois de Vivre en Ville pouvait donc apporter un éclairage sur la politique de la ville toulousaine.

## **DE LA MÉTHODE...**

L'observation directe s'est imposée à moi comme méthode d'investigation. En effet, salariée de Vivre en Ville pendant 3 ans, la possibilité d'observer au quotidien le fonctionnement de l'association et le travail des agents de médiation s'offrait à moi tout naturellement. J'étais immergée dans le quotidien de

Vivre en Ville, et j'avais le temps devant moi pour comprendre le travail des agents de médiation, et les enjeux autour de ces nouveaux emplois.

Mon introduction à Vivre en Ville s'est faite avec mon embauche sur un poste peu clair pour les agents de médiation. Il leur a été signifié par la direction de l'association que j'étais une étudiante en charge d'une étude de leur métier en vue de réfléchir à la pérennisation de leurs emplois. Au quotidien, il m'a fallu souvent expliquer mon travail. Je pouvais très souvent avoir l'air en décalage avec le quotidien des autres salariés de Vivre en Ville. Et avec le temps, la nécessité s'est imposée à moi d'avoir un poste plus clair, plus « professionnel ». Au bout de quelques mois, je ne pouvais plus être seulement là pour observer, me documenter et n'avoir aucun rôle de production pour la structure.

Aussi, j'en ai parlé plus haut, c'est le changement de directrice qui a joué un rôle important dans mon changement de statut.

Toutefois, j'ai rencontré auprès des agents de médiation beaucoup de disponibilité, voire d'intérêt pour mon travail. Je les ai, en effet, sollicités pour mener des observations directes sur leurs lieux de travail (stations de métro, quartiers d'habitat social, agences EDF...). Beaucoup acceptaient de me recevoir pendant leur temps de travail ou de répondre aux entretiens que je sollicitais parce qu'ils pensaient me rendre service.

Le contact qui fut le mien avec les agents de médiation a été facilité par mon absence de rôle décisionnel dans l'association. De façon plus ou moins claire pour eux, j'avais deux statuts : celui d'étudiante qui menait une recherche sur leur travail, et celui de responsable de la communication de l'association. Mais c'est mon statut d'étudiante qui dominait. Au-delà, l'écoute que je pouvais avoir, et la participation à



leurs activités a joué un rôle de valorisation de leur travail. Ce fut pour eux l'occasion de raconter leur métier, leur parcours, de se valoriser dans des périodes où ils ne se sentaient plus reconnus.

Dès le début de mes recherches à Vivre en Ville, j'ai entrepris de rédiger un journal de terrain presque quotidien. J'y ai relaté tout ce qui pouvait se passer au cours d'une journée à Vivre en Ville, et les événements auxquels je pouvais assister. Ce journal a recueilli mon vécu tout au long des 3 années passées au sein de cette association, et les premières observations relatives à la phase exploratoire de ma recherche.

Au cours de ma phase de découverte de mon objet d'investigation, j'ai observé les activités des agents de médiation, interviewé les commanditaires de l'association (un chargé de mission prévention de la SEMVAT et une assistante sociale d'EDF), ainsi que 3 agents de médiation, et j'ai croisé tout ce que je recueillais comme données empiriques avec des lectures plus théoriques ou des études sur la question de la médiation. Mes observations avaient pour but de découvrir en quoi consistait le travail des agents sur le terrain, les entretiens avec les agents de médiation de savoir comment on devenait agent de médiation à Vivre en Ville, et ceux avec les commanditaires de l'association de connaître l'histoire de l'association.

Après une période où j'avais le sentiment de ne plus rien comprendre, et où l'objet de recherche était des plus flous, j'ai établi des lignes de recherche que j'ai détaillées un peu plus haut.

Afin de valider ces hypothèses, des entretiens semi-directifs ont été menés avec la plupart des agents de Vivre en Ville. 25 entretiens ont été recueillis auprès des agents de médiation de l'association, étayés par des observations

participantes dans les stations de métro et les agences EDF. J'ai poursuivi l'écriture de mon journal de terrain.

Les entretiens se sont déroulés pour les agents de médiation du métro, dans les locaux dits « locaux de sécurité » des stations de métro. Pour les correspondants de quartier d'EDF, les entretiens ont eu lieu au siège de Vivre en Ville. Les agents de médiation d'EDF avaient plus de facilité à se rendre au siège de l'association.

Afin de mener dans de bonnes conditions mes entretiens et mes observations par la suite, il m'a fallu obtenir la collaboration de leurs responsables d'équipe. En effet, les entretiens ont eu lieu pendant le temps de travail des agents de médiation. Ce qui demandait que les responsables acceptent de leur dégager un peu de temps pour répondre à ma demande. Avec la responsable d'équipe des agents de médiation d'EDF, peu d'explications ont été nécessaires. Elle-même étant étudiante, a bien compris l'objet de ma demande et il n'y a eu aucune difficulté.

C'est avec les responsables de l'équipe du métro qu'il a fallu user de diplomatie. C'est lorsque j'ai demandé à mener des observations directes auprès des agents de médiation du métro que j'ai commencé à rencontrer quelques tensions de la part de certains responsables d'équipe. En effet, la rumeur a pu circuler à un moment donné que je venais pour contrôler le travail effectué dans les stations de métro. Les responsables d'équipe alors un peu déstabilisés par des pressions de la direction et de la SEMVAT, ont pris mon travail d'enquête comme une mesure supplémentaire de surveillance à leur égard. J'ai dû expliquer à nouveau l'objet de mon travail et la nécessité pour moi de faire ces observations, et les tensions sont rapidement retombées. J'ai fourni un planning clair et précis de mes observations et de mes entretiens avec les

agents de médiation aux responsables d'équipe. Et j'ai pu constater qu'ils venaient de temps à autre pour voir comment cela se passait. Mais ils n'ont pas souhaité participer à un entretien.

Je me suis basée sur une grille afin de mener mes entretiens. L'objectif était de connaître le parcours de vie des personnes interviewées : leur parcours scolaire, leur entrée sur le marché du travail, leur embauche à Vivre en Ville, leur vécu en tant qu'agent de médiation, et leurs ambitions professionnelles. Avant de commencer chaque entretien, j'apportais une explication sur le but de ces entretiens et je présentais rapidement les différents points de ma grille. Les entretiens ont tous été enregistrés et retranscrits intégralement.

En ce qui concerne les observations, elles ont consisté à passer des journées ou des demi-journées selon les plannings, avec des agents de médiation du métro et d'EDF. Je les accompagnais dans leur travail. Pour les agents à EDF, je les ai accompagnés au cours d'une tournée auprès des clients et dans leurs comptes - rendus dans l'agence dont ils dépendaient. Pour les agents de médiation du métro, munie de la tenue de l'association, j'ai passé des demi-journées à leurs côtés dans les stations.

Les observations au nombre de sept ont été menées suite aux entretiens avec les agents de médiation. Elles avaient pour but d'enrichir les discours par des faits observés sur le terrain.

J'ai pu mener des observations auprès de certains des agents que j'avais interviewés. La grille d'observation était volontairement ouverte afin de rassembler le maximum d'informations sur les conditions de travail, les outils, et les tâches des agents de médiation de Vivre en Ville. Au préalable, j'ai malgré tout précisé ce que je m'attendais à voir sur le terrain, afin de ne pas partir à l'aveuglette. Je pensais

approfondir trois thématiques. D'abord, le rôle des agents de médiation, en quoi consiste leur travail, quelles sont les tâches quotidiennes à effectuer ? Ensuite, je pensais pouvoir confirmer le discours des agents sur leur position (de bouclier notamment) dans les entreprises pour lesquelles ils travaillaient. Et enfin, j'espérais mettre en évidence ce qui relève de leurs compétences spécifiques, et les rend indispensables comme ils le disaient très souvent dans les entretiens.

Sur cette base, j'ai mené deux journées d'observations avec deux correspondants de quartier, et cinq demi-journées avec des agents Relais Information Médiation (RIM) dans des stations assez différentes par leur configuration et la clientèle qu'elles accueillait.

Je ne prenais pas de notes au cours des périodes d'observations afin de ne pas me faire repérer comme observatrice et afin de ne pas attirer de suspicions de la part des responsables déjà relativement réticents. Cela m'a permis d'être plus à l'aise aussi. J'ai donc retranscrit a posteriori chacune des périodes d'observations.

Des entretiens ont eu lieu avec des salariés de la SEMVAT : des conducteurs de bus, des vérificateurs du métro, des agents de maîtrise dits régulateurs du réseau bus. L'objectif était de recueillir le discours des salariés des entreprises commanditaires sur le travail des agents de médiation. J'avais connaissance des objectifs des dirigeants de ces entreprises, mais il me fallait aussi connaître la perception des salariés qui étaient amenés à travailler directement avec ces agents de médiation. Mon choix s'est centré sur les salariés de la SEMVAT pour plusieurs raisons. D'une part, la SEMVAT représentait le plus gros marché de Vivre en Ville, et à ce titre les discours recueillis pouvaient avoir valeur de représentativité. D'autre part, mon travail de recueil des données a eu lieu au moment où la direction de Vivre en Ville

était assurée par un cadre de la SEMVAT. C'est lui qui m'a mise en relation avec les personnes interviewées. Il a accepté de faire l'intermédiaire avec le service communication de l'entreprise qui m'a ensuite mise en relation avec les services concernés pour les prises de rendez-vous. 10 salariés ont accepté de répondre à ma demande. L'un d'eux seulement s'est révélé peu coopératif le jour de l'entretien et je n'ai pu recueillir qu'un discours évasif. Ce salarié avait d'ailleurs mauvaise réputation auprès des agents de médiation qui ne semblaient n'avoir aucune légitimité à ses yeux. La collaboration s'était toujours révélée difficile avec ce salarié.

Les entretiens ont eu lieu dans des locaux de la SEMVAT sur la base d'une grille d'entretien semi-directive. Je leur demandais de décrire leur poste de travail et notamment tout ce qui concernait la relation de service, et les difficultés avec les usagers-clients, et de parler de leur représentation des agents de médiation (leur rôle, leur plus-value, leur légitimité sur le terrain...).

En 2003, après que j'ai quitté l'association, et que celle-ci a dû fermer ses portes, je suis allée rencontrer le chargé de mission Prévention de la SEMVAT qui était à l'origine de Vivre en Ville et Françoise De Veyrinas, également à l'origine du projet. L'objectif de ces entretiens était de recueillir les discours de commanditaires sur la fermeture d'une structure dont ils étaient partie prenante dès le début.

Ces interviews ont également été enregistrées et retranscrites intégralement.

Au regard de la sociologie des professions, j'ai cherché à mettre en évidence le possible mouvement de professionnalisation en œuvre dans le champ de la médiation sociale. Cependant, s'agissant de Vivre en Ville, si l'on peut considérer qu'il y a eu à un moment donné une volonté de professionnalisation des emplois, elle a très

rapidement avorté. C'est la comparaison avec d'autres structures employant des agents de médiation qui a permis de mettre en perspective la spécificité de Vivre en Ville.

J'ai voulu savoir si les métiers de la médiation du type de ceux de Vivre en Ville ne pouvaient pas trouver de réelle professionnalisation. Et pour cela, je suis allée en 2004 rencontrer un dispositif assez similaire à celui de Vivre en Ville, dans une commune de l'agglomération toulousaine. 4 interviews avec des agents de prévention et leur responsable, ont été menées. Les agents avaient été embauchés dans le cadre du programme emploi-jeune, en 1998. Comme à Vivre en Ville, il y a eu beaucoup d'errements quant au contenu de ces métiers. Seulement, ce dispositif a rencontré une forte volonté politique de consolidation de ces activités. Et ce dispositif est aujourd'hui pérenne.

Après le recueil de toutes les données, j'ai entrepris une analyse systématique des entretiens. Chaque entretien a été découpé en 3 ou 4 séquences thématiques. Parfois, les mêmes séquences ont pu se croiser d'un entretien à l'autre. J'ai comparé les systèmes de représentation des uns et des autres, puis les observations directes ont complété les comparaisons déjà effectuées. Tout cela a permis de remettre en question l'hypothèse de la professionnalisation des emplois de Vivre en Ville et a montré la place prégnante de la question des relations interethniques dans ce dispositif constitué autour de l'association Vivre en Ville.

## ***PREMIÈRE PARTIE :***

### ***L'INTRODUCTION DE LA MÉDIATION DANS LA GESTION DE L'ESPACE PUBLIC***

*Nous situerons dans un premier temps le développement de la médiation dans le champ du travail social. À partir de plusieurs exemples, nous analyserons ensuite de quelle manière des dispositifs expérimentaux ont été créés dans les quartiers prioritaires. Puis, en nous centrant sur l'expérience de l'association Vivre en Ville, nous poserons la question du fondement de ces dispositifs dits de médiation sociale.*

Les années 80 ont vu se développer un certain nombre de nouveaux dispositifs visant à améliorer la sécurité des espaces publics, à apporter une réponse au malaise des banlieues. C'est le développement de la politique de la ville, et des modes d'intervention par contractualisation entre les diverses institutions en proie au problème de la délinquance en particulier dans les quartiers d'habitat social.

Dans ce contexte, de nouvelles fonctions vont émerger. Ce ne sont ni des emplois traditionnels du travail social, ni des emplois du secteur administratif. *« Ces acteurs sont censés corriger les effets néfastes des interstices physiques et organisationnels rendant inhospitaliers les espaces publics et favorisant les actes d'incivilité. »*<sup>10</sup>

Ces nouveaux acteurs vont se prévaloir du concept de médiation, préconisant le dialogue pour reconstruire le lien social. 1997 et le lancement du programme « Nouveaux Services - Emplois Jeunes » vont appuyer le développement de telles fonctions, puisqu'un certain nombre des nouvelles activités créées dans le cadre de ce programme seront qualifiées par le terme de « médiation ».

Etymologiquement, la médiation renvoie à la notion d'intermédiaire, de lien. On considère que le médiateur intervient dans un litige ou un conflit, et amène les parties à trouver une solution, une conciliation. Sa position est neutre, et il ne jouerait un rôle que dans la mesure où il est reconnu et accepté par les médiés.

Cependant, l'observation des pratiques de médiation dans le cadre des nouveaux emplois créés appelle à un élargissement de cette définition. Ceux-ci s'exercent dans les transports urbains, et dans les quartiers d'habitat social. On parlera

---

<sup>10</sup> In Sebastian Roché, *En quête de sécurité, cause de la délinquance et nouvelles réponses*, Armand Colin, Paris, 2003, p.292.



donc de médiation urbaine et sociale. Michèle Guillaume-Hoffnung définit la médiation sociale de la manière suivante : « *un mode de construction et de gestion de la vie sociale grâce à l'entremise d'un tiers, le médiateur, neutre, indépendant, sans autre pouvoir que l'autorité que lui reconnaissent les médiés qui l'auront choisi ou reconnu librement* »<sup>11</sup>. Elle assumerait quatre fonctions : « *la création de lien social, la réparation du lien social, la prévention des conflits, et enfin le règlement des conflits. Soit la médiation comme mode de retissage du lien social, et la médiation comme gestion des conflits, ou encore médiation des différences et médiation des différends.* »<sup>12</sup>

Au-delà de sa dimension conciliatrice, la médiation dans les territoires urbains a une dimension de restauration d'un lien perdu. La médiation semble porteuse à la fois de stabilisation des relations sociales et de transformations.

---

<sup>11</sup> Michèle Guillaume-Hoffnung, *La médiation*, PUF, 1995, p.74.

<sup>12</sup> Isabelle Ferré, *Ville et médiation : note de synthèse*, Le Cubitus, 2002.

## **I. LES CONDITIONS D'ÉMERGENCE DE LA MÉDIATION**

### ***1.1. LES CHANGEMENTS DU TRAVAIL SOCIAL***

C'est dans un contexte de chômage massif, que le travail social se trouve remis en question dans ses fondements mêmes. D'une logique d'émancipation des individus jusque dans les années 80, il passe à celle de l'accompagnement des personnes dans la précarité. Il n'est plus seulement question de pauvreté matérielle, mais de perte de lien social. Et c'est d'insertion qu'on parle aujourd'hui. Ce concept permet en effet de couvrir à la fois la notion de lien matériel et social.

Des auteurs comme Jacques Ion<sup>13</sup> ou Jacques Donzelot montrent que la critique du travail social s'inscrit dans celle plus globale des institutions, à partir des années 1980-1990. Alors que le chômage devient massif, des institutions comme l'école ne sont plus porteuses de la promesse d'un emploi, d'une intégration dans la société de production.

Dès lors, les travailleurs sociaux qui jusqu'alors travaillaient à la marge des institutions pour négocier le cas d'un individu, se trouvent confrontés à des quartiers entiers touchés par le chômage et l'exclusion. Le rapport entre les habitants et les institutions se trouve inversé. *« Au lieu d'une intégration, c'est à une désintégration que l'on assiste, à l'apparition d'un vide social, d'une perte de perception des règles communes : chacun ne sachant plus ce qu'il peut espérer s'oppose aux autres et s'enferme lui-même. Soit ce que l'on a appelé le « problème des banlieues ».*<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Jacques Ion in *Le travail social*, La Documentation Française, juillet 2003.

<sup>14</sup> Jacques Donzelot, Les nouvelles donnes du travail social, *Esprit*, A quoi sert le travail social, mars-avril 1998, p.13.

De nouveaux emplois sont créés dans le cadre de la politique de la ville. Ce sont les chefs de projets, les chargés de mission, les coordonnateurs de zone, les chargés d'insertion... Ils ont des fonctions d'animation, d'accompagnement social, de montage de projets. Ils vont assurer dans les quartiers le rôle de médiation, de renégociation, de ré explicitation des normes des institutions. Ces nouveaux métiers de la ville vont combler en partie le vide social laissé par les travailleurs sociaux.

Le programme « Nouveaux Services – Emplois Jeunes » va favoriser la création d'emplois pour renforcer le lien social que l'on dit défaillant, cette défaillance étant focalisée sur les « quartiers sensibles ».

Ce sont des spécialistes de la relation que l'on veut mettre en place avec les emplois de médiateurs sociaux. On leur délègue en général le contact avec les publics difficiles. Mais ils ne bénéficient d'aucune reconnaissance par le salaire et le statut la plupart du temps, et la définition de leurs missions est des plus floue. Pour beaucoup, c'est aussi un premier emploi dont ils ne savent s'il va se pérenniser. Ils se trouvent dans des positions peu sécurisantes.

En fait, ce sont des emplois en phase d'expérimentation. Une expérimentation qui semble se prolonger sur la durée des 5 ans de subventions de l'État, et qui est souvent difficile à vivre pour les jeunes concernés. Ils sont situés aux interstices des métiers du social, de la sécurité, de l'administration et ont peu de légitimité notamment aux yeux des travailleurs sociaux qui les jugent peu compétents.

La création des emplois-jeunes vient renforcer un mode de recrutement basé sur les compétences individuelles. Ce type de recrutement avait été entamé avec la politique de la ville et la création des nouveaux postes d'intervenants sociaux. On

s'attache à des compétences liées au vécu personnel des individus, à l'appartenance au quartier, à l'appartenance ethnique.

Un regard sur les évolutions du travail social en France devrait nous permettre de comprendre les conditions d'émergence de ces nouvelles fonctions de médiation.

Les sociologues de la MIRE<sup>15</sup> ont observé les professions canoniques du travail social : les assistantes sociales, les éducateurs, les conseillères en économie sociale et familiale, les animateurs. C'est la loi de 1975 qui labellise le travail social en le distinguant des professions sanitaires, et fonde une identité commune aux travailleurs sociaux. Les métiers du social sont désormais reconnus par des diplômes d'État.

Le champ du travail social pourrait aujourd'hui être représenté par un noyau dur, constitué par les travailleurs sociaux traditionnels (assistantes sociales, éducateurs, animateurs, conseillères en économie sociale et familiale) qualifiés par des diplômes de niveau III, et une périphérie constituée de nouveaux intervenants sociaux issus des filières universitaires ou à l'opposé, sans qualifications et recrutés sur des critères liés à leur expérience personnelle. Le champ du travail social apparaît brouillé, car on ne sait plus très bien quelles sont les missions des uns et des autres. Aussi, les travailleurs sociaux traditionnels vivent un malaise qui semble se cristalliser autour de l'articulation entre métiers traditionnels et « nouveaux métiers ».

Avec la fin des « 30 glorieuses », et l'apparition du chômage de masse, le travail social est conduit à évoluer. À l'ère du plein emploi, il devait apporter les moyens de « *la réparation des individus victimes du progrès* »<sup>16</sup>. Le travail social visait

---

<sup>15</sup> *Les mutations du travail social*, sous la direction de Jean-Noël Chopart, Dunod, 2000.

<sup>16</sup> Michel Autès, L'insertion, une bifurcation du travail social, *Esprit*, mars 1998.

alors des catégories d'individus inadaptés, et se donnait pour mission de les réparer et de leur permettre de réintégrer la société par le travail. Mais, alors qu'il semble avoir trouvé un équilibre dans ses pratiques et ses objectifs, les mutations socio-économiques viennent le déstabiliser. Les exclus deviennent de plus en plus nombreux, et les ressources économiques moins importantes.

Les clivages entre les inclus et les exclus s'accroissent. La reconstruction de la cohésion sociale devient une injonction politique. Elle doit faire l'objet de politiques publiques et les travailleurs sociaux sont perçus comme les acteurs principaux de cet objectif de recréation du lien social mais sont dans le même temps remis en cause dans leur efficacité.

Les problèmes sociaux ne concernent plus des cas individuels que l'on classe dans des catégories. On parle désormais de problèmes de société. Apparaît à cette époque la notion d'insertion, comme une nouvelle stratégie de réponse aux nouveaux problèmes sociaux. Dès lors, c'est « *la stratégie du projet, individuel ou collectif, qui remplace celle du classement des handicapés* »<sup>17</sup>. Avec l'insertion, le travail social doit favoriser la cohésion sociale. « *De la réparation des individus victimes du progrès, il se trouve convoqué à la production du social sous la figure métaphorique de la recréation du lien social.* »<sup>18</sup> D'une logique d'assistance, le travail social passe à une logique de développement.

On peut noter le changement induit par la loi Barre en 1976. On ne parle plus de l'aide à la pierre, mais de l'aide à la personne. Les administrés sont appréhendés comme des clients, capables de juger de ce qui est bon pour eux ou non. Dans cette logique, l'individu serait placé devant ses responsabilités. L'individu doit par la logique

---

<sup>17</sup> Michel Autès, *ibid.*

<sup>18</sup> Michel Autès, *ibid.*

du projet prouver à la société qu'il peut lui apporter quelque chose. C'est la garantie de son insertion. « *Le projet repose sur l'idée d'insertion, de projection de l'individu dans une société à produire à partir de lui, de ce qu'il apporte. Une logique du parcours, de la généalogie, du projet tend à remplacer les mécanismes d'affectation des individus estampillés dans les cases accueillantes du social de gestion.* »<sup>19</sup>

Jean-Noël Chopart, suite à la grande enquête menée par la MIRE<sup>20</sup> sur les évolutions du travail social, estime que les mutations du travail social peuvent être analysées sous l'angle des théories néo-libérales qui permettent d'analyser les mutations économiques. Ce choix théorique consiste à dire que le marché contrôle tout. L'État n'a plus la même légitimité pour dicter aux individus comment ils doivent vivre, et ne répond plus aux problèmes sociaux par la construction de grands équipements comme dans les années 60. C'est alors au niveau local que se mettent en place des dispositifs nouveaux dans le champ du travail social.

Les politiques sociales sont envisagées à l'échelle de la ville et du quartier avec le mouvement de décentralisation. Et les élus locaux deviennent les décideurs de ces politiques. Les travailleurs sociaux sont alors rendus plus proches de la décision politique qu'auparavant. La concurrence apparaît dans le champ du social quant au traitement des problèmes du chômage. Le travail social ne paraît plus suffisant pour résoudre les questions de l'exclusion, de l'insertion des jeunes...

Les entreprises se positionnent dans le secteur de l'insertion alors que dans le même temps, on voit apparaître de « nouvelles professions » dans le champ du social.

---

<sup>19</sup> Michel Autès, *ibid.*

<sup>20</sup> Jean-Noël Chopart, *ibid.*

Pour répondre aux nouvelles orientations liées à la question de l'insertion, des professionnels recrutés non plus sur leur seul diplôme de travailleur social émergent sur la scène du travail social. Les nouveaux enjeux sociaux et les nouvelles politiques nécessiteraient de nouveaux professionnels : les travailleurs sociaux traditionnels seraient inadaptés.<sup>21</sup>

Conjointement à ces transformations, le travail social se taylorise. En 1986, C.Bachmann et M.Chauvière observaient deux types de « social » : un social de gestion qui aurait en charge les financements des projets et des actions, et un social d'intervention qui aurait en charge les relations avec le public, l'élaboration et la mise en œuvre des projets auprès des individus et des groupes. On observe une dichotomie entre les administrations sociales et les travailleurs sociaux de terrain. La décentralisation et la crise des financements publics ont modifié cette partition, et on observe par exemple, une pression plus grande des administrations sur les assistantes sociales. Celles-ci sont désormais concernées par le financement de leurs projets. Elles sont donc de plus en plus absorbées par des tâches administratives au détriment du relationnel avec le public.

Une délégation des fonctions de contact avec le public à des personnes de faible niveau de qualification se fait jour. Ce sont des personnes recrutées le plus souvent pour leurs compétences personnelles. Les femmes-relais sont un exemple typique dans les quartiers « difficiles ». Elles font en effet, le travail d'accompagnement des personnes que les assistantes sociales n'ont plus le temps de faire, et qui fait cruellement défaut dans des quartiers d'habitat social.

---

<sup>21</sup> Michel Autès, *ibid.*

Les travailleurs sociaux labellisés par un diplôme de niveau III se voient confier les missions de gestion et d'animation de programmes alors que le contact avec le public est confié à des personnes de faible niveau de qualification, recrutées pour leurs compétences et leur appartenance au milieu dans lequel elles interviennent. Car les femmes-relais, encore majoritairement d'origine immigrée, servent de passeur entre les habitants de même origine et les institutions. Elles connaissent la langue et les références culturelles des habitants. Elles expliquent alors le fonctionnement de l'institution, aident à remplir les papiers, etc.

Les travailleurs sociaux ressentent aujourd'hui un certain malaise. La relation avec les publics est à la base de leur profession. Leur ôter cette fonction renverse le fondement de leur identité professionnelle.

Ce changement pose la question du recrutement des travailleurs sociaux. Quelle part donne-t-on aux compétences personnelles des intervenants sociaux ? L'appartenance au milieu d'intervention est-elle la garantie de la « bonne distance » nécessaire à l'efficacité des travailleurs sociaux ? La même question est posée au sujet des femmes-relais.

Pour Michel Autès cependant, la question ne se pose pas dans ces termes. En effet, l'enquête de la MIRE sur les évolutions du travail social montre que les emplois peu qualifiés et au statut précaire occupent une part importante dans le social. Mais dans le même temps, les nouvelles fonctions créées dans le cadre de la politique de la ville, et qui doivent suppléer aux carences des travailleurs sociaux, sont occupées la plupart du temps par des travailleurs sociaux. Tous les emplois du secteur social trouvent en fait, leur point de convergence dans les référentiels des métiers de la relation. Les difficultés du travail social ne viendraient pas alors de l'émergence de



nouveaux métiers remplaçant les anciens inadaptés à la nouvelle donne. Pour Michel Autès, les contenus des métiers restent stables, mais les conditions de leur exercice sont remaniées. « *Ce sont les organisations du travail, la production des cadres de l'emploi et le rapport au politique des métiers du social qui sont au centre des difficultés actuelles, et non les compétences des professionnels, qu'ils agissent aussi bien dans le cadre des institutions sociales traditionnelles que dans les nouveaux dispositifs de l'insertion ou des politiques de la ville.* »<sup>22</sup>

Un rapport de « Profession Banlieue » en 1999, fait également ressortir que la question est davantage celle de l'évolution des pratiques dans les institutions de service public que celle de la création de nouveaux métiers. Les femmes-relais apparaissent comme des ressources si on veut bien prendre en compte leur apport, leurs compétences. Deux conceptions du rôle des femmes-relais s'opposent. Pour les uns, elles ont une fonction d'intermédiaire entre les institutions et les habitants. Elles traduisent les exigences des services publics, des administrations aux usagers, aux habitants des quartiers dans lesquels elles interviennent. Dans cette optique, elles contribuent à la reproduction de l'existant.

Pour les autres, les femmes-relais sont des négociatrices. En ce sens, elles traduisent les exigences des personnes en termes compréhensibles pour les habitants, mais elles révèlent aussi les souhaits et les besoins de ces derniers dont doivent tenir compte les administrations.<sup>23</sup>

C'est donc dans un contexte où le travail social semble déstabilisé dans les quartiers dits sensibles, que la médiation sociale se développe. Le traitement de l'exclusion ne peut plus avoir les mêmes méthodes. Aujourd'hui, il s'agit moins de

---

<sup>22</sup> Michel Autès, *ibid.*

<sup>23</sup> Isabelle Ferré, *op.cit.*

négozier le cas d'un individu « hors norme », que de renégocier les normes des institutions dans une société où l'exclusion n'est plus une exception mais touche une grande partie de la population, voire des quartiers entiers.

## **1.2 LA MENACE DES BANLIEUES**

### **1.2.1. LES ÉMEUTES URBAINES ET L'EXPÉRIENCE DES MESSAGERS**

Dès les années 80, avec les premières émeutes urbaines, la question sociale devient celle des quartiers « sensibles ». Ces grands ensembles urbains édifiés dans la période après - guerre, portaient un idéal de progrès social. Les populations ouvrières et les classes moyennes accèdent à des logements salubres et à un mode de vie plus confortable.

*« Lorsque le père partait au travail chaque matin à l'usine – la construction des grands ensembles à la périphérie de la ville, là où étaient installés les centres industriels, facilitait les déplacements - lorsque la mère disposait pour la première fois de son existence de tout le confort moderne, lorsque les enfants fréquentaient une école qui jouait alors le rôle d'ascenseur social, la vie coulait tranquillement dans ces quartiers, même si les problèmes de nuisance sonore étaient importants. Et ils n'étaient alors absolument pas synonymes d'insécurité. »<sup>24</sup>*

La période 1975-1990 voit la situation des grands ensembles se dégrader à la suite du chômage. Les classes moyennes les délaissent pour s'installer dans des zones pavillonnaires. Et ces quartiers deviennent des lieux de relégation des populations qui n'ont pas les moyens d'aller ailleurs. Ce sont les populations immigrées, et les ouvriers des industries à proximité, frappés par la perte de leur emploi.

---

<sup>24</sup> Jean-Marie Petitclerc, *Pratiquer la médiation sociale, un nouveau métier de la ville au service du lien social*, Dunod, p.11.

C'est dans ces quartiers que la spirale de l'exclusion est la plus présente.

La perte de la valeur travail associée à la fragilisation des liens sociaux, en sont les moteurs. C'est dans ce contexte qu'apparaissent les premiers phénomènes de violences urbaines (les rodéos dans le quartier des Minguettes à Lyon, en 1981).

La médiatisation de ces violences urbaines va favoriser la stigmatisation et le sentiment d'insécurité dans ces quartiers. La politique de la ville va alors imaginer divers dispositifs de prévention dans ces zones sensibles. Mais rien ne semble résoudre vraiment la question des quartiers. En 1991, on assiste à l'embrasement des quartiers. *« Tout le monde garde en mémoire l'explosion du printemps 1991 dans les Yvelines. Le 26 mars, à Sartrouville, Djamel Chettouch fut tué par des vigiles dans la cafétéria du centre commercial de la cité des Indes, après avoir été pris à partie parce qu'il refusait de quitter les lieux sans vouloir consommer. Deux nuits de violences au centre ville. Fin mai et début juin, Mantes-la-Jolie, et son immense ZUP du Val Fourré (plus de 7000 logements hébergeant les deux tiers de la population de la ville) s'embrasèrent : affrontement entre forces de l'ordre et jeunes, suite à une interdiction d'accès à la fête annuelle de l'association sportive ; mort d'un jeune au commissariat, à cause d'une crise d'asthme survenue durant la garde à vue ; et puis cette fameuse nuit du 8 juin, où au cours d'un rodéo effectué à bord de 5 voitures volées, allaient mourir successivement une femme gardien de la paix restée prisonnière d'un véhicule de police volontairement percuté, puis un jeune algérien de 23 ans tué par balle. Ce même printemps, des pompiers et une équipe médicale accourus à l'appel d'un blessé avaient été pris à partie, dans la ZAC de la Noë de Chanteloup-les-Vignes par des jeunes qui avaient précédemment brisé les vitres d'un bureau de poste. »<sup>25</sup>*

---

<sup>25</sup> Jean-Marie Petitclerc, p.14, *ibid.*

Le printemps 1991 est marqué par l'embrasement de la ZUP de Noë à Chanteloup-les-Vignes. Cette cité largement médiatisée avec le film de Mathieu Kassowitz, *La Haine*, en 1995 connaîtra des nuits de violences. L'absence des adultes frappe le maire de la ville et un ancien responsable de l'équipe de prévention spécialisée du quartier<sup>26</sup>. Le quartier paraît livré à sa jeunesse et aux CRS en face.

*« Autre phénomène nouveau, le comportement très offensif des 13-15 ans. Pour la première fois, les voitures de pompiers se faisaient caillouter, non par les aînés, mais par les plus jeunes ! »<sup>27</sup>*

La seule alternative à la répression pour eux est la médiation. Une médiation portée par les aînés, les grands frères. *« Et il faut souligner, dans ce contexte, l'admirable travail effectué par Sofiane Bensikhaled, le célèbre boxeur de la cité, et ses amis. Leur capacité à se faire entendre des plus jeunes permet le retour au calme et la reprise du dialogue avec les institutions. »<sup>28</sup>*

Une fois le calme revenu, le quartier repris en main par les travailleurs sociaux, les institutions, et les divers chargés de mission, ces mêmes jeunes qui avaient joué un rôle essentiel dans la résolution des émeutes, vont solliciter le maire de Chanteloup, et proposer la mise en place d'un dispositif d'action sur la commune, visant à lutter contre le sentiment d'insécurité et à créer une dynamique d'emploi - formation chez les jeunes en difficulté d'insertion. C'est donc à l'initiative des jeunes de la cité que l'association « Les Messagers » naîtra en novembre 1992.

---

<sup>26</sup> Jean-Marie Petitclerc cité précédemment, est aujourd'hui vice-président de l'association pour la Promotion des métiers de la ville (Promévil), directeur de l'association Le Valdocco qui mène des actions éducatives et de prévention spécialisée dans le quartier du Val d'Argent, chargé de mission au Conseil Général des Yvelines sur les questions de prévention.

<sup>27</sup> Jean-Marie Petitclerc, p.30, *ibid.*

<sup>28</sup> Jean-Marie Petitclerc, p.30, *ibid.*

Les habitants du quartier étaient victimes d'un sentiment d'insécurité grandissant dû à la multiplicité des nuisances quotidiennes (dégradations matérielles, nuisances sonores, vols...). Les plus jeunes (9-13 ans) étaient à l'origine de la dégradation du cadre de vie et dans le même temps, les jeunes adultes en difficulté d'insertion professionnelle, prenaient conscience des risques pour leurs petits frères de la poursuite de la dégradation du quartier. Ils se disaient prêts à devenir acteurs d'un changement social.

L'idée d'employer ces jeunes adultes comme agent de prévention urbaine est née de ce constat. Ils devaient donc assurer une présence dans le quartier, favoriser le dialogue entre les habitants et avoir une action éducative et préventive auprès des plus jeunes. Cette action est rendue possible du fait de l'appartenance des agents de prévention à la cité dont ils connaissent l'histoire et les modes de fonctionnement.

Ces nouvelles fonctions permettent d'agir à la fois sur l'ambiance du quartier et d'apporter une réponse concrète au chômage des jeunes. L'association interviendra d'abord au niveau de la cité, de manière expérimentale, en partenariat avec l'Office Public Départemental de l'Essonne, du Val d'Oise, et des Yvelines.

L'association est largement médiatisée. Elle produit des résultats probants en terme de baisse des dégradations, d'amélioration des relations dans le quartier. C'est ainsi qu'elle sera rapidement sollicitée pour intervenir dans les transports urbains. Les agents d'ambiance étaient nés. Leur intervention sur la ligne Poissy - Chanteloup menacée de fermeture, fera diminuer le taux de fraude, augmenter les recettes, et disparaître les agressions.

Cette expérimentation inspirera plusieurs sociétés de transports ou offices HLM pour mettre en place des services d'agents de prévention, d'agents d'ambiance ( les AMIS de Lyon, l'association Pulsar à Strasbourg...)

### ***1.2.2. LE DÉBORDEMENT DU SOCIAL DANS LES SERVICES PUBLICS : L'EXPÉRIENCE DES GRANDS FRÈRES***

Dans un contexte de montée de la violence urbaine, les entreprises de service public rencontrent des difficultés accrues pour exercer pleinement leur mission en direction de leurs usagers. Les relations entre les agents des services publics et les habitants des quartiers « sensibles » tendent souvent au conflit, et sont souvent empreintes de méfiance et de racisme. Les premiers se sentant victimes, les seconds captifs parce qu'ils ne peuvent pas toujours accéder au service public : prix trop élevé du ticket de bus, coupures d'électricité à cause d'impayés...

Dans la dynamique instaurée par les Messagers de Chanteloup, la RATP cherche un moyen de remédier aux mauvaises relations entre machinistes et usagers. Pour cela, la régie crée des emplois qu'on appellera d'abord « Grands Frères », puis agents de prévention. Recrutés sur des critères d'appartenance ethnique et territoriale, des jeunes doivent, par leurs capacités de dialogue et leur connaissance des quartiers qui posent problème à la RATP, réguler et éviter les conflits entre les machinistes et les jeunes des quartiers populaires.

La création des emplois de « Grands Frères » en 1994, par l'Association Pour une Meilleure Citoyenneté des Jeunes (APMCJ) repose sur l'idée que seuls des jeunes issus des quartiers, et d'origine immigrée, sont à même d'amener leurs cadets à respecter les services publics, et qu'ils savent comment s'y prendre pour désamorcer un conflit entre les habitants d'une cité puisqu'ils en possèdent la culture, les codes.

L'action des Grands Frères repose sur la légitimité qu'ils ont auprès des populations de leur quartier, notamment des plus jeunes. Ils sont un modèle. Le recrutement ethnique des Grands Frères présuppose donc que l'insécurité et la délinquance subie par le service public sont le fait des jeunes d'origine immigrée et vivant dans les quartiers dits « sensibles ». Il faut donc les éduquer au respect d'autrui et au civisme<sup>29</sup>.

La plupart des transporteurs urbains se trouvant confrontés aux mêmes difficultés vont mettre en place ce type de fonction sur leurs réseaux.

Cependant, l'ensemble de ces dispositifs de « médiation » semble reposer sur un opportunisme financier de la part des entreprises. La plupart du temps, agents de médiation, agents de prévention, agents d'ambiance (l'appellation diffère selon les villes) sont recrutés sur des contrats aidés, et – de manière plus ou moins explicite – sur des critères d'âge, de sexe et d'appartenance ethnique. Leur activité semble bien avoir contribué à réguler les relations sur certaines lignes de bus, mais les agents de prévention posent la question de leur professionnalisation et de leur insertion.

Les entreprises qui développent ces dispositifs le font dans un double objectif : créer des emplois pour des jeunes en difficulté, apaiser le climat et les relations sociales sur leurs territoires d'intervention. La situation est des plus inconfortables pour les jeunes. Ils sont pris entre un emploi à développer, à faire valoir auprès des agents de service public, des usagers, et une incertitude quant au devenir de leur poste.

Quant à leur fonction réelle, on s'aperçoit bien vite qu'ils ont davantage en charge de faire respecter les règlements des entreprises qui les embauchent, qu'une

---

<sup>29</sup> Eric Macé, "Les contours de la médiation : institution, conciliation, conformation. A propos d'un dispositif de « médiation » de la RATP", *Revue Française des Affaires Sociales*, n°2, avril-juin 1997.

fonction de médiation au sens où ils pourraient faire remonter les besoins des publics qu'ils côtoient quotidiennement au cours de leur activité.

Se pose donc la question de leur instrumentalisation par les entreprises. Les jeunes ne sont-ils pas utilisés comme supplétifs des entreprises de service public, voire comme un moyen d'assurer la paix sociale dans les cités ? Eric Macé a mis en évidence la contradiction entre la logique d'insertion des jeunes « médiateurs » et celle de création de nouveaux métiers dans le flou qui entourent ces nouvelles fonctions. Une définition claire des projets des entreprises en matière de médiation ou simplement de sécurité aurait permis d'éviter la contradiction. De plus, le risque de recrutement ethnique renforce le sentiment d'être instrumentalisés<sup>30</sup>.

Il faut aussi ajouter que ces emplois ont été créés à l'initiative des directions des entreprises de transport sans réelle concertation, ni communication avec les agents de terrain. Ces derniers subissent les changements dus au passage d'une « *activité technique de transport en commun à une activité commerciale de satisfaction des voyageurs* »<sup>31</sup>. Les entreprises de transport entrent dans une logique de qualité de service à laquelle pourtant les machinistes ne se sentent pas associés. Ils ont le sentiment qu'on exige toujours plus de leur part sans disposer de moyens supplémentaires.

Ainsi, à la RATP, Eric Macé montre que « *le métier de machiniste est traversé par des tensions inhérentes à la diversité des tâches assignées : il faut respecter les consignes de sécurité de la conduite, respecter les impératifs de productivité des rotations, assurer la qualité de l'accueil et du service aux voyageurs*

---

<sup>30</sup> Eric Macé, Les jeunes et les métiers de la sécurité : cibles, instruments ou acteurs ? *Ville-Intégration-Ecole*, n°113, juin 1998, p.62-71.

<sup>31</sup> Eric Macé, Service public et banlieues populaires : une coproduction de l'insécurité. Le cas du réseau bus de la RATP, *Sociologie du travail*, n°4/97, pp.473-498.



*tout en faisant respecter la police des voitures* ». <sup>32</sup> Et cela s'ajoute à l'augmentation du sentiment d'insécurité, du stress. Dans ces conditions, certains adoptent des stratégies d'évitement de certaines des tâches qui leur sont assignées. Ainsi, des agents de transport se désintéressent de la clientèle afin d'assurer la ponctualité, ferment les yeux sur la fraude pour ne pas avoir d'histoires.

L'arrivée des jeunes agents d'ambiance, sur laquelle ils n'ont pas été consultés, sera mal vécue au départ. Entre concurrence, incompréhension sur leurs fonctions, et sentiment que l'on justifie les fauteurs de troubles (les jeunes des cités) en les embauchant, ils ont l'impression que leurs directions ne répondent pas à leurs vrais problèmes : ceux liés à l'insécurité pendant leur travail.

Il y a de véritables incompréhensions entre les directions des sociétés de transport urbain et leurs personnels de terrain. Les directions ont une vision liée à la place de l'entreprise dans la ville. Elles cherchent à renouer les liens avec leur environnement. Les salariés eux, sont confrontés à des problèmes très concrets d'agressions, de peurs dans certains endroits et se sentent isolés. Ils ne comprennent pas que leur direction embauche ces mêmes jeunes, immigrés le plus souvent, qui les agressent pendant leur service.

Du côté des « Grands Frères » ou des agents d'ambiance dans d'autres villes, il leur faudra du temps et de la patience pour se faire accepter. Les conducteurs parfois ne leur adressaient même pas la parole. Peu à peu pourtant, leur présence a permis d'améliorer l'ambiance sur les lignes de transports, de faire baisser la fraude et le vandalisme, de rassurer les conducteurs. Les agents d'ambiance permettent de

---

<sup>32</sup> Eric Macé, *ibid.*

désamorcer un bon nombre de situations. C'est ainsi qu'ils parviennent à faire leur place dans les entreprises et auprès des usagers.

La création des postes d'agents d'ambiance peut être analysée comme un facteur d'évolution au sein des entreprises. Cela a d'abord permis de modifier l'image négative des « jeunes immigrés des banlieues populaires » aux yeux des agents de service public. Le recrutement de certains d'entre eux comme conducteurs a favorisé l'ouverture des entreprises de transport dont la mentalité est très « franco-française ». La question de l'insertion et de la formation professionnelle de ces jeunes agents d'ambiance a également obligé les dirigeants de ces entreprises à établir des partenariats avec des organismes susceptibles de les aider, et de s'ouvrir sur des relations partenariales avec leur environnement. Quelquefois même, la présence des agents d'ambiance a permis des transformations dans l'organisation des entreprises, dans l'exercice de leur métier.

Mais toutes ces améliorations se font à des degrés divers selon que l'entreprise s'implique plus ou moins fortement dans une réflexion sur ces emplois d'agents d'ambiance et ce qu'ils peuvent apporter. Car les agents d'ambiance, par leur position d'entre-deux, se trouvent à la fois proches des voyageurs et des conducteurs. Ils sont, dans la mesure où les entreprises veulent bien accepter leur apport, des observateurs très fins des fonctionnements et des dysfonctionnements des organisations<sup>33</sup>.

Il reste malgré tout que les potentialités des agents d'ambiance sont sous-exploitées. Les agents d'ambiance sont cantonnés à des tâches limitées qui permettent

---

<sup>33</sup> Pierre Paquet, Frédérique Bourgeois, *Agents d'ambiance dans les transports publics urbains : pratiques, effets et enjeux d'un métier en émergence*, Ministère de l'équipement des transports et du logement, DRAST, Prog. PREDIT, Economie et humanisme, octobre 1999.

en fait aux transporteurs d'assurer leur mission sans encombre. Ils ont un rôle de sécurisation la plupart du temps.

Leur emploi étant lié à des mesures gouvernementales, et les entreprises ne manifestant pas de projet clair, ils sont maintenus dans l'incertitude quant à leur avenir professionnel. Faiblement rémunérés, ils exercent leur fonction dans des situations souvent difficiles. Peu ou pas formés, ils doivent inventer leur « emploi » en quelque sorte, un emploi fortement fondé sur l'art de la « tchatche ». Tous ces éléments font que les agents d'ambiance se trouvent maintenus dans une situation d'insécurité sociale, et doivent dans le même temps contribuer à sécuriser les lignes de transports urbains.

Des tensions habitent ces dispositifs de « médiation ». Les agents d'ambiance permettent des améliorations, mais bien superficielles en réalité. Leur présence en effet, améliore le climat sur les lignes de bus, désamorce des situations conflictuelles... mais ces effets, s'ils ne sont pas négligeables, n'apparaissent pas comme la solution à la question de l'insécurité dans les quartiers de banlieues populaires. Il semble que l'introduction des agents d'ambiance ait eu lieu dans une logique de réponse à la menace constituée par les jeunes habitants des « quartiers sensibles ». Il faut donc les éduquer afin qu'ils respectent les normes sociales. L'analyse semble bien être basée sur l'idée de la désorganisation des banlieues et du danger qu'elles constituent pour le reste de la société. Or, une telle approche paraît bien insuffisante pour apporter de réels changements dans les relations entre les populations des banlieues et les services publics notamment.

Eric Macé démontre encore que l'insécurité doit être analysée en terme de « coproduction ». Elle n'est pas seulement le fait des jeunes des banlieues, mais

plutôt le produit de la rencontre entre le malaise des machinistes à la RATP et celui des voyageurs. Or, il semble que les instances dirigeantes de l'entreprise ne se préoccupent ni de résoudre le malaise des machinistes, ni celui des usagers. L'agent de médiation par sa position centrale entre l'agent de service public et l'utilisateur, le client, pourrait sans aucun doute jouer ce rôle de transformation des relations du service public à ses clients. Il est à même de fournir de par son profil, une analyse du malaise du public. Et par sa proximité avec les conducteurs des bus, il est à même de faire comprendre à la clientèle le rôle du conducteur.

Pour certains, le programme emplois-jeunes pouvait permettre de développer ces emplois de « médiateurs » et de contribuer à faire remonter la voix des usagers-clients du service public. Or, les employeurs semblent n'avoir saisi, la plupart du temps, que la seule opportunité financière et la justification de leur action d'aide à l'insertion de la jeunesse dans ce programme « Nouveaux services - emplois-jeunes »<sup>34</sup>.

Il semble néanmoins que ces dispositifs constitués autour de l'idée de médiation n'aient servi que de révélateurs de la complexité des enjeux et des décisions politiques prises en matière de sécurité<sup>35</sup>.

## **II. MUTUALISER LES RESSOURCES SUR LES TERRITOIRES**

### ***2.1. LA CHARTE DES PARTENAIRES POUR LA VILLE ET LES CONTRATS***

#### ***LOCAUX DE SÉCURITÉ***

Si les Grands Frères ont contribué par leur présence sur les réseaux de bus à améliorer le climat, à réguler certaines situations conflictuelles, nous avons

---

<sup>34</sup> Suzanne Rosenberg, Qualification mutuelle des exclus et des institutions : un mode de reconstruction de la société, *Ville-Intégration-Ecole*, n°113, juin 1998, p.29-43.

<sup>35</sup> In Sébastien Roché, *op.cit.*

montré que leur activité apparaît comme un palliatif au besoin d'apaisement des relations machinistes-usagers.

Des travaux menés par des sociologues au sein de la RATP ont permis de démontrer par ailleurs, que l'insécurité n'était pas seulement le fait des populations souffrant de l'exclusion, mais aussi de l'organisation et des pratiques de la RATP. L'entreprise de transport engage alors une réflexion sur les conditions de sa modernisation, de son adaptation aux changements sociaux, aux mutations de son environnement.

Partant du constat que les autres entreprises de services publics comme EDF, la SNCF, d'autres réseaux de transports (Transdev...) ou La Poste, rencontrent les mêmes difficultés, elle développe alors une approche visant à redéfinir les services publics non plus comme des institutions ou des organismes se suffisant à eux-mêmes, mais devant se redéfinir dans un partenariat local.

C'est en 1996, que la RATP prend l'initiative de réunir des dirigeants d'entreprises publiques (Caisse des Dépôts et Consignations, SNCF, EDF, GDF, La Poste, France Télécom), à délégation de services publics (CGEA, Via- GTI, Transdev) et des Unions (des organismes HLM, des transports publics) intéressés pour envisager des solutions capables, au-delà des opérations d'insertion qui permettent de travailler avec les pouvoirs publics et les collectivités, un développement durable de l'emploi en vue d'une gestion urbaine recomposée au niveau des territoires.

Un tel projet se fonde sur les hypothèses suivantes :

« - *La pertinence, au-delà des actions réparatrices de la politique de la ville, d'une démarche de développement territorial intégré et durable, visant à*

*construire des solutions qui améliorent la gestion urbaine et la vie quotidienne des populations, plaçant au cœur de l'action « la lutte contre l'exclusion sociale afin de permettre à chacun de prendre sa place de citoyen dans la cité ;*

*- La conviction que c'est au travers de nouveaux services, répondant aux évolutions urbaines, adaptés à la variété des publics, des territoires et des rythmes sociaux, que s'inventent les villes de demain : services répondant à la fois aux besoins de convivialité des espaces publics, et à l'émergence de nouvelles pratiques quotidiennes (...)*

*- La nécessité de co-construire ces services de gestion et d'innovation urbaine avec l'ensemble des acteurs, selon des démarches de coopération inédites, voire de mutualisation des compétences et des moyens, dépassant les cloisonnements actuels, ne séparant pas souci du lien social et logique économique ;*

*- L'intérêt d'accompagner par la recherche ces initiatives, en particulier pour ce qui concerne la diversification des services sur des territoires spécifiques, afin de créer de nouvelles formes de gestion urbaine et de spécifier les métiers en construction. »<sup>36</sup>*

Confrontées aux mêmes difficultés pour assurer un service qui soit à la fois accessible à tous et rentable pour l'entreprise, ces entreprises s'engagent à travers la signature de la Charte des Partenaires pour la Ville à mettre en œuvre localement des dispositifs pour le développement de services mutualisés. Ce sont des emplois à temps partagé entre les entreprises partenaires du dispositif, et qui doivent permettre d'améliorer la qualité de leur service en fonction de la diversité des publics.

---

<sup>36</sup> *Agents d'urbanité publique ? De nouveaux partenaires pour la ville*, coordonné par E.Heurgon, Ed. de l'Aube, 2001, p. 30-31.

Dans le même temps, Françoise De Veyrinas, secrétaire d'État aux quartiers en difficultés se penche sur l'expérience de Chanteloup. L'idée de créer des emplois d'utilité sociale, favorisant le lien social sur les territoires défavorisés, tout en permettant à des jeunes de trouver un emploi, semble avoir fait ses preuves dans les Yvelines. Est alors créée la mesure « emploi-ville » qui doit permettre d'étendre l'expérience au niveau national.

La charte des Partenaires pour la Ville et l'emploi - ville vont alors favoriser les groupements d'entreprises pour créer de nouveaux emplois réservés aux jeunes des quartiers de la politique de la ville, et favorisant le lien social.

C'est ainsi que vont naître des associations à l'initiative d'entreprises de service public. Partenaires pour la Ville de la Boucle-Nord des Hauts de Seine ou Vivre en Ville à Toulouse, vont utiliser la mesure emploi-ville pour développer des services mutualisés. Le contrat emploi-ville est conclu pour une durée maximale de 5 ans, et comprend un volet formation puisque ce sont des contrats à temps partiel (30h/semaine).

La discrimination positive opérée par cette mesure va effacer les effets positifs de l'expérimentation de Chanteloup. Réservés aux jeunes issus des zones urbaines sensibles, ces emplois sont davantage des emplois d'aide à l'insertion que de nouvelles activités dont la professionnalisation a été pensée au préalable.

En 1997, le programme emploi-jeune de Martine Aubry vient remplacer l'emploi- ville. La discrimination positive liée à l'emploi- ville est censée disparaître puisque l'emploi- jeune est ouvert à tous les jeunes sans emploi. L'objectif est de développer des activités d'utilité sociale, et de répondre à des besoins non satisfaits.

À la même époque, seront institués les contrats locaux de sécurité lors du colloque de Villepinte. Ils s'inscrivent dans une logique développement du partenariat et de la concertation entre les différents acteurs de la sécurité publique. La gestion de la sécurité ne doit plus être seulement l'affaire de l'État, mais de l'ensemble des acteurs présents dans les espaces publics. Les Conseils Communaux de Prévention de la Délinquance (CCPD) verront le jour dès 1982 et auront pour but de réunir les différentes institutions, services publics, et travailleurs sociaux présents sur un territoire. Le rôle du maire devient central, et les principes de base sont : partenariat, prévention, répression et solidarité. Les CCPD seront vite délaissés jugés inopérants pour mettre en place un véritable partenariat local.

Par la suite, des mesures visant à approfondir la contractualisation entre les acteurs des territoires seront créées sans réelle efficacité. Les Contrats Locaux de Sécurité en 1997 s'inscrivent dans cette dynamique de contractualisation et de partenariat. Si l'objectif est d'abord pour le nouveau gouvernement de gauche de réaffirmer que la sécurité est l'une de ses priorités, il est aussi d'inscrire la sécurité dans une logique de coproduction entre l'État et les collectivités locales. C'est un mouvement d'ampleur qui est engagé : « *En mai 2002, 599 contrats étaient signés et 193 en cours. Selon les chiffres du Ministère de l'Intérieur, 80 % des 30 millions d'habitants résidant en zone police étaient couverts, et à terme 88 % devaient l'être.* »<sup>37</sup>

Dans ce contexte d'innovation en matière de sécurité publique, la médiation apparaît comme une alternative à développer. Et le programme « Nouveaux Services - Emplois Jeunes » aura un effet d'aubaine pour les groupements d'employeurs qui se créent à l'instar des CLS. Le contrat emploi-jeune signé pour une durée maximale

---

<sup>37</sup> In Sébastien Roché, *En quête de sécurité, causes de la délinquance et nouvelles réponses*, Armand Colin, Paris, 2003, p.290.



de 5 ans permet en effet, à l'employeur de bénéficier d'une aide de l'État à hauteur de 80 % du salaire du jeune embauché.

Faiblement pensés, et leur arrivée ayant été peu préparée au sein d'entreprises de services publics très enclines à la routinisation, on peut rester pessimiste sur leur rôle dans la gestion des politiques locales de sécurité<sup>38</sup>. Quant aux effets de la discrimination positive qui devaient être atténués avec les emplois-jeunes, on ne peut que constater que le mouvement se soit accentué au contraire.

En effet, les exemples que nous allons étudier et en particulier le cas de l'association Vivre en Ville révèlent que le recrutement des agents de médiation est allé dans le sens d'une ethnicisation de ces emplois, et a pu renforcer l'effet de relégation de ces métiers de la médiation sociale. Au-delà de la discrimination positive, c'est l'idée que seuls les jeunes maghrébins résidant en zone urbaine sensible étaient en capacité d'occuper ces emplois de médiateurs sociaux, qui a été véhiculée à travers les dispositifs mis en place.

## **2.2. L'ASSOCIATION PARTENAIRES POUR LA VILLE 93 (PPV 93)**

L'association Partenaires Pour la Ville 93 (PPV 93) est créée en juin 1997 à l'initiative de la ville de Saint-Denis, la RATP, la SNCF, EDF-GDF, l'OPHLM, et l'Université de Paris VIII suite à la signature au niveau national par des entreprises de service public, de la charte des Partenaires pour la Ville pour le développement économique et social des territoires.

C'est la prise de conscience que le constat fait à un niveau national de la difficulté des services publics à assurer pleinement leur mission, est valable également

---

<sup>38</sup> In Sébastien Roché, *ibid.*

au niveau local à Saint-Denis, qui conduit les partenaires que nous avons cités à s'associer. L'objectif est de créer, avec l'opportunité du programme « Nouveaux Services - Emplois Jeunes », des activités visant à recréer du lien entre services publics et usagers, à requalifier les espaces publics. Ces nouvelles activités doivent améliorer l'efficacité de l'action publique, en s'inscrivant dans un cadre territorial et en mobilisant le partenariat local.

Comme dans la plupart des dispositifs porteurs de ces nouvelles activités, le recrutement initial des jeunes s'est basé sur l'objectif d'insertion professionnelle. Progressivement, la direction de l'association va tenter de modifier quelque peu les critères de recrutement en vue de créer de véritables services mutualisés.

La volonté de professionnaliser ces nouvelles activités dites de médiation sociale, de création ou recréation de lien social devait conduire l'association à sortir des critères de l'insertion. La question se pose de savoir si l'on veut uniquement prendre en charge des jeunes en difficulté d'insertion professionnelle ou bien favoriser l'émergence de nouveaux métiers de la ville. La première directrice de cette association a mené un travail de recherche visant à mieux connaître ces nouveaux métiers de la médiation sociale, et elle se révélera assez critique quant aux motifs réels des entreprises dans la création de PPV 93.

### ***2.2.1. LES ACTIVITÉS DE PPV 93***

La convention signée avec la Direction du Travail et de l'Emploi pour la création de postes emploi - jeune, stipule que PPV 93 s'engage à développer des activités visant à « *améliorer la qualité de service et la convivialité urbaine par la réponse à 4 types de besoins s'exprimant souvent simultanément dans un même lieu :*

*ambiance - prévention-médiation ; accueil - information ; environnement - petite maintenance ; services aux personnes ».*

Depuis sa création, l'association a mis en place les 4 dispositifs suivants sur la ville de Saint-Denis.

- Le centre bus de Saint-Denis : C'est le premier dispositif à avoir été ouvert en décembre 1997. Il compte au départ 12 agents appelés « Agents de proximité et de prévention » (APP), sous la direction d'un encadrant technique et de la directrice de l'association. 10 agents supplémentaires rejoindront l'équipe un mois après.

Leurs missions sont de deux ordres : d'une part, accompagner les conducteurs de bus sur certaines lignes où un grand nombre d'incidents se produisent, d'autre part gérer la sortie des collèges et des Lycées d'Enseignement Professionnel (LEP) particulièrement difficiles sur certaines lignes de bus. Les APP doivent aider le machiniste en cas de conflit avec des voyageurs, contribuer à rétablir « le rite du paiement », gérer la circulation dans le bus ainsi que les entrées et les sorties, contribuer au rétablissement d'une ambiance calme. Ils doivent aider les personnes (charges, bagages, information...).

Les jeunes salariés de PPV interviennent dans des lieux où la police, les personnels des établissements scolaires, les agents de sécurité ont renoncé à agir. Le bilan de leur action se révèle assez positif malgré le besoin de mieux cadrer les horaires et les lieux d'intervention. Leur présence à certaines heures et dans des lignes de bus circulant dans des zones pavillonnaires, ne se justifie pas en effet. Ce type de situation a largement contribué à la démobilité des APP au bout de deux années de fonctionnement. Ils ne comprenaient plus leur utilité et le sens de leur travail.

Ce dispositif est exclusivement centré sur les besoins de la RATP et quelques expériences d'ouverture comme des rencontres d'explication auprès des collégiens par exemple, ont montré que le partenariat était source d'enrichissement des missions des APP, de leurs compétences et par là de leur motivation.

Une large part est laissée à l'écoute des agents et de leurs suggestions pour améliorer l'efficacité d'une mission jugée par ailleurs très efficace et utile par les machinistes et les usagers des bus.

- Le dispositif de la gare SNCF de Saint-Denis : contrairement au dispositif précédent, celui-ci est complètement basé sur le partenariat entre la gare SNCF, l'esplanade de la gare, la gare routière RATP, les rues avoisinantes et deux collèges proches. Les agents de PPV ont un rôle d'animation d'un site très fréquenté et reconnu comme central par le rôle de liaison qu'il joue entre la gare SNCF et les autres composantes du réseau de transport, et entre l'hyper centre de Saint-Denis et la partie Ouest de la ville.

Ce dispositif qui se met en place de façon progressive à partir de février 1998, compte aujourd'hui 15 agents dont le financement des postes est réparti entre tous les partenaires. C'est le premier dispositif mutualisé. Une phase d'observation et de réflexion sur le rôle effectif des salariés a d'abord eu lieu. Elle est menée en étroite collaboration entre la direction de PPV et 4 agents auparavant sur la mission du centre bus. Une volonté forte de la direction permettra de surmonter une période de « flottement » où les agents ne percevaient pas les objectifs d'une mission en train de se mettre en place. Et si le partenariat était à l'origine de ce dispositif, il a fallu le construire sur le terrain. Ce qui n'allait pas de soi. Les agents se sont sentis très

fortement impliqués dans la mise en place de ce dispositif, ce qui a certainement contribué à leur motivation.

Peu à peu, la ville de Saint-Denis et deux collèges se sont impliqués dans cette opération partenariale. Les agents à partir d'un travail de repérage et d'observation des manques du territoire, ont formulé des propositions de solutions qui ont commencé à faire la preuve de l'utilité de ce nouveau service. Leur présence se situe au carrefour de besoins communs à la SNCF, la RATP et la Ville. C'est ce qui fait la richesse de leur activité. Encore expérimentale, leur mission se veut ouverte à tout type de besoins de services de la population circulant dans ces espaces publics. Globalement, les APP couvrent les besoins liés au problème de circulation dans la gare, à l'affluence au moment de l'achat de la carte orange en début de mois, à l'assistance aux personnes âgées, aux sorties d'établissements scolaires, d'occupation par des SDF, des pickpockets, à l'accompagnement de certaines lignes de transports en fonction de besoins ponctuels, à la demande d'informations sur le site...

- Le dispositif « Université de Paris VIII » : ce dispositif est créé en septembre 1998 sur la base d'un partenariat entre l'Université, la ligne 13 du métro, la ville de Saint-Denis et EDF-GDF. C'est l'Université qui s'impliquera la première et fera une demande à PPV de 4 agents au moment des inscriptions. La première phase sera comme pour le dispositif précédent une phase d'observations, et de propositions d'actions - la demande initiale des partenaires étant trop imprécise pour constituer un cadre d'activité. Ce travail de construction de la mission des APP est basé sur les rapports écrits des agents. Après des débuts un peu flous, le dispositif compte progressivement 13 APP intervenant sur deux sites : la ligne 13 du métro, en particulier deux stations, et le quartier Allende et les abords de l'Université.

Sur la ligne 13, le travail des agents s'articule autour de la gestion interne des voyageurs et des espaces (fraude, sécurité, informations, environnement, respect des règles) et sur les rapports entre l'extérieur du métro (ville) et l'intérieur.

Sur le quartier Allende et l'Université, les agents ont un rôle d'observation (repérage des circulations et stationnements), d'accompagnement ou d'aide (enfants, personnes âgées). Ils ont en outre des missions de dialogue et de circulation d'information ou encore des missions ponctuelles liées à un besoin éphémère. Ils interviennent en lien direct avec les gardiens HLM, les techniciens EDF-GDF et les différentes structures culturelles et éducatives.

Comme pour les autres dispositifs, les agents ont eu du mal à faire reconnaître la spécificité de leur activité et de leur positionnement. Un effet de recouvrement a pu être ressenti par les gardiens d'immeuble ou les éducateurs de quartiers par exemple. Mais PPV 93 insiste bien sur la complémentarité qui doit s'instaurer entre ces différents intervenants.

Contrairement au dispositif du centre gare, celui-ci a du mal à passer d'une organisation où les emplois sont partagés entre les partenaires à celle où l'activité est mutualisée. L'analyse montre que cela est dû à la configuration des acteurs et des territoires. Si le centre gare constitue une unité territoriale, le secteur géographique de ce dispositif ressemble à une « *juxtaposition de territoires différents dont l'articulation n'est pas perçue comme nécessaire ou positive par les acteurs. Les liens qui s'établissent (par exemple entre le métro et le quartier, par l'intermédiaire de la bande de jeunes) sont des liens problématiques et conflictuels.* »

- Le dispositif Floréal Saussaie La Courtille : contrairement aux autres dispositifs, celui-ci a été initié par des intervenants autres que ceux déjà présents dans le

Conseil d'Administration de l'association. C'est suite au diagnostic du quartier établi par une consultante, que la ville, les bailleurs, l'amicale des locataires et la maison de quartier proposent la mise en place d'un dispositif de prévention et de médiation qui sera confiée à Partenaires pour la Ville 93. L'association est reconnue là comme entreprise prestataire de services. C'est parce qu'elle a fait ses preuves ailleurs qu'on fait appel à elle.

Le dispositif est créé en novembre 1998, impulsé par la Ville et les bailleurs. Peu de temps après, s'ajoutera EDF-GDF. Suite à l'ouverture d'un nouveau centre commercial « ED » et d'une Poste annexe, les institutions souhaitent que le territoire soit occupé tout de suite.

Ce dispositif se crée dans un quartier d'habitat social dont la configuration est fermée. C'est un lieu de résidence majoritairement. L'activité des APP consiste à la veille technique et sociale dans le quartier, à la circulation de l'information, à la gestion des entrées et des sorties des écoles et des collèges, au dialogue avec les personnes âgées, à l'accompagnement des enfants.

Après quelques balbutiements, ce dispositif connaît un fort développement avec l'arrivée notamment d'une nouvelle encadrante qui a ouvert un groupe de soutien scolaire, pris des contacts afin de créer des groupes de rencontre intergénérationnels, créé un observatoire de la violence dans le quartier, proposé des parcours pédagogiques en faisant travailler ensemble école primaire, centre de loisirs et ville.

L'objectif est de mutualiser ce dispositif avec celui de l'Université Paris

VIII.

L'analyse qu'en fait la directrice montre cependant un décalage entre la volonté manifeste des entreprises et le rôle effectif des agents de prévention. Les représentations des uns et des autres diffèrent en effet, et les APP doivent se positionner entre les attentes des directions des entreprises, des salariés sur le terrain et celles de leur propre encadrement.

Leur rôle principal est un rôle de présence auprès des agents de service public pendant l'exercice de leur métier. Et l'observation montre que les agents de prévention vivent souvent assez mal ce rôle. Si la volonté des directions est que les APP soient des générateurs de lien social, des facilitateurs dans l'accès des citoyens aux ressources locales, la réalité montre qu'ils sont en fait moins en contact avec le public qu'avec les agents de service public. De par leur âge et leur origine sociale, ils ont un accès facilité auprès des jeunes. Dès lors, ils ont le sentiment d'avoir un rôle de protection des salariés des entreprises vis-à-vis des jeunes, les jeunes des quartiers sensibles étant repérés comme les éléments perturbateurs de l'activité des services publics sur certains territoires.

Plus qu'un rôle de médiation, les agents de prévention semblent avoir un rôle de sécurisation des entreprises. Dès lors, Mounira Méhiri conclut sur le fait que les agents de prévention de PPV 93 contribuent à la stabilisation du système en place plus qu'à son renouvellement. En effet, les agents de terrain ont utilisé les APP dans leur rôle de protection vis-à-vis d'un public auquel ils ne savent pas s'adresser. Les directions des entreprises n'ont pas su impulser de modification dans leur organisation. L'embauche des agents de prévention s'est simplement ajoutée au système en place pour le stabiliser, le protéger.



### **2.2.2. LA PROFESSIONNALISATION DES AGENTS DE PROXIMITÉ ET DE PRÉVENTION**

Nous l'avons dit, le recrutement des agents de PPV 93 tient compte des critères liés à l'insertion professionnelle. Dès lors, l'organisation de l'association a un rôle de socialisation de ses salariés au monde du travail (respect des horaires, de la discipline...). Les agents sont formés dans les différentes entreprises auprès desquelles ils interviennent afin d'en connaître les fonctionnements. Mais ils suivent aussi des modules de formation visant à les sensibiliser aux problématiques liées à leurs activités (gestion de situations conflictuelles, communication, citoyenneté, cadre juridique de leurs interventions...). La diversification des missions de l'association a contribué également à développer chez les jeunes des compétences diversifiées par le contact avec divers milieux professionnels et sociaux.

PPV 93 estime avoir réellement contribué à l'émergence de compétences constitutives d'un nouveau métier de la ville. Mais la mutualisation de ses activités lui apparaît comme une condition nécessaire ainsi que la mobilisation de ses salariés. La forte implication de ces derniers dans la construction des différents dispositifs n'est pas négligeable dans ce processus de professionnalisation.

Il reste cependant que ces activités sont encore expérimentales et que les salariés, s'ils sont fortement mobilisés sur leur mission et croient à l'utilité d'un nouveau métier de la ville, sont bien conscients qu'il leur faut encore se battre pour en faire la preuve. Ils reconnaissent la valeur formative de leur travail. Certains affirment que cela leur permet de développer des capacités relationnelles. C'est une première expérience professionnelle pour la plupart, mais ils ressentent la précarité de leur statut d'emploi - jeune. Et à travers la reconnaissance par le public et les entreprises

partenaires, ils espèrent que leur activité ne sera plus considérée comme un sous-emploi.

*« Ce qui est chiant aujourd'hui, c'est qu'il y a une partie de la population qui a une vision de nous qui est comme quoi, on est des moins que rien, et que le gouvernement nous utilise... Non au contraire, il nous utilise pas, le gouvernement nous a mis de côté... Bon ça nous arrange parce qu'on a un boulot et tout, mais que ce boulot il est précaire. Nous, on le sait pas... Soit disant qu'on le sait pas. Ça arrange certains, certaines voies politiques... C'est ça qui est chiant, c'est que certaines personnes quand ils nous voient, on a toujours des réflexions « ils servent à rien... ils ont pas d'emploi... ils sont là pour diminuer le chômage... » et ça c'est un p'tit peu chiant !*

*Et nous, ce qu'on voudrait montrer, c'est qu'on n'est pas des moins que rien. Au contraire. Nous, quand on va aller voir les gens pour une opération anti-fraude, on en profite également pour faire passer un message. Dire que voilà, nous, on sait parler. On n'est pas des jeunes des cités qui savent que brûler des voitures... C'est-à-dire on n'est pas cette catégorie à quoi les gens pensent. On est aussi des humains, et on a aussi des responsabilités, et on peut travailler avec tout le monde. Jusqu'à maintenant, on n'a eu aucun problème avec nos partenaires SNCF, RATP... Bien au contraire, jusqu'à maintenant, ils sont pas trop déçus de notre prestation. C'est ça que nous on voudrait faire comprendre à certaines catégories de la population. On n'est pas là juste pour boucher les trous. On est là et on veut se faire un avenir comme tout le monde. »<sup>39</sup>*

---

<sup>39</sup> Un APP, PPV 93.

Ces emplois sont en effet fortement marqués par l'origine ethnique et territoriale de ceux qui les occupent. Ce sont pour la plupart des jeunes issus de l'immigration, de quartiers de la politique de la ville et en insertion professionnelle. Et ce fait n'est pas sans poser question.

S'ils semblent confiants dans l'utilité de leur travail, les APP savent cependant que les partenaires peuvent se passer d'eux.

*« La majeure partie des gens, ils restent dans leur coin. Ils essayent pas de savoir ce qu'on fait. Et puis ils nous laissent pas l'occasion de nous approcher d'eux aussi. Heureusement, qu'il y a des enfants qui nous servent d'intermédiaires entre les parents, les grands frères et puis nous. Parce que c'est les enfants qu'on côtoie le plus quoi.*

*Au début, on se disait... On savait que ce serait pas évident de nous imposer en tant que partenaires pour la ville, en tant que nouveaux emplois, nouveaux services. C'est pas évident. Mais à un moment, on a vu qu'on était utile mais... utile mais bon...parfois aux vues de nos partenaires, on peut dire : « Oui, vous êtes utiles mais bon on peut se passer de vous ! »<sup>40</sup>*

Les APP sont en quête de reconnaissance dans leur activité. Leur discours souligne le flou qui entoure leur fonction et le manque d'investissement des commanditaires.

*« Nous, ce qu'on peut faire, c'est répertorier, faire circuler l'information. On nous laisse pas le choix de mettre vraiment des choses en place. On travaille ni pour la Mairie exactement, ni pour la RATP exactement, ni pour les*

---

<sup>40</sup> Un APP, PPV 93.

*baillleurs exactement. On travaille un peu pour tout le monde. On loue nos services, et c'est des services qui sont très limités.*

*Donc au lieu de parler avec les voitures cassées ou aux sorties d'école où les jeunes courent pour rentrer chez eux... Ce serait bien de pouvoir nous rapprocher des gens. Si vous écoutez les gens : « Moi quand je suis majeur, quand j'ai 18 ans, moi je me casse d'ici. » Et pourtant, c'est un très beau quartier, c'est pas un des plus défavorisés. Il y a vraiment tous les équipements qu'il faut. Mais, à part les équipements, est-ce pas aussi changer les mentalités, et donner la parole à ceux qui l'ont jamais quoi ? ».<sup>41</sup>*

L'association PPV 93 n'a finalement pas pu franchir le stade de l'expérimentation. Les discours l'ont présentée comme une innovation en termes de nouvelles activités de médiation sociale. Or, il semble que la seule détermination des directions générales des entreprises n'ait pas suffi à inscrire durablement ce projet d'intérêt collectif sur le terrain. Pour Mounira Méhiri, la question est bien de savoir s'il ne fallait pas, « *dans chaque entreprise publique, accompagner ce projet d'une transformation de l'organisation du travail des salariés « de terrain »* »<sup>42</sup>.

Il reste cependant que cette expérience a eu des effets positifs pour l'insertion professionnelle d'un certain nombre de jeunes. Plusieurs ont bénéficié d'embauches dans les entreprises partenaires du projet, ce qui n'aurait peut-être pas eu lieu autrement. Les agents de prévention de PPV 93, malgré leur position inconfortable et le flou qui entourait leurs activités, ont pu découvrir des métiers auxquels ils n'avaient pas pensé auparavant. Et le travail de présence auprès des salariés de terrain a

---

<sup>41</sup> Un APP, PPV 93.

<sup>42</sup> Mounira Méhiri, *Partenaires Pour la Ville*, mémoire de DEA, novembre 2000, p.99.

certainement contribué à renouveler l'image des jeunes issus des quartiers dits en difficulté. Leur embauche a diversifié le recrutement dans les entreprises publiques.

*« Nous pensons que recruter aussi à « l'image des quartiers » peut favoriser un changement de mentalités dans l'approche qu'ont aujourd'hui les uns des autres, ceux qui y interviennent professionnellement et ceux qui y vivent sans travail. »<sup>43</sup>*

### **2.3. DÉVELOPPER UN SERVICE DE PRÉVENTION ET DE MÉDIATION PLUTÔT QU'UNE POLICE MUNICIPALE**

Selon les territoires, les expérimentations en termes de médiation sociale et de prévention diffèrent. D'une manière générale, l'ensemble des acteurs politiques locaux souhaite bénéficier de l'aubaine financière apportée par la mesure emplois-jeunes sur leur territoire, et met en place des dispositifs porteurs de nouvelles activités de médiation sociale. Le passage du stade de l'expérimentation à la pérennisation souhaitée par le programme « Nouveaux Services – Emplois Jeunes » dépendra de la volonté politique locale derrière chaque dispositif.

Ainsi, afin de mettre en perspective la suite de mes propos, il m'a paru intéressant de s'arrêter sur l'expérience d'une commune de la banlieue toulousaine<sup>44</sup> qui semble avoir aujourd'hui dépassé le stade de l'expérimentation, et être en phase de pérenniser un service basé dès le départ sur la notion de médiation sociale.

Au moment de l'élaboration du Contrat Local de Sécurité en 1998, la municipalité de cette commune fait le choix de créer par le biais de la mesure emplois-jeunes, un service de prévention et de médiation au lieu de mettre en place une Police

---

<sup>43</sup> Mounira Méhiri, *op.cit.* p.99.

<sup>44</sup> Le responsable du service de prévention a souhaité que le nom de la commune ne soit pas cité dans notre travail pour des questions d'ordre administratives et politiques.

municipale. C'est ainsi qu'une dizaine de jeunes originaires de cette commune, et en ayant une parfaite connaissance, sont recrutés par la municipalité. Leur mission reste assez floue. Ils doivent sécuriser les abords des écoles, les transports en commun en assurant une présence dissuasive. Ils ont par ailleurs une fonction d'îlotage.

Outre l'appartenance territoriale, les critères de recrutement étaient fondés sur des qualités relationnelles, la capacité à gérer le stress, la ponctualité et une bonne présentation. Il fallait bien entendu rentrer dans les critères des emplois-jeunes : être jeune de moins de 26 ans, et à la recherche d'un emploi. Mais comme beaucoup de ces nouveaux dispositifs de prévention et de médiation sociale, la tendance à l'ethnisation sera marquée. Les jeunes recrutés sont tous connus dans le réseau du travail social et de l'animation socio - culturelle de la commune. De ce fait, ils sont assignés en majorité au traitement des difficultés avec les jeunes dans l'espace public.

Ce service aura du mal à trouver sa place dans les services de la municipalité. En effet, les agents ne sont rattachés à aucun service de la Mairie. On place à leur tête un gendarme retraité, et on leur accorde un tout petit local au rez-de-chaussée de la Mairie qui ne leur permet que peu de contacts avec le reste du personnel. Quant à leur intégration dans l'espace public, elle est positive avec les jeunes puisqu'ils les connaissent. Mais avec le reste de la population, il faudra un peu de temps pour que les agents soient réellement acceptés et reconnus pour leur utilité.

Peu de communication avait été faite en effet au sujet de ce nouveau service municipal à sa création. La population voyait uniquement le fait que la Mairie avait donné des emplois à plusieurs de leurs jeunes tout en s'inquiétant de leur pérennisation au terme des cinq années de l'emploi - jeune. Concernant leur activité, les

agents véhiculaient une image « jeune » par leur tenue sportive. Ce qui les discréditait, pensent-ils, aux yeux du 3<sup>ème</sup> âge .

Pour certains, ils ont pu se sentir réduits à leur statut d'emploi - jeune, et donc de jeune en insertion professionnelle. La position au regard du contrat de travail recouvrait la réalité professionnelle.

Le service survivra tant bien que mal jusqu'en 2003, tiraillé entre la volonté du responsable d'avoir une action répressive, et celle des agents de faire davantage de travail social... Les agents sont livrés à eux-mêmes, mais souhaitent que leur activité soit reconnue par la population et la municipalité. Ils prendront contact avec des ALMS<sup>45</sup> dans d'autres communes, et tenteront de faire des propositions. Mais sans véritable responsable, ils ne parviendront pas à faire réellement évoluer la situation.

En janvier 2003, alors que se pose la question du devenir de ce service, la municipalité manifeste la volonté de pérenniser les postes des agents de prévention et de médiation sociale. Elle recrute pour cela un responsable dont la mission est de créer un nouveau service municipal en vue de pérenniser les emplois créés. Ce nouveau responsable est originaire de la commune, reconnu dans les réseaux de la municipalité. Âgé d'une trentaine d'années, il a une formation de sociologue, des expériences dans le travail social et un DESS « aménagement du territoire, option sécurité ». Il a travaillé sur les questions relatives à la tranquillité publique en région parisienne. La municipalité fait donc appel à lui en 2003 pour rénover le service de prévention.

---

<sup>45</sup> Agents Locaux de Médiation Sociale. Terme utilisé dans le cadre des CLS pour désigner les nouvelles fonctions de médiation des emplois-jeunes.

Ce service va se nommer dorénavant « Sûreté- Prévention- Protection civile », et les agents vont bénéficier de contrats de droit commun. M., le responsable, souhaite professionnaliser ce service afin qu'il ait une véritable crédibilité auprès de la population. Le métier ne fait pas encore partie intégrante de la grille de la fonction publique territoriale, mais un travail sur le référentiel de métier est en cours. Actuellement, les agents sont stagiaires de la fonction publique territoriale ou simplement rattachés à la catégorie des agents techniques de la municipalité.

M. souhaite aller à l'encontre de l'ethnicisation des emplois de la sécurité et de la politique de la ville, et prête une attention particulière à la mixité de son équipe. Les critères de recrutement deviennent plus objectifs et fondés sur une connaissance soit de la sécurité, soit du travail social. En effet, ce nouveau service de la Ville doit intervenir au carrefour de la sécurité et de la prévention. La devise de l'équipe est : « pas de bonne prévention sans répression ».

Les agents de prévention ont désormais des fonctions clairement définies. Pour eux, l'arrivée de leur nouveau responsable a permis de réellement poser un cadre à leur intervention, ce qui leur permet de construire une identité professionnelle largement positive. Une tenue de travail plus conventionnelle les a rendus crédibles aux yeux de l'ensemble de la population, et ils bénéficient d'un espace de travail au sein des bureaux de la Mairie. La population semble préférer faire appel à eux lors de litiges, plutôt qu'à la Police. Cela serait dû à leur disponibilité et à l'importance accordée au dialogue.

Le champ d'intervention des agents de prévention est celui de la tranquillité publique, selon le responsable. Dans ce champ, ils ont des fonctions liées à la présence dissuasive, la médiation sociale, et l'animation préventive. Ils ont un rôle de



veille sociale, de rappel à la règle et à la civilité, de lien entre les partenaires, d'information et d'orientation dans l'espace public.

L'équipe est constituée d'environ 15 agents répartis en trois unités :

- Une unité urbaine avec 10 agents répartis sur 9 territoires (selon le découpage de l'INSEE).

Les agents ont une responsabilité géographique, et doivent mettre en place un diagnostic partagé essentiellement avec les acteurs sociaux (commerçants, travailleurs sociaux, habitants...). Le diagnostic permet de réunir l'ensemble des partenaires pour mettre en place des actions préventives. Ils travaillent de manière autonome pour la mise en place du diagnostic et la conduite des réunions.

Ils ont aussi un rôle d'îlotage et fonctionnent en binôme. Ils jouent un rôle d'aiguillage, d'orientation des personnes. Ils sont présents sur le territoire et assurent la sécurité aux abords des écoles.

Ils travaillent avec l'ensemble du maillage social et essaient d'instaurer des relations de proximité.

- Une unité de gestion avec deux agents.

Ils assurent la gestion de l'aire d'accueil des gens du voyage. Ils jouent un rôle de facilitateur entre les services publics, les institutions et les gens de l'aire d'accueil. Ils sont présents 6 jours sur 7. Ils ont en réalité un rôle de travailleurs sociaux pour les gens du voyage. L'objectif est de créer et maintenir le lien avec le reste de la ville.

Ils ont mis en place par exemple, un ramassage scolaire pour les enfants afin qu'ils puissent aller dans les différentes écoles de la ville et ne pas être concentrés sur les plus proches.

Ils s'occupent par ailleurs, du marché de plein vent et gèrent tout ce qui concerne le droit de place.

Ils gèrent aussi la fourrière municipale en étant l'interlocuteur privilégié et en assurant le lien avec les services de la Police.

-Une unité mobile avec deux agents.

Ils vérifient les informations et les faits reçus dans la main courante du service. Etant les premiers interlocuteurs en cas de conflit, ils sont là pour tenter de désamorcer les conflits.

Ils analysent les faits et en fonction des difficultés, et selon les cas, traitent le problème ou orientent vers un autre service. La main courante civile a été développée grâce aux agents de prévention.

Selon M., le service des agents de prévention a permis une meilleure prise en compte des incivilités sur la ville. Des faits qui n'étaient pas traités auparavant le sont maintenant.

- Des unités spécialisées

Outre la responsabilité territoriale, les agents de l'unité urbaine ont une responsabilité thématique. M. les qualifie de « spécialistes généralistes ».

Les thématiques sont les suivantes : aide aux victimes ; sécurité aux abords des écoles ; prévention routière ; délinquance juvénile ; environnement ; chiens dangereux ; insertion par l'économique.

Pour les agents présents dès la création de ce service de prévention, le changement est notable, et l'expérience positive. Certains ont donc été intégrés au nouveau service sûreté, d'autres ont quitté cet emploi pour une embauche dans le service population de la Mairie ou chez le bailleur social. Si les jeunes au départ ont trouvé dans l'emploi - jeune la stabilité qu'ils n'avaient jamais eue auparavant, c'est allé au-delà puisque les emplois sont en voie de pérennisation et qu'ils reconnaissent bénéficier d'une véritable reconnaissance sur leur territoire d'intervention.

Par ailleurs, se pose à certains moments la question du chevauchement de ce métier avec ceux du travail social. Un effet de concurrence a pu exister à un moment donné avec les éducateurs spécialisés notamment. Les agents reconnaissent bien cette difficulté, mais elle n'est à leurs yeux qu'une question de relations inter-personnelles avec les éducateurs. La reconnaissance de la spécificité du métier des agents de prévention semble passer d'une part par la prise en compte de leur emploi dans la grille de la fonction publique territoriale, mais aussi par un travail au quotidien avec l'ensemble des intervenants déjà en place sur le territoire (Police, travailleurs sociaux, institutions).

La spécificité de ces agents de prévention est d'être des intervenants généralistes dans tous les domaines de la vie publique, et de développer la convivialité et le dialogue dans l'espace public. Il est certainement encore trop tôt pour évaluer les effets de ces nouveaux métiers sur les professions déjà en place. Néanmoins, on peut

noter que cette commune a su sortir de l'expérimentation des emplois-jeunes et intégrer cette nouvelle fonction dans les métiers de la Ville.

### **III. VIVRE EN VILLE À TOULOUSE**

Le programme « Nouveaux services - emplois-jeunes » a donné naissance à des expérimentations différentes selon les territoires. Les objectifs sont sensiblement les mêmes : créer de nouveaux services afin de créer du lien social, pallier les difficultés des services publics sur certains territoires et avec certains publics, et contribuer à l'insertion des jeunes sans emploi. Mais ces dispositifs, nous venons de le voir, restent entièrement dépendants de la volonté politique qui les porte. L'étude de l'association Vivre en Ville va nous permettre maintenant de mettre en évidence les enjeux sociaux du développement de telles expériences.

#### ***3.1. HISTORIQUE ET MISSIONS***

Vivre en Ville, on l'a dit, naît en 1996 de la volonté du transporteur toulousain, la SEMVAT, d'EDF et de la Ville de Toulouse de créer un outil pour l'insertion des jeunes issus des quartiers « sensibles » – du Grand Mirail essentiellement. C'est la rencontre de représentants de ces trois parties qui conduira à la création de l'association. Chacun selon des logiques différentes et liées à son environnement professionnel, milite pour la création de passerelles entre leurs entreprises et les jeunes des « quartiers sensibles ». Leur but est de rendre leurs entreprises parties prenantes des politiques de lutte contre l'exclusion.

Avec cette volonté, il y a le constat d'une augmentation de l'insécurité des agents de services publics dans ces mêmes « quartiers sensibles ». EDF face à la difficulté de recouvrer les dettes de certains usagers, conclut qu'il y a nécessité de

rétablir le dialogue avec ces usagers. La SEMVAT doit faire face à l'insécurité de ses agents dans certains quartiers, et faire diminuer la fraude. La conclusion est la même : il faut rétablir, voire simplement établir le dialogue entre les agents de services publics et les usagers – clients.

La population problématique est celle des quartiers en difficulté, le Grand Mirail essentiellement. Et elle est décrite sous l'angle de l'exclusion sociale liée au déficit de compréhension de la langue française, aux difficultés d'insertion sociale et professionnelle de ses habitants. Mais la jeunesse est plus particulièrement ciblée.

Chacune des entreprises partenaires du projet est représentée par une figure militante à qui est déléguée tout ce qui concerne l'association Vivre en Ville. Ce sont des cadres de l'entreprise qui ont acquis, par leurs expériences, leurs discours, voire leur charisme, la confiance de leur hiérarchie.

Au fur et à mesure du développement de l'association, d'autres partenaires se sont ajoutés tels les bailleurs sociaux (OPAC et Patrimoine), l'association des entreprises de l'Ouest Toulousain, TOP, et la Caisse d'Epargne du quartier de Bellefontaine.

### ***3.1.1. LE PROJET « VIVRE EN VILLE » À LA SEMVAT ET LA POLITIQUE DE PRÉVENTION***

Le projet Vivre en Ville est porté à la SEMVAT, par le responsable du service Prévention, J.J.A. Ancien animateur de quartier, il devient éducateur de la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ). À l'issue de cette formation, il est recruté par la SEMVAT comme chargé de mission, et créera le Service Prévention dont il deviendra le responsable. Il apporte avec lui une forte volonté de rapprocher l'entreprise des quartiers, conscient par son expérience de l'image négative que les habitants - les

jeunes en particulier - ont du transporteur public, image renforcée par le racisme ambiant du personnel de la SEMVAT.

Rapidement, il mettra en place des animations en direction des enfants des « quartiers sensibles » en partant de l'analyse selon laquelle il vaut mieux intervenir auprès des enfants pour restaurer l'image du transport public. Ils constituent un public plus réceptif que leurs aînés. « *Le vecteur enfant pouvait être intéressant pour travailler sur l'image et préparer l'avenir* »<sup>46</sup>. Il mènera ce travail dans son entreprise avec le seul soutien de sa direction au départ. La perception de son action dans les quartiers par les conducteurs de la SEMVAT se résume de la façon suivante : « *A., il file des T-shirts aux Arabes qui nous pètent les bus !* »

Parallèlement à ce travail, il s'attaque au contentieux et prône la prise en compte de tous les délits. Son action part du constat d'un abandon de la police vis-à-vis des agressions et autres actes d'incivilité dont la SEMVAT est victime. De là, l'idée de placer des agents de prévention auprès des conducteurs en cas de difficultés. Ce qui contribue à améliorer le regard des conducteurs de bus sur l'action de J.J.A.

Le service Prévention de la SEMVAT a vocation à être présent auprès des conducteurs dans les situations problématiques de leur travail, à signaler les délits, à apporter des éléments d'identification et à faire le relais avec le service contentieux de la SEMVAT afin de permettre la poursuite de ces délits.

J.J.A. estime que la mise en place de cette politique est une avancée pour la SEMVAT : « *Ça a permis largement de soigner notre image, d'améliorer notre politique de sécurité, et petit à petit d'être plus préventif, et éducatif que répressif tel qu'on l'était, que dissuasif et primaire* ». Il note des évolutions également au sein de

---

<sup>46</sup> Entretien avec J.J.A., chargé de mission Prévention de la SEMVAT, 19 novembre 1999.

l'entreprise sur la prise en compte du racisme. « *Le petit racisme basique et primaire, il touche toutes les phases, toutes les strates de l'entreprise (...) Je dis pas que ça s'est amélioré depuis mais on commence quand même à se poser les vraies questions* ». <sup>47</sup>

La création du service Prévention a lieu au moment de la mise en circulation du métro toulousain qui relie désormais le centre ville aux quartiers du Mirail. Afin de remédier aux craintes des usagers du métro, une importante politique de sécurité est mise en place avec le recrutement d'agents de sécurité positionnés dans les stations. Mais la SEMVAT souhaite « adoucir » sa politique strictement sécuritaire dans le métro, et cherche alors à avoir un relais entre son entreprise et les quartiers qui focalisent sur eux toutes les craintes tant des usagers, des agents de la SEMVAT que des relais politiques.

C'est afin de poursuivre cette politique de rapprochement des quartiers de banlieues et de restauration d'une image souvent négative de l'entreprise, que la SEMVAT décide de créer avec EDF et La Ville de Toulouse, une association « *qui avait pour vocation de créer de la médiation* ». L'association est prestataire d'un service de médiation pour la SEMVAT et EDF.

Pour J.J.A., les salariés de Vivre en Ville affectés dans le métro ou dans les bus doivent « *travailler sur l'environnement* » des transports en commun.

Les agents de médiation dénommés « agents RIM » (Relais-Information Médiation) pour la SEMVAT ou « Correspondants de quartier » pour EDF, sont embauchés en contrat emploi-ville les premiers mois, puis emploi-jeune, le programme « Nouveaux Services – Emplois-Jeunes » ayant remplacé la mesure emploi-ville. Ce type de contrat permet à la SEMVAT de concrétiser ses projets d'aide à l'insertion

---

<sup>47</sup> J.J.A, *loc. cit.*

professionnelle des jeunes des quartiers en difficulté. Cela lui permet d'aller au-delà de ses actions en direction des enfants, et de donner un emploi à des jeunes des quartiers sans toutefois les intégrer à l'entreprise. Ces jeunes « médiateurs » sont un moyen de sécuriser le métro et certaines lignes de bus : ils connaissent les jeunes qui posent problème, sauront leur parler et désamorcer certaines situations conflictuelles. Leur compétence apparaît ici complètement liée à leur expérience sociale des quartiers.

La création de ces nouveaux postes a permis d'« adoucir » la politique sécuritaire du métro. Les entreprises de sécurité sont désormais moins présentes, du moins à certaines heures. Ce qui a entraîné le sentiment chez les entreprises de sécurité d'être concurrencées par les jeunes salariés de Vivre en Ville. Pour J.J.A., les emplois de Vivre en Ville sont une activité différente de celles des agents de sécurité : « *je considère qu'on a fait autre chose, on a créé une nouvelle forme de sécurité* ».

Cependant, si les jeunes « médiateurs » sont issus des quartiers dont la SEMVAT dit vouloir se rapprocher, celle-ci insiste bien sur le fait qu'elle ne tient pas à reproduire l'expérience des « Grands Frères » de la RATP. « *Pas d'accompagnateur dans le bus parce que l'expérience parisienne avait montré que la politique du grand frère avait des effets négatifs. D'abord un côté mafieux : si tu passes pas avec les Cheyennes pour traverser le territoire Apache, tu passes pas. Et alors ça c'est mafieux.* »<sup>48</sup> Le conducteur de bus ne doit pas perdre la responsabilité de son bus en étant systématiquement accompagné dans les « zones à risques ». Ce serait une humiliation pour lui et une déresponsabilisation.

La mise en place de cette mission de médiation semble bénéficier de beaucoup d'enthousiasme de la part des jeunes au début. Il reste des débuts le souvenir

---

<sup>48</sup> J.J.A., *loc.cit.*



d'une forte implication dans la construction de cette nouvelle association Vivre en Ville. Il y avait une volonté de changer les choses dans la perception que les agents de la SEMVAT pouvaient avoir des jeunes des quartiers. Vivre en Ville y contribuait. Les jeunes du début de Vivre en Ville rappellent les difficultés qu'ils ont eues à se faire accepter par les agents de la SEMVAT, mais cette époque était pour eux, pleine de promesses pour l'avenir.

### **3.1.2. INSERTION ET MÉDIATION DANS LE DISCOURS DE LA SEMVAT**

Très rapidement, le flou s'installe à Vivre en Ville quant aux objectifs de la SEMVAT vis-à-vis des jeunes agents RIM. En effet, à son besoin de développer une politique de prévention dans les quartiers, elle a associé une politique d'insertion professionnelle peu claire pour les jeunes.

Les jeunes recrutés par Vivre en Ville voient dans l'association un moyen de travailler à long terme à la SEMVAT. D'autant plus que lors d'une rencontre entre la direction de l'entreprise et les agents de médiation de Vivre en Ville, la SEMVAT aurait annoncé vouloir embaucher chaque année 5 jeunes de Vivre en Ville. Quelques jeunes ont été embauchés rapidement par la SEMVAT suite à leur passage à Vivre en Ville. C'est ainsi qu'est née une sorte d'illusion selon laquelle Vivre en Ville était un simple sas d'embauche pour la SEMVAT. Cette illusion est devenue désillusion avec les années et la baisse du nombre de jeunes embauchés à la SEMVAT.

Pour J.J.A., les responsables de Vivre en Ville auraient entretenu cette illusion dans la tête des jeunes. *« On offre 5 postes à condition qu'on ait des gens aptes à rentrer et donc prêts. Tant qu'on se cantonne (...) à faire croire à des jeunes que parce qu'ils ont fait 2 ou 3 exploits dans la médiation, ils vont rentrer à la SEMVAT, des raccourcis qu'on a entretenus (...) On n'a pas su au quotidien rappeler que faire de*

*la médiation, ça c'était la prestation à rendre, rentrer à la SEMVAT, c'était pas « j'ai fait une bonne prestation, je rentre. » Ça c'est 50 % du chemin, il faut accompagner les 50 % autre, et s'y préparer ».*<sup>49</sup>

Le discours de J.J.A. met en évidence la complexité du dispositif constitué autour de Vivre en Ville. L'association s'est créée dans un double objectif : aider des jeunes à s'insérer professionnellement et développer une politique de prévention de l'insécurité sur le réseau de la SEMVAT. Partant de son objectif d'insertion professionnelle, les emplois de Vivre en Ville ont vocation à aider les jeunes recrutés à se « resocialiser » avec le travail. Il s'agit pour J.J.A. de ramener des jeunes loin du monde du travail à cause de leur vécu familial, et de leur expérience dans le « quartier ». Il s'agit de faire sortir des jeunes de l'engrenage de la violence, de la fraude... dans lequel ils ont pu rentrer pour les ramener à la « norme » d'une certaine manière.

Le passage par Vivre en Ville doit contribuer pour les jeunes sur lesquels la SEMVAT a fait le pari de leur insertion professionnelle, à se resocialiser.

À travers ces emplois de « médiateurs » créés par le biais de Vivre en Ville, il est question, pour ces jeunes, de montrer le camp qu'ils ont choisi : celui du quartier ou celui du service public, et par là celui de la « norme » en quelque sorte. En effet, si l'on regarde de plus près ce qui demandé aux agents de médiation dans les bus et les stations de métro, il est question pour eux de faire respecter de manière « douce » les règles du transport public, à savoir le règlement d'un titre de transport principalement. Être agent de médiation dans le métro c'est donc se mettre du côté de la SEMVAT. Ils doivent s'assurer que tout le monde respecte le code de passage de la

---

<sup>49</sup> J.J.A., *loc. cit.*

ligne de contrôle dans le métro. Ils doivent se tenir principalement à la ligne de contrôle, frontière permettant l'entrée dans le métro. Dans le cas où un client ne respecterait pas la règle, ils doivent user de leurs capacités de dialogue. Ils doivent négocier avec les clients pour les amener à payer leur titre, à respecter les autres règles liées au transport en commun.

Les agents RIM sont également tenus de contrôler les titres de transports des usagers, mais pas de façon systématique – ils ne sont pas vérificateurs – seulement de manière ponctuelle. « *Dans la mission d'accueil, de sécurité, de renseignement auprès des gens, les agents RIM, on leur demande de temps en temps de demander la carte-clé aux gens pour bien signifier qu'il y a un territoire à respecter...* ».<sup>50</sup> Cette tâche pose problème pour beaucoup d'agents. Ils ont le sentiment que cela ne fait pas partie de leur mission de médiation. Pour J.J.A. au contraire, le contrôle rentre dans la droite ligne de la mission des agents RIM. Comment en effet amener les usagers à utiliser le titre de transport si on ne peut contrôler qu'ils le font effectivement ? Mais cela rentre aussi et surtout dans l'objectif d'insertion assigné à cet emploi de médiation pour les jeunes des quartiers.

« *Et d'après moi, c'est... ceux qui le vivent mal, c'est ceux qui n'ont pas encore complètement choisi leur camp, qui n'ont pas fait euh... qui sont en quête encore par rapport à ça.(...) C'est la clé de l'insertion, dit J.J.A, s'ils veulent être chauffeurs de bus un jour chez nous, ils seront obligés de faire payer des titres...* ». L'insertion des jeunes de Vivre en Ville est ici associée à l'intégration dans le personnel de la SEMVAT. Mais Vivre en Ville n'est pourtant pas le sas d'entrée à la SEMVAT.

---

<sup>50</sup> J.J.A, *loc. cit.*

Par ailleurs si l'on interroge la SEMVAT sur le devenir des emplois de médiateurs, il n'est pas question d'envisager leur pérennisation. *« Pourquoi c'est pas un métier, un médiateur ? C'est sûrement pas quelque chose qu'il faut pérenniser, parce que pérenniser pour moi un médiateur, c'est intégrer la notion de ghetto, et ça je veux pas (...) Je comprends qu'à un moment donné pour rétablir une situation, le lien interrompu aussi bien professionnel que dans la relation humaine simple, il soit nécessaire de faire un pont...pour rétablir le lien (...) Je préfère que les jeunes beurs soient conducteurs plutôt que de dire, « on met un beur agent de prévention », et le conducteur... enfin où on va... ? »* La relation avec les usagers des « banlieues sensibles » est difficile aujourd'hui. Les médiateurs doivent donc contribuer à changer la donne de cette relation en travaillant sur l'image que chaque partie a de l'autre. La philosophie de la médiation n'est pas de se pérenniser, mais d'intervenir de manière ponctuelle. On peut malgré tout se demander quelle valeur était accordée à la notion même de médiation, à ce besoin de lien social, dans la mesure où on l'a confié à des jeunes que l'on disait vouloir « re-socialiser ». La plupart des jeunes en poste ont su en effet faire preuve des qualités relationnelles nécessaires pour établir une médiation, mais la fonction ne méritait-elle pas d'être valorisée en accordant un statut autre que celui de « jeune en insertion » à ces agents de médiation ?

J.J.A. envisage ces emplois de médiateurs comme temporaires, le temps d'améliorer la relation usagers-agents de la SEMVAT. Il estime que les qualités de dialogue inhérentes au métier de médiateur devraient faire partie des compétences des agents de service public. Les difficultés relationnelles ne sont pas seulement dues aux populations des quartiers, mais les agents de services publics ont leur part. Les agents de médiation par la spécificité de leurs interventions, et les qualités qu'ils mettent en

avant devraient contribuer à renouveler le métier de conducteur, et l'image que les agents de la SEMVAT pourraient avoir des jeunes des « quartiers sensibles ».

Ces emplois semblent porter avec eux de nombreux objectifs : renouveler l'image du service de transport public, changer le regard des agents de service public sur les jeunes, aider à l'insertion des jeunes, rétablir le dialogue entre usagers-clients et agents de service public... Il reste au centre de tous ces enjeux l'espoir de jeunes de trouver une issue en termes d'insertion sociale et professionnelle.

On a bien compris que l'insertion était liée au choix d'un camp, en l'occurrence ici la loi du quartier ou celle du service public. Choisir de faire respecter le territoire de la SEMVAT apparaît comme la condition *sine qua non* pour trouver une issue au problème de l'emploi rencontré par les jeunes. La SEMVAT semble s'être donnée pour objectif de sortir des jeunes de leurs banlieues et de leurs codes. L'insertion semble se définir de cette manière pour la SEMVAT. Pour les aider à choisir leur camp : un emploi, celui d'agent de médiation.

L'exercice de cette fonction apparaît comme une façon de se racheter, et de prouver son utilité sociale malgré un passé de « jeune des quartiers ». Leurs liens avec le quartier vont être utilisés de façon positive pour la société : faciliter la négociation des règles du transport avec les jeunes qui fraudent en particulier.

Ce qui se met en place avec Vivre en Ville semble aller dans le sens de ce qui se fait depuis de nombreuses années dans la politique de la ville à Toulouse. Comme le montrait Marie-Christine Jaillet<sup>51</sup> au sujet de la Régie de quartier de la Reynerie, Vivre en Ville choisit de recruter les jeunes qui manifestent la volonté de se

---

<sup>51</sup> Marie-Christine Jaillet-Roman, *Réflexions autour de la question des jeunes et de la « fracture urbaine » en France*, in *Les jeunes et l'emploi dans les villes d'Europe et d'Amérique du Nord*, sous la dir. De Laurence Roulleau-Berger et Madeleine Gauthier, Ed. de l'Aube, 2001, p.311-321.

démarquer du quartier d'origine. Ils sont recrutés sur leurs compétences culturelles, expérientielles, mais avec cette volonté de rompre avec la communauté. Ce désir de rupture apparaît en effet comme la condition *sine qua non* de la mobilité sociale, de l'ascension sociale à laquelle tout un chacun doit aspirer.

Dès lors, l'hypothèse posée par Marie-Christine Jaillet selon laquelle les dispositifs d'insertion par l'activité économique, dans les quartiers de la politique de la ville, viseraient moins à construire de la territorialité qu'à vider le quartier de ses forces « promouvables », semble se vérifier en ce qui concerne Vivre en Ville.

### **3.1.3. L'ÉMERGENCE DE L'IDÉE « VIVRE EN VILLE » À EDF**

Comme à la SEMVAT, le portage du projet « Vivre en Ville » à EDF-GDF Services Grand Toulouse est très lié à une personnalité militante, Mme J., Assistante sociale à la DDASS puis à EDF, pendant de longues années. Au bout d'un certain temps, son métier la lasse, et elle demande à suivre une formation continue sur le travail social appliqué au travail. Elle s'aperçoit bien vite que ce complément de formation ne peut pas lui servir à grand-chose au sein de son entreprise. Elle décide alors de changer de poste à EDF. Elle essaiera d'abord de devenir responsable de la communication. Mais c'est à un moment où se développe le nucléaire, et qu'il faut mettre en œuvre toute une stratégie de communication à ce sujet. Réputée pour ses opinions défavorables au nucléaire, elle n'accèdera pas à ce poste. Elle accèdera finalement, à un poste de chef de recouvrement (de perception aujourd'hui) au service clientèle.

C'est un changement de culture professionnelle pour elle. Elle doit tout apprendre. Par la suite, lorsqu'EDF éclate en agences dans les quartiers toulousains, elle deviendra adjointe au chef d'agence dans le secteur Grande Plaine.

À ce moment-là, EDF commence à s'intéresser à la lutte contre l'exclusion, et crée au niveau national la Mission Solidarité qui prendra en charge la politique d'EDF dans ce domaine. Afin de donner de l'ampleur à ce nouveau dispositif, les directions régionales nomment un responsable de la Mission Solidarité au niveau local. On pense alors à Mme J.

alors en fin de carrière, la nouveauté lui donne un nouveau dynamisme dans son activité professionnelle. *« Ce qui m'a plu c'est la créativité. On m'a dit « Faites ce que vous voulez ». Je sais pas, y avait rien, et puis je mêlais mes deux profils. Ça, c'était quand même intéressant pour moi tu vois. D'avoir le regard de l'entreprise, de gestionnaire, de connaître les difficultés de l'entreprise. Et par ailleurs, avoir aussi ce regard social, tu vois, mais qui est pas un regard d'assistante, d'écoute ou d'aide, mais un regard de gestionnaire aussi ».*<sup>52</sup>

À Toulouse, l'idée de la direction sur la Mission Solidarité est d'agir pour l'insertion de jeunes en difficulté. Cette démarche débutera avec la mise en place de contrats d'orientation pour des jeunes sans qualification. Ces contrats d'une durée de deux ans, permettent à des jeunes d'être formés à un métier avec le tutorat de personnels d'EDF, et ensuite d'être embauchés dans les entreprises sous-traitantes d'EDF ou à EDF même.

Mme J. développe donc des réseaux de partenaires pour placer les jeunes sous contrats d'orientation. Elle doit débroussailler un secteur qui lui est complètement inconnu.

Le changement de direction à EDF-GDF Services Grand Toulouse, en 1996, marque un tournant dans la politique de lutte contre l'exclusion à Toulouse.

---

<sup>52</sup> Entretien avec Mme J, retraitée d'EDF, 17 novembre 1999.

« *Quand F. est arrivé, il a dit : « Bon moi cette lutte contre l'exclusion c'est intéressant, mais il faut faire autre chose. Il faut pas que Toulouse compte que sur EDF - GDF. Moi, je préférerais avoir des jeunes à l'extérieur ».*<sup>53</sup> Le nouveau directeur lui demande alors de trouver un projet qui permette à EDF d'aider des jeunes à s'insérer professionnellement, mais par le biais d'une structure externe. Il estime que la lutte contre l'exclusion n'est pas du ressort d'une seule entreprise. Cela doit réunir l'ensemble des acteurs locaux. L'idée de la mutualisation des moyens est bien présente à cette époque.

Mme J. est en contact avec le chargé de mission du Plan Local d'Insertion par l'Economique (PLIE) dans le secteur de la Reynerie. Avec l'appui de la Ville de Toulouse, plusieurs initiatives dans le domaine de l'insertion par l'activité économique émaneront de lui. Elle lui demande donc s'il n'aurait pas un projet auquel EDF pourrait s'associer.

Il l'oriente alors vers J.J.A à la SEMVAT qui mène à ce moment-là, une réflexion pour créer « *quelque chose sur les quartiers* » alors qu'est lancée la mesure emploi-ville. La question est donc pour EDF et la SEMVAT de savoir quoi faire avec cette nouvelle mesure alors que chacun veut agir dans les quartiers, et pour l'insertion des jeunes.

J.J.A. a dans l'idée de faire de la médiation. Il reprend la philosophie de ce qui se faisait déjà dans d'autres villes, comme Lille ou Paris. L'action paraît pouvoir être ciblée sur les problèmes de sécurité à la SEMVAT. Mais à EDF, Mme J. dit ne pas bien savoir quoi faire de cette mesure emploi-ville. Elle pressent malgré tout l'intérêt

---

<sup>53</sup> Mme J, *loc.cit.*



d'une mission en direction des clients en difficulté de paiement dans les « quartiers sensibles ».

C'est donc à partir de ce qu'elle appelle « *une petite graine* » que la direction d'EDF accepte de se lancer dans ce qui va devenir l'association Vivre en Ville. EDF s'engage pour trois jeunes recrutés par Vivre en Ville en contrat emploi-ville. L'objectif est de les aider à s'insérer dans le monde du travail. Deux d'entre eux ont été embauchés à EDF très rapidement au service clientèle.

EDF reprend à son compte la philosophie de l'emploi-ville qui consiste à cibler les jeunes issus des quartiers pour « *ne pas les laisser désœuvrés, en situation d'échec (...) essayer de les réinsérer ailleurs* » en leur proposant des activités d'utilité sociale. Quelques mois plus tard, en février 1997, le contrat emploi-ville est remplacé par l'emploi - jeune.

Ce contrat doit contribuer à l'insertion professionnelle des jeunes – seuls les jeunes des quartiers sensibles sont ciblés - en leur proposant non plus simplement des activités d'utilité sociale, mais la création de nouveaux métiers répondant à des besoins non satisfaits.

La médiation est pressentie comme une activité naissante et à développer. Et la création des emplois-jeunes est perçue comme un support pour le développement de ces activités de médiation qui étaient déjà préconisées par EDF et la SEMVAT. « *Nous, on a été précurseur sur la médiation (...) l'emploi - jeune est sorti avec un créneau très important sur la médiation* ». <sup>54</sup>

---

<sup>54</sup> Mme J, *loc. cit.*

On confie alors à des jeunes en difficultés d'insertion, et issus des quartiers du Mirail en général, une mission de médiation qui consiste à aller à la rencontre des clients en difficulté de paiement. C'est sur la base de sa double expérience dans le social et dans la gestion à EDF, que Mme J. préconise la mise en place de personnes qui feraient le lien entre les conseillers clientèle et les clients en difficulté. Car EDF avait à ce moment-là aussi, des pressions de plus en plus fortes d'associations de consommateurs par exemple, réclamant une meilleure prise en compte des clients en difficultés. « *On avait quand même déjà au départ des demandes de Paris, venant des associations de consommateurs, d'être vigilant sur les cas sociaux. J'ai dit : « Mais on pourra pas être juge et partie. » On peut pas demander à un agent quand on lui commande : « Tu vas couper, tu reviens avec le bon de coupure » de nous raconter aussi les problèmes des familles* ». <sup>55</sup> Mais comment faire ?

Il y a contradiction entre les intérêts de l'entreprise EDF et celui de ses clients. Les conseillers clientèle doivent, quelle que soit la situation des clients, recouvrer les factures. Ce n'est pas leur rôle de comprendre les difficultés sociales et financières des clients. Ils ne peuvent de toute façon en tenir en compte. « *Toute entreprise si, quand elle a vendu son produit n'en fait pas le recouvrement, elle met la clé sous le paillason. (...) On demande à l'entreprise de faire du social, c'est pas possible !* » <sup>56</sup>

Etant donné la contradiction dans les intérêts de chaque partie, la relation devient impossible. « *De ces contradictions, j'ai essayé de créer quelque chose de nouveau* ». D'où l'idée des correspondants de quartier. « *L'idée des correspondants de quartier pour moi, est venue du fait que j'ai dit : « j'ai deux blocs là, et bien c'est de*

---

<sup>55</sup> Mme J, *loc. cit.*

<sup>56</sup> Mme J, *loc. cit.*

*créer un pont, une passerelle, un lien* ». <sup>57</sup> Il s'agit de s'occuper des habitants des quartiers du Grand Mirail, d'origine immigrée pour une grande partie. Un des problèmes central dans la relation avec le service public est celui de la langue. Aussi, dès qu'il faut communiquer avec des clients qui ne connaissent pas le français, cela devient compliqué. C'est ainsi que s'installe l'incompréhension entre les deux parties.

L'emploi - ville permet à Vivre en Ville d'embaucher des jeunes originaires de ces quartiers d'habitat social dégradés. Issus de la communauté des clients qu'EDF ne peut pas contacter, ces jeunes par leur connaissance de la langue et des codes de ces clients pourront rétablir le lien, faire le pont. La mission des correspondants de quartier est donc basée au départ sur une volonté de rétablir le dialogue avec les clients des quartiers en difficulté.

Mme J. estime que l'appartenance communautaire est indispensable pour que les correspondants de quartier puissent réellement rétablir ce dialogue. *« Tu peux me dire, mais y a les assistantes sociales du secteur qui peuvent être écoutées. Elles sont écoutées, mais elles ne font pas partie du corps concerné qu'on exclut en permanence. C'est-à-dire que moi j'avais vérifié et après je suis sortie beaucoup avec les jeunes pour pouvoir monter ces missions. Je suis sortie avec Abdenor et Majid. On voit très bien que là où une assistante sociale ne rentrait pas ou elle avait pas le temps d'écouter, le jeune rentrait parce qu'il était de leur corps social. Il était d'emblée reconnu. (...) Tous les corps professionnels doivent être là. Mais il me semble que la médiation a bien sa place quelque part. Ce n'est pas une assistante sociale, ce n'est pas un éducateur, c'est un lien* ». <sup>58</sup>

---

<sup>57</sup> Mme J, *loc. cit.*

<sup>57</sup> Mme J, *loc. cit.*

<sup>58</sup> Mme J, *loc. cit.*

Avec l'emploi - jeune, l'appartenance aux « quartiers sensibles » n'est plus une exigence. Ce qui permet en théorie de diversifier le recrutement de Vivre en Ville. L'appartenance au quartier pour faire de la médiation est perçue comme un point positif au départ, mais on se rend bien compte que cela ne peut pas être une solution à long terme. « *Il faut quand même que ce rôle de tiers (...) qu'il soit pas indispensable dans ce rôle de tiers de faire jouer le faciès du jeune. Il faut qu'il soit neutre* ». Aussi, pour justifier un recrutement toujours très lié à l'appartenance ethnique et résidentielle, on va parler du critère de la langue. « *Voilà, le critère noble, et la sélection, c'est la langue* ». <sup>59</sup> Le recrutement serait alors basé sur la connaissance de la langue arabe. Ce qui revient donc dans la majorité des cas à embaucher des jeunes d'origine maghrébine.

En peu de temps, la mission des correspondants de quartier localisée sur l'agence du Mirail, sera étendue à toutes les agences EDF-GDF de Toulouse. Mais les clients ne sont pas les mêmes qu'au Mirail. La question de la langue et de la culture se pose de façon moins forte. Ceux qui ne paient pas leurs factures EDF, ne le font pas toujours parce qu'ils ont des difficultés financières. Ce sont simplement le plus souvent, des « mauvais payeurs ».

Quelques années plus tard, en 1999 et par la suite, Mme J. qui a porté le projet de Vivre en Ville dès le début, constate que la mission des correspondants de quartier a évolué vers le seul recouvrement des dettes d'EDF. « *Je suis pas d'accord si on met ces jeunes sur des mauvais payeurs qui comprennent la facture, qui jouent à payer au dernier moment (...) Il ne sert plus à rien le jeune parce que le rôle de tiers il ne peut plus le faire. Il fera pas bouger le client. On se trompe complètement. C'est pas mieux communiquer dans les quartiers. Je crois pas qu'on résoudra les problèmes de la SEMVAT, ni du service public dans ces quartiers, si vraiment on n'a pas*

---

<sup>59</sup> Mme J, *loc.cit.*

*fondamentalement une démarche d'aller vers eux, et avec une certaine générosité, gratuitement, c'est-à-dire de se dire je paye même si c'est pas rentable... ».*<sup>60</sup>

#### **3.1.4. EMPLOI-JEUNE ET INSERTION DES JEUNES**

La question de l'insertion des jeunes est abordée différemment par EDF. Aucune promesse d'embauche n'a été faite aux jeunes qui étaient recrutés comme correspondants de quartier. A EDF, on estime que l'emploi - ville puis l'emploi - jeune sont un tremplin vers l'emploi pour des jeunes peu ou pas qualifiés.

L'idée qui fonde le traitement de la question de l'insertion repose sur la notion de reproduction sociale. Dans les quartiers en difficulté, Mme J. estime que les difficultés sont liées à la fois aux déficiences de la cellule familiale pour amener les jeunes vers le travail, et à l'impuissance de l'école à sortir les jeunes de l'exclusion dont ils seraient les victimes. Les institutions sont dépassées dans les quartiers, et ne peuvent plus accomplir leur mission tant les problèmes sociaux sont importants. Tout ceci aboutit pour elle à reproduire les « *situations d'échec, de non intégration, de non reconnaissance* ». Elle veut donc que son entreprise s'engage à aider des jeunes à sortir de leur situation d'échec.

L'emploi de correspondant de quartier est envisagé comme une étape dans un parcours d'insertion professionnelle. Il est bien clair que ce n'est pas un emploi que l'on peut exercer durablement.

Elle reste très critique sur la mesure emploi-jeune. Si cela permet à un certain nombre de jeunes de « s'en sortir », elle pense que l'emploi - jeune a, en réalité,

---

<sup>60</sup> Mme J., *loc.cit.*

remplacé la création d'un Revenu Minimum d'Insertion (RMI)<sup>61</sup> pour les jeunes de moins de 25 ans. Elle estime que si les entreprises ne s'engagent pas réellement à embaucher ces jeunes, beaucoup n'auront d'autre solution que de demander le RMI à l'issue de leur emploi-jeune.

La formation doit aussi jouer un rôle très important dans l'insertion professionnelle de ces jeunes. Elle regrette que les jeunes de Vivre en Ville semblent si réticents à se former et à acquérir des qualifications. Il faut cependant reconnaître que le contrat emploi-jeune laisse peu de possibilités pour suivre des formations.

Certes, à chaque contrat emploi-jeune est associée une enveloppe pour financer une formation (le chèque avenir du Conseil Régional), mais il n'y a pas de temps naturellement réservé à la formation comme c'était le cas pour l'emploi - ville. L'emploi - jeune est un contrat de travail à temps complet alors que l'emploi - ville était à temps partiel. Mme J. regrette que le critère de discrimination positive n'existe plus avec la mesure emploi-jeune.

En effet, ne comportant plus le critère d'appartenance à un « quartier sensible », l'emploi - jeune risque d'être utilisé par les entreprises non plus pour aider des jeunes à s'insérer professionnellement – notamment ceux les plus en difficulté, issus des quartiers et d'origine immigrée - mais pour avoir de la main d'œuvre à moindre coût pour un temps donné. « *La tendance c'est plutôt de prendre des jeunes toujours de la bonne couleur, toujours qualifiés parce que ça coûte pas cher, etc. Et l'effet pervers, il est là, parce que je pense que les préfets doivent rester extrêmement vigilants là-dessus* ». <sup>62</sup>On voit là encore que les enjeux autour de Vivre en Ville sont complexes.

---

<sup>61</sup> Les jeunes sans emploi et sans ressources, âgés de moins de 25 ans ne peuvent bénéficier du RMI.

<sup>62</sup> Mme J, *loc.cit.*

C'est la tension entre les exigences de rentabilité de l'entreprise et la volonté de contribuer à l'insertion de jeunes qui habite le dispositif de Vivre en Ville.

### **3.1.5. DÉVELOPPER LA MÉDIATION SOCIALE DANS LES QUARTIERS D'HABITAT SOCIAL**

En juillet 1999, sous la pression de sa présidente, Françoise De Veyrinas, l'OPAC<sup>63</sup> de Toulouse décide de signer une convention de partenariat avec Vivre en Ville pour l'embauche de quatre agents de médiation dans des quartiers repérés comme susceptibles de devenir problématiques à plus ou moins long terme. Sont ciblés les quartiers Nord de Toulouse, Jolimont, La Gloire et Empalot.

La problématique du Grand Mirail paraît trop importante pour y entamer une action de médiation sociale.

C'est donc de manière hâtive que la collaboration avec l'OPAC se met en place. La mission des agents n'est pas clairement définie même si les objectifs sont les suivants : instaurer un dialogue avec les groupes de jeunes qui occupent les parties communes des immeubles, et les sensibiliser sur la gêne occasionnée par leur présence. Mais cela reste très flou pour les agents de médiation sur le terrain.

Concrètement, l'action des agents de médiation consiste à circuler dans les quartiers à la demande des responsables d'agence. Ils discutent avec les jeunes, assurent une présence qui se veut dissuasive. Mais ils ont peu de moyens d'action et ont des difficultés à s'intégrer dans le partenariat local.

Très rapidement, va se poser la question de leur rôle dans les quartiers. Leur mission manque de légitimité. Ils connaissent les grandes lignes théoriques de leur action, mais ils n'ont aucun moyen pour agir sinon leur appartenance ethnique et leur

---

<sup>63</sup> Bailleur social.

connaissance des quartiers d'habitat social. Les intervenants sociaux et les associations déjà présents dans les quartiers concernés qui n'ont pas été associés au projet, les ont mal accueillis et ont posé la question de leurs compétences professionnelles. Ces missions de médiation en effet, n'ont émané que du bailleur social.

Les agents de médiation sont en quête d'un positionnement professionnel clair. Et ils balancent entre le sentiment de leur inutilité et celui de leur instrumentalisation par le bailleur qui leur demande notamment de dénoncer les fauteurs de troubles.

Cette mission de Vivre en Ville semble porter les enjeux politiques de la Ville de Toulouse. Elle bénéficiera d'un suivi par un cabinet de consultant, qui clarifiera progressivement les objectifs des commanditaires et les pratiques des agents de médiation. On parlera d'une mission de médiation sociale et urbaine, c'est-à-dire que les agents de Vivre en Ville ont un rôle d'observation des sites sur lesquels l'OPAC leur demande d'aller, de rencontres avec les habitants qui ont des problèmes liés au voisinage et à la présence des jeunes dans les halls d'immeubles. Ils signalent des faits à l'OPAC, expliquent et rappellent les règles de la vie en collectivité. Ils dialoguent avec les jeunes et doivent tenter de les orienter et de mener des projets d'animation avec le tissu associatif de chaque quartier.

Contrairement à la SEMVAT et EDF, l'OPAC ne s'est pas engagé sur le terrain de l'insertion des jeunes. Le bailleur ne recherche que les moyens pour mieux exercer son métier dans certains quartiers, pour trouver des solutions aux conflits entre ses habitants (conflits de voisinage, occupations de cages d'escalier et de halls d'entrée par des groupes de jeunes), pour faire diminuer les détériorations de matériels communs, et le sentiment d'insécurité des locataires qui désertent certains quartiers.



Mais les bailleurs sociaux (la S.A. Languedocienne s'est associée rapidement au projet) se révèlent finalement assez peu motivés. Ils ont souvent tendance à confondre la mission de Vivre en Ville avec celle de la police, et il faudra que Vivre en Ville fasse la preuve de son utilité. Elle y a réussi pendant quelque temps, après un travail de formation de ses agents. Il a été décidé que les agents de médiation devaient avoir une fonction de « reporting » afin de bien connaître la situation de chaque quartier et d'ajuster les modes d'intervention de l'équipe de médiation. Des rapports bimensuels ont été envoyés à chaque responsable d'agence afin de signifier clairement le travail de Vivre en Ville en fonction des objectifs fixés par le bailleur.

Cependant, après plusieurs mois de bon fonctionnement et des résultats plus ou moins « palpables », cette mission de médiation dans les quartiers s'est rapidement essoufflée. Au regard de Vivre en Ville, deux raisons justifient cela : d'une part, un manque très fort de relais avec les autres acteurs associatifs, sociaux et institutionnels dans les quartiers où Vivre en Ville intervient. Malgré plusieurs tentatives, le partenariat entre Vivre en Ville et les acteurs associatifs et institutionnels de ces quartiers n'a pas vu le jour. Finalement peu enclins à pérenniser cette action de médiation et à s'y investir, les bailleurs mettront fin à la convention avec Vivre en Ville en 2002.

### ***3.1.6. DE NOUVEAUX PARTENAIRES : L'AMBITION DE DÉVELOPPER LA MÉDIATION ?***

Après beaucoup de réflexions, de rencontres et de discussions entre Vivre en Ville et l'association des entreprises de l'Ouest toulousain, TOP (Toulouse Ouest Partenaires)<sup>64</sup>, une convention de partenariat a été signée en 2000, stipulant la mise à

---

<sup>64</sup> TOP réunit en association les entreprises de l'Ouest toulousain : SEMVAT, SIEMENS, CAP GEMINI, MOTOROLA, THOMPSON, STORAGETEK, l'Entreprise Industrielle, EDF...

disposition de deux agents d'ambiance dans la zone industrielle de Basso Cambo<sup>65</sup>. Il est difficile de se repérer dans cette zone d'activités, et le manque de convivialité crée un sentiment d'insécurité (aux abords du tunnel conduisant à la station de métro Basso Cambo en particulier) que font remonter les personnels des entreprises.

Partant de là, deux agents de Vivre en Ville sont mis à la disposition des entreprises pour assurer une présence à certaines heures, dans le parc d'activités. Ils ont aussi une fonction d'îlotage puisqu'ils doivent circuler à vélo dans la zone, et assurer une veille des incidents. Les entreprises peuvent les contacter pour accompagner une personne qui ne connaîtrait pas le secteur, une personne handicapée, etc.

Leur rôle est important au niveau du tunnel du métro. C'est un lieu où se regroupent souvent des jeunes qui fument, boivent ou discutent tout simplement. Mais le groupe n'est pas pour rassurer les passants. Aussi les agents de Vivre en Ville doivent assurer une présence forte à cet endroit pour dissuader les jeunes de rester là. On compte sur leurs qualités relationnelles pour discuter avec les jeunes qui rendent ce tunnel insécurité pour les personnels des entreprises qui prennent le métro.

Cette convention de partenariat stipule par ailleurs, que les entreprises de TOP s'engagent à aider les agents d'ambiance dans leur insertion professionnelle. Cette question des modalités de l'intégration des agents d'ambiance dans les entreprises est cependant restée floue. La présence régulière des agents d'ambiance devait faciliter la connaissance mutuelle entre les personnels des entreprises et les jeunes. Des passerelles pour faciliter l'accès des salariés de Vivre en Ville vers les métiers des entreprises de TOP devaient être créées. Or, il semble que cela soit resté au stade des discours.

---

<sup>65</sup> Quartier en bordure du Mirail, à proximité des entreprises de TOP. Il y a une station de métro et le centre commercial Géant notamment.

Après plus d'un an d'activité sur le site, les agents d'ambiance étaient encore mal identifiés par les personnels des entreprises. La plupart n'étaient même pas informés de l'existence des agents d'ambiance. Peu d'entreprises faisaient appel à leurs services et ils devaient faire preuve d'initiative pour enrichir le contenu de leur mission. Ce partenariat semble avoir été mis en place par les dirigeants des entreprises sans réelle communication en direction de leurs salariés. Ce qui apparaît assez contradictoire étant donnée la médiatisation qui a entouré la signature de la convention. La presse locale a été conviée en effet le jour de la signature de la convention de partenariat. Et il a été souligné combien les dirigeants de l'association TOP contribuaient à l'insertion professionnelle des jeunes issus des quartiers en difficulté de Toulouse, en demandant l'intervention de deux agents d'ambiance issus des quartiers du Mirail.

De fait, la mise en place d'un véritable partenariat avec l'association Vivre en Ville pour l'insertion des jeunes, s'est révélée plus que difficile. Les difficultés ont été grandes pour mobiliser les représentants des entreprises sur une véritable réflexion sur les missions des agents d'ambiance, sur le développement du partenariat avec Vivre en Ville, sur les perspectives d'avenir des emplois-jeunes. N'avait-on pas à faire là à un simple club de mécènes satisfaits d'avoir montré qu'ils faisaient un geste en faveur de l'insertion des « jeunes des quartiers »?

De la même manière, en 2001, avec la rénovation du quartier de Bellefontaine, une nouvelle agence Caisse d'Epargne ouvre dans ce quartier. Des contacts sont pris alors avec Vivre en Ville en vue de créer un poste d'agent d'ambiance dans l'agence. La personne embauchée devra être bilingue français-arabe. Elle fera le premier accueil des personnes, et aura un rôle d'explication du fonctionnement de

l'agence pour les personnes du quartier rencontrant des difficultés de compréhension de la langue française.

La convention stipule aussi que l'agent de Vivre en Ville bénéficiera d'une formation dans le domaine de la Banque et qu'elle pourra être embauchée par la Caisse d'Epargne au terme du contrat emploi-jeune et de la formation.

Une jeune fille a donc été embauchée en tant qu'agent d'ambiance. Cependant, les engagements en terme de formation n'ont pu être tenus par la Caisse d'Epargne. Au terme de son contrat, c'est-à-dire au moment de la fermeture de Vivre en Ville, elle a été embauchée dans un centre d'appel lié à la Caisse d'Epargne.

Le poste a malgré tout été pérennisé. Et si ce partenariat a été de courte durée, l'emploi - jeune a permis à la banque de faire une expérimentation sur un nouveau type de service en vue de s'adapter à son environnement social.

L'association Vivre en Ville s'est révélée un lieu d'expérimentation de nouveaux services visant à améliorer le lien social sur les territoires des entreprises de service public. Ces expérimentations ont aussi permis l'insertion professionnelle de jeunes, mais à la fermeture de l'association, seule la Caisse d'Epargne a pérennisé le poste d'agent d'ambiance. Ce qui pose question quant à la plus-value de ces nouveaux services de « médiation ». En quoi ces services ont-ils contribué à améliorer la relation des agents de service public avec leurs usagers ?

Le cas de l'association Vivre en Ville nous amène donc à nous interroger sur le management des services publics. En quoi les responsables cherchent-ils à améliorer leur fonctionnement et la relation avec leurs usagers ?

## **3.2. LES ENJEUX DE LA MÉDIATION : ENTRE CHANGEMENT ET CONFORMATION**

### **3.2.1. LA MODERNISATION DU SERVICE PUBLIC EN QUESTION**

À travers la création et le développement de ces nouveaux services de médiation sociale, de conciliation, d'orientation et d'information – services que certains se proposent d'appeler « *activités de reliance* » – les services publics cherchent à apporter une solution à ce qu'on peut appeler le « débordement du social » dans certains territoires. Les difficultés sociales croissantes du public deviennent tellement prégnantes que les entreprises de services publics se voient remises en question dans leur organisation.

La RATP précurseur dans le traitement de ces questions, a cherché à répondre aux problèmes d'insécurité sur son réseau, par la création des emplois de « Grands Frères ». Et si des évaluations ont montré que leur présence contribuait à une amélioration de l'ambiance sur les lignes de métro ou de bus, elles ont souligné la nécessité pour la RATP de modifier ses pratiques vis-à-vis des voyageurs, et son organisation interne. Par là, c'est un renversement de l'analyse des problèmes qui doit être effectué : les difficultés ne résultent plus seulement d'une catégorie de population – souvent les « jeunes des banlieues » –, mais chaque partie doit modifier ses comportements, ses fonctionnements. On va parler alors de « coproduction de la sécurité ». C'est dans cet esprit que la charte des Partenaires pour la Ville est née afin de rendre les espaces publics plus conviviaux, et les services publics accessibles pour tous.

Cette logique d'innovation sociale doit être replacée dans un contexte général de modernisation des services publics engagée depuis les années 70. L'objectif

de modernisation prend des aspects différents selon que l'on se place du point de vue des agents de base directement en contact avec le public ou selon que l'on adopte la perspective des dirigeants. Ces derniers recherchent le développement de leur marché. Et cette démarche tend à créer des contradictions avec la logique de service public.

Pour les agents de base, dans le transport notamment, le service public est considéré comme un droit des personnes à la mobilité, alors que les gestionnaires ont tendance à transformer l'utilisateur en client. L'objectif des dirigeants est la conquête de nouvelles clientèles et de nouveaux territoires. Pour cela, l'aspect relationnel et l'image de l'entreprise revêtent une grande importance. Ainsi, le recrutement des agents s'est vu modifié avec la recherche de « profils relationnels ».

La relation de service devient une relation commerciale, et l'exigence de qualité de service de plus en plus forte vis-à-vis des agents de base. Ce qui fait peser sur eux une pression plus forte. C'est particulièrement vrai dans les transports publics notamment. Compte tenu de la densification des réseaux de transports dans les villes, respecter les horaires devient de plus en plus stressant. À cela s'ajoutent un rôle commercial et la disponibilité envers les clients. Les conducteurs doivent être attentifs à la qualité du service rendu en même temps qu'on leur donne moins de temps pour s'y consacrer. La relation à l'utilisateur devient alors *« angoissante, voire traumatisante lorsque l'absence de ressources se combine avec une difficulté réelle, lors d'une altercation par exemple, et que s'accroît le décalage entre les représentations du client élaborées par sondages et enquêtes et véhiculées par les gestionnaires et la réalité du face à face. »*<sup>66</sup>

---

<sup>66</sup> Eric Le Breton, "L'utilisateur des transports collectifs urbains : une identité en débat au sein des entreprises", *Sociologie du travail*, juil.-sept. 1999, p.264.

Il semble que dans certaines entreprises il y ait une grande incompréhension entre les directions et les agents de terrain. Ces derniers sont soumis à la fois aux directives de rentabilité et de qualité du service rendu, et aux attentes de population captives dans un contexte économique et social dégradé.

Pour Eric Le Breton<sup>67</sup>, il y a un blocage réel des entreprises de transport qu'il a étudiées face aux enjeux de leur modernisation. Il constate que les gestionnaires utilisent souvent des stratégies de contournement vis-à-vis des attentes des agents de base en terme de résolution de l'insécurité sur les réseaux. L'accent est mis sur le partenariat local pour instaurer la paix urbaine. Ainsi, de nouvelles activités ont vu le jour comme la médiation sociale dans certains territoires. Cette stratégie partenariale doit permettre l'adéquation entre le réseau de transport et son environnement urbain. Des actions sont menées aussi pour impliquer des personnels des entreprises de transport dans les quartiers dits « sensibles ».

Vivre en Ville s'inscrit dans cette logique d'adaptation du réseau de transport aux contraintes urbaines, notamment dans certains quartiers où le transporteur avait des difficultés avec les jeunes. Continuer à assurer le service de bus dans certains endroits – comme le quartier de Bellefontaine à Toulouse<sup>68</sup> – demandait une solution à l'insécurité des conducteurs et aux pertes matérielles trop importantes (bris de vitres, caillassages, graffitis...).

De nouveaux emplois de proximité ont alors vu le jour afin de faire face à la montée du sentiment d'insécurité des personnels et des usagers des transports publics, mais aussi pour recréer un lien, avec les clients en situation de précarité, et pour rassurer les habitants dans les quartiers d'habitat social en renouant le dialogue inter-

---

<sup>67</sup> Eric Le Breton, *ibid.*

<sup>68</sup> Quartier sensible à la périphérie de Toulouse.

générationnel. Ces emplois devaient être des relais entre les services publics et les habitants. Ils devaient contribuer à rapprocher les services publics des usagers pour que les règles de fonctionnement soient mieux comprises et appliquées, pour que la relation retrouve une dimension humaine.

Les services publics affirment vouloir, à travers la création de ces emplois, inverser la relation en quelque sorte, et aller à la rencontre de leurs usagers. C'est le déficit de lien entre usagers et agents de services publics qui serait à l'origine des difficultés d'exercice de leur métier par les services publics. Dans cet esprit, le transporteur toulousain s'engage dans une démarche de lutte contre le racisme de ses salariés en favorisant le recrutement des agents de médiation aux profils « ethniques ». Le fait de faire travailler côte à côte des agents de médiation majoritairement issus de l'immigration, et les salariés de la SEMVAT doit contribuer à faire diminuer le racisme émanant souvent de la peur des banlieues et d'une méconnaissance réciproque. On reste dans le paradigme de la coproduction de l'insécurité.

Pourtant, même si les mentalités ont évolué et que les jeunes « médiateurs » ont fait la preuve de leur utilité auprès des conducteurs de bus par exemple, ces emplois d'agent de médiation sont apparus strictement réservés aux jeunes d'origine étrangère, majoritairement maghrébins, et issus des quartiers « sensibles ». On peut alors se demander si ces nouveaux emplois, malgré les discours des entreprises partenaires, ne viennent pas renforcer un processus de ghettoïsation qu'ils disent pourtant vouloir combattre. Ce recrutement basé sur l'appartenance ethnique des jeunes ajouté à une définition des plus floues de la mission de médiation<sup>69</sup> donne à penser qu'il

---

<sup>69</sup> Eric Macé, "Les jeunes et les métiers de la sécurité : cibles instruments ou acteurs ?", *Ville-Intégration-Ecole*, n°113, juin 1998, p.62-71.



s'agit davantage d'une logique instrumentale que d'une volonté réelle de résolution des problèmes d'insécurité urbaine et d'adaptation à l'environnement social.

### **3.2.2. LA STRATÉGIE DÉFENSIVE DES ENTREPRISES**

La typologie élaborée par E. Macé<sup>70</sup> au sujet des activités de médiation à la RATP dans les années 90 peut apporter un éclairage théorique sur le dispositif créé autour de Vivre en Ville. Ses analyses le conduisent à poser qu'il existe deux types de médiation, une médiation de « conciliation » dont le but est de faire respecter les normes et d'en créer de nouvelles, et une médiation de « conformation » où les médiateurs sont des opérateurs par délégation d'organisations et non des tiers impartiaux.

Appliquée au dispositif de « médiation » mis en place sur le réseau des bus de la RATP, cette typologie permet de poser la question du rapport qu'un tel dispositif institue entre la RATP et son environnement socio-urbain. Dès les années 80, la RATP est confrontée à des difficultés liées aux tensions entre une présence de service public et une logique d'entreprise. A ceci s'ajoute le hiatus entre le projet commercial d'une offre de service et les usages sociaux d'appropriation du réseau (tags, fraude...). Et c'est autour de la question de l'insécurité que toutes ces difficultés vont se cristalliser.

L'observation et l'analyse des pratiques font apparaître que l'insécurité est traitée à la RATP, en termes de désorganisation, de dérèglement dans les banlieues populaires. Il s'agit à travers la médiation d'amener les populations ciblées comme étant à l'origine des difficultés de la RATP, à respecter les normes instituées. On parle là de

---

<sup>70</sup> Eric Macé, "Les contours de la médiation : institution, conciliation, conformation. A propos d'un dispositif de « médiation » de la RATP", *Revue Française des Affaires Sociales*, n°2, avril-juin 1997, p.225-243.

médiation de conformation. Le recrutement des « Grands Frères » quant à lui, cible presque exclusivement les jeunes d'origine immigrée habitant dans les banlieues où la RATP rencontre des difficultés. La discrimination positive qui est faite à leur égard crée en réalité une forme d'ethnisation et le sentiment que les emplois de « médiateurs » sont réservés aux « Arabes ».

E.Macé fait apparaître, en outre, la dimension conciliatrice de l'action de médiation des « Grands Frères ». En effet, si les tâches prescrites sont limitées à la gestion des sorties de collèges, au dialogue avec les jeunes, à la sécurisation par la présence et à l'application de la police des voitures, les tâches effectivement réalisées par les « Grands Frères » sont plus larges.

Dans les bus, ils doivent faire face à toutes sortes de situations pour lesquelles ils utilisent des « *compétences relationnelles, langagières, gestuelles et techniques qui ne sont pas banales* ». Dans les bus de banlieue, l'indifférence de mise habituellement dans les espaces publics, n'est pas une règle stable pour les jeunes voyageurs. Ainsi, « *dans le contact, tout devient signe, tout est surveillé, jaugé, interprété – habillement, gestuelle, regard* ». Le contact dans ces bus se déroule donc dans un monde « *d'embrouilles potentielles qui ne demande qu'un prétexte pour être activé, tant les codes précis de construction du contact ne bordent qu'en surface une agressivité vite lâchée* »<sup>71</sup>.

Ce qui fait que dans la relation avec les voyageurs, le conducteur bascule vite dans l'agressivité s'il y a malentendu ou décalage dans les codes. C'est là que « *la compétence cachée* » des « Grands Frères » se manifeste. Ils observent tout ce qui se passe dans le bus et connaissant les codes des uns et des autres, ils peuvent désamorcer

---

<sup>71</sup> Eric Macé, "Les contours de la médiation : institution, conciliation, conformation. A propos d'un dispositif de « médiation » de la RATP", p.242, *op.cit.*

des situations conflictuelles. C'est ce qui fait leur efficacité pour calmer le jeu dans les bus de banlieues, et ce qui leur donne des arguments pour revendiquer un statut socialement reconnu, la fin de leurs emplois précaires. Cette demande de reconnaissance semble cependant s'être heurtée à la fois à la résistance des syndicats de la RATP et à l'incapacité de l'entreprise à financer plus avant ce dispositif.

Au cours des observations effectuées à Vivre en Ville, nous avons constaté que les acteurs avaient, la plupart du temps, leur propre définition de la médiation. Pour les salariés de Vivre en Ville placés dans les stations de métro, faire de la médiation consiste à dialoguer avec les clients, et à expliquer le fonctionnement du transport public. Encore faut-il qu'il y ait des contacts avec le public pour dialoguer avec lui. Or, souvent l'agent RIM<sup>72</sup> a l'impression d'être posté dans la station de métro et de ne servir à rien. Et ce, parce que les gens ont l'air de ne même pas s'apercevoir de leur présence ou bien parce qu'ils n'ont pas besoin d'eux ou encore parce qu'il y a peu de monde dans certaines stations.

Un salarié comparait deux stations de métro qui typifient facilement les deux facettes du travail de l'agent RIM. La station Fontaine- Lestang est assez déserte, et là l'agent RIM compte les heures et les carreaux de la station tant il s'ennuie. La station Arènes qui est au contraire très fréquentée du fait des correspondances avec plusieurs bus et de la proximité du lycée, est un lieu où le salarié en question estimait que son rôle était justifié. « ... *Là on peut dire qu'on fait de la médiation aux Arènes, dans des stations comme ça (...) Pour moi faire de la médiation, c'est être toujours en contact avec les clients...* ». <sup>73</sup>

---

<sup>72</sup> Agent Relais-Information-Médiation.

<sup>73</sup> Entretien avec un agent RIM, 18A.

Un autre salarié définira, plus précisément, la médiation comme un contact amical avec les clients, et en particulier avec le fraudeur. Le travail essentiel de l'agent RIM consiste à faire respecter la règle du paiement du titre de transport. Par leur fonction de médiation, ils sont censés avoir un rôle d'explication de cette règle, un rôle éducatif finalement.

C'est le cas également à EDF où le correspondant de quartier a l'impression de faire vraiment son travail de médiateur dans les quartiers du Mirail. Là, il joue un rôle d'explication du fonctionnement d'EDF et des modalités de règlement de la facture.

« Médiation, c'est discuter avec les jeunes, expliquer qu'il faut pas frauder (...) La médiation, c'est lui ouvrir les yeux sur... A partir du moment où il fraude, c'est lui faire ouvrir les yeux et le faire sortir, discuter avec les jeunes, avoir un contact quoi ! Un contact amical, quoi ! »<sup>74</sup> L'agent RIM doit donc être une alternative avant le procès-verbal.

Cependant, l'agent RIM est en contradiction entre ce rôle qu'il joue, et la commande du Poste de Contrôle (PC) du métro qui stipule que l'agent RIM surprenant un client en fraude doit amener celui-ci dans le local de sécurité, ne pas le laisser sortir de la station, et appeler les vérificateurs de la SEMVAT qui dresseront le procès-verbal.

Mais les salariés de Vivre en Ville déclarent le plus souvent que la médiation n'est pas leur fonction principale. Leur fonction leur apparaît si mal définie qu'ils se sentent plutôt inutiles. Ils ont souvent l'impression de sécuriser les lieux où on leur demande d'être présents ou d'être des agents de recouvrement des impayés dans le cas d'EDF.

---

<sup>74</sup> Entretien avec un agent RIM, 17A.

Pour les commanditaires, la médiation se définit dans une fonction de dialogue, mais toujours associée à celle de sécurité. J.J.A. (chargé de mission prévention à la SEMVAT) parlait d'une « *nouvelle forme de sécurité* » à travers la médiation.

Il est certain qu'à travers cette idée de médiation, on a voulu instaurer voire rétablir du dialogue là où il semblait absent. Mais quel dialogue s'est réellement instauré ? N'est-ce pas seulement un rapport éducatif, normatif, vis-à-vis de publics ciblés comme dangereux ( les jeunes, les habitants des quartiers de la politique de la ville) pour le bon fonctionnement des entreprises de service public ?

Le seul fonctionnement de l'association donne en effet à penser que la médiation est un instrument pour améliorer l'image des partenaires de Vivre en Ville. Créée à l'initiative de la Ville de Toulouse, le fonctionnement de l'association était lié les premières années (1997-1999) aux injonctions de sa présidente, Françoise de Veyrinas. Vivre en Ville a pu servir de façade pour la Ville notamment pour la mise en place du Contrat Local de Sécurité (CLS) à Toulouse, et le développement de nouveaux emplois de proximité du type Correspondants de Nuit. On a pu remarquer comment en période électorale, la Mairie savait relancer Vivre en Ville pour le montage d'un tel projet. Au moment de la campagne pour les élections municipales par exemple, la directrice de Vivre en Ville a été sollicitée pour monter un projet de création de postes de Correspondants de Nuit très rapidement. Cela paraissait urgent au vu de la situation des quartiers Est de Toulouse en particulier. Un projet a été présenté lors de chaque campagne électorale, mais il n'y a cependant jamais eu de Correspondants de Nuit à Toulouse.

Le changement de présidence a marqué un certain détachement de la Mairie vis-à-vis de Vivre en Ville. C'est le directeur d'EDF-GDF Services Grand

Toulouse qui a succédé à François de Veyrinas. Un an après son élection, il quittait Toulouse et était remplacé à la présidence de l'association par le directeur de la SEMVAT.

L'originalité de son Conseil d'Administration fut d'être constitué par les représentants des entreprises partenaires qui étaient donc à la fois clients et donneurs d'ordre. C'est pourquoi, Vivre en Ville est apparue complètement soumise aux injonctions de ses partenaires-commanditaires- le plus important étant la SEMVAT. Et si cette association a pu apparaître au premier abord comme un lieu privilégié pour l'innovation sociale, elle est restée en réalité totalement instrumentalisée par ses partenaires- administrateurs.

### ***3.2.3. INSERTION PROFESSIONNELLE, PAIX SOCIALE ET MÉDIATION DE CONFORMATION***

La question de l'emploi est analysée, dans le même temps, comme le problème essentiel dans les quartiers « sensibles ». Le chômage est analysé comme la racine de la violence des jeunes à l'égard des services publics notamment. C'est dans cette optique que les partenaires de Vivre en Ville créent l'association, et saisissent l'opportunité de la mesure emploi-jeune. Il est question de donner une utilité sociale aux jeunes par l'accès à une activité salariée.

À travers ce dispositif que mettent en place les entreprises, les jeunes embauchés du fait de leur identité de « jeunes des quartiers » donc la plupart du temps des jeunes d'origine maghrébine aussi, rentrent alors dans la catégorie des « jeunes en insertion ». Une sorte de marché s'instaure entre les jeunes et les entreprises. Un emploi est offert pour la contrepartie de la paix dans certaines zones. A Vivre en Ville, si on se refuse dans les discours, à procéder à un recrutement ethnique, la réalité est toute autre.

La majorité des agents de médiation de Vivre en Ville est issue des quartiers du Mirail, et d'origine maghrébine.

L'association se veut un sas, un intermédiaire nécessaire pour que ces jeunes puissent accéder ensuite au marché du travail. C'est comme s'ils ne pouvaient accéder directement au marché du travail. Il leur faut donc passer par un intermédiaire. On est dans une logique de normalisation des jeunes qui posent problème aux services publics.

Ces propos nous font reprendre l'hypothèse de Saïd Bouamama au sujet du traitement des jeunes dans notre société. La violence des jeunes est analysée comme résultat de déficiences de socialisation et d'intégration de leur part. À aucun moment, il n'est envisagé de considérer ce que la jeunesse peut avoir à dire et à remettre en question sur les fondements sociaux, économiques et culturels de la société<sup>75</sup>. Les institutions ont bien du mal à envisager une réflexion sur leurs pratiques. C'est une logique de sécurisation de leurs territoires qui prédominent dans les actions « nouvelles » qu'elles entreprennent de mettre en place. Pour l'auteur pourtant, si le refus du conflit est bien réel, le comportement et la situation des jeunes des milieux populaires interrogent le modèle de citoyenneté.

Les jeunes embauchés à cause de leur appartenance socio - ethnique ont réussi à apaiser certaines tensions mais leur autorité a-t-elle contribué à restaurer celle du service public ? Rien n'est moins sûr en en lire les conclusions d'une étude sur les aides-éducateurs dans trois collèges de la ville de Saint-Denis<sup>76</sup>.

---

<sup>75</sup> Saïd Bouamama, "Jeunesse, autorité et conflit", *Migrants-Formation*, n°112, mars 1998, p.26-38.

<sup>76</sup> Bernard Charlot, Laurence Emin, Olivier de Peretti, Les aides-éducateurs : le lien social contre la citoyenneté, *revue Ville-Vie-Education*, n°118, septembre 1999, p.161- 175.

Les aides-éducateurs ont été embauchés dans les établissements scolaires dans le cadre de la mesure emploi-jeune pour assurer un rôle d'appui envers les enseignants. De la même manière que pour les agents de médiation, ils ont souvent été recrutés de manière implicite sur des critères socio- ethniques. Il semble donc que le communautarisme ait été accentué puisque l'autorité de ces aides-éducateurs n'émanait que de leur appartenance au groupe social des jeunes posant des difficultés à l'institution scolaire. Les auteurs montrent qu'à travers les politiques sociales qui ont porté les emplois-jeunes, on a voulu travailler à restaurer le lien social sans pour autant réfléchir à la question de la cohérence entre les objectifs d'égalité et d'universalité portés par les institutions françaises et le communautarisme renforcé par ces emplois et les profils des jeunes qui occupaient ces emplois. Les auteurs de cet article parlent encore d'instrumentalisation des caractéristiques socio- ethniques des aides-éducateurs.

De plus, la plupart du temps, les agents de médiation - les études sur les Grands Frères l'ont montré - se sont trouvés en position de gérer des contradictions. *« Ces jeunes se sont retrouvés catalyseurs des contradictions entre les jeunes des quartiers et la politique municipale et ont souvent été obligés de jouer un rôle d'équilibristes soucieux de préserver leurs positions plus qu'ils n'ont pu remplir des fonctions de médiateurs. »*<sup>77</sup>

La SEMVAT à l'époque où elle décide de créer Vivre en Ville, est en réflexion sur la création d'un service de prévention et sur les moyens de rendre le réseau métro-bus plus rassurant pour les conducteurs et les clients. Les postes d'agent RIM de Vivre en Ville sont créés parallèlement au service Prévention de la SEMVAT.

---

<sup>77</sup> Bernard Charlot, Laurence Emin, Olivier de Peretti, *op.cit.*



Les agents RIM dont le profil va demeurer quasiment identique tout au long de l'histoire de l'association – à savoir des jeunes résidant dans les quartiers « sensibles » et donc le plus souvent d'origine immigrée » – sont placés dans les stations du métro toulousain et ont pour rôle de renseigner les clients, d'expliquer les règles du métro, de contribuer à prévenir la fraude. Ils prennent surtout en charge en réalité des jeunes des quartiers « sensibles » qui empêchent les agents de la SEMVAT d'exercer paisiblement leur métier.

Leur mission est théoriquement différente de celle des agents de sécurité qui, eux, interviennent plus tard en soirée dans le métro et qui eux ont une mission strictement sécuritaire. Leurs compétences sont basées sur l'art du dialogue et implicitement sur leur expérience sociale des quartiers et leur connaissance des jeunes qui posent problème à la SEMVAT. Ils devront aussi être présents sur certaines lignes de bus pour rassurer les clients et les conducteurs, mais non de manière systématique. On aurait selon certains responsables de la SEMVAT, inventé une « *nouvelle forme de sécurité* ». N'a-t-on pas en réalité acheté une forme de « paix sociale » ?

EDF de son côté est en réflexion sur les moyens de se rapprocher de sa clientèle en difficulté de paiement notamment dans les quartiers « sensibles » et où les habitants ne parlent pas toujours le français. EDF pense alors à créer des emplois pour des jeunes bilingues français-arabe et qui seraient un lien, un relais avec ses clients. Le recrutement comme à la SEMVAT se fait parmi les jeunes répondant aux critères de l'emploi-ville. L'emploi-jeune modifiera le profil des correspondants de quartiers. Ils ont un niveau de qualification sensiblement plus élevé, et l'ethnicité n'est pas aussi marquée que chez les agents travaillant pour le transporteur. Ils jouent un rôle de relais de la règle du service public auprès de populations en difficulté de paiement, et avec qui

EDF ne parvient plus à établir de communication. Leur emploi n'est cependant guère plus valorisé dans l'entreprise. Ils sont des jeunes en insertion. Ce qui les place dans une position d'infériorité, d'attente d'un emploi « normal ».

Les agents de médiation de Vivre en Ville (terme générique qui nous permettra de regrouper l'ensemble de ces nouvelles fonctions créées par les services publics) sont limités à ce rôle de passeur des règles et des valeurs des services publics, mais jamais de celles des usagers et clients. Le service public doit se maintenir, et se rentabiliser. C'est particulièrement visible à EDF où, nous le verrons plus loin, les correspondants de quartier ont finalement des marges de négociation assez limitées avec les clients.

Ce qui va dans le sens des thèses avancées par Suzanne Rosenberg sur la modernisation des services publics. Pour elle, la société française est partagée entre deux types de culture, celle d'avant la crise et celle d'après. Les jeunes aujourd'hui n'auraient pas les mêmes valeurs que leurs aînés du fait du changement induit par la crise économique, et la disparition du plein emploi. Et deux mondes cohabitent sans chercher à se comprendre. La violence des jeunes dans les cités peut être analysée comme le signe d'un malaise. Mais, dans le même temps, les services publics réagissent à cette violence en cherchant davantage à se protéger qu'à comprendre.

Alors des jeunes repérés comme leaders positifs dans leur quartier sont recrutés pour assurer une forme de paix sociale dans certains territoires et des dispositifs d'insertion visent à faire rentrer la jeunesse dans les normes dominantes, celles d'avant la crise. Pour Suzanne Rosenberg, il semble que les services publics passent plus de

temps à se protéger des jeunes et des usagers « problématiques » qu'à s'en occuper<sup>78</sup>. N'est-ce pas le cas des entreprises partenaires de Vivre en Ville qui pour se protéger des méfaits de la fraude ou de l'agressivité de certaines populations ont placé des agents de médiation pour expliquer, enseigner les usages dans les transports en commun ?

Ne peut-on alors voir dans les pratiques engendrées par la médiation un objectif de normalisation, de conformation selon les termes d'E.Macé, des usagers problématiques des services publics ?

L'observation de l'association Vivre en Ville donne souvent à penser qu'on n'exerce pas de « vrais emplois » dans cette association. On garde toujours en tête que c'est un lieu de passage et que cet emploi est momentané, ce qui induit une identité professionnelle elle aussi temporaire et largement influencée par cette notion de sas, et d'insertion.

Loin d'être des moteurs pour faire évoluer les pratiques des salariés des entreprises envers leurs clients, les agents de médiation de Vivre en Ville paraissent faire écran aux carences de ces mêmes salariés. Ils apaisent des conflits dans les bus, s'interposent entre le conducteur du bus et un jeune énervé, ils expliquent la règle dans le métro ou les procédures pour régulariser une dette à EDF.

Grâce aux agents de médiation, les services publics parviennent à faire appliquer leur règlement, à fonctionner sans heurts, bref à se protéger de la violence. On pose donc l'hypothèse que les agents de médiation de l'association Vivre en Ville

---

<sup>78</sup> Suzanne Rosenberg, Pour une qualification mutuelle entre usagers et prestataires, *Informations Sociales*, n°76, 1999, p.56-65.

exercent une médiation de conformation et que la dimension conciliatrice<sup>79</sup> de leur activité n'est pas prise en compte.

---

<sup>79</sup> Voir la typologie d'E.Macé : médiation de conformation/ médiation de conciliation, p.69.

## ***DEUXIÈME PARTIE :***

### ***LE TRAVAIL DES AGENTS DE MÉDIATION***

*Cette partie dressera l'historique de l'association Vivre en Ville. Nous analyserons le rôle social des agents de médiation de cette association, et les contradictions qui ont été les leurs. Nous poserons par là, la question de la professionnalisation de ces emplois. Et nous montrerons que l'enjeu du développement de ce dispositif de médiation est celui de la gestion des publics « problématiques » dans les quartiers prioritaires.*

Créée sur la base du programme « Nouveaux Services-Emplois Jeunes », Vivre en Ville se voulait une expérience innovante en matière de nouveaux métiers et d'insertion professionnelle des jeunes des quartiers en difficulté.

L'association était complètement dépendante de toutes sortes de subventions et de la volonté de ses partenaires et commanditaires de prolonger l'expérience au-delà du programme emplois-jeunes. Les responsables de Vivre en Ville ont, dès le début, pris en compte cette notion d'expérimentation et cherché des solutions pour la pérennisation de la structure. Il s'est révélé cependant, que les objectifs des salariés de Vivre en Ville étaient en inadéquation avec ceux des entreprises partenaires.

## **I. UNE VOLONTÉ D'INNOVATION SOCIALE ?**

Le programme emplois - jeunes voulait impulser une dynamique d'innovation sociale. De nouveaux emplois devaient répondre à des besoins émergents ou non satisfaits. Le concept plus ou moins flou de la médiation alors en développement et prometteur en termes de prévention de la délinquance et de l'insécurité, a été retenu pour qualifier le principe d'intervention d'un certain nombre de ces nouveaux emplois. Ce fut le cas notamment des adjoints de sécurité dans la Police, des aides - éducateurs dans l'Éducation Nationale et tout simplement des Agents Locaux de Médiation Sociale.

Cependant, l'injonction de professionnaliser qui a rapidement émergé avec la naissance de ces emplois pose question. Peut-on réellement parler de nouveaux métiers, d'un groupe professionnel à part entière ou uniquement de nouvelles activités de travail, de nouveaux emplois ?

À Vivre en Ville, les emplois de médiateurs ont une appellation différente selon qu'ils travaillent pour la SEMVAT, EDF ou les bailleurs sociaux. Les agents en poste dans les stations de métro et les bus seront appelés agents Relais-Information-Médiation (RIM). À EDF, ce sont des correspondants de quartier et pour les bailleurs et les entreprises de l'association Toulouse Ouest Partenaires (TOP), des agents de médiation ou des agents d'ambiance.

Si l'on va au-delà des appellations pour regarder le contenu des emplois, on voit des emplois mal définis et des agents qui ont le sentiment de faire un travail peu différent des salariés des entreprises qui les ont embauchés.

Michel Autès, dès 1997<sup>80</sup>, montrait qu'il y a un leurre à désigner les agents de médiation sous contrat emploi - jeune comme de nouveaux métiers. En effet, le contenu de ces emplois émergents correspond à la définition de celui du travail social. Ces emplois - jeunes doivent faciliter le rapport entre les institutions, les services publics et le public. Ils ont un rôle d'amélioration des rapports sociaux. Or, c'est bien aussi le rôle des travailleurs sociaux depuis près d'un siècle. Que se passe-t-il donc que l'on crée des emplois dont l'objectif serait le même que celui des travailleurs sociaux, mais qui n'auraient aucune qualification ? Est-ce à dire que le travail social est dépassé ? Les travailleurs sociaux se sont sentis d'ailleurs remis en question par l'arrivée de ces emplois - jeunes.

Ces derniers sont recrutés pour des emplois innovants à première vue. Mais en réalité la définition de ces postes fait cruellement défaut. Pour M. Autès, la question est politique : il manque un discours clair sur le social. « *Le silence assourdissant autour des missions des emplois - jeunes les conduit à être les infirmiers*

---

<sup>80</sup> Michel Autès, "Les emplois-jeunes : vers la fin ou la renaissance du travail social", *Revue ASH*, n°2039, 3 oct.1997.

*d'une société où le politique a renoncé à jouer son rôle dans la production de la cohésion sociale, et non ceux qui travaillent au renforcement de la communauté des citoyens. »<sup>81</sup>*

Ces nouveaux emplois ne devraient pas condamner le travail social traditionnel, mais être le moteur de sa recomposition. Encore faut-il que le discours politique soit clair. Les discours tendent en effet à faire de ces emplois des éléments moteurs d'un changement social, du moins d'une adaptation à une nouvelle conjoncture. Mais la réalité démontrerait qu'ils sont comme des pansements sur une plaie jamais réellement soignée.

M. Wieviorka<sup>82</sup> dans son analyse des violences urbaines montre que celles-ci sont le signe du déclin des institutions françaises. Elles sont le plus souvent faites à l'égard des services publics et des représentants des institutions républicaines qui n'assurent plus leur rôle intégrateur. C'est le sentiment de l'exclusion et de l'injustice qui sont manifestés à travers la violence, et non un mouvement révolutionnaire organisé.

La question posée par ces nouveaux emplois est celle qui consiste à savoir s'ils ont été source de renouvellement dans les institutions qui les ont employés ou s'ils ont fait écran devant la crise du modèle français d'égalité et de justice sociale incarné par les institutions et les services publics.

---

<sup>81</sup> Michel Autès, *op.cit.*

<sup>82</sup> Michel Wieviorka, *Violence en France*, Editions du Seuil, Paris, 1999.



## ***1.1. PETITE HISTOIRE DE VIVRE EN VILLE***

### ***1.1.1. UNE CRISE LATENTE***

L'association Vivre en Ville a grandi très rapidement. D'une dizaine de salariés en 1997, elle en compte une cinquantaine dès 1999. Tous les agents de médiation sont en contrat emploi - jeune, ainsi que les responsables d'équipe, la chargée du recrutement, et le responsable du suivi-formation. Seuls la directrice, la comptable, le coordonnateur sont sous contrat de droit commun. On peut noter la jeunesse de cette association tant par son personnel – qui a en moyenne 25 ans – que par son histoire.

Les prestations de Vivre en Ville sont différentes selon les entreprises où elle intervient. Ainsi, on a une équipe d'agents RIM (Relais Information Médiation) dans les stations de métro et les bus, une équipe de correspondants de quartier dans les agences EDF qui se déplace chez les clients, et des agents de médiation qui travaillent avec l'OPAC et la S.A. Languedocienne dans certains quartiers d'habitat social. Les agents de médiation des quartiers HLM peuvent aussi être amenés à accompagner des agents du gaz lors de leurs interventions dans les « quartiers sensibles ». Il y a enfin les agents d'ambiance qui travaillent pour les entreprises de TOP, club d'entreprises de l'Ouest Toulousain, dans la zone d'activités de Basso Cambo.

Dans le courant de l'année 2000, des agents se sont vus confier la location de vélos pour le compte de la SEMVAT, à la sortie des stations de métro de Basso Cambo et d'Esquirol (au centre ville) : c'est une mission expérimentale que le transporteur toulousain a souhaité confier à Vivre en Ville, l'association étant perçue quelquefois comme un laboratoire d'expérimentations, pour l'amélioration de l'environnement urbain.

Chaque équipe a son responsable chargé de l'animation de l'équipe, des plannings, de la communication avec les partenaires et avec la direction de l'association. Le coordonnateur est responsable de toutes les missions, et gère le relationnel avec les partenaires au niveau décisionnel. Le personnel de terrain est relayé par une équipe de direction en charge de la gestion administrative de l'association, et son développement.

De 1997 à 2000, l'association a été dirigée par G.G., directrice recrutée au moment de sa création. Celle-ci menait Vivre en Ville de façon assez indépendante du conseil d'administration, qui de toute façon se manifestait très peu. Elle avait des perspectives de développement pour l'association, notamment en développant le partenariat avec d'autres entreprises comme La Poste ou France Télécom. Le développement très rapide de la structure demandait néanmoins une phase de stabilisation, et de réflexion sur son devenir.

Les objectifs n'étaient, en effet, pas toujours très clairs quant au devenir des jeunes embauchés : quel devenir pour leurs emplois, quelle insertion professionnelle... ? Et pour la première directrice de Vivre en Ville, l'association pouvait fermer ses portes lorsque les contrats emplois - jeunes s'achèveraient.

En 1999, à trois ans de la fin des subventions de l'État pour les emplois - jeunes, la directrice met en place une nouvelle équipe de direction. Pour cette équipe, il semblait au premier abord qu'il y ait des choses innovantes à créer en matière d'insertion professionnelle, mais aussi de développement de nouvelles activités. À ce moment-là, les orientations de l'association vont dans deux directions : un objectif d'aide à l'insertion professionnelle de jeunes en difficulté, et le développement de

partenariats avec d'autres entreprises de services publics pour l'amélioration des relations avec le public et la restauration du lien social sur les territoires urbains.

Cependant, très vite, certains membres de l'équipe prennent conscience des limites du système constitué autour de Vivre en Ville. C'est la question de la formation des agents de médiation qui servira de révélateur. En effet, la volonté de la direction de Vivre en Ville était de développer un véritable pôle de suivi et de formation des jeunes agents de médiation de l'association alors que le conseil d'administration apparaissait enclin à suivre cette orientation.

Mais de quelle formation parlait-on ? Etait-ce de formation pour améliorer la qualité, la compétence des agents de médiation sur leur poste de travail en vue de faire de cette activité une profession ? Ou bien parlait-on de formation pour des jeunes sortis du système scolaire sans qualification, et dont on pensait qu'il fallait leur faire acquérir un niveau de qualification pour faciliter leur insertion professionnelle en dehors de Vivre en Ville ?

Cette initiative ne pouvait faire abstraction d'une réflexion sur le sens des emplois créés à Vivre en Ville, la volonté ou non de les pérenniser, les objectifs des entreprises partenaires. La question est alors celle du sens donné aux activités des agents de médiation. Leur rôle et leur compétence étaient-ils importants au point de leur donner une véritable assise professionnelle ou bien voulait-on seulement utiliser ces emplois pour donner du travail à des jeunes, occuper des jeunes désœuvrés dont on pense qu'ils doivent faire la preuve de leur bonne volonté à s'insérer socialement et professionnellement ?

C'est la rencontre avec la responsable d'un organisme de formation parisien, Cap Ville, qui contribuera à mettre en lumière la valeur réellement accordée à

cette réflexion sur la formation au sein de Vivre en Ville. À la demande de la directrice, et alors que l'association cherchait des pistes de réflexion pour développer la formation et le suivi socio - professionnel des agents de médiation, le responsable du suivi-formation rencontre donc Cap Ville qui est un organisme créé à l'initiative de la RATP pour la formation des agents de prévention et de médiation. Au terme d'un cursus, Cap Ville dispense un diplôme agréé par l'Education Nationale visant la reconnaissance du métier d'agent de prévention et de médiation.

Il est évident pour H., la responsable de Cap Ville, qu'il est impossible de conduire une réflexion à la fois sur la création de nouveaux métiers, et l'insertion professionnelle de jeunes en difficulté. Ce que semble faire Vivre en Ville.

H. considère qu'à Vivre en Ville l'enjeu tourne autour de la reconnaissance des jeunes agents de médiation. Les considérer comme des « jeunes en insertion », avant de les considérer comme des médiateurs, ne fait que grossir le nombre d'associations d'aide à l'insertion. Or, pour elle, il est urgent de travailler à la reconnaissance de ces métiers de la médiation.

Au retour de cette rencontre, sur la base d'un compte-rendu, plusieurs membres de l'équipe de direction sollicitent la directrice pour une discussion sur les véritables objectifs de Vivre en Ville et les enjeux autour de la notion d'insertion. *« On a beaucoup parlé de notre rencontre avec H. de Cap Ville. G.G. nous a demandé un compte-rendu. Ça a réveillé le côté militant de A. (responsable suivi formation). Il était remonté aujourd'hui. Il a réalisé qu'il y avait des enjeux pour lesquels il faut se battre à Vivre en Ville. Il remet en cause cette notion d'insertion attachée à son poste. Il revendique une prestation de qualité, des formations de qualité pour les jeunes. Il ne veut surtout pas servir l'image des partenaires. Il faut montrer le besoin de médiation et*

*la faire payer à un prix normal et non plus au rabais comme jusqu'à présent. On a pris conscience (...) du besoin de clarifier les choses dans cette association. Que veut-on réellement faire ? De l'insertion ? C'est continuer à dévaloriser la médiation, en faire un sous-métier réservé aux Arabes en échec !!! ».*<sup>83</sup>

Cependant, la réaction est à la hauteur de l'engagement que l'équipe y a mis, G.G., la directrice de Vivre en Ville, est furieuse, et refuse toute discussion au sujet de ces questions. Ce serait pour elle, en effet, remettre en cause les fondements de Vivre en Ville, et la dérive éventuelle de son objet. Et elle n'y est pas du tout prête. « *En bref, elle ne croit pas trop à cette idée de nouveaux métiers et elle est vraiment dans une logique d'insertion de jeunes « inadaptés » (...) A. était donc très dégoûté de la réaction de G.G. Il a compris qu'il n'avait plus grand chose à faire puisqu'apparemment on ne travaille pas vraiment pour des valeurs, mais essentiellement pour que Vivre en Ville tourne financièrement et que les partenaires soient satisfaits. C'est très raccourci, mais ça donne ça au final.* »<sup>84</sup>

Le décalage est grand entre les discours sur une éventuelle création de nouveaux métiers de médiation, et la réalité des moyens mis en œuvre pour cela.

### ***1.1.2. DE LA CRISE À LA FERMETURE DE VIVRE EN VILLE***

L'engagement des entreprises partenaires de Vivre en Ville contribue, en tous les cas, à améliorer leur image vis-à-vis de leurs usagers. Profitant des aides de l'État, elles donnent de l'emploi à des jeunes, poursuivant néanmoins un processus où les vrais remèdes au chômage et à la violence ne sont jamais trouvés. En interne, elles

---

<sup>83</sup> Extrait du journal de terrain, 13 novembre 2000.

<sup>84</sup> *Ibid.*, 12 décembre 2000.

tendent de rassurer leurs personnels, en manifestant une certaine attention aux problèmes d'insécurité sur certains territoires.

En 2000, G.G. décide de quitter son poste de directrice. Elle assurera le quotidien jusqu'à ce qu'une remplaçante soit recrutée. Cette situation dure plusieurs mois, et un certain flottement s'installe dans l'association. Les agents de médiation manifestent leur ras-le-bol et se mettent en grève pour la première fois en décembre 2000. L'atmosphère devient tendue entre les salariés sur le terrain et l'équipe de direction de Vivre en Ville. Les revendications portent alors sur la reconnaissance de leur travail par une prime de Noël, des augmentations de salaire et le passage en contrat à durée indéterminée. *« Je les écoutais et certains demandent de la compréhension sur leur travail. Ils ne comprennent pas pourquoi on dit que le travail d'une directrice mérite un salaire élevé et eux uniquement 5000 F. Ils ont vraiment le sentiment qu'on les met dans des situations difficiles et qu'ils n'ont aucune reconnaissance. »*

*« D. (vice-président de Vivre en Ville et DRH de la SEMVAT) était hors de lui lorsqu'il a su que les agents de Vivre en Ville s'étaient mis en grève et se constituaient en mouvement de contestation. Il a convoqué l'équipe de direction de Vivre en Ville mardi soir de 19h à 21h environ. Puis hier il a rencontré le collectif et les délégués du personnel en présence de J.J.A., D.L. (coordinateur des équipes de Vivre en Ville) et G.G. Il a accepté de donner la prime en fonction des présences, des CDI au bout d'un an d'ancienneté (complètement illégitime !) et des groupes de travail vont se constituer pour négocier des augmentations de salaire. Pour D.L., il a joué au Père Noël qui vient une fois par an et qui lâche ses cadeaux sans beaucoup de tact. Il aurait donné entièrement raison aux critiques des délégués du personnel vis-à-vis de la*

*gestion de G.G. C'est la direction de Vivre en Ville qui est fortement remise en cause sans soutien du conseil d'administration. »<sup>85</sup>*

Les discussions sur les augmentations éventuelles de salaires n'ont jamais eu lieu.

L'équipe de direction s'est sentie complètement discréditée par ces décisions. Que voulait le bureau de Vivre en Ville désormais ? N'était-ce pas l'insertion des agents de médiation en dehors de Vivre en Ville et de ses partenaires ? Pourquoi alors accorder des contrats à durée indéterminée si l'objectif n'était pas de pérenniser les jeunes dans leurs postes de travail ? De quoi parlait-on ?

Pour l'équipe de direction, ces moments ont aussi contribué à rendre plus évidente la volonté de main-mise de la SEMVAT sur Vivre en Ville. Ils ont aussi marqué le début de relations tendues entre l'équipe de direction et les représentants de la SEMVAT dans le bureau de l'association.

Avec l'arrivée d'une nouvelle directrice, M.D.C., cette période de tensions s'est accentuée. Pour elle, issue du milieu de l'action humanitaire, cette expérience associative était à la fois familière et nouvelle. À son arrivée, son objectif était le développement de l'association, la formation des salariés, et l'amélioration de la prestation de Vivre en Ville vis-à-vis de ses partenaires. Pour elle, Vivre en Ville était une « expérience atypique de création de lien social ».

Cependant, les choses ne paraissaient pas aussi claires à la SEMVAT dont on a eu l'impression qu'elle voulait reprendre en main Vivre en Ville.

---

<sup>85</sup> *Ibid.*, 14 décembre 2000.

M.D.C. a d'abord voulu faire un état des lieux de la situation de l'association avant d'entreprendre quelque projet que ce soit. Elle a mis en avant le besoin de formation et de réorganisation de l'équipe de direction, sa volonté de travailler à l'élaboration d'un vrai plan de formation, et de mettre en place une stratégie commerciale pour développer Vivre en Ville.

Seulement, c'est à ce moment-là que le bureau a découvert l'important déficit du budget de l'association. Et c'est sur ce problème que toute l'attention de la présidence de Vivre en Ville, alors assurée par la SEMVAT, s'est focalisée.

Dès ce moment, toute l'équipe de direction a été remise en cause. Il y avait trop de personnel, et du personnel trop jeune. Il était question de rigueur budgétaire, et non plus de militer en faveur du développement des activités de médiation. *« Il y a beaucoup de remue-ménage à Vivre en Ville depuis l'arrivée de M.D.C., la nouvelle directrice. La SEMVAT a vraiment repris les choses en main. M.D.C. a bien vu qu'il y avait des dysfonctionnements associatifs : les administrateurs qui sont les clients, un bureau qui est pas vraiment élu... un déficit assez grave... »*

*Je sais avec certitude que la SEMVAT ne veut pas de mon travail de recherches. Si ça avait été possible il m'aurait virée. M.D.C. m'a confié la mise en place d'outils pour la communication de Vivre en Ville mais aucun budget n'est attribué à ce poste parce qu'il faut se serrer la ceinture cette année. »<sup>86</sup>*

L'association devait prouver qu'elle pouvait fournir une prestation de qualité pour garder le marché notamment auprès de la SEMVAT. Les agents devaient en effet, faire des efforts à un moment où l'image de Vivre en Ville s'était beaucoup détériorée dans le métro. Les absences et les retards se répétaient, et les agents

---

<sup>86</sup> *Ibid.*, 10 mars 2001.



manquaient effectivement de « professionnalisme ». Il fallait redresser tout cela, sinon la SEMVAT, alors le plus gros client, menaçait de quitter le marché. Comment pouvait-on avoir des agents de médiation « professionnels » alors qu'ils n'étaient que très peu formés sur leur poste de travail, qu'ils ne bénéficiaient d'aucune reconnaissance professionnelle ?

*« Je suis allée en fin de journée voir S. (un agent RIM dans le métro)(...)*

*Et il m'a parlé de ce qu'il ressent vis-à-vis de la SEMVAT et de Vivre en Ville. Il sent que Vivre en Ville en réalité se fait exploiter par la SEMVAT et n'a donc rien à dire. Il était choqué que la SEMVAT ne nous ait pas même prêté un camion pour le déménagement ! (Allusion au changement de locaux de Vivre en Ville). La SEMVAT ne tient même pas ses promesses d'embauche (...) Les agents dans le métro ne peuvent même pas s'investir dans le but d'être embauchés à la SEMVAT. Si ce but n'existe plus, alors comment être motivés dans ce boulot ? De toute façon, les Arabes qui ont été embauchés ne sont pas à leur aise à la SEMVAT. Pour lui, la SEMVAT a fait beaucoup de recrutements parmi Vivre en Ville au début pour faire miroiter qu'elle n'est pas raciste (...) Il ressent l'impossibilité de se faire entendre pour que quoi que ce soit s'améliore. Ce travail est pénible, car il intériorise beaucoup, doit beaucoup prendre sur lui, c'est stressant ! (...) Il y a un fort sentiment de manque de reconnaissance de la part de la SEMVAT. On a enlevé le système de rapport parce que cela gênait le PC (poste de contrôle) ou d'autres de s'entendre dire certaines vérités ! On leur demande de faire des comptes-rendus quelquefois, mais il n'y a plus ni papier ni crayon. De toute façon, tous les comptes-rendus qui avaient pu être faits avant ne remontaient jamais à la direction de Vivre en Ville (...) Les absences sont dues au fait que le travail est très*

*pénible et sans motivation. C'est une façon de contester que de planter. Il a pris sur lui et a décidé d'être moins absent pour Vivre en Ville pas pour la SEMVAT. »<sup>87</sup>*

La remise en cause de l'équipe de direction, et cette main-mise ressentie de la SEMVAT sur l'association aboutira finalement, au départ du responsable suivi-formation et de la responsable juridique. Ces départs devaient alléger les charges salariales de l'association trop importantes selon les représentants de la SEMVAT.

*« Beaucoup de remous à Vivre en Ville ces derniers temps. M.D.C. a failli partir, elle est toujours là. A. (responsable du suivi-formation) a réussi à négocier son licenciement, il est parti mercredi dernier.*

*Il a fallu l'annoncer aux agents au fur et à mesure. Il était apprécié cet A. ! Le seul que la SEMVAT ne voulait pas virer !*

*C. (responsable des ressources humaines) va partir courant juin normalement, si elle craque pas avant. Elle revient d'un arrêt maladie de 3 semaines et elle a pas l'air bien du tout ! »<sup>88</sup>*

Finalement, la directrice quittera elle aussi Vivre en Ville au terme de sa période d'essai (période d'essai qui avait été renouvelée une fois à sa demande).

*« Aujourd'hui, M.D.C. nous a annoncé à Ch. (la comptable, présente à Vivre en Ville depuis sa création)) et moi qu'elle avait posé sa démission. Pas trop de surprise. Je m'en doutais très fortement. Elle partira aux alentours de la mi-juillet. Pour l'instant, ce n'est pas officiel. Seuls le bureau, D.L., C., Ch. et moi sommes au courant. Elle tient à l'annoncer elle-même aux agents. Elle ne veut surtout pas qu'on*

---

<sup>87</sup> *Ibid.*, 22 mai 2001.

<sup>88</sup> *Ibid.*, 24 avril 2001.

*croie qu'elle a été virée par la SEMVAT. Elle en parlera avec M.T. (le plus ancien salarié de l'association) en particulier qui a du poids sur le reste des salariés.*

*Son départ sera un révélateur de plus de la situation de l'association. Pour Ch., tout ce qui se révèle aujourd'hui et depuis l'arrivée de M.D.C., s'était accumulé depuis le début. Que va-t-il advenir ? M.D.C. ne sait pas ce que la SEMVAT va décider. J.J.A. lui a dit que c'était sa faute si ça n'a pas bien fonctionné entre le bureau et elle. M.D.C. estime qu'elle ne peut pas être une simple exécutante des ordres de la SEMVAT. À noter que ni G. (le président de Vivre en Ville et directeur de la SEMVAT), ni D. (le vice-président et DRH de la SEMVAT) ne l'ont appelé suite à sa lettre de démission déposée lundi. Elle dit qu'elle regrette parce qu'il y avait vraiment des choses à faire dans cette association, mais si peu de marges de liberté ! C'est vrai.*

*Que va-t-il se passer ? J'ai bien l'impression que le but est de faire périr cette association. On diminue beaucoup la prestation métro. Elle n'a plus d'importance aujourd'hui. On mise tout sur métro-vélo et la Prévention.*

*C'est pour les agents que l'inquiétude va être grande. J'ose espérer que ça ne va pas se passer comme ça et qu'ils réagiront lorsque la SEMVAT aura vraiment la main mise sur l'association. Un nouveau directeur sera-t-il nommé ? »<sup>89</sup>*

Dès lors, Vivre en Ville semblait complètement vidée de son sens. Les objectifs de l'association, jamais clarifiés, devenaient moins clairs encore.

Un cadre de la SEMVAT, est détaché en juillet 2001 pour remplacer M.D.C. et assurer la direction de l'association pendant quelque temps. Cela permettait d'alléger les charges salariales de l'association, et à la SEMVAT de placer un de ses

---

<sup>89</sup> *Ibid.*, 30 mai 2001.

cadres qui venait de refuser de signer un nouvel accord-cadre. « *Il m'a expliqué comme aux autres qu'il était à Vivre en Ville parce qu'il était le seul à avoir refusé le nouvel accord-cadre de la SEMVAT. Comme il ne pouvait être licencié, on lui a proposé le poste de directeur à Vivre en Ville et il a accepté. Il reste salarié de la SEMVAT détaché à Vivre en Ville.* »<sup>90</sup>

L'objectif fixé à D.M. était de rétablir l'équilibre financier de l'association, condition *sine qua non* pour que la SEMVAT poursuive son engagement à Vivre en Ville.

L'engagement de ce nouveau directeur fut sans comparaison avec celui des deux directrices précédentes. Il était là uniquement pour mettre en œuvre les directives de la présidence : réduire le déficit de l'association et assainir les comptes. Au quotidien, il était très absent, et s'investissait peu dans le projet de Vivre en Ville. Les salariés avaient l'impression d'être livrés à eux-mêmes, sans orientation pour l'avenir, sinon celle de faire des économies pour rétablir le budget.

On peut dire que les perspectives de développement ont complètement disparu à ce stade de l'histoire de Vivre en Ville. Il fallait maintenant assurer seulement les missions de manière fiable, et aider les agents de médiation en poste à trouver une issue professionnelle en dehors des partenaires, même s'il y a eu malgré tout, quelques embauches à la SEMVAT et à EDF.

Il n'y avait plus de contrepoids face aux injonctions de la présidence. Les autres partenaires, EDF notamment, étaient absents, et les bailleurs se désengageaient progressivement.

---

<sup>90</sup> *Ibid.*, 13 septembre 2001.

Les agents de médiation intervenant dans les quartiers d'habitat social ne trouvaient de toute façon plus de sens à leur action. Les autres acteurs sociaux ne s'engageaient pas pour collaborer avec Vivre en Ville. Aussi, les agents de médiation se sentaient très isolés dans leur travail, et se disaient même parfois peu rassurés lorsqu'il s'agissait d'aller sur le terrain.

L'impulsion donnée par la signature du contrat local de sécurité semble n'avoir eu que peu de répercussions. Les attentes des bailleurs paraissaient en effet, n'être que sécuritaires sans prise en charge plus globale, par l'ensemble des acteurs, de la problématique des quartiers d'habitat social.

*« Ce matin, réunion de direction comme chaque semaine. Et M.T. (responsable de l'équipe des agents de médiation dans les quartiers) a exposé l'état de la mission OPAC... L'équipe ne compte plus qu'un seul agent et qu'il ne veut pas garder. Il y a eu en effet le recrutement raté de Géraldine fin septembre, Najibe qui vient de trouver un autre emploi chez Sécuritas, Bébé qui est tellement dégoûté qu'il veut partir et Karim qu'on a remis sur le métro parce qu'il ne montrait pas beaucoup de motivation sur la mission OPAC. ÇA, c'est le côté employé de Vivre en Ville. Ensuite, il y a le travail lui-même et la situation qui se tend dans les quartiers pourtant classés encore accessibles à la médiation. Les agents de médiation supportent mal le regard des habitants et des jeunes qui ne comprennent pas vraiment leur mission. On les assimile à la Police, on les traite de « balances ». Ils n'ont aucun relais dans les associations ou chez les travailleurs sociaux et ils ont alors le sentiment d'être très inutiles. M.T. disait que les jeunes étaient armés dans les quartiers et qu'ils couraient souvent beaucoup de risques. Les habitants ne leur ouvrent pas forcément la porte non plus.*

*Il y a ensuite les commanditaires. L'OPAC et la S.A. Languedocienne ont une organisation qui ne facilite pas le travail de Vivre en Ville. En effet, la commande faite à Vivre en Ville vient de la direction et est répercutée sur les responsables d'agence. Mais ces derniers qui n'ont pas vraiment réfléchi au sens de la mission de Vivre en Ville donnent l'impression de croire que Vivre en Ville vient rétablir l'ordre dans les cités, bref que c'est la police bis. Ensuite si les bailleurs se sont malgré tout bien impliqués dans cette mission contrairement au début, il reste qu'il est essentiel que les pouvoirs publics s'impliquent aussi - notamment les partenaires du contrat local de sécurité et ceux du contrat d'agglomération. Avec le CLS, on a droit à de grands et beaux discours, mais en dehors de la fiche action sur les médiateurs de jour, il n'y a pas de véritable implication. Et cela se ressent sur le terrain dans les relations avec les autres intervenants du quartier. Je crois que les agents de Vivre en Ville sont mal identifiés et gardent leur image de « jeunes des quartiers ». Et leur positionnement est difficile.*

*En tout cas ce matin, on en était à parler de mettre un terme à cette mission. M.T. même est totalement dégoutté et il est prêt à quitter Vivre en Ville. »<sup>91</sup>*

Et c'est bien ce qui a eu lieu progressivement.

De leur côté, les correspondants de quartier à EDF se sont sentis de plus en plus mis à l'écart dans l'entreprise. Ils avaient l'impression qu'on attendait qu'ils s'en aillent les uns après les autres. Les correspondants qui quittaient Vivre en Ville n'étaient plus remplacés. Il était donc bien question de mettre fin à la prestation à EDF. « Les correspondants de quartier semblent se mobiliser pour de bon. Depuis plusieurs mois, ils se sentent complètement délaissés par EDF. Certains chefs d'agence font

---

<sup>91</sup> *Ibid.*, 29 octobre 2001.

*comprendre que les CQ ne sont pas utiles, on leur enlève leur bureau sur le plateau clientèle, on ne les informe pas des futurs recrutements ou bien on leur dit qu'on ne recrute pas des Vivre en Ville pour le moment. Ils ont vraiment le sentiment de servir de bouche-trou. On les envoie là où personne ne veut aller. Par exemple, c'est eux qu'on a envoyé voir les gens sinistrés par la catastrophe AZF pour faire un état des lieux et leur expliquer comment économiser – comme si par le froid qu'il fait on pouvait faire des économies de chauffage !! Plusieurs agences vont fermer avant la fin du mois et les CQ n'ont pas de place prévue à ce jour ! C'est quand même significatif ! Donc, ils en ont marre et ils ont besoin de réponses. »<sup>92</sup>*

Au fil des mois, les salariés de Vivre en Ville sont convaincus que l'association va fermer au terme des contrats emplois-jeunes. Et c'est bien ce qui aura lieu en juin 2003.

### ***1.1.3. DES JUSTIFICATIONS...***

*A posteriori*, une fois l'association dissoute, j'ai rencontré deux des fondateurs de l'association : Françoise de Veyrinas pour la Ville de Toulouse, et J.J.A., responsable du nouveau service Sûreté de la SEMVAT, et ancien chargé de mission pour la prévention à la SEMVAT. Le choix de ces deux interviews permet d'avoir une représentation des deux partenaires qui ont pesé le plus dans le projet initial de l'association.

Il est intéressant de noter qu'aucun des partenaires ne semblait avoir jamais eu l'ambition de créer de nouveaux métiers à travers Vivre en Ville. Chacun semble en outre renvoyer la responsabilité à l'autre : la SEMVAT qui pense que

---

<sup>92</sup> *Ibid.*, 16 novembre 2001.

l'association a pu servir de devanture politique pour les élus locaux, la Ville qui pense que les entreprises n'ont pas su s'emparer de ce dispositif et le faire perdurer.

La discussion sur la fin de Vivre en Ville a été l'occasion de revenir sur les objectifs initiaux. Pour l'élue, le but était de prendre en charge – grâce à l'opportunité des emplois-jeunes, dans le cadre du contrat de Ville – les jeunes issus des quartiers « défavorisés ». Il y avait une opportunité à saisir et il était question à travers le projet Vivre en Ville de rendre « *intelligentes sur le plan local des mesures nationales* ». L'emploi - jeune était alors perçu comme le moyen de mettre en œuvre des parcours d'insertion « *plus actifs, plus formateurs* »<sup>93</sup>.

À travers le partenariat des entreprises autour de l'association Vivre en Ville, il était question de sensibiliser les cadres des entreprises sur la question de l'insertion des jeunes et de faire évoluer les mentalités au sujet des jeunes issus des quartiers « défavorisés ». L'objectif premier de Vivre en Ville était donc l'insertion socio - professionnelle des jeunes, et non la création de nouveaux métiers. Il était plutôt question de créer de nouveaux emplois que de nouveaux métiers. Il s'agissait de démontrer aux entreprises que les jeunes pouvaient leur apporter une plus-value.

Elle insiste beaucoup sur le changement des mentalités opéré par l'intervention de Vivre en Ville auprès des services publics partenaires. Elle souligne le cas d'EDF qu'elle connaît bien. Selon elle, l'expérience de Vivre en Ville a permis à l'entreprise EDF de s'ouvrir sur les quartiers, et l'embauche de plusieurs jeunes issus des quartiers en difficulté a apporté une plus-value incontestable.

On peut néanmoins s'interroger sur ce changement de mentalité. En effet, l'ouverture des entreprises ne s'est-elle pas limitée à déléguer la relation aux publics

---

<sup>93</sup> Entretien avec Françoise De Veyrin, 13 septembre 2003.



problématiques à ces jeunes qualifiés « en difficulté d'insertion professionnelle » ? N'a-t-on pas assisté à une forme de marchandage où les entreprises acceptent de donner de l'emploi aux jeunes des quartiers en échange de la paix sociale dans ces mêmes quartiers ?

Du point de vue de la SEMVAT, l'objectif d'aide à l'insertion des jeunes était le même. L'entreprise souhaitait avoir une « action socio-éducative » en direction des jeunes des quartiers « défavorisés ». Il était question d'ouvrir l'entreprise sur les quartiers en montrant qu'elle est accessible aussi aux jeunes issus des « quartiers sensibles », si ceux-ci font la preuve de leur « normalité ». De plus, à travers cette ouverture vers les quartiers, les mentalités devaient évoluer par le contact avec ces jeunes, dont on dit qu'ils sont la cause de l'insécurité dans les transports.

Quant à la notion de médiation mise en avant lorsqu'on parlait des nouveaux emplois de Vivre en Ville, elle semble n'avoir servi que d'alibi pour utiliser la mesure emploi-jeune. En effet, la condition pour bénéficier des aides de l'État pour les contrats emploi-jeune était de justifier de la création de métiers répondant à des besoins émergents ou non satisfaits. En 1997, et depuis quelques années, la médiation était un concept plutôt à la mode. Le monde du transport notamment recherchait des solutions à l'insécurité sur son territoire, le service public d'une manière générale cherchait des moyens d'améliorer ses relations avec le public.

La SEMVAT choisit alors d'utiliser la prestation dite de médiation de Vivre en Ville pour donner de l'emploi à des jeunes issus des quartiers en difficulté, et d'améliorer ainsi son image face aux jeunes des quartiers. Mais dans le discours de J.J.A. qui a lancé le projet Vivre en Ville à la SEMVAT, il est inconcevable de créer un métier de médiateur. Il répètera souvent qu'« *on ne doit pas sous-traiter aux Cheyennes*

*pour traverser le territoire apache* ». On ne peut demander durablement aux jeunes des quartiers problématiques pour le transporteur de jouer les intermédiaires. La médiation est une approche qui doit, selon lui, faire partie des métiers déjà existants. « *Le concept de médiation (...) c'est pas du ressort de la petite frappe du quartier. C'est quelqu'un qui a fait des études de sociologie, qui a fait des études de psychologie et qui va faire de la médiation, mais au sens euh... par l'approche...* ».<sup>94</sup>

Il reste cependant, que le bilan de la mise en place des agents de médiation a eu des effets positifs sur les relations entre les conducteurs de bus et les jeunes, sur certaines lignes de bus.

On peut noter le travail éducatif mené par les agents de Vivre en Ville sur la ligne 13 (Arènes-Lycée Polyvalent du Mirail- Basso Cambo). Le constat était celui de l'impuissance des conducteurs à gérer les flux de lycéens sur cette ligne. Le taux de fraude était l'un des plus importants, mais les conducteurs se voyaient dans l'impossibilité de contrôler seuls les validations des titres de transport. Avec l'arrivée de Vivre en Ville, des agents de médiation ont été positionnés aux heures de pointe sur cette ligne. Ils se plaçaient à chaque entrée du bus et, par le dialogue, sensibilisaient les jeunes au respect dû au conducteur, et à l'obligation de valider son titre de transport. J.J.A. parle d'un travail de « sociabilisation » sur cette ligne. Travail qui sera repris ensuite par les agents de prévention de la SEMVAT. Mais ce n'est plus tout à fait le même travail, puisque ces derniers n'interviennent que sur appel, alors que Vivre en Ville assurait une présence continue à certains créneaux horaires.

« - Et maintenant que les agents de Vivre en Ville ne sont plus là, comment on les remplace ? ». J.J.A. : « *C'est ça qui est dommage... bon on repart en*

---

<sup>94</sup> Entretien avec J.J.A., responsable du service sûreté à la SEMVAT, 5 mai 2003.

*ce moment en comptant avec le service Prévention qui s'est agrandi. Donc aujourd'hui, on est sûrement capable d'occuper le terrain, différemment d'il y a 6 ou 7 ans et après on sous-traite des sociétés de sécurité. Bon on est plus sur le registre euh je sais pas comment te dire... voilà on est purement sur des prestations en interventions.*

*C'est l'intervention pure et dure au sens où les gars ils interviennent sur appel. On n'est plus sur tout le travail qu'avait fait Vivre en Ville, tout le travail de sociabilisation de la ligne 13. Bon, ça le service Prévention l'a repris à sa charge, mais c'est différent ».*<sup>95</sup>

Du point de vue de la Ville, le constat reste le même : celui de la plus-value apportée par Vivre en Ville aux entreprises partenaires. En effet, c'est Vivre en Ville qui, grâce à sa flexibilité, a permis à la SEMVAT de développer son service Prévention. Vivre en Ville aurait permis de créer une « *sécurité de proximité* »<sup>96</sup>.

La logique était de faire de Vivre en Ville un lieu d'expérimentations, mais sans réel engagement politique. L'expérimentation a duré le temps du programme emploi-jeune. Une fois les financements stoppés, l'association a dû fermer ses portes.

Ce qui fait dire à J.J.A., que Vivre en Ville a été instrumentalisée par la Ville de Toulouse. « - C'était pas l'intention de Vivre en Ville de créer de nouveaux métiers ? » J.J.A. : « *Jamais. Du côté de la SEMVAT, jamais. Tu peux tout reprendre, on n'a jamais dit ça. Pour nous, c'était un sas d'embauches, un sas d'embauches pour travailler notre image avec les jeunes des quartiers tout en faisant un vrai geste social. Parce qu'offrir un emploi à des jeunes qui sont en difficulté, c'est positif. Bon, on était dans cette réflexion-là et Vivre en Ville était en pleine construction, donc la prestation*

---

<sup>95</sup> Entretien avec J.J.A., responsable du service sûreté à la SEMVAT, 5 mai 2003.

<sup>96</sup> Entretien avec Françoise De Veyrin, 13 septembre 2003.

*n'était que le prétexte. Bon, on est sorti du cadre de l'emploi - jeune, il faut oser les mots : on a détourné les emplois-jeunes. Mais qui a utilisé l'emploi - jeune pour en faire vraiment un nouveau métier ? (...) L'Education Nationale en premier l'a détourné. Qu'est-ce que c'est Adjoint de Sécurité ? C'est un nouveau métier ? Non, non, mais voilà ! Nous on a au moins l'honnêteté de le dire, nous la SEMVAT ! Le problème si tu veux et c'est quand même plus grave, c'est que là où on s'est beaucoup perdu aussi, c'est que G.G. (la 1<sup>ère</sup> directrice) a été complètement phagocytée par F. De Veyrinas qui l'a fait travailler sur des projets, des trucs qui ont jamais abouti. Et elle a perdu énormément d'énergie, de temps. Attends ! Moi, j'étais vert ! Je disais rien mais on vendait Vivre en Ville à l'extérieur, on était plus connu à Rennes qu'à Toulouse ! Sauf qu'à Toulouse, la situation s'est détériorée. Et pendant ce temps, on allait aux quatre coins de la France pour... j'exagère ce qu'il faut ! (...) F. De Veyrinas en même temps qu'elle était présidente de Vivre en Ville, elle était aussi ministre des quartiers difficiles, elle faisait son boulot ! »<sup>97</sup>*

L'avenir à long terme de Vivre en Ville n'avait pas été pensé visiblement. La mesure emploi-jeune a permis de créer des emplois et de justifier un moment l'action de la ville et des services publics de Toulouse en direction des quartiers défavorisés.

## ***1.2. DE LA PROFESSIONNALISATION DES EMPLOIS-JEUNES À CELLE DES AGENTS DE MÉDIATION DE VIVRE EN VILLE***

Nous l'avons dit, Vivre en Ville a finalement choisi de privilégier le transfert des compétences acquises au cours de leur expérience par les agents de médiation, tout en permettant à certains de valider leur expérience par l'acquisition

---

<sup>97</sup> Entretien avec J.J.A., responsable du service sûreté à la SEMVAT, 5 mai 2003.

d'une qualification tel le CAP d'agent de prévention et de médiation. L'association a suivi les orientations de l'ensemble du dispositif emploi-jeune : privilégier « *la perspective d'une transférabilité maximum de l'expérience acquise et des compétences validées dans des champs professionnels aussi ouverts que possible* »<sup>98</sup> avec dans le même temps, des procédures nouvelles de certification pour les jeunes qui occupent ces emplois. La volonté des responsables politiques semble bien être, avec l'injonction de professionnalisation des emplois-jeunes, de modifier le rapport formation-emploi. La seule qualification ne suffirait plus, et les compétences se construiraient au sein de l'entreprise.

Cependant, au fil du temps, les acteurs de ces nouveaux emplois s'attachent de plus en plus à faire valoir leurs activités et leurs compétences. Cette reconnaissance passe par la revendication notamment de certifications ou le remaniement des conventions collectives.

Ceux qui occupent ces emplois, manifestent, à un moment donné, le refus d'exercer une activité qui ne bénéficierait pas d'une reconnaissance sociale – telle la certification – d'un enrichissement des tâches, et de l'implication réelle dans une organisation de travail. On se retrouve là, dans la perspective mise en avant par E. Hughes et ses disciples. La professionnalisation est complètement liée aux acteurs du métier en question. Elle passe par leur mobilisation pour la reconnaissance sociale de leur activité. On se trouve dans une compétition pour la reconnaissance de leur compétence par les salariés des entreprises partenaires de Vivre en Ville – entreprises qui utilisent les services des agents de médiation.

---

<sup>98</sup> Chantal Labruyère, *op.cit.*, p.36.

La question devient celle de l'acquisition du monopole de la compétence dans le domaine des relations du service public avec ses clients « problématiques », principalement les jeunes.

Des mouvements de grève notamment ont permis aux agents de Vivre en Ville de montrer dans quelle compétition ils se trouvaient. C'est une compétition qui met en jeu la reconnaissance de leur compétence, mais surtout leur reconnaissance sociale.

Lors de la première forte mobilisation des agents de Vivre en Ville en décembre 2000, ils ont réclamé la reconnaissance de leur activité par le passage en contrat à durée indéterminée, des primes, et une transparence dans les rapports avec la SEMVAT, le « partenaire » le plus influent à Vivre en Ville. Ils justifient leurs revendications par la position délicate dans laquelle les met leur travail de « médiateur ». Car ils estiment qu'on les met en première ligne pour gérer les relations avec les clients, et qu'ils n'ont pour cela que leur seule capacité d'adaptation à chaque situation.

Mais, c'est aussi cette capacité à s'adapter et à gérer toutes les situations, qui les met en position de revendiquer un professionnalisme. Ils estiment apporter une plus-value non négligeable aux entreprises par leur savoir-faire. Des situations conflictuelles sont désamorçées par leur intervention, et des dégâts sur les matériels des entreprises évités par leur présence sur les territoires des entreprises.

Se comparant aux salariés de la SEMVAT avec lesquels ils travaillent quotidiennement (conducteurs, vérificateurs, agent de prévention...), ils se sentent lésés par leur position de jeune en contrat emploi-jeune. Ce statut ne leur accorderait aucun

avantage social en comparaison avec les salariés des entreprises partenaires avec lesquels ils sont de fait dans une sorte de compétition.

De plus, revient très souvent dans le discours des agents de médiation, le sentiment d'être instrumentalisés par les entreprises partenaires de l'association, pour améliorer leur image dans les quartiers.

Un second mouvement de grève, beaucoup plus important, aura lieu entre mai et juin 2002. *« Depuis mardi 21/05, les agents de Vivre en Ville se sont mis en grève. Cela faisait des mois qu'il en était question, mais les différents événements avaient changé les choses ( AZF, décès de Karim, problèmes de la SEMVAT avec le SMTC...). Je ne croyais plus qu'ils puissent se remettre en grève, je doutais même de leur volonté. Mais ils l'ont fait ! Les revendications sont : - respect des salariés de la SEMVAT à l'égard de Vivre en Ville (notamment le PC dans le métro...) ; primes d'été et d'hiver ; paiement des heures de dimanche et jours fériés double ; augmentation des salaires de 2000 F (là ils ont visé haut exprès) ; embauches chez les partenaires.*

*Mardi donc toutes les stations de métro étaient découvertes, seuls les correspondants de quartier EDF n'ont pas bougé. Eux, ont juste refusé d'aller à la DDASS (mission hors contrat dans laquelle ils ont l'impression de se faire utiliser). »<sup>99</sup>*

À travers ce mouvement, ils voulaient mettre en évidence l'instrumentalisation dont ils sont l'objet. Ainsi, le quotidien La Dépêche rapportera le 27 mai 2002 : *« Pour « faire tampon entre les délinquants et les salariés de la SEMVAT », ils ne reçoivent que 5400F par mois, et l'un des membres du Collectif en conclue qu'ils sont des « esclaves des temps modernes ».*

---

<sup>99</sup> Extrait du journal de terrain, 23 mai 2002.

« La grève continue. Une délégation a rencontré le sous-préfet à la ville et deux sons de cloche en ressortent. M.T. (délégué du personnel) dit que le sous-préfet a accordé le paiement des jours de grèves à hauteur de 80 % (équivalent de ce que verse l'État pour les emplois - jeunes) et D.M. (directeur de Vivre en ville) dit qu'il a dit qu'il réfléchirait à ce qu'il pouvait faire. Il souhaite que l'ordre demeure et qu'il n'y ait pas de débordement. Car les agents continuent de bloquer les gares de bus et à ouvrir les stations de métro. Un conseil d'administration de l'association a eu lieu ce matin où assistait le sous-préfet. Il a été décidé de prendre sur le budget de l'association (budget sur lequel des réserves de 300 000F doivent être prévues) un montant de 200 000F pour payer des primes de dimanches. Chose normale. Ils espèrent calmer le jeu de cette manière. D.M. ne cesse de dire qu'il n'y a pas d'argent à la SEMVAT, du moins ils n'en débloqueront pas. »<sup>100</sup>

Vivre en Ville a une portée plus large que la seule intervention sur le territoire des entreprises partenaires. La question des quartiers de la politique de la ville est aussi en jeu et le mouvement des agents de Vivre en Ville a suscité quelques craintes quant à un embrasement dans les « quartiers sensibles ». « Le sous-préfet a d'autre part demandé à ce qu'il n'y ait pas de remous par rapport au fait que les agents en grève ouvraient le portillon de la station Capitole. Il ne voulait pas faire intervenir les forces de l'ordre sous peine d'enflammer la situation et d'avoir des conséquences dans les quartiers. »<sup>101</sup> Les différents acteurs de la politique de la ville ont tenté de calmer les revendications des agents de médiation en accordant les primes demandées et en faisant des promesses quant à une réflexion plus claire sur leur insertion professionnelle. Au-delà d'une demande de reconnaissance professionnelle, il s'agit pour les agents de

---

<sup>100</sup> *Ibid.*, 27 mai 2002.

<sup>101</sup> *Ibid.*, 6 juin 2002.



médiation d'être reconnus autrement que comme jeunes en difficulté d'insertion. Ils revendiquent un véritable emploi.

*« Vendredi 31/05, le président a provoqué un conseil d'administration de l'association où tout le monde était présent. Ce qui augurait de l'importance de ce conseil d'administration. La Mairie et la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi (D.D.T.E.) notamment étaient présentes. Donc, ont été entérinées les décisions déjà annoncées : la mise à disposition de 200 000F du budget de l'association pour payer les primes de dimanche et jours fériés, le fait que les partenaires ne déboursaient rien, le fait qu'il faudrait peut-être penser à des licenciements... La nouvelle intéressante c'est que la DDTE face à ce mouvement a pris conscience de la fin très proche des contrats et de la nécessité de faire quelque chose. Elle a donc proposé de déléguer quelqu'un pour faire le suivi des jeunes et les accompagner vers une sortie de l'emploi - jeune. Devraient être étudiées des possibilités d'insertion. Pour eux, Vivre en Ville est la manifestation de ce qui se passera bientôt au niveau national pour les emplois-jeunes. Ils vont donc se rôder à travers Vivre en Ville ! »<sup>102</sup>*

La question de la discrimination dont ils se sentent l'objet dans leur relation avec les entreprises partenaires sera très présente aussi dans ce mouvement de grève. Ils parleront de racisme des salariés de la SEMVAT en particulier. Ils déclareront en effet à La Dépêche, le 22 mai 2002 qu'ils sont victimes du racisme des salariés de la SEMVAT. C'est leur identité sociale et professionnelle qui est en jeu.

Tout au long de l'histoire de Vivre en Ville, les objectifs des partenaires et administrateurs de l'association demeurent en suspens. Et les agents de médiation se sentent pris dans une contradiction entre leur position de « jeune en insertion » –

---

<sup>102</sup> *Ibid.*, 6 juin 2002.

position qui exige qu'ils apportent des preuves de leur socialisation avec le monde du travail – et celle de « médiateur », en tout cas de relais entre les services publics et les usagers « problématiques ». Et ils savent leur rôle indispensable pour réguler les relations avec la jeunesse en particulier sur le territoire des services publics. Leur utilité sociale, ils en sont conscients, vient de leur capacité à assurer la paix sociale dans les « quartiers sensibles ».

Mais, forts de cela, ils ne comprennent pas qu'on refuse de les intégrer dans l'organisation du travail des services publics, et qu'on les maintienne dans leur statut de « jeune à insérer » en leur enjoignant de trouver un autre emploi le vite possible. Du côté des partenaires, il est hors de question de penser à faire de ces activités des métiers et de reconnaître véritablement la compétence de ces jeunes pour pacifier les relations parfois conflictuelles avec certains usagers. L'intégration des agents de médiation par l'embauche dans les entreprises partenaires, devient un objet de compétition. En effet, les entreprises soumettent cette intégration à des conditions liées à la bonne conduite des jeunes en question. Leur compétence sur leur poste d'agent de médiation, serait sans importance. Il n'est pas question de « *faire des exploits en tant que médiateur* » pour gagner l'opportunité d'une embauche à la SEMVAT par exemple.

On peut noter cependant que, sur 95 jeunes ayant occupé un poste d'agent de médiation à Vivre en Ville, 28 ont été embauchés par la SEMVAT, 6 à EDF et un par la Mairie de Toulouse. Ne peut-on y voir une forme de reconnaissance de leur compétence par la SEMVAT notamment ? Leur intégration dans l'entreprise a permis de renouveler l'image très franco-française du personnel, et de modifier les rapports avec les usagers. La compétition pour la reconnaissance de leur compétence par les agents de Vivre en Ville a cependant davantage consisté à faire valoir leur bonne

volonté à s'insérer, et à rentrer dans la norme. Il paraît difficile de parler de reconnaissance des agents de médiation en tant que groupe professionnel. Ils n'ont pas acquis le monopole de la compétence en matière de gestion des conflits dans les services publics, mais on peut avancer malgré tout qu'ils ont contribué à renouveler l'image du service public et les modes d'intervention sur certains territoires.

## **II. LE RÔLE SOCIAL DES AGENTS DE MÉDIATION VIVRE EN VILLE**

Les jeunes recrutés à Vivre en Ville sur les postes d'agents de médiation doivent avoir moins de 26 ans et être à la recherche d'un emploi pour être éligible au contrat emploi-jeune. Pour les missions en partenariat avec la SEMVAT et les bailleurs, ce sont des jeunes ayant un niveau de qualification inférieur au bac. Ils ont généralement un CAP ou un BEP ou le niveau équivalent. Pour la mission avec EDF, le niveau bac est requis, la mission étant jugée plus complexe.

Les jeunes qui postulent pour un emploi à Vivre en Ville le font la plupart du temps par le bouche à oreille, parce qu'ils connaissent souvent quelqu'un qui y travaille. Le réseau que constitue le quartier est fort, et les jeunes sont majoritairement issus du Grand Mirail. Certains viennent des quartiers Nord et d'Empalot, et quelques-uns habitent à l'extérieur de Toulouse. Ils sont majoritairement d'origine maghrébine, même si l'association ne réserve pas son recrutement exclusivement aux jeunes des « quartiers sensibles » et d'origine immigrée.

Vivre en Ville était perçue dès le début comme un sas vers les entreprises partenaires, SEMVAT, et EDF. Travailler à Vivre en Ville était une chance de trouver un emploi stable, dans une entreprise inaccessible autrement. À la question posée lors

du recrutement, « *quel est votre projet professionnel ?* », la réponse était majoritairement l'embauche à la SEMVAT ou EDF.

Ces entreprises représentent en effet, la sécurité de l'emploi à cause de l'image socialement valorisée du contrat à durée indéterminée. Bien souvent, ils ne connaissaient pas bien les métiers de ces entreprises. Ce qui comptait, ce n'était pas tant d'avoir un métier intéressant que d'obtenir un CDI.

C'est tout le travail de l'équipe d'encadrement de Vivre en Ville de modifier, dès le moment du recrutement, les représentations des jeunes et de les mettre devant la réalité. La SEMVAT et EDF ne recrutent pas systématiquement un jeune ayant occupé un poste à Vivre en Ville. On les pousse donc à élaborer le plus rapidement possible une stratégie de départ de l'association. Le « statut emploi-jeune » permet de se former par le biais du chèque-avenir (somme dégagée par le Conseil Régional pour la formation de chaque jeune en emploi-jeune).

Les jeunes agents de médiation se sentent pourtant pris dans une contradiction où on leur demande à la fois d'être performants et investis sur leur poste de travail, et de faire leur possible pour quitter le plus rapidement possible l'association, sans oublier qu'ils ne doivent pas compter sur les partenaires pour leur insertion professionnelle.

Cela a engendré parfois beaucoup de déception, tel un salarié devenu responsable de l'équipe des agents de médiation dans le métro. Son projet était de devenir conducteur de bus. Il avait postulé à la SEMVAT bien avant de connaître Vivre en Ville, mais sa candidature avait été refusée. Au moment où on a accepté sa candidature à Vivre en Ville, il avait aussi la possibilité de commencer un contrat de qualification pour devenir chauffeur routier. Mais, persuadé qu'un emploi à Vivre en

Ville lui permettrait d'être embauché à la SEMVAT – puisqu'il pourrait faire ses preuves – il a préféré accepter le poste à Vivre en Ville.

Profitant de cette opportunité de travailler dans une association prestataire de services pour la SEMVAT, il a renouvelé sa candidature, mais n'a jamais reçu de réponses claires de la part de la SEMVAT. Il est resté à Vivre en Ville 2 ans, mais voyant que ses projets n'aboutiraient pas et qu'il n'y avait plus pour lui de possibilité d'évolution, il a quitté l'association pour un emploi de conducteur de bus à temps partiel dans une entreprise de transport privée. Il est parti de Vivre en Ville avec beaucoup d'écœurement, ayant le sentiment d'avoir fait fausse route et d'avoir perdu un peu de temps.

À travers les deux mouvements de grève, les agents de médiation demandaient que les partenaires et Vivre en Ville leur apportent des réponses claires concernant leur avenir.

Le mouvement de décembre 2000 a rapidement été géré par la présidence de l'association, nous l'avons vu. Quant au questionnement des salariés sur leur avenir professionnel, l'injonction du conseil administration fut de mettre en place un plan de formation pour tous les agents de médiation de l'association. L'équipe d'encadrement devait sérieusement s'atteler à cette tâche, et faire comprendre aux agents de médiation qu'ils ne seraient pas nécessairement embauchés à la SEMVAT ou EDF.

Les jeunes ont exprimé leur besoin de reconnaissance de leurs compétences et leur volonté de voir évoluer leur activité. Cela passe par un statut, un vrai travail. Le fait de travailler sur des contrats aidés par l'État donne à beaucoup un sentiment de dévalorisation. La réflexion du responsable du suivi et de la formation, lui aussi embauché en contrat emploi-jeune, est significative. Accepter un contrat emploi-

jeune revenait pour lui à se demander s'il « valait » un vrai contrat ou seulement un contrat aidé par l'État.

## **2.1. L'AGENT DE MÉDIATION AU CARREFOUR DE PLUSIEURS FONCTIONS**

L'agent de médiation de Vivre en Ville, pour ce qui est des missions en lien avec la SEMVAT et EDF, travaille aux côtés des salariés de ces entreprises. Il fait apparemment partie d'une chaîne de travail, c'est en tout cas ce que mettent en avant les hiérarchies et certains des responsables de Vivre en Ville.

C'est à partir des entretiens menés avec les agents de médiation et les salariés des entreprises partenaires, et des observations directes que nous allons analyser le travail des agents de médiation de Vivre en Ville.

### **2.1.1. L'AGENT RIM À LA LIGNE DE CONTRÔLE**

Lorsqu'on rencontre les agents RIM<sup>103</sup> sur le terrain, c'est d'abord l'ennui qui ressort de leur discours. Ils ont l'impression que leur emploi consiste à faire un peu d'accueil et d'information, et à attendre beaucoup que l'heure tourne. Leur travail, c'est être debout à côté des valideurs, et être attentif à tout ce qui se passe dans la station. Ils acquièrent avec l'habitude un regard très observateur, et savent très vite repérer une difficulté dans la station.

Leur travail, c'est aussi, et cela revient toujours dans leur discours, beaucoup de pression à cause de l'appréhension de l'incident qui peut survenir n'importe quand, et qu'ils ne sont pas sûrs de pouvoir gérer convenablement. Cette

---

<sup>103</sup> Agent Relais-Information-Médiation, présents dans les stations de métro.

pression est une part très importante de leur travail, et ils ont le sentiment que ce n'est pas suffisamment pris en compte par les responsables de Vivre en Ville et de la SEMVAT.

Les agents RIM sont donc postés seuls généralement, au niveau de la ligne de contrôle, à côté des valideurs. C'est là que se joue le rite du paiement du titre de transport. L'agent est censé par sa présence dissuader tout fraudeur. Ils ont le regard aiguisé, et sont capables de capter chaque détail de ce qui se passe dans la station. Souvent, à les regarder, on a l'impression qu'ils sont absents, mais plusieurs exemples ont démontré le contraire. Ainsi, un matin à la station Esquirol, l'agent RIM s'était posté à l'entrée du local de sécurité (local dans les stations réservé au personnel), donc très en retrait de la ligne de contrôle. Il faut avoir un œil averti pour savoir que l'agent est là. Lui, discutait avec son responsable d'équipe de choses et d'autres, mais rien ne lui échappait. Chaque fois qu'un client avait l'air d'hésiter, il allait le trouver pour lui proposer de l'aider. Un jour où il y avait pas mal de monde, l'agent observe une femme qui essaie de valider son titre de transport, mais n'y parvient pas.. Elle décide alors de se glisser sous la barrière puisque son ticket ne semble pas vouloir fonctionner. L'agent RIM surgit alors de son poste, à la grande surprise de la cliente qui se confond en explications, peu convaincantes d'ailleurs pour l'agent RIM.

L'agent se déplace aussi dans la station. Il doit s'assurer que tout fonctionne bien et signaler tout dysfonctionnement au poste de contrôle du métro (PC). Dès lors qu'ils sont dans la station, les agents RIM en sont responsables. Ce qui veut dire que rien ne doit leur échapper.

S'ils sont souvent seuls en station, ils travaillent malgré tout en collaboration plus ou moins évidente, avec plusieurs types de métiers. Il y a d'abord le

PC avec qui ils prennent contact dès leur arrivée dans la station. Cela tient lieu de pointage de leur présence. De même, c'est le PC qu'ils doivent avertir quand ils souhaitent prendre une pause. Le contact avec le PC se fait exclusivement par téléphone, et par caméra. Ce qui déshumanise les relations, et est souvent source de tensions avec les agents RIM. Dans les stations, ces derniers se sentent surveillés par les caméras qu'ils disent souvent braquées sur eux. Les personnels du PC se montrant souvent peu aimables, cela a pu nourrir le sentiment d'être des « moins que rien » auprès des agents SEMVAT, voire le sentiment que le PC est raciste.

Ce rapport très technicisé rend le travail de médiation quasiment impossible pour les agents RIM dans le métro. Les caméras et le téléphone deviennent le symbole du PC. Les agents RIM n'ont jamais de contacts directs avec les personnels du poste de contrôle. Le dialogue est donc très difficile. Alors, dans cette situation comment avoir un rôle de médiation entre des usagers et un PC complètement déshumanisé ?

Un agent RIM, qui est amené à travailler à la fois dans les bus et dans le métro, comparait les deux modes d'intervention, et notait que dans le bus le rapport était plus humanisé du fait de la présence du conducteur. Cela rendait possible à ses yeux la médiation avec des clients. Mais comment négocier dans le métro quand les personnels du PC n'ont qu'un contact par interposition avec la réalité du terrain ?

À cela, l'agent ajoutait que les caméras dans les stations donnaient aux agents l'impression d'être surveillés par le PC. En effet, il est arrivé qu'on les appelle parce que le PC ne les voyait plus dans la caméra. À des moments de fortes tensions entre le PC et les agents RIM, le PC demandait aux agents de se poster dans la station à un endroit où ils pourraient être vus dans l'œil de la caméra et de ne pas en bouger. Tout



cela rend le poste de travail dans le métro très stressant pour les agents. Les relations avec le PC se gèrent cependant, au cas par cas. Certains agents ont compris qu'il y avait un jeu à jouer dans ces relations. L'un d'eux dira qu'il suffit de ne pas se faire remarquer pour obtenir par exemple des pauses plus importantes. Et puis, il y a des relations interpersonnelles qui se sont nouées et qui influencent le comportement du PC.

L'agent RIM est en contact avec d'autres personnels de la SEMVAT. Ce sont les vérificateurs qui sont amenés à contrôler les titres de transport de manière ponctuelle. Ils circulent généralement par trois, se postent au niveau de la ligne de contrôle, et vérifient systématiquement la validité des titres. Lorsqu'un agent RIM est présent dans la station, les vérificateurs lui demandent de les assister en étant présent à leur côté, et en gardant un œil attentif à tout ce qui pourrait se passer au cours de la procédure. Les agents se sentent instrumentalisés alors par la SEMVAT pour gérer des relations tendues avec certains usagers, les jeunes en particulier. On les place en première ligne dans des situations qui peuvent vite devenir tendues.

Certains agents pensent que les vérificateurs ont des problèmes avec des clients parce qu'ils ne sont pas à l'écoute et donnent une image très répressive. « *Ils font les justiciers* » est une expression qui revient souvent dans le discours des agents Vivre en Ville au sujet des vérificateurs ou des agents de prévention de la SEMVAT. L'agent devient alors un « réparateur » des erreurs de certains agents SEMVAT dans le relationnel avec les clients.

Il y a également les OTCM (Ouvriers technico-commerciaux du Métro) qui interviennent sur appel du PC pour assurer la maintenance du matériel dans les stations et qui sont également amenés à faire l'accueil et le renseignement dans les stations, et à assurer une présence.

Dans le métro, on trouve encore les sociétés de nettoyage avec qui les agents RIM ont généralement de bonnes relations, la Police du métro, le service Prévention de la SEMVAT qui est amené à assurer une présence à l'extérieur de certaines stations, et qui intervient sur appel du PC quand il y a un problème.

Et enfin, on trouve des agents de sécurité dans les stations où Vivre en Ville n'est pas présente. Le titre qui leur est attribué en fait des agents pour lesquels la dimension d'accueil devrait recouvrir une moindre importance. En réalité, ils sont censés assurer les mêmes fonctions que les agents de Vivre en Ville. On a donc seulement bénéficié des subventions de l'État pour les postes emploi-jeune, et la médiation n'a été qu'un terme utilisé pour entrer dans le cadre du programme Nouveaux Services - Emploi Jeune.

On trouve donc dans le métro, plusieurs types de personnels qui à travers des activités différentes doivent assurer la sécurité des stations de métro. La sécurisation passe par la présence dans les stations. C'est parce que le client sent, voit une présence dans la station qu'il se sent en sécurité, insiste souvent la SEMVAT. Le client non averti ne fait d'ailleurs aucune différence entre les personnels présents dans les stations. Il est difficile de distinguer la fonction de l'agent OTCM, de celle de l'agent de sécurité et de l'agent Vivre en Ville ou de l'agent de prévention SEMVAT. Tous assurent une présence dans les stations, veillent à la validation du titre de transport, et peuvent contrôler la validité des titres.

On peut alors se demander quel est le sens de cette diversité de personnel ayant finalement les mêmes fonctions. À cela, un OTCM répondra en comparant le métro à un échiquier où tous les pions ont une fonction particulière, mais peuvent de temps en temps jouer le rôle d'un autre pion. Dans le métro, chaque personnel a une

fonction spécifique, mais peut jouer celle d'un autre. Il insistera encore sur la nécessité d'une présence dans le métro pour son bon fonctionnement et sa sécurité. Il importe que la loi soit respectée dans le métro, et ce, en faisant comprendre à la clientèle quel est l'intérêt des règles posées.

Les agents présents en station doivent donc aussi avoir un rôle pédagogique vis-à-vis de la clientèle. L'OTCM déjà cité, relatait une intervention qu'il avait faite auprès d'un client qui fumait dans une rame de métro. Il lui a dit en prenant à parti un autre client, qu'il allait devenir comme un cookie tout noir, lui et les autres passagers de la rame, s'il continuait à fumer ainsi. Le passager a arrêté de fumer et écrasé sa cigarette, réalisant la dangerosité de ce qu'il faisait.

Mais quelle est alors la spécificité des agents de Vivre en Ville ? La réponse spontanée de cet OTCM sera la suivante : « *Les agents Vivre en Ville sont là parce qu'on n'a pas le contact avec les jeunes, ils font ce qu'on (les personnels SEMVAT) ne sait pas faire !* » Il ajoutera même qu'ils sont là pour faire ce que la SEMVAT ne veut pas faire, « *les bons à tout faire* »<sup>104</sup> ! Un discours plus modéré sur la place des agents RIM se met en place ensuite au fil de la conversation, mais il est frappant que ce type de remarque ait été fait aussi spontanément, dès le début de la conversation sur les agents RIM. À la question, les agents RIM sont-ils là pour s'occuper exclusivement des jeunes ? La réponse est négative. Ils sont confrontés à tous les types de publics, et interviennent auprès de tous. Cependant, en réfléchissant sur les origines de la création de ces postes d'agents RIM, il pense que c'était pour s'occuper de la jeunesse.

---

<sup>104</sup> Observations à la station Arènes, jeudi 17 avril 2002.

Les agents RIM en parlant de leur travail, outre l'ennui qu'ils y ressentent, mettent en avant leur art de la discussion. Ils estiment qu'ils apportent malgré tout un « plus » par rapport aux autres professionnels du métro parce qu'ils discutent avec les gens. L'un d'eux décrit sa mission de médiation comme la capacité à apporter de la gentillesse et de la convivialité aux clients du métro. La médiation pour lui, c'est posséder des qualités personnelles telles que la capacité à se mettre au niveau des gens, quelle que soit leur culture, leur classe sociale. C'est aussi savoir expliquer gentiment et trouver un arrangement. Il ne comprend pas pourquoi on leur demande de plus en plus de faire du contrôle : cela ne fait qu'accroître le côté répressif de leur travail. Un autre agent reconnaissait la spécificité des agents RIM dans le fait qu'ils prennent le temps de parler avec les clients, contrairement aux contrôleurs ou aux agents de sécurité. *« Les autres, ils discutent pas. Les contrôleurs, c'est « j'te mets un PV et je cherche pas à comprendre ». Les agents de sécurité ils appellent les vérifs parce qu'ils veulent pas discuter, c'est sûr c'est pas leur travail ! Mais bon, un minimum quand même ! »* (Un agent RIM)

C'est un travail essentiellement relationnel, et cela leur demande beaucoup d'énergie. Ils remarquent qu'il faudrait toujours être d'humeur égale, laisser de côté ses soucis personnels pour avoir de bonnes relations avec les clients. Et ce n'est pas chose facile, eux-mêmes se sentant en insécurité sociale et professionnelle. Ils parlent d'ailleurs d'une grande solitude dans leur travail.

*« Tu donnes tellement que des fois t'as envie qu'on te donne quelque chose pour pouvoir continuer dans ce que tu fais... »* Ils ont alors un sentiment d'injustice : ils subissent beaucoup de pression, doivent user de beaucoup de tact, et de qualités relationnelles qui les usent à la longue.

Le rôle des agents RIM déborde sur d'autres tâches comme le contrôle, la vérification du bon fonctionnement du matériel des stations de métro. Mais cela, ils ne le font que de manière limitée parce qu'ils ne sont pas assermentés pour dresser un procès verbal, ni formés pour réparer un matériel qui tomberait en panne. Ils sont uniquement des relais. En cas d'incident, de fraude, de matériel défectueux, ils doivent en avvertir le PC qui contacte les personnels formés et assermentés pour ces interventions. Ce qui n'est pas sans risque pour l'agent RIM en station. En effet, il peut être rapidement en difficulté lorsqu'on lui demande d'attendre la venue des vérificateurs pour dresser le procès verbal à un client fraudeur.

### ***2.1.2. LE CORRESPONDANT DE QUARTIER DANS LA CHAÎNE DE TRAVAIL D'EDF***

Les correspondants de quartier sont une équipe de 8 agents répartis par deux, dans les agences EDF de Toulouse. C'est une mission qui dès le départ, a semblé reposer sur des objectifs clairs : aller au-devant des clients qui n'avaient plus de contact avec EDF et qui étaient en difficulté de paiement.

Leur travail consiste à sélectionner chaque jour, sur une liste de clients en retard de paiement et dont l'accès au courant allait être interrompu, ceux qu'il faut aller voir. Après avoir déterminé leur programme de tournée, la majeure partie de la journée est consacrée à aller rencontrer les clients à leur domicile. Ils doivent essayer de comprendre pourquoi telle personne n'a pas réglé sa facture et lui proposer les services adaptés à sa situation.

On a à faire à une entreprise de type très différent de la SEMVAT. Si les relations ont pu parfois être tendues entre les salariés de la SEMVAT et ceux de Vivre en Ville, cela n'a pas été le cas à EDF où les correspondants de quartier se sont sentis dès le départ bien intégrés dans les agences, et parmi les conseillers clientèles. Les

correspondants de quartier ont une place sur le plateau clientèle, dans chaque agence. Ce qui fait qu'ils travaillent en relation avec les conseillers clientèles et peuvent traiter avec eux les situations.

Le sentiment que les agents EDF pouvaient être « racistes » s'est moins fait ressentir chez les correspondants de quartier que chez les agents RIM.

Cette situation a duré jusqu'à 2001 environ, où le désengagement d'EDF de Vivre en Ville a commencé à se faire sentir. La mission a perdu peu à peu de son sens. En effet, au-delà de l'apparente clarté des objectifs et de l'intégration des agents de Vivre en Ville dans le fonctionnement des agences EDF, les correspondants de quartier avaient le sentiment de faire le « sale boulot ».

Le correspondant de quartier est censé être un médiateur entre EDF et ses clients. Or, comme le disait un ancien correspondant de quartier, aujourd'hui salarié d'EDF, comment dépendre à la fois d'EDF, et être neutre entre les clients et EDF. Il estime que le terme de médiation est repris pour des activités peu claires, et pour répondre à la logique du programme « Nouveaux Services- Emplois Jeunes » : créer de nouveaux métiers. Cela se produit à un moment où l'on parle aussi beaucoup des atouts de la médiation. Néanmoins, si l'on peut parler d'opportunisme quant à la création de ces emplois à EDF, il y aurait quand même bien eu une volonté de l'entreprise EDF de faire un pas vers ses clients. « ... *C'est quand même la volonté d'une entreprise de faire de la solidarité... Je me pose toujours la question si c'est la volonté de faire de la solidarité ou c'est une image à donner. Bon voilà, c'est toujours la question qu'on se posera.* »<sup>105</sup>

---

<sup>105</sup> Entretien avec un ancien correspondant de quartier, 21A.

Les jeunes embauchés à la création de l'association étaient pleins d'enthousiasme face à une mission qui restait à construire, et se sont sentis soutenus par la confiance que les responsables semblaient accorder à des jeunes sans expérience après tout.

*« C'était très intéressant parce qu'on nous a laissé faire quelque chose. Et c'était pas évident parce qu'on cherchait du travail et puis on était jeune (...) ce qui a été un moteur pour la mission, c'est qu'on nous a écoutés. »<sup>106</sup>*

Mais il y a eu une réelle difficulté à instaurer un partenariat avec les travailleurs sociaux en charge des dossiers de certains clients. *« J'ai un regret, c'est qu'on n'a pas réussi à travailler beaucoup avec les assistantes sociales alors qu'on aurait dû avoir un contact hebdomadaire, les voir sur des dossiers... C'est déjà arrivé, mais bon, c'est pas trop... Bon, elles pourraient nous consulter sur des réunions Corafin, etc., mais bon, elles appellent pas ! Je pouvais pas les relancer, etc. ! »<sup>107</sup>*

Le correspondant de quartier apparaît alors comme un délégué d'EDF auprès des clients d'EDF. Quand les lettres de relance ne suffisent plus, c'est le correspondant de quartier qui est envoyé à la rencontre du client qui n'a pas payé sa facture. Certains parleront d'une « *main humaine de la relance* »<sup>108</sup>. En se rendant au domicile du client, il se rend compte de la situation réelle de cette personne. Ce qui lui donne des arguments pour négocier des délais avec EDF, mais des délais dans les limites posées par l'organisation d'EDF. *« On va chez les clients, on voit son intérieur, on voit s'il a des meubles, on voit s'il a des chaises... on voit plein de trucs... après on*

---

<sup>106</sup> *Loc. cit.*

<sup>107</sup> 21A, *loc.cit.*

<sup>108</sup> 21A., *loc.cit.*

*raconte.* »<sup>109</sup> Le contact direct avec le client est la tâche principale du correspondant de quartier, le conseiller clientèle d'EDF ne pouvant avoir qu'un contact téléphonique avec le client.

Le correspondant de quartier a aussi un rôle d'enquêteur auprès des clients d'EDF : le client compte-t-il payer rapidement ? Quelles démarches a-t-il effectuées ? Ils se sentent complètement utiles quand ils parviennent à négocier des facilités de paiement pour un client qu'ils ont rencontré, et dont ils ont vu la situation critique. Leur marge de manœuvre reste néanmoins très étroite. Un correspondant de quartier racontait qu'un jour, il s'était retrouvé face à une cliente qui affirmait avoir réglé sa dernière facture. Le correspondant de quartier connaissait son dossier, et savait que ce n'était pas le cas. Il lui a démontré que le système de gestion d'EDF permettait de savoir qui avait réglé ou non les factures. Afin d'appuyer son discours, il s'est permis de téléphoner à la responsable du plateau clientèle à EDF. Mais celle-ci n'a pas souhaité l'appuyer dans sa négociation avec la cliente. Elle lui a fait comprendre que ce n'était pas de sa compétence de régler ce genre de malentendu. *« On m'a fait comprendre qu'on était là, les clients qu'ils peuvent pas contacter, on se déplaçait pour les contacter et les ramener vers l'agence. Voilà, ils appelaient ça de la médiation ! Alors de la médiation ! On est des facteurs ou quoi ? Moi, je l'ai perçu comme étant facteur. On va là-bas au lieu d'envoyer une lettre recommandée. On se déplace personnellement. »*<sup>110</sup>

Ils se sont trouvés quelquefois à la frontière d'un travail d'aide sociale. Car, il arrive que des clients en réelle difficulté, se livrent à eux. Un ancien salarié de Vivre en Ville racontait comment il avait pu ressentir les limites de son travail de

---

<sup>109</sup> Entretien avec un CQ, 6A.

<sup>110</sup> 7A, *loc.cit.*.



« médiateur ». « ...J'ai découvert la misère en faisant ce travail ! La misère humaine. Je me rappelle une fois, je suis allé voir une cliente qui avait pas payé depuis un certain temps. Donc, je lui dis : « EDF, bonjour, etc. » Et puis elle a commencé à me raconter ses problèmes, ses enfants, son histoire, elle s'était fait violer, etc. Donc, tu vois ! Et là, je me suis dit : « Mais qu'est-ce que je fous là ? Je vais l'emmerder avec une facture EDF ! » Là, tu vois ça allait au-delà de mon travail et bon, tu sais pas quoi faire. Et y en a quelques-uns des cas comme ça. Je lui ai dit de prendre contact avec son assistante sociale. Bon, voilà, j'ai expliqué après à EDF. C'est vraiment de la solidarité. Mais c'est pas évident parce qu'on doit pas juger, avoir des clichés, etc. Donc, on essaie d'être juste avec tout le monde, mais c'est vrai que des fois quand tu vois des personnes comme je te disais tout à l'heure, la moquette, les meubles, etc. C'est difficile. »<sup>111</sup>

Chaque correspondant orientait son travail selon sa sensibilité, et ses relations avec les partenaires sociaux. Une salariée possédant une formation de conseillère en économie sociale et familiale saisissait ce genre de situation pour exercer son métier de conseillère. Ayant une relation privilégiée avec une assistante sociale, elle avait pu établir une collaboration sur certains dossiers.

Cet emploi à Vivre en Ville représentait pour elle, une réelle opportunité de faire du travail social, mais elle s'est vite rendu compte des limites de sa position à EDF. « Bon au début, tout nouveau, tout beau, on va dire. Et après tu vois que rien n'avance, que t'es pas écoutée et que t'as plein de trucs à dire ou à faire et qu'en fait euh... les gens s'en foutent quoi ! Et que t'es leur pion et que si on te dit tu commences

---

<sup>111</sup> 21A, *loc.cit.*

*à 9h, tu commences à 9h. Si on te dit tu commences à 8h, tu commences à 8h et voilà. Et t'es leur pion. Si on te dit, tu changes de mission, tu changes d'agence... voilà. »<sup>112</sup>*

EDF leur demande de jouer encore un rôle pédagogique vis-à-vis de la clientèle en expliquant par exemple comment maîtriser ses dépenses d'énergies. Ainsi, il est arrivé qu'on leur demande de démarcher les clients pour une opération de distribution d'ampoules à basse consommation ou d'aller expliquer suite à l'explosion d'AZF comment maîtriser leur énergie à des clients qui pour la plupart n'avaient plus de fenêtres ! Ils sont allés d'abord avertir les clients qu'on ne savait pas si les surconsommations leur seraient facturées. Ils sont revenus quelque temps après pour leur dire que ce ne serait pas le cas. Ce rôle pédagogique est fortement dévalorisé aux yeux des correspondants de quartier. Ils jouent là un rôle d'informateur. Ce qui ajoute au sentiment d'être les instruments d'EDF. On se sert d'eux comme on veut sans tenir compte de leur analyse.

Par ailleurs, les difficultés à mesurer l'efficacité de l'action de Vivre en Ville ajoutent au flou dans lequel s'installe progressivement cette mission. Ils travaillent finalement seuls, sans réel partenariat avec les conseillers EDF ou les partenaires sociaux. On s'interroge de plus en plus sur le bien fondé de cette mission, et les salariés de Vivre en Ville en concluent qu'ils servent l'image solidaire d'EDF, sans que les résultats soient vraiment palpables.

---

<sup>112</sup> 6A, *loc.cit.*.

## **2.2. LA DÉLÉGATION DU SALE BOULOT**

### **2.2.1. LE CONTACT AVEC LE PUBLIC**

Progressivement, on a envoyé les correspondants de quartier non plus seulement chez les clients en difficulté de paiement, mais dès qu'un client a une facture en retard. Leur mission initiale – renouer le contact avec les clients en situation précaire – s'est détournée au profit d'une prestation d'aide au recouvrement de la dette vis-à-vis d'EDF. Une salariée qui a changé de mission au sein de Vivre en Ville au bout de deux ans racontait que progressivement le rôle du correspondant de quartier devenait semblable à celui d'un conseiller clientèle. À la différence près que le correspondant se déplace chez le client. *« Y a beaucoup de conseillers qui nous disaient qu'on faisait pratiquement la même chose qu'eux (...) mais que pour nous l'avantage qu'on avait c'est de se déplacer chez le client. »*<sup>113</sup> Se déplacer chez le client est perçu de manière différente : pour les correspondants, cela devient une contrainte et le signe de l'infériorité de leur statut. Pour les conseillers clientèle, c'est un moyen de mieux comprendre la situation des clients.

L'enthousiasme des débuts s'est érodé au fur et à mesure des réticences des partenaires des correspondants de quartier. Si EDF a souhaité parler de médiation au sujet de la mission des agents de Vivre en Ville, ces derniers n'ont pas du tout le sentiment d'en faire. Cela nécessiterait en effet que chaque partie, EDF et les clients, se remettent en cause. Or, le but d'EDF à travers Vivre en Ville est de faire payer ses factures à ses clients les plus éloignés. *« Moi, je me suis aperçu que les donneurs d'ordre à EDF qu'on avait nous directement, qu'ils savaient pas c'était quoi la médiation (...) donc chaque agence s'appropriait Vivre en Ville comme elle le voulait,*

---

<sup>113</sup> Entretien avec une CQ, 1B.

*comme il était rentable par rapport à la gestion de l'agence (...) Médiation (...) il faut tirer de chaque partie. Mais depuis deux ans et demi, depuis que Vivre en Ville est avec EDF, on tire que vers le client, la corde du client. On tire pour le rapprocher au maximum d'EDF. »<sup>114</sup>*

On peut en outre, se demander pourquoi la tâche qui consiste à se déplacer chez les clients est confiée à des jeunes dont on dit qu'ils sont en situation d'insertion professionnelle.

Au fil du temps, leur mission étant de plus en plus délaissée, les correspondants de quartier estiment que le contact direct avec les clients n'a pas tant d'importance pour EDF. *« Ils nous calculent même pas, tu vois, ils nous calculaient même pas pour savoir comment ça se passait tout ça. Et après quand il s'agissait de faire des missions comme ça, distribuer des lampes basse consommation, parce que c'est dans leur intérêt, tu vois ! »<sup>115</sup>*

Le sentiment d'inutilité s'est accru avec l'incertitude de plus en plus grande quant à l'engagement des entreprises, pour leur insertion professionnelle. Une salariée de Vivre en Ville à EDF me disait, au cours d'une journée d'observation passée avec elle, que le terme de médiateur ne correspondait pas du tout à leur fonction réelle. Elle avait plutôt le sentiment de faire ce que les agents EDF ne veulent pas faire. Ce jour-là d'ailleurs, elle avait effectué du tri dans le courrier, parce que personne ne pouvait le faire.

Pour certains cependant, se voir confier d'autres tâches que celles liées à la fonction de médiation est une opportunité de se former, et de mieux connaître le

---

<sup>114</sup> Entretien avec un CQ, 7A.

<sup>115</sup> 1B, *loc.cit.*.

fonctionnement de l'entreprise EDF, en vue d'y être embauché. Lorsque des perspectives d'embauche existaient encore, les correspondants de quartier se montraient moins vindicatifs quant à leur position dans l'entreprise. C'était un peu comme s'il fallait passer par le bas de l'échelle, faire ses preuves par le « sale boulot », pour être ensuite, vraiment intégrés dans l'entreprise.

Mais au fur et à mesure que les embauches se sont faites de plus en plus rares, une grande démotivation a gagné les correspondants de quartier. Ce qui n'avait pas été le cas des premiers correspondants qui ont été embauchés par la suite, pour certains, à EDF.

C'est alors que Vivre en Ville n'offre plus de perspectives en termes d'insertion professionnelle, que la mission perd tout son sens. Ne se sentant plus écoutés par EDF, comme cela avait pu être le cas au début de la mission, ils se sentent positionnés en tant que « jeune en insertion » à qui on confie uniquement le « sale boulot ».

Au-delà des discours des donneurs d'ordre d'EDF sur l'utilité de leur mission, les salariés de Vivre en Ville sont persuadés qu'EDF fait seulement une œuvre charitable à leur égard, en les embauchant sur ces postes en emplois-jeunes. Ils pensent de plus en plus que leur emploi n'est qu'un moyen de justifier l'engagement d'EDF dans l'insertion professionnelle des jeunes. « *Nous on trouve pas qu'EDF nous fait sentir qu'EDF a absolument besoin de nous ! Bon, des fois je pense qu'ils font du social avec nous. Ils sont gentils, ils prennent des emplois-jeunes, ils font leur solidarité.* »<sup>116</sup>

Et, cette situation est vécue plus durement par les salariés d'origine immigrée qui ont l'impression d'avoir été embauchés à cause de leur origine

---

<sup>116</sup> 6A, *loc.cit.*

résidentielle et migratoire. « *Ils font du social avec des gens de la cité, donc on les utilise à discuter ou à adoucir leur contact avec les clients qui ont des difficultés, les clients qui sont dans les cités, les clients immigrés enfin tu vois tout ça ! Ils pensent plutôt que ça va adoucir un peu tout ça ! Tout ce petit monde, tiens, on va les calmer, on va en embaucher de chez vous...* »<sup>117</sup>

Dans leurs relations de travail avec les salariés d'EDF, ils se sentent perçus comme des « jeunes à insérer », statut dévalorisant pour eux, d'autant plus qu'ils sont mis à l'écart et stigmatisés par leurs origines. « *On se sent à l'écart, on est vraiment des mecs à insérer. (...) Un délégué syndical nous a dit que certains de leurs collègues c'est vrai, lors des recrutements qu'ils voulaient pas que les Arabes, enfin des mecs de Vivre en Ville qui étaient perçus comme des gens de la cité, enfin des Arabes et tout, soient embauchés à EDF.* »<sup>118</sup>

Les salariés de Vivre en Ville restent frustrés face à cette mission qui pourrait être vraiment une mission de médiation. Ils se sentent empêchés d'être vraiment utiles par les cadres et l'organisation d'EDF. Car, pour eux, il est évident que leur déplacement vers les clients a un rôle positif pour l'image d'EDF. D'ailleurs, après presque cinq ans de fonctionnement, peu de clients avaient vraiment repéré Vivre en Ville. Le correspondant est perçu comme un agent EDF.

Le fait d'aller à leur rencontre permet d'adoucir partiellement une relation de service public jugée souvent froide et inadaptée aux clients. De plus, l'intervention des correspondants de quartier a permis d'apporter des solutions à quelques situations délicates. Ils ont pu conseiller des clients et vraiment les aider. Mais

---

<sup>117</sup> 7A, *loc.cit.*

<sup>118</sup> 7A, *loc.cit.*

ces résultats apparaissent peu nombreux au regard de tous les déplacements effectués et des limites imposées par la gestion d'une grande entreprise.

Les cadres responsables de la mission des correspondants de quartier modifient sans cesse leurs procédures de fonctionnement afin d'augmenter le nombre de clients rencontrés au cours d'une tournée. En réalité, rien ne change et les correspondants rencontrent toujours aussi peu de clients. Il peut arriver qu'ils ne rencontrent personne dans la journée sur une tournée d'une dizaine de personnes prévues. Et le fait de prendre rendez-vous avec les clients n'a rien amélioré. Il est très difficile de prendre des rendez-vous en raison des horaires ou même parce que les clients ne sont pas joignables au téléphone. Ils ne donnent pas leurs coordonnées téléphoniques à EDF, donnent de faux numéros ou ne sont pas présents en journée. Le correspondant de quartier se retrouve alors en train de mettre des avis de passage dans les boîtes aux lettres des clients qu'il aurait souhaité rencontrer. Les correspondants ont l'impression d'être les facteurs d'EDF.

Ceci, ajouté au peu de responsabilités qu'on leur accorde, leur donne un sentiment très fort d'inutilité. On leur demande d'aller avertir des clients de la coupure imminente de l'électricité étant donné leur dette. Ils doivent essayer d'amener le client à régler au moins une partie de la facture, négocier des échéanciers. Mais dans le même temps la menace de coupure du courant est rarement mise à exécution, ce qui enlève toute crédibilité à leur discours ou les amène à devoir traiter avec des clients endettés de manière exorbitante, et pour lesquels ils ne peuvent pas grand chose. Ainsi, au cours d'une tournée avec un correspondant de quartier, nous sommes allés voir un client qui devait environ 5000 F à EDF. Le courant aurait dû lui être coupé depuis longtemps. Mais comme souvent, cela n'avait pas été fait. Et dans des cas comme ceux-là, où

l'impayé est trop important, le client doit payer en une seule fois. Si l'électricité avait été coupée dès son premier gros retard de paiement, il aurait été possible de négocier avec lui un échéancier ou de faire une demande d'aide à l'assistante sociale.

La coupure est un bon moyen de pression, m'expliquait le correspondant avec qui j'effectuais la tournée ce jour-là. Les clients se débrouillent pour payer au moins une partie de leur dette. Mais quand les techniciens d'EDF négligent de couper, ce correspondant estimait que c'était conduire les clients vers de grosses difficultés, et qu'EDF prenait alors le risque de ne jamais être réglé.

Si au départ, le correspondant de quartier était placé entre un « métier » à développer et une possibilité en termes d'insertion professionnelle comme celle d'être embauché à EDF, les évolutions au cours des dernières années ont été dans le sens d'une démotivation de l'équipe. Le métier ne semblait plus à développer. Les tâches s'éloignaient de plus en plus de l'idée de faire une médiation entre EDF et sa clientèle en difficulté. Et souvent revient dans les discours des correspondants de quartier, le sentiment de faire le « sale boulot » des salariés d'EDF.

L'un d'eux analyse sa position dans la chaîne de travail d'EDF par une comparaison avec la démarche commerciale. *« Tu vois dans le commercial, y a le démarcheur et y a le chargé de clientèle, d'accord ? Nous, nous sommes, nous chez EDF, nous sommes des démarcheurs. D'accord ? On va démarcher les clients, les faire revenir à l'agence et on fait en sorte que les conseillers clientèle puissent faire leur travail. Donc en fait, on fait tout le bordel, on est des prospecteurs, des démarcheurs. »*<sup>119</sup>

---

<sup>119</sup> 7A, *loc.cit.*



Un correspondant au cours d'une tournée peu fructueuse – deux clients rencontrés sur quinze bons sortis – en concluait qu'EDF n'avait pas envie d'une vraie médiation. Il leur est impossible de faire un travail de médiation complet. Pour lui, si EDF voulait faire de la médiation, améliorer vraiment son fonctionnement, il faudrait donner aux correspondants de quartier un véritable pouvoir de décision. EDF pourrait déléguer les dossiers de certains clients aux correspondants de quartier, qui pourraient leur accorder des délais de paiement adaptés à leur situation et non pas seulement en fonction du calendrier d'EDF. Car certains clients ont besoin d'un suivi personnalisé. Et c'est ce type de fonction que les correspondants de quartier estiment qu'ils devraient avoir, et non pas être seulement délégué pour avertir les clients de la coupure imminente du courant.

Le correspondant de quartier, par sa position médiane, peut avoir un regard sur chaque partie : le client et EDF. Et s'il analyse la situation des clients, il voit aussi les modes de fonctionnement d'EDF, et il arrive qu'il ait à réparer les erreurs d'EDF. Une salariée racontait notamment qu'on avait demandé aux correspondants de quartier de vérifier les dossiers des clients classés en « 1000 Watts »<sup>120</sup> pour voir si ces clients étaient vraiment en 1000 Watts ou non. Les correspondants savaient que souvent, des 1000 watts fictifs étaient enregistrés par les agents petites interventions d'EDF (PI). Un beau jour, les responsables à EDF s'en sont aperçus alors que Vivre en Ville le savait depuis longtemps ! L'agent de Vivre en Ville se retrouve quelquefois en train de réparer les erreurs dues au manque de rigueur d'EDF.

En se rendant chez les clients, il peut constater leur situation, et essayer de remettre les choses en ordre : couper celui qui ne fait vraiment aucun effort, accorder

---

<sup>120</sup> Clients qui suite à des difficultés de paiement ont vu la puissance électrique de leur compteur diminuée d'office. Ils ne bénéficient que d'une puissance électrique de 1000 Watts.

un délai de paiement adapté. Il est l'œil d'EDF, car le conseiller clientèle ne peut aller au-delà du contact téléphonique avec les clients. La relation n'est donc pas la même que celle établie par un correspondant de quartier qui va au domicile du client.

Le peu de reconnaissance et de responsabilités accordées aux salariés de Vivre en Ville pose la question de la valeur qu'accorde EDF à la relation avec ses clients. Nous ferons plus loin une analyse de la relation de service d'EDF à travers le travail effectué par les correspondants de quartier de Vivre en Ville.

### **2.2.2. LA SÉCURISATION DU PERSONNEL**

Quand un personnel SEMVAT a des difficultés avec des jeunes, celui-ci va faire appel à l'agent Vivre en Ville. Un agent RIM disait que le PC ou les vérificateurs les appelaient dès qu'ils avaient un problème avec des clients, qu'on les insultait ou qu'il y avait un risque d'agression. *« Ils (les personnels SEMVAT) nous appellent que quand ils ont des problèmes (...) quand ils contrôlent (...) ils (les vérificateurs) en profitent pour nous appeler pour contrôler avec eux. »*<sup>121</sup>

Certains agents RIM vivent mal cette position où on ne les appelle que pour jouer un rôle sécuritaire. Ils revendiquent leur appellation d'agents d'accueil et non d'agents de sécurité, comme le PC les appelle quelquefois. Certains agents Vivre en Ville se sentent instrumentalisés par les agents SEMVAT, au point que ceux-ci ne seraient aimables avec eux qu'en cas de besoin. *« Ils nous respectent que quand on les aide ! »*<sup>122</sup> Pour d'autres, c'est leur fonction que d'aider les agents SEMVAT, d'être en position de soutien dans des opérations de contrôle notamment.

---

<sup>121</sup> Entretien avec un agent RIM, 11A.

<sup>122</sup> 11A, *Loc.cit.*

« Ben quand ils font du contrôle, on va les aider (...) ben si ça tombe sur un Maghrébin, nous... c'est pour ça que la plupart, on est des Maghrébins dans la sécurité et tout. Y a des blacks aussi. On arrive mieux à gérer les trucs ! (...) Tu mets un agent de station qui est maghrébin, et il y a une troupe de jeunes qui se pointe, des jeunes maghrébins, ça se passera mieux que quelqu'un qui est d'origine française. Ça sera pas le même contact. »<sup>123</sup> Pour cet agent, les fonctions des agents SEMVAT, de sécurité et Vivre en Ville sont les mêmes. Seulement, l'agent Vivre en Ville a les « compétences » pour gérer la clientèle « jeune d'origine maghrébine ».

La dimension ethnique du recrutement des agents de sécurité et de Vivre en Ville est justifiée pour cet agent (une fille) interrogé. Et elle admet les explications qui relient l'insécurité aux jeunes maghrébins des « quartiers sensibles » de Toulouse. Cela se justifierait par la « désocialisation » dont seraient victimes les « jeunes des quartiers ». Le problème à ses yeux vient des quartiers, et de la ghettoïisation dont ils sont l'objet. Résoudre les problèmes d'insécurité de la SEMVAT demande de résoudre aussi le problème de l'emploi des jeunes des quartiers. Estimant que seuls les jeunes des quartiers, de par leur appartenance ethnique, sont compétents pour résoudre une insécurité complètement liée aux problèmes des étrangers, il lui paraît logique que les agents de médiation soient recrutés sur des critères ethniques. On est bien là dans une démarche où il faut acheter la paix sociale.

Du point de vue des personnels de la SEMVAT interrogés, l'origine de l'insécurité se situe bien dans les « quartiers sensibles ». Et, Vivre en Ville apparaît comme un outil judicieux pour traiter ces difficultés. « Bon, nous on est une ligne (bus),

---

<sup>123</sup> Entretien avec un agent RIM, 15A.

*lui comme moi, qui traversons des quartiers difficiles. Donc, la nécessité d'utiliser justement les agents Vivre en Ville. »<sup>124</sup>*

L'insécurité vient du non-respect des règles du transporteur par une partie de la clientèle. Et ce serait le fait des jeunes dans les « quartiers sensibles », la plupart du temps. Les bus sont caillassés, les conducteurs insultés, les titres de transport ne sont pas payés. Les fortes affluences aux moments des sorties de lycée favorisent la fraude et la violence dans les rapports entre le conducteur et les jeunes. Celui-ci est complètement démuni pour faire face à ces difficultés, et il apparaît alors nécessaire de renforcer la présence de représentants de la règle sur les lignes de bus.

C'est ainsi, qu'une nouvelle division du travail semble s'instaurer sur certaines lignes de bus. Le conducteur a besoin de soutien et d'accompagnement pour gérer le territoire de son bus. Se sentant impuissant face aux flux de jeunes, il délègue cela aux agents Vivre en Ville. Ceux-ci doivent alors gérer les flux de jeunes, avoir un rôle d'explication de la règle et de prévention de la fraude. C'est une nouvelle chaîne de travail qui semble se mettre en place où la sécurité du territoire de la SEMVAT est déléguée aux agents Vivre en Ville. Le conducteur n'a plus alors qu'à conduire son bus. Ce qui correspond d'ailleurs aux représentations des jeunes qui estiment que le conducteur n'a pas à leur demander de payer leur titre de transport, mais doit seulement conduire son bus.

La communication semble impossible entre jeunes et agents de la SEMVAT. Ces derniers l'analysent par l'existence d'une « culture jeune ». Les jeunes seraient dans un monde que les plus âgés ne comprendraient pas. Les agents SEMVAT auraient besoin de « décodeur » pour pouvoir accéder au monde des jeunes, les

---

<sup>124</sup> Entretien avec des animateurs de lignes à Basso Cambo, 27A.

comprendre et dialoguer avec eux. Les agents Vivre en Ville apparaissent alors, les bons interlocuteurs.

De leur côté, les agents Vivre en Ville sentent qu'ils sont très utiles à la SEMVAT, et que leur présence a désamorcé de nombreuses situations conflictuelles. On peut remarquer quand on les écoute combien ils mettent en avant leur capacité à gérer des publics que les agents SEMVAT jugent difficiles à gérer. Au cours d'observations menées avec des agents RIM, ils ont eu l'occasion de raconter de nombreux faits les mettant en valeur. Un groupe de jeunes d'environ 14 ans passait un après-midi à la station Arènes. Tous n'avaient pas l'argent nécessaire pour payer le titre de transport. Ceux qui ne peuvent payer se voient obligés de partir à pied. Ils sortent de la station et commencent à jeter des cailloux depuis le haut de la station à l'intérieur. Cela pouvait blesser les personnes qui rentraient dans la station. Les agents Vivre en Ville (ils étaient deux) racontent alors comment ils leur ont couru après pour les arrêter. Ils les ont tous arrêtés, les ont fait aligner, et leur ont expliqué que ce qu'ils avaient fait était dangereux. Ils étaient une dizaine selon leurs dires. L'OTCM est arrivé après pour les verbaliser et renforcer l'explication déjà faite par Vivre en Ville.

Fiers de leur action, les agents ne cessaient de trouver de nouveaux détails à ajouter à leur description. On a pu remarquer que chaque fois que des problèmes se présentaient dans certaines stations comme Bagatelle ou les Arènes et Basso Cambo, la direction du métro décidait de mettre une équipe Vivre en Ville en poste. Les agents Vivre en Ville se targuent alors souvent de « tenir la station ». Dès qu'ils n'y sont plus, les problèmes reviennent, disent-ils.

À un moment donné, des groupes de jeunes occupaient la station Arènes, et étaient source de gêne et d'insécurité pour la clientèle. La SEMVAT a alors décidé de

mettre en place une équipe Vivre en Ville. Les problèmes se sont calmés. Les agents RIM sont allés voir ces groupes de jeunes leur expliquant qu'ils pouvaient rester s'ils respectaient les lieux. Une autre fois, à Fontaine - Lestang, un agent raconte comment le responsable du métro s'est fait interpellé par des jeunes d'une quinzaine d'années. Des vérificateurs de la SEMVAT face à cela seraient restés confinés dans le local de sécurité alors que lui dit être allé au-devant de ces jeunes pour les calmer. Il ajoute que depuis cet événement, il est très bien vu du responsable du métro qui l'invite à prendre le café quand il est à Fontaine - Lestang.

Si les agents Vivre en Ville se savent indispensables pour sécuriser les agents SEMVAT, ils se déclarent plus professionnels que les agents de sécurité. Majoritairement d'origine étrangère, africains ou maghrébins, ces derniers seraient placés sur le terrain sans formation préalable et payés au lance-pierre. Ils maîtriseraient souvent mal la langue française et connaîtraient assez mal Toulouse. Les agents RIM se comparent sans cesse aux autres professionnels avec qui ils travaillent pour se valoriser. Les agents de sécurité représentent pour eux un sous-métier. Les agents Vivre en Ville semblent avoir une certaine assise dans le métro par rapport aux sociétés de sécurité. On ferait davantage confiance à Vivre en Ville qu'aux sociétés de sécurité, disent-ils. Les agents de sécurité seraient terrorisés par le responsable du métro et par le PC. Ils n'osent même pas demander la possibilité de prendre une pause. Leurs horaires de travail seraient très pénibles. A tel point qu'on a pu voir des agents de sécurité postuler pour être embauchés à Vivre en Ville.

Pourtant, leur fonction est semblable à celle des agents Vivre en Ville. Ils doivent avoir un rôle d'accueil, de renseignement, et de sécurisation de la clientèle du métro. De plus, leur appellation « agent de sécurité » conviendrait mal. Les agents RIM

les ridiculisent en disant qu'ils ont peur des jeunes dans les stations, et qu'ils n'apportent rien pour la sécurité des stations.

Par contre, lorsqu'ils se comparent aux salariés de la SEMVAT, c'est pour montrer qu'ils leur apportent un « plus », et parce que leur statut est enviable. C'est un but à atteindre. Ils ne comprennent pas qu'on leur reconnaisse de l'efficacité, et qu'aucune reconnaissance par le statut ne leur soit accordée.

L'insécurité est un élément du quotidien des agents de la SEMVAT. À ce titre, elle doit être traitée. La réponse apparaît dans la mise en place d'agents de sécurité et de médiation. Deux appellations pour des fonctions qui finalement apparaissent comme de la sécurisation des agents SEMVAT. On peut parler à certains égards d'une nouvelle division du travail dans le service public, où les fonctions de sécurisation des personnels, si elles apparaissent indispensables, restent pour le moins socialement dévalorisées dans l'entreprise qui les utilisent. Il semble bien que les entreprises aient délégué par le développement de ces emplois de médiateurs ce qu'elles considèrent comme leur « sale boulot ». On devrait alors pouvoir mettre en évidence un processus de professionnalisation comme ce fut le cas dans les travaux de E. Hughes sur les aides-soignantes. Les exemples cités dans notre 1<sup>ère</sup> partie montrent que des processus de professionnalisation des emplois de médiateur ont effectivement eu lieu dans certaines villes. À Toulouse néanmoins, on s'est arrêté à la délégation du « sale boulot », à un moment donné sans donner de reconnaissance professionnelle à ceux qui exerçaient ces fonctions de médiation. Vivre en Ville n'a pas rencontré de volonté politique forte de pérenniser ces postes. Il s'est agi uniquement d'opportunisme politique sans projet à long terme.

### **2.3. UN RÔLE DE DIALOGUE**

Si les agents de médiation de Vivre en Ville ont souvent le sentiment de faire le « sale boulot » des entreprises qui les emploient, ils estiment malgré tout leur présence indispensable pour le bon fonctionnement de ces entreprises dans les « quartiers sensibles ».

Il semble en effet qu'ils interviennent dans un domaine où les salariés des entreprises ne savent pas – ou ne veulent pas – intervenir, celui de la relation avec les habitants des « quartiers sensibles », et surtout avec la jeunesse de ces territoires.

Un agent RIM expliquait qu'elle pensait qu'il leur fallait surtout s'occuper des publics fragilisés. Pour elle, ce sont les jeunes des quartiers, les clochards et les personnes âgées. La SEMVAT notamment, demanderait à Vivre en Ville d'être plus présente dans les stations situées dans les « quartiers sensibles » pour s'occuper des jeunes. « *Il faut discuter avec eux. En fait ces jeunes, personne les écoute* ». Et puis les agents RIM ont souvent un rôle de modèle vis-à-vis des autres jeunes des quartiers : « *Nous d'un côté, on a une image : « lui, il a réussi, nous aussi on va réussir. » Même si c'est pas un emploi, c'est pas un CDI, c'est un emploi-jeune, mais si nous on a réussi, toi aussi, tu peux réussir !* »<sup>125</sup>

La mise en place des équipes de médiation de Vivre en Ville avait pour objectif la sécurisation des relations des agents de service public avec les populations des quartiers dits « difficiles ». Au départ, EDF souhaitait envoyer des jeunes bilingues français-arabe à la rencontre des clients des quartiers populaires avec qui les agents EDF ne peuvent – ou ne veulent pas – établir de contact à cause de la langue notamment.

---

<sup>125</sup> Entretien avec un agent RIM, 2A.



A la SEMVAT, il s'agissait de sécuriser les conducteurs de bus dans les quartiers « sensibles », dans un premier temps. L'intervention de Vivre en Ville rentrait dans la politique de sécurité et de lutte contre la fraude de l'entreprise. Pour les responsables de ligne et les conducteurs, Vivre en Ville est une réponse aux problèmes d'insécurité qu'ils rencontrent dans leur activité depuis plusieurs années. Il semble d'ailleurs, que les événements de décembre 1998 aient joué un rôle de déclencheur pour la mise en place des équipes de Vivre en Ville.

Ainsi, les orientations des partenaires, et les exigences de la mesure emploi-ville, ont amené l'association à recruter des jeunes résidant dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville, et parlant l'arabe. Et à en croire les discours des salariés de la SEMVAT, l'action de Vivre en Ville ne paraît avoir sa raison d'être que dans les quartiers.

### **2.3.1. LE « JEUNE DES QUARTIERS » : TYPE DU CLIENT GÉNÉRATEUR D'INSÉCURITÉ**

L'insécurité dont parlent les personnels de la SEMVAT est liée principalement à la fraude. C'est lorsque l'agent SEMVAT rappelle la règle du paiement du titre de transport à un client qui veut frauder, qu'il s'expose à des situations délicates. Et c'est chez les jeunes, dans les quartiers « difficiles », que la fraude serait la plus fréquente. Le conducteur, seul à bord de son bus, se sent complètement démuni face à des groupes de jeunes qui refusent de respecter les règles de bon fonctionnement du transport en commun. Ainsi, un conducteur relatait comment lors d'une fête de la musique, il avait pris dans son bus, une trentaine de jeunes au même arrêt. Ces derniers ont déclaré que c'était gratuit ce jour-là. Le conducteur a bien essayé de leur dire qu'il n'était pas au courant, mais cela n'a évidemment servi à rien. « *Ils sont montés à*

*l'avant, à l'arrière... On arrive à St Michel, c'était embouteillé, qu'est-ce qu'ils ont fait ? Ils ont décompressé et ils sont descendus ! »<sup>126</sup>*

Le conducteur est complètement démuni face à des groupes de jeunes qui ne respectent pas la règle d'entrée et de sortie dans le bus. Et cet interviewé notait que l'effet de groupe modifiait totalement les relations avec les jeunes dans son travail.

L'image que véhicule le service public est à l'origine des relations tendues avec les jeunes. Ils ont une image négative du transporteur : il représente l'autorité, puisqu'il faut payer son entrée. « *On représente un peu l'autorité parce qu'il faut payer. Je pense que c'est le côté négatif pour eux... »<sup>127</sup>*

C'est ce que montre Laurent Mucchielli à propos de la délinquance des jeunes issus de l'immigration. La surdélinquance que l'on constate dans certains espaces urbains, dans les quartiers que l'on appelle communément « quartiers sensibles », est une violence anti-institutionnelle, qu'il faut relier au fort sentiment de ghettoïsation des jeunes dans ces territoires. « *... Le sentiment d'être ghettoisé est tel qu'il discrédite les institutions, légitime certaines pratiques délinquantes, et amène à répondre par la provocation et la force aux pratiques discriminatoires de la Police. »<sup>128</sup>*

Il centre son analyse sur les relations avec la Police, mais on trouve aussi ce type de pratiques à la SEMVAT. « *À la station Arènes, un groupe de 10 jeunes voulait passer sans payer le ticket. La Prévention de la SEMVAT est intervenue car ils se montraient agressifs. Ils n'ont rien pu faire. D.D. (chef d'équipe des agents Vivre en Ville dans le métro, environ 50 ans, d'origine française) les décrivait arrivant les*

---

<sup>126</sup> Entretien avec un conducteur de la ligne 12, 30A.

<sup>127</sup> 30A, *loc.cit.*

<sup>128</sup> Laurent Mucchielli, "Délinquance et immigration: le sociologue face au sens commun", *Hommes et Migrations*, n°1241, janvier-février 2003, p.31.

*épaules bien hautes, l'air bien costaud, comme des cow-boys comme on dit en général à Vivre en Ville. Les jeunes ont menacé de balancer une voiture en feu dans la station à la prochaine occasion... ! Ce groupe s'est donc trouvé confronté ensuite à l'agent RIM alors en station. C'est un jeune embauché à Vivre en Ville mais D.D. raconte qu'il a réussi à calmer les jeunes et à leur faire comprendre qu'il faut payer le ticket. Ils sont partis dans le calme. L'agent ne s'est pas laissé impressionné par les 10 jeunes en face de lui, seul à ce moment-là. La Prévention est toujours en binôme. Il y a vraiment quelque chose à apprendre au niveau du dialogue du côté de la SEMVAT, disait D.D. Les agents de Vivre en Ville n'ont pas la formation Tae Kwon Do de la Prévention, ni le sport et toutes les formations proposées à la SEMVAT mais ils parviennent à faire passer le message et à faire en sorte que tout se passe dans le calme, l'écoute et la compréhension.*

*Autre exemple qui appuie les analyses d'Isaac Joseph sur la relation de service dans le service public. H. (jeune fille d'origine maghrébine), la responsable de l'accueil à l'association, est passée un jour dans le métro alors qu'elle avait perdu son ticket. Un agent RIM l'avait laissé passer sans payer. Arrivée à je ne sais plus quelle station, elle s'est fait contrôler par un agent vérificateur de la SEMVAT. Elle lui a expliqué la situation et le fait qu'elle était de Vivre en Ville. Le type n'a rien voulu entendre. Il a dressé un PV en se justifiant par la phrase apparemment assez mécanique : « je fais le constat que... je ne suis pas censé savoir que vous connaissez Vivre en Ville... » Elle lui a dit les noms des responsables de l'association connus de la SEMVAT, etc., mais rien à faire. Finalement, elle a dit qu'elle ne paierait pas et le vérificateur a noté deux barres sur le PV, ce qui signifie qu'il y a eu problème avec le client, et donc que le PV est d'autant plus difficile à enlever ! D.D. a dit à H. qu'elle aurait dû se taire mais elle était trop énervée par ce manque de bonne foi. Pour D.D.,*

*c'est un spécimen un peu trop zélé parmi les vérificateurs de la SEMVAT et de ceux qui ont tendance à juger à la tête des clients. »<sup>129</sup>*

Il y a eu de réelles tensions à la SEMVAT entre J.J.A.<sup>130</sup> et certains syndicats lorsque Vivre en Ville a été créée. Il était assez mal perçu auprès de certains syndicats pour avoir fait rentrer des Maghrébins à la SEMVAT.

Un agent de prévention, ancien salarié de Vivre en Ville, expliquait sa reconnaissance à l'égard de J.J.A. Certains jeunes issus des quartiers « sensibles » lui doivent d'avoir pu accéder à un emploi à la SEMVAT. Des entreprises comme la SEMVAT ou EDF leur étaient en effet, inaccessibles avant Vivre en Ville.

L'arrivée de Vivre en Ville dans un contexte de tension dans les quartiers du Mirail – on peut se rappeler les événements de décembre 1998 – apporte néanmoins des évolutions très positives dans l'ambiance de travail des conducteurs des lignes de bus circulant dans les « quartiers sensibles ». Des agents de base peu informés finalement des projets de leur direction pour contrer l'insécurité et parfois même se sentant incompris, voient d'un œil très positif l'intervention des agents Vivre en Ville. Bien entendu, nous n'avons pas interrogé tous les salariés de la SEMVAT, et nous savons par ailleurs que les agents Vivre en Ville n'ont pas été toujours bien perçus, du fait de leurs origines résidentielles et ethniques.

Les agents de médiation de Vivre en Ville ont une légitimité que n'ont pas les conducteurs de bus pour demander aux jeunes de valider leur titre de transport. L'agent de Vivre en Ville étant extérieur à la SEMVAT, il ne véhicule donc pas avec lui

---

<sup>129</sup> Extrait du journal de terrain, 11 avril 2002.

<sup>130</sup> Chargé de mission prévention à la SEMVAT, à l'origine de Vivre en Ville.

l'image autoritaire et parfois discriminatoire que semble avoir le service public auprès des jeunes dans les « quartiers sensibles ».

Il est évident, pour certains, que le médiateur doit être un salarié extérieur à la SEMVAT, pour être efficace dans son rôle. « - Oui, et le fait qu'ils soient extérieurs à la SEMVAT, vous pensez que c'est plus efficace ? N. : *Oui, je pense que c'est plus efficace. Oui, parce que sinon, c'est le système SEMVAT, ils font pas de différences entre les chauffeurs, les contrôleurs ou un médiateur. Tant que c'est SEMVAT, c'est pareil ! - Oui, c'est l'image de la SEMVAT. N. : Oui, je pense. C'est l'autorité... Il vaut mieux qu'ils soient extérieurs. Enfin, il me semble, hein ? - Ils ont une position un peu de neutralité ? N. : De neutralité d'un côté et puis de grand frère de l'autre. Ça peut aider dans les contacts, enfin il me semble. »<sup>131</sup>*

Les agents Vivre en Ville apparaissent aussi comme des soutiens indispensables face aux gros afflux de passagers. Dans ces cas-là, le conducteur ne peut gérer tout seul toutes les validations. Afin de remédier à une fraude très importante à l'arrêt du Lycée Polyvalent du Mirail notamment, des agents Vivre en Ville sont présents et surveillent les montées des lycéens dans le bus. Ils leur expliquent l'importance de valider son titre de transport et régulent les flux dans le bus afin d'éviter tout mouvement de panique. « ...*Leur principal travail, c'était au Lycée Polyvalent, surveiller si les jeunes validaient. Et euh... faire monter tous les jeunes dans les bus et... les faire monter en ordre quoi . Et c'est vrai que... ça a rendu service par rapport aux validations, que le chauffeur peut pas gérer. Parce que dans un articulé, y a plusieurs portes et y a un gain de temps aussi finalement. Comme ils aident, ça va plus*

---

<sup>131</sup> 30A, *loc.cit.*

*vite. - Donc ils sont là à côté du bus en fait... O. : Oui, donc on arrive et ils se mettent à chaque porte et ils surveillent que tout le monde monte... 'fin, calmement et valide. »<sup>132</sup>*

On voit bien que le rôle principal des agents de Vivre en Ville est en direction des jeunes. La plupart des discours que nous avons recueillis parmi les salariés de la SEMVAT relient les principaux problèmes rencontrés sur le réseau de transport aux relations avec la jeunesse, et en particulier celle des « quartiers sensibles ». Les agents de Vivre en Ville, issus eux-mêmes de ces quartiers, sont perçus comme plus à même de régler certaines difficultés.

Les représentations qui étaient à l'origine de l'expérience pourtant controversée des Grands Frères de la RATP, sont bien présentes ici aussi. La dimension « ethnique » des agents de médiation est perçue comme une solution pour régler les difficultés sur certains territoires, même si à Vivre en Ville contrairement à la RATP, on se refuse à parler dans ces termes.

*« Dès son lancement, le dispositif des Grands Frères a été défini par la RATP en termes explicitement « ethniques ». Une grande partie des jeunes « perturbateurs » dans les bus étant d'origine immigrée (Afrique noire et Maghreb), les promoteurs de l'opération ont considéré que les jeunes gens recrutés, eux-mêmes descendants d'immigrés pouvaient adopter la figure d'autorité du « grand frère », propre, était-il supposé à ces cultures d'origine (...). Cette orientation culturelle, ethnique, de la médiation se retrouve dans la définition de leur mission : « Les Grands Frères ne sont pas une alternative aux forces de sécurité, mais ne faisant pas partie de la RATP, et connaissant bien la culture, voire l'identité des éléments perturbateurs, ils*

---

<sup>132</sup> Entretien avec un conducteur de la ligne 13, 31A.

*peuvent apporter une aide originale et efficace dans les zones devenues incontrôlables* ». <sup>133</sup>

Comme à la RATP, on trouve à la SEMVAT une conception selon laquelle « *l'insécurité urbaine procède d'une extériorité étrangère et menaçante, retranchée dans des territoires et hostile au monde « normal » de la société française, représenté par les services publics et leurs agents* ». <sup>134</sup>

« *Et puis bon, c'est des jeunes, bon je sais que la plupart sont issus des quartiers, bon c'est essayer de faire tampon un peu sur euh... d'éventuels problèmes qui peuvent se produire. – D'accord, ils sont là pour un certain type de public ? L. : Non, je pense pas non, non ! Non, on va pas les cantonner à un certain type de public. Non, mais le fait de connaître la plupart des personnes qui pourraient éventuellement générer quelques petits problèmes, bon ça permet de...* » <sup>135</sup>

L'ambivalence du dispositif Vivre en Ville apparaît bien dans ce discours. Les agents de médiation ne sont pas uniquement là pour s'occuper des jeunes des quartiers. Mais en même temps, leur recrutement – qui semble malgré tout très ciblé – fait qu'ils sont le plus à même de gérer les problèmes relationnels des agents SEMVAT avec les jeunes. D'ailleurs, ce vérificateur, qui n'est pas très au fait de la logique de la direction de la SEMVAT en créant Vivre en Ville, imagine très bien que les agents de médiation sont là pour faire tampon entre les agents SEMVAT, et les publics problématiques. Et on repère très vite dans son discours les publics visés. Ce sont les jeunes issus de l'immigration et demeurant dans les quartiers d'habitat social, et d'une manière générale les populations des quartiers « sensibles » de Toulouse.

---

<sup>133</sup> Michel Wieviorka, *Violence en France*, Editions du Seuil, 1999, p.88.

<sup>134</sup> Michel Wieviorka, *ibid.*

<sup>135</sup> Entretien avec un vérificateur, 25A.

On se justifie de ne pas opérer de traitement spécial des jeunes des quartiers, mais dans le même temps, on admet que la source des difficultés est dans cette catégorie de voyageurs. Il n'est pas de bon ton de déclarer que l'insécurité sur le réseau vient des « quartiers sensibles », et de leurs populations. Et pourtant, il est très clairement admis que les agents de médiation doivent être issus des ces territoires pour apporter l'aide nécessaire aux salariés de la SEMVAT.

Ce vérificateur ajoute que les problèmes sociaux des populations des quartiers « sensibles » font irruption dans son rôle de vérification des titres de transport. Mais il estime qu'il n'est pas de son ressort d'essayer d'apporter quelques réponses que ce soient. « ...Oui les gens en fait, ils aimeraient qu'on les écoute davantage... qu'on les traite comme des cas particuliers... *L. : Oui exactement mais il existe des... bon, je sais pas si c'est des associations, il existe au niveau du SMTC tout ça... Il existe des collectivités qui leur propose un ticket gratuit ! Enfin, je veux dire, moi ça me regarde pas ! Enfin, je veux dire personnellement, je peux le trouver normal ou pas qu'ils en bénéficient, mais bon ! Nous, on les transporte. On essaie de les transporter dans les meilleures conditions (...) on est là pour renseigner, on a un rôle de, de... de commercial... « Ah ! mais ma femme elle est malade... » Non, non ! Moi, je veux dire, je m'arrête pas à ce genre de truc. Sinon, c'est pas la peine que je me lève le matin pour aller travailler. »<sup>136</sup>*

Le vérificateur se trouve confronté à une demande sociale qu'il ne peut satisfaire. Il lui est impossible de concilier son rôle de veille du bon respect du règlement du transport, et un rôle social vis-à-vis des clients en difficulté. Le discours de ce vérificateur met en évidence la contradiction du service public. Fondé sur une logique égalitaire, il doit permettre l'accès de tous au déplacement. Dès lors, le

---

<sup>136</sup> 25A, *loc.cit.*



vérificateur qui contrôle les titres de transport ne doit faire aucune distinction entre les clients. Tous doivent avoir un titre à présenter, et à valider. Les différences culturelles, ethniques, résidentielles, socioprofessionnelles, et d'âge n'ont aucune raison d'être prises en compte dans son travail.

Or, ces distinctions font irruption dans son travail et il n'a pas les moyens d'y apporter une réponse. Le discours oscille entre le déni de la différence et sa reconnaissance. L'argument de certains selon lequel ils sont contrôlés à cause de leur couleur de peau est irrecevable pour lui, en même temps que cela lui apparaît comme un ultime argument en cas de fraude. « *Dans notre travail, on peut être confronté à ça : « Ouais, vous me contrôlez et vous me mettez une amende parce que je suis noir ou parce que je suis maghrébin ! » (...) Ben c'est-à-dire qu'ils disent ça quand y a plus d'arguments ! Quand y a plus d'arguments, c'est celui-là (...) ou les jeunes : « parce qu'on n'a pas de cravate, parce qu'on est jeune... »*<sup>137</sup>

Dans le même temps, il reconnaît que les agents de Vivre en Ville sont placés pour faire tampon avec certains clients, parce qu'ils les connaissent par ailleurs. Il refuse de dire qu'il vaut mieux demander à des personnes d'origine maghrébine de s'adresser à leurs pairs, mais il admet que les agents de Vivre en Ville – tous d'origine maghrébine – s'en sortent mieux avec les jeunes de même origine qu'eux, même si cela peut les mettre dans des situations compliquées quelquefois. « *Oui, j'imagine qu'ils ont peut-être... que les voyageurs, les personnes qui sont susceptibles de générer quelques situations délicates ou... les connaissant aussi euh, j'imagine que ça doit être plus facile ! J'imagine que ça a été mis en place avec cet objectif-là. (...) On entend souvent que parce qu'il est maghrébin, il aura le contact plus facile avec les Maghrébins ! Enfin*

---

<sup>137</sup> 25A, *loc.cit.*

*moi, si vous voulez ça me gêne un peu de faire cet amalgame-là. Je veux dire le boulot c'est le boulot, quoi ! »<sup>138</sup>*

Les agents de Vivre en Ville sont placés au cœur de la contradiction du service public : faire appliquer la règle tout en permettant à tous d'accéder au service. En même temps qu'on leur demande de veiller au respect du paiement du titre de transport, on leur demande de dialoguer avec les publics problématiques du service public.

Ils se retrouvent, d'ailleurs, dans des situations souvent inconfortables. En première ligne lorsqu'il y a un problème, ils peuvent aussi être amenés à rencontrer des difficultés avec des personnes qu'ils connaissent en privé. Leur rôle étant de signaler les difficultés, la théorie veut qu'ils soient présents dans les stations, et fassent appel aux agents SEMVAT dès qu'il y a une difficulté. Or, la réalité montre qu'ils doivent gérer le problème au moment où il se présente à eux. Comment appeler le PC pour lui demander de faire venir un vérificateur ou un agent de la prévention quand la personne s'énerve devant eux ? Un agent de médiation parlait du décalage qu'il avait trouvé entre la théorie des personnes qui l'ont recruté et la réalité du terrain : « -Ils t'avaient dit quoi ? B. : *Comme quoi, euh si t'as un problème avec un client, t'appelles le PC et le PC arrivera, quoi ! T'es là rien que pour être un intermédiaire quoi ! Mais en fait rien du tout ! T'es obligé de régler le problème toi-même ! »<sup>139</sup>*

Placés dans des situations où ils ont à faire la preuve qu'ils font respecter la règle du service public de transport, les agents de Vivre en Ville sont aussi positionnés comme étant en période de probation. C'est bien ainsi que certains salariés de la SEMVAT perçoivent ces emplois. Pour L., que nous avons précédemment cité, le

---

<sup>138</sup> 25A, *loc.cit.*

<sup>139</sup> Entretien avec un agent RIM, 17A.

passage par Vivre en Ville est la première étape avant d'intégrer la SEMVAT. Il parle d'un cursus qui commencerait par le poste d'agent de médiation à Vivre en Ville. Il parle d'ailleurs plus souvent d'agent de station que d'agent de médiation concernant Vivre en Ville. Il ne saisit pas la différence. On accorde aux jeunes salariés de Vivre en Ville, un rôle de gestion des relations avec les publics problématiques. On retrouve bien ici la notion de « sale boulot ».

L'accomplissement de ce sale boulot apparaît comme le moyen de faire la preuve de leur socialisation avec le monde du travail. « ...*Mon collègue (ancien agent Vivre en Ville devenu vérificateur à la SEMVAT) en a fait partie et il a suivi un cursus qui lui a permis d'intégrer... la boîte quand même. Ce qui est bien. Bon, mais ça passe aussi par des contraintes euh... je me rends compte – pas uniquement au travers des jeunes qui travaillent à la médiation, tout ça – que les contraintes euh ! Mais le travail c'est des contraintes ! C'est des horaires à respecter, c'est euh, je veux dire quand au niveau de la hiérarchie ou autre, on vous demande quelque chose euh, ça fait partie du boulot ! C'est pas un manque de respect ça ! Ils ont tendance des fois à faire un peu l'amalgame... On leur manque de respect parce qu'on leur demande quelque chose. (...) Les contraintes, ça c'est... je trouve que les gens de cette génération-là, pas tous mais la plupart, ça leur est quelque peu difficile. »<sup>140</sup>*

Il y aurait selon lui, chez les jeunes en général, un refus des contraintes qui, chez les jeunes Maghrébins en particulier, se mélangerait avec le sentiment de ne pas être respectés dès qu'on leur demande de faire quelque chose. Les valeurs que sa génération admettait sont de son point de vue complètement inexistantes chez certains jeunes aujourd'hui. Il lui paraît incompréhensible qu'une bagarre soit déclenchée à cause d'un ticket de bus. « *Bon, quand j'avais une quinzaine d'années, je prenais le bus*

---

<sup>140</sup> 25A, *loc.cit.*

*et je le payais jamais ! Donc là, à la différence que si je m'étais fait, si je m'étais fait plomber, je joue, je perds, je perds. Je veux dire, je vais pas engager une bagarre pour un ticket ! Je crois qu'ils ont pas, qu'ils ont pas une notion des valeurs... »<sup>141</sup>*

Malgré un refus déclaré de catégoriser, notre interviewé manifeste une vision de Vivre en Ville appuyée sur des classifications basées sur l'âge et l'appartenance ethnique et résidentielle. Les différences créent les catégorisations sociales. Et pour en sortir, le jeune des quartiers doit faire la preuve de sa bonne volonté<sup>142</sup>. Pour cela, on place des jeunes comme ceux de Vivre en Ville, dans des situations où ils ont à faire preuve de leur volonté de « s'insérer ». Et ce, en montrant qu'ils ont choisi le bon camp, en l'occurrence celui de faire respecter la norme du service public.

Suzanne Rosenberg<sup>143</sup> lorsqu'elle étudie la manière dont l'insécurité est traitée dans les services publics montre que ceux-ci agissent toujours dans une démarche de protection de leur territoire. Pour elle, la violence des jeunes dans les « quartiers sensibles » est à analyser comme une revendication de reconnaissance sociale. Deux cultures cohabitent : celle d'avant la crise et celle d'après la crise. Les valeurs ont changé, du fait de la crise dans laquelle la jeunesse est née. Et l'un des moyens de revendiquer le droit à exister et à être reconnus passe par la violence. Celle-ci se manifeste en particulier vis-à-vis des services publics.

Seulement, cette violence est toujours gérée en faisant appel à des valeurs qui n'ont aucun sens pour les jeunes. Les services publics réagissent la plupart du temps

---

<sup>141</sup> 25A, *loc.cit.*

<sup>142</sup> Christian Poiret, "Criminalisation de l'immigration et sociologie des relations interethniques", *Hommes et Migrations*, n°1241, janvier-février 2003, p.6-19.

<sup>143</sup> Suzanne Rosenberg, "Pour une qualification mutuelle entre usagers et prestataires", *Informations sociales*, n°76, 1999, p.56-65.

à la violence qui leur est faite de manière défensive en faisant appel à la police, à des formations à la gestion des conflits pour les salariés ou en embauchant des jeunes de ces quartiers pour apaiser les relations sociales. Et si l'on fait le bilan, les services publics passent plus de temps à se protéger des populations qu'à s'en occuper.

L'auteur montre alors le besoin de passeur entre ces deux cultures. Les médiateurs qui interviennent dans plusieurs villes, devraient avoir ce rôle-là. Mais, en réalité, ils « *ont le plus souvent mission de faire passer aux délinquants les normes de la société, celles des générations d'avant 1977, sans qu'inversement il leur soit demandé de faire passer aux institutions les points de vue de ces jeunes usagers en colère* ». <sup>144</sup> En effet, ne peut-on penser que de réelles transformations du service public devraient passer par la prise en compte de tous les usagers, même les « mauvais » ? Si la reconnaissance, le respect des agents des services publics est nécessaire, celles des usagers par les agents de service public ne l'est-elle pas tout autant ?

Or, aujourd'hui à en croire certains discours que nous avons pu recueillir, il s'agit pour le service public de normaliser ses usagers. C'est encore ce que montre le discours de L. sur le contrat emploi-jeune. Selon lui, avoir un emploi à Vivre en Ville, est à la fois un moyen de faire ses preuves pour des jeunes, mais encore de se socialiser avec le monde du travail. En bref, un moyen de rentrer dans la norme du service public. La jeunesse actuelle forme une génération qui n'accepterait plus la place que lui a fait la société depuis longtemps, celle d'être un individu en formation. Et, il explique cela par le mythe de l'enfant-roi qui s'est développé dans la société. Ce mythe forge des individus qui veulent tout, tout de suite, qui refusent les contraintes, les règles, et le fait de ne pas être reconnus de suite. De son point de vue, les jeunes ne se construisent plus dans la conflictualité comme auparavant. C'est pourtant nécessaire, dit-il. Ce sont ces

---

<sup>144</sup> Suzanne Rosenberg, , *op.cit.*, p.62.

arguments qui lui permettent de justifier que les agents de Vivre en Ville aient à se socialiser avec le monde du travail (puisque les jeunes refusent les contraintes, il faut leur apprendre), et ne puissent bénéficier de la reconnaissance qu'ils demandent. L'emploi - jeune serait alors un statut qui permettrait aux jeunes de se socialiser, de retrouver les valeurs qu'ils n'ont pas acquises, et de rentrer dans la normalité. Leurs activités sont finalement peu différentes de celles des agents de la SEMVAT, dans le métro. C'est le statut qui les différencie.

On peut néanmoins, remarquer que cette position « d'ayant à faire ses preuves » est acceptée par les jeunes agents de médiation. Un ancien salarié de Vivre en Ville parle d'agents de station dans le métro. Et il y a d'une part, les agents de station salariés de la SEMVAT, et d'autre part, les agents de station salariés de Vivre en Ville – ces derniers pouvant être qualifiés d'agents de médiation, mais l'appellation finalement a peu d'importance.

Les premiers ont des perspectives d'avenir, puisqu'il parle d'une filière professionnelle dans laquelle ils seraient intégrés et dont le premier niveau serait d'être agent de station. Les seconds, eux, ne sont sûrs de rien. Ils ont des preuves à fournir de leur employabilité, et de leur bonne volonté. Tous ne seront pas intégrés à la SEMVAT et une sélection s'opère. « Et comment vous êtes rentrés à la SEMVAT ? *H.D. : Ben c'est Vivre en Ville qui m'a proposé. Ah oui, parce que bon faut savoir, moi à mon avis ils ont sélectionné les meilleurs. Ils m'ont proposé à moi parce que... -on était plusieurs, on était 3 à avoir passé les tests - euh, je pense qu'à ce moment ils avaient pas pris les meilleurs, ils avaient pris les moins pires. C'est pas pour... je dis pas ça pour mes collègues hein ? Mais euh... - Les moins pires... c'est quoi les critères ? HD : Les moins pires, c'est, on va dire, le minimum, je pensais que c'était... déjà la*

*ponctualité, arriver à l'heure, et on nous demandait de faire un petit peu de contrôle aux entrées. Et donc, ça fait que du contrôle tout le monde en faisait pas. Donc, c'était un peu... c'était vite fait pour sortir du lot quoi ! Il suffisait seulement de faire un minimum et ça allait. Il fallait se tenir... et bon, tout le monde le faisait pas. Mais bon, je veux pas donner un jugement par rapport à mes collègues hein ? S'ils le faisaient pas, chacun à ses raisons. - Et c'était pas difficile de faire du contrôle justement en se disant qu'on est agent de médiation ? H.D. : Ouais, ouais mais c'est pas le problème qui me gênait, d'en faire à la limite, ça me gênait pas trop. Ce qui me gênait, c'était sur le plan juridique. »<sup>145</sup>*

Pour être sélectionné, il faut répondre aux normes du monde du travail, ici celles de la SEMVAT. Il faut être ponctuel et appliquer les directives de la hiérarchie, ici faire du contrôle. Mais, il y a une valeur symbolique derrière cet acte de contrôle. En leur demandant de contrôler, on demande aux agents de Vivre en Ville de prouver qu'ils sont bien « dans le bon camp », qu'ils ont renoncé à celui de leurs pairs qui semblent au contraire vouloir nuire au bon fonctionnement du service public. Le passage à Vivre en Ville a alors un rôle de normalisation pour des « jeunes des quartiers ».

On peut cependant discuter les conditions de cette normalisation. Les agents de Vivre en Ville, alors qu'on leur demande de choisir leur camp, se voient aussi placés dans des situations de travail plus difficiles que celles de leurs collègues de la SEMVAT. La question du contrôle des titres par les agents de Vivre en Ville est de ce point de vue assez significative. Quelle est leur légitimité en effet, pour faire cela ? Pourquoi contrôleraient-ils les titres de transport alors qu'ils ne sont pas assermentés ?

---

<sup>145</sup> Entretien avec un ancien agent RIM, 23A.

Pourquoi les laisse-t-on seuls dans les stations alors que les vérificateurs ne sont jamais seuls lorsqu'ils font du contrôle ?

Les agents de Vivre en Ville soulignent aussi le peu de formation dont ils bénéficient pour leur travail. Ils se forment en réalité, sur le terrain. « ... *On est un peu jeté comme ça sur le terrain... après c'est voilà, c'est celui qui veut savoir. Celui qui veut savoir, il pose la question, on va lui répondre mais celui qui veut pas savoir, on lui dit rien. Mais le jour où il a un problème... On se forme énormément sur le terrain.* »<sup>146</sup>

### **2.3.2. LES AGENTS DE MÉDIATION DE VIVRE EN VILLE : DES PASSEURS**

Les agents de Vivre en Ville se révèlent indispensables pour beaucoup de salariés de la SEMVAT. Des conducteurs de bus sur le secteur de Basso Cambo notamment, soulignent cette nécessité de la présence des agents de Vivre en Ville de manière plus évidente que dans le métro. Pour eux, les difficultés qu'ils rencontrent viennent des jeunes. Il y a un problème relationnel entre la jeunesse et les services publics en général, des valeurs qui auraient disparu, et qui feraient que le respect des agents de service public n'existerait plus. Cela se révèle de manière plus accrue dans les quartiers du Mirail, étant donnée la forte densité de jeunes et les problèmes sociaux qui s'ajoutent à cette disparition des valeurs.

Il semble que l'enjeu de cette relation difficile soit l'appropriation du territoire du transporteur. Un contrôleur faisait l'analyse suivante : « ... *On retrouve ça au guichet de la Poste, partout. Tout ce qui représente le service public... C'est quelque*

---

<sup>146</sup> 23A, *loc.cit.*



*chose dont ils ont l'impression d'être exclus... Pour eux c'est quelque chose qu'il faut faire tomber quoi ! »<sup>147</sup>*

Et cela se traduit par des occupations abusives des abri-bus de Basso Cambo, des trafics, des insultes aux conducteurs, des jets de pierres au passage des bus, le refus de valider son titre de transport... Pour la SEMVAT, il faut alors veiller au respect de son territoire, mais cela est d'autant difficile que les jeunes adoptent eux aussi une stratégie défensive. Ils se retrouvent souvent en groupe, et le dialogue devient impossible pour l'agent SEMVAT.

*« ... Moi, ce que j'ai constaté quand je suis intervenu sur des incidents - on est entraîné de suite sur un terrain un peu... euh comment on va dire ? De suite, c'est le racisme tatati, tatata ! Alors que quand c'est un jeune de la même origine, je veux dire, ça... Ce dialogue-là il existe pas. Déjà ça, ils en parlent pas, ils sont obligés de parler des règles... et du respect. »<sup>148</sup>* Les agents de la SEMVAT ont l'impression qu'on les provoque sans raison apparente. Pour le contrôleur que venons de citer, ce serait le signe d'une crise identitaire de ces jeunes adolescents. Et on sent dans son discours un dilemme entre une analyse de l'origine du comportement des jeunes à l'égard de la SEMVAT, et la nécessité de préserver le territoire de son entreprise.

Pour lui, les jeunes sont en mal d'autorité, et le service public a perdu de sa légitimité. Pour la restaurer, il faut que les jeunes sentent la présence des représentants du service public et que cette présence soit respectée, et respectable. *« Je pense qu'on peut pas se permettre de... le luxe de laisser dériver euh certaines choses. Il faut être présent quoi ! Euh... Sans aucune psychose, aucune hein ? Il faut être présent parce que bon, ces jeunes ont besoin d'aide... Ils le font ressentir par rapport à*

---

<sup>147</sup> Entretien avec un contrôleur sur le site de Basso Cambo, 26A.

<sup>148</sup> 26A, *loc.cit.*

*leur manière de fonctionner, par leur provocation, par leur attitude, par leurs questionnements. Parce qu'il y a des jeunes que je connais qui sont très très bien ! Quand ils sont seuls, ils sont très bien ! »<sup>149</sup>*

C'est dans cette tension entre des jeunes pour qui le service public ne mérite pas le respect, et des agents de service public qui voudraient bien faire leur travail dans une ambiance apaisée avec la jeunesse, que se situent les agents de médiation de Vivre en Ville. Le dispositif Vivre en Ville est alors perçu comme une solution aux problèmes rencontrés sur les lignes de bus dans les quartiers du Grand Mirail.

Leur présence à la sortie du Lycée Polyvalent illustre le rôle qu'ils ont à jouer entre les jeunes et les agents SEMVAT. Outre le rôle de régulation pour la sécurité des conducteurs et des usagers, ils sont attentifs aux éventuels litiges entre jeunes et conducteurs. *« Bon quand y avait un jeune, parce qu'on n'est pas quand même ! Quand y avait un jeune qui avait oublié sa carte ou qui l'avait pas bon... Ils avaient un rôle pédagogique aussi en disant : « Bon c'est pas moi le patron, le patron c'est le conducteur. Tu vas voir le conducteur, tu lui expliques ton problème. »<sup>150</sup>* L'agent Vivre en Ville se place entre la SEMVAT et le jeune, et les amène à dialoguer.

Ils expliquent aussi aux jeunes les raisons de certaines règles comme la validation du ticket même s'il est gratuit pour les scolaires. Ce travail d'explication ainsi que le dialogue avec les conducteurs, contribuent à restaurer l'image des agents de la SEMVAT.

---

<sup>149</sup> 26A, *loc.cit.*

<sup>150</sup> 27A, *loc.cit.*

Les agents Vivre en Ville qui sont bien identifiés et légitimés aux yeux des jeunes, sont vus travaillant aux côtés des agents SEMVAT. Ces derniers deviennent alors pour les jeunes des collaborateurs des agents Vivre en Ville. Et par là, leur image en devient positive. *« Voilà, ils faisaient le relais et c'est ce qui a permis de créer, si vous voulez, c'est un grand mot, mais de créer des contacts. De faire que les jeunes identifient le conducteur, que c'est pas un robot parce qu'il conduit un bus, c'est une personne à part entière, on peut aller le voir, lui expliquer son problème. Il est à même de comprendre, de pouvoir justifier, de dire : « Bon tu montes pour cette fois, méfie-toi la prochaine fois si t'as pas la carte. » Tandis qu'avant, ils montaient, ils validaient pas, ils passaient, le conducteur il était inexistant. Si vous voulez, ça a été des relais. Des relais forts et ce qui a permis aux conducteurs de... mieux connaître les jeunes et inversement aux jeunes de mieux connaître le métier de conducteur. »<sup>151</sup>*

Ce travail d'explication et de dialogue mené par les agents de Vivre en Ville, n'est cependant jamais définitif. Et ce, simplement par le fait que chaque année voit arriver au Polyvalent de nouvelles générations de jeunes, qui n'ont pas le respect des règles de fonctionnement du transporteur.

On est vraiment dans un problème lié aux représentations collectives du service public, et des institutions, plus globalement. Les animateurs de ligne se sont même aperçus combien il était important de ne pas perdre le contact avec le terrain. Dès que la présence de Vivre en Ville se fait moins forte ou que les agents SEMVAT clairement identifiés par les jeunes se détachent du terrain, les incivilités reprennent.

---

<sup>151</sup> 27A, *loc.cit.*

« *Si vous voulez, y a jamais rien d'acquis. Ça demande une présence de tous les instants.* »<sup>152</sup> Les interviewés insistent sur « une présence de tous les instants ». Les agents de médiation sont-ils des passeurs au sens où ils amènent deux mondes à se connaître et à dialoguer ? Leur action est-elle ponctuelle ? Ou bien sont-ils une nouvelle fonction dans la chaîne de travail de la SEMVAT, et un maillon indispensable à son bon fonctionnement ? Cela ne pose-t-il pas aussi la question de la délégation à Vivre en Ville, du relationnel avec les publics problématiques ?

Ces réflexions posent à nouveau la question des conséquences à long terme de politiques encourageant la gestion interpersonnelle des conflits là où ce sont en réalité les institutions françaises et le modèle de citoyenneté qui sont remis en question.<sup>153</sup>

Pour les responsables de ligne interviewés, les agents Vivre en Ville font partie de leur équipe de travail. Ce qui en fait la démonstration, c'est qu'ils ne laissent pas les agents Vivre en Ville aller seuls sur le terrain, où ils se retrouveraient seuls à affronter les masses de lycéens notamment. Leur idée n'est pas de déléguer ce travail de « socialisation » des jeunes aux normes du service public de transport, mais d'avoir avec eux des passeurs. « *Je suis solidaire avec eux, et par exemple au Polyvalent... Même au début, ils (les agents de Vivre en Ville) me disaient : « Mais c'est bon, j'y vais ! » J'ai dit non ! Premièrement ça me fait du bien d'être avec vous parce que les jeunes m'identifient. Donc ils savent qui je suis (...) Ensuite, vous, vous les connaissez donc pareil, c'est un trait d'union avec moi donc ça fait que (...) ils connaissent mon rôle et y a des contacts qui se créent.* »<sup>154</sup> Pour eux, il est important que Vivre en Ville

---

<sup>152</sup> 27A, *loc.cit.*

<sup>153</sup> Bernard Charlot, Laurence Emin, Olivier de Peretti, Les aides-éducateurs : le lien social contre la citoyenneté, *revue Ville-Vie-Education*, n°118, septembre 1999, p.161- 175.

<sup>154</sup> 27A, *loc.cit.*

ne se voit pas déléguer le « sale boulot ». Ils veulent montrer qu'eux aussi affrontent le terrain, mais qu'ils ont besoin de passeur à certains moments, pour les relier aux jeunes.

Vivre en Ville fait donc partie de leur équipe de travail. Du moins, c'est leur souhait. Les laisser seuls sur le terrain voudrait dire – étant donné leur statut très différent de celui des agents SEMVAT – qu'on leur délègue ce que personne ne veut faire à la SEMVAT. Alors les responsables de ligne se font un devoir d'être aux côtés des agents Vivre en Ville. C'est pensent-ils, une forme de valorisation du travail des agents de Vivre en Ville, et le signe de leur intégration dans l'équipe de travail de la SEMVAT.

Et ce, d'autant plus qu'ils n'ont pas été facilement acceptés par les agents de base au début. Certains salariés de la SEMVAT en effet, ont regardé d'un mauvais œil que des jeunes pour la plupart issus des quartiers du Mirail, donc identifiés comme des jeunes avec qui ils peuvent potentiellement avoir des difficultés, viennent travailler à leurs côtés. Et, pour les agents de Vivre en Ville, cela a été interprété comme une forme de racisme. C'est en tous cas un argument qui justifie à leurs yeux le fait que des salariés de la SEMVAT les rejettent encore aujourd'hui, alors qu'ils ont fait la preuve de leur efficacité sur le réseau des bus.

Pour les responsables du site de Basso Cambo, la sécurité de leurs territoires d'intervention est devenue complètement dépendante de la présence des agents de Vivre en Ville. C'est la quasi-unanimité parmi les conducteurs du site : « *Les agents Vivre en Ville, ils sont efficaces, ils sont crédibles, ils font bien leur boulot, et si jamais on les a pas là, demain, et bien on a du souci à se faire. (...) Si Vivre en Ville se retirait demain, c'est sûr que les conducteurs aujourd'hui ayant perçu leur utilité, je*

*pense que... y aurait certainement une levée de bouclier parce que bon, faudra mettre autre chose en place. »<sup>155</sup>*

Ce n'est pas d'interventions d'urgence dont les personnels des bus ont le plus besoin, mais d'une présence de tous les instants sur le terrain afin de bien montrer quel est le territoire du service public, et les règles qui le régissent. Le service Prévention de la SEMVAT ne pourrait pas remplacer à leurs yeux les agents de médiation de Vivre en Ville. En effet, les agents de la prévention n'interviennent que sur appel. Et ce, contrairement aux agents de Vivre en Ville qui assurent une présence à des endroits ciblés. Leur présence à ces endroits-là, dissuade les jeunes en particulier, de commettre des incivilités et les encourage au respect du territoire du transporteur.

Tout cela donne à penser qu'on est dans une espèce de logique de guerre entre jeunes des quartiers et services publics. Une guerre qui se joue sur le territoire du service public qui se sent envahi par des jeunes qu'il ne peut maîtriser.

Un agent de maîtrise notera d'ailleurs, la confusion dans les appellations. Le service Prévention intervient lorsqu'il y a un problème, et joue donc un rôle de réparation. Alors que les agents de Vivre en Ville dénommés agents de médiation, préviennent les problèmes éventuels par leur présence. « ...Ça fait plus flicage... je veux dire, dans la mentalité de ces jeunes. Faire venir la Prévention, euh c'est souvent suite à un problème qui s'est passé. Alors que Vivre en Ville, le fait qu'ils soient présents en permanence ici, ils jouent un rôle de... « Bon, je le vois, il est là, donc euh... » Il empêche le problème ! Vous voyez ? Il empêche le problème de se produire parce qu'il est présent dans le secteur. Alors que l'autre, on l'envoie souvent pas par prévention – c'est un faux nom prévention ! Parce qu'ils y sont pas sur le moment.

---

<sup>155</sup> 27A, *loc.cit.*

*Donc quand on le fait venir, c'est déjà trop tard, y a déjà eu agression du conducteur ou autre chose. - Et c'est Vivre en Ville qui fait la prévention en fait. M : Voilà, oui, tout à fait ! C'est plutôt, enfin, moi, c'est ce que je vois, c'est Vivre en Ville qui fait de la prévention... Et Prévention qui fait du curatif (rire) ! C'est pas tout à fait euh... les noms c'est pas bon du tout. »<sup>156</sup>*

Mais on peut cependant se demander si la présence des agents de médiation a réellement réussi à imposer le respect des personnels de la SEMVAT ou si au fond les jeunes ne font que respecter les agents Vivre en Ville qu'ils sont identifiés comme leurs pairs. Car en l'absence de Vivre en Ville, il semble que les incivilités reprennent au lycée Polyvalent notamment. Dans ce cas, la « médiation » de Vivre en Ville ne fait-elle pas écran entre la SEMVAT et les jeunes ?

Pour les personnes interrogées, conducteurs et responsables de ligne, la présence de Vivre en Ville ne paraît pas avoir réglé le problème de l'insécurité de certaines lignes. Il est certain que les interventions de Vivre en Ville sur la ligne 12 par exemple, ont fait baisser les incivilités. Mais il reste qu'en l'absence des agents Vivre en Ville, les responsables de ligne avouent être dépassés. « *Donc en laissant une latitude et en remontant au quotidien les problèmes, on s'aperçoit que les problèmes si on les traite au jour le jour, les problèmes disparaissent. Maintenant, on peut pas dire que ces problèmes sont réglés. Parce qu'on me dit, est-ce qu'on pourrait pas alléger le dispositif ? J'ai dit non, parce que dès que le dispositif ne fonctionne pas, je l'ai vu moi cette année avec la piscine, croyant que la piscine ne fonctionnait pas, j'avais prévu personne et le 1<sup>er</sup> jour où elle a fonctionné, on a eu des problèmes.* »<sup>157</sup> Les personnels de la SEMVAT ne parviennent pas à faire respecter le rite de la validation, et les gros

---

<sup>156</sup> Entretien avec un régulateur de ligne sur le site de Basso Cambo, 28A.

<sup>157</sup> 27A, *loc.cit.*

afflux de jeunes usagers sont source de problèmes (insultes, dégradations...). Ce qui ne se produit pas en présence de Vivre en Ville.

Les agents de médiation parviennent eux, à rappeler les consignes d'entrée et de sortie des bus, à faire respecter les personnels de la SEMVAT, et le matériel. Ce qui fait dire aux responsables interviewés que Vivre en Ville est reconnue comme étant là pour rappeler la règle. « *Finally, Vivre en Ville, c'est toujours... C'est le rappel à la règle. C'est toujours le rappel à la règle. (...) « Montez pas au milieu, montez par devant... » Rappel à la règle de valider, laisser descendre les gens avant de monter quand arrivent les articulés. C'est toujours le rappel à la règle. Ne faites pas le zouave sur la route parce que le bus passe, vous êtes nombreux, il peut en toucher un. C'est toujours le rappel à la règle... Rappel à la règle. Et ils sont reconnus comme ça. B. : Ils sont reconnus comme ça par les clients. Moi, j'ai reçu un courrier d'une cliente qui était dans le 13, qui disait qu'on pourrait demander aux agents Vivre en Ville qui sont au Polyvalent de laisser un peu le Polyvalent, d'alléger un peu le Polyvalent pour aller au Collège Cépière. Même les clients ! (...) Ils les ont identifiés à ces jeunes, ils savent pourquoi ils sont là (...) Ils sont garants de la règle, de la règle de bonne utilisation des transports en commun. »<sup>158</sup>*

Dès lors, on peut dire que Vivre en Ville vient pallier l'autorité perdue du service public. Les agents de médiation sont immédiatement reconnus par les jeunes parce qu'ils se connaissent dans le quartier ou simplement à cause de leurs origines ethniques.

Leur compétence pour faire respecter la règle du service public paraît donc fondée sur leur origine sociale et ethnique. Pour certains, il est évident que

---

<sup>158</sup> 27A, *loc.cit.*



l'origine sociale et ethnique joue comme compétence professionnelle. Il est nécessaire pour s'adresser aux jeunes des quartiers d'en être soi-même originaire. La relation des agents de Vivre en Ville avec les jeunes qui posent problème aux agents SEMVAT est particulière. « ...*Je pense qu'au début, ça devait être un genre de boulot médiateur qui devait se faire. Bon, et puis là, à l'heure actuelle, ils se situent entre le médiateur, le copain – parce qu'ils sont connus hein, ils sont du quartier ! Le copain, et puis euh... je veux dire, bon euh... je vois des fois, ils les prennent, ils sanctionnent hein ? Ils... Enfin, moi, je le vois des fois comme ils se traitent des fois ! Nous, on ferait la même chose qu'eux, ça serait du racisme. (...) Alors qu'eux, ... ils vont lui foutre euh... une claque (rire) le gosse, il va rien dire parce qu'il le connaît, il le traite comme un grand frère et donc... Et en plus, c'est quelqu'un qui a bien tourné parce qu'il a du boulot ! Ah oui, par rapport aux mecs du quartier. Ce sont des gens qui ont du boulot. Dans un monde où y a je sais pas combien de chômeurs, je veux dire ce sont des gens qui ont du boulot. Donc, ils passent pour... un point à atteindre et pas le contraire ! »<sup>159</sup>*

Les agents de Vivre en Ville utilisent des méthodes que la SEMVAT ne peut se permettre d'utiliser par manque de légitimité. Et on voit ainsi se dessiner un monde, celui des « jeunes des quartiers » dans lequel aucune personne étrangère n'a d'accès. L'agent Vivre en Ville fait partie de ce monde tout en y étant maintenant extérieur puisqu'il a du travail. Cela fait de lui un modèle de réussite et lui confère de la légitimité.

L'agent Vivre en Ville est sorti de la « galère » : il est entré dans la « normalité » que donne l'accès au travail. L'insécurité ou le seul sentiment d'insécurité, que provoquent les jeunes, est donc fortement corrélé à la question de l'emploi des jeunes. Il semble bien que l'enjeu de ces deux univers qui s'affrontent sur

---

<sup>159</sup> 28A, *loc.cit.*

le territoire du service public, soit l'accès à la « normalité » par le travail. Le travail représente le signe de l'intégration sociale.

Le régulateur de lignes que nous venons de citer, souligne encore l'incompréhension et les malentendus qui existent entre le monde social des jeunes des quartiers et celui des personnels de service public qui représente la société « normale », celle qui a un emploi et la reconnaissance qui l'accompagne. Aucun des deux ne connaît réellement l'autre. Alors, il y a beaucoup de suspicions. Le recrutement des agents de Vivre en Ville sur la base de leur appartenance au monde social de la jeunesse des quartiers, devient somme toute logique. *« Je pense qu'il faut pour ce genre de personnages, euh... on n'est pas adapté. On n'a pas la même mentalité de pensée. Et donc euh... pour savoir ce que l'autre, il a dans la tête, je pense qu'il faut quelqu'un qui sache ce qu'il a dans la tête. C'est... Et eux, ils savent comment les autres en face, ils pensent ! D'ailleurs, ils se permettent de... de faire des choses que nous, on se permettrait pas euh... par rapport à notre façon de voir les choses et de vivre. »*<sup>160</sup>

On a donc deux mondes, et deux types de mentalité qui semblent hermétiques l'un à l'autre. Mais ils ne se comprennent pas par méconnaissance. C'est pourquoi, il est indispensable que des passeurs soient mis en place. Sans cela, le conflit reste la seule relation entre ces deux mondes. L'agent Vivre en Ville apparaît tout à fait approprié pour occuper ce rôle, car il connaît les deux mondes par sa position d'entre-deux.

Ce qui confère légitimité aux agents de Vivre en Ville vis-à-vis des jeunes des quartiers, c'est qu'ils sont sortis du monde de l'exclusion puisqu'ils ont un emploi, et un emploi dans un service public. Leur exemple donne l'espoir à leurs pairs

---

<sup>160</sup> 28A, *loc.cit.*

de sortir à leur tour de la « galère ». C'est un peu une image de grand frère que véhiculent les agents de Vivre en Ville, sur le site de Basso Cambo ou dans les bus. Il est un grand frère que l'on respecte parce qu'il a une place dans la société, et qu'il montre qu'il y a de l'espoir d'avoir un emploi.

Cet espoir reste néanmoins fragile, car Vivre en Ville est plus que dans l'incertitude quant à son devenir. Pour les salariés de la SEMVAT interrogés, laisser tomber Vivre en Ville après l'aide qu'ils leur ont apportée, aurait un effet de boomerang dans les quartiers.

*« Le jour où ils vont partir euh... Ça va repartir à l'envers mais beaucoup plus fort.(...) Il faut pas les lâcher. Si on les lâche, ça y est ! Et puis en plus pour peu qu'eux, ils disent que... ils ont fait des trucs et qu'après ils se sont fait traiter comme des malpropres, qu'on s'en est débarrassé comme on les a vus venir... Euh... je veux dire ça la foutrait mal ! Ça la foutrait mal. »<sup>161</sup>*

Il y avait donc un enjeu fort autour de Vivre en Ville. En n'utilisant cette association que de manière ponctuelle, sans réelle prise en compte de la plus value des agents de médiation, les entreprises partenaires de l'association n'ont-elles pas amoindri le message qu'elles ont voulu faire passer dans les quartiers en créant Vivre en Ville ? L'action de Vivre en Ville a apporté une solution superficielle aux difficultés du service public et aux problèmes de la jeunesse des quartiers. Les problèmes n'ont pas été traités en profondeur.

Certains avaient envisagé le passage par Vivre en Ville comme un tremplin vers un emploi stable. Vivre en Ville se voulait une période de transition pour des jeunes en difficulté d'insertion professionnelle. L'action d'un service public comme

---

<sup>161</sup> 28A, *loc.cit.*

la SEMVAT en direction des jeunes, ne peut réussir que dans la mesure où des perspectives professionnelles existent réellement pour les agents de médiation. Les agents de base estiment qu'une contrepartie devait être donnée aux agents de Vivre en Ville en échange de leur aide apportée pour dialoguer avec les jeunes des quartiers. Les salariés de la SEMVAT qui travaillent en étroite collaboration avec Vivre en Ville, et qui ont reconnu leur efficacité revendiquent cela pour les salariés de Vivre en Ville. Si on ne donnait aucune perspective aux agents de médiation, l'espoir qu'ont pu donner les jeunes de Vivre en Ville à d'autres serait déçu, et alors quelles relations s'instaureraient, avec la jeunesse des quartiers vers laquelle la SEMVAT a dit vouloir aller ? *« Je crois que si on veut que ça marche, faudrait que ces jeunes qui font de la médiation puissent obtenir après X temps, peut-être pas tous mais certains, des postes ailleurs, à EDF, Motorola (...) Oui un tremplin pour aller quelque part parce que bon tous n'en ont pas les capacités mais un certain nombre oui, pour faire du contrôle chez nous ou autre... il faudrait ouvrir des espoirs. Je crois qu'au niveau des quartiers, il faudrait ouvrir des perspectives à ces jeunes en voie d'intégration, bon... après 3 ou 4 ans à Vivre en Ville, il a certainement envie de faire autre chose. »*<sup>162</sup>

En passant par Vivre en Ville plusieurs jeunes se trouvent en situation de faire leurs preuves de bonne conduite, de bonne volonté aussi à vouloir « s'insérer ». Les problèmes d'insécurité sur le réseau des transports urbains étant fortement liés à la question de l'emploi des jeunes, négliger de reconnaître les efforts de jeunes comme ceux de Vivre en Ville, justifieraient le sentiment d'exclusion de la jeunesse des quartiers. Car les agents de médiation ont souvent été en première ligne des difficultés avec les voyageurs, et ils ont montré leur bonne volonté malgré un positionnement difficile à tenir à certains moments.

---

<sup>162</sup> 27A, *loc.cit.*

*« Ils en prennent plein la figure. Bon, il leur faut être en position de recul ! Parce qu'ils ont pas un côté... euh nous on voit que le côté professionnel. Mais ils ont pas un côté facile comme il disait. Quand ils reviennent le soir, bon maintenant ça s'est calmé mais au départ on leur disait : « Vous vous êtes vendus euh... ! » - Oui, c'est comme s'ils avaient changé de camp ? B : Voilà, voilà ! Donc maintenant au bout de 3, 4 ans, bon les choses se sont calmées. On les reconnaît. Mais au départ c'était pas facile pour eux. Ils avaient : « Mais qu'est-ce que tu m'emmerdes quand je prends le bus, tu m'as fait payer ! T'es pas SEMVAT, etc. Et t'es contrôleur ? » Il faut le reconnaître que c'est pas facile pour eux ! Parce que ça, il faut avoir une vue d'ensemble ! Et donc, ça ils se sont défoncés là-dessus et ils ont eu des positions qui étaient pas toujours faciles et bon, maintenant, ils sont un peu déçus. Parce que même si c'est vrai que l'entreprise avait aucune obligation de les embaucher, mais bon... A : C'est de la reconnaissance. - Ils vous le font ressentir ce manque de reconnaissance ? A et B : Ah oui ! B : Oui ils le font ressentir à tout le monde hein ? Bon, suite au conflit... et comme nous donc, justement, c'est pas pour nous jeter des fleurs, mais comme on est assez bien avec eux et on est assez bien reconnu – parce que nous on a su dire d'abord aux personnes qu'il fallait... « C'est des gens bien. » Et on a su reconnaître euh... Et y a eu un rapport de confiance entre eux et nous. »<sup>163</sup>*

Les emplois-jeunes se sont donc révélés indispensables, pensent les salariés de la SEMVAT que nous avons interrogés. Ils ont permis de désamorcer de nombreuses situations.

*« Nous, on a reconnu leur professionnalisme, on l'a dit à leurs supérieurs, on l'a dit qu'on était très content de leurs services. On dit : attention ! Si la structure existe plus en 2003, on va vers de gros problèmes, et de graves désillusions !*

---

<sup>163</sup> 27A, loc.cit.

*On pourra pas fonctionner sans ! Qu'ils s'appellent Vivre en Ville, machin, chouette ! Si on nous enlève la structure des quartiers, on pourra pas, on va repartir sur des graves problèmes. A : On pense que si c'est pas des gens qui touchent aux quartiers... De toute façon, nous on pénétrera pas les quartiers. Moi, je crois qu'il faut être issu de ces quartiers ! B : C'est un vase clos quand même ! C'est un vase clos. »<sup>164</sup>*

Pour les acteurs, le traitement de la question des quartiers « sensibles » appelle des réponses différentes du reste de leur territoire d'intervention. On demeure dans une logique de discrimination positive. Or, la crise que traverse l'ensemble des services publics dans leur relation avec cette jeunesse menaçante et étrangère n'est-elle pas une demande de traitement égalitaire que l'on soit jeune d'origine africaine ou non ?

Les acteurs que nous avons interrogés veulent voir se pérenniser un système d'aide à l'insertion socio - professionnelle. L'analyse repose sur le lien entre le manque d'emploi, l'inadaptation des jeunes à la société « normale » et la violence de ces mêmes jeunes. Dès lors, il est question de leur donner l'occasion de faire la preuve de leur bonne volonté à rentrer dans la société « normale » et à la suite de cela, de leur proposer un emploi « normal ». Durant cette période de probation, ils pourront réparer un peu de la violence qui existe entre les agents des services publics et leurs pairs. Le jeune des quartiers demeure aux yeux des agents des services publics, un jeune qu'il faut traiter différemment. Que les jeunes des quartiers sentent qu'ils ont des possibilités de faire leurs preuves, et de trouver une place sociale et la violence somme toute symbolique à l'égard du service public trouvera un apaisement.

Vivre en Ville révèle en tous les cas un vide social dans la relation entre les institutions et les jeunes des quartiers en particulier. « *Alors, je sais pas si c'est*

---

<sup>164</sup> 27A, *loc.cit.*

*vraiment une volonté politique de continuer dans ce, dans ce statut. Il faut pas qu'ils rêvent, hein ? Ça s'arrête, ça re-pète ! Ça ! S'ils croient qu'ils ont résolu le problème, alors là, ils peuvent se mettre les doigts dans le nez hein ? Ça c'est tranquille hein ! - C'est pas un problème qui se réglerait comme ça. M. : Non, c'est un boulot de tous les jours. De tous les jours. - Il faut toujours un intermédiaire. M. : Tout à fait, c'est un peu comme euh... si c'était une prison, ici, hein ? C'est un peu comme si c'était une prison. Ils ont tout dans leur secteur et... s'il y a pas de médiateur euh... »<sup>165</sup>*

La fonction de médiation est envisagée comme un pont qui relie deux mondes sociaux. « *Je veux dire, la Direction doit les considérer comme ça, comme des pièces rapportées. (...) Et puis peut-être qu'on pourrait leur donner d'autres missions hein ? Des missions plus pédagogiques hein ? Pas forcément de la surveillance. - Oui parce que là vous avez l'impression qu'ils sont cantonnés à...M. : Ils font de la surveillance. Alors qu'ils pourraient avoir des missions de médiateurs, de... de pédagogie euh... peut-être même d'instruction. De l'instruction. (...) Je veux dire c'est une volonté (la volonté d'apporter des solutions aux problèmes dans l'espace public des villes) qui doit suivre de politicien en politicien, les uns derrière les autres. Comme un mec qui passe la tondeuse à la Ville, comme quelqu'un qui fait euh l'élagage des arbres, qui travaillent pour la Ville, il est payé pour ça. Pourquoi pas ce secteur aussi ? Disons, voilà ! Les embaucher ! Les embaucher carrément. Qu'ils soient là et qu'ils gèrent... Qu'ils mettent quelqu'un pas forcément de la SEMVAT pour les gérer, mais quelqu'un de la ville qui les gère. Peut-être un ancien policier, ou un policier municipal... les fixer sur la Police municipale par exemple, avec une mission plus pédagogique que la Police municipale a. - Oui les répartir que l'espace public en général. M. : Tout à fait Travailler pour le public, et les mettre partout. Mais j'ai pas*

---

<sup>165</sup> 28A, loc.cit.

*l'impression que ce soit comme ça. Mais de toute façon, faut pas qu'ils se leurrent hein ? Quand ils vont partir, la casse va recommencer. »<sup>166</sup>*

### **2.3.3. RENOUELER L'IMAGE DU SERVICE PUBLIC**

Si la volonté politique n'est pas de pérenniser les emplois de l'association Vivre en Ville, les agents de médiation semblent malgré tout, avoir pris leur place dans une nouvelle division du travail à la SEMVAT. Le cas des bus est intéressant à observer de ce point de vue.

Cette division du travail découlerait des représentations sociales vis-à-vis des personnels du transport urbain. Pour les voyageurs, le conducteur du bus est uniquement là pour conduire, alors que la logique des entreprises veut que le conducteur ait aussi la charge de l'accueil, et de la relation commerciale avec les clients qui montent à bord de son bus. Ces tâches s'avèrent difficiles à effectuer lorsqu'il faut encore gérer le stress de la circulation, et de gros afflux de clients. La mise en place de Vivre en Ville a eu, pour certains responsables de lignes à la SEMVAT, l'effet de révélateur d'un nécessaire renouvellement de la division du travail.

Si le conducteur conduit son bus en sachant que d'autres s'occupent de la relation commerciale, et de la vérification des validations, il sera plus tranquille.

*« Le conducteur peut gérer quelques problèmes particuliers mais l'effet de masse, il peut pas. (...) C'est pas possible ! parce qu'en plus, après, y a un 2<sup>ème</sup> phénomène qui se passe et c'est pire, c'est que le conducteur est sur la défensive. Ça veut dire qu'il n'est plus réceptif et il a... il est déjà prêt à avoir un problème ! Comment vous dire ? Il est déjà sur le stress ! Le moindre petit truc c'est l'incident.*

---

<sup>166</sup> 28A, *loc.cit.*



*Donc, si le conducteur sait qu'il y a une présence, il est détendu, il abordera le problème différemment. »*<sup>167</sup>

Seul, le conducteur en vient à projeter ses peurs de manière systématique sur les jeunes. Et des lieux sont systématiquement appréhendés comme sources de problèmes. Ce qui engendre des attitudes défensives - avant même que les problèmes aient pu avoir lieu- provoquant des difficultés en conséquence. Dans cette ambiance, les relations entre conducteurs et jeunes sont de plus en plus tendues.

Déléguer la question de la validation des titres de transport, et le relationnel avec les voyageurs apparaît comme la solution aux problèmes d'insécurité. *« Alors que quelqu'un qui est prévu pour ça, il a sa fonction sociale dans le système. Donc quelqu'un qui est Prévention ou Vivre en Ville, il sera accepté en tant que tel par le délinquant. Alors que le conducteur lui, il est là que pour conduire. Et combien de fois on l'entend ! « Toi t'es là que pour conduire... T'as pas à t'occuper si je paye ou si je paye pas. » Alors que c'est faux ! Mais l'un va lui faire comprendre parce qu'il a sa place dans le social du coin, alors que le conducteur il est là pour conduire son bus. Il passe plus pour le larbin des gens, le conducteur. Et oui ! Il conduit, c'est un esclave ! Moi, je paye, toi tu conduis, t'es un esclave. Voilà donc moi, je paye, donc t'es un esclave. »*<sup>168</sup>

Le conducteur de bus, on le voit, souffre d'une image assez négative, et au-delà du conducteur, on peut se demander si ce n'est pas le service public qui se révèle inadapté à la réalité sociale dans laquelle il se trouve. L'agent de médiation par son positionnement entre les clients et les personnels de service public, a un rôle

---

<sup>167</sup> 27A, loc.cit.

<sup>168</sup> 28A, loc.cit.

d'explication, et de conciliation entre ces deux parties. Mais la conciliation n'a pour but que de ramener le client à l'exécution de la règle du service public.

Un ancien agent de Vivre en Ville soulignait néanmoins, que leur positionnement permettait de prendre en compte les cas particuliers, et d'adapter les exigences du transporteur à celles de certains clients. « - Le terme médiation en fait ça recouvre quoi ? *H.D. : Et ben c'est de... c'est tout simplement pour faire le lien euh... je pense entre les jeunes... C'est de faire le lien entre le règlement et ce qui se passe sur le terrain. C'est-à-dire bon, y a le règlement strict et si on le suit à la lettre... on sait qu'on peut pas le faire pour tout le monde. Y a toujours des cas particuliers donc on essaie de jongler entre tout ce qui se passe sur le terrain, et ce qu'on doit appliquer. C'est de faire le lien entre les deux. - S'adapter aux différentes personnes en fait. H.D. : Voilà. Personnes, âges, milieux tout ça en sachant que... ça peut, ça peut donner euh, je parle pour moi en tant qu'agent de médiation mais, pour les jeunes ou autres, ça peut donner un autre regard sur le métro et les transports en commun en général. - D'accord. Un autre regard c'est-à-dire, plus accessible ? H.D. : Voilà, plus accessible. C'est euh... parce que bon, on connaît tous euh bon parce que moi, je suis contrôleur, bon on sait tout ce qui est vécu autour du contrôleur quoi ! C'est du moment que c'est l'État, que ce soit contrôleur, agent de police ou autre administration, même pompier maintenant hein ! Dès que c'est administratif et que ça fait partie de l'État ou d'une grosse structure euh, c'est plus ou moins vu... on nous prend euh... je sais pas, on pense qu'on est trop sévère, qu'on applique bêtement quelque chose. (...) Les gens pensent qu'on est que répressif. La mission de contrôleur l'est mais après on peut être, euh, je veux dire, on a un degré comment dire ? ... D'écoute... Après on peut en fonction des situations... Je pense que ce travail, c'est la grosse partie de ce que je*

*faisais en tant qu'agent de médiation. Chose que je veux essayer de continuer en faisant vérif, mais à moindre niveau. C'est pas la même chose. »<sup>169</sup>*

Les agents de médiation mettent en évidence le vide existant dans la relation des personnels de service public avec leurs usagers/clients. Et ils tentent de le combler. Des agents de Vivre en Ville une fois embauchés à la SEMVAT ou à EDF, essaient encore d'ajouter la dimension de dialogue et d'écoute qui leur est apparue indispensable dans leur activité de médiation. Mais cela apparaît quelquefois incompatible avec leur fonction au sein de l'entreprise. C'est un peu comme si le relationnel n'avait au fond qu'un rôle second dans le service public.

Cet ancien salarié de Vivre en Ville aujourd'hui vérificateur dans le métro que nous venons de citer, montre combien le rapport des clients aux contrôleurs peut être tendu, tant la notion de contrôle est liée à une représentation négative de l'autorité. Il y a une notion d'abus de pouvoir dans tout ce qui représente l'État et son autorité, et le sentiment que ses représentants manquent d'écoute et de sens du dialogue. Du coup, les personnels de service public apparaissent comme décrédibilisés lorsqu'ils veulent faire appliquer les règles de l'entreprise, tant le rapport est empreint de méfiance à leur égard.

Ce phénomène est accru avec les habitants des « quartiers sensibles ». Car pour eux, s'ajoute la suspicion de racisme à leur égard. Ce qui peut expliquer pourquoi les agents de Vivre en Ville, le plus souvent issus des « cités », ont toute légitimité pour faire appliquer le règlement dans le métro.

*« C'est vrai, quand y a des gens de la cité qui viennent et qui me voient moi, dans la station, ils remontent. Tandis que si c'était un autre, ils auraient insisté, ils*

---

<sup>169</sup> 23A, *loc.cit.*

*auraient essayé de passer (...)*K. : *Oui, déjà les stations... les stations de cités c'est nous qu'on se les fait.* - *Oui... vous arrivez mieux à les gérer qu'eux ?* K. : *Ah oui ! Beaucoup mieux, oui !* - *Et pourquoi ?* K. : *Parce que dans la cité, 80 % c'est des maghrébins comme nous.* - *Parce que vous connaissez les gens...* K. : *On connaît les gens. Même le fait d'avoir la même nationalité qu'eux, ça apaise déjà.* Euh, *dans les cités, je sais mais vous devez vous en douter quand même, ils sont très... ils sont anti-français en gros.* - *Ah oui et alors tu penses que ça facilite les choses ?* K. : *Oui, oui. Déjà, si y a un agent de station français, il va pas être regardé comme moi. Moi, même quand y a des types de cités qui me connaissent pas, ils me disent bonjour... même s'ils nous connaissent pas. Tout ça parce que je suis comme eux.»*<sup>170</sup>

L'appartenance à un territoire est essentielle à en croire les discours des agents Vivre en Ville. Elle a valeur d'appartenance sociale. « - Y a le fait que vous, souvent vous les connaissez les jeunes ? K. : *Non, non, c'est pas pour ça et on peut pas connaître tout le monde c'est impossible ! Mais même, rien que le fait qu'ils savent que c'est des mecs, des gens de Vivre en Ville... parce qu'imaginons, c'est des types de la Reynerie, moi je suis de la Faourette... Ils savent très bien qu'à Vivre en Ville y a des types de leur cité aussi. Donc par rapport à eux, ils feront rien. C'est géographique tout ça.* »<sup>171</sup>

À la question « quelle est la plus-value de l'action de Vivre en Ville ? », un salarié de l'association répond que le « plus » vient de leur appartenance sociale et générationnelle. Ils sont eux-mêmes jeunes et « jeunes des quartiers ». Ils fondent leurs compétences professionnelles sur leurs savoirs expérientiels, leur connaissance personnelle des cités, et de leurs habitants. La façon de parler aux gens apparaît

---

<sup>170</sup> Entretien avec un agent RIM, 13A.

<sup>171</sup> 13A, *loc.cit.*

notamment très importante. *« M. : Nous, comment on fait ? Bon, la plupart du temps, on connaît tout le monde. Soit ils ont été avec nous à l'école, soit on les connaît par un tel ou un tel. Ou même quand on les connaît pas, et ben, on se présente. Eux ils nous voient dans le quartier... Et on leur explique euh... faut arrêter. Bon, on va pas arriver de suite et leur dire : « Bon dégagez de ce bloc ! » Eux-mêmes tu vois, ils habitent là ! Bon, après tu leur parles, et y en a qui te disent oui et tu vois, ça se passe bien. »*<sup>172</sup>

Les agents de médiation viennent adoucir par le dialogue, une relation parfois violente avec les agents de service public, les représentants de l'autorité publique.

Ainsi, un agent RIM dans le métro montrait comment les contrôleurs peuvent avoir un discours dur envers les voyageurs dont ils contrôlent les titres de transport. *« Quand on est agent de station comme ça, quand tu vois tous les cas, tu sais maintenant, tu sais pourquoi les gens ils s'énervent. - T'as un exemple ? H. : Ben, la façon de contrôler, tu vois. Le client, tu lui dis : « Bonjour monsieur, est-ce que vous pouvez me montrer votre ticket s'il vous plaît ? » Tu vois ça passe mieux que : « Contrôle de ticket ! » Non, tu sais moi je me mets à la place du client, c'est vrai que je m'énerve. Moi, si je suis client, le mec, il me dit ça, je lui dis : « Attends ! Tu sais pas parler ? Vous pouvez pas dire s'il vous plaît ? » - Et qui c'est qui dit comme ça « contrôle de ticket » ? H. : ben y en a et même de chez nous ! Voilà, donc là j'ai appris à comprendre pourquoi ils s'énervent les clients. Sinon, y en a, ils s'énervent et il faut les comprendre. Y en a, je suis d'accord avec eux. Y a une façon de demander. Tu contrôles d'accord, mais t'as une façon de demander. Même le client, il t'entend lui demander gentiment, poliment, il te le passe sans problème le ticket. Tu sais même s'il a rien à se reprocher, il va dire : « T'as vu comment tu me parles ? Je te le passe pas ! »*

---

<sup>172</sup> Entretien avec un agent de médiation dans les quartiers de l'OPAC, 19A.

*Même des fois, il dit pas ça : il lui donne pas ! C'est tout et il a raison. Y a une façon de contrôler, je suis désolé. Moi, j'ai jamais eu de problèmes au niveau du contrôle parce que je le demande comme il faut. »<sup>173</sup>*

Le fait même d'instaurer le dialogue constitue la base du travail de Vivre en Ville. Ils sont des spécialistes de la relation aux publics problématiques de la SEMVAT et d'EDF. On pourrait à ce propos faire un parallèle avec les travailleurs sociaux dont le rôle principal se situe au niveau de la relation.

Si le travailleur social est traditionnellement un intermédiaire entre la marge et la norme, l'agent de médiation de Vivre en Ville joue aussi ce rôle dans le territoire défini du service public.

Parmi les correspondants de quartier à EDF, on sent moins l'importance de l'appartenance ethnique et sociale pour exercer ce travail. Mais pour eux, le seul fait d'être envoyé chez les clients endettés fait toute leur spécificité. En se déplaçant ils ont toute latitude pour se rendre compte de la situation des personnes, et dialoguer avec elles. Le client d'EDF a devant lui un agent qui semble avoir le temps, qui l'écoute et essaie de trouver des solutions adaptées à sa situation. *« Nous puisque nous, on se déplace, on peut vraiment voir dans quoi ils vivent. Tu rentres chez le client, tu vois comment c'est. Et puis t'es dans un... quand tu vas chez les clients, t'es chez lui et puis là le client peut s'exprimer, discuter. Enfin, c'est pas comme au téléphone. Alors que là, quand tu vas chez le client, souvent c'est sur rendez – vous. Enfin, c'est ce qui devrait se faire le plus souvent. Et puis même le client il est à son aise, il est chez lui, il peut te parler de ses problèmes si y en a. Et ça les conseillers clientèle ils le voient pas parce qu'ils sont au téléphone et puis les clients perçoivent le conseiller clientèle comme des*

---

<sup>173</sup> Entretien avec un agent RIM, 10A.

*agents EDF qui font leur boulot... (...) Oui quand tu leur dis que t'es là pour les aider, c'est là qu'ils commencent à se relâcher. Tu te présentes en tant que Vivre en Ville, là les gens ils se sentent à l'aise, quoi. »<sup>174</sup>*

Pour le correspondant de quartier et pour le client, il est évident que ce n'est pas du ressort du conseiller clientèle d'établir un dialogue avec la clientèle d'EDF. Pourtant l'intervention de Vivre en Ville montre bien que les clients attachent beaucoup d'importance au relationnel avec les agents de service public. Ce n'est vraisemblablement pas le cas du côté de l'entreprise EDF qui, on a pu le voir aussi à travers l'évolution de la mission des correspondants de quartier, cherche d'abord et avant tout à assurer sa rentabilité.

Le client n'intéresse EDF que du point de vue de sa facture d'électricité. C'est elle qui règle les relations avec l'entreprise. Elle est d'ailleurs traitée automatiquement par le système informatique. Ce qui fait que le client est rangé automatiquement dans une catégorie en fonction du règlement de ses factures. Il bascule d'une catégorie à une autre s'il n'a pas réglé dans les délais impartis et enregistrés par le système informatique. Une procédure de rappel se met alors en place et une lettre de relance est générée par le système. Après la relance, si le règlement n'est toujours pas rentré, le client est basculé dans la catégorie « coupure », et c'est cette catégorie-là que Vivre en Ville va rencontrer. C'est quand la situation devient extrême pour le client que le correspondant de quartier est envoyé chez lui.

La rencontre et le dialogue avec le client sont le dernier recours. *« Et après sinon, après qu'ils soient passés en liste de coupure, s'ils ont pas réglé avec la lettre de relance euh... ils vont dans une liste où en fait euh... s'ils sont pas coupés, on*

---

<sup>174</sup> Entretien avec une CQ à EDF, 1A.

*réduit la puissance à 1000 watts. Donc on les coupe encore et y a encore des lettres de relance et tout ça. Et puis le client il se bougeait parce qu'il s'apercevait que ça sautait. Les fusibles sautaient... La personne qui avait la machine et tout ça, et bien ça sautait. Et on traitait les clients, surtout les clients qui étaient en coupure, avant qu'ils soient coupés quoi. Et on souscrivait des services de maintien d'énergie donc pour les gens qui étaient vraiment, vraiment qui pouvaient pas payer, et qui devaient avoir recours à l'assistante sociale pour une demande d'aide. Parce qu'à EDF, il y a un fond qui est attribué aux personnes qui ont besoin de... d'aide. En fait, on leur expliquait qu'on était là, qu'on faisait de la médiation, qu'on venait les voir pas pour les couper et pas pour qu'ils nous payent parce qu'on avait pas à faire ça. Mais on est là pour savoir s'il a un problème quelconque, s'il a besoin d'aide, si on peut le renseigner par rapport au fond qui existe à EDF, les démarches nécessaires pour avoir recours à cette aide.(...) Oui, ils trouvaient que c'était bien parce que des fois les conseillers, c'est pas trop... Enfin, les clients qui étaient dans la galère ils savaient pas trop comment faire mis à part ceux qui connaissaient l'assistante sociale et tout ça. Mais il y en a beaucoup qui connaissaient pas et puis il y en a beaucoup qui savaient pas qu'il y avait un fond EDF et... parce qu'à EDF des fois ils leur disaient pas... Mais ça dépend, ça dépend en fait des... Parce qu'à EDF, t'as des clients, c'est classé aussi par catégories de payeurs. T'as les mauvais payeurs, t'as les bons payeurs. »<sup>175</sup>*

Le salarié traditionnel d'EDF est perçu par le client comme celui qui vient récupérer le paiement de la facture ou couper l'électricité. Le dialogue ne fait pas partie des missions traditionnelles des agents EDF. La relation de l'agent EDF aux clients apparaît comme soumise à des règles qu'il faut appliquer sans étudier le cas particulier de chaque client. Or il s'avère que souvent ce dernier a besoin d'être pris en

---

<sup>175</sup> 1B., *loc.cit.*



compte dans sa spécificité. C'est ce qu'essaie de faire le correspondant de quartier en allant rencontrer les clients, et en les conseillant sur les démarches utiles pour baisser leur endettement vis-à-vis d'EDF. Il reste que si le dialogue ne fait pas partie des missions d'EDF, cela paraît même incompatible avec la logique d'entreprise. L'évolution de la mission des correspondants de quartier est significative à cet égard. Progressivement, on demande des résultats chiffrés aux agents de Vivre en Ville, c'est-à-dire un nombre de clients vus chaque mois. Plus grand est le nombre de clients vus, plus importants sont les règlements de factures. De plus, le correspondant de quartier est incité à avoir une démarche commerciale vis-à-vis des clients en leur proposant les services d'EDF tels que la mensualisation. Faire souscrire la mensualisation à un client assure EDF de ne plus avoir de problème de règlement puisqu'un prélèvement sera effectué chaque mois.

Le correspondant de quartier se trouve en situation de devoir gérer les difficultés des clients pour payer leurs factures, et la pression de la direction d'EDF qui doit recouvrer ses dettes au plus vite. Seul le correspondant connaît la véritable situation du client, et les raisons de son endettement. Les personnels d'EDF ne s'en rendent pas compte, puisqu'ils ne sont pas allés chez les clients. Ce qui fait qu'ils ne comprennent que difficilement parfois, les difficultés de certains clients. Le traitement automatique et téléphonique de la clientèle, créé une distance avec le personnel d'EDF. Ce qui est source de malentendus, de suspicion et d'erreurs même parfois. « ...*On avait pratiquement fait le boulot d'un conseiller clientèle, en mieux dans le sens où on a vu le client...* »<sup>176</sup> Le correspondant de quartier met bien en évidence par son action le vide qui existe dans la relation aux clients d'EDF.

---

<sup>176</sup> 1B, *loc.cit.*

Intermédiaire entre EDF et les clients, le correspondant de quartier adoucit des relations qui, instinctivement, sont tendues. L'image d'EDF, que semblent avoir les clients, est assez froide. Car la relation est strictement basée sur des factures à régler.

« - Et qu'est-ce que tu as l'impression que tu apportes de plus dans la relation entre EDF et ses clients ? C. : *Le sourire. Les clients ils sont contents de nous voir parce qu'on n'est pas en bleu déjà ! On est en verts (allusion à la tenue de travail). Non avec les clients en général ça se passe bien. Enfin, surtout moi, je suis peut-être plus côté client que EDF. Non, ça se passe bien. On arrive à négocier. Oui, moi je dis que je suis là pour essayer d'arranger les choses, donc déjà ça adoucit. Au début, ils sont un peu secs quand ils connaissent pas et après tu t'en fais des amis parce que tu les as aidés. Bon quand ils te proposent quelque chose et que tu leur dis : « Je sais pas si ça va passer mais je vais essayer de le négocier », ils voient bien... Et puis quand ça passe, ils voient bien que tu fais un effort... »<sup>177</sup> Le correspondant de quartier vient aider à la mise en place d'un délai de paiement et se tient à l'écoute du client. Un dialogue peut s'instaurer avec le correspondant de quartier, contrairement à l'agent d'EDF qui semble véhiculer avec lui, un manque de confiance et de dialogue.*

S'il est indéniable que le correspondant de quartier apporte un « plus » au niveau de la relation aux clients, et contribue à améliorer l'image d'EDF, il reste que du côté d'EDF la relation aux clients n'est pas une priorité. Les agents de Vivre en Ville ont plutôt l'impression qu'EDF a créé ces emplois de médiateurs auprès de leur clientèle dans des buts économiques, pour conserver leur clientèle en vue de la privatisation de l'entreprise. La place accordée aux correspondants de quartier au sein de l'entreprise EDF, et l'évolution de leur emploi, conforte cette idée.

---

<sup>177</sup> 6A, *loc.cit.*

Les agents de Vivre en Ville par leur position extérieure aux entreprises pour lesquelles ils travaillent, jettent un regard sur les lacunes de la relation de ces services publics à leurs usagers/clients. Mais il reste que leur analyse semble avoir peu de valeur, si ce n'est pour les agents de base des entreprises, agents qui sont au plus près du terrain.

Ainsi, à la croisée du monde des jeunes des quartiers, et de celui des agents de service public, on peut voir émerger un nouveau segment professionnel<sup>178</sup>. Les agents de médiation ont en effet pu mettre en évidence leur capacité à dialoguer avec des clientèles marginalisées par les entreprises. Ce qui nous conduit à parler des agents de médiation comme de professionnels de la relation du service public à ses usagers. L'intervention de Vivre en Ville a eu des effets positifs pour les personnels de terrain, comme les conducteurs de bus et pour la clientèle comme nous avons pu le voir à EDF. Il reste que ce segment d'emploi garde une existence des plus incertaines tant il paraît ici, lié aux politiques publiques d'emploi, et à la bonne volonté des dirigeants des entreprises.

Et on ne peut donc pas parler d'un processus de professionnalisation des emplois des agents de médiation de Vivre en Ville. L'enjeu de la mobilisation des agents de médiation lors des deux mouvements de grève que nous avons décrits plus haut n'a pas tant porté sur la reconnaissance de leur métier, de leur groupe professionnel, que sur le désir d'avoir une situation sociale « normale ». C'est bien plutôt leur identité sociale qui est en jeu à travers ces emplois qu'ils ont pu occuper et dont ils espéraient qu'ils les propulseraient vers un contrat à durée indéterminée dans une entreprise « normale ».

---

<sup>178</sup> Anselm Strauss, Une perspective en termes de monde social, in *La trame de la négociation*, Paris, L'Harmattan, 1992, p.269-282.

## **TROISIÈME PARTIE :**

### **VIVRE EN VILLE, UNE ORGANISATION**

#### **BASÉE SUR L'ETHNICITÉ**

*Dans cette partie, nous essaierons de comprendre quelle identité sociale particulière les agents de médiation ont développé à travers leur emploi à Vivre en Ville. Nous verrons comment la question de l'insertion socio-professionnelle de ces jeunes, vient masquer des questions liées davantage à leur ethnicité.*

L'observation et l'analyse de l'histoire de Vivre en Ville nous amène naturellement à dépasser la seule question des métiers et de la professionnalisation des agents de médiation - professionnalisation dont il paraît difficile de parler, nous l'avons vu.

Au-delà de leur reconnaissance professionnelle, les agents de médiation ont un enjeu identitaire fort à travers ce travail de « médiation » qui leur est confié. Les mouvements de grève ont notamment été le moyen par lequel les agents de médiation ont montré qu'il était question de la reconnaissance de leur différence basée sur leur appartenance culturelle et ethnique.

Il semble que les frontières qui se manifestaient sans cesse entre entreprises commanditaires et agents de médiation soient basées sur l'appartenance au monde des quartiers - monde caractérisé par la différence ethnique.

## **I. LES AGENTS DE MÉDIATION : ENTRE ESPOIR ET DÉSILLUSION**

Les agents de médiation de Vivre en Ville se trouvent dans une position ambivalente et inconfortable. Si pour certains, ils représentent un gisement de nouvelles compétences et de nouvelles pratiques dans le service public, ils ne bénéficient d'aucune reconnaissance au sein des entreprises.

Ce constat ne vaut pas seulement pour Vivre en Ville, comme le montrent Jacques de Maillard et Jacques Faget dans une étude sur les ALMS (Agents Locaux de Médiation Sociale)<sup>179</sup>. En théorie, l'emploi - jeune devait être à la fois un tremplin pour l'insertion professionnelle des jeunes qui en bénéficieraient, et une sorte de laboratoire d'expérimentation pour de nouvelles professions. Il était question de

---

<sup>179</sup> Jacques de Maillard, Jacques Faget, "Les ALMS en quête de légitimité, déficits de reconnaissance et oppositions professionnelles", *Cahiers de la Sécurité Intérieure*, n°48, 2<sup>ème</sup> trimestre 2002, p. 127-147.

renouveler les métiers de la ville, et du travail social<sup>180</sup>. La réalité apparaît toute autre tant les missions confiées aux agents de médiation sont restées floues, et le partenariat avec les professionnels des territoires d'intervention, très ponctuel et lié aux individus en présence.

On a le sentiment que les agents de médiation déchargent les agents de services publics de la tâche ingrate de contact avec les publics dits « problématiques »<sup>181</sup>, et que ces nouvelles fonctions de « médiation » constituent une nouvelle hiérarchisation des tâches.

L'enthousiasme des débuts, où il semblait qu'il y ait de nouvelles activités à inventer, a vite disparu. Les agents de médiation ont rapidement eu l'impression qu'on leur déléguait le sale boulot de contact avec les publics problématiques – jeunes, personnes immigrées – et qu'on leur demandait de sécuriser le territoire des entreprises, et les agents de service public.

## ***1.1. L'APPARTENANCE COMMUNAUTAIRE COMME COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE***

### ***1.1.1. ENTRE NOUVELLES PROFESSIONNALITÉS ET NOUVELLE HIÉRARCHISATION DES TÂCHES***

Malgré des discours souvent très critiques de la part des agents de médiation, on retrouve aussi très souvent un fort volontarisme pour développer les activités de Vivre en Ville.

---

<sup>180</sup> Claude Brévan, Paul Picard, *Une nouvelle ambition pour les villes, de nouvelles frontières pour les métiers*, Rapport à Monsieur Claude Bartolone, Ministre de la ville, Septembre 2000.

<sup>181</sup> Jacques de Maillard, Jacques Faget, *ibid.*

Pour beaucoup, ils croient dans l'utilité sociale des différentes missions de l'association. Il leur apparaît en effet, nécessaire de développer des fonctions d'intermédiaires entre des agents de services publics qui ont peu de disponibilité pour écouter et dialoguer avec leurs publics, et des usagers qui souvent comprennent mal le fonctionnement du service public. Des explications, une sensibilisation des jeunes notamment, deviendraient indispensables dans le contexte social actuel.

« - Et tu penses que c'est des emplois qui devraient se développer ces emplois de médiateurs ? *M. : Ben dans certaines villes, c'est des métiers, ils sont en CDI directement.* - Oui, tu penses que c'est des métiers importants. *M. : Ah oui, important avec tout ce qui se passe ! Par rapport à l'insécurité, par rapport à... je sais pas moi, dans les quartiers, ça rassure les locataires, tu vois ? Ils préfèrent parler à toi que parler à la Police. Tu vois, ça passe mieux. (...)La Police ouais, c'est voilà, la répression. C'est directement les jeunes, ils sifflent, « Sales racistes ! Sales ceci ! » Tu vois quoi ! Ils sont prêts à lui casser la voiture... à lui... tu vois, à lui laisser une trace quoi !* - Oui, vous, vous êtes jeunes... *M. : Oui voilà, on va aller les voir et passer ni vu, ni connu ! »*<sup>182</sup>

Les jeunes sont le public auquel s'adresse plus particulièrement Vivre en Ville. Non que ce soit sa seule mission, mais parce qu'il semble bien que les principales difficultés des entreprises se trouvent dans leurs relations avec la jeunesse des quartiers. Une image très négative des représentants de l'ordre public s'est ancrée dans les mentalités. Et le regard que chaque partie porte sur l'autre est basé sur ces représentations. Les agents de médiation apparaissent alors comme une alternative. Se plaçant entre les agents de service public et les jeunes, ils expliquent, montrent que la réalité n'est pas toujours fidèle aux représentations que l'on peut en avoir.

---

<sup>182</sup> Entretien avec un agent de médiation dans les quartiers OPAC, 19A.

Mais si les agents de Vivre en Ville peuvent jouer ce rôle, c'est bien parce qu'ils appartiennent eux-même à cette catégorie dite « des jeunes des quartiers ». Ils véhiculent avec eux une image qui rassure les autres jeunes : ce sont leurs pairs. Les agents de médiation estiment d'ailleurs, que leur compétence et leur légitimité face aux jeunes, viennent de leur propre connaissance des quartiers en difficulté, de leur expérience. C'est leur histoire de vie qui constituerait la base de leur mission à Vivre en Ville.

Cependant, ces savoirs-faire que nous pourrions appeler « compétences expérientielles » trouvent leurs limites. Les agents de médiation malgré les savoirs-faire qu'ils revendiquent, ressentent le besoin d'un cadrage précis de leur mission, et de formation aussi.

Les emplois-jeunes semblaient bien avoir ici, un potentiel à exploiter pour améliorer les relations avec les populations dites problématiques pour les entreprises de services publics comme les transporteurs. Ils ont été utilisés pour réguler des situations conflictuelles que les salariés ne parvenaient pas à gérer ou fuyaient. Mais on n'a pas cherché à professionnaliser leurs compétences en donnant un cadre bien défini, en retranscrivant leurs savoirs-faire dans des formations. On peut ici reprendre à notre compte, l'hypothèse de Suzanne Rosenberg concernant les emplois-jeunes. Elle estime en effet, que le programme emplois-jeunes pouvait être un outil de qualification mutuelle des entreprises et des jeunes. Mais les jeunes en réalité, ont été utilisés pour réguler, et non pour transformer le fonctionnement des entreprises sur leurs territoires d'intervention<sup>183</sup>.

---

<sup>183</sup> Suzanne Rosenberg, "Qualification mutuelle des exclus et des institutions : un mode de reconstruction de la société", *V.I.E*, n°113, juin 1998, p.29-43.



Le cas du partenariat avec les bailleurs sociaux est significatif à cet égard. Les bailleurs étaient confrontés au problème des occupations de halls d'immeubles par des groupes de jeunes. Cela générait un climat d'insécurité pour les autres locataires qui n'osaient plus quitter leur logement ou étaient dérangés par le bruit. Lorsque Vivre en Ville est créée, sa présidente, Françoise de Veyrinas, qui est aussi la présidente de l'OPAC<sup>184</sup>, encourage fortement le bailleur à faire appel à Vivre en Ville pour gérer ces problèmes. C'est ainsi que sont envoyés sur le terrain, sans formation, ni communication auprès des autres intervenants sociaux des quartiers concernés, des agents de médiation pour « dire aux jeunes de sortir des halls ». C'est le discours – un peu caricatural il est vrai – qui est tenu par les commanditaires.

C'est lorsque des agents de Vivre en Ville ont été menacés par des jeunes armés dans le quartier d'Empalot<sup>185</sup> qu'a été ébauchée une réflexion sur le sens de la mission de « médiation » de Vivre en Ville. Des procédures cadrant la collaboration entre Vivre en Ville et les responsables des bailleurs ont été élaborées. Des objectifs étaient alors fixés régulièrement, et des bilans effectués afin de mesurer les résultats de l'action de médiation de Vivre en Ville. Les bailleurs en effet, souhaitent mesurer quantitativement les actions des agents de médiation. Il a alors fallu s'entendre sur ce que l'on entendait par action de médiation. Car pour certains responsables, cela ressemblait fort à une mission sécuritaire où les agents de médiation devaient faire sortir les jeunes des blocs, et en dénoncer quelques-uns à la Police.

Un consensus a finalement pu être trouvé entre bailleurs et agents de médiation. L'intervention de Vivre en Ville devait donc consister à assurer une présence en journée, dans les quartiers ciblés par les bailleurs, selon deux axes. Le premier appelé

---

<sup>184</sup> Bailleur social.

<sup>185</sup> Quartier sensible dans la périphérie Sud de Toulouse.

« médiation urbaine » lorsqu'il s'agissait d'intervenir auprès de groupes d'individus provoquant des troubles dans l'espace public ou dans les parties communes des résidences (cages d'escalier, halls, caves, parkings...). Il s'agissait de rappeler les règles d'utilisation paisible du logement et des parties communes, de mieux comprendre le fonctionnement de certains sites à partir de problèmes ciblés par les bailleurs, de prévenir les troubles et d'assurer le relais avec les autres professionnels. Le second axe appelé « médiation sociale » lorsque Vivre en Ville intervenait auprès de locataires identifiés par les bailleurs, dans l'espace privé. Il s'agissait de rencontrer les locataires qui subissaient des nuisances ou qui étaient identifiés comme étant à l'origine de nuisances. Après avoir effectué un diagnostic de la situation, les agents de Vivre en Ville devaient mettre en place une régulation sociale adaptée.

Des améliorations ont pu être notées suite à ce travail de cadrage de l'action. Ainsi dans le quartier d'Empalot, en 2000, l'OPAC avait signalé plusieurs conflits de voisinage à Vivre en Ville. Les agents de médiation à la demande de la responsable d'agence du quartier, ont pris contact avec les différentes parties en conflit. Ils ont observé, et mesuré les nuisances subies par les locataires. Alors que les filles d'une locataire gênaient les voisins par le bruit qu'elles faisaient tard dans la nuit, les agents de Vivre en Ville ont fait le lien entre les locataires victimes du bruit et cette famille. Des engagements ont été pris de part et d'autre, et grâce au suivi effectué par Vivre en Ville, ils ont été tenus. Ils ont joué le rôle d'intermédiaire entre des locataires qui, sans un tiers ne se parlaient pas. Par la suite, de nombreux locataires notaient la diminution des nuisances sonores dans les bâtiments où les agents de Vivre en Ville étaient présents.

Dans le quartier des Izards<sup>186</sup>, des inscriptions sur les murs d'un porche d'immeuble avaient été signalées. Les agents de médiation ont entrepris des actions de sensibilisation auprès des jeunes repérés comme étant à l'origine de ces dégradations. Et en accord avec eux, il a été décidé de repeindre ces murs. C'est l'OPAC, par l'intermédiaire du gérant du quartier, qui a fourni le matériel nécessaire. Et les jeunes ont tous été volontaires pour repeindre, encadrés par Vivre en Ville. L'action s'est achevée par un « pot » au centre d'animation du quartier. D'autres rencontres ont eu lieu dans ce quartier, permettant aux jeunes et aux habitants de se retrouver par l'intermédiaire d'actions partenariales entre Vivre en Ville et les intervenants sociaux du quartier.

Les agents de médiation ont voulu travailler à une amélioration des relations intergénérationnelles, mais aussi interethniques. C'est ce qu'ils ont fait dans le quartier Olympia<sup>187</sup> où l'OPAC leur demandait d'intervenir régulièrement à cause de troubles occasionnés par des groupes de gitans. Afin de permettre aux différents groupes présents dans ce quartier de se connaître, ils ont organisé de manière plus ou moins formelle un tournoi de pétanque. Un moment de convivialité a rassemblé les habitants de ce quartier, et il a pu être constaté une nette diminution de troubles sur l'espace public.

L'action de Vivre en Ville consistait à identifier dans un premier temps, les groupes à l'origine des troubles dans les quartiers. Cela devait être suivi d'un travail basé essentiellement sur l'animation socioculturelle. Mais de telles actions ne pouvaient être menées par l'association Vivre en Ville de manière isolée. Un partenariat avec les

---

<sup>186</sup> Quartier sensible à la périphérie Nord de Toulouse.

<sup>187</sup> Quartier sensible où les relations étaient tendues notamment entre populations gitanes et françaises.

structures, et les professionnels déjà présents sur les quartiers était nécessaire. Et c'est bien à cet endroit-là que Vivre en Ville a trouvé les limites de son action.

À travers les différentes actions que nous avons décrites, les agents de Vivre en Ville ont ébauché de nouvelles professionnalités, d'autres manières de travailler avec les populations « problématiques ». Ils ont apporté une approche plus actuelle lorsqu'ils ont pris en compte les lignes de séparation entre les différentes communautés dans le quartier Olympia par exemple.

Au lieu de traiter uniquement de manière implicite, la source des troubles dans les quartiers, ils sont allés à la rencontre des groupes qu'ils ont préalablement identifiés. Et c'est bien dans le champ des relations inter - générationnelles, et inter - ethniques que se situent les lignes de séparation et de conflits.

Jacques Donzelot<sup>188</sup> dans un article sur les transformations du social en 1996, montrait que les évolutions allaient dans le sens d'un développement des solidarités communautaires. Ce mouvement est très perceptible dans la politique de la ville. En effet, ce sont les métiers de la ville qui ont mis en avant le concept de médiation. Ce qui sous-tend les métiers de la ville, c'est la mise en œuvre de pratiques visant à relier, à établir un contact entre des parties qui ont tendance à s'ignorer, à s'opposer au risque de fractures sociales croissantes.

Mais J.Donzelot se demandait dans quelle mesure le développement de ces médiations n'était pas une manière de se rabattre sur le communautarisme. Ce que Vivre en Ville a ébauché par ses pratiques conforte ce questionnement.

---

<sup>188</sup> Jacques Donzelot, "L'avenir du social", *Esprit*, mars 1996, p.58-81.

Nous nous trouvons dans la même configuration que celle des ALMS étudiés par Jacques de Maillard et Jacques Faget<sup>189</sup>. Le rapport Brévan avait montré en 2000, que ces nouveaux métiers du lien social devaient contribuer à renouveler les professions du travail social. Seulement, la réalité des ALMS a montré qu'ils étaient, en général, peu intégrés dans les professions déjà en place. Les métiers du social les ont généralement mis à l'écart. Auprès des salariés des services publics, ils ont eu peu de reconnaissance, et auprès de la Police le sentiment qu'on voulait faire d'eux des « balances ».

Jacques de Maillard et Jacques Faget ajoutent que « *certaines métiers de l'ordre public ne ressentent pas l'apparition de ces nouveaux intervenants comme une remise en question de leurs pratiques, mais y voient le moyen d'une hiérarchisation du travail d'ordre public.* »<sup>190</sup> Les ALMS déchargeraient plutôt les services publics de la tâche ingrate du contact avec les publics difficiles. C'est comme si le sale boulot consistait à être en contact avec le public, et en particulier les publics issus des quartiers « sensibles ». De telles pratiques contribuent à mettre en place des solidarités communautaires et territoriales.

Néanmoins, les agents de Vivre en Ville ont fait le pont entre des groupes qui se séparent plus qu'ils ne se rapprochent, entre le service public et les populations marquées par leur appartenance ethnique et résidentielle. On peut dire que leur présence a révélé un peu plus les frontières qui se créent sur la base de l'appartenance ethnique.

---

<sup>189</sup> Jacques de Maillard, Jacques Faget, "Les ALMS en quête de légitimité, déficits de reconnaissance et oppositions professionnelles", *Les Cahiers de la Sécurité Intérieure*, n°48, 2<sup>ème</sup> trimestre 2002, p.127-147.

<sup>190</sup> Jacques de Maillard, Jacques Faget, *ibid.*, p.137.

*« Un homme d'une quarantaine d'années, maghrébin, s'approche de lui en parlant arabe et lui faisant signe qu'il ne savait pas comment faire pour prendre le métro. S va à la machine et lui prend le ticket, il explique en français. Je lui demande s'il comprenait ce que disait le type. Il me dit que oui, mais qu'il était hors de question de parler arabe dans le travail. Il y a des fois où il fait exprès de ne pas comprendre. Il faut vraiment que cela soit indispensable au client pour qu'il se serve de l'arabe pour lui parler. Là, il avait déjà vu le type la veille. Il venait de débarquer d'Algérie. S. le qualifie de suite de « clando ». Il me dit qu'il ne savait même pas quelle était la monnaie en France, qu'il se servait des dinars comme des euros !*

*Il ajoute que les clients en lui parlant arabe essaient de l'entraîner dans le vice, c'est-à-dire qu'ils pensent que S. va les aider à passer sans payer par exemple parce qu'il est maghrébin comme eux. Pour lui, l'usage de la langue serait un signe qu'il se met de leur côté. Il me dit que ce sont les Maghrébins qui sont les moins polis et qui ne disent jamais bonjour quand ils viennent demander un renseignement. Il y a les personnes âgées aussi qui ne disent que rarement bonjour.*

*Il y a en effet, un homme d'environ 50 ans, maghrébin qui s'approche de S. en lui tendant une pièce. Il ne dit rien, lui fait seulement signe de l'aider à prendre le ticket à la machine. S. lui dit « bonjour » et l'accompagne pour prendre le ticket. Ça le met hors de lui ce genre d'attitude.*

*Un jeune aussi, un black, qui l'interpelle en s'approchant : « Cousin ! Tu peux m'expliquer comment il faut faire pour prendre le métro? » Ça faisait longtemps visiblement qu'il n'avait pas pris le métro. S. réponds, mais ça l'a énervé que le jeune l'appelle « cousin ». Ils ne sont pas cousins ! Le type prend son ticket et oublie de le*

*valider. S lui fait signe qu'il faut valider pour que la barrière tourne. Il dit doucement :  
« On n'est pas à Paris ! »*<sup>191</sup>

Les agents de médiation se sentent dévalorisés pour certains lorsqu'ils se voient assignés à la seule gestion de la relation avec ceux que l'on assimile comme étant leurs pairs. Ils ne souhaitent pas mettre en évidence leurs attributs ethniques lorsque cela doit les maintenir dans une position d'assujettissement. Par contre, ils sont valorisés lorsque cela a contribué à ramener le calme, et que cela est perçu par les agents des services publics- nous l'avons constaté à de nombreuses reprises.

### ***1.1.2. LE DÉNI D'UNE CATÉGORISATION LIÉE À L'ETHNICITÉ***

Si les agents de Vivre en Ville ont fait émerger de nouvelles professionnalités, dans le champ de la gestion des espaces publics, il reste que leur travail a toujours manqué de cadres bien définis.

Le qualificatif de leur emploi est d'abord le sujet de beaucoup de confusion. On parle d'eux en tant qu'agent de médiation, mais font-ils réellement de la médiation ? Leur position, nous l'avons déjà souligné ne peut être neutre puisque leur principale mission est de faire respecter, voire de protéger, le territoire des entreprises publiques qui les embauchent.

Au-delà même des débats sur le terme de médiateur, et en regardant leur action réelle, la confusion demeure. Pour beaucoup en effet, il était difficile de dissocier vie privée et vie professionnelle, tant leur travail était lié à leur connaissance des auteurs de troubles, et à leur légitimité dans les quartiers. *« Et moi, maintenant, je vais dans un quartier, je vais m'embrouiller avec les jeunes... Euh, le week-end je travaille*

---

<sup>191</sup> Observations dans le métro, station Bellefontaine, 26 avril 2002.

*pas, ils me croisent, ils me tombent dessus, ils me crèvent les pneus de la voiture, ils me brûlent la voiture, tu vois ? ... Je vais me retourner sur qui ? Sur Vivre en Ville ? Y a juste par rapport à ça, tu vois, on n'est pas... »<sup>192</sup>*

De plus, les agents ont souvent été lancés sur le terrain sans formation préalable. Ce qui a conforté les jeunes embauchés, dans l'idée que ce qui comptait avant tout, était leur expérience des quartiers « difficiles », leur légitimité face aux populations des quartiers où ils intervenaient, leur appartenance à la communauté des quartiers en difficulté. Selon les agents de médiation, le sentiment pouvait varier de la volonté de montrer la plus-value de leur appartenance ethnique pour apaiser des conflits, au sentiment d'être assignés à ce poste de travail du fait de leur origine ethnique.

*« En regardant la femme de ménage qui est finalement venue nettoyer, K. me disait que jamais il ne ferait agent de nettoyage et pense alors qu'il avait dit la même chose pour agent RIM dans le métro. Il me dit qu'en fait il se disait qu'avec le bac, il pouvait espérer mieux. Mais vu qu'il ne trouvait pas et ce qu'il a subi en intérim suite aux attentats et à AZF... »<sup>193</sup>*

L'association a connu malgré tout, des moments où des missions comme celle avec les bailleurs sociaux semblaient réellement se professionnaliser. Un coordonnateur avait été nommé qui avait réuni les uns et les autres, et était parvenu, comme nous l'avons montré plus haut, à poser une définition un peu plus claire, de l'action des agents de médiation dans les quartiers où l'OPAC les envoyait. Des outils de « reporting », permettant d'avoir un certain recul sur l'action avaient été mis en place. Des rencontres pour favoriser le partenariat, ont eu lieu. Malgré tout cela, après

---

<sup>192</sup> 19A, *loc.cit.*

<sup>193</sup> Observations dans le métro, station Patte d'Oie, 11 avril 2002.



trois ans d'activité, cette mission avec les bailleurs est restée mal définie pour les agents qui allaient eux, sur le terrain. Cela paraissait clair dans la théorie, mais la réalité l'était beaucoup moins.

*« Bon, déjà cette mission en elle-même, elle est pas définie ! Ah ouais, ouais jusqu'à présent, elle est pas définie, tu vois ? Tu sais pas jusqu'à où tu peux partir ! (...) Et ce qui manque aussi, c'est des formations. Tu sais quand tu vas dans d'autres villes, tu vois qu'ils font des formations... - Oui, tu trouves que vous manquez de formation. M. : De formations, et qu'est-ce qu'on peut faire, qu'est-ce qu'on peut pas faire ? Tu vois des trucs définis, tu vois ? »<sup>194</sup>*

Pour certains salariés de Vivre en Ville, l'association par ses différentes missions et ses champs d'intervention (les transports, EDF, les quartiers HLM...) possédait une polyvalence qui aurait pu être très enrichissante pour la gestion des espaces publics. Il y avait un potentiel pour s'adresser à tous les types de publics : les jeunes, les familles, les associations... Vivre en Ville pouvait être une alternative à la gestion trop sécuritaire dans certains endroits.

*« - Oui, tu penses que c'est des métiers importants. M. : Ah oui, important avec tout ce qui se passe ! Par rapport à l'insécurité, par rapport à... je sais pas moi, dans les quartiers, ça rassure les locataires, tu vois ? Ils préfèrent parler à toi que parler à la Police. Tu vois, ça passe mieux. - Oui comment ça se fait que ça passe mieux ? M. : Je sais pas ! Ils se disent, oui, ils sont là c'est des... c'est des médiateurs, on va essayer de leur parler, ils connaissent tout le monde, c'est... - Ils ont plus*

---

<sup>194</sup> 19A, loc.cit.

confiance en vous, tu penses ? *M. : Plus confiance, j'sais pas. Mais y en a, ils préfèrent parler à nous que parler à la Police par exemple. »*<sup>195</sup>

Mais l'association est restée, malgré un partenariat avec des grandes entreprises de service public, très isolée dans son action. Ce gisement de compétences que semblait posséder Vivre en Ville ne pouvait se développer tant le partenariat avec les institutions et les autres professionnels était limité. Les agents de Vivre en Ville se juxtaposaient simplement aux autres professionnels sans être associés réellement à des actions de fond. On leur demandait d'être là dans des situations d'urgence ou pour pallier le déficit relationnel des services publics. Mais ils ne sont pas parvenus à être reconnus comme professionnels. Ils ont dû rester cantonnés au champ d'intervention que voulaient bien leur laisser les commanditaires et les autres acteurs de terrain. Ainsi, leur action a eu lieu uniquement sur le territoire des services publics qui commandaient les missions sans possibilité de véritablement travailler en réseau avec les autres acteurs et de contribuer à un renouvellement des pratiques.

« - Et ils ont bien identifié que vous étiez Vivre en Ville ? *M. : Non, pas tous. Au départ, tu vois, on a distribué des prospectus et y en a, bon ça fait 3 ans qu'on travaille dans les quartiers, mais y en a qui nous voient comme agent de médiation, y en a qui nous voient comme CRS. Ah ouais, ouais ! Comme Police. Ils nous voient comme on sert à rien et on gêne. - Ah oui, y en a qui pense que vous servez à rien. M. : Ah oui, y en a qui, la plupart c'est des associations, tu vois ? On les gêne en fait, ils croient qu'on essaie de leur prendre leur euh... C'est pour ça que là, avec M et B, on a demandé qu'on travaille en... - En collaboration. M. : Voilà, tu vois dans les quartiers, tu vois tu travailles avec les autres associations, tu fais des projets et tout le monde est... - Sinon, les associations pensaient que vous étiez là un peu pour leur prendre leur*

---

<sup>195</sup> 19A, *loc.cit.*

travail ? *M. : Ah ouais, ouais. - Pourtant vous faites pas la même chose ? M. : Non mais style? Quand on fait des projets avec les jeunes, pour eux, ça passe pas. »*<sup>196</sup>

L'évolution des différentes missions de Vivre en Ville, a montré la place capitale des personnes référentes dans les entreprises. A EDF, si le chef d'agence était ouvert aux nouvelles pratiques, l'agent de Vivre en Ville faisait vraiment un travail de médiation avec la clientèle en difficulté. Lorsque le chef d'agence ne s'y intéressait pas, l'agent se sentait utilisé pour le recouvrement des factures d'EDF. « *J. : Oui, alors moi, ça se passait très bien quand je suis arrivé. Je sortais des formations avec G.M., béton ! Bon, médiation, personne neutre, négociation, avec EDF et avec le client ! Donc, moi quand j'étais aux Sept Deniers ça s'était très bien passé. On avait une chef d'agence qui était vraiment ouverte, et qui avait compris c'était quoi notre rôle de médiateur. Donc je négociais des choses avec elle qu'un conseiller pouvait pas négocier. Je négociais des trucs euh... Voilà euh donc la preuve, c'est qu'elle disait : « Oui J, c'est un négociateur... ! » Et elle lâchait prise ! Au départ, elle disait non ! Donc moi, j'étais là, j'étais en train de négocier, je sortais des arguments qui fallait pour que, pour qu'elle lâche prise. Elle lâchait prise et donc elle me disait : « Tu le suis, et tu me rends des comptes la semaine prochaine. » C'est la seule personne avec qui vraiment je travaillais, que j'avais l'impression de faire un peu de médiation. C'est la seule personne, c'est la chef d'agence des Sept Deniers. Ensuite, les autres, ils étaient là euh : « Non, non tu fais ça, ça, ça ! »*<sup>197</sup>

Pour les agents de médiation dans les quartiers d'habitat social, il en était de même. Le partenariat se construisait plus ou moins selon les personnes, et les structures présentes sur les quartiers.

---

<sup>196</sup> 19A, *loc.cit.*

<sup>197</sup> Entretien avec un correspondant de quartier EDF, 7A.

Le manque de clarté sur les objectifs du projet Vivre en Ville a conduit à des interprétations diverses. Pour les uns, tant les salariés que les responsables dans les entreprises, l'association existait pour aider des jeunes en difficulté, dans leur insertion professionnelle. Pour les autres, elle existait pour créer de nouveaux métiers fondés sur la médiation. On a finalement travaillé dans un double objectif, qu'il s'est avéré impossible à satisfaire.

Vivre en Ville ne s'adressait qu'aux jeunes en difficulté d'insertion. Ce qui a naturellement conduit à une dévalorisation de l'image de la fonction occupée par ces jeunes. Et ce d'autant plus que les perspectives de sortie de l'association vers les entreprises partenaires se sont révélées de plus en plus illusoires.

Le discours de Françoise De Veyrinas reflète bien le flou dans lequel l'association s'est trouvée tout au long de son existence. Pour elle, le but premier de l'association était l'insertion de jeunes issus des quartiers « défavorisés ». L'association créait de nouveaux emplois - et non de nouveaux métiers - basés sur les métiers existants dans les entreprises. Ceux-ci devaient s'en trouver enrichis.

Les jeunes trouvaient à Vivre en Ville, un emploi fonctionnant comme un tremplin vers un contrat de travail de droit commun, et les entreprises devaient découvrir la plus-value apportée par la jeunesse des quartiers sensibles de Toulouse. On s'est focalisé sur les difficultés économiques et sociales de ces jeunes des quartiers sans pour autant se pencher sur la source de ces difficultés et des processus inégalitaires qu'ils subissent. On parle ici seulement de jeunes en difficulté. On sait pourtant que systématiquement l'expression « jeunes en difficulté » ou « jeunes des quartiers » renvoient aux jeunes d'origine immigrée. Les acteurs ne parlent pas en terme d'ethnicité

s'agissant des jeunes agents de médiation. Or elle est bien présente dans les rapports sociaux autour de Vivre en Ville.

Les dispositifs de lutte contre l'exclusion en France depuis les années 80, visaient officiellement des catégories de populations définies selon des critères économiques et sociaux. S'ils ne visaient pas clairement les populations d'origine immigrée, le décodage qui en était fait montrait le contraire.

En 1999, un changement d'orientation a lieu lorsque J.P. Chevènement, alors ministre de l'Intérieur, a demandé aux préfets de « *diversifier les recrutements (pour les emplois-jeunes d'adjoints de sécurité) et permettre l'accueil, au sein des services publics de police, des « jeunes issus de l'immigration », ce qui implique des embauches au faciès* ». <sup>198</sup> Il semble alors que l'on parle alors clairement de discrimination liée à l'origine ethnique réelle ou supposée. Mais, les auteurs que nous venons de citer montrent que ce discours risque d'entrer en concurrence, du moins de brouiller le message de l'universalisme républicain.

À Vivre en Ville, on se refuse à parler en terme de recrutement ethnique même si le résultat est celui-là. On a sélectionné selon la connaissance de la langue arabe, l'appartenance à un territoire, les difficultés socio-économiques. On est resté dans un discours peu clair, mais les interprétations et les représentations des uns et des autres ont conduit à réserver les emplois de l'association à des jeunes issus des quartiers en difficulté.

À un moment donné, l'équipe des agents de médiation qui intervenait dans les quartiers a dû recruter une personne supplémentaire. Une jeune fille d'origine

---

<sup>198</sup> Véronique De Rudder, Christian Poiret, François Vourc'h, *L'inégalité raciste*, PUF, Paris, novembre 2000, p.16-17.

française, non marquée par des critères d'appartenance ethnique ou à un quartier en difficulté a finalement été recrutée. Outre le fait d'être la seule femme dans une équipe exclusivement masculine, elle a dû gérer le rejet de ses collègues. Elle ne faisait pas partie de leur groupe et les représentations qu'ils se sont faites à son sujet ont conduit à des tensions et à sa démission au terme de sa période d'essai.

Les frontières basées sur l'ethnicité se travaillaient de l'extérieur par les représentations véhiculées par les discours politiques des commanditaires, mais aussi de l'intérieur par les agents de médiation qui n'acceptaient en leur sein que leurs pairs.

Vivre en Ville, dans l'idée de F. De Veyrinas, devait être un lieu d'expérimentation. L'objectif étant de pallier aux manques des métiers déjà existants dans les entreprises. C'est ainsi que Vivre en Ville aurait permis à la SEMVAT de créer un service de prévention mobile. Vivre en Ville était un moyen pour les entreprises de s'adapter à des changements dans son environnement socio-économique.

L'association était donc au service des entreprises. On y plaçait des jeunes qui devaient faire preuve de leur utilité en apportant une plus-value aux entreprises, en leur permettant d'enrichir leurs activités. Cette association n'était pas pensée comme une structure autonome, avec une dimension politique. Elle devait simplement être un instrument – voire une devanture politique - au service des partenaires politiques et économiques qui en étaient à l'initiative, et qui la pilotaient. Il ne pouvait être question que de pallier aux effets d'une discrimination territoriale.

Insérer ces jeunes a pris des allures de marché entre les entreprises et ces jeunes. En contrepartie d'une aide à la régulation de leurs territoires, les entreprises donnaient des perspectives d'emplois durables en leur sein. On est bien dans ce que

Jacques Donzelot<sup>199</sup> appelait une « *négociation de l'entrée dans la vie sociale* ». Avec la notion d'insertion en effet, il n'est plus question de solidariser la société, mais de produire la société. Le projet professionnel que tout agent de Vivre en Ville se devait de posséder, est bien la contrepartie demandée pour accéder à l'emploi. Chaque jeune repéré en difficulté d'insertion socioprofessionnelle était en devoir de montrer qu'il créait une plus-value pour les services publics qui voulaient bien l'employer.

Outre cela, il est question d'apporter une solution à la délinquance des jeunes sur le territoire des services publics. On ne pose pas la question de la quête identitaire des jeunes qui se manifestent par la violence, mais bien plutôt celle de les insérer, de les intégrer conformément à la logique de l'universalisme républicain.

Un ancien agent RIM notait la contradiction dans laquelle se trouvaient les salariés de Vivre en Ville : « *Oui, il faut un statut. Faut arrêter de dire, il faut que vous trouviez quelque chose ! Attends, ça veut dire que ceux qui sont au bureau ils sont assis tu vois, tranquillement. Attends je dis pas qu'ils ont la belle vie, bon, ils galèrent aussi... Mais eux, ils ont la sécurité de l'emploi. Bon, pas tous parce que t'as vu euh tous les licenciements qu'il y a. Tous les ans il y a un licenciement, tous les ans y a un nouveau directeur, tous les ans y a ci... attends faut arrêter ! Franchement faut qu'ils arrêtent un peu quoi . Je crois qu'il faut arrêter les dégâts, hein ! Faut qu'ils arrêtent de prendre les gens pour des ignares ! Mais apparemment, c'est bien parce qu'ils sont tous aveugles, la Mairie, même l'inspection du travail, hein ! Même l'inspection du travail a peur de Vivre en Ville. Parce qu'il y a la Mairie, y a la SEMVAT derrière, ils ont quand même assez peur, ouais. On dirait qu'ils ont tous oublié la 1<sup>ère</sup> mission pour laquelle Vivre en Ville a été créée.- La 1<sup>ère</sup> mission ? K. : Ben moi au départ quand je suis rentré, on m'a dit que c'était une association qui aidait les jeunes et qu'ensuite ils*

---

<sup>199</sup> Jacques Donzelot, *op.cit.*

*avaient la possibilité de travailler à la SEMVAT. Pas tous, ils le disent hein, attention !*  
*- On te l'avait dit ça ? K. : Ah ça on me l'avait dit ! C'est sûr, on me disait tout le monde ne va pas rentrer à la SEMVAT. Ça semble évident et c'est sûr. Et quand tu vois qu'ils devaient faire rentrer 5 agents par an ! Ben je me demande euh... ça fait pas le compte ! Et on nous endormait... Mais personne ne s'en soucie ! »<sup>200</sup>*

Vivre en Ville est pour les agents de médiation qu'elle embauche, un nouvel espoir de bénéficier de cette égalité des chances que prône la société française. Ce dispositif leur a fait miroiter la fin de leurs difficultés d'accès à l'emploi. Comme si leur appartenance culturelle, à la génération des jeunes des quartiers sensibles pouvait enfin devenir un atout. Mais les espoirs sont vite déçus.

L'embauche dans les entreprises de jeunes qualifiés souvent de « leaders positifs » dans les quartiers, apparaît comme une manière de s'assurer une forme de paix sociale pour les entreprises.

## ***1.2. LA RECONNAISSANCE SOCIALE DES « JEUNES DES QUARTIERS » EN JEU***

Le discours de certains agents de médiation montre l'investissement qu'ils ont mis dans l'association Vivre en Ville. Pour beaucoup, elle représente une chance d'insertion professionnelle. Après un parcours scolaire chaotique, et des petits boulots assez précaires, un agent de médiation embauché dès la création de l'association, parle de « passer à l'étape supérieure »<sup>201</sup> s'agissant de son embauche à Vivre en Ville. Il voit dans ces activités émergentes le moyen de sortir de la stigmatisation liée à son appartenance ethnique et sociale. Les attributs ethniques

---

<sup>200</sup> Entretien 22A, ancien agent RIM dans le métro.

<sup>201</sup> Entretien avec un agent de médiation bus, 5A.



conditionnant le plus souvent les attributs sociaux<sup>202</sup>. L'emploi - jeune va lui permettre d'atteindre une condition sociale acceptable puisqu'il va lui fournir la stabilité professionnelle pendant 5 ans, et des revenus de fait. Son ethnicité devient alors un attribut positif puisqu'elle lui permet d'accéder à l'insertion professionnelle.

Il sent aussi qu'on lui propose un challenge à travers Vivre en Ville. « *Si ça passait, on voyait ce qu'il y avait après, si ça passait pas, l'association fermait. Il y avait un challenge en fait. (...) – Et qu'est-ce qui te motivait en particulier par rapport à cette association ? K. : Ben c'était le challenge. Il fallait s'accrocher, il fallait faire du bon travail. C'était le monde professionnel. (...) Et puis on a réussi à ouvrir d'autres portes à d'autres personnes qui travaillent là maintenant. (...) On a amélioré l'image de la SEMVAT dans les quartiers. Quand on a commencé à travailler avec les bus, il fallait récupérer des quartiers comme Pergaud où le bus ne passait plus. Il y avait des jets de pierres, des bagarres... il a fallu 6 mois, un an pour récupérer le quartier. Maintenant le bus passe et les chauffeurs sont à l'aise.* »<sup>203</sup>

C'est un challenge qui s'apparente à une conquête de territoire. Il y a le territoire du service public à reconquérir, et à travers cela, la conquête du monde professionnel pour des jeunes stigmatisés en tant que « jeunes issus des quartiers ». « ... *Et là de voir des agents RIM, des jeunes, issus des quartiers... c'était différent.* – Et c'était fait exprès que ce soit des jeunes des quartiers ? K. : *Oui, il fallait instaurer un climat de sérénité au sein du métro.* »<sup>204</sup>

---

<sup>202</sup> Mireille Eberhard, Catégorisations ethno-raciales au guichet, *les Cahiers du CERIEM*, n°8, décembre 2001.

<sup>203</sup> 5A, *loc.cit.*

<sup>204</sup> 5A, *loc.cit.*

L'ethnicité des agents de médiation est utilisée à des fins de sécurisation et pour ces derniers pour revaloriser leur image. Pour les jeunes embauchés aux débuts de Vivre en Ville comme ce fut le cas de l'agent 5A cité précédemment, il y avait une volonté d'action plus collective pour mettre en évidence la stigmatisation dont ils sont l'objet et les atouts de leur appartenance ethnique. Cette action collective ne se mettra pourtant pas vraiment en place. Les intérêts individuels demandaient d'abord à être satisfaits.

Les agents de médiation ont bien intégré cette logique de la preuve. Il est évident que c'est en manifestant des efforts et du travail qu'ils seront reconnus et « insérés ». *« C'est pas parce que t'es un jeune des quartiers que tu vas travailler à Vivre en Ville : il faut le mériter de travailler à Vivre en Ville ! C'est pas facile... nous quand on a commencé au début, il fallait s'accrocher. Fallait bosser, fallait pas pleurer, fallait pas être absent, tous les jours arriver en retard... et ci et ça ! Fallait le mériter le plus possible. »*

Vivre en Ville est le moyen de démontrer, pour ces jeunes, qu'ils savent et désirent, respecter les règles de base du monde du travail. De plus, en aidant le service public dans la reconquête de son territoire, les jeunes de Vivre en Ville montrent qu'ils changent de camp, et qu'ils se positionnent du côté du respect de la règle du service public, bref, de la norme. Leur différence n'a pas de place. Ils doivent devenir conformes à ce que les entreprises attendent d'eux. Cela nous ramène à l'idéal français qui veut que les immigrés s'assimilent à la culture dominante, celle des nationaux. La différence culturelle de ces jeunes d'origine immigrés n'a pas de place. On ne se pose pas la question de savoir quel est le malaise profond de la jeunesse issue de l'immigration. Son malaise se résume au besoin d'un emploi.

À travers cet emploi, ils jouent leur reconnaissance sociale. Se sentant indispensable pour les entreprises qui les embauchent, cela leur donnait envie de s'investir dans le développement de l'association. Cependant, l'évolution de l'association va faire déchanter les salariés assez rapidement. La reconnaissance des agents de médiation n'est pas à la hauteur de leur investissement pensent-ils - cette reconnaissance passant pour les uns par des embauches dans les entreprises partenaires, pour les autres par un développement du métier de « médiateur », et l'élargissement du partenariat de l'association. Vivre en Ville au contraire, n'a pas développé son partenariat, et s'est de plus en plus centrée sur sa prestation vis-à-vis de la SEMVAT, alors partenaire le plus important.

Ce recentrage sur la SEMVAT a des explications diverses selon que l'on s'adresse aux agents de médiation, à la direction de Vivre en Ville et à la SEMVAT elle-même. Pour des agents, il y a eu une véritable main-mise de la SEMVAT sur Vivre en Ville. Ce qui a conduit à une instrumentalisation de l'association pour gérer les problèmes avec les jeunes des quartiers.

*« Vivre en Ville a fait du bon boulot. Mais c'est la main-mise de la SEMVAT qui empêche Vivre en Ville de se développer. Il aurait fallu que d'autres entreprises s'impliquent. (...) Ils nous ont pas donné les moyens de faire évoluer la mission. – Qu'est-ce qu'il aurait fallu comme moyens pour faire évoluer la mission ? K. : Avoir d'autres partenaires. C'est trop avec la SEMVAT, trop avec la SEMVAT. Et c'est pas bon. – Et ça aurait apporté quoi d'avoir d'autres partenaires ? K. : Déjà plus de personnel, quelque chose de plus grand et plus de reconnaissance. Et avoir notre propre direction<sup>205</sup>. Je crois qu'on aurait pu travailler avec la SNCF, France Télécom,*

---

<sup>205</sup> L'entretien a lieu après que la direction de Vivre en Ville a été confiée à un salarié détaché de la SEMVAT.

*ça aurait diversifié les missions. Y aurait eu beaucoup de choses à faire plutôt que d'être dans le vice de la SEMVAT. »<sup>206</sup>*

Pour les salariés, le passage de la présidence de l'association à la SEMVAT, après qu'elle a été occupée par la Ville et EDF successivement, a modifié le mode de fonctionnement quant aux décisions et aux orientations de l'association. Et il est apparu le sentiment que la SEMVAT contrôlait tout ce qui se passait à Vivre en Ville. La direction semblait n'avoir plus aucune marge de liberté dans son action.

Ce sont en réalité, les problèmes financiers qui ont accentué la reprise en main de l'association par la SEMVAT inquiète à ce sujet. Le déficit assez important auquel Vivre en Ville a dû faire face a semble-t-il, joué un rôle majeur dans le devenir de l'association. Les jeunes eux, rapportaient cela à leur identité de jeunes des quartiers que l'on voulait instrumentaliser pour ramener la paix sur le territoire de la SEMVAT.

La mission des agents de médiation aurait pu concerner plus largement l'espace public, avec des emplois partagés entre différentes entreprises, pour une meilleure gestion de l'espace public.

C'est ce qu'a tenté de mettre en place l'association PPV (Partenaires pour la Ville) 93 à Saint-Denis. Pourtant, l'analyse qui en est faite par l'ancienne directrice est assez mitigée. Le transporteur a, malgré un partage des emplois, gardé la place la plus importante dans le dispositif. Et l'observation du travail des salariés de PPV donne à penser qu'ils jouent plus un rôle de sécurisation des agents de services publics, de maintien de l'ordre, que de construction de lien social dans les espaces publics<sup>207</sup>. Le recrutement basé sur des critères plus ou moins clairs, mais qui finalement, crée une

---

<sup>206</sup> 5A, *loc.cit.*

<sup>207</sup> Mounira Méhiri, *mémoire de DEA de sociologie*, novembre 2002, Université Paris VIII.

population d'agents de médiation strictement issus des quartiers « sensibles » et d'origine maghrébine, pose la question de l'ethnisation de ces emplois, et de l'instrumentalisation des jeunes des « quartiers difficiles » par les services publics en mal de relationnel avec ces quartiers.

L'interviewé 22A que nous avons déjà cité, est un ancien agent RIM à Vivre en Ville qui avait exercé une fonction similaire dans les transports parisiens, à la RATP. Venu s'installer à Toulouse pour des raisons financières, il a souhaité occuper à nouveau un emploi d'agent d'accueil<sup>208</sup> dans les transports. Son expérience parisienne lui avait plu et lui avait montré l'utilité d'une telle fonction. Il souligne l'importance de la communication pour désamorcer certaines situations.

Mais, ce qui marque dans son discours, c'est le sentiment qu'on lui faisait confiance lorsqu'il travaillait à la RATP, qu'il faisait partie d'une équipe de travail et que son travail était reconnu. Les tâches étaient variées : vérification de l'état du matériel (abribus...), régulation des entrées et des sorties dans le métro aux heures de pointe, sensibilisation des élèves de collèges sur le fonctionnement des bus et le respect du rite de paiement du titre de transport. Il intervenait dans des zones dites sensibles pour les conducteurs de bus, mais pour autant il n'avait pas le sentiment d'être placé là pour réguler uniquement ces difficultés-là. Il insiste beaucoup sur le fait qu'il n'était jamais seul sur son lieu de travail et qu'il était accompagné le plus souvent par des agents de la RATP.

Cet emploi était aussi un contrat subventionné par l'État, et permettait à la RATP de contribuer à la démarche d'aide à l'insertion des jeunes. L'objectif à travers ce type d'emploi restait le même que celui de Vivre en Ville. Pourtant, cette position n'a

---

<sup>208</sup> Le qualificatif agent d'accueil recouvre tous les emplois en contact avec le public dans le métro.

pas été vécue de la même manière à Vivre en Ville et à la RATP. À la RATP, il dit bénéficier d'une forme de reconnaissance qui n'a jamais existé à Vivre en Ville.

La notion d'avoir à faire ses preuves à travers un emploi tremplin comme celui d'agent de médiation est bien intégrée dans son discours. Mais la reconnaissance dont il dit avoir bénéficié à la RATP, donnait une dimension différente à un emploi somme toute assez semblable. Ce sont des identités professionnelles différentes qui paraissent s'être construites à la RATP et à Vivre en Ville. Ce discours reste un discours *a posteriori*, qu'il convient de relativiser. Mais il manifeste incontestablement, la frustration qu'a pu créer la position d'agent de médiation dans le dispositif toulousain de Vivre en Ville.

*« On m'a dit que c'était une association qui aidait les jeunes en difficultés machin... ! Bon, ça c'est vrai quoi . Rien à dire là dessus. C'est sûr même ! Mais euh, après je veux dire, bon ben voilà. Quand tu vois que tu te tiens tranquille, que tu fais bien ton travail, tu sens pas que c'est reconnu quoi ! Tu sens que ça sert euh... T'as l'impression que ça sert à rien... en fait ! - Et cette reconnaissance tu l'avais davantage sur Paris ? K. : Largement, oui ! - Ça venait de quoi ? K. : Ben je sais pas, parce que bon, là-bas, les responsables, ils ont quand même un autre œil euh... ils ont pas le même œil que ceux du sud, hein ? Oui, je trouve que c'est pas le même regard tu vois. Déjà, ils sont pas, les cadres et tout, je sais pas si c'est parce que mon frère il y était ou quoi mais j'étais quand même respecté, tu vois. Tu le vois le gars, il se prend pas au sérieux ! Il te serre la main, « voilà, ça va ? ... » C'était une bonne euh... Enfin, tu vois ça te donne plus envie de bosser que (...) Vraiment tu vois ! Mais bon euh... là,*

*Paris, c'est vrai que faut vraiment supporter, hein ! C'est bien pour y rester un temps, mais après euh... »<sup>209</sup>*

L'emploi occupé à la RATP lui procure une forme de reconnaissance. Il est encadré par le personnel permanent de l'entreprise, ce qui paraît le rassurer et lui procurer une forme de sécurité sociale. Ceci dit, on peut noter qu'il ne fait pas allusion à de quelconques possibilités d'embauche durable dans l'entreprise. On est bien dans un parcours d'insertion, un parcours qu'on pourrait qualifier de parcours d'apprentissage de la vie professionnelle. À Vivre en Ville, on est plus dans un parcours de la preuve, voire du rachat quelquefois.

*« K. : Tu te sens quand même accompagné euh... Tu vois j'avais eu des problèmes à cause de l'armée tout ça, et grâce à un gars de la RATP, il a appelé, il m'a fait un papier... je suis allé au bureau de l'armée là à Paris et j'ai pas fait l'armée grâce à lui, tu vois ! C'est vraiment des gens qui... c'est vraiment des gens qui t'aident à te mettre en place. »<sup>210</sup>*

Il est dans une phase où il est accompagné par des personnels plus expérimentés que lui d'un point de vue professionnel, mais aussi social. Il insiste sur le fait que dans le travail, il ne se retrouvait jamais seul contrairement à Vivre en Ville. Mais il envisage deux aspects à cette question : d'un côté, il sent qu'à Vivre en Ville on lui confie plus de responsabilités qu'à la RATP en lui laissant seul la gestion de la station. D'un autre côté, lorsqu'il y avait des interventions un peu délicates à Vivre en Ville, il note qu'il ne pouvait pas compter sur les personnels de la SEMVAT. La tendance était plutôt à laisser les agents RIM seuls dans les stations de métro. Ce qui a

---

<sup>209</sup> Entretien 22A, ancien agent RIM dans le métro, a quitté l'association en 2000 sans projet par lassitude.

<sup>210</sup> 22A, *loc.cit.*

pu générer souvent un sentiment d'insécurité, et la crainte d'incidents qu'il ne pourrait gérer seul.

L'assujettissement lié à l'appartenance à la catégorie de jeune d'origine maghrébine est bien intériorisée. K. se positionne complètement dans un parcours d'insertion et conforte dans son discours l'attribution catégorielle qui lui est faite. Il est jeune en difficulté d'insertion professionnelle, il estime donc avoir besoin de cet encadrement que fournit la RATP. L'autonomie que semble lui accorder Vivre en Ville est mal vécue, car il l'assimile à de l'abandon, et à la relégation dans des tâches ingrates que les personnels de la SEMVAT ne veulent pas faire.

Vivre en Ville lui apparaît malgré tout par certains aspects, comme une progression dans son parcours social et professionnel. Il a acquis de l'expérience dans la région parisienne qu'il vient transposer à Toulouse. Il semblait apprécier ce travail d'agent d'accueil, de médiation dans les transports. Et puis Vivre en Ville pouvait apparaître comme un moyen d'évoluer, avec les perspectives d'embauches à la SEMVAT.

Si les agents RIM étaient seuls en station le plus souvent, ils côtoyaient tous les jours malgré tout, les salariés de la SEMVAT. Ce qui a nourri en eux des espoirs de progression sociale. Car ils ressentaient bien la différence de position, par le salaire en particulier. Ils avaient l'impression d'être devenus indispensables à la SEMVAT, voire de faire quelquefois le travail d'accueil, de régulation, et de sécurisation des stations mieux que quiconque. Et naturellement l'embauche à la SEMVAT qui représentait la stabilité, la sécurité de l'emploi, faisait partie de leurs espoirs. Être embauché à la SEMVAT représentait l'aboutissement d'un parcours d'insertion, voire la preuve de la reconnaissance de leur travail pour les agents RIM.



*« Oui, c'est clair que des fois on se sent manipulé. T'es là, tu te poses quand même des questions. Je m'étais dit, je me tiens bien, j'essaye de bosser comme il faut, je touche un salaire bon, c'est sûr il est petit mais bon tant pis. Tu te dis : « Peut-être, je vais rentrer à la SEMVAT... ? » C'est un peu pour ça, tu vois. T'es prêt à te sacrifier tu vois. Mais bon après euh... je veux dire après au niveau des repos et tout, c'était mal fichu à l'époque. Moi, je sais qu'il y a une période où j'ai réellement bossé quoi. J'ai couvert des équipes à tire-larigot, quoi ! Et bon, c'est vrai que bon, voilà c'est ça que je reprochais surtout. J'avais pas assez de vacances. J'avais l'impression que... parce que j'ai jamais noté mes jours de récup, tu vois tout ça, je sais très bien mais je suis sûr hein ? Sûr, sûr qu'on m'a pas donné mon compte, on m'a pas, on m'a pas... par rapport à ce que j'ai fourni, on m'a pas aidé. Et c'est pour ça que j'étais grave énervé quoi ! Vis-à-vis de ça, moi je leur en voulais pour ça, hein. »<sup>211</sup>*

Lorsque pour lui, il devient évident qu'il ne bénéficiera pas d'une embauche à la SEMVAT, il est complètement démotivé dans son travail. Il sera alors, très souvent absent. Il essaiera de trouver une échappatoire, en se lançant dans une formation qui lui permette de s'orienter dans un autre secteur. Mais là, il sent qu'on ne veut pas vraiment l'aider, puisqu'on ne lui accorde pas l'emploi du temps qu'il souhaitait. K. se positionne alors comme une victime de la tension dans laquelle se trouvait l'association : gérer une prestation de service auprès de ses clients, et assurer dans le même temps, l'insertion professionnelle de ses salariés.

---

<sup>211</sup> 22A, loc.cit.

## **II. UNE IDENTITÉ PROFESSIONNELLE FONDÉE SUR L'INCERTITUDE ET LE PROVISOIRE**

Nous pouvons maintenant nous interroger sur les effets de ce désenchantement des agents de Vivre en Ville sur les identités socioprofessionnelles.

### ***2.1. DES AGENTS DE MÉDIATION EN INSERTION***

#### ***2.1.1. AVOIR UN PROJET***

Au fur et à mesure de l'évolution de l'association, les espoirs des uns et des autres se sont réduits. Et la représentation que les salariés se faisaient de Vivre en Ville a sensiblement évolué. Au moment de la création de l'association, les jeunes salariés voyaient dans cet emploi de médiateur, une nouvelle profession que les partenaires sociaux et économiques souhaitaient développer. À cette attente, s'est mêlé l'espoir d'être embauché par les entreprises partenaires de l'association, après avoir fait ses preuves en tant que médiateur.

Pour les jeunes, il y avait plusieurs enjeux : le besoin d'assurer leur insertion socio - professionnelle, la création d'un nouveau métier, et leur reconnaissance sociale par un véritable statut. On peut ajouter que le contact avec les salariés des entreprises a pu créer chez les salariés de Vivre en Ville, une image survalorisée du statut social et professionnel dans ces entreprises.

Avec des buts qui divergeaient d'un agent à l'autre, d'un partenaire à l'autre, une certaine confusion s'est installée à Vivre en Ville. Au fil du temps, les jeunes ont émis des demandes de clarification sur les objectifs des uns et des autres. Ce qui a notamment conduit les responsables de la SEMVAT dès 1998, à s'engager

publiquement au cours d'un apéritif avec l'ensemble des salariés de Vivre en Ville, sur l'embauche de cinq jeunes chaque année, sous réserve bien sûr que les candidats réussissent les tests de recrutement.

Cet engagement a alors nourri toutes sortes d'espoirs chez les jeunes agents de médiation, et par la suite, beaucoup d'incompréhension lorsque plusieurs se sont vus recalés au moment d'importants recrutements à la SEMVAT. Ayant travaillé sur le territoire de la SEMVAT ou d'EDF, les agents estimaient avoir été formés, connaître les pratiques des entreprises, leur fonctionnement et même ils rendaient service à ces entreprises. Alors, pourquoi ne pas les embaucher au lieu de former des candidats extérieurs ?

Le partenariat qui s'était mis en place avec la CRAM<sup>212</sup> a certainement renforcé l'idée que Vivre en Ville était un sas d'embauche pour les entreprises. En effet, il avait été conclu entre Vivre en Ville et la CRAM, une convention pour l'embauche de 4 salariés parlant l'arabe, chargés de faire l'accueil du public de la Caisse. Leur mission concernait les publics étrangers ne parlant pas le français. L'objectif était bien clair : on utilisait à un moment donné l'appartenance ethnique de ces jeunes pour gérer le relationnel avec les retraités issus de l'immigration.

Vivre en Ville s'engageait à former ces salariés, et la CRAM à les embaucher au terme de l'aide de l'État pour les emplois-jeunes. Les agents dénommés de manière plus ou moins claire, agents de médiation, avaient là des perspectives précises. Ce qui faisait qu'on les assimilait plus à des salariés de la CRAM que de Vivre en Ville. On les voyait peu d'ailleurs à l'association, et de fait Vivre en Ville s'est peu impliquée dans leur formation.

---

<sup>212</sup> Caisse Régionale d'Assurance Maladie, située dans le quartier de Basso Cambo.

Chaque partenariat était différent, et créait des traitements inégaux entre les salariés de Vivre en Ville. Le salaire restait le même, mais les perspectives bien différentes. Et c'est pourtant ce qui comptait, et permettait de résister dans des emplois parfois difficiles à occuper.

Une jeune fille, correspondante de quartier pour EDF, relatait comment une amie lui a parlé de Vivre en Ville, et l'a encouragée à postuler : *« Elle m'a dit : « T'as peut-être des chances de rentrer à EDF mais c'est pas sûr quoi ! » Elle m'a dit : « Mais c'est pas grave ! T'auras de l'expérience et tout et après ça te servira à chercher ailleurs... » Elle m'a bien précisé que c'était un emploi-jeune et qu'il fallait que je rentre avec un projet professionnel. Ça, elle me l'a bien précisé. Elle m'a dit : « La CRAM, c'est autre chose ! » Elle m'a dit : « La CRAM, c'est parce que c'était déjà fixé, qu'ils prennent deux jeunes en emploi-jeune et qu'après ils les gardent. Mais que les autres entreprises partenaires non. » Elle m'a dit : « Y a que la CRAM. » Et après elle m'a bien dit qu'il fallait que je rentre avec un projet professionnel, qu'il fallait que je prépare tout ça, qu'il fallait bien que je sache ce que je veux aussi, si jamais je rentre à Vivre en Ville. »*<sup>213</sup>

L'incertitude dans laquelle les responsables de l'association se retrouvaient, les ont amenés à poser des critères d'embauches basés sur l'existence d'un projet professionnel. Vivre en Ville se proposait de les aider dans la réalisation de ces projets par la possibilité de financer des formations.

Il n'était pas question d'embaucher des jeunes dont le seul objectif était d'être embauché par les entreprises partenaires.

---

<sup>213</sup> Entretien avec une correspondante de quartier à EDF, 1B.

On peut penser que pour se débarrasser de cette question mal définie, le projet professionnel est devenu une des conditions d'entrée essentielle à Vivre en Ville. On a alors vu des jeunes imaginer des projets uniquement pour le recrutement.

De nouveaux espoirs sont nés : ceux de se former si les possibilités d'embauches dans les entreprises partenaires disparaissaient. Cependant, la réalité a montré la difficulté à financer tous les projets de formation, et le manque d'investissement aussi, de certains salariés dans les formations qu'on pouvait leur proposer.

### **2.1.2. DONNER LA PREUVE DE SA BONNE VOLONTÉ...**

La dimension créatrice qui semblait se faire jour à travers la notion de médiation, disparaissait au fil du temps. On est de plus en plus clairement dans une logique d'insertion de jeunes sans qualification, et en « difficulté », que l'on place dans un parcours de la preuve.

*« Parce que moi je me suis dit dans ma tête, si tu veux, bon là tu vois j'ai 25 ans. Je me suis dit, bon quand je suis rentrée j'avais 23. Je me suis dit, si je fais un emploi-jeune, admettons que ce soit pas la CRAM, si je fais un emploi-jeune à EDF par exemple, et que je reste pendant un petit moment, et que je trouve pas de boulot. Que je me bouge et que je trouve pas de boulot, euh au bout de emploi-jeune, j'aurai 26 ans et après c'est un p'tit peu tard. Donc je me suis dit, tant qu'à faire autant faire un emploi-*

*jeune et rester dans l'entreprise où on a bossé, où t'as pris tes marques, puisque tu connais bien l'entreprise... »<sup>214</sup>*

Les jeunes ont bien conscience de la nécessité pour eux, de faire des démarches de recherche d'emploi en dehors de l'association. Mais reste ce sentiment qu'en donnant des preuves de bonne volonté, notamment en acceptant de faire le « sale boulot » des entreprises, les entreprises partenaires les embaucheront.

C'est bien comme si l'insertion professionnelle résultait de la manifestation de la volonté de l'individu à s'insérer. Et pourtant, ce raisonnement a peu fonctionné à Vivre en Ville puisque malgré tous leurs efforts, peu ont été intégrés dans les entreprises. Que voulait-on en réalité ? Vivre en Ville n'a-t-elle pas existé seulement sur l'effet d'aubaine qu'a provoqué la mesure emploi-jeune, permettant à quelques acteurs économiques et sociaux de se donner bonne conscience en embauchant des jeunes pendant quelques temps ?

*«... Tu te défonces en fait parce que t'essayes de faire ce qu'ils te demandent, tu vois, et qu'y a pas d'encouragements de leur part. Y a même pas de reconnaissance. Pourtant c'est une entreprise publique, ils ont les moyens de te faire évoluer parce qu'on travaillait quand même chez eux ! C'était à eux aussi... ! Pour ceux qui veulent rester bien sûr ! Parce que attends on a travaillé chez eux, on a déjà mis les pieds là- dedans, on connaît les logiciels, on connaît le personnel. Je veux dire on sait comment ça se passe à EDF ! D'autant plus pour eux, ça serait bénéfique aussi. Puisque ça éviterait aussi, en fait ça éviterait de faire des formations à des gens qui*

---

<sup>214</sup> *Ibid.*

*connaissent pas. Pour ceux qui veulent rester bien sûr ! On a été formé... C'est vrai on a été formé là-bas ! Pourquoi ne pas nous garder ! »<sup>215</sup>*

## **2.2. DES CONTRADICTIONS À GÉRER POUR LES SALARIÉS DE VIVRE EN VILLE**

C'est lorsque tous les espoirs d'embauche au sein des entreprises pour lesquelles ils travaillent, disparaissent que les agents de médiation reviennent à des projets initiaux ou saisissent les opportunités qui se présentent à eux. Ainsi, H. après avoir occupé pendant plusieurs années un poste de correspondante de quartier à EDF ne voit pas venir les embauches. Il est de plus en plus évident qu'EDF ne privilégiera pas l'intégration d'agents de Vivre en Ville au sein d'EDF. Elle n'a alors plus aucune motivation pour l'emploi qu'elle occupe.

Elle ne parvient plus à accepter de n'être qu'un instrument d'EDF pour recouvrer ses dettes sans avoir aucune reconnaissance. *« C'est qu'il faut tellement ramener de l'argent en fait, tu vois. Il faut tellement combler les déficits tout ça qu'il y a eu, tous les dossiers qui sont partis au contentieux, tous les clients qu'ils sont pas arrivés à voir, tous les clients qui viennent pas et tout ça. Alors y a des nouvelles procédures et tu vois que même en changeant les procédures, c'est toujours pareil ! Et ben, c'est fatiguant ! C'est fatiguant et puis t'as envie d'évoluer. T'as envie de passer à autre chose. »<sup>216</sup>*

Du coup, elle saisit l'opportunité de changer de poste, tout en restant à Vivre en Ville. Et elle deviendra responsable de l'accueil, au siège de l'association. Elle justifie ce changement, et ce retour même à son projet initial : *« Ben mon projet avant de rentrer c'était d'être hôtesse d'accueil, et en fait de travailler et d'avoir de l'expérience*

---

<sup>215</sup> *Ibid.*  
<sup>216</sup> *Ibid.*

*et de rentrer dans une école, mettre de l'argent de côté pour financer cette école. (...) J'en ai eu marre et comme j'ai su que M. (responsable de l'accueil de l'association) allait partir et puis comme on déménageait, comme j'avais aucune notion de secrétariat et que moi en fait, mon projet c'était de travailler dans l'accueil. Et comme y a pas de formation propre à l'accueil, t'es toujours obligée de toucher à du secrétariat, ben j'avais envie de compléter ma formation initiale. Donc je me suis proposée, j'avais envie d'apporter quelque chose à Vivre en Ville en fait. C'est-à-dire de réaménager l'accueil puisqu'on déménageait et tout ça. Ça m'intéressait beaucoup de m'investir en fait. »<sup>217</sup>*

Les jeunes semblaient partagés entre un idéal qui serait celui d'inventer de nouveaux métiers, et leur nécessité d'avoir un emploi stable, leur procurant la « sécurité sociale ».

L'expérience de M.T., l'un des premiers emplois-jeunes de Vivre en Ville donne à réfléchir sur les contradictions dans lesquelles ils se trouvaient. M.T. est le premier agent de médiation de Vivre en Ville. Avec les années, il a évolué dans les différentes missions de l'association, et est devenu responsable d'équipe. Ce sont ses liens avec des personnels des services du Développement Social Urbain qui l'ont amené à Vivre en Ville.

Il est devenu un pilier de l'association, quelquefois même une sorte de baromètre, par son ancienneté, mais aussi par la place qu'il occupait dans son quartier, la Reynerie<sup>218</sup>. Il y était en effet reconnu comme un leader, et était président d'une association culturelle notamment. Vivre en Ville lui permettait de professionnaliser un rôle qu'il semblait avoir déjà dans son quartier.

---

<sup>217</sup> *Ibid.*

<sup>218</sup> Quartier sensible de Toulouse.



M.T. est un salarié qui s'est beaucoup investi dans les activités développées par l'association. Pour lui, Vivre en Ville était une bouée de sauvetage pour les jeunes en galère dans les quartiers. Mais en ce qui concerne ses perspectives professionnelles, elles ont eu du mal à s'énoncer clairement tant il paraissait habité de multiples contradictions.

Il y avait d'une part sa musique qu'il voulait développer, et dont il voulait faire son métier. Il y avait d'autre part, cette nécessité d'avoir un emploi stable et une sécurité. À travers tout ça, il y avait encore la volonté d'agir dans son quartier ou du moins de continuer à jouer ce rôle de leader qu'il portait toujours avec lui.

Au cours de l'année 2000, le service Prévention de la SEMVAT a lancé un recrutement. Et un appel à candidatures a été fait auprès des agents de Vivre en Ville. La SEMVAT souhaitait embaucher une ou deux personnes de Vivre en Ville.

M.T. a passé les différentes étapes du recrutement avec succès. Seulement, arrivé au terme de ce long processus, il a refusé cette proposition d'emploi au sein de la SEMVAT.

Cette décision mettra tout le monde dans l'incompréhension et l'embarras. Aux yeux des responsables de Vivre en Ville, ce recrutement est l'issue la plus favorable au processus d'insertion qui essaie de se mettre en place. Et puis il faut considérer que c'est un emploi en CDI qui est proposé à M.T. Pour la direction de l'association et les membres du bureau, c'est une occasion à ne pas manquer.

M.T. de son côté oppose des raisons que l'on pourrait qualifier de morales. D'autres avant lui ont été embauchés au service Prévention de la SEMVAT. Et à ses yeux, ils ont été complètement instrumentalisés par l'entreprise. Embaucher des

jeunes ayant une position de leader dans leur quartier permettrait à la SEMVAT d'avoir des informations qu'elle n'aurait pu avoir sans ces salariés-là. Ce serait pour la SEMVAT un moyen d'infiltrer les quartiers selon M.T. Il n'est pas du tout prêt à devenir un collaborateur de la SEMVAT.

Cet événement met en lumière la contradiction entre les objectifs d'une association et de ses partenaires services publics pour qui la seule réponse au désarroi de la jeunesse délinquante des quartiers résiderait dans la possibilité d'accéder à l'emploi stable, et de rentrer dans le monde des inclus.

C'est un peu la même logique que celle qui pousse à croire que la délinquance est uniquement une pathologie, et le fait de ceux qui se sentent à la marge de la société ayant intériorisé leur malheur. A. Bastenier récuse cette hypothèse lorsqu'il montre que la violence de la jeunesse issue de l'immigration parquée bien souvent dans les quartiers sensibles, doit être analysée comme une quête identitaire. Cette jeunesse appartient à un monde dont ils sentent qu'il doit disparaître. Dès lors, ils sont parqués dans l'exclusion en opposition au monde des inclus. L'auteur à la suite des observations de plusieurs chercheurs analyse la violence des jeunes comme l'ultime moyen de délimiter leurs frontières.

*« Dans ce territoire dégradé des minorités exclues, la violence est devenue l'ultime forme d'établissement des frontières pour ceux qui ne parviennent plus à symboliser leur monde que dans le registre infra-verbal d'une « cruauté utopique ».*<sup>219</sup>

Le refus de M.T. quant à l'embauche au service Prévention de la SEMVAT confirme l'analyse que fait encore A. Bastenier lorsqu'il avance que la

---

<sup>219</sup> A. Bastenier, *Qu'est-ce qu'une société ethnique ?* PUF, Paris, juillet 2004, p.275.

violence des jeunes doit donner à réfléchir sur le devenir de mondes qui ne parviennent plus à « *organiser socialement la différence mais à parquer les uns dans l'exclusion, et les autres dans l'inclusion* ». <sup>220</sup> L'histoire de Vivre en Ville montre bien qu'il était question en effet, de faire rentrer des jeunes au passé délinquant le plus souvent ou du moins proches de ce monde-là, dans la norme et non d'organiser les relations entre des mondes différents.

Ainsi donc, pour Vivre en Ville, la question de l'instrumentalisation que craignait M.T. se pose peu. Il est question avant tout de permettre à des jeunes d'avoir un emploi stable, et ce, à n'importe quel prix. Une des administratrices de l'association avait fait la réflexion suivante face au refus de M.T. : « *Il joue à l'enfant gâté !* ». Pour elle, cette histoire marquait un échec de Vivre en Ville. Son but étant que les jeunes quittent l'association, il ne pouvait être question de « cracher » sur le travail, et qui plus est sur un emploi stable !

Selon ses propos, les questions identitaires et d'épanouissement dans le travail étaient secondaires. Ces jeunes devaient d'abord songer à satisfaire des besoins alimentaires. Ces jeunes en difficulté ne semblaient pas avoir le droit de songer à leur épanouissement professionnel. Les questions identitaires telles qu'elles ont pu être révélées dans le cas de M.T. ne trouvaient pas de raison d'être pour les responsables de l'association. A en croire les réflexions qui ont fusé autour de cet événement, il semble qu'il y ait deux sortes de perspectives professionnelles. Celles de gens bien instruits, ayant fait des études et pouvant alors envisager de s'épanouir dans leur travail. Et celles de personnes sans qualifications, défavorisées de surcroît par leurs origines ethniques et résidentielles, et qui n'auraient à penser qu'en termes de survie.

---

<sup>220</sup> A. Bastenier, *ibid.*, p.277.

Cette histoire a provoqué aussi une certaine gêne de la direction de Vivre en Ville vis-à-vis de la SEMVAT. En effet, la direction travaillait à ce que des agents puissent être embauchés par les entreprises partenaires. Et lorsque ce que Vivre en Ville considère comme une occasion en or se manifeste, M.T. ne la saisit pas !

On valorise alors le statut privilégié des salariés des entreprises publiques négligeant que le travail crée aussi une identité sociale. Or, les jeunes par leur emploi d'agent de médiation à Vivre en Ville, ont développé une identité sociale et professionnelle. Pour eux, même si la situation n'est pas durable, ils se sont malgré tout installés dans une forme de sécurité. Ils ont un emploi et un salaire chaque mois. Et dès ce moment, les perspectives changent. S'il faut trouver un autre emploi, ce n'est plus seulement la question alimentaire qui prime, mais aussi celle de leur identité professionnelle.

M.T. représente un cas exceptionnel cependant, car d'autres agents de Vivre en Ville seront embauchés par la suite dans le service Prévention sans se poser ce cas de conscience.

M.T. a souhaité rester quelque temps encore à Vivre en Ville, confortant sa position de leader au sein de l'association, devenant un boulet parfois pour ses responsables.

## **2.3. LE RÔLE DE L'ETHNICITÉ DANS LA CONSTRUCTION IDENTITAIRE DES AGENTS DE MÉDIATION**

### **2.3.1. L'ETHNICITÉ COMME DÉFENSE**

L'instrumentalisation des agents de médiation et la désespérance quant aux perspectives d'insertion professionnelle dans les entreprises partenaires de Vivre en Ville, contribuent à perpétuer la discrimination ethnique dont les jeunes agents de médiation étaient déjà victimes. Les rapports inégalitaires qui existaient avant Vivre en Ville se reproduisent, mais de manière plus insidieuse puisque les objectifs du dispositif étaient de lutter contre l'exclusion dont ces jeunes étaient victimes.

Les partenaires de Vivre en Ville ne semblaient de toute façon pas prêts à poser le problème de la discrimination en tant que discrimination ethnique. On a préféré parler de discrimination liée à l'âge, à la qualification et au lieu de résidence.

À travers Vivre en Ville, comme dans la plupart des dispositifs qualifiés clairement de dispositifs de lutte contre la discrimination, on n'a pas su poser la question du « *racisme comme rapport social et comme mode de structuration social inégalitaire.* »<sup>221</sup>

Dès lors, dans un environnement incertain et hostile parfois, l'appartenance à un groupe ethnique devient un outil de valorisation pour certains agents de médiation à Vivre en Ville.

« - Pourquoi tu penses qu'ils n'en prennent pas davantage parmi les gens de Vivre en Ville ? H. : *Ben j'sais pas, y a un problème de... y a un problème... il doit y avoir un problème de racisme là-dedans. Moi, je pense que c'est ça. Et euh... oui j'en*

---

<sup>221</sup> Véronique De Rudder, Christian Poiret, François Vourc'h, *L'inégalité raciste*, p.18.

*suis sûre que c'est ça. Et euh... mais au niveau de la hiérarchie.(...) C'est pas donnant-donnant Esther ce que je te dis ! Mais quand t'es dedans, qu'il y a pleins de choses qui changent. Au bout d'un moment, et que tu vois que tu travailles réellement comme les conseillers et en plus, en plus des conseillers, t'es allée voir les clients ! Ben tu te dis ! - Mais alors toi tu penses que c'est une question de racisme ? H. : Non, y a pas que ça ! Je te dis qu'il y a du racisme parce qu'il y a que des Français à EDF, il faut le reconnaître ! Y a pas que ça Esther ! Et puis je sais que quand on a élu des délégués (délégués du personnel) ici, tu t'en rappelles ? On avait eu une réunion avec les syndicats d'EDF, donc là on a discuté et tout ça et puis là, ils nous l'ont dit eux qu'il n'y avait que des Français. Et puis moi, je suis intervenue, j'étais trop énervée et j'ai dit : « Et pourtant la plupart des... ils devraient recruter des Maghrébins parce que la plupart des... ce serait un avantage pour EDF parce que la plupart des clients c'est des immigrés. »<sup>222</sup>*

Ne bénéficiant pas de la reconnaissance attendue par l'emploi à Vivre en Ville – la reconnaissance étant entendue comme une aide à l'intégration sociale et professionnelle – les agents de médiation adoptent un statut de « discriminés ». Et c'est alors l'identité ethnique du salarié de Vivre en Ville qui explique la non-reconnaissance des entreprises à l'égard du service rendu.

Pour mettre en évidence la plus-value pour EDF en embauchant des CQ<sup>223</sup> d'origine immigrée, la correspondante de quartier interrogée met en avant l'utilité des CQ d'origine maghrébine. Comme si le seul moyen d'être intégré à EDF, et d'une manière plus large peut-être, dans un emploi « normal », était de démontrer son utilité pour régler les problèmes qui existent avec les populations d'origine immigrée.

---

<sup>222</sup> 1B, *loc.cit.*

<sup>223</sup> Correspondant de quartier.

Elle parle d'une confiance plus facilement établie entre personnes de même origine ethnique, à travers la langue et la force des liens communautaires. « *Oui parce qu'il y a beaucoup de clients qui savent pas bien s'exprimer en français.* - Par rapport à la langue, surtout par rapport à la langue... ? *H. : Oui par rapport à la langue et la confiance qu'il y a entre... Par exemple, comment t'expliquer ? Par rapport à la langue, oui parce que ça aide le client et d'un certain côté, le client se sent en confiance. Il va respecter s'il a un délai. C'est pas que... Mais il va se dire : « j'ai donné parole, donc je tiens parole. » Enfin tu vois c'est un peu comme ça.* - Mais tu penses que la relation est plus facile quand c'est quelqu'un d'origine immigrée comme lui ? *H. : Oui parce qu'avec d'autres personnes il se sent peut-être moins... Parce que si jamais, il tombe sur un conseiller qui n'accepte pas le délai de paiement, de suite il va se sentir agressé ! Tu vois il va se sentir agressé ou il va le prendre pour du racisme. Alors que s'il voit que le dialogue se fait avec un conseiller qui sait parler arabe, tu vois ça va l'aider. »*<sup>224</sup>

Le discours de H. met en évidence deux niveaux de structuration des différenciations ethniques. D'une part, il y a un processus historique qui fait que le recrutement des grandes entreprises comme EDF est exclusivement franco-français. Ce qui induit des rapports sociaux où les agents de médiation d'origine maghrébine sont en situation de minorité. D'autre part, il y a les relations sociales quotidiennes entre les agents de médiation et les agents EDF, et dans lesquelles H. choisit comme moyen de valorisation de revendiquer l'utilité pour l'entreprise de son appartenance au groupe des immigrés.<sup>225</sup>

---

<sup>224</sup> 1B, *loc.cit.*

<sup>225</sup> Véronique De Rudder, Christian Poiret, François Vourc'h, *L'inégalité raciste*, p.37-39.

Dans la construction de son identité professionnelle, H. cherche à imposer une définition de la situation qui lui permette d'assumer l'identité la plus avantageuse.<sup>226</sup>

*« H. : Ben déjà le fait qu'on fasse de la médiation, qu'on ramène les clients vers l'entreprise... et puis on leur coûte moins cher, on coûte pas cher. Ça c'est un avantage pour eux aussi. Tu vois (...) c'est bien parce qu'on leur coûte pas très cher et ça leur rapporte. C'est bien pour eux, tu vois ! Parce que nous, on les aide à mieux cerner les clients et faciliter l'approche tu vois, c'est-à-dire les ramener vers l'agence. C'est comme ça que ça se passe. »<sup>227</sup>*

Dans cette situation où H. a perdu tout espoir d'intégrer EDF, elle essaie de recréer son identité sociale et professionnelle en s'investissant pour l'association elle-même. L'opportunité de devenir responsable de l'accueil au siège de Vivre en Ville se présentant à elle, ce sera l'occasion de revenir à son projet initial. Elle n'a plus de contact avec le partenaire EDF, et elle tentera de se construire une autre identité professionnelle. Le processus de différenciation fondé sur l'ethnicité va se poursuivre en réalité. H. en occupant ce poste a essayé d'éviter les contacts avec l'extérieur, privilégiant de fait les relations avec ses pairs.

On peut se demander si ce poste n'a pas été l'occasion pour H., de se replier sur l'association, sur un univers plus rassurant. Elle met en avant le confort de travailler dans une association par rapport à une entreprise, et le fait de travailler avec des jeunes comme elle, de se retrouver entre soi finalement. *« Ben moi, j'aime beaucoup le fait de travailler avec une équipe jeune, même si on s'entend pas tous c'est pas grave.*

---

<sup>226</sup> Damian Moore, *Ethnicité et politique de la ville en France et en Grande-Bretagne*, Paris, L'Harmattan 2001, p.49.

<sup>227</sup> 1B, *loc.cit.*



*Mais ça soude et ça renforce les liens, ça permet de... Tu vois, c'est une association, dans association, y a communication, y a... Et puis je sais pas c'est ce côté euh, ce côté social qui me plaît et euh... »<sup>228</sup>*

Vivre en Ville apparaît comme un lieu où des jeunes vont finalement trouver une forme de reconnaissance. On peut à cet effet, relater le parcours d'un agent de médiation du métro.

C'est au terme d'un parcours d'études et de recherches d'emploi où il se sent victime de discrimination que K. va postuler à Vivre en Ville. Il a retardé sa candidature bien que connaissant la plupart des salariés de l'association. Pour lui, il avait le bac, et il estimait pouvoir envisager autre chose qu'un emploi-jeune.

« - Comment ça se fait que tu as décidé de postuler à Vivre en Ville ? Comment t'en as entendu parler ? K. : *Comment j'en ai entendu parler ? Ben, déjà les 3/4 des employés je les connais.* - D'accord. K. : *Si ce n'est pas plus ! Donc, moi ça fait un moment que j'avais ça en tête, mais euh... comme j'avais eu, comme j'ai vu que j'avais mon bac, c'est pas que j'avais de la prétention, mais quand même je me suis dit peut-être que je trouverai mieux qu'emploi - jeune »<sup>229</sup>*

Le contrat emploi-jeune paraît réservé à des personnes sans qualification, pour lesquelles il n'y a pas d'autre solution. Avant de parler de l'activité de ces emplois-jeunes, il est question du contrat lui-même. Ce contrat évoque une position sociale, celle de jeune en insertion. C'est une forme de contrat d'insertion au cours duquel on peut acquérir une expérience et se former.

---

<sup>228</sup> 1b, *loc.cit.*

<sup>229</sup> Entretien avec un agent RIM, 13A.

K. a essuyé des refus dans son orientation scolaire. Après le bac, il s'est vu empêché de poursuivre des études supérieures dans le commerce puisqu'il n'a pas été admis en BTS. Par défaut, il va donc s'inscrire à l'université. Mais par manque de motivation, il abandonnera très vite. Il se lance donc dans une activité professionnelle en faisant des missions d'intérim notamment. Cela le dépanne un temps, mais il n'y trouve pas de stabilité. Par ailleurs, il a tenté de passer le concours pour devenir ambulancier auquel il a échoué.

Pour lui, son parcours est une succession d'échecs dont les causes sont liées à la discrimination qui lui est faite. On retrouve le processus de différenciation basé sur l'appartenance ethnique.

S'agissant du concours d'ambulancier, il me raconte au cours d'observations participantes dans le métro, *« qu'il a déjà passé ce concours une 1<sup>ère</sup> fois avant de travailler à Vivre en Ville. Lorsqu'il est rentré dans la salle pour passer l'oral, le jury (3 personnes) ne lui a même pas dit bonjour. On lui a demandé de tirer un sujet et de le préparer pendant 20 minutes. Il est tombé sur « le progrès ». Il a alors fait un plan et essayé de bien structurer son exposé. Il a parlé du progrès technologique dans une 1<sup>ère</sup> partie, du progrès dans la santé dans une autre partie, etc. Pour lui, il avait bien structuré son discours. Après, on lui a posé des tas de questions sur lui, rien qui ait un rapport avec le métier d'ambulancier. Il a bien compris. Mais surtout il a senti qu'il était perdu d'avance tant le jury lui a paru froid. Il a eu 9/20 et n'a jamais pu savoir pourquoi. Il est allé voir mais impossible de savoir. Le jury est constitué de personnes qui viennent pour ces occasions et on ne peut le revoir ensuite. Il lui reste le sentiment*

*que c'était perdu dès le moment où il est entré dans la salle. Il me répétait à plusieurs reprises qu'on ne lui avait même pas dit bonjour en rentrant. »*<sup>230</sup>

Il relate également comment à la suite des attentats aux États-Unis en 2001, il a souffert de ses origines ethniques.

*« Il faisait de la manutention en intérim en septembre 2001 notamment. Et il me raconte encore comment il a subi les conséquences des attentats du 11 septembre. Dès le lendemain où cela a eu lieu, alors qu'ils étaient 4 Maghrébins là où il travaillait, des insultes racistes étaient inscrites sur les murs des vestiaires alors que ça n'avait jamais eu lieu auparavant. Le jour où 2 minutes de silence devaient être faites pour les Américains, il ne les a pas faites. Il a été convoqué par le responsable pour conduite irrespectueuse. On arrêta son contrat au bout d'un mois alors qu'habituellement c'est au bout de 3 mois. Alors, il me dit que ça l'énerve quand on dit que les Arabes doivent arrêter de faire les victimes. Pour lui, ils subissent des insultes tous les jours ! Il y a des victimes à ses yeux. Il me dit : « En plus, le chef était juif ! »*

<sup>231</sup>

Il pensait que les emplois d'agents de médiation à Vivre en Ville n'étaient pas pour lui du fait de son niveau d'études. Seulement, les discriminations dont il se sent victime le conduisent à changer d'avis. Sa représentation du travail des agents de médiation est assez dévalorisée. Postuler dans cette association résulte d'un processus de dévalorisation. Son appartenance ethnique a créé une identité négative, mais Vivre en Ville apparaît aussi dès ce moment, comme le moyen de se créer une identité professionnelle positive, et de retrouver l'espoir de se former pour obtenir un emploi plus valorisé.

---

<sup>230</sup> Observations dans le métro à la station Patte d'Oie avec deux agents RIM, le 11 avril 2002.

<sup>231</sup> *Ibid.*

Vivre en Ville joue un double rôle, celui de tremplin vers une insertion professionnelle durable et celui de création d'une identité sociale positive. C'est un peu comme si K. cherchait à se reconstruire après tous ses échecs.

*« Ça fait que 3 mois que je suis là. Mais pour l'instant c'est positif. Mais j'aimerais bien évoluer quand même. A l'intérieur de Vivre en Ville, j'aimerais bien, j'aimerais bien partir sur d'autres missions. - Et après tu en attends quoi de Vivre en Ville ? K. : De me faire passer ma formation. Enfin pour moi, Vivre en Ville, c'est qu'une étape. Je suis là, je passe ma formation, si je trouve un autre boulot je m'en vais. Et après moi, c'est d'autres personnes qui vont travailler. Faut laisser sa place après. Si tu restes trop longtemps, c'est pas bon, faut partir, faut laisser ta place pour faire rentrer d'autres, c'est ça. En fait, c'est ça. - Pourquoi c'est pas bon de rester trop longtemps ? K. : Pour moi, c'est pas bon, faut jamais se dire bon c'est bon, je suis rentré à Vivre en Ville, je vais faire mon temps, c'est bon. Non, si t'es rentré à Vivre en Ville, ils sont là, ils te forment, tu prends de l'expérience un peu et après tu vas voir ailleurs. Parce qu'il y en a d'autres derrière. »<sup>232</sup>*

Vivre en Ville se vit comme une expérience ambivalente. C'est à la fois une entrée dans le monde professionnel pour beaucoup, mais c'est aussi une étape. On est dans le travail sans y être tout à fait, parce qu'on ne doit pas s'installer dans cet emploi. On est là en transition, pour acquérir de l'expérience et chercher un autre emploi. Cela nous ramène aux contradictions que les agents de médiation ont à gérer, et dont nous avons parlé plus haut.

*« Quand je bosse avec la Prévention le samedi, je suis avec des mecs, ça va, ils sont tranquilles. Mais quand il y a des interventions à faire, ils sont toujours*

---

<sup>232</sup> 13A, loc.cit..

*derrière. A. : Oui, je sais pas pourquoi ils les ont mis à la Prévention ceux-là ! Ah oui, franchement, c'est... c'est comme on dit c'est des poules mouillées !! Ça m'est déjà arrivé d'intervenir sur un bus où t'avais 3 ou 4 rebeus dedans qui voulaient pas prendre un ticket, le mec de la SEMVAT, il me dit : « Vas-y ! Je couvre par derrière. » Si tu veux comme je suis jeune, on est de la même tranche d'âge, ils viennent d'un quartier et moi aussi, tu vois c'est à peu près pareil. La même tranche d'âge, on se comprend. Moi, je suis monté, je leur ai parlé tranquillement et après, eux, ils commencent à arriver, à la ramener là avec des collègues, et ils se sont pris la tête avec eux, quoi ! ».*<sup>233</sup>

Les agents de Vivre en Ville mettent en évidence leur capacité à calmer le jeu entre des jeunes et des agents de service public. Ainsi, en même temps qu'ils sentent bien la précarité de leur position professionnelle, ils se valorisent par leurs compétences expérientielles. Et c'est bien sur la base de leur ethnicité que la différenciation se fait entre salariés de Vivre en Ville et salariés de la SEMVAT.

*« ...Franchement y a du racisme à la SEMVAT. Y a du racisme parce que dès qu'il y a une personne de couleur qui arrive dans le local à la SEMVAT, moi j'ai remarqué que même nous les mecs de Vivre en Ville quand on rentre parce qu'on fait la Prévention, on est toujours à part. On partage pas leurs sujets... Ils ont des délires bizarres. On est toujours à part. On rentre, on va discuter avec un mec de la SEMVAT qu'on connaît et c'est tout. Mais franchement ! Enfin c'est pas tous. Y a des chauffeurs qui sont sympas ! Mais quand même ils sont bien contents quand ils sont dans la merde avec des Arabes ou des Blacks, et qu'on vient les aider. Ils nous remercient. »*<sup>234</sup>

---

<sup>233</sup> Entretien avec un agent RIM, 9A.

<sup>234</sup> 9A, *loc.cit.*

La position d'un agent de médiation se vit bien, à la lumière de l'expérience de Vivre en Ville, comme une position à part. La compétence vient de l'appartenance sociale et ethnique. Et s'il est évident que les agents de Vivre en Ville ont su dépanner en bien des circonstances des agents de la SEMVAT, ils restent une catégorie singulière, à laquelle aucune vraie reconnaissance sociale et professionnelle ne saurait être accordée.

### ***2.3.2. LE RAS-LE-BOL DES AGENTS MÉDIATION DE VIVRE EN VILLE***

La grève du mois de mai 2002 a rendu plus évident les contradictions et le malaise des agents de médiation de Vivre en Ville. Une première grève en 2000 avait abouti au passage en CDI (contrat à durée indéterminée) de tous les agents de médiation et à l'attribution de primes exceptionnelles. Les salariés avaient manifesté leur besoin de sortir d'un statut précaire lié au CDD (contrat à durée déterminée) et à emploi - jeune. L'espoir très mince de professionnaliser leur activité demeurait à ce moment-là.

En 2002, la situation est un peu différente. La direction vient de changer deux fois en un an. Et le détachement d'un salarié de la SEMVAT à la direction de l'association, est vécu comme une volonté de la SEMVAT de contrôler Vivre en Ville. La fin des aides de l'État pour les emplois-jeunes approche, et les jeunes se disent abandonnés dans leur demande d'insertion sociale et professionnelle.

*« Depuis mardi 21/05, les agents de Vivre en Ville se sont mis en grève. Cela faisait des mois qu'il en était question, mais les différents événements avaient changé les choses ( AZF, décès de Karim, problèmes de la SEMVAT avec le SMTC...). Je ne croyais plus qu'ils puissent se remettre en grève, je doutais même de leur volonté. Mais ils l'ont fait ! Les revendications sont : - respect des salariés de la SEMVAT à l'égard de Vivre en Ville (notamment le PC dans le métro...) ; primes d'été et d'hiver ;*

*paiement des heures de dimanche et jours fériés double ; augmentation des salaires de 2000 F (Là ils ont visé haut exprès) ; embauches chez les partenaires.*

*Mardi donc toutes les stations de métro étaient découvertes, seuls les correspondants de quartier EDF n'ont pas bougé. Eux, ont juste refusé d'aller à la DASS (mission hors contrat dans laquelle ils ont l'impression de se faire utiliser).*

*Ils sont une trentaine à peu près, menés par les délégués du personnel.*

*Le 1<sup>er</sup> jour, ils sont restés à l'association jusqu'à 15 heures environ demandant à un représentant de la SEMVAT de se déplacer. Personne n'a voulu bouger. Ils ont fait un barbecue dans le jardin, ont squatté toute la journée, ont tout sali et rien nettoyé surtout comme à leur habitude. Et vers 15 heures, ils ont décidé de bloquer le site de Basso Cambo et d'empêcher les bus de rentrer et de sortir. J'étais allée à la fac pour un séminaire du CERS et je suis descendue du métro à Basso Cambo sans savoir qu'ils allaient être là (je n'avais pas été à l'association le matin). Il y avait une ambiance de perturbation dans la station. Deux personnes étaient en train de filmer au bas de l'escalator, un agent SEMVAT avait l'air désespéré et à la sortie de la station, je vois plusieurs agents de Vivre en Ville. Ça faisait un peu bazar.(...) J'ai poursuivi mon chemin sur le site. Il y avait du côté du local de métro-vélo un grand drap avec « Vivre en Ville en grève » inscrit dessus. Les bus étaient là avec leurs passagers à l'intérieur en attente. Les conducteurs étaient là, les responsables de ligne aussi. Mais ils étaient solidaires de l'action de Vivre en Ville. Des gars de la CGT étaient là pour les soutenir. D.M. (le directeur de Vivre en Ville) était là également. Il y avait des agents Vivre en Ville un peu partout. Ça faisait quand même un peu foire. Du côté de métro-vélo, M. était là se revendiquant non-gréviste. La dernière grève l'a*

dégoutté. Les autres lui reprochent de ne pas faire grève et disent qu'il a une idée derrière la tête. Peut-être...

Quand M.D. (DRH SEMVAT et vice-président de Vivre en Ville) a appris qu'ils bloquaient Basso Cambo, il est venu à l'association demandant à une délégation de venir le voir. Les agents de Vivre en Ville ont refusé, ils avaient attendu toute la journée. Il fallait faire pression. Finalement, M.D. est venu à Basso Cambo. Entre temps j'ai discuté avec les uns et les autres, notamment N., B., et D. qui faisaient un barrage avec la voiture de Vivre en Ville à la sortie du parking. N. arrêta pas de débiter la même chose sur le fait qu'ils étaient des esclaves modernes, que ça faisait 4 ans qu'il est là et que rien n'avait bougé pour lui. Vivre en Ville se présentait à lui comme un tremplin mais en réalité c'est pas le cas. La formation avec FACE<sup>235</sup>, il trouve ça carrément inutile. Et puis, ils rappellent le fait qu'on les envoie au carton pendant que les salariés de la SEMVAT sont tranquilles. On fait travailler Vivre en Ville le dimanche et les jours fériés pour que la Prévention puisse ne pas travailler. C'est ainsi qu'il le voit. En plus, ils sont payés une misère de plus pour travailler ces jours-là ! De plus, on les envoie vers des personnes dont ils ne peuvent savoir comment elles vont réagir. Et si la personne dégoupille ? Que feront-ils ? Ils ne sont même pas assermentés ! Ils ont l'impression que sous prétexte qu'ils sont des jeunes des quartiers, on les envoie dans des situations qu'ils seraient seuls capables de gérer. Eux ne sont pourtant pas sûrs de pouvoir les gérer. Et puis c'est les rabaisser à leurs yeux. N. était hors de lui quand il a entendu J.J.A. qui demandait si les agents d'ambiance (lui et M.O.) ne pourraient pas garder les parkings du métro. Ça lui a donné l'impression qu'on les prenait vraiment pour des moins que rien !

Et puis, il y a les relations avec le PC (poste de contrôle) dans le métro. Ça leur devient insupportable. Pour que des gens comme B. soit excédés c'est que vraiment il y a de l'abus ! K. (responsable adjoint) demandait le licenciement. Ils ont calculé, le montant des Assedics sera équivalent à leur salaire de Vivre en Ville ! B.

---

<sup>235</sup> Fondation Agir Contre l'Exclusion.



*était dégoûté parce que D.M. le directeur a dit à des agents qu'il savait que les agents de Vivre en Ville faisaient du trafic à côté. Il a généralisé quelque chose qui ne concerne que quelques-uns et ça l'a énervé. Il en a marre d'être réduit à un jeune des quartiers, délinquant, parce qu'il est à Vivre en Ville.(...)*

*Quand M.D. est arrivé, ils sont tous partis pour le voir. Je n'ai pas assisté à la discussion, mais d'après ce que j'en ai entendu dire par le directeur et des agents, ça a été assez désordonné. Tout le monde a voulu être là, mis à part des gens comme B. ou H. qui se sont tenus à l'écart. Et ça partait dans tous les sens chacun y allant de sa revendication personnelle. Il y a eu pas mal de vulgarité et de manque de respect vis-à-vis de M.D. qui était choqué. Il les a écoutés cependant et leur a dit qu'il n'y avait pas d'argent à la SEMVAT. À cela, un CGTiste de la SEMVAT lui a rétorqué « Et alors pourquoi la SEMVAT ne dépose pas le bilan s'il n'y a pas d'argent ?! » Les discussions ont duré deux heures. Il a été décidé que le président de Vivre en Ville (Directeur Général de la SEMVAT) viendrait le lendemain rencontrer un comité de Vivre en Ville .»<sup>236</sup>*

C'est sur fond de profonde colère et d'amertume que cette grève des agents de médiation a commencé comme en témoignent les notes du journal de terrain. Les partenaires ont tenté de mettre fin très rapidement à ce mouvement, mais sans succès. Des comités se sont constitués afin de permettre des discussions raisonnées, mais les résultats ont été peu significatifs.

*« L'après-midi, vers 15 heures, M.G. Directeur Général de la SEMVAT), M.D. et J.J.A. sont donc venus pour rencontrer la délégation de Vivre en Ville. D.M. a assisté, ainsi que les personnes de la CGT pour les accompagner et temporiser de temps*

---

<sup>236</sup> Extrait du journal de terrain, 23 mai 2002.

*en temps. Ça a duré jusqu'à 19 h. Ça a crié dans tous les sens, parlé sur tout et sur rien, cassé du sucre sur le dos de la responsable de la formation. Il a été décidé de rencontrer chaque agent et de faire le point sur ses qualifications, ses projets etc... Chacun est parti sur ses revendications personnelles. Des agents qui avaient passé des tests à la SEMVAT et qui n'avaient pas été pris etc... Rien n'a débouché selon les agents et donc la grève s'est poursuivie aujourd'hui. »<sup>237</sup>*

Mais ce mouvement a fait apparaître les différences dans les ambitions des uns et des autres quant à Vivre en Ville. Le sentiment d'être instrumentalisés, et de n'avoir aucune reconnaissance de la part des entreprises – la reconnaissance passant par l'embauche dans les entreprises- semblaient motiver *a priori* les revendications.

L'équipe de médiateurs dans les bus a déclenché le mouvement. Ces agents sont parmi les plus anciens salariés de Vivre en Ville, à ce moment-là. Désabusés par le système de Vivre en Ville, ces derniers réclament finalement le licenciement pur et simple. Pour les uns, ils apparaissent comme les profiteurs d'un système qui les a bien dépannés à un moment donné. Pour d'autres, c'est simplement le résultat d'un manque d'encouragement et de reconnaissance de la part des entreprises partenaires et de l'association.

D'autres agents se saisissent de ce mouvement pour manifester leur ras-le-bol d'être stigmatisés à cause leur origine ethnique. Ils veulent dire qu'on n'est pas forcément un délinquant parce qu'on est d'origine maghrébine. La première revendication inscrite sur la banderole confectionnée pour manifester dans la station du métro au Capitole, est celle du racisme des personnels de la SEMVAT.

---

<sup>237</sup> *Ibid.*

D'autres encore ont refusé de se mettre en grève et se sont vus maltraités par les grévistes.

*« Etant donné que rien n'a abouti pour les agents de Vivre en Ville, ça a continué aujourd'hui. Les meneurs ont l'air bien décidé et j'ai l'impression qu'ils sont décidés à ce que Vivre en Ville ferme ses portes. S. a voulu reprendre le travail et s'est fait insulter de manière très dure. Pareil pour H. qui n'a pas voulu faire grève. »<sup>238</sup>*

Vu de l'intérieur, ce mouvement paraissait très désordonné, et marqué par beaucoup de violence verbale. Ce mouvement qui se voulait collectif a été finalement le moyen pour exprimer des revendications personnelles. Tout cela sur fond d'amertume face à un système ayant perdu tout son sens.

On a ainsi entendu des agents demander la fermeture de l'association afin que tous bénéficient du licenciement. Des syndicats ainsi que des militants du Parti Communiste, ont cherché à s'emparer de ce mouvement afin de replacer les revendications des salariés de Vivre en Ville dans le contexte plus général des emplois-jeunes. Mais la mobilisation dans ce sens a finalement été très faible.

La direction de Vivre en Ville et le conseil d'administration ont tenu ferme et n'ont pas donné de réponse favorable aux revendications des agents de Vivre en Ville. Il a seulement été accordé une prime pour le travail du dimanche.

En réponse à la demande d'investissement réel pour l'insertion des agents, la Direction du Travail a été mobilisée pour mener un travail de fond pour le reclassement des agents de médiation. On peut noter que cela venait doubler le travail

---

<sup>238</sup> *Ibid.*

déjà mené par la responsable de la formation de l'association, et soulignait par là l'incapacité des encadrants de Vivre en Ville à mener à bien le projet de l'association.

Le mouvement a perduré quelque temps, le Conseil d'Administration et les agents restant chacun sur leurs positions. Dans la violence qui a animé cette période, des incidents verbaux et physiques ont eu lieu avec des personnels de la SEMVAT. Ce qui n'a pas été pour améliorer l'image des agents de médiation au sein de la SEMVAT.

*« Les agents en grève sont arrivés les uns après les autres à l'association. Ça a été la foire donc. Des représentants de la CGT à la SEMVAT sont venus également et les soutiennent dans leur mouvement. Ils leur donnent quelques conseils. Ils sont partis ensuite pour bloquer à nouveau Basso Cambo et les Arènes en plus. Aux Arènes ça s'est pas trop bien passé puisqu'un conducteur qui ne les apprécie pas a voulu leur rouler dessus alors qu'ils faisaient barrage. »<sup>239</sup>*

Petit à petit cependant, des agents ont repris le travail s'apercevant que tous, dans ce mouvement ne souhaitaient pas vraiment l'amélioration du fonctionnement de l'association. Ce fut davantage un mouvement de colère qu'un mouvement organisé avec des revendications bien précises. Il était certainement la manifestation d'une quête identitaire de la part d'agents de médiation complètement déboussolés.

Face à la détermination d'un noyau malgré tout, de multiples réunions de négociations ont eu lieu. La presse locale a été mobilisée sur l'événement, la clientèle du métro sensibilisée par des pétitions et la gratuité dans certaines stations. Tout ceci a contribué à rendre visible les dysfonctionnements du système construit autour des emplois-jeunes, mais aussi à renforcer l'image négative de la jeunesse des quartiers

---

<sup>239</sup> *Ibid.*

sensibles. Tout au long de cette grève, les agents de Vivre en Ville accordaient la gratuité aux passagers. Mais à aucun moment les forces de l'ordre n'ont été mobilisées. Cela aurait pu avoir des conséquences dans les quartiers sensibles. Vivre en Ville pouvait en effet être un moteur d'un mouvement de violence dans les quartiers dont la plupart des agents de médiation étaient issus.

On a pu noter que chacun des agents a essayé de projeter ses intérêts dans ce mouvement. Au sortir de cette grève, les relations avec les personnels de la SEMVAT sont devenues très tendues, les agents de médiation étaient eux, très déçus. Certains ont eu le sentiment d'avoir été manipulés par les meneurs qui semblaient travailler seulement pour la chute de Vivre en Ville.

Le mouvement de grève de Vivre en Ville a fait émerger les différents enjeux de cette association. La recherche d'une forme de paix sociale par les responsables politiques de la Ville en imposant certaines figures dans le recrutement des agents de médiation, l'apaisement des peurs des personnels des entreprises des services publics par la création d'un nouveau service de médiation et une volonté d'ouverture des entreprises de services publics vers les quartiers de la politique de la ville par une démarche d'insertion professionnelle.

Pour les agents, il était question de trouver un emploi, et une reconnaissance sociale à travers Vivre en Ville. À travers ce mouvement de grève en 2002, ils ont montré clairement que ce dispositif n'avait en rien résolu la question de leur position infériorisée par leur ethnicité.

***CONCLUSION :***

***VIVRE EN VILLE, UN ÉPISODE DANS LA  
POLITIQUE DE LA VILLE A LA TOULOUSAINÉ***

Vivre en Ville a fermé en juin 2003, licenciant la plupart des salariés encore en poste. Les résultats en termes d'insertion professionnelle des agents de Vivre en Ville ne sont pas négligeables. En effet, Vivre en Ville a embauché en 5 années d'existence, 95 personnes. En juin 2003, le bilan des sorties des jeunes de l'association faisait état de 48 jeunes en emploi (CDI ou CDD) dont 13 à la SEMVAT, et 6 à EDF. 6 étaient encore sans emploi et 8 n'avaient plus donné de nouvelles.

Ainsi en termes d'accès à l'emploi des jeunes, on peut dire que Vivre en Ville a eu un rôle positif pour ceux qu'elle a embauchés.

Vivre en Ville a aussi modifié quelque peu l'image de l'entreprise de transport aux yeux des jeunes pour qui elle paraissait inaccessible. À la SEMVAT, on estime que Vivre en Ville a permis des avancées tant dans le fonctionnement de l'entreprise que pour l'insertion des jeunes.

*« Je trouve que ça nous a permis de démontrer aux gens qu'on pouvait transformer notamment dans le métro où on était sur une... au niveau contrôle des gros tas de muscles plutôt bourricaud ! Déjà on a démontré... on a fait évoluer la vision de la sûreté des stations en démontrant qu'une jeune fille comme toi peut travailler à la ligne de contrôle.*

*Je crois que nous, on en retirera aussi au niveau des jeunes qu'on a embauchés... ça nous a permis d'ouvrir l'entreprise sur la réalité de la cité et de pas friser la consanguinité avec les semvatiens de père en fils ! Ça c'est positif hein ! Grâce à Vivre en Ville on a rentré des jeunes et on a montré autre chose. Il faut pas tout... hein, on manque encore de recul hein !*

*Moi, j'en veux à beaucoup de gens au sens militant parce qu'on n'a pas toujours été bien compris, et je veux dire la SEMVAT, elle a retiré quand même beaucoup de choses... déjà beaucoup de bénéfices au niveau de la relation humaine parce que c'est riche et au niveau de l'image aussi. - En terme d'image ? J.J.A. : positive, bien sûr. Ils peuvent dire ce qu'ils veulent les jeunes. Aujourd'hui ils pensent qu'on peut rentrer à la SEMVAT, que c'est possible alors qu'il y a 6 ou 7 ans, y en a ils pouvaient même pas imaginer qu'ils pouvaient devenir chauffeurs de bus. Il faut prendre un peu de recul et voir le chemin qu'on a fait. On en a sorti quand même pas mal du ruisseau ! Ça fait un peu fleur bleue, dit comme ça mais y a eu des résultats concrets ! - Et maintenant qu'ils y sont plus, comment on les remplace ? J.J.A. : C'est ça qui est dommage... bon on repart en ce moment en comptant avec le service Prévention qui s'est agrandi. Donc aujourd'hui on est sûrement capable d'occuper le terrain, différemment d'il y a 6, 7 ans et après on sous-traite des sociétés de sécurité. Bon, on est plus sur un registre euh je sais pas comment te dire... voilà on est purement sur des prestations en intervention. C'est l'intervention pure et dure au sens où les gars ils interviennent sur appel. On n'est plus sur tout le travail qu'avait fait Vivre en Ville, tout le travail de sociabilisation de la ligne 13 hein ! Bon, ça le service Prévention l'a pris à sa charge mais c'est différent. »<sup>240</sup>*

Vivre en Ville se voulait une expérience innovante, envisageant de créer de nouveaux métiers de la ville. Partant des hypothèses interactionnistes de la sociologie des professions, nous avons tenté de mettre en évidence la plus-value de ces emplois dans les services publics où ils intervenaient. Nous voulions montrer s'il y avait ou non un processus de professionnalisation au sens où ce « nouveau groupe professionnel » cherchait à acquérir le monopole de son intervention et de son savoir.

---

<sup>240</sup> Entretien avec le chargé de mission prévention de la SEMVAT, 5 mai 2003.



Mais l'histoire de Vivre en Ville reste marquée dès le commencement par le flou quant aux objectifs des commanditaires. Il est question d'insertion professionnelle, de création de nouveaux métiers, de médiation avec les publics des quartiers en difficulté et les publics problématiques des services publics. La réalité a montré la constitution d'un groupe d'agents de médiation presque tous exclusivement d'origine maghrébine, et résidant dans les quartiers sensibles de Toulouse.

Les critères de recrutement ont été définis de manière plus ou moins claire. Pour certains à Vivre en Ville ou dans les entreprises partenaires, ces jeunes issus des quartiers en difficulté possédaient des compétences que nous avons appelées « compétences expérientielles », nécessaires pour faire la médiation avec les publics problématiques des services publics. Ainsi, parler arabe permettait de mieux dialoguer avec la clientèle d'EDF ne parlant pas français. C'est le critère « noble » qui était mis en avant par EDF, aux débuts de Vivre en Ville. Mais, pour les agents de Vivre en Ville, leur connaissance des quartiers sensibles et des jeunes problématiques dans ces quartiers, est devenue la base de leur compétence.

C'est sur la base de ces compétences expérientielles que les agents ont construit pour la plupart, leur identité professionnelle. Ce qui leur a permis, dans certains cas, de se justifier quand ils refusaient de suivre des modules de formation portant par exemple, sur la gestion des conflits ou des thèmes relatifs à la prévention et la médiation sociale. Lorsqu'en 2000-2001, l'association s'est penchée sur le CAP d'agent de prévention et de médiation, elle a envisagé de faire valider aux agents de médiation des modules leurs permettant ainsi de justifier de leur activité et d'un niveau de formation. Deux agents ont effectivement suivi la formation jusqu'à son terme, et ont obtenu le CAP. Leur expérience a alors encouragé le responsable formation à en faire

bénéficier une bonne partie des salariés de Vivre en Ville. Des aménagements ont alors été étudiés pour permettre au plus grand nombre de suivre des modules de formation. Cependant, il s'est avéré que les agents, après avoir manifesté de l'enthousiasme à acquérir une qualification, ont été peu assidus aux séances de formation. Ils ont pour la plupart, jugé ces formations inintéressantes et inutiles, remettant en cause la personnalité des formateurs.

Pour les entreprises partenaires, le recrutement des agents se faisait sur la base des critères emploi-ville, puis emploi-jeune. Il fallait donc être jeune issu d'un quartier dit en difficulté, puis jeune en difficulté d'insertion professionnelle. Mais, ces différenciations basées dans les discours, sur des critères d'appréciation économiques, n'ont fait que masquer un recrutement ethnique.

C'est bien l'hypothèse posée par Véronique De Rudder, Christian Poiret et François Vourc'h<sup>241</sup>. Pour eux, l'existence de rapports économiques entre catégories ethniques, éviterait les clivages ethniques. Ils montrent comment la question des discriminations ethniques, du racisme est rejetée de la sphère de l'entreprise et du travail. « *L'entreprise est un lieu de rationalité ; le racisme est d'ordre irrationnel ; ils sont donc incompatibles.* »<sup>242</sup>

La SEMVAT après avoir affirmé vouloir lutter contre le racisme de ses salariés, va s'emparer des mesures emploi-ville puis emploi-jeune, pour s'ouvrir aux jeunes des quartiers sensibles. Mais le discours ne prend pas en compte les tensions ethniques. Il s'agit d'intervenir en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes. Donner un emploi pour que des jeunes changent de camp en quelque sorte, et se placent

---

<sup>241</sup> V.De Rudder, C.Poiret, F.Vourc'h, *L'inégalité raciste, l'universalité républicaine à l'épreuve*, PUF, 2000.

<sup>242</sup> V.De Rudder, C.Poiret, F.Vourc'h. *op.cit.*

du côté du maintien et du respect du service public, apparaît comme la solution aux tensions entre jeunes et employés de la SEMVAT. Il s'agit de traiter l'exclusion sociale.

Une prestation de médiation peu onéreuse a été créée. Et les jeunes agents de médiation pensant être recrutés à cause de leurs compétences expérientielles, se sont vite sentis instrumentalisés par les entreprises. Ces dernières se sont vues rapidement dépassées par le recrutement des agents de médiation. Obligées de recruter des jeunes issus des quartiers prioritaires au départ, les entreprises se sont vues imposer des figures qui ne correspondaient pas forcément au profil recherché. De fil en aiguille, le recrutement s'est centré sur les jeunes issus des quartiers du Mirail. Et ce, justifié par la nécessité sur le terrain de gérer les relations avec les publics des quartiers sensibles. Les agents de Vivre en Ville ont acquis leur légitimité par leur efficacité dans la gestion des relations avec leurs pairs sur le territoire du service public, et par la reconnaissance des agents des services publics sur le terrain.

L'étude des emplois de Vivre en Ville, des parcours des agents de médiation et l'observation nous ont amenés à aller dans le sens de ce que Jean-Paul Payet montrait concernant les enseignants en zone sensible<sup>243</sup>. Plus qu'à de nouveaux métiers en construction, on peut dire qu'on a assisté à une délégation des tâches jugées ingrates par les personnels des services publics partenaires de l'association.

Les agents de médiation intervenaient à la frontière des métiers des services publics et géraient les relations avec les publics jugés problématiques par les services publics. Ils avaient un rôle de protection des territoires des services publics. Auprès du transporteur, ils intervenaient pour empêcher des relations avec les jeunes des quartiers sensibles de dégénérer lors de contrôles de titre par exemple. Auprès

---

<sup>243</sup> cf. préambule, p.13.

d'EDF, ils allaient à la rencontre des clients afin de récupérer les factures impayées. Auprès des bailleurs, ils assuraient une présence dissuasive afin de préserver le calme dans les quartiers d'habitat social.

Quant à un processus de reconnaissance sociale de leur activité en tant que profession à part entière, on a plutôt assisté à une quête identitaire de la part des agents de médiation. Les désillusions face au peu d'engagement des partenaires pour leur insertion professionnelle les ont conduits à reporter leur problème d'emploi sur leur appartenance ethnique.

Les résultats de leur activité sur l'ambiance des stations de métro, des bus, des arrêts de bus, etc... ont pu donner le sentiment aux agents d'être vraiment indispensables et leur compétence s'est révélée liée à leur appartenance socio-ethnique. Néanmoins, ils n'ont pas bénéficié de reconnaissance sociale au sein des entreprises où ils intervenaient. Aucune pérennisation de leur emploi n'a été envisagée. La SEMVAT s'est refusée à mettre en place durablement des intermédiaires entre les jeunes et les agents de service publics. EDF n'a pas pris de position. La Ville a pensé que les entreprises reprendraient à leur compte ce dispositif public.

Finalement, c'est à une sorte d'instrumentalisation que l'on a assisté. En effet, les jeunes agents de médiation recrutés pour leur appartenance socio-ethnique ont mobilisé leurs compétences expérientielles au profit des entreprises de service public. Ils ont ainsi assuré une forme de paix sociale sans que les entreprises partenaires de Vivre en Ville s'engagent clairement sur leur embauche.

Dans la continuité de ce qu'ont montré V. De Rudder, C. Poiret et F. Vourc'h, le dispositif de Vivre en Ville a contourné la question de l'inégalité dont sont victimes les jeunes marqués par leur appartenance ethnique en parlant d'insertion

professionnelle de jeunes en difficulté. En utilisant les dispositifs à sa disposition, l'association et ses partenaires ont participé à ces « actions positives de la politique de la ville » qui recrutent des intermédiaires ethniques. Par là, on montre à ces personnes étiquetées par leur ethnicité qu'elles ont leur part dans l'intégration républicaine. Ce qui empêche le durcissement des clivages ethniques.

Or, les auteurs montrent que ces actions n'en participent pas moins d'une manipulation de fait de catégories ethniques par des pouvoirs censés les ignorer puisqu'on ne saurait parler de différenciations sur la base de critères ethniques en France<sup>244</sup>.

Vivre en Ville s'apparente à ces dispositifs. Elle a utilisé les catégories ethniques sous couvert de traiter l'exclusion socio-économique de jeunes.

Ainsi donc, le programme « Nouveaux Services- Emplois Jeunes » n'a pas marqué un tournant dans la politique de la ville toulousaine. On a continué à traiter les problèmes sous l'angle de l'exclusion socioprofessionnelle de la jeunesse des quartiers sensibles, en niant les tensions liées à l'ethnicité de ces jeunes.

L'étude de l'histoire de Vivre en Ville a montré les tensions résultant de ces discours peu clairs et contournant un problème tout à fait central. Si les jeunes agents de médiation ont su trouver, pour la plupart, une situation professionnelle après Vivre en Ville, il serait toutefois intéressant d'étudier de manière plus approfondie les effets de ces tensions et de ce parcours à Vivre en Ville sur les identités socioprofessionnelles de ceux qui en ont été victimes.

---

<sup>244</sup> V.De Rudder, C.Poiret, F.Vourc'h, *op.cit.*

## **BIBLIOGRAPHIE**

Christine Abrossimov, Les politiques d'insertion dans l'emploi des publics en difficultés : définir, repérer, évaluer, *Travail et emploi*, n° 70, janvier 1997.

Jean-Loup Amselle, L'ethnicité comme volonté et comme représentation : à propos des Peul du Wasolon, *Annales ESC*, mars-avril 1987, n°2, p.465-489.

Jean-Loup Amselle, *Vers un multiculturalisme français*, Champs-Flammarion, 1996.

Michel Autès, *Travail social et pauvreté*, Syros- Alternatives, 1992.

Michel Autès, L'insertion, une bifurcation du travail social, *Esprit*, mars-avril 1998, p.60-76.

Albert Bastenier, *Qu'est-ce qu'une société ethnique ? Ethnicité et racisme dans les sociétés européennes d'immigration*, PUF, Paris, juillet 2004.

Philippe Bataille, *Le racisme au travail*, Editions La Découverte, Paris, 1997.

Elisabeth Bautier, Travailler en banlieue. Que signifie « professionnaliser » ? *Migrants-Formations*, n°93, juin 1993, p. 6-18.

Azouz Begag, Reynald Rossini, *Du bon usage de la distance chez les sauvages*, Editions du Seuil, mai 1999.

G. Berlioz, L. Dubouchet, Des CCPD aux CLS, articulation, superposition ou disjonction de deux logiques ?, *Les Cahiers de l'IHESI*, 3<sup>ème</sup> trimestre 1998.

Didier Bertrand, Vive le travail social en mouvement, *Actualités Sociales Hebdomadaires*, n°2054, 16 janvier 1998.

Alain Blanchet, Anne Gotman, *L'enquête et ses méthodes : l'entretien*, Collection 128, Nathan, Paris 1992.

Anne Barrère, Danilo Martucelli, L'école à l'épreuve de l'ethnicité, *Annales de la recherche urbaine*, n°75, juin 1997, p.51-58.

Jean – Pierre Bonafé – Schmitt, *La médiation, une justice douce*, Syros-Alternatives, 1992.

Jean-Pierre Bonafé-Schmitt, La médiation, un autre modèle de régulation sociale, in Y.Morhain (sous la direction de), *Médiation et lien social*, Hommes et Perspectives, Martin/Média, 1998.

J.P. Bonafé – Schmitt, J. Dahan, J. Salzer, M. Souquet, J.P. Vouche, *Les médiations, la médiation*, Editions Erès, 1999.

Dominique Bondu, *Nouvelles pratiques de médiation sociale, jeunes en difficultés et travailleurs sociaux*, Collection ESF, Paris, 1998.

Annie Borzeix, Qualité et bienveillance : l'épreuve de l'étranger, in *Métiers du public*, coordonné par Isaac Joseph et Gilles Jeannot, Editions du CNRS, 1995, p.87-122.

Saïd Bouamama, Jeunesse, autorité et conflit, *Migrants-Formation*, n°112, mars 1998, p.26- 39.

Ahmed Boubeker, Ethnicité, relations interethniques ou ethnicisation des relations sociales – Les champs de la recherche en France, *Ville-Ecole-Intégration-Enjeux*, n°135, décembre 2003, p. 40-50.

Ahmed Boubeker, *Les mondes de l'ethnicité, la communauté d'expérience des héritiers de l'immigration maghrébine*, Editions Balland, Paris, 2003.

Vincent de Briant, Yves Palau, *La médiation, définition, pratiques et perspectives*, Nathan, Collection 128, nov. 1999.

Lucienne Bui-Trong, Les rapports des jeunes avec l'autorité policière, *Migrants-Formation*, n°112, mars 1998, p.49-62.

Agnès Camus, Philippe Corcuff, Claudette Lahaye, Entre le local et le national : des cas d'innovations dans les services publics, *Revue Française des Affaires Sociales*, juillet-septembre 1993, p.17-47.

Valérie Canals, Sandrine Michel, La formation-insertion : vers une nouvelle forme d'emploi ? *Sciences de la société*, n°36, octobre 1995, p.111-125.

Robert Castel, Les jeunes ont-ils un rapport spécifique au travail en France ? in *Les jeunes et l'emploi*, sous la direction de Laurence Roulleau-Berger et Madeleine Gauthier, Editions de l'Aube, 2001, p. 287-298.

Maurizio Catani, « Ce qu'il faut pour en venir à bout de ces jeunes ! », *Migrants-Formation*, n°112, mars 1998, p.63- 81.

Patricia Champy-Remoussenard, Pierre-André Dupuis, Pierre Higélé, Situations de travail et formation des emplois-jeunes : vers une nouvelle professionnalité, *Formation-Emploi*, n°70, 2000, p.53-63.

Jean-Michel Chapoulie, Sur l'analyse des groupes professionnels, *Revue française de sociologie*, n°XIV, 1973, p.86-114.

Bernard Charlot, Laurence Emin, Olivier De Peretti, Les aides-éducateurs, le lien social contre la citoyenneté, *Ville-Ecole-Intégration*, n° 118, septembre 1999, p. 161-175.

Jean-Noël Chopart (sous la direction de), *Les mutations du travail social*, Drees-Mire, Dunod, Paris, 2000.

Jean-Noël Chopart, Les professions sociales : de la certitude professionnelle au modèle de la compétence ? in Philippe Warin, *Quelle modernisation des services publics ?* La Découverte, 1997, p. 153-173.

Jean-Noël Chopart (entretien avec), L'industrialisation du social bouscule le travail social, *ASH*, n°2056, 30 janvier 1998.

Monique Chopart, Réflexion partagée des services de l'État sur les fonctions de médiation, *Les cahiers du DSU*, décembre 1998, p.16-18.

Jérôme Cihuelo, Vers la production d'un service public solidaire d'entreprise ? Les modes d'appropriation de la politique nationale de solidarité d'EDF, *Revue française des affaires sociales*, n°2, avril-juin 1997.

David Courpasson, Entre fascination et dénonciation- Sociologie et management des organisations, *Sociologie du travail*, juillet-septembre 1999, p. 294-305.

Catherine Delcroix, Rôles joués par les médiatrices socio-culturelles au sein du développement local et urbain, *Espaces et sociétés*, n°84-85, 1996, p. 153-175.

Philippe Derégnaucourt, *Les transformations du travail social à l'épreuve de la politique de la ville. De la certification à la compétence*, Thèse de doctorat, sous la direction de Guy Jalabert, Université Toulouse le Mirail, décembre 1998.

Jacques de Maillard, Jacques Faget, Les ALMS en quête de légitimité, déficits de reconnaissance et oppositions professionnelles, *Cahiers de la Sécurité Intérieure*, n°48, 2<sup>ème</sup> trimestre 2002, p.127-147.

Julien Damon, *La politique de la ville*, La documentation française, 1997

Véronique De Rudder, Christian Poiret, François Vourc'h, *L'inégalité raciste, l'universalité républicaine à l'épreuve*, PUF, Paris, novembre 2000.

Jacques Donzelot, L'avenir du social, *Esprit*, mars 1996, p. 58- 81.

Jacques Donzelot, La nouvelle question urbaine, *Esprit*, novembre 1999, p. 87-114.

Claude Dubar, Pierre Tripier, *Sociologie des professions*, Armand Colin, Paris, 1998.

Claude Dubar, La construction sociale de l'insertion professionnelle en France, in *Les jeunes et l'emploi*, sous la direction de Laurence Roulleau-Berger et Madeleine Gauthier, Editions de l'Aube, 2001, p. 111-123.

François Dubet, Didier Lapeyronnie, *Les quartiers d'exil*, Le Seuil, 1992.

François Dubet, *Sociologie de l'expérience*, Le Seuil, 1994.

François Dubet, Les figures de la ville et la banlieue, *Sociologie du travail*, n°2/95, p.127-150.

François Dubet, Danilo Martucelli, *Le travail et l'emploi*, in *Dans quelle société vivons-nous ?*, Le Seuil, 1998, p. 93-118.

Elisabeth Dugué, Formation en alternance et diplôme professionnel, 2 modes d'interaction entre travail et formation : leurs apports respectifs dans le champ du travail social, *Revue française des affaires sociales*, n°1, janvier-mars 1999, p. 105-122.

Elisabeth Dugué, La gestion des compétences : les savoirs dévalués, le pouvoir occulté, *Sociologie du travail*, n°3/94, p.273-292.



Dominique Duprez, Entre discrimination et désaffiliation, l'expérience des jeunes issus de l'immigration maghrébine, *Les Annales de la recherche urbaine*, n°76, septembre 1997, p.79-88.

Pascal Duret, Gratuité et professionnalisme dans le travail social : le cas des « grands frères », *Revue française des affaires sociales*, juil-sept.1996.

Mireille Eberhard, Catégorisations ethno-raciales au guichet, *Cahiers du CERIEM*, n° 8, décembre 2001 .

Bernard Eme, Aux frontières de l'économie : politiques et pratiques d'insertion, *Cahiers internationaux de sociologie*, Vol. CIII, 1997.

Bernard Eme, Services de proximité : éclatement des pratiques et fragmentation conceptuelle, in *Services et mutations urbaines*, sous la direction de J. Bonamy, N. May, Anthropos, 1994.

Delphine Espagno, Les sources originelles de la notion de service public, *Sciences de la société*, n°42, octobre 1997, p.39-56.

Philippe Estèbe, Hervé Léon, L'émergence des politiques locales de tranquillité publique. L'exemple des Pays de Loire, *Les Cahiers de l'IHESI*, 3<sup>ème</sup> trimestre 1998.

Philippe Estèbe, Les métiers de la ville, *Esprit*, mars-avril 1998, p.48-59.

Christine Fournier, De l'intégration à la précarité : le « grand intégrateur » en péril ? Un entretien avec Robert Castel, *Formation-Emploi*, n°62, 1998.

Jean Gadrey, Les relations de service et l'analyse du travail des agents, Note de recherche, *Sociologie du travail*, n°3/94, p.381- 389.

Christine Garcette, Non, le travail social n'est pas mort ! *ASH*, n°2078, 3 juillet 1998.

Jean-Pierre Gaudin, Métiers de la ville : la question de la professionnalisation, *Annales de la recherche urbaine*, décembre 2000, p. 145-148.

Francis Ginsbourger, Josée Landrieu (coordonné par), *Une « autre nouvelle économie » ? Services mutualisés, ville et proximités*, Editions de l'Aube, 2000.

Catherine Gorgeon, Francis Bailleau, *Prévention et Sécurité : vers un nouvel ordre social ?* Editions de la DIV, avril 2000.

Catherine Gorgeon, Philippe Estèbe, Hervé Léon, De la prévention sociale à la tranquillité publique, glissement sémantique et renouveau de l'action publique, *Cahiers de la Sécurité Intérieure*, n°39, 1<sup>er</sup> trimestre 2000, p. 223-241.

Christophe Guitton, La professionnalisation, nouvelle catégorie de l'intervention publique. L'exemple du programme « Nouveaux Services- Emplois-jeunes », *Formation-Emploi*, n°70, 2000, p. 13-30.

Hélène Hatzfeld, Logiques de site pour l'insertion par l'activité économique, *Revue française de affaires sociales*, avril-juin 1994.

Hélène Hatzfeld, Marc Hatzfeld, Nadja Ringart, La ville travaille la question de l'emploi dans ses interstices, *Les Annales de la recherche urbaine*, n°76, septembre 1997, p.11-18.

Hélène Hatzfeld, Marc Hatzfeld, Nadja Ringart, *Quand la marge est créatrice, Les interstices urbains initiateurs d'emploi*, Editions de l'Aube, 1998.

Bruno Héroult, La modernisation des services publics, essai de construction de l'objet, *Sciences de la Société*, n°42, octobre 1997, p. 23-37.

Edith Heurion, La médiation : trait d'union ou interpellation ?, *La lettre de Reflex*, n°18, avril 1998, in *Problèmes politiques et sociaux*, n°836, mars 2000, p.45-48.

Everett C. Hughes, *Le regard sociologique*, Ed. EHESS, 1996.

Jacques Ion, *Le travail social à l'épreuve du territoire*, Editions Privat, 1990.

Claude Jacquier, Les nouveaux métiers de la ville, *Annales de la recherche urbaine*, décembre 2000, p. 19-24.

Marie-Christine Jaillet, Peut-on parler de sécession urbaine à propos des villes européennes ? *Esprit*, novembre 1999, p. 145-167.

Marie-Christine Jaillet, Réflexions autour de la question des jeunes et de la « fracture urbaine » en France, in *Les jeunes et l'emploi*, sous la direction de Laurence Roulleau-Berger et Madeleine Gauthier, Editions de l'Aube, 2001, p.311-321.

Elizabeth Johnston, Les médiateurs éducatifs, *Informations Sociales*, n°76, 1999, p.44-49.

Isaac Joseph, Les protocoles de la relation de service, in *Relations de service, Marchés de services*, Jacques De Bandt, Jean Gadrey, Editions du CNRS, 1994, p.175-200.

Philippe Jouary, Vous avez dit social, *ASH*, n°1963, 23 février 1996.

Emmanuel Jovelin, Les travailleurs sociaux d'origine étrangère, *Sauvegarde de l'enfance*, n°4, 1993, p.398-415.

Salvador Juan, L'utilité sociale de l'activité associative face à la professionnalisation et à la « marchandisation », *Sociologie du travail*, avril-juin 1999, pp.195-207.

Jean-Claude Kaufmann, *L'entretien compréhensif*, Collection 128, Nathan, Paris 1996.

Thomas Kirszbaum, Correspondants de nuit, *Esprit*, mars 1998.

Michel Kokoreff, *La force des quartiers, de la délinquance à l'engagement politique*, Payot, 2003.

Chantal Labruyère, Professionnalisation, de quoi parlent les chercheurs, que cherchent les acteurs ? *Formation-Emploi*, n°70, 2000, p.31-42.

Bernard Lafferrière, Les agents d'ambiance, *Informations Sociales*, n°76, 1999, p.38-43.

Didier Lapeyronnie, Assimilation, mobilisation et action collective chez les jeunes de la seconde génération de l'immigration maghrébine, *Revue française de sociologie*, XXVIII, 1987, p. 287-318.

Bénédicte de Lataulade, Villes, images et dynamiques sociales, *Les Annales de la recherche urbaine*, n°68-69, septembre- décembre 1995, p.106-113.

Jean-Louis Laville, *Une troisième voie pour le travail*, Desclée de Brouwer, 1999.

Jean-Louis Laville, *Les services de proximité en Europe*, Syros, 1993.

Philippe Lebailly, *La violence des jeunes, comprendre et prévenir*, Editions ASH, 2001.

Eric Le Breton, L'utilisateur des transports collectifs urbains : une identité en débat au sein des entreprises, *Sociologie du travail*, juillet-septembre 1999, p.255-273.

Rémi Lejeune, *L'Europe et l'insertion par l'économie*, Syros, 1993.

Hélène Lotton, *Etude/ diagnostic sur la situation des services publics dans la géographie d'intervention du contrat de ville de l'agglomération toulousaine*, sous la direction de M.C. Jaillot, juillet 1999.

Eric Macé, Les contours de la médiation : institution, conciliation, conformation. A propos d'un dispositif de « médiation » de la RATP, *Revue française des affaires sociales*, n°2, avril-juin 1997.

Eric Macé, Services publics et banlieues populaires : une coproduction de l'insécurité. Le cas du réseau bus de la RATP, *Sociologie du travail*, n°4/97, p.473-498.

Eric Macé, La médiation : paradigmes et référentiels des politiques publiques de sécurité, *Les Cahiers de l'IHESI*, 3<sup>ème</sup> trimestre 1998.

Eric Macé, Les jeunes et les métiers de la sécurité : cibles, instruments ou acteurs ? *Ville-Ecole-Intégration*, n°113, juin 1998, p.62-71.

Annie Maguer, Jean-Marc Berthet, *Les agents de services publics dans les quartiers difficiles*, Rapport d'étude DGAFP, La Documentation Française, Paris, 1997.

Marco Martiniello, *L'ethnicité dans les sciences sociales contemporaines*, Que sais-je ? PUF, Paris, août 1995.

Margareth Maruani, Emmanuèle Reynaud, *Sociologie de l'emploi*, La découverte, Collection Repères, 1993.

Zaïda Radja Mathieu, L'acte de médiation dans le champ de l'interculturalité, *Les Cahiers de l'Actif*, n°250/251, 1997.

Philippe Milburn, *La médiation : expériences et compétences*, La Découverte, Paris, 2002.

Dominique Monjardet, Professionnalisme et médiation de l'action policière, *Les Cahiers de l'IHESI*, 3<sup>ème</sup> trimestre 1998.

Damian Moore, *Ethnicité et politique de la ville en France et en Grande-Bretagne*, L'Harmattan, 2001.

Laurent Mucchielli, *Violences et insécurité, fantasmes et réalités dans le débat français*, La Découverte, Paris, 2001.

Laurent Mucchielli, Délinquance et immigration : le sociologue face au sens commun, *Hommes et Migrations*, n° 1241, janvier-février 2003, p. 20-31.

Pierre Pacquiel, Frédérique Bourgeois, Agents d'ambiance dans les transports publics : nouveau métier de l'entreprise et de la cité ? *Les Cahiers de la Sécurité Intérieure*, n°40, 2<sup>ème</sup> trimestre 2000.

Jean-Paul Payet, « Le sale boulot », division morale du travail dans un collège de banlieue, *Annales de la Recherche Urbaine*, n°75, juin 1997, p.19-31.

Jean-Marie Petitclerc, *Pratiquer la médiation sociale, un nouveau métier de la ville au service du lien social*, Dunod, Paris 2002.

Christian Poiret, Criminalisation de l'immigration et sociologie des relations interethniques, *Hommes et Migrations*, n°1241, janvier-février 2003, p.6-19.

Philippe Poutignat, Jocelyne Streiff-Fenart, *Théories de l'ethnicité*, PUF, Paris, 1995.

Nathalie Réto, Jean-Yves Dartiguenave, Les correspondants de nuit, des problèmes nocturnes à la spécificité de l'intervention professionnelle, *Les Annales de la recherche urbaine*, n°87, septembre 2000, p. 89-94.

Laurence Roulleau-Berger, L'expérience de la précarité juvénile dans les espaces intermédiaires, *Formation-Emploi*, n°57, p.3-13.

Laurence Roulleau-Berger, Sociologie urbaine et sociologie du travail en face à face, Accès à l'emploi et à l'insertion, *Les Annales de la recherche urbaine*, n°64, septembre 1994, p.108-113.

Laurence Roulleau-Berger, De la production de compétences chez les jeunes d'origine maghrébine en situation précaire, *Ville-Ecole-Intégration*, n°113, juin 1998, p.18- 28.

Suzanne Rosenberg, Histoires d'équilibre, *Informations Sociales*, n°11, avril-mai 1991, p.35-38.

Suzanne Rosenberg, Faut-il réinventer la poudre ou bien creuser le sillon ? Pour une politique de la ville refondatrice de démocratie, *Les Annales de la recherche urbaine*, n°68-69, septembre-décembre 1995, p.92-98.

Suzanne Rosenberg, Qualification mutuelle des exclus et des institutions : un mode de reconstruction de la société, *Ville-Ecole-Intégration*, n°113, juin 1998, p.29-43.

Suzanne Rosenberg, Pour une qualification mutuelle entre usagers et prestataires, *Informations Sociales*, n°76, 1999, p.56-65.

Bertrand Schwartz, Réconcilier les exclus avec le savoir, *Actualités de formation permanente*, mars-avril 1998.

Jean-François Six, *Le temps des médiateurs*, Le Seuil, 1990.

Dominique Schnapper, *La relation à l'autre, Au cœur de la pensée sociologique*, Gallimard, 1998.

Jean-Marc Stébé, *La crise des banlieues*, Que sais-je ? PUF, sept.1999.

Anselm Strauss, *Miroirs et masques, une introduction à l'interactionnisme*, Editions Métailié, Paris, 1992.

Anselm Strauss, *La trame de la négociation*, l'Harmattan, 1992, p.245-299

Laetitia Van Eeckhout (synthèse de), Recomposer la ville, in *Regards croisés sur la ville*, Editions de l'Aube, 1999, p.69-99.

Geneviève Vinsonneau, *L'identité culturelle*, Armand Colin, 2002.

Philippe Warin, Les relations de service comme régulations, *Revue Française de Sociologie*, XXXIV, 1993, p.69-95.

Philippe Warin, L'évaluation des usagers au cours des relation de service, *Annales de la recherche urbaine*, n°47, 1990, pp.98-105.

Jean-Marc Weller, La modernisation des services publics par l'utilisateur : une revue de la littérature (1986-1996), *Sociologie du travail*, mars 1998, p.365- 392.

Michel Wieviorka, *Violence en France*, Editions du Seuil, 1999.

Michel Wieviorka, Faut-il en finir avec la notion d'intégration ? *Les cahiers de la Sécurité Intérieure*, 3<sup>ème</sup> trimestre 2001, p.9-20.

Jean – Pierre Willems, L'insertion par l'activité économique : de quel droit ? *Actualités de la formation permanente*, n°147, mars – avril, 1997.

Wolfgang Wirth, L'exigence de justification, in *Métiers du public*, coordonné par Isaac Joseph et Gilles Jeannot, Editions du CNRS, 1995, p. 293-304.

Philippe Zarifian, L'agir communicationnel face au travail professionnel, *Sociologie du travail*, 2/99, p.163-178.

Geneviève Zoïa, Laurent Visier, En banlieue résonnent tous nos malaises, *Esprit*, octobre 1996.

## ***ANNEXES***

## ANNEXE 1 : GRILLES D'ENTRETIEN

### GRILLE D'ENTRETIEN AGENTS DE MÉDIATION DE VIVRE EN VILLE

<p><b>- Scolarité</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Peux-tu me parler de ton parcours scolaire ? Quel est ton diplôme le plus élevé ?</li> <li>➤ Quelle filière as-tu choisi ? Pourquoi ? A quel moment de ta scolarité ? Comment as-tu choisi ? Qui t'a aidé dans tes choix, t'a influencé ?</li> <li>➤ Etais-tu satisfait de ces choix d'orientation ? Pourquoi oui ou non ?</li> <li>➤ A quel moment as-tu arrêté ta scolarité ? Qu'est-ce qui t'a amené à prendre cette décision ?</li> <li>➤ As-tu cherché un emploi ensuite ? Quel emploi souhaitais-tu occuper ?</li> </ul>
<p><b>- L'entrée dans le monde du travail</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comment as-tu débuté tes recherches d'emploi ? As-tu sollicité l'aide d'associations, de l'ANPE, de la Mission Locale... ?</li> <li>➤ Où et comment as-tu postulé ? Quelles réponses as-tu reçues ?</li> <li>➤ Quel est le premier emploi que tu as occupé ? Décrire le poste, les missions, la durée du contrat. Comment l'as-tu obtenu ? Quel type de contrat avais-tu ?</li> <li>➤ Cet emploi te plaisait-il ? Pourquoi ?</li> <li>➤ Quelles sont les difficultés les plus importantes que tu as rencontrées au cours de ta recherche d'emploi ?</li> <li>➤ De quelle manière as-tu surmonté ces difficultés ?</li> <li>➤ As-tu envisagé de suivre une formation supplémentaire ? Si oui laquelle ?</li> <li>➤ L'as-tu suivi ? Pourquoi ?</li> <li>➤ Que pensais-tu que cela pouvait t'apporter ?</li> </ul>
<p><b>- Vivre en Ville</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comment as-tu entendu parler de l'association Vivre en Ville ?</li> <li>➤ Pourquoi as-tu décidé de postuler à Vivre en Ville ? Quelles attentes avais-tu à l'égard de Vivre en Ville lorsque tu as décidé de postuler : suivre une formation, être embauché à terme dans une grande entreprise... ?</li> <li>➤ Comment voyais-tu le travail des agents de Vivre en Ville avant d'y être embauché ? As-tu quitté un emploi pour venir travailler à Vivre en Ville ou bien étais-tu au chômage ?</li> <li>➤ En quoi pensais-tu que Vivre en Ville allait t'aider dans ton insertion professionnelle ?</li> <li>➤ Comment as-tu été embauché : décrire le processus jusqu'à l'embauche (lien avec des salariés des entreprises partenaires, de Vivre en Ville... . Pour quel poste as-tu été embauché ?</li> <li>➤ As-tu rencontré des difficultés à t'intégrer dans l'association ? Raconte comment cela s'est passé, pourquoi tu as eu des difficultés ou non.</li> </ul>
<p><b>- L'activité d'agent de médiation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Décrire le travail effectué. En quoi consiste ton travail ? Quelles sont les tâches que tu effectues chaque jour ? Le terme « médiation » te paraît-il approprié pour décrire ton travail ?</li> <li>➤ Quels sont les objectifs de ton travail ?</li> <li>➤ Qui te fixe des objectifs de travail ?</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Avec qui travailles-tu sur le terrain ?</li> <li>➤ Quelle formation as-tu reçu avant de commencer sur ton poste de travail? Comment as-tu commencé ton travail ?</li> <li>➤ Quelles sont les relations que tu entretiens avec les salariés des entreprises partenaires de Vivre en Ville ? T'arrive-t-il de travailler avec eux ? Peux-tu me donner des exemples.</li> <li>➤ Auprès de quel(s) public(s) intervien(s)-tu ?</li> <li>➤ Qu'est-ce qui te paraît facile dans ton travail ? Difficile ? Pourquoi ? Donner des exemples.</li> <li>➤ Ton travail te plaît-il ? Pourquoi ?</li> <li>➤ Quels sont à ton avis, les résultats de ton travail pour la SEMVAT, EDF, les clients ?</li> <li>➤ Avec qui peux-tu parler des difficultés que tu rencontres ? Comment surmontes-tu les difficultés ?</li> <li>➤ Quelles évolutions as-tu constaté dans ta mission ? Qui décide des changements ? Penses-tu que les agents de Vivre en Ville jouent un rôle dans l'évolution de la mission ?</li> <li>➤ Quelles qualités, compétences penses-tu nécessaires pour faire ce travail ?</li> </ul>
<p><b>- L'insertion professionnelle</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En quoi penses-tu que Vivre en Ville puisse t'aider dans ton insertion professionnelle ?</li> <li>➤ Avais-tu un projet en rentrant à Vivre en Ville ? Lequel ? Combien de temps envisageais-tu de rester à Vivre en Ville ?</li> <li>➤ Quel est ton projet aujourd'hui ?</li> <li>➤ Souhaites-tu être embauché dans l'une des entreprises partenaires de l'association ? Pourquoi ? Cela te paraît-il envisageable ? As-tu déjà déposé une candidature ? Quelle réponse as-tu reçue ?</li> <li>➤ En cas de réponse négative : qu'est-ce qui à ton avis empêche que tu sois embauché chez l'un des partenaires ?</li> <li>➤ Depuis que tu es à Vivre en Ville, quelle formation as-tu suivi ? Envisages-tu d'en suivre une ? Si oui laquelle ?</li> <li>➤ Quelles compétences penses-tu avoir acquis, développées depuis que tu es à Vivre en Ville ?</li> <li>➤ Penses-tu qu'il est facile de faire des recherches d'emploi tout en travaillant à Vivre en Ville ?</li> <li>➤ Penses-tu que les emplois de Vivre en Ville doivent se développer, être améliorés dans leur contenu et dans leur qualité ?</li> <li>➤ Qu'est-ce qui est différent à Vivre en Ville d'une autre entreprise (en terme d'intégration, de relations dans le travail, de reconnaissance, de stabilité)</li> </ul>



## GRILLE D'ENTRETIEN ANCIENS AGENTS DE MÉDIATION DE VIVRE EN VILLE

<b>- Avant Vivre en Ville</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Peux-tu me raconter comment tu as commencé à travailler ?</li><li>➤ Comment as-tu débuté tes recherches d'emploi ? As-tu sollicité l'aide d'associations, de l'ANPE, de la Mission Locale... ?</li><li>➤ Où et comment as-tu postulé ? Quelles réponses as-tu reçues ?</li><li>➤ <b>Quel est le premier emploi que tu as occupé ? Décrire le poste, les missions, la durée du contrat. Comment l'as-tu obtenu ? Quel type de contrat avais-tu ?</b></li><li>➤ Cet emploi te plaisait-il ? Pourquoi ?</li><li>➤ Quelles sont les difficultés les plus importantes que tu as rencontrées au cours de ta recherche d'emploi ?</li><li>➤ De quelle manière as-tu surmonté ces difficultés ?</li><li>➤ As-tu envisagé de suivre une formation supplémentaire ? Si oui laquelle ?</li><li>➤ L'as-tu suivi ? Pourquoi ?</li><li>➤ Que pensais-tu que cela pouvait t'apporter ?</li></ul>
<b>- Vivre en Ville</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Peux-tu me raconter comment tu as entendu parler de l'association Vivre en Ville ?</li><li>➤ Pourquoi as-tu décidé de postuler à Vivre en Ville ? Quelles attentes avais-tu à l'égard de Vivre en Ville lorsque tu as décidé de postuler : suivre une formation, être embauché à terme dans une grande entreprise... ?</li><li>➤ Que pensais-tu que ton passage à Vivre en Ville pouvait t'apporter ? Cela représentait quoi pour toi de travailler à Vivre en Ville ?</li><li>➤ Comment voyais-tu le travail des agents de Vivre en Ville avant d'y être embauché ? As-tu quitté un emploi pour venir travailler à Vivre en Ville ou bien étais-tu au chômage ?</li><li>➤ En quoi pensais-tu que Vivre en Ville allait t'aider dans ton insertion professionnelle ?</li><li>➤ Comment as-tu été embauché : décrire le processus jusqu'à l'embauche (lien avec des salariés des entreprises partenaires, de Vivre en Ville... . Pour quel poste as-tu été embauché ?</li><li>➤ Peux-tu me parler de ton intégration dans l'association, l'équipe avec laquelle tu travailles ?</li></ul>
<b>- L'activité d'agent de médiation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Décrire le travail effectué. En quoi consiste ton travail ? Quelles sont les tâches que tu effectues chaque jour ? Le terme « médiation » te paraît-il approprié pour décrire ton travail ?</li><li>➤ Quels sont les objectifs de ton travail ?</li><li>➤ Qui te fixe des objectifs de travail ?</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Avec qui travailles-tu sur le terrain ?</li> <li>➤ Quelle formation as-tu reçu avant de commencer sur ton poste de travail? Comment as-tu commencé ton travail ?</li> <li>➤ Quelles sont les relations que tu entretiens avec les salariés des entreprises partenaires de Vivre en Ville ? T'arrive-t-il de travailler avec eux ? Peux-tu me donner des exemples.</li> <li>➤ Au près de quel(s) public(s) intervient-tu ?</li> <li>➤ Qu'est-ce qui te paraît facile dans ton travail ? Difficile ? Pourquoi ? Donner des exemples.</li> <li>➤ Ton travail te plaît-il ? Pourquoi ?</li> <li>➤ Quels sont à ton avis, les résultats de ton travail pour la SEMVAT, EDF, les clients ?</li> <li>➤ Avec qui peux-tu parler des difficultés que tu rencontres ? Comment surmontes-tu les difficultés ?</li> <li>➤ Quelles évolutions as-tu constaté dans ta mission ? Qui décide des changements ? Penses-tu que les agents de Vivre en Ville jouent un rôle dans l'évolution de la mission ?</li> <li>➤ Quelles qualités, compétences penses-tu nécessaires pour faire ce travail ?</li> </ul>
<p><b>- L'expérience de Vivre en Ville</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Peux-tu m'expliquer ce que t'as apporté ton expérience Vivre en Ville depuis le début ?</li> <li>➤ En quoi penses-tu que Vivre en Ville puisse t'aider dans ton insertion professionnelle ?</li> <li>➤ Avais-tu un projet en rentrant à Vivre en Ville ? Lequel ? Combien de temps envisageais-tu de rester à Vivre en Ville ?</li> <li>➤ Quel est ton projet aujourd'hui ?</li> <li>➤ Souhaites-tu être embauché dans l'une des entreprises partenaires de l'association ? Pourquoi ? Cela te paraît-il envisageable ? As-tu déjà déposé une candidature ? Quelle réponse as-tu reçue ?</li> <li>➤ En cas de réponse négative : qu'est-ce qui à ton avis empêche que tu sois embauché chez l'un des partenaires ?</li> <li>➤ Depuis que tu es à Vivre en Ville, quelle formation as-tu suivi ? Envisages-tu d'en suivre une ? Si oui laquelle ?</li> <li>➤ Quelles compétences penses-tu avoir acquises, développées depuis que tu es à Vivre en Ville ?</li> <li>➤ Penses-tu qu'il est facile de faire des recherches d'emploi tout en travaillant à Vivre en Ville ?</li> <li>➤ Penses-tu que les emplois de Vivre en Ville doivent se développer, être améliorés dans leur contenu et dans leur qualité ?</li> <li>➤ Qu'est-ce qui est différent à Vivre en Ville d'une autre entreprise (en terme d'intégration, de relations dans le travail, de reconnaissance, de stabilité)</li> </ul>

## GRILLE D'ENTRETIEN SALARIÉS ENTREPRISES PARTENAIRES DE VIVRE EN VILLE

<b>- Description du poste de travail occupé</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Tâches à effectuer</li><li>➤ Horaires de travail</li><li>➤ Avec qui travaillez-vous ?</li><li>➤ Décrire l'environnement de travail</li><li>➤ Quelle ancienneté ? Quelle évolution de carrière ? Place du poste de travail dans la hiérarchie de l'entreprise.</li><li>➤ Avec quel type de public êtes-vous en contact dans le cadre de votre travail ?</li></ul>
<b>- Représentation de la notion de qualité du service rendu/ de la relation de service</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Quelles compétences vous paraissent nécessaires pour ce travail ? (compétences techniques, relationnelles)</li><li>➤ De quel genre de formation bénéficiez-vous pour occuper cet emploi (formation interne à l'entreprise, autres) ?</li><li>➤ Quel genre de problèmes rencontrez-vous dans votre travail quotidien ?</li><li>➤ Les problèmes relationnels avec le public sont-ils fréquents ? Avec quels publics ? A quel sujet ? Pourquoi à votre avis ?</li><li>➤ Quelle est l'origine de ces difficultés ?</li><li>➤ Comment résolvez-vous ces difficultés ? Vous donne-t-on assez de moyens, de formations, d'outils pour faire face à ces difficultés ?</li></ul>
<b>- Représentation des agents de médiation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Pourquoi à votre avis ces emplois d'agents de médiation ont-ils été créés ?</li><li>➤ Pourquoi des emplois d'agents de <u>médiation</u> ? (Que signifie selon vous le terme médiation, est-il adéquat ?)</li><li>➤ Etaient-ils une réponse à un problème particulier de l'entreprise, lequel ?</li><li>➤ Vous a-t-on informé de la création de ces emplois, consulté... ? Si oui, par quels moyens ?</li><li>➤ Selon vous quel est le rôle des agents de médiation dans votre entreprise ?</li><li>➤ Selon vous, quel est l'impact de la présence des agents de médiation dans votre entreprise ?</li><li>➤ Vous permettent-ils de résoudre les problèmes auxquels vous êtes confrontés dans votre travail ? Comment ?</li><li>➤ Travaillez-vous en collaboration avec eux, comment ? Donnez des exemples.</li></ul>

## **ANNEXE 2 : QUELQUES ENTRETIENS TYPIQUES...**

### **ENTRETIEN 5A, vendredi 21 décembre 2001.**

**K, adjoint responsable d'équipe médiation bus, salarié de Vivre en Ville depuis 1997, année de la création de l'association.**

**L'entretien se déroule dans les locaux de l'association. La consigne est donnée au moment de prendre le RV et rappelée avant de débiter l'entretien. Elle est la suivante : « Je souhaite recueillir le récit des agents de médiation sur leur vécu à Vivre en Ville et leur activité. »**

- On pourrait commencer à parler de ta scolarité, de ce que tu as fait avant de commencer à travailler. Tu pourrais me raconter jusqu'où tu as été, quel diplôme tu as obtenu...

K : Je suis allé jusqu'au collège. Arrivé au collège, je voulais changer de branche et partir en lycée professionnel. C'était pour faire quelque chose... avec mes mains.

- C'était pour faire quelque chose de manuel...

K : Oui voilà, pour faire quelque chose de manuel. Alors, j'ai pris la direction du lycée professionnel Saint - Exupéry à Colomiers. J'ai fait deux ans : 4<sup>ème</sup> techno, 3<sup>ème</sup> techno. J'ai eu mon Brevet d'Etudes Professionnelles. Je faisais tourneur fraiseur. Je faisais tourner les machines. J'ai fait ça pendant 2 ans. C'était les mécanismes des machines, etc.

Et après ça, j'ai fait euh... comment on appelle ça ? ... J'ai fait menuiserie pendant un an et demi. Mais ça me plaisait pas.

- Qu'est - ce - qui te plaisait pas ?

K : Ben j'sais pas. C'était les machines... Après je me suis orienté vers tout ce qui était finitions. J'ai fait une année mais je voulais faire autre chose. Je me sentais pas à mon aise. Je suis allé, je suis parti... En fait, j'avais fait une demande... c'est un peu bizarre. J'avais fait une demande dans les poids lourds, mécanicien poids lourd au lycée Gallieni. Et je l'avais eu mais j'avais raté le rendez-vous. J'avais oublié le rendez-vous. Et en même temps j'avais postulé au lycée professionnel du Mirail. Donc, le fait d'avoir raté mon rendez-vous, je suis rentré au lycée Polyvalent Et au Mirail, je faisais vente et action marchande. Je suis resté deux ans... euh 3 ans. J'ai fait deux ans. Au bout de deux ans, comme j'ai raté mon BEP, on m'a proposé de faire deux mois en plus et d'avoir le BEP après les deux mois, de l'avoir en décembre. Mais j'ai préféré refaire une année entière parce que je me suis dit euh... arrêter les cours courant décembre, début janvier, je sais pas ce que je vais faire. Je préférais reculer.

Donc j'ai passé le BEP vente et action marchande. Mais j'en avais marre, je sais pas pourquoi. Je pouvais faire un bac pro. Je pouvais me le permettre, j'avais les compétences, j'étais pas...

- Mais en fait c'est qu'à chaque fois, ça te plaisait pas.

K : Voilà, ça me plaisait pas. Mais la vente ça me plaisait. Y avait le contact avec les gens. Surtout en stages, dans les magasins tout ça, ça me plaisait. J'étais à l'aise. J'ai fait beaucoup de stages.

- Tu as fait des stages à quels endroits ?

K : Midica, Chipie, La Halle aux Chaussures, ... j'ai fait beaucoup de choses. Ça m'a beaucoup plu. Bon, le stage où vraiment je me suis exposé, j'étais vraiment très à l'aise, c'est euh... à Midica, bien, vraiment très à l'aise.

- Tu étais en contact avec la clientèle.

K : J'étais en contact avec la clientèle. Et j'avais l'aval et le respect du patron. Il me faisait confiance. J'étais au 3<sup>ème</sup> étage, au rayon des décorations, beaux-arts, les tapisseries tout ça. Ça s'est très bien passé, impeccable tout ça.

- C'était un stage de combien de temps ?

K : J'en faisais beaucoup, c'était 5 semaines ou 2 semaines, ... 1 semaine. Voilà, donc j'ai eu mon diplôme mais après je voulais pas continuer. Je voulais travailler. Donc après je me suis lancé et j'ai fait un contrat qualif dans... vendeur magasinier.

- C'était quand même continuer tes études ?

K : Oui mais le contrat qualif c'était plutôt pour l'argent

- Oui parce que tu savais que tu allais travailler en même temps.

K : Voilà, donc je faisais une semaine au bahut et 3 semaines en stage de formation, chez l'employeur. Et l'employeur c'était dans la zone industrielle de Thibaut.

Donc à partir de là, j'ai commencé le contrat qualif pendant quelques mois. Et puis j'ai arrêté !

- Et tu as arrêté pour quoi ?

K : J'ai arrêté au mois de décembre parce que j'en avais marre. J'en avais marre.

- C'était le travail, la vente qui te plaisait plus, c'était les études ?

K : Non c'est pas ça, c'est pas le boulot en lui-même. J'étais dans l'électricité, les câbles électriques.

- C'était le produit que tu vendais qui ne te plaisait pas.

K : Oui et j'avais pas de contact avec la clientèle. J'avais pas de contact avec la clientèle. Et avec les autres salariés c'était pas... c'était pas ça. Donc j'ai arrêté.

- Oui, et tu as eu ton contrat de qualif ?

K : Je vais t'expliquer, je vais t'expliquer quelque chose. C'est qu'avant de commencer le contrat qualif, j'ai fait une formation recherche de contrat à Praxis. C'est situé à Wilson... tiens la stagiaire (actuellement à Vivre en Ville dans l'équipe Bus) elle vient de là. J'avais commencé cette formation en septembre et il fallait trouver avant 3 mois. Je suis arrivé le 15 et une semaine après j'avais déjà trouvé du boulot. En une semaine j'avais trouvé ce contrat qualif. Bon, je suis resté un peu... je suis resté 4, 5 mois.

- Et en fait t'avais fait ce stage à Praxis...

K : Pour la recherche de contrat.

- Oui, c'était à la fin de ton BEP ?

K : Oui après le BEP vente et action marchande. J'avais fait beaucoup de démarches. Entre temps, Midica m'avait proposé de bosser chez eux mais ce qu'il y a c'est qu'au niveau de l'armée, j'étais pas réformé totalement. J'étais un sursitaire. Donc, ça m'a empêché de travailler avec eux. Donc je suis rentré en contrat qualif. J'ai fait 4 mois. Ça se passait bien, dans mon boulot... Et puis d'un seul coup, j'ai arrêté. C'était en hiver.

J'ai décidé d'arrêter. Je suis parti en vacances, en Algérie. C'était le mois du ramadan.

Revenu d'Algérie, j'ai travaillé 2,3 mois avec l'OPAC. Et c'était de la saisie informatique des enquêtes... Et ensuite toujours par l'intermédiaire de l'OPAC, j'ai travaillé dans une entreprise de réhabilitation dans les quartiers etc...donc 3 mois, pareil.

- Comment tu avais trouvé ces contrats à l'OPAC ?

K : Euh, c'était par la Mission Locale. A partir de là, j'ai encore travaillé pour la réhabilitation dans les quartiers. Et ensuite, j'ai trouvé un contrat CES à la régie de quartier de Reynerie. Je travaillais soit le matin, soit l'après-midi. Donc, je faisais le nettoyage des voiries, les peintures, un peu de tout. J'ai travaillé pendant un mois, euh pardon excuse-moi pendant un an. Et le 24 mars 1997, je me rappelle j'ai fini le contrat le 23 mars et le 24 mars 1997, je suis rentré à Vivre en Ville.

- Et comment tu as entendu parler de Vivre en Ville ?

K : Vivre en Ville... ben je travaillais à ... comment ça s'appelle ? A Reynerie Services, et je regardais dans la Dépêche. Et il y avait une annonce pour faire de la médiation, tout ça... Et j'ai fait passer mon CV et une lettre de motivation par le directeur de Reynerie Services, M. Massia. Donc j'avais fait passer mon CV.

- Et qu'est-ce que tu savais de Vivre en Ville ? Tu avais vu cette annonce... mais qu'est-ce que tu savais de ce métier...

K : Approximativement, je savais que c'était pour travailler pour la SEMVAT comme agent d'accueil, EDF-GDF, correspondant de quartier. Voilà c'était les missions...

- Et qu'est-ce qui t'a donné envie de postuler à Vivre en Ville ?

K : Passer à l'étape supérieure.

- C'est-à-dire...

K : Passer à l'étape supérieure, c'est-à-dire voir autre chose du travail. Bon avant j'avais déjà fait beaucoup de choses mais ce qui me plaisait c'est de voir des gens, voir de la clientèle, c'est quelque chose que j'apprécie.

Donc, j'avais déposé mon CV et une lettre et donc ils m'ont convoqué. Je suis passé en entretien chez JJ Arnal.

- Et tu connaissais des gens qui travaillaient à Vivre en Ville ?

K : Je suis rentré dans les premiers. Il y avait déjà Mourad... et les responsables, GD, CS et puis DD est rentré ensuite.

Je me rappelle, je suis rentré le 24 mars et j'ai commencé à 13 heures à la station Bagatelle.

- Tu as commencé agent dans le métro...

K : Voilà, agent RIM.

- Et donc pour toi ça représentait une étape supérieure...

K : Une étape supérieure et quelque chose de logique dans mon CV.

- Tu en attendais quelque chose pour après... ? Qu'est-ce que tu pensais que ça allait t'apporter ?

K : Je crois que ça m'a beaucoup appris parce que je suis arrivé, j'étais un peu tête en l'air. J'aimais m'amuser, en faire à ma tête, m'en foutre de tout. Entre parenthèses, j'étais un dur, quoi ! Un dur à cuire ! Gentil mais bon...

- Pourtant tu avais déjà travaillé avant.

K : Oui mais je prenais là... j'arrêtais là... On dira que j'étais pas prêt peut-être pour affronter le monde du travail. Je prenais pas la peine d'affronter le monde du travail.

Là, je me suis motivé, je suis rentré à Vivre en Ville...c'était pas rose au début..

- Qu'est-ce qui était dur en particulier ?

K : Et ben, on était les premiers arrivés... La SEMVAT voyait des jeunes des quartiers arriver, d'un mauvais oeil... il fallait que la confiance s'installe. Petit à petit, ils nous ont fait confiance...Ça a aidé les personnes qui sont arrivées après nous. Les 10, 15 qu'on était au début c'était pas facile. Si ça passé, on voyait ce qu'il y avait après, si ça passait pas, l'association fermait. Il y avait un challenge en fait. C'est comme un entraîneur qui a une équipe de foot, il donne un challenge à faire. C'est ça ou sinon tout tombe par terre. C'était comme ça, on n'avait pas le choix. Il fallait s'accrocher, se motiver, et travailler.

- Et qu'est-ce qui te motivait en particulier par rapport à cette association ?

K : Ben, c'était le challenge. Il fallait s'accrocher, il fallait faire du bon travail. C'était le monde professionnel. Et ça s'est bien passé, on a fait du bon travail. Les premières années, c'était très bien cette association, on recadrait, on voyait ce qu'on pouvait faire.

- Et le travail consistait en quoi au début ?

K : Nous, on était agent de station, on était là pour aider la clientèle pour prendre les tickets, les renseigner, et ben relais, information, médiation. On était en réunion, ils nous ont demandés : « *quel est le mot qui vous convient le plus ?* » On a cherché, on a cherché, on a donné des noms, et après il y a RIM qui est arrivé : Relais Information Médiation. C'était avec M. Bon. C'était un temps où on faisait beaucoup de réunions, de formations.

- C'était des formations pour...

K : Sur le boulot, sur...sur la médiation sociale. C'était nouveau à ce moment-là. Les gens quand on leur disait qu'on faisait de la médiation... « *Ah oui ! ... médiation de quoi ?* » Sujet tabou ! Vraiment tabou.

- Et pour toi, c'est quoi faire de la médiation ?

K : Etre au contact des gens, au contact de la clientèle... je dirais c'est...dans un sens, c'est le contact avec la clientèle, beaucoup de contacts avec la clientèle, les rassurer, les renseigner, les aider, et... être proche, quoi. Un contact...

- Instaurer un contact...

K : Instaurer un contact avec la clientèle, avec les gens, c'est important. Voilà.

- Et tu penses que ça avant, personne ne le faisait... ?

K : Au métro ?

- Oui.

K : Et ben au métro, je crois pas non. C'était plutôt des agents de sécurité, c'était plutôt fort. Et là de voir des agents RIM, des jeunes, issus des quartiers... c'était différent.

- Et c'était fait exprès que ce soit que des jeunes des quartiers ?

K : Oui. Il fallait instaurer un climat de sérénité au sein du métro.

- C'était une bonne solution à ton avis de mettre que des jeunes des quartiers ?

K : Et ben au début ça a été une bonne solution pour le métro... A moindre coût...

- Tu penses que c'est parce que vous étiez des jeunes des quartiers que vous étiez moins payés ?

K : Je pense. Ils veulent pas le dire mais je pense que c'est ça. A moindre coût... Parce qu'on est des jeunes des quartiers et qu'on coûte pas cher à la main d'œuvre. La SEMVAT était avantagée et nous aussi... On avait un boulot.

- Mais est-ce que tu avais besoin de Vivre en Ville pour trouver un boulot ?

K : Ah non, j'aurais pu trouver ailleurs. J'étais dynamique. J'arrêtais là, je reprenais là. J'ai jamais été au chômage... jusqu'à maintenant, je touche du bois !!

- Oui, tu as toujours trouvé...

K : Oui.

- Et tu penses que s'ils avaient mis des jeunes qui venaient d'autres quartiers... comment ça se serait passé ?

K : Ça n'aurait pas marché ! Ils auraient pas pu se faire respecter.

- Et qu'est-ce qui fait que vous... qu'est-ce qui vous aide à vous pour faire ce boulot ?

K : Notre expérience, l'expérience du terrain.

- Parce que vous avez vécu dans les quartiers...

K : Oui, ça a été une expérience très... Pour nous, c'était impeccable, on a du travail, on avait l'expérience du terrain, on arrive à se faire respecter on dira. Et puis, on a réussi à ouvrir d'autres portes à d'autres personnes qui travaillent là maintenant.

- Par l'exemple que vous avez donné, vous avez dit à d'autres qu'ils pouvaient postuler aussi...

K : Oui, voilà, et après il y a eu d'autres personnes qui venaient de divers horizons.

- Oui après tu penses que le recrutement a été plus diversifié ?

K : Oui, et c'est normal. Il faut voir autre chose, il faut que ça soit ouvert un peu à tout le monde.

- Oui mais si tu regardes les agents RIM...c'est pas très diversifié...

K : Oui, c'est ça...

- Qu'est-ce- que tu penses du fait que ce ne soit pas si diversifié finalement... c'est plutôt positif, négatif ?

K : C'est ni négatif, ni positif, si y en a qui ont postulé pour travailler dans le métro et qu'ils ont le profil, il faut les prendre ! C'est pas parce que t'es un jeune des quartiers que tu vas travailler à Vivre en Ville : il faut le mériter de travailler à Vivre en Ville ! C'est pas facile... Nous quand on a commencé au début, il fallait s'accrocher. Fallait bosser, fallait pas pleurer, fallait pas être absent, tous les jours arriver en retard...et ci et ça ! fallait le mériter le plus possible.

- Et tu penses que depuis le début le recrutement a changé en fait... on était plus exigeant au début...



K : Oui, je pense qu'au début on était plus exigeant. On prenait des gens qui valaient la peine.

- Ça veut dire quoi pour toi des gens qui valent la peine ?

K : Des gens à qui on fasse confiance, qui ont un sens des valeurs.

- Oui...

K : Depuis quelques temps, au niveau du recrutement, c'est plus pareil...

- Quel genre de valeur tu penses qu'il faut avoir?

K : Le respect, il faut que ce soit des gens qui travaillent... des valeurs... le respect des autres, des chefs d'équipe, des agents, du travail en équipe. C'est le travail en équipe ! Au début, on l'avait mais par la suite il y a eu du changement. Et c'est depuis que le recrutement ne se fait plus pareil.

- Et c'est quoi ces changements ?

K : Par rapport au recrutement et ben au début, ça se faisait avec la SEMVAT et par la suite ça a été mis de côté, je sais pas pourquoi. Mais ça veut pas dire qu'il y avait pas de problème !

Mais ceux qui sont rentrés en dernier, ils sont vite démotivés.

- Alors que les premiers tu penses qu'ils ont gardé la même motivation...

K : Ah oui bien sûr ! C'était pas du tout la même motivation ! On a bossé !

- Et en terme de résultats pour la SEMVAT, qu'est-ce que tu penses que Vivre en Ville ont apporté à la SEMVAT ?

K : On a réussi à se faire accepter, on a réussi à se faire une place même si c'était très très très dur ! Même s'il faut encore se battre parce que c'est toujours difficile.

- Et au niveau de la clientèle de la SEMVAT, qu'est-ce que tu penses que vous avez apporté ?

K : Je pense qu'on a apporté beaucoup de sérénité... quand je parle, je parle en général du bus et du métro. Je pense qu'on a ... du fait de notre présence je pense que ça aide beaucoup. Les gens quand ils voient qu'on prend le bus, qu'ils voient qu'on est là, les gens sont soulagés. Y a pleins de chauffeurs aussi... Déjà les chauffeurs se sentent soulagés... le fait qu'ils soient accompagnés par un agent de médiation. Et les gens, ils se sentent soulagés, pourquoi ? Parce qu'il y a deux personnes : bon déjà il y a le chauffeur – ce qui est logique- et de l'autre côté il y a l'agent de médiation. Et des agents de médiation dans les bus, en France on n'en trouve pas beaucoup. Voilà et les gens sont plus à l'aise.

- Et c'est seulement dans certains quartiers ?

K : Dans toutes les lignes de bus. L'insécurité, elle n'est pas que dans les quartiers. Moi, je dirai qu'il y a plus d'insécurité au centre ville que dans les quartiers. Y a moins d'interventions dans les quartiers qu'au centre ville. Pourquoi y a moins d'interventions dans les quartiers ? Bon au début y avait beaucoup beaucoup d'interventions, c'était plus difficile, plus délicat. Des altercations avec des armes, des coups... Ça y allait ! Mais maintenant, on se rend compte qu'il y a beaucoup moins d'interventions dans les quartiers du Mirail parce que les jeunes savent qu'il y a Vivre en Ville...

- Ça se reporte au centre ville...

K : Voilà, ça se reporte au centre ville. On a amélioré l'image de la SEMVAT dans les quartiers. Quand on a commencé à travailler avec les bus, il fallait récupérer des quartiers comme Pergaud où le bus ne passait plus. Il y a avait des jets de pierres, des bagarres... Il a fallu un an, 6 mois un an pour récupérer le

quartier. Maintenant le bus passe et les chauffeurs sont à l'aise. A Bordelongue pareil, à Reynerie pareil. Il fallait regagner le terrain.

- Et comment vous avez fait alors pour regagner du terrain ?

K : De la présence, beaucoup de travail. Des fois on arrivait à éviter... vraiment y avait des conflits... Fallait les gérer les conflits ! Très très souvent c'était des conflits... à tout moment dans la journée, même dans la nuit. Y avait pas un jour où on n'avait pas l'occasion de faire notre travail. Et avec le temps, ça a été bénéfique.

- Et c'était des conflits surtout avec des jeunes ?

K : Avec les jeunes. Des jeunes qui agressaient les clients, qui nous respectaient pas alors que maintenant on dira que le respect s'est instauré. Et puis on a fait beaucoup de social aussi. On a fait des sorties avec les jeunes dans les quartiers... On a fait un tas de choses qui ont fait qu'il fallait renouer les liens et puis il fallait que les gens s'habituent aux agents de médiation dans les quartiers. Ça existait pas avant. A la SEMVAT, il n'y en avait pas avant, ça existait pas. Y avait des animateurs sociaux, les associations dans les quartiers mais des médiateurs sociaux comme nous dans les quartiers en partenariat avec une société de transport en commun en contact avec des jeunes des quartiers, il n'y en avait pas.

- Et ça n'a pas été difficile par rapport à des jeunes que vous connaissiez...et qui posaient des problèmes à la SEMVAT ?

K : Si ça a été difficile ? Non c'était bon pour nous parce que même s'ils respectaient pas la SEMVAT, ils nous respectaient à nous par le fait qu'on travaillait avec eux, avec la SEMVAT.

- Par le fait que vous travaillez avec la SEMVAT ?

K : Oui. Le fait qu'on travaillait avec la SEMVAT, ça donne euh...

- Ça donne une image...

K : Ça donne une image de ... « Il est là, il faut assurer... » Le respect quoi.

- Ça donne une image de réussite en fait... Vous aviez l'impression que les gens se disaient « Ah, il travaille pour la SEMVAT, il a réussi ! »

K : Y a une réussite. Quelque part y a une réussite. Au départ, ils ont eu du mal à l'accepter mais après ils l'ont accepté. Avec le temps, ils ont compris... Ils voient la vie comment elle est. Pour réussir, il faut travailler. Faut pas se leurrer, faut pas se le cacher. On existe à travers le travail. C'est comme ça que ça marche.

- Alors la mission, est-ce que tu l'as vue évoluer depuis le début ? Qu'est-ce qui a changé ?

K : Oui... Au début, c'était que le métro, après y a eu... ils avaient plein de problèmes à Bagatelle, Reynerie, Bellefontaine, Bordelongue... Alors ils se sont dit : « pourquoi pas déplacer certains agents du métro et les faire travailler dans les bus pour résoudre les problèmes avec les jeunes des quartiers, tout ça... » Donc on a commencé à faire de la médiation sur la place du métro Reynerie. Y avait pas mal de vandalisme et tout ça. Il y a le 12 après qui est arrivé et on a commencé à travailler, à s'installer...

- Et tu penses que vous avez suffisamment de formation pour faire votre travail ?

K : Oui, on avait beaucoup de formation au début, du suivi, des formations. Moins que maintenant mais on essayait d'apprendre le rôle qu'on avait.

- Ça complétait un peu l'expérience que vous aviez du fait que vous connaissiez les jeunes...

K : Ah oui. Et c'est clair que maintenant l'agent qui rentre à Vivre en Ville c'est plus facile pour lui. Nous, on a dû se faire accepter des gens, des jeunes, des chauffeurs, du personnel SEMVAT et c'était quelque chose d'assez difficile à assumer.

- Et maintenant, tu penses qu'il n'y a plus les mêmes problèmes d'intégration ?

K : Non, y a toujours des problèmes. C'est limité quand même et puis il y a toujours des gens qui sont bêtes et qui comprennent pas ! ... On bosse. On est là pour bosser de toute façon. Ils pensent ce qu'ils pensent, on s'en fout, hein ! C'est clair de toute façon, s'il y a un problème, ils nous appelleront.

Y avait pas le service prévention au début. C'est à partir de là quand ils ont vu que ça marchait... Y avait beaucoup d'interventions à faire, y avait 4, 5 interventions par jour ! Et à partir de là, ils ont commencé à développer la prévention.

- Et le fait qu'il y ait à la fois le service prévention et Vivre en Ville, est-ce que vous vous complétez, est-ce que ça ne fait pas double emploi... ?

K : On se complète euh... moi, je pense qu'ils ont pas notre expérience, ils ont pas le savoir-faire et ils ont pas... ils ont pas le contact, le même contact que nous. On aborde les jeunes plus facilement qu'eux.

- Et ça, ça vient du fait que vous connaissez les quartiers, que vous y avez vécu ?

K : Voilà, c'est ça, c'est un tout. C'est pas un agent de prévention qui va m'apprendre mon travail, il m'apprendra pas mon travail ! C'est clair.

- Tu penses que vous êtes indispensable un peu pour la SEMVAT ?

K : Oui, je pense qu'on est indispensable.

- Et le jour où ils décident qu'ils n'y a plus d'agents de médiation...

K : Je leur souhaite bon courage ! Je leur souhaite bon courage !

- Tu penses qu'ils perdraient les lignes de bus qu'ils ont récupéré...

K : Ils perdraient plus que ça.

- Ah oui...

K : Leur crédibilité, beaucoup de bagarres internes au sein de la SEMVAT. Il y en a qui nous ont toujours accepté par rapport au travail qu'on faisait. Et d'autres qui nous ont pas acceptés. A force de voir notre travail, ils commencent à nous accepter. On est là tous les jours même le dimanche, 7 jours sur 7. Ils travaillent pas le dimanche, la Prévention. Et le samedi ils sont en doublage, un agent de la Prévention avec un agent de Vivre en Ville. C'est tout bénéf pour la SEMVAT ! Un agent prévention, un agent SEMVAT ne peut pas faire le même travail qu'un agent de Vivre en Ville, c'est pas possible !

- Vous avez des compétences différentes.

K : Ah oui, c'est clair. C'est clair.

- Et pour ce qui est de l'insertion professionnelle, qu'est-ce que tu penses que Vivre en Ville peut apporter à un jeune qui arrive avec un projet ?

K : Ah, c'est un bon tremplin.

- Quand tu es arrivé à Vivre en Ville tu es arrivé avec un projet précis ou c'est parce que le « métier te plaisait ?

K : Non, moi quand je suis arrivé j'avais pas de projet, je vais pas mentir. J'avais trouvé un boulot, je voulais un boulot et puis moi j'aime bien le contact, le contact humain, le contact chaleureux. Moi, la médiation, tout ce qui est social tout ça, j'aimais bien. J'ai toujours voulu travailler dans le social.

- C'est pas parce que tu te disais « ça va m'aider. Je vais pouvoir suivre une formation, rentrer à la SEMVAT éventuellement »...

K : Non, j'y pensais pas. Et puis je voudrais pas rentrer à la SEMVAT. Le problème c'est qu'il y a un taux de racisme très important. Il y a... 80% du personnel de la SEMVAT qui est raciste, c'est pas moi qui le dit, c'est des statistiques.

- Et tu crois que ça t'empêcherait de travailler ?

K : Non, ça m'empêcherait pas de travailler, j'ai travaillé. Mais bon, je suis quelqu'un qui a beaucoup travaillé dans les quartiers, j'ai fait beaucoup de social dans les quartiers, j'ai fait beaucoup de choses, toutes les chaînes de télévision, toutes les radios, toutes les émissions, toutes les manifs, j'ai fait beaucoup de choses. Donc le fait d'arriver un beau matin et d'être embauché à la SEMVAT, euh... Ça m'aurait touché.

- A cause du racisme...

K : Bien sûr.

- Tu n'avais pas de projet précis.

K : Non j'avais pas de projet précis.

- Et même par rapport à la SEMVAT, qu'es-ce que tu pensais, que ce métier allait se développer... ?

K : Je pensais que ça allait se développer. Moi, je me suis dit... Et puis c'est un métier qui doit se développer avec toute l'insécurité qu'il y a actuellement dans les quartiers, il faudrait que ça se développe. J'sais pas mais à Toulouse, ça perd trop de temps alors que...on va à Paris... on est allé à Paris avec l'équipe et là-bas c'est pas pareil, ils savent que c'est important.

- Tu penses que là-bas la médiation a plus d'importance qu'ici à Toulouse ?

K : Bien sûr ! Ils sont plus développés que nous. A Lyon, c'est pareil, dans des petites villes...à Valence... La médiation sociale crée un lien ! A Toulouse, non ! A Toulouse, je vais prendre un exemple, on a créé ceux qu'on appelle « les schtroumfs . » Trois ans après, j'en vois plus un seul en ville. Ça n'a pas marché ! Echec total de la Ville de Toulouse. A côté, il y a une association qui s'est créée, avec des grandes entreprises... Elle a essayé de créer un boulot et on était très bien reconnu. Nationalement on était très reconnu. Des gars de toutes les villes de France venaient pour voir ce qu'on faisait avec la SEMVAT. Pourquoi ? Parce que je pense qu'on avait fait notre travail de fond en comble, quelque chose de sincère. Mais maintenant, je pense que c'est un préjudice pour Vivre en Ville.

- Et il vient d'où ce préjudice alors ?

K : Vivre en Ville a fait de bon boulot. Mais c'est la main-mise de la SEMVAT qui empêche Vivre en Ville de se développer. Il aurait fallu que d'autres entreprises s'impliquent.

Ça a commencé à se développer, à avoir une bonne image. Il y avait des gens qui venaient pour s'inspirer de notre manière de travailler, de Paris, de Pau, de Marseille etc...

- Et tu penses donc qu'à Toulouse, il n'y a pas vraiment de volonté de développer ce métier ?

K : Non, non. Je sais pas s'ils veulent pas. Je sais pas, c'est bizarre ! Ça devrait se développer, il y a des résultats ! Ça devrait plus être quelque chose de tabou !

- Ah oui, tu penses que c'est quelque chose de tabou ?

K : Ben la médiation, ... je sais de quoi je parle, j'ai passé un CAP d'agent de prévention et de médiation, mais ensuite...

- Tu pensais qu'avec ce CAP, tu aurais des opportunités...

K : Oui, mais y en a pas beaucoup qui connaissent ce CAP d'agent de prévention et de médiation ! Mais je pense que la médiation doit se développer... avec toute l'insécurité qui règne. Ça ferait plaisir aux usagers.

- Ça les rassurerait...

K : Bien sûr !

- Plus que la Police...

K : Quand on voit Police, on voit répression. Les gens, ils préfèrent discuter.

- Et tu penses que Vivre en Ville a vraiment les moyens de permettre à quelqu'un qui arrive avec un projet précis qui n'a peut-être aucun rapport avec la médiation, de réaliser ce projet ?

K : Quelqu'un qui arrive et qui n'a pas vraiment envie de faire de la médiation, il tiendra pas le coup ! C'est quelque chose de balaise, c'est dur, c'est pas facile. Quelqu'un qui aime pas travailler dans les quartiers, qui aime pas voir les gens, je vois pas comment il pourrait...s'y faire. Il est obligé de passer par là.

- Et tu penses qu'on vous a écouté vous, les agents qui êtes sur le terrain pour faire évoluer la mission ?

K : Je pense pas, ils nous pas donné les moyens de faire évoluer la mission.

- Ah oui. Qu'est-ce qu'il aurait fallu comme moyens ?

K : Avoir d'autres partenaires. C'est trop avec la SEMVAT, trop avec la SEMVAT. Et c'est pas bon.

- Et ça aurait apporté quoi d'avoir d'autres partenaires ?

K : Déjà plus de personnel, quelque chose de plus grand et plus de reconnaissance. Et avoir notre propre direction. Je crois qu'on aurait pu travailler avec la SNCF, France Télécom, ça aurait diversifié les missions. Y aurait eu beaucoup de choses à faire plutôt que d'être dans le vice de la SEMVAT.

**ENTRETIEN 7A, vendredi 15 février 2002.**

**J. (garçon, 25 ans, origine maghrébine) est salarié de Vivre en Ville depuis 1999. Il est correspondant de quartier (mission en partenariat avec EDF).**

**L'entretien a lieu dans les locaux de l'association. La consigne est la suivante : « J'aimerais que tu me racontes ton expérience à Vivre en Ville, ce que cela t'a apporté et ce qui est important pour toi dans cette expérience. »**

- On va commencer par ton cursus scolaire, ce que tu as fait avant de commencer à travailler... Est-ce que tu peux me raconter ?

J : J'ai fait un BEP électrotechnique, ensuite j'ai fait un bac professionnel, c'est la suite logique. Donc un bac électrotechnique euh... que j'ai eu avec mention. C'est peut-être pour ça, c'est ça qui m'a permis d'accéder aux études supérieures. Parce que quand j'étais en bac professionnel, en électrotechnique, j'ai fait plusieurs actions, en stages et je me suis aperçu qu'en fait euh... les métiers manuels ou les métiers dans un chantier ou dans un atelier, c'était pas ce qui me convenait. Moi, je préférais euh... quand je partais travailler, partir vraiment, ... avoir aucune limite, c'est-à-dire euh...

- Etre indépendant ?

J : Non, je veux dire euh... être content d'aller travailler le matin. Voilà, et puis j'aimais bien le contact avec les gens, négocier, discuter, tu vois tout ça un peu ?

- Et pourquoi t'avais choisi de faire un BEP au début ?

J : Ben, euh, je sais pas peut-être que j'ai été mal euh... mal conseillé. Et puis je sais pas, en 3<sup>ème</sup>, pourtant, j'avais le niveau pour passer en seconde, parce qu'il y avait des élèves qui étaient moins bons que moi qui sont passés en seconde. Mais je sais pas, moi électrotechnique euh, parce que quand j'étais en 3<sup>ème</sup>, j'aimais bien la technologie, j'étais très bon en technologie donc on m'a dit électrotechnique... Et en plus je savais même pas que c'était électricité ! Donc tu vois à quel point c'était le hasard ! Electrotechnique moi, je sais pas... électro bon, c'est vrai que électricité ! Mais je pensais que c'était tout ce qui se rattachait à la technique, l'électroménager...

- Mais tu as eu l'impression de choisir ou...

J : J'avais l'impression... ils me l'ont pas imposé. C'était pas imposé mais bon, euh disons qu'en 3<sup>ème</sup>, je sais pas... j'ai manqué de conseils que ça soit par profs, les conseillers... J'ai manqué de conseils.

- Oui...

J : Oui, et en plus mes parents, ils avaient pas trop bien comment ça se passe, l'école, les études tu vois tout ça. Et mes grands frères eux, ils ont fait un BEP-CAP donc ils savent pas très bien comment ça se passe. Donc, moi j'étais l'aîné, enfin l'aîné... Parce que mes 2 grands frères sont partis de chez moi donc c'était moi, l'aîné et bon, c'est moi qui ai fait tout seul. A 15 ans, j'ai pris une décision qui était vraiment importante pour mon avenir. Bon, moi si j'avais le choix, enfin si je pouvais revenir en arrière, j'aurais pas fait un BEP. Non, j'aurais fait seconde générale et après je sais pas... J'aurais essayé de... dans la gestion peut-être, dans tout ce qui est dans la communication... plutôt dans la communication.

- Donc après tu as continué sur le bac que tu as eu avec mention et puis après ?

J : J'ai décidé de faire le BTS force de vente par contrat de qualification. Oui, parce que moi, Il me fallait de l'argent quand même.

- Oui, tu pouvais pas continuer comme ça.

J : Euh... je me suis inscrit à plusieurs écoles, j'ai passé des entretiens avec quelques patrons, quelques mais pas beaucoup. Donc euh, j'ai pas réussi à trouver d'entreprise donc l'année est passée et au mois de février de cette année scolaire, donc, en février, j'ai commencé à chercher un travail euh en intérim... j'ai distribué des prospectus... Ensuite, j'ai travaillé plusieurs mois dans une sandwicherie. Donc, je préparais les sandwiches et je les vendais. Ensuite, j'ai travaillé en saisonnier à EDF et c'est là où je me suis quand même inscrit à une école, à Berthelot, pour pouvoir suivre une formation continue en BTS. Donc ensuite, j'ai passé l'entretien pour rentrer à l'école et j'ai été accepté, et en septembre, j'ai repris l'école.

- Et comment ça se fait que t'as pas réussi à trouver un contrat qualif ?

J : J'ai pas su peut-être, j'ai passé deux ou trois entretiens, enfin eux, par exemple, ils me proposaient d'aller travailler à Tarbes... Donc euh... Ma mère était pas trop d'accord. Et ensuite les autres, euh... j'ai pas réussi les entretiens. C'est des entretiens assez spéciaux, en groupe. C'était des entretiens de groupes.

- Oui, vous étiez plusieurs devant un jury ?

J : Voilà, y avait une entreprise qui vendait des repas, euh des repas à thèmes... On était 3 ou 4 comme ça et ensuite on passait cas pas cas. Et on était devant les 3. C'était pas...

- Oui c'est pas des entretiens faciles.

J : Oui, et puis bon, j'ai pas su me vendre ! J'étais un peu timide... j'avais pas trop d'assurance.

- Donc après t'es parti sur des petits boulots.

J : Des petits boulots parce qu'il fallait... je me suis inscrit en avril en BTS, donc j'ai passé l'entretien et j'attendais une réponse. J'ai attendu jusqu'en juin et je me suis dit, je vais pas rester comme ça. Donc, j'ai cherché du boulot, des petits boulots. Ensuite, j'ai trouvé un boulot de 3, 4 mois à la sandwicherie au centre ville. Et puis, j'étais bien payé, hein ! Voilà et ensuite j'ai poursuivi par des études.

- Voilà, donc tu as passé ton BTS et comment ça s'est passé alors ton BTS ? D'abord pourquoi tu avais choisi force de vente ?

J : Déjà, comme je te disais, j'aimais bien le contact avec les gens, j'aimais bien négocier euh... Et ensuite, donc j'avais le choix entre action commerciale et force de vente. Action commerciale c'est, oui la différence entre ces deux, c'est... euh... action commerciale, c'est... c'est le client qui vient vers toi. C'est tout ce qui est vente en magasin. Et force de vente, c'est euh... le vendeur qui va chez le client.

- Donc toi, tu préfères ça ?

J : Moi, ça m'était égal. Ça m'était égal, simplement que action commerciale euh, c'était un peu plus délicat.

- Dans quel sens ?

J : Le recrutement... le recrutement pour les écoles c'était un peu plus chaud.

- Ah oui, ils demandaient un niveau plus important ?

J : Bon, déjà quand t'avais un bac professionnel électrotechnique euh... c'était pas ça. Ils prenaient plus des mecs qui arrivaient de gestion euh, de trucs comme ça et qui avaient vraiment un bon parcours. C'était vraiment... !

- Oui, plus qu'en force de vente ?

J : Oui.

- Bon mais toi tu préférerais force de vente ?

J : Oui, force de vente ou action co, ça m'était égal. Mais bon, plus force de vente puisque c'était plus adapté à ma formation, pour pouvoir faire technico-commercial.

- Oui... Et ton BTS tu l'as passé à Berthelot et tu ne l'as pas eu du 1<sup>er</sup> coup, non ?

J : En fait, j'ai fait un an et demi, bon donc la formation, ça se passe en deux ans. Mais au mois de mars donc, j'ai... enfin à partir du mois de février pour des raisons personnelles, il me fallait vraiment un travail. Travailler parce que bon, j'étais boursier, je touchais 2000 balles par mois, mais ça me suffisait pas. Ça me suffisait pas et en plus, bon j'avais besoin d'argent et... Alors, donc, j'ai décidé de travailler. Et j'ai entendu donc euh... j'ai entendu euh qu'il y avait des places qui allaient se créer à Vivre en Ville, correspondants de quartier euh rattachés à EDF. Donc à l'époque c'était un peu le... enfin bon, ce qui se disait en EDF et Vivre en Ville, qui risquait d'y avoir des embauches... EDF embaucherait des mecs de Vivre en Ville. Donc ça, ça m'a plutôt euh... parce que j'avais besoin de travailler mais je voulais pas travailler n'importe où. C'est-à-dire je voulais pas euh... En fait, ce qui s'est passé, c'est que quand j'ai occupé le poste à Vivre en Ville, tu sais que j'ai demandé aussi à... j'ai pas démissionné là, en fait à Berthelot.

- Et oui, c'était en pleine année scolaire...

J : C'était en pleine année scolaire, il me manquait que deux mois pour passer le diplôme. Et en fait, moi ce que j'aurais fait, c'est que euh... j'aurais séché quelques cours et ensuite j'aurais rattrapé le soir chez moi.

- Oui... mais ça te faisait travailler toute la journée d'être à Vivre en Ville ?

J : Oui, mais je me suis entendu avec le chef, donc les cours les plus importants, ils me détachaient pour que je puisse y aller. Voilà, et pendant deux mois, j'ai fait ça.

- D'accord.

J : Et euh... mais après c'était trop difficile ! Parce que déjà j'étais, j'avais un peu de retard... BTS force de vente, ça avait rien à voir avec ma filière bac professionnel électrotechnique, et donc j'avais du retard par rapport à... dans tout ce qui était management, marketing, comptabilité... tu vois tout ça, j'avais du retard. Donc, j'ai accumulé le retard et c'est peut-être pour ça que je l'ai pas eu la 1<sup>ère</sup> année. Mais bon, je l'ai raté de peu quand même. Oui, j'ai pas fait les révisions qui fallait, j'ai pas, je me suis pas impliqué à fond les deux derniers mois.

- Parce que t'avais pas le temps.

J : Oui... euh...c'est pas que j'avais pas le temps. C'est qu'au mois de mars, j'ai essayé de m'accrocher un peu, j'ai vu que c'était trop, trop dur parce que j'avais tout qui me tombait dessus euh... enfin y avait des dossiers à... à préparer, des notes de synthèse et tout et les profs m'ont pas encouragé.

- Ah oui.

J : Parce qu'il y avait de notes de synthèse sur les actions qu'on a menées pendant les 2 ans, des actions commerciales. Donc, il fallait faire une note de synthèse de... 25 pages à peu près. Il fallait faire à peu



près 30 pages. Et euh... il fallait donc la faire signer par la prof. Voir si elle était d'accord et si elle validait cette synthèse et tout ! Et les profs, ils ont pas voulu me la signer.

- Ah bon !

J : Oui, ils ont pas voulu me la signer parce que, eux ils estimaient que... Enfin le proviseur, en plus il m'avait convoqué. Il voyait que je démissionne.

- Ah oui ? pourquoi ?

J : Oui ! Parce que ça allait fausser les statistiques ! Comme ça il m'avait dit, le proviseur.

- Ça allait fausser les statistiques de quoi, je comprends pas ?

J : Les statistiques de réussite euh lors des examens. Bon on était 20 en classe, ça fait un sur 20, ça fait combien de pourcentage, ça ?

- Ah oui, en fait c'est parce qu'ils pensaient que t'allais pas réussir...

J : Voilà, ils étaient persuadés que j'allais rater.

- Et pourquoi, ils étaient persuadés que tu allais pas réussir ?

J : Ben, je sais pas du tout parce que je me suis arrêté au mois de mars, j'avais peut-être pas un avis favorable ou quoi Donc euh voilà mais je leur ai dit qu'il était hors de question que je démissionne. Après, il me fait : « *Non mais écoutez si vous suivez pas les cours, à ce moment-là, on... on va faire quelque chose !* » Voilà ! « *On vous inscrit pas à l'examen.* » Je lui fais : « *Mais pourquoi ?* » Alors je lui ai fait, je lui ai bien fait comprendre qu'il fallait que je travaille, que j'étais dans une association d'insertion professionnelle et qu'ils pouvaient me détacher des heures dans la semaine pour pouvoir suivre vraiment les matières, importantes. Et les matières où je pouvais avoir quelques difficultés, qui pouvaient m'aider pour... Je lui ai fait comprendre qu'en étant inscrit ou pas à l'école, j'allais passer l'examen au mois de juin.

- D'accord.

J : D'accord ? Autant suivre des cours pendant les deux mis, le minimum de cours que je pourrai, moi, que de suivre aucun cours ! Je lui ai fait, j'ai essayé de lui faire comprendre. Je lui ai de mandé la question, c'était quoi son rôle ? Parce que si c'était pour me filer un minimum de coup de main ou au contraire, euh... Je lui ai dit : « *Bon ben je démissionne de mon boulot et je poursuis ma formation. Je poursuis encore ma formation, ce qui y a, c'est que je risque d'être souvent malade, c'est tout.* » Et là, il m'a dit : « *Allez dégage !* ».

- Et alors du coup, qu'est-ce que t'as fait ?

J : Ben ensuite, j'ai... j'ai suivi quelques cours et... là, vraiment c'était tendu entre les profs parce que j'avais des profs qui euh... qui avaient la responsabilité de 3, 4 cours, 3, 4 matières importantes. C'était la même prof et qui voulait pas me signer la note de synthèse. J'étais allé la voir dans la salle des profs et elle souhaitait carrément pas que je m'inscrive à l'examen. Et euh... j'ai tenu le même discours qu'au proviseur, et elle voulait pas me signer la note de synthèse. Normalement quand tu signes la note de synthèse, le jury qui est en face de toi sait que ça a été approuvé par ton professeur, donc c'est déjà un plus.

- Oui.

J : Donc, elle voulait pas du tout. Elle voulait pas ! Mais c'est pas grave, en plus j'ai eu 14 dans cette matière, en coeff 3. Sans signature et tout, j'ai eu 14, oui.

- D'accord, et comment tu avais entendu parler de Vivre en Ville alors ?

J : C'est par des gens qui y travaillaient. S ; A... Celui qui est parti à EDF et celui qui est parti dans la police. En fait, un jour, on discutait et ils m'ont dit : « *Oui ils vont recruter 3 personnes à Vivre en Ville, 3 correspondants de quartier parce qu'ils en ont embauché 3.* » Donc ils cherchaient à les remplacer, et Vivre en Ville avait la côte, c'était C.F.... tout ça, le directeur d'EDF donc euh... Donc c'est ce qui m'a encouragé à... à postuler.

- Le fait qu'il y avait des possibilités de rentrer à EDF ensuite ?

J : Voilà.

- Et qu'est-ce qu'ils t'avaient de la mission des correspondants de quartier ?

J : Qu'est-ce qu'ils m'avaient dit ?

- Oui, qu'est-ce qu'ils t'avaient dit de l'association et des emplois qui y étaient développés ?

J : Que c'était intéressant, qu'on faisait partie d'EDF, qu'on était constamment à EDF. Et euh, en fait euh... voilà ! Qu'on faisait partie de la boîte EDF.

- Et que vous faisiez quoi ?

J : On faisait euh... On était dans le service clientèle et euh... je sais pas s'ils m'avaient parlé de médiation ? Oui ! Ils m'avaient parlé de médiation, mais bon... la définition c'était pas ça quand même !

- Qu'est-ce qu'ils t'en avaient dit ?

J : Donc, le matin qu'on restait à l'agence, et euh, l'après-midi, on allait voir les clients, qui étaient en coupure et qu'on essayait de trouver la solution pour éviter la coupure.

- D'accord. Et surtout, ils t'avaient dit que c'était pour travailler à EDF.

J : Voilà, qu'on était, qu'on faisait partie d'EDF.

- Et sur l'aspect, enfin la possibilité de suivre des formations...

J : Est-ce qu'ils m'en avaient parlé ? Ils m'avaient dit qu'il y avait le chèque-avenir de 12 000F, qu'on pouvait faire des formations avec. Oui, mais c'est pas ça qui m'a fait tilt.

- Oui, ce qui t'a fait tilter c'est quoi ?

J : Ce qui m'a fait tilter, c'est euh... c'est le fait que les 3 postes libérés euh, les personnes qui les occupaient ont été embauchées. Déjà, y avait une politique d'embauche euh directe entre EDF et Vivre en Ville. Ensuite, mes collègues aussi, ils me disaient qu'on était affecté, on faisait partie d'EDF. Donc ça, ça m'a encouragé. Et euh... et l'EDF aussi.

- Tu connaissais déjà ?

J : EDF, je connaissais, j'avais fait un stage, un mois en saisonnier. Je connaissais, j'avais travaillé déjà.

- D'accord et tu avais travaillé dans quel domaine ?

J : La semaine de stage j'avais travaillé dans le domaine technique, entretien des postes de transformation. Donc, euh j'avais pas travaillé en fait parce qu'on avait pas le droit avec euh... on n'est pas habilité. J'avais fait 5 semaines...

- Oui, t'avais observé.

J : Observation, tout ça. Ensuite, je suis revenu et j'ai travaillé à l'agence 7 Deniers, j'ai fait des remplacements de saisonniers, c'est-à-dire que j'ai relevé les compteurs.

- Oui, donc tu connaissais un petit peu et t'avais envie de...

J Oui, je connaissais le fonctionnement de l'entreprise euh... mais disons que même, moi pendant 4 ans, j'ai fait que de l'électricité, j'ai fait des stages et tout. Et on parle beaucoup d'EDF quand même, la notoriété d'EDF. C'est le grand EDF, c'est le grand de l'électricité de France. C'est ce qui se fait de mieux. Au chantier quand il y a les mecs d'EDF qui arrivent, c'est de suite, c'est EDF ! Donc, ça... j'appréciais ça.

- Oui, tu avais cette image de la grande entreprise.

J : Oui, j'avais l'image de la grande entreprise, sa notoriété, sa... euh, le grand !

- Et t'avais envie de rentrer dans ce genre d'entreprise. Oui, donc on t'a parlé de Vivre en Ville et comment tu as décidé de postuler ?

J : Alors, donc, j'ai envoyé directement, j'ai apporté ma candidature. J'ai préparé donc ma lettre de motivation, et mon CV que j'ai apporté à Vivre en Ville. Et après on m'a convoqué et donc j'ai demandé conseil auprès de mon ami, S., donc une personne qui travaillait à Vivre en Ville. Il m'a donné quelques conseils par rapport à l'entretien, comment lui avait passé l'entretien, qu'est-ce que Vivre en Ville voulait entendre, et tout ça !

- Et qu'est-ce que c'est que Vivre en Ville voulait entendre ?

J : LE PROJET PROFESSIONNEL ! Voilà, un projet professionnel. C'était le plus important. Donc, j'ai travaillé sur mon projet professionnel, je me suis mis à la place du recruteur euh...une personne qui arrête sa formation de BTS force de vente euh, c'est quoi son projet ? Donc, moi mon projet, je leur avais dit que je voulais euh.... Je voulais avoir une 1<sup>ère</sup> expérience, oui enfin moi, ce qu'il me fallait, c'était avoir un peu plus de maturité, le contact avec le client, travailler mon contact, travailler mon argumentaire, travailler... Tu vois tout ça avant de me lancer dans la vente pure.

- Oui, toi tu le voyais comme une 1<sup>ère</sup> expérience...

J : Tu vois dans la communication, qui me permettra justement d'embrayer vers de la vente pure.

- Oui, une sensibilisation en fait.

J : Voilà.

- Voilà donc ça, c'était ton projet. Et tu voulais continuer ton BTS, qu'est-ce que tu avais prévu ?

J : Oui, j'avais dit que de toute façon j'avais pas démissionné et qu'il me manquait 2 mois. Parce que ce qu'il y a c'est qu'en fait, euh...donc j'avais commencé au mois de mars, mi-avril ils m'ont libéré, donc à l'école on nous libérait pour pouvoir s'organiser dans les révisions. Parce qu'on avait des premières dates d'examens qui commençaient en mai. Donc en fait, je ratais qu'un mois et demi de cours.

- Et tu as passé plusieurs entretiens avant d'être embauché ?

J : J'ai passé deux entretiens, un avec J.J. (correspondante Vivre en Ville à EDF) parce que G.D. (la directrice) elle était enceinte, congé maternité. Euh donc, J.J. et R.R. (responsable recrutement). J'ai passé un entretien c'est tout, excuse-moi !

- Et donc, elles t'ont présenté Vivre en Ville ? Qu'est-ce qu'elles t'ont dit de la mission ?

J : Oui, elles ont présenté la mission et elles m'ont dit dans l'entretien, qu'il fallait pas espérer euh... fallait pas venir à Vivre en Ville avec un seul but c'est de rentrer à EDF, parce que ça, on risque d'être déçus.

- Ah oui, on te l'avait dit à l'entretien.

J : On m'a dit... on m'avait dit que voilà, c'est vrai qu'il peut y avoir des embauches comme il peut pas y avoir d'embauches. Il fallait pas être déçu et tout.

- Et après sur la mission en elle-même, sur ce que tu avais à faire... ?

J : Elles m'en ont pas trop parlé des missions. Elles m'ont simplement défini qu'on faisait de la médiation et... qu'on était détaché à EDF. Donc qu'on allait voir les clients en difficulté de paiement. Voilà.

- Oui, et donc faire de la médiation c'était aller voir les clients en difficultés ?

J : Oui, elles me l'ont présenté comme ça. Alors elles m'ont demandé : « *Aller voir les clients en difficulté est-ce que ça vous pose un inconvénient ?* » Voilà, des trucs comme ça, mais sinon elles m'ont pas parlé des missions. Ils voulaient vraiment savoir si par rapport à ma personnalité et mon projet professionnel... Y avait RR qui me posait vraiment des questions sur mon projet professionnel, et JJ qui me posait des questions sur comment je percevais EDF, comment je voulais travailler enfin des trucs comme ça. Elles s'étaient partagé entre les deux.

- Et donc après t'es rentré à Vivre en Ville, tu peux me raconter ton 1<sup>er</sup> contact avec Vivre en Ville, avec EDF ?

J : C'était... enfin pour moi, c'était un peu spécial parce qu'on est rentré à trois. Donc euh... le chef d'équipe c'était R.J. à l'époque, donc euh... on devait avoir une formation. Donc les deux autres ont eu comme tuteurs les anciens de Vivre en Ville embauchés à EDF et moi je suis resté un peu seul. J'étais accompagné de R.J. Mais lui, il était pas correspondant de quartier, il avait une mission de chef d'équipe, donc... C'est pour ça que moi, j'étais seul aux 7 Deniers et c'était un peu plus chaud ma formation. Mais bon, comme je suis de nature un peu à être curieux, à discuter, à essayer de comprendre n'importe quoi... au moins ça m'a aidé. Et euh, après ça je te parle du contact avec Vivre en Ville. Ensuite avec EDF, c'était les Sept Deniers, donc euh les correspondants de quartier qui y avaient été, oui S.G. très bien !

- Et donc toi tu la remplaçais ?

J : Oui, et pour la remplacer, je me suis aperçue que... elle, elle était au top et tout donc, est-ce que je vais décevoir ? Et alors là je commençais à me dire euh... Donc voilà ! Ensuite, à Vivre en Ville, on se voyait tous les 15 jours. Vivre en Ville, tous les 15 jours, on avait deux heures de réunion.

- Tu connaissais d'autres personnes à Vivre en Ville mis à part ceux qui étaient à EDF ?

J : J'en connaissais certains... je connaissais pas tout le monde, je connaissais 10 personnes maximums. Enfin, je les connaissais pas bien, je les connaissais de vue, « *bonjour !* » Sans plus.

- Tu t'es intégré facilement dans l'association ?

J : Oui, je suis... avec l'ensemble de mon équipe je me suis intégré rapidement.

- Vous étiez une équipe de combien ?

J : On était une équipe de 7. 6 au départ parce qu'ensuite, 3 mois après il y a eu 3 nouvelles embauches. Donc, comme on a été 8 ou 9....

- Ta formation, ta découverte de la mission à EDF, ça c'est passé comment ?

J : Tiens ben justement, par rapport à ma formation, juste avant de commencer, on avait passé trois jours avec G.M. (consultant).

- Quand t'es arrivé ?

J : Dès que je suis arrivé euh... dans les deux semaines qui ont suivi l'embauche, quoi. On a passé 3 jours avec GM pour une formation sur le métier de la médiation et tout. Et d'ailleurs, c'est lui qui m'a appris la définition de la médiation, pure.

- Et alors c'était quoi la médiation ?

J : Comment il nous a défini ça ? Ben qu'on devait vraiment être une personne neutre. Une personne neutre qui était là pour gérer un conflit entre le client et EDF. Donc, on était au milieu et essayer de convenir d'une solution, d'un terrain d'entente entre ces deux parties. Donc, là il nous a expliqué d'autres choses et tout par rapport à un client, les cadres de référence, qu'on devait être sur la même longueur d'onde... Enfin, moi j'avais compris un peu tout ça parce que je l'ai fait pendant la formation BTS force de vente, sur la communication, tout ça, bon ! C'était très intéressant. Mais moi, je me suis aperçu... GM très bien, hein ! Je me suis aperçu que la plupart des gens avec qui on travaillait, pas à Vivre en Ville parce que Vivre en Ville euh... c'était vraiment le fournisseur d'EDF hein ? C'est le client donc on se plie à EDF, hein ? Mais je me suis aperçu que la plupart des donneurs d'ordre à EDF qu'on avait nous directement, qu'ils savaient quoi c'était quoi la médiation.

- Oui ?

J : Oui, ils savaient quoi, ce que c'était la médiation donc chaque agence s'appropriait Vivre en Ville comme elle le voulait, comme il était rentable par rapport à la gestion de l'agence. Donc voilà mais sinon, on faisait pas de médiation.

- Oui, mais on vous appelait quand même agent de médiation ?

J : Oui, enfin dans les conventions et tout... Enfin, moi je pense que plutôt c'est politique tout ça. Parce que depuis que je suis arrivé, moi j'en fais pas de la médiation. J'en ai fait ! Parce que j'ai vraiment insisté dessus, sur la médiation, c'est-à-dire euh... médiation, il faut absolument que... on a deux clients, on a deux personnes, on a EDF et le client. Ils sont à l'opposé, nous, on est au milieu. Il faut tirer de chaque partie. Mais depuis deux ans et demi, depuis que Vivre en Ville est avec EDF, on tire que vers le client, la corde du client. On tire pour le rapprocher au maximum d'EDF, d'accord ? Mais jamais on tire celle d'EDF ! Jamais ! EDF, ils sont là... Alors que la médiation comme nous l'avait expliqué G.M., c'est quelque chose qu'ils peuvent pas faire EDF, parce qu'ils ont pas un regard neutre. D'accord ? Mais eux, souvent, enfin souvent, depuis que je suis là moi, en tous cas, euh... c'est les donneurs d'ordre. Donc, c'est le client qui fait ça, ça, ça ! Sinon, s'il accepte pas ça, on peut pas, stop ! Donc, ils avaient pas, je veux dire, ils avaient pas avec nous un rôle de négociation et tout, essayer ça, ça. En fait, on n'avait pas de responsabilité, on n'a pas de responsabilité. Eux, plutôt, la médiation, eux comment ils le perçoivent c'est ramener le client chez eux. C'est ça la médiation. En fait, ils pensent qu'on n'est pas... qu'on n'est pas... Enfin moi, j'ai une phrase qui me revient encore qu'on m'avait dit la chef de plateau : « *Ça dépasse tes compétences.* »

- C'est-à-dire ?

J : J'étais en train de régler un problème entre un client et l'entreprise. Et euh... Moi, j'aime bien ces petits conflits, elle dit avoir payé et EDF dit non, non ! Donc, moi, j'essayais de faire raisonner la cliente, de lui faire comprendre qu'EDF avait un système de paiement très bien organisé, la ramener à la raison. Donc, j'ai appelé EDF et j'ai eu la chef de plateau : « *Non, ça dépasse tes compétences, non, non ! Ne parle plus avec elle !* » Voilà ce qu'on est agent de médiation ! On m'a fait comprendre qu'on était là, les clients qu'ils peuvent pas contacter, on se déplaçait pour les contacter et pour les ramener vers l'agence.

- D'accord !

J : Voilà ! Et ils appelaient ça de la médiation ! Alors de la médiation ! On est des facteurs ou quoi ? Moi, je l'ai perçu comme étant facteurs. On va là-bas au lieu d'envoyer une lettre recommandée, on se déplace personnellement. Et moi, depuis que je suis arrivé, je... euh, je me bats justement pour avoir un pouvoir et des responsabilités plus importantes parce que sinon, bon la médiation, on la fait pas ! Ça pourrait être une mission, euh... une très bonne mission ! Mais finalement, je pense que... qu'ils en ont pas besoin, qu'ils en veulent pas pour le moment parce que quand ils ont un litige avec un client, qu'il veut pas payer, ils envoient ça au contentieux et lui, il gère avec... et même le contentieux, je sais pas s'il a une délégation de pouvoir aussi ? Mais sinon, qu'ils nous confient par exemple une cible de clientèle, à 100% qu'ils nous la confient pendant, pendant je sais pas moi, pendant six mois. Pendant six mois, et ensuite on donne des résultats de ce suivi de la clientèle. Qu'ils nous donnent des clients qu'on suive à 100% et là ça sera de la médiation ! Pendant six mois et après on a des comptes à rendre, on voit et tout. On prend la responsabilité de privilégier un échéancier un peu plus long, mais qui est sûr ou de le diriger vers une assistante sociale, de lui imposer, de le suivre un peu plus, de suivre un client un peu plus qu'un autre... Mais ça, on peut pas faire tout ça ! Alors je pense que là la médiation elle existe même pas !

- Mais alors là, vous allez voir des clients et comment vous les choisissez ces clients ?

J : Les clients qui doivent de l'argent, qui doivent de l'argent et euh... qui sont pré-coupés. Ce qu'il y a actuellement, c'est que EDF en ce moment, depuis la tempête, il y a deux ans, il y a eu la tempête, il y a eu la grève de la poste, y a l'hiver, y a l'AZF euh... ensuite il manque y a autre chose... Bon, à chaque fois, y a des choses qui... y a des événements qui font que EDF arrête sa procédure de coupure. Et quand les gens savent qu'EDF arrête sa procédure de coupure, qu'est-ce qu'il y a ? Et ben, les gens ils payent pas. Ils payent pas ! EDF va pas couper et ils restent comme ça et c'est bon. Alors ils se sont aperçus qu'ils avaient un retard énorme, un retard de gestion des clients, un retard de règlement. Et en plus, bon, donc depuis l'AZF... parce que l'été ils coupent pas trop non plus parce qu'ils considèrent que les gens ils partent en vacances, donc ils laissent un peu plus de délai, ils envoient des lettres de relance et tout... Donc juste après AZF, les clients qu'ils n'ont pas eu le temps de couper quand AZF est arrivé, donc ils ont arrêté complètement leur procédure de coupure.

C'est-à-dire nous, à un moment donné, nous quand on se déplace, s'il y a pas, par exemple la coupure derrière, le client il fera pas euh... Enfin, tu vois s'il y a pas une pression, le client il va pas faire des efforts. Et nous, on peut pas faire de la médiation, nous. Parce qu'on est là avec le client, on fait le point par rapport à sa situation, on essaie de trouver la solution adaptée. Et euh... bon, on laisse donc le temps qu'il faut au client, par exemple, on sait jamais ! Bon, le client par exemple, il respecte pas, il respecte pas pour X raisons, il s'aperçoit qu'il y a pas de coupure qui se fait juste après. On va le voir une seconde fois, essayer de convenir un truc avec lui, il le prendra vraiment à la légère. Il dira oui à tout ce que tu dis. Il dira oui à tout ce que tu dis et il le fera pas parce qu'il sait qu'il sera pas coupé quand même. Donc nous, pour... enfin déjà, pour que vraiment le métier de la médiation soit au top, il faudrait que d'une part, EDF

bon file vraiment euh 100% des responsabilités, c'est-à-dire qu'ils nous confient à 100% leurs clients auxquels on va faire de la médiation, et qu'ils comprennent vraiment c'est quoi de la médiation ! D'accord ? Ensuite euh... il faut une pression derrière, il faut que les coupures soient euh... soient respectées, qu'EDF reste crédible et que notre action reste crédible. Parce qu'on manque de crédibilité.

- Ah oui !

J : Oui, totalement. Totalement.

- Oui parce que finalement vous allez voir les clients et vous avez aucun moyen de pression.

J : On n'est pas crédible pour euh deux choses. La première, c'est que maintenant EDF ils nous donnent beaucoup moins, enfin moins, il nous donne pas trop de pouvoir ! On n'a pas de téléphone, donc à chaque fois que tu vas voir un client qu'EDF peut pas contacter, normalement nous, on peut pas prendre de décisions avec lui, donc le client il se dit : *« Lui qui a pris rendez-vous – parce que maintenant on essaie de prendre RV et de se déplacer sur RV- Lui qui vient se déplacer chez moi, qui me prend un RV, qui me dit qu'il va faire le point avec, qui me dit qu'il va trouver une solution, il est pas capable de prendre une décision en face de moi ! Mais qu'est-ce qu'il vient faire ? Mais qu'est-ce qu'il vient faire, je vois pas c'est quoi son rôle ? Pourquoi il me prend une heure de mon temps à discuter, à essayer de découvrir mes problèmes alors qu'il peut même pas prendre une décision ! »* C'est ça.

- Oui, alors du coup, une fois que vous avez vu les clients, pour prendre la décision, vous allez voir quelqu'un à EDF ?

J : Oui, alors moi, ça se passait très bien quand je suis arrivé. Je sortais des formations avec GM, béton ! Bon, médiation, personne neutre, négociation, avec EDF et avec le client ! Donc, moi quand j'étais aux Sept Deniers ça s'était très bien passé. On avait une chef d'agence qui était vraiment ouverte, et qui avait compris c'était quoi notre rôle de médiateur. Donc je négociais des choses avec elle qu'un conseiller pouvait pas négocier. Je négociais des trucs euh... Voilà euh donc la preuve, c'est qu'elle disait : *« Oui J., c'est un négociateur... ! »* Et elle lâchait prise ! Au départ, elle disait non ! Donc moi, j'étais là, j'étais en train de négocier, je sortais des arguments qui fallait pour que, pour qu'elle lâche prise. Elle lâchait prise et donc elle me disait : *« Tu le suis, et tu me rends des comptes la semaine prochaine. »* C'est la seule personne avec qui vraiment je travaillais, que j'avais l'impression de faire un peu de médiation. C'est la seule personne, c'est la chef d'agence des 7 Deniers. Ensuite, les autres, ils étaient là euh : *« Non, non tu fais ça, ça, ça ! »*

Enfin, à l'époque, d'après ce que j'ai compris moi, c'est que chaque agence est en concurrence. Donc chaque responsable par rapport leur rentrée d'argent euh... enfin y a plein de critères qui les met en concurrence. Y a un critère qui est très important chez eux, c'est le nombre de jours que met un client pour payer. Donc, ils ont, par exemple, chaque agence a un secteur bien défini et il y a combien de clients ? Et selon le nombre de clients, ils voient combien ont payé au bout de 10 jours, 5 jours... Donc, ça leur fait une moyenne de... par client et par jour de règlement. Combien un client met de jours à régler ? Donc, ça c'était très important et ils étaient tous en train de tirer, *« Faut qu'ils payent ! »* Donc, ils supportaient pas d'avoir des délais de paiement ou des trucs comme ça. Donc, ils supportaient pas et ils voulaient impérativement qu'ils payent.

Moi, quand le nouveau chef est arrivé à... aux 7 Deniers, il faisait partie du service commercial à Quimper je crois, en Bretagne. Il est arrivé, il savait pas c'était quoi Vivre en Ville. Lui, il est arrivé, on lui a bourré le crâne, les objectifs, les francs ta ta ta ! Alors, lui, impossible de négocier un truc ! Impossible ! Lui, il est parti, il a coupé des mecs, ils devaient 300 F !

- Ah oui, il est arrivé, il connaissait pas Vivre en Ville... Et comment il s'occupait de vous ?

J : Ben à un moment donné, on a manqué de suivi, on a manqué de suivi total. C'est-à-dire qu'il nous envoyait vraiment sur des cas où il voulait récupérer du pognon, et c'est tout. Ensuite, depuis un an et demi à peu près, notre mission, elle change du jour au lendemain, on n'a pas de mission fixe. Je sais pas, on a le sentiment que... -je te parle comme ça parce que je côtoie souvent mes collègues et on parle souvent- on a le sentiment qu'on est, qu'on n'est pas trop utile. Oui, parce qu'au départ on était vraiment intégré dans leur chaîne de travail, on faisait pas de la médiation de toute façon ! Depuis, je pense que sur une échelle, on a dû faire à un moment donné, vraiment dans des moments forts, on a dû faire quoi ? 30% de médiation sur toute notre activité !

- Et ça, c'est plutôt au début quand tu es arrivé à Vivre en Ville ?

J : Quand je suis arrivé, dans les moments forts. Quand je t'ai dit, je négociais avec ma chef d'agence et tout et que j'avais l'impression de faire un peu de médiation, les moments forts c'est 30% de médiation. C'est tout.

- Oui...

J : Et ensuite, c'est... tu vas pour récupérer les francs et... Voilà c'était ça. Tu fais comme ce que fait un conseiller clientèle. Et voilà. Encore quand on faisait pas trop de médiation, mais qu'on faisait partie de leur chaîne de travail, on avait le sentiment d'être utile, de servir à quelque chose... On venait nous voir, enfin on faisait partie d'un groupe de travail ! On était utile, on était là, des fois on avait la charge de traiter quelques listes de gestion, même si ça faisait pas partie de la mission de médiation, mais voilà, on avait notre travail ! « *Oui, J. où c'est que tu en es par rapport à la liste ?* » Et tout ça, on aimait bien. Bon, même si ça nous faisait rester à l'agence toute la matinée, au moins on avait le sentiment d'être utile. Et ensuite, ils ont décidé de nous retirer de leur chaîne de travail, et de nous mettre à part, dans un circuit parallèle donc. Et donc, au départ, ils nous ont fait un peu de suivi et ensuite, ils ont lâché complètement l'affaire et... voilà. Donc euh... Là ça a l'air un peu de... on va voir comment ça va se passer. Et oui, maintenant, on va travailler sur rendez-vous. On va travailler comme un technicien travaille, les PI, un agent petites interventions. Comme il travaille, c'est-à-dire sur rendez-vous. Donc s'il passe chez le client, le client est averti quand y a une réparation technique je sais pas, moi. Et, nous, ça va être pareil. On passe chez un client averti de sa situation, averti de notre rendez-vous. On se déplace, on essaie de trouver la solution.

- Oui, et qu'est-ce que vous avez comme solution à proposer ?

J : Des solutions qu'un conseiller peut trouver lui. Donc que ça soit un conseiller qui se déplace ou nous, c'est la même chose.

- Ah oui.

J : On a exactement la même délégation de pouvoir.

- Mais après sur la négociation avec les chefs de plateau, vous avez des arguments en plus ?

J : On essaie de leur faire comprendre que euh... la vision qu'on a eue sur le terrain euh... tout ce qu'on a pu voir euh, dans l'environnement du client et tout, que c'est plus important qu'un simple appel téléphonique. Donc, c'est anormal qu'on ait la même délégation de pouvoir, avec un conseiller. Un conseiller, lui au téléphone, il l'a pendant 3 minutes, il a un client que ce soit un client qu'il appelle dans un château ou dans un HLM euh avec les vitres cassées, pour lui, c'est la même chose. Alors que nous, on est sur le terrain, on voit comment vivent les personnes, comment il est chez lui et... Je sais pas.



- Et tu penses que vous devriez avoir plus de responsabilités en fait.

J : Voilà, moi je pense que euh, la médiation comme ça, comme on fait actuellement, et comme on a fait depuis le départ, elle est pas bonne. On fait pas de la médiation. On ne fait pas de la médiation. On est vraiment imprégné d'EDF.

- Oui.

J : On est imprégné d'EDF. C'est-à-dire qu'on réfléchit, qu'on pense EDF alors que le médiateur doit avoir une vision neutre. Alors que nous... Et qu'on le veuille ou pas, hein ! On a une vision EDF.

- Oui, parce que vous travaillez dans l'agence en fait.

J : On travaille dans l'agence, on nous demande... enfin, on nous impose des solutions.

- Oui, c'est quoi ces solutions qu'on vous impose ?

J : Les solutions, c'est des délais de paiement qui doivent pas être supérieurs à 2 mois. Même si on lui explique euh à notre tuteur que la personne, il vaut mieux la suivre sur 4, 5 mois pour être sûr du paiement, que la personne elle a des difficultés... Non. No comprendo ! Si elle a des difficultés, elle va voir l'assistante sociale. Et l'assistante sociale, elle y va pas pour des raisons personnelles. Y a des personnes qui veulent pas aller voir l'assistante sociale ! Alors euh... Eux ils veulent payer avec leur propre... avec leur pognon. Et ils veulent pas comprendre ces choses. Des trucs euh... Tu vois, moi, je pense comme je te disais tout à l'heure, la médiation, elle doit se faire vraiment... qu'on soit détaché complètement de la vision d'EDF, qu'ils nous laissent vraiment en autonomie complète. On nous donne des clients pendant trois mois ou quatre mois et après on fait le point. On nous donne carte libre. 100% de délégation de pouvoir !

- Oui, tandis que là, vous avez l'impression que c'est EDF qui vous utilise pour aller prendre contact avec le client, et finalement c'est la solution d'EDF au final.

J : Oui, c'est les clients qu'ils peuvent pas aller voir, qui a pas de numéro de téléphone, parce qu'ils arrivent pas à le joindre par courriers même après maintes lettres de relance. Ils arrivent pas à le joindre ce client. Donc, ils nous envoient et ils nous envoient pour quoi ? Pour le ramener vers EDF. Donc, dans des réunions avec des responsables d'EDF, on nous l'a clairement dit, devant S.P., notre responsable d'équipe, les clients qui ne devaient pas des sommes importantes, dirigez-les vers l'agence, dirigez-les vers l'agence. Donc, nous notre rôle de médiateur, c'est de trouver un terrain d'entente, c'est qu'ils règlent enfin qu'il règle sa situation, que le client, il récupère son argent et de le faire revenir vers l'agence, de renouer le contact entre le client et l'agence. D'accord ? Mais bon, faut pas griller les étapes ! D'abord euh... je sais pas, nous on se déplace, est-ce que je sais pas, on manque de crédibilité. Est-ce qu'on est facteurs ou est-ce qu'on est médiateurs ? On va pas dire à un client : « Non il faut venir à l'agence ! » Qu'est-ce que c'est que ça ? Enfin, il faut... je sais pas...

- Oui, il faudrait avoir une marge de négociation plus importante. Et dans les rapports avec les conseillers clientèle, comment ils vous perçoivent les conseillers clientèle ?

J : A EDF, on est des rigolos, Vivre en Ville. On est des emplois-jeunes, on est des mecs de la cité, on est mecs on est en insertion, on est des mecs euh... Tu vois, c'est ça Vivre en Ville, ils le perçoivent : « Alors comment ça va euh, comment ça va le boulot... ? » On fait pas partie de leur équipe en fait, ils sont là, ils font du social avec nous.

- Ah oui !

J : C'est ce qu'ils dégagent comme impression, et que nous, on ressent, l'ensemble de l'équipe. Oui, en fait, nous, on fait partie d'une association d'insertion professionnelle, on est des jeunes en difficultés. Pas en difficultés parce qu'on sort tous de prisons et des trucs comme ça ! Non pas ça ! On est en difficultés dans la recherche d'emploi, on est en difficultés euh... On n'a pas fait des études et tout. Alors que c'est faux ! On a tous minimum Bac, euh... Moi, j'ai Bac +2, C. elle a bac +3. On est souvent plus diplômé que les conseillers clientèle ! Et ça, je suis sûr et certain qu'ils le savent même pas ça ! Quand ils ont un contact avec nous, c'est toi, tiens l'emploi-jeune qui touche 5000 balles qui touche le SMIC euh... ! Voilà, moi, je pense qu'ils font du social avec nous, et que ça, c'est complètement politique ! Complètement politique !

- Oui, vous êtes perçus comme des emplois-jeunes...

J : Des emplois-jeunes ! Oui, quand Jospin il a créé ses emplois-jeunes, y a dû y avoir des négociations avec certaines boîtes, au niveau vraiment national... « *Bon, toi, tu me prends, tu fais signer 40 emplois-jeunes, 50 emplois-jeunes...* » Et ils ont acheté des emplois-jeunes ! C'est tout. Sinon, vraiment, on ressent qu'il y a aucune... aucune démarche euh... d'insertion professionnelle par rapport à... EDF et Vivre en Ville. Pourtant, c'est un partenaire de l'association ! D'ailleurs le directeur d'EDF fait partie du bureau et tout. Y a aucune démarche de leur part. On ressent rien. On a l'impression, enfin eux, ils ont, ils veulent nous faire ressentir qu'ils ont euh... la relation patron-employés.

- Avec vous ?

J : Patron-employés. Et c'est faux ! Parce qu'on le ressent pas au travail

- Oui.

J : On le ressent pas au travail. Le chef, il passe, il te serre même pas la main, il te regarde même pas. Le chef, l'adjoint chef de service plateau clientèle, il passe à côté de toi dans le bureau, à côté de toi dans le bureau et il te serre même pas la main ! Alors qu'il la serre à un conseiller.

- Alors vous vous sentez vraiment à l'écart.

J : Bien sûr, on se sent à l'écart, on est vraiment des mecs à insérer. A insérer et qui veulent même pas. Pour eux, ils sont là, c'est politique, on attend pour voir les élections, on va voir comment ça va se passer plus tard, on attend. Mais sinon, rien ! Parce que ce qu'on fait nous, on... ils sont là, bon chaque agence au départ -parce que là, on s'est tous rassemblés en une seule agence. Chaque agence au départ se prenait son Vivre en Ville comme il le voulait. Et ensuite quand ils se sont aperçus à EDF qu'on faisait un travail d'agent, ils ont eu peur EDF, enfin moi, je pense qu'ils avaient peur que les syndicats découvrent qu'on faisait vraiment un travail de statutaires, et puis là ils nous ont complètement sortis parce que... on a eu des remontées euh... enfin c'est des syndicats qui balançaient d'autres syndicats lors des recrutements des Vivre en Ville, et qui disaient euh, certains de leurs collègues disaient : « *On voulait pas que des Mustapha prennent la place de nos enfants !* » Des Mustaphas ! Donc les Vivre en Ville était perçus comme des Mustapha !

- Oui, d'accord.

J : Oui et y a un syndicat qui est venu nous voir... y a un délégué syndical qui est venu nous voir euh, y a un mois de ça. Il a découvert qu'on avait envoyé un... enfin que P.C (directeur d'EDF à Toulouse) devait nous renvoyer un courrier. Il est venu nous voir, il nous a dit que... Il nous a dit que certains de leurs collègues c'est vrai, lors des recrutements qu'ils voulaient pas que les Arabes, enfin des mecs de Vivre en Ville qui étaient perçus comme des gens de la cité, enfin des arabes et tout, soient embauchés à EDF. Et

que maintenant, que là où ils avaient peur d'aller travailler et tout, on était utile dans les quartiers, notamment quand y eu AZF, au Mirail qu'on les aidait... Et qu'ils se sont aperçus qu'il fallait qu'ils fassent quelque chose pour nous. Et ils voulaient aller voir P.C. pour lui en parler. Il voulait avoir le retour, la photocopie de la lettre de P.C.

- Oui donc en fait vous êtes perçus comme des jeunes des cités qui vont les aider à gérer leurs relations avec les gens des cités qui sont en difficultés ? C'est un peu ça ?

J : Oui, enfin, c'est peut-être pour ça hein ! Ils font du social avec des gens de la cité, donc on les utilise à discuter, donc à... à renouer le contact ou à adoucir leur contact avec les clients qui ont des difficultés, les clients qui sont dans les cités, les clients immigrés enfin, tu vois tout ça ! Ils pensent plutôt que ça va adoucir un peu tout ça ! Tout ce petit monde, tiens, on va les calmer, on va en embaucher de chez vous... Enfin, ça c'est social, c'est politique !

- Oui, mais tu penses qu'effectivement en étant, en connaissant bien les quartiers vous arrivez à apporter quelque chose, que ça facilite la relation ou finalement non ?

J : Ben, c'est vrai que... par rapport à notre origine, par rapport à notre vécu dans les cités et tout, je pense que... on peut travailler mieux qu'une personne qui va arriver du centre ville... Déjà parce qu'on aura pas peur d'aller chez le client là-bas, une personne qui vient du centre ville déjà, ça se voit quand une personne elle a peur d'aller dans ces quartiers. Nous, on aura pas ça, on n'a pas cette crainte. Et on connaît, bon on connaît de vue les gens qui y habitent là-bas. Et en cas d'agressions, on sait comment... on va pas nous aussi taper mais bon ! On se débrouillera mieux qu'une personne qui arrive du centre ville. On saura mieux gérer la situation de conflit, d'agression.

- Mais pourtant vous êtes pas tous originaires des quartiers ?

J : Oui, y en a 3 qui sont pas des quartiers... Oui, mais bon, je vais te dire même nous qui sommes des quartiers, on n'est pas en sécurité aussi. Quand tu vois que K., il s'est fait jeter un verre du balcon et quand tu vois que mon collègue de l'OPAC, il s'est fait tirer dessus. Bon, je veux dire, le problème il touche tout le monde. Ça touche tout le monde ! Et en plus, le pire, c'est qu'on fait même pas de la médiation. Alors pourquoi aller dans une cité, pour quoi faire ? C'est juste notre image, notre physique, notre... c'est ce qu'ils font de nous, ils utilisent ça. Et en plus euh... là en ce moment, on ressent une démotivation totale !

- Dans toute l'équipe ?

J : Dans toute l'équipe parce que bon, comme t'es au courant, j'ai postulé donc à un poste d'animateur (à EDF) et j'ai passé les tests à R.H. Partners qui étaient pas faciles. Euh je te dis pas le nombre, sur 400 candidatures, ils en ont sélectionné une 40aine à R.H. Partners, et ils nous ont fait des tests psychotechniques, tests de personnalité et de français. Ensuite, on a eu un entretien et ils ont envoyé douze candidatures à EDF. Je faisais partie donc de ces douze. Pour quatre postes. Donc euh, quelque part... Bon, je ressens vraiment le sentiment bon, euh que EDF remplit pas sa part de contrat.

- Oui tu penses qu'EDF devrait...

J : Moi, je pense que par rapport à leur engagement, par rapport aux emploi-jeunes, leur engagement à Vivre en Ville, leur engagement euh politique, je pense qu'ils auraient dû m'embaucher... quelque part. Et par rapport à l'équipe, à notre travail, ils auraient dû m'embaucher.

- Tu penses que c'est un moyen de motivation les embauches ?

J : Parce que quelque part, si R.H. Partners a décidé de m'envoyer là-bas, c'est que je... j'ai rempli tous les critères de sélections, qu'ils me pensent apte à occuper un poste d'animateur. Et moi, de par ma formation, puisque j'ai eu mon BTS force de vente, ça veut dire aussi que j'ai les qualités, j'ai les compétences adaptées. Je travaille depuis plus de deux et demi à EDF, je connais le fonctionnement de leur entreprise, je connais leurs clients, je connais leurs services... ! Et je comprends pas pourquoi ils m'ont pas intégré dans leur équipe de travail. Alors qu'ils en ont intégré certains de Vivre en Ville qui ont rempli complètement leur contrat, et d'ailleurs tellement qu'ils le remplissent bien, qu'ils ont tous été augmenté d'échelon. Ça veut dire que quelque part leur opération, elle a réussi, d'embaucher des anciens de Vivre en Ville. Donc, voilà !

- Pourquoi à ton avis, ils ne le font plus d'embaucher des gens de Vivre en Ville ?

J : C'est les syndicats je pense.

- Oui ?

J : C'est les syndicats quand ils ont dit qu'ils voulaient pas des Mustapha... Bon, parce que mine de rien les syndicats ont leur parole par rapport aux embauches. Parce que quand tu vois, quand tu vois sur les 11 sélectionnés à EDF, lors du recrutement de S (son ami, ancien correspondant de quartier embauché à EDF) euh... parce qu'on les connaît bien maintenant, on sait que plus la moitié, c'est-à-dire 8 sur 11, ont des personnes qui travaillent à EDF. Est-ce que c'est le hasard ou est-ce que c'est le piston des syndicats ? Alors que là, y a eu des recrutements y a pas très longtemps de ça, 2 personnes, et y a une sœur d'une personne qui a été embauchée en même temps que S. Deux de la même famille ! 21 et 23 ans ! Alors dis-moi, est-ce que le hasard fait bien les choses ? Bon, on reste persuadés qu'il y a du piston, et que nous Vivre en Ville euh... si vraiment à la fin des emploi-jeunes, ça serait vraiment euh, enfin je reste optimiste, hein ! Peut-être une ou deux personnes, ils vont embaucher ? Et encore !

- Et quand toi, tu as passé l'entretien pour être animateur, finalement, ils ont embauché qui ?

J : Ils ont embauché quatre filles. Enfin je suis allé quand même demander des comptes, et on m'a dit que... que les critères sont classés en trois étapes. 1<sup>ère</sup> étape, c'était la connaissance de l'entreprise, donc là j'étais nettement devant les autres candidats. 2<sup>ème</sup> étape, c'était les compétences pour être un animateur. Et il me fait : j'étais dans la moyenne des autres. Je possédais les mêmes choses que les autres. Et la 3<sup>ème</sup> étape, c'était l'expérience.

- L'expérience dans l'animation ?

J : L'expérience. Donc, les autres ont tous fait euh ou de l'animation, et ils viennent tous d'un centre d'appel. Centres d'appel euh, ils ont fait du phoning. Donc, ils ont privilégié l'expérience et ils ont pris quatre filles euh.

- Et ils t'ont dit que toi, tu n'avais pas ce genre d'expérience...

J : Que sur les douze personnes, ils ont débattu sur sept candidats et j'en faisais partie. Je veux dire quelque part, sur les sept personnes, ils ont privilégié les quatre personnes qui venaient des centres d'appel et de l'animation ! Est-ce que sur les quatre personnes, pourquoi ils ont pas privilégié une personne pour la reconnaissance... du travail que j'ai fourni pendant deux ans et demi, pour remotiver l'ensemble de l'équipe ? Parce que là, on est en baisse totale de régime, et remplir leur contrat par rapport à l'engagement qu'ils ont avec Vivre en Ville. Sur quatre personnes ? Tu crois qu'ils auraient pas pu faire l'effort de ça, et en sachant bien que les anciens de Vivre en Ville n'ont pas déçu ! Et que moi, si je suis là, c'est que je remplis quand même euh les critères et j'ai les compétences pour faire un animateur. Et

qu'elle m'a dit euh... que j'étais tout à fait capable d'être un animateur, et qu'ils pensaient qu'il me fallait un peu plus d'accompagnement que les autres.

- D'accompagnement ?

J : D'accompagnement euh m'accompagner dans mon rôle d'animateur. Faire un peu plus d'accompagnement. C'est-à-dire un animateur qui a de l'expérience me suit pour savoir si j'ai des problèmes et tout ça. Est-ce que cette période en plus que je dois faire – enfin moi je pense que non- mais bon eux s'ils pensent ça, est-ce que tu penses que la petite période en plus est si importante que ça ? Est-ce que cette période-là, elle est pas rentable par rapport à tous les critères qu'ils ont donnés ? C'est pour ça que des fois je me suis dit euh sur quatre personnes qu'ils ont recrutées, sur un poste est-ce qu'ils peuvent pas faire un petit sacrifice ? Une période de quelques mois ! Pourtant moi, je suis persuadé que non, ils en auront pas besoin de cette période ! Moi, je pense que je serai plus, que j'aurai une formation plus rapide qu'eux quand même, que moi, ça fait deux ans et demi que je suis là ! Cette expérience quand même c'est pas rien ! Donc je pourrais être rentable pour eux rapidement, et elle est intéressante pour eux. Mais cette période, ils l'ont pas privilégiée, alors pour X raisons, ils m'ont dit ça eux, mais est-ce que c'est pas d'autres raisons, je sais pas. Enfin, moi, je reste quand même sceptique. Même si on m'a dit ça...

- Tu penses qu'il y a d'autres raisons ?

J : Oui, je pense qu'il y a d'autres raisons. C'est pas possible !

- Et c'est quoi ces autres raisons, alors ?

J : Bon, ces autres raisons, c'est peut-être qu'ils veulent pas... deux choses : soit ils veulent pas que un ancien de Vivre en Ville occupe le grade d'animateur parce qu'en étant animateur, ça me rendrait donc euh le supérieur hiérarchique d'un conseiller clientèle, qui nous prenait donc pour des...

- Oui, donc ça te ferait passer d'un statut inférieur à responsable ?

J : Oui, ça me ferait passer responsable donc ça, ça risquerait de, d'être mal pris par certains conseillers clientèle. Et la seconde chose, c'est parce que je suis le rebeu de la cité qui travaille à Vivre en Ville, et qu'on voit mal responsable sur un plateau clientèle à EDF. Et les syndicats le prendraient mal.

- Y a des gens d'origine immigrée qui ont des postes à responsabilité à EDF ?

J : Non. Ils ont du mal déjà à embaucher des rebeus à niveau bac, alors ils vont avoir encore plus de mal à embaucher un mec à Bac +2 pour être responsable d'équipe !

- Et mis à part Vivre en Ville, ils ont d'autres personnes d'origine immigrée sur d'autres postes ?

J : ... J'en ai vu un au service informatique... et un autre au, à l'état major euh... mais pas des postes à responsabilité tout ça. Oui, quand je regarde des fois le bouquin, il doit y avoir à Grand Toulouse, en dehors des mecs de Vivre en Ville, trois rebeus... Oui, c'est tout. Sur l'ensemble de Grand Toulouse, hein ? Parce que des fois, tu regards dans le bouquin, l'annuaire et tout, tu les reconnais les noms arabes ! C'est pour ça quand y a eu la grosse vague de recrutement de Vivre en Ville, ça a été un scandale. Trois arabes d'un coup !

- Et c'est vraiment par rapport aux syndicats ?

J : Oui, oui je pense que c'est ça et bon, les cadres, les hauts cadres-là... enfin ça dépend des leurs idées... politiques, hein ! Et en plus, on n'a pas trop la côte depuis le 11 septembre.

- Ah oui, ça a aggravé ?

J : Pouh ! Oui ! Le 11 septembre, ensuite l'AZF... Oui, on n'est vraiment pas côtés sur le marché du travail.

- AZF ?

J : Dans la tête des gens, ça nous a rendus tous des terroristes potentiels. Tu sais que maintenant, les gens, certains pensent que c'est un attentat AZF, oui que c'est politique ! Qu'on veut pas nous dévoiler tout ! Oh oui ! Quand ça a explosé le 21 septembre, je te raconte pas ! Surtout, l'histoire du kamikaze qui avait plusieurs caleçons, ça a pas arrangé les choses ! Y en a certains qui disent que l'État veut pas balancer la mèche !

- Mais ça, tu l'as perçu dès que tu es rentré à Vivre en Ville que les gens te faisaient porter une étiquette un peu, jeunes des cités, en insertion ?

J : Je sais pas, je pense que j'ai pas très bien perçu quand je suis arrivé, le poste.

- Enfin quand t'es arrivé, tu t'es pas dit, c'est parce que je suis un jeune des cités, que j'ai des problèmes pour trouver un emploi... que je suis embauché à Vivre en Ville ?

J : Non, quand je suis arrivé donc euh... parce qu'en fait EDF, quand ils disaient c'est pour les clients en difficultés dans les cités et tout, je me suis dit bon, c'est parce qu'on est des arabes. Et ensuite quand on m'a mis aux 7 Deniers qui était pas du tout un quartier, un secteur avec une forte concentration d'immigrés, là je me suis dit, euh, j'ai peut-être autre chose à prouver que d'être un arabe et tout ? C'est euh... donc à l'entretien, je l'ai clairement dit que je souhaitais pas travailler au Mirail. Et puis elles m'ont dit : « *Ben voilà on vous met aux Sept Deniers...* » Donc bon...

- Et si tu fais un retour sur ton passage à Vivre en Ville, qu'est-ce que ça t'a apporté ?

J : La maturité, plus de confiance, la connaissance sur les fonctionnements d'une entreprise... euh comment ça se passe, le relationnel, intégrer un groupe, tu vois. C'est pas, je vais dire, sur une compétence professionnelle, technique et tout. Enfin, technique ! Je sais comment ça marche, comment ça fonctionne EDF, le fonctionnement d'un service clientèle, tu vois. Ça m'a apporté mine de rien, ça m'a apporté mais ça aurait pu m'apporter encore plus.

- Ah oui.

J : Plus dans mon avenir professionnel, c'est-à-dire euh... travail c'est-à-dire que je serai pas resté aussi longtemps que ça. Parce que Vivre en Ville, ça m'a apporté quoi ? La 1<sup>ère</sup> année mais je suis resté au même stade que la 1<sup>ère</sup> année. Ou peut-être que j'évolue moi, et que je vois pas ? Mais en tous cas la 1<sup>ère</sup> année, j'ai senti une évolution.

- Dans ton relationnel, dans ta communication...

J : Oui parce que moi quand je suis arrivé à Vivre en Ville, mon projet professionnel, c'était maturité, prise de confiance, euh travailler ma communication. Euh... le relationnel, intégrer un groupe de travail tu vois tout ça. Mais vraiment si EDF avait rempli sa part de contrat euh... si vraiment on faisait de la médiation pure, on travaillerait en autonomie complète et ça m'aurait apporté plus encore !

- Oui, que là t'as l'impression que tu stagnes un petit peu ?

J : Oui, tandis que là, tandis que là euh... Ce qu'ils nous font, ils nous démotivent. Ils nous démotivent, ils ont pas besoin de nous. Pour faire ce qu'on fait, là ils peuvent le faire eux par téléphone et tout. Et dès que ça marche pas, ils envoient ça au contentieux, en recouvrement.

- Donc finalement ce contact que vous avez avec le client, il sert à rien ?

J : Ils en ont rien à cirer parce qu'ils nous disent... Ils nous demandent... Quand on va voir un client, le fait qu'il revienne les voir, c'est pas ça qui les intéresse. C'est pas voir, par exemple dans les résultats des requêtes qu'ils font, par rapport à notre visite, ce qui les intéresse, c'est pas s'ils sont venus à l'agence, non ! S'ils ont payé ensuite ! S'ils ont payé ! C'est pas le retour à l'agence...

Donc on le sent de plus en plus et d'ailleurs, enfin sur l'ensemble de l'équipe, on est certains... Enfin, moi, maintenant, je suis, je me sens plus du tout concerné par être embauché à EDF. Ça y est je sais que je vais jamais être embauché à EDF Grand Toulouse. Donc, là j'ai une démotivation complète. Je fais le minimum de travail que j'ai à faire, un travail qui m'intéresse pas du tout parce qu'on nous file pas les moyens pour qu'ils soient intéressants. Et on retrouve même plus le sens de notre travail. Donc là... On essaie un peu maintenant avec la restructuration de, d'avoir un travail un peu plus suivi, un peu plus sur la qualité. Est-ce qu'ils vont aller toujours dans ce sens ? Moi, ça fait six mois, ça fait presque un an que je demande, parce que continuellement pendant deux ans j'ai pas arrêté de faire des propositions pour améliorer notre travail, pour faire évoluer la mission, qu'elle soit plus intéressante pour nous, et plus rentable pour eux. Donc, moi, j'ai demandé à travailler sur la qualité, travailler sur rendez-vous.

- Oui, parce qu'en fait dans les tournées, vous voyez pas beaucoup de clients ?

J : Tu vois dans le commercial, y a le démarcheur et y a le chargé de clientèle, d'accord ? Nous, nous sommes nous, chez EDF, nous sommes des démarcheurs. D'accord ? On va leur... On va démarcher les clients, les faire revenir à l'agence et on fait en sorte que les conseillers clientèle puisse faire leur travail. Donc, en fait, on fait tout le bordel, on est des prospecteurs, des démarcheurs. Et tu sais comment ça se passe les démarcheurs ? C'est ce que je voulais pas faire moi, c'est pour ça que je suis rentré à Vivre en Ville. Quand tu fais BTS force de vente et que tu commences à travailler dans une entreprise, on te file jamais la responsabilité d'un portefeuille clientèle. On te fait toujours, c'est la mission de base, démarcheur, porte à porte avant de te faire confiance et de te basculer vers un portefeuille clientèle. Tu trouves ça normal pour une entreprise commerciale, tu te fais la main en démarchant et tout, mais ensuite tu peux pas faire ça tout le temps. T'imagines, tu vas toquer à la porte qu'il vente, qu'il neige, qu'il pleuve, n'importe quoi, tu vas toquer ! Le client n'est pas là, tu balances des avis de passage euh... tu te balades en 4L ! D'ailleurs de toute façon, les 4L c'est à l'image de Vivre en Ville, comme ils perçoivent Vivre en Ville ! Des 4L avec 20% de sécurité dessus euh, le jour où il nous arrivera quelque chose ! C'est à l'image de comment ils perçoivent Vivre en Ville.

- Oui, ils vous donnent pas les moyens...

J : C'est à l'image, oui ils donnent pas les moyens ! Vivre en Ville, on met Vivre en Ville ici, c'est politique... qu'est-ce qu'on en fait ? ... Bon.

- Oui, ils ont pas de perspectives ?

J : Moi, je pense que... tant qu'au niveau national, ils auront pas décidé un truc pour les emplois-jeunes, à Toulouse, il se passera rien du tout, rien du tout. Donc, on va attendre un peu les présidentielles, comment ça va se passer ? On verra bien.

- Et toi comment t'envisages ton après-Vivre en Ville ?

J : Moi, Vivre en Ville maintenant, ça m'apporte plus rien. Ça m'apporte rien du tout. Ça va faire presque un an que ça m'apporte rien.

- Et vers quoi t'envisages de partir ?

J : J'ai commencé déjà à... enfin y a 3 secteurs d'activité qui m'intéressent : l'automobile, le secteur bancaire et le tourisme.

- Et comment tu penses que tu vas pouvoir utiliser ton expérience de Vivre en Ville ?

J : Comme dans ce sens-là, plus de maturité, le relationnel, l'argumentation, tu vois tout ça ! Mais sinon, en plus moi, avec mon BTS normalement, euh, je peux occuper un poste à responsabilité. Et ça a bloqué à deux reprises parce que j'ai passé un entretien avec Mercure, le groupe Accor donc, et ça avait bloqué par rapport à ça.

- Par rapport à ?

J : Par rapport à la responsabilité pour être manager, parce que j'avais postulé pour être manager. Bon, j'avais postulé pour être manager dans un restaurant... non, dans un hôtel. Et ça avait bloqué là parce que j'avais pas une expérience euh de responsabilité. Et ça a bloqué ensuite à EDF, que j'avais pas une expérience dans la responsabilité.

- Oui, et tu aurais aimé que Vivre en Ville puisse t'apporter cette expérience.

J : Je l'ai proposé à... comment il s'appelle là ? ... A D.L. (ancien coordinateur général de l'association), je lui ai proposé enfin, je lui ai demandé qu'il me fallait impérativement avoir un poste à responsabilité pendant quelques temps que je pourrai vendre. Et lui, il m'avait dit qu'à l'heure actuelle à Vivre en Ville, il y avait aucun poste à responsabilité qui allait se libérer ou qui allait se créer. Donc, qu'on pouvait négocier que je le fasse dans une autre entreprise, qu'ils pouvaient me détacher pendant quelques mois.

- Et puis... il y a pas eu de suite ?

J : Non, il y a pas eu de suite parce que bon... je sais pas.

- Oui, enfin Vivre en Ville c'est plutôt un moment où on acquiert des qualités au niveau de la personnalité un peu... ?

J : Oui, enfin la seule chose que Vivre en Ville, enfin moi, oui ça m'a apporté ça. Mais ça peut nous apporter plus. Peut-être que mes collègues ça leur apporte actuellement ? Mais moi, à un moment donné... ça fait longtemps que ça m'apporte plus rien Vivre en Ville. Je pense que le jour où j'ai eu mon BTS force de vente, si Vivre en Ville aurait pu m'apporter autre chose, c'était de me filer par exemple la responsabilité de l'équipe EDF. Là pendant un an et demi, ils m'auraient beaucoup apporté encore.

- Tu aurais appris davantage ?

J : Oui... Oui. J'aurais eu peut-être des difficultés c'est sûr ! Parce que me retrouver, co-équipier avec les correspondants de quartier et me retrouver au-dessus, c'est sûr qu'à un moment donné, j'aurais rencontré quelques difficultés. Mais ces difficultés ça m'aurait permis de... de me forger vraiment une personnalité, un caractère qui me soit utile. Et en plus, en plus de ça tout ce qui suit le rôle d'un chef d'équipe ça m'aurait apporté nettement plus que ce que m'apporte aujourd'hui Vivre en Ville.

- Et tu penses que si tu vas postuler dans d'autres entreprises, cette étiquette un peu de jeune des cités comme tu disais tout à l'heure, tu crois qu'elle va te rester encore ? Ou tu penses que t'es perçu différemment ailleurs ?



J : A moi de convaincre.

- Oui.

J : Oui, parce que je sais pas, enfin moi dans mon esprit, euh on restera toujours jeunes de cités. Notre génération, nous, ça restera toujours jeunes de cités. N'importe où ! Parce que je côtoie dans le rugby des gens d'un peu partout, des mecs de cités, des mecs de la ville, des paysans... et quand on me voit, « ah ça va ! » On prend de suite l'accent des cités et tout. Qui lui prouve que moi je suis d'une cité ? Alors de suite, on est comme ça, jeunes des cités.

- Tu penses que t'as quelque chose à démontrer en fait ?

J : Oui, oui. On a démontré, on a à convaincre, on a à prouver euh... Moi, je pense que par rapport à d'autres personnes françaises, européen, euh on a, on doit faire deux fois plus de travail qu'eux pour vraiment être intégrés.

- Et ça t'en avais conscience avant de rentrer à Vivre en Ville ?

J : Oui.

- C'est pas Vivre en Ville qui a accru ce sentiment ?

J : Non, non. Ca, ça y est depuis longtemps. Et ça a fait qu'empirer les choses à Vivre en Ville. Avec EDF. Maintenant pas Vivre en Ville. Vivre en Ville non ! Vivre en Ville euh... enfin moi, je suis détaché à EDF. Moi, Vivre en Ville je fréquente pas tant que ça Vivre en Ville même si c'est mon patron direct. Moi c'est EDF, je suis là-bas tous les matins mais à Vivre en Ville, j'y suis quoi ? Si je fais pas l'effort de venir pour les tickets restos, la fiche de paie pour voir les gens qui travaillent. A la rigueur je pourrais venir que pour les réunions ! Et s'il y avait pas de réunions je pourrais même pas venir ! Si tu fais pas l'effort, tu viens deux fois, trois fois, quatre fois à Vivre en Ville par an !

### **ENTRETIEN 13A, mercredi 20 février 2002.**

**K. (garçon, origine maghrébine) est agent RIM dans le métro depuis novembre 2001.**

**L'entretien a lieu dans le local de sécurité de la station du métro Jolimont. La consigne est : « Raconter ton parcours jusqu'à Vivre en Ville et ton expérience de travail à Vivre en Ville ».**

- Est-ce que tu peux me raconter ce que tu as fait comme études, les diplômes que tu as et les 1ers emplois que tu as occupés ?

K : Ok, bon ben j'ai été au collège à Stendhal, j'y suis resté jusqu'à la 3<sup>ème</sup>. Ensuite, je suis parti au lycée Polyvalent euh en études de compta, en technologie. Donc j'ai fait mes trois ans là-bas, j'ai eu mon bac. Après mon bac, euh je suis allé à la fac. J'avais demandé un BTS avant.

- T'avais demandé quoi comme BTS ?

K : J'avais demandé un BTS compta et un BTS commerce. Le compta, on m'avait accepté mais j'ai pas voulu le faire, et le commerce on m'a refusé. C'était plutôt le commerce que je voulais faire.

- Oui, et on t'a dit pourquoi on t'avait refusé ?

K : Pour le BTS commerce ? Non. Liste d'attente... et puis après ils m'ont renvoyé mon dossier en me disant que c'était pas la peine.

- Du coup, tu t'es inscrit à la fac...

K : Du coup, je suis parti à la fac qui m'a... qui m'a strictement donné. La plupart des cours je les avais pas bûché... Moi, si j'avais demandé un BTS, c'est parce qu'il me fallait un encadrement. Donc à partir de là... Après ça, je me suis mis à travailler vu que je foutais rien, quoi !

- Qu'est-ce que tu avais commencé comme études à la fac ?

K : A la fac, sciences éco. J'avais fait AES la 1<sup>ère</sup> année, je l'avais raté. Et l'année suivante, j'ai pris sciences éco et j'y suis pratiquement pas allé, quoi. Je me suis mis à bosser. La 2<sup>ème</sup> année, j'ai vu que c'était impossible. Et c'est là où j'ai commencé l'intérim. J'ai fait deux ans d'intérim pratiquement.

- Dans quel domaine ?

K : Ouuh ! Manutention, distribution, commerce... j'ai tout fait. En 2 ans, j'ai touché à tous les boulots.

- D'accord. Et donc tu as fait ces petits boulots-là et puis... Comment ça se fait que tu as décidé de postuler à Vivre en Ville ? Comment t'en as entendu parler ?

K Comment j'en ai entendu parler ? Ben, déjà les ¾ des employés je les connais.

- D'accord.

K : Si ce n'est pas plus ! Donc, moi ça fait un moment que j'avais ça en tête, mais euh... comme j'avais eu, comme j'ai vu que j'avais mon bac, c'est pas que j'avais de la prétention mais quand même je me suis dit peut-être que je trouverai mieux que l'emploi-jeune. Je me suis dit peut-être avec le niveau de mes études... enfin tu vois ?

- Oui...

K : Et quand j'ai vu que mes études euh...

- Oui que ça marchait pas ?

K : J'allais plus en cours, alors je me suis retrouvé en intérim et j'ai galéré en intérim...

- Alors tu t'es dit que Vivre en Ville...

K : Je me suis... j'ai postulé un peu partout, et petit à petit mes collègues qui étaient à Vivre en Ville, ils m'ont... Ils m'ont relancé sur ça. Ils m'ont dit que je devrais le faire et tout ça. Et je me suis lancé, j'ai postulé.

- Et comment tu voyais ce travail à Vivre en Ville ? Ça représentait quoi pour toi Vivre en Ville ?

K : De travailler à Vivre en Ville... Pour moi, de toute façon, même si... pour moi à la base, même avant de rentrer, c'était temporaire ! C'était temporaire. C'était rentrer à Vivre en Ville, j'avais des conditions... Passer une formation, et ensuite m'en aller.

- Oui, Vivre en Ville pour toi, c'est un moyen de suivre une formation ?

K : Ah oui ! J'ai pas envie d'y faire ma carrière ! C'était pour passer ma formation et... partir.

- Et pour toi avant de rentrer à Vivre en Ville, le travail d'agent dans le métro, ça consistait en quoi ?

K : En gros, c'était de la sécurité. C'est même pas de la médiation qu'on fait, c'est rarement de la médiation ! C'est du renseignement, vérifier les tickets, le distributeur...

- Et tu le voyais comme ça avant de rentrer à Vivre en Ville ?

K : Non, je le voyais pas comme ça. Maintenant, je le vois plus dur.

- Oui ?

K : Parce que c'est nous, le 1<sup>er</sup> bouclier de la SEMVAT c'est nous. C'est-à-dire les clients c'est nous qu'on les reçoit, les insultes, c'est nous qu'on se les prend. Euh... quand les gens sont pas contents, ils le font savoir à nous. C'est nous d'abord qu'on encaisse et après nous, on le fait remonter.

- Ah oui, tu as vraiment l'impression que vous êtes un bouclier ?

K : Oui, oui on est le bouclier. Quand y a une décision qui est prise par la SEMVAT, comme là pour le passage à l'euro, on en a pris plein la gueule.

- Ah oui ?

K : Oui, la moitié des distributeurs qui marchaient pas, euh... les cartes bancaires qui voulaient pas fonctionner ! Et sur qui, ça tombait ? C'était sur nous !

- Oui, et donc toi, tu pensais pas que c'était aussi difficile ?

K : Non, non, pas du tout, pas du tout. Moi, quand je voyais mes collègues, je me disais : « Oui, ils sont en station, ils sont tranquilles... des fois y a un ami qui passe, ils l'arrêtent, ils discutent... » Moi, c'était vraiment tranquille mais après quand j'y suis venu, j'ai souffert, hein ! Ah ! J'ai vraiment souffert.

- Oui.

K : Oui, même physiquement j'ai souffert. Les maux de dos à force de rester debout 7 heures.

- Et comment ça s'est passé quand t'as commencé à Vivre en Ville, comment on t'a formé ?

K : On m'a formé la 1<sup>ère</sup> semaine... Mon 1<sup>er</sup> contact ? Moi, ce qui était bien, c'est que je connaissais déjà mes... mes futurs collègues, donc l'ambiance était déjà détendue. Ensuite, j'ai passé une semaine avec les chefs d'équipe, ils m'ont fait tourner, ils m'ont fait... Chaque jour, ils me mettaient avec un agent différent, avec des agents d'expérience. Ça veut dire que ça faisait plus d'un an, deux ans qu'ils y étaient. Donc, après ils m'ont appris les tickets, comment il fallait faire, les petites astuces pour pas se faire embobiner tout ça. Et après c'est parti. De toute façon, c'est sur le tas qu'on apprend.

- Oui... Tu penses que vous êtes suffisamment formés pour faire ce travail ?

K : Non pas suffisamment, non.

- Qu'est-ce qu'il vous faudrait comme formation ?

K : Moi, la 1<sup>ère</sup> chose qui me faudrait, moi déjà, c'est les 1ers secours.

- Ah oui, parce que ça arrive souvent... ?

K : Ben moi, ça m'est déjà arrivé, j'ai déjà vu une femme tomber, elle saignait de la tête, elle saignait de partout et je savais pas quoi faire. A part appeler le PC et demander les secours... Si une femme, elle a eu un malaise, ce que je sais moi, en gros, c'est la mettre sur le côté et la couvrir, hein ! A part ça, je sais rien d'autre.

- Alors, t'as appelé le PC ?

K : Oui, j'ai appelé le PC, et je leur ai demandé d'appeler les secours. Et je l'ai accompagnée en attendant que...

- T'as quel genre de problèmes à gérer dans une station ?

K : Des fraudes, en grande partie des fraudes.

- C'est le problème le plus important ?

K : L'un des problèmes les plus importants.

- Et comment tu le gères alors ?

K : Comment je le gère ? ... Aucun sentiment.

- Aucun sentiment, c'est-à-dire comment ça se passe, tu fais du contrôle de titres ?

K : Ça m'est déjà arrivé de payer des tickets de ma poche.

- Ah oui ?

K : Oui. Plusieurs fois.

- Et pourquoi ?

K : J'en ai tellement marre de me prendre la tête que des fois la personne qui vient me saouler, je lui dis :  
« Tiens, s'il te plaît prends un ticket et parle pas avec moi, s'il te plaît ! »

- Oui, parce que les gens ils vous disent qu'ils ont pas de sous...

K : Ils ont 35 ans, ils ont pas de sous et ils ont des vestes en cuir, des chaussures qui brillent et ils ont pas un euro pour prendre le métro ! Donc pour pas que ça dégénère, je me suis déjà engueulé plusieurs fois... alors je préfère lui donner un euro. Et la plupart du temps, quand je donnais un euro, c'était... c'était euh... des personnes de la cité, quoi, qui... ou sa carte elle marche pas ou il l'a pas renouvelée, quelqu'un qui est pressé, ou quelqu'un qui a pas de monnaie sur lui. Ça m'est déjà arrivé de dépanner comme ça d'un euro.

- Tu le fais quand c'est quelqu'un que tu connais...que tu as déjà vu...

K : Non... quand c'est quelqu'un que je connais, oui je le dépanne d'un euro, si je les ai, je lui donne. Si je les ai pas je peux rien faire pour lui. Et puis d'un autre côté, moi si ça m'arrive, si c'est mon ami, il va pas me mettre dans la merde !

- Oui. Tu connais souvent des gens qui passent dans le métro ?

K : Oui, j'en connais beaucoup, oui.

- Et tu penses que ça facilite les choses de connaître beaucoup de monde ?

K : Non, justement parce qu'ils nous connaissent, donc d'un autre côté, ils peuvent en profiter aussi.

- Oui... Et ils vous respectent plus parce qu'ils vous connaissent, ils vous respectent moins.

K : Si au niveau du respect oui ! C'est vrai, quand y a des gens de la cité qui viennent et qui me voient moi, dans la station, ils remontent. Tandis que si c'était un autre, ils auraient insisté, ils auraient essayé de passer.

- Oui, et là ils payent leur ticket...

K : Ils payent leur ticket.

- Qu'est-ce que tu penses qu'il faut avoir comme compétences, comme qualités pour faire ce travail ?

K : Le dialogue principalement. Ah oui ! Savoir calmer les gens. Ça, c'est... quand y a une panne, ah oui, il faut savoir parler, il faut savoir calmer les gens. Si tu y arrives pas, après t'es débordé. Il m'est déjà arrivé

d'être à Mirail Université avec 500 étudiants devant moi, et j'ai été obligé de monter sur les valideurs, de bout sur les valideurs pour leur dire de pas valider leur ticket... et de crier et... !

- Ah oui ! Et t'es souvent seul en station ?

K : Oui, la plupart du temps, on est seul.

- Donc, oui il faut savoir dialoguer...

K : Etre patient et savoir encaisser aussi.

- Oui ?

K : Oui ! Savoir se maîtriser parce qu'oui, quand on se fait insulter ou quoi !

- Ça arrive souvent, ça de se faire insulter ?

K : Ben oui quand y a des personnes, elles veulent passer de force et qu'on les refoule... On les stoppe quoi ! En remontant, on se prend les insultes... Quand eux, ils remontent et qu'ils s'en vont, on se prend des insultes la plupart du temps.

- D'accord. Qu'est-ce qui te paraît le plus difficile dans ce travail ?

K : Le plus difficile ? ... C'est euh... le physique, le fait de rester debout.

- Oui, le fait de rester debout.

K : Oui, parce que même avant de rentrer à Vivre en Ville, j'ai eu un lumbago en travaillant, parce que je portais des charges lourdes. Et le 1<sup>er</sup> mois où je suis arrivé, j'ai vraiment souffert, j'avais les talons morts, j'avais le dos ! J'en pouvais plus !

- Et après avec le temps ?

K : Après avec le temps, oui on s'habitue. Je me suis habitué. Mais le fait d'avoir sept heures et de pas avoir de pause, des fois quand tu demandes au PC une pause de cinq minutes, ils sont là : « pff ! » Et eux, ils sont assis confortablement en train de nous regarder ! C'est lourd.

- Oui, et les relations avec la SEMVAT, ça se passe comment ?

K : En ce moment, c'est tendu.

- Oui, pourquoi en ce moment ?

K : Je sais pas. Y a une équipe de nouveaux qui est rentrée et ils ont l'air de vouloir faire leur boulot trop bien. Bon, peut-être c'est avec le temps, ils vont se recalier mais bon, pour l'instant, ils veulent le faire trop parfaitement. Donc, la moindre... le moindre petit décalage, ils sont là à t'appeler, et ils te crient dessus.

- Ah oui ?

K : Oui, oui !

- Ils sont plus exigeants avec vous ?

K : Plus exigeants oui. Mais vu qu'ils sont nouveaux,, alors peut-être ils se disent : « Oui, il faut que je fasse mes preuves, il faut que je montre que je suis sérieux, que je suis carré, je laisse rien passer. »

- Oui et donc du coup...

K : Oui, donc du coup, c'est nous qu'on subit !

- Et ça t'arrives de travailler en collaboration avec eux ?

K : Oui, oui bien sûr !

- Et c'est eux qui vous appellent, c'est toi qui fais appel à eux ?

K : Ah ça vient tout seul, ça dépend. S'ils font, s'ils font les contrôles des sorties, nous on n'a pas le droit de faire les contrôles des sorties, donc... On assiste. Les sorties, là où les gens sortent, nous on n'a pas le droit de les contrôler, on contrôle que les entrées.

Donc, la plupart du temps, des fois quand ils sont trois, y en a deux qui font les sorties et le dernier il fait les entrées avec moi. Donc je donne un petit coup de main.

- Oui, c'est eux qui font appel à vous.

K : Oui, c'est ça.

- Et toi, ça t'arrives de les appeler ?

K : Oui, si je fais un contrôle, si je vois qu'il y a un problème avec le ticket, euh je les appelle.

- D'accord. Mais tu les appelles pas pour venir t'aider à contrôler ou... ?

K : Non, non, du moment que... si je vois que tout se passe bien. Si je contrôle et que les tickets sont bons, je les appelle pas, ça sert à rien. Je le fais tout seul.

- Tandis qu'eux ils peuvent t'appeler s'ils décident de faire du contrôle dans telle station ?

K : Sur la station où je suis moi, ils peuvent me demander de l'aide, oui.

- Tu as un exemple de problème que tu as eu à gérer dans le métro ?

K : Un problème que j'ai eu à gérer ? ... Oui, ben une fois ici, à Jolimont, y avait tous les distributeurs et sur les trois ou les quatre qu'il y a – il y en a deux en haut et trois en bas- et ben sur les cinq, y en avait qu'un qui marchait. Et y avait une queue de peut-être quinze ou vingt personnes, pour acheter un ticket. Donc, ce que j'ai fait, j'ai intuité. Y avait un OTCM, lui, il a pas pensé à ça. J'ai regroupé les commandes, c'est-à-dire que les personnes qui prenaient un ticket chacun, parce qu'on peut les prendre par cinq maximum. Donc, j'ai demandé qui c'est qui prenait un déplacement, je prenais cinq personnes, et je leur prenais leurs euros. J'achetais... Je regroupais les personnes pour les faire circuler plus vite. Et même l'OTCM, ça l'a étonné.

- Et qu'est-ce que tu penses que vous faites de différent par rapport aux agents de sécurité, aux agents de station, aux vérificateurs, qu'est-ce que Vivre en Ville fait de différent ?

K : La prévention, le week-end. C'est la seule différence, sinon, en station c'est la même chose.

- Oui, c'est la même chose...

K : Oui, c'est la même chose, à part que nous, on peut faire des roulements, on peut changer de station, c'est la seule différence qu'il y a avec nous, sinon on a le même travail.

- Et dans la façon de la faire, vous le faites tous de la même manière... vous abordez peut-être les clients différemment ?

K : Non, je pense que c'est tous pareil.

- Et pourquoi à la SEMVAT alors, ils font pas faire ça par leurs agents à eux ?

K : Je sais pas du tout. Je sais pas du tout... En gros, ils nous font faire le sale boulot.

- Oui ?

K : Oui, déjà les stations... les stations de cités c'est nous qu'on se les fait.

- Oui... vous arrivez mieux à les gérer qu'eux ?

K : Ah oui ! Beaucoup mieux, oui !

- Et pourquoi ?

K : Parce que dans la cité, 80% c'est des Maghrébins comme nous.

- Parce que vous connaissez les gens...

K : On connaît les gens. Même le fait d'avoir la même nationalité qu'eux, ça apaise déjà. Euh, dans les cités, je sais mais vous devez vous en douter quand même, ils sont très... ils sont anti-français en gros.

- Ah oui et alors tu penses que ça facilite les choses ?

K : Oui, oui. Déjà, si y a un agent de station français, il va pas être regardé comme moi. Moi, même quand y a des types de cités qui me connaissent pas, ils me disent bonjour... même s'ils nous connaissent pas. Tout ça parce que je suis comme eux. Oui, et y a une certaine solidarité qui se fait avec les Français. C'est dommage mais bon !

- Oui, c'est dommage, et donc les agents SEMVAT, ils font...

K : Ils font que les bonnes stations où y a beaucoup de monde, où c'est très mélangé, tu sais. Parce que les stations comme Bellefontaine, Reynerie, Bagatelle tout ça, les  $\frac{3}{4}$  c'est des étrangers qui circulent, dans ces stations.

- Et les problèmes que tu peux avoir à gérer dans ces stations, c'est plutôt avec des jeunes ou... avec des personnes âgées... ?

K : Des jeunes. Euh... et en ce moment, y a une mode au niveau des clandestins et eux aussi, ils nous mettent assez la pression.

- Et à quoi tu vois que c'est des clandestins ?

K : Ça se voit de suite, oui, ils parlent arabe entre eux et ils s'habillent différemment. Ils sont plus âgés que les jeunes. C'est plutôt autour de la trentaine, 35 ans. Oui, moi ce qui me désole c'est que c'est des types de 35 ans qui viennent négocier un ticket à un euro !

- Ah oui, ils viennent te voir !

K : Oui, oui, oui ! Sinon, je sais pas, ils prennent un ticket dehors : « Oui, je l'ai acheté, il marche pas ! » Toujours en train de négocier ! Moi, ça m'est déjà arrivé d'en faire sortir, ils passaient deux en même temps. Tu sais quand il passait le ticket dans le valideur, ils se collaient. Ça m'est déjà arrivé de les refouler, quoi, de les faire sortir. Et ils ont 40 ans ! Et moi, je leur dis : « Mais vous avez pas honte ! Enfin, je sais pas, vous vous sapez comme des rois et vous êtes pas capables de vous acheter un ticket à un euro ! » Alors de suite, quand tu leur dis ça, ils montent que ses grands chevaux. « T'es qui toi ? na ni na na ! C'est quoi le boulot que tu fais ? C'est un boulot de merde ! »

- Et les clients, t'as l'impression qu'ils ont vraiment identifié Vivre en Ville ou ils vous prennent pour des gens de la SEMVAT ?

K : Non, on est identifié.

- Oui, ils savent que vous êtes Vivre en Ville ?

K : Ils savent qu'on est Vivre en Ville oui.

- Comment tu penses qu'ils vous perçoivent ?

K : Nous, ils nous perçoivent bien. A ce niveau-là, y a pas de problème. C'est plutôt au niveau des fraudeurs, eux, oui ! Ils nous aiment pas ! Eux c'est presque si on n'est pas de la Police pour eux. Les fraudeurs, c'est nous leur pire ennemi parce qu'ils savent qu'avec nous, nous quand on est en station, y a personne qui passe. Tu peux faire le beau, crier, sauter en l'air, ce que tu veux, tu passeras pas. Les agents de sécurité, des fois quand ils arrivent, les jeunes quand ils sont trois ou quatre, des fois, ils ont peur ! C'est pas qu'ils ont peur mais c'est le nombre en face qui les fait peur donc après...

- Y a le fait que vous, souvent vous les connaissez les jeunes ?

K : Non, non, c'est pas pour ça et on peut pas connaître tout le monde c'est impossible ! Mais même, rien que le fait qu'ils savent que c'est des mecs, des gens de Vivre en Ville... parce qu'imaginons, c'est des types de la Reynerie, moi je suis de la Faourette... Ils savent très bien qu'à Vivre en Ville y a des types de leur cité aussi. Donc par rapport à eux, ils feront rien. C'est géographique tout ça.

- Oui, c'est vraiment très lié aux quartiers.

K : Oui.

- Et tu penses que c'est important de mettre comme ça des jeunes des quartiers pour s'occuper des... des problèmes avec les quartiers ?

K : Si, c'est important, si ! C'est important mais c'est pas toujours facile. Parce qu'il y a ceux qui comprennent et y a ceux qui... comment dire ça ? ... Comme nous on appelle ça des « chekems », ça veut dire que tu travailles pour les ennemis en fait ! Vous voyez, des traîtres. Y en a, ils réagissent comme ça. Oui, des fois quand on est en voiture et qu'on a des interventions à faire avec les bus et euh... La dernière fois, on avait une intervention à faire sur Jolimont, on est tombé sur un clandestin. Il avait ni papier, rien. Et les vérificateurs, ils nous ont appelé parce qu'il était excité quoi ! Et dès qu'il nous a vu arriver, bon, le 1<sup>er</sup> truc qu'il a dit, c'est ..., ça veut dire traître ! Ah oui, direct ! Direct.

- Oui, donc, y en a qui vous prennent pour des traîtres et d'autres qui vous respectent plus...

K : Oui parce qu'on est des mecs de la cité, on a grandi avec eux. Donc, ils respectent un peu parce qu'on a essayé de s'en sortir quand même. Ce qui est bien, ce qu'il y a de positif maintenant, moi dans mon quartier depuis que j'y travaille, j'ai énormément de personnes qui me demandent comment on fait pour rentrer, qui veulent y travailler.

- Oui et dans Vivre en Ville ils voient qu'on a un travail stable ?

K : Oui, on a la stabilité. Moi, quand j'ai voulu rentrer à Vivre en Ville c'était pour la stabilité. Parce que l'intérim, tu travailles 2 semaines, tu arrêtes. Du jour au lendemain, ils peuvent te dire : « Je t'arrête, j'ai plus besoin de toi. » Ça, c'est ouh ! C'est lourd ! Tu peux rien prévoir. Tu peux rien prévoir, alors que là, ça va.

- Oui, et mis à part cette stabilité qu'est-ce que ça t'a apporté de travailler à Vivre en Ville ? Cette expérience elle est plutôt positive, plutôt négative ?



K : Positive pour le moment, bon ça fait pas trop longtemps. Ça fait que trois mois que je suis là. Mais pour l'instant c'est positif. Mais j'aimerais bien évoluer quand même. A l'intérieur de Vivre en Ville, j'aimerais bien, j'aimerais bien partir sur d'autres missions.

- Et après tu en attends quoi de Vivre en Ville ?

K : De me faire passer ma formation. Enfin pour moi, Vivre en Ville, c'est qu'une étape. Je suis là, je passe ma formation, si je trouve un autre boulot je m'en vais. Et après moi, c'est d'autres personnes qui vont travailler. Faut laisser sa place après. Si tu restes trop longtemps, c'est pas bon, faut partir, faut laisser ta place pour faire rentrer d'autres, c'est ça. En fait, c'est ça.

- Pourquoi c'est pas bon de rester trop longtemps ?

K : Pour moi, c'est pas bon, faut jamais se dire bon c'est bon, je suis rentré à Vivre en Ville, je vais faire mon temps, c'est bon. Non, si t'es rentré à Vivre en Ville, ils sont là, ils te forment, tu prends de l'expérience un peu et après tu vas voir ailleurs. Parce qu'il y en a d'autres derrière.

- C'est plutôt un travail facile ou difficile ?

K : Difficile ! Oui, au niveau des horaires déjà c'est dur. Ah oui ! Se lever à quatre heures du matin. Bon, moi j'ai ma voiture donc, ça fait quatre semaines que je fais cinq heures du matin, donc je me lève tous les jours à quatre heures du matin. Je suis complètement décalé, j'arrive à midi, je dors, hein ! Oui, les horaires c'est dur. Y a pas de coupure, y a rien, y a pas de pause ! Mais bon, si je suis là... Je parle pas. Je fais mon boulot et je rentre chez moi.

## **Entretien 22A, jeudi 30 mai 2002**

**L'entretien a lieu dans un café en ville.**

**K, environ 26 ans, origine maghrébine. Il a été agent RIM dans le métro pendant deux ans puis a été licencié en commun accord avec la direction de Vivre en Ville en mai 2000. Il a repris une formation pour obtenir le DAEU et est actuellement au chômage.**

**Le RV a été pris suite à une rencontre un jour où je faisais de l'observation dans le métro. Je cherchais justement à la contacter. Je lui ai expliqué l'objet de ces entretiens, il se souvenait que je travaillais sur une thèse et a accepté sans problème de me rendre service.**

- Voilà, donc est-ce que tu peux me raconter ton cursus scolaire, ce que t'as fait comme études etc... ?

K : Alors les études, j'ai été jusqu'en seconde... SES.

- C'est... ?

K : Sciences Economiques et Sociales. Et après, j'ai eu une proposition pour aller bosser. Donc, j'étais mitigé entre continuer mes études et aller bosser. Donc, j'ai retardé d'une année mon départ sur Paris, pour bosser à la RATP. J'ai fait un BEP, mais là j'ai carrément laissé tomber le 3<sup>ème</sup> trimestre. On m'avait conseillé d'aller en 1<sup>ère</sup> G. J'ai pas voulu donc après comme je t'ai dit, j'ai été obligé de faire un BEP. J'ai réussi la 1<sup>ère</sup> année, bon les doigts dans le nez. Et après dès que j'ai fini la 1<sup>ère</sup> année de BEP, je suis parti sur Paris pour attaquer un CES. Et euh... voilà, un CES à la RATP, qui m'a donné de l'expérience dans les transports en commun.

- Et ça consistait en quoi alors cet emploi ?

K : Alors c'était agent polyvalent. Bon, là bas, on avait, on avait pas de mission, c'était jamais, jamais les mêmes choses. Alors, moi, j'ai eu la chance de commencer par les bus... pendant 6 mois. Euh... c'était à Montrouge, Porte d'Orléans, dans le sud de Paris. Donc, là euh... on avait des missions euh... c'était quoi ? De l'accueil, tu vois aider les personnes âgées et tout ça, le contrôle à titre préventif. Toujours préventif hein, on n'avait pas...

- Oui, c'était pas systématique.

K : Voilà. Là, on peut dire que c'était de la médiation. Tu interpelles quelqu'un, tu discutes avec lui, tu lui demandes s'il a pas son titre de transport qu'il veuille bien descendre. Après, si jamais c'est pas bon quoi, c'est un autre service qui s'en occupe, c'est pas nous. On travaillait toujours en groupe, toujours, au minimum trois.

- Et vous étiez aux arrêts de bus ?

K : Alors quand on faisait du comptage, y avait du comptage itinérant, c'est-à-dire dans le bus et du comptage aux arrêts. On allait dans un arrêt, et on faisait carrément un itinéraire de bus pour vérifier tu vois, si les abribus étaient en bonne et due forme euh... tout ça. Et après... Donc, ça c'était la 1<sup>ère</sup> des missions je me rappelle, le comptage.

- En fait c'était au tout début, quand ils commençaient à mettre en place des agents de médiation et tout ça ?

K : Non, ça faisait déjà quand même un petit moment que ça existait hein ? Ça faisait euh... oui ça faisait quand même un petit moment que ça existait ça. Ça fait au moins cinq ans, quelque chose comme ça, tu vois. C'était pas quelque chose de nouveau pour là-bas. Nous, c'est sûr que c'était nouveau mais pas pour eux.

- Ils avaient déjà de l'expérience...

K : Oui, voilà. J'ai mon frère qui bosse depuis dix ans là-bas.

- Ah, bon !

K : Donc voilà, la 1<sup>ère</sup> mission donc, c'était le comptage, contrôle à titre préventif. Après, on prenait la voiture, on passait dans les couloirs de bus pour vérifier qu'il y avait pas de gens euh... de gens qui stationnaient ou qui roulaient ou... Et toujours pareil, à titre préventif, on avait des titulaires qui circulaient toujours avec nous et qui eux par contre, avaient le droit de mettre des PV. Contrairement aux agents d'ici, ils nous accompagnaient et bon, si on tombait vraiment sur quelqu'un de vraiment récalcitrant, l'agent RATP était habilité pour mettre un PV. Ensuite, on faisait des sorties scolaires. Ça c'était quelque chose de bien intéressant, tu vois. On allait dans des collèges, c'était des élèves en général entre euh... de la 6<sup>ème</sup> à la 4<sup>ème</sup>. Et on les sortait, on allait souvent au parc des... comment ça s'appelle ? Au parc de la Villette, et y avait je sais plus comment il s'appelle, le centre de... des sciences là !

- La cité des sciences ?

K : La cité des sciences voilà. La cité des sciences, on leur faisait des journées complètes. On les amenait gratuitement.

- Pour leur faire visiter ?

K : Leur faire visiter, leur faire découvrir et tu vois en même temps, on leur expliquait un petit peu comment se comporter dans le bus...euh...

- C'était juste un prétexte en fait pour leur faire prendre le bus...

K : Oui, voilà, un peu les avoir tous en groupe, tu vois les cadrer, les canaliser... Mais bon, c'était vraiment, c'était vraiment cool, tu vois. C'était pas le truc euh !

- Et c'était dans un collège de banlieue ?

K : Oui, ZEP, hein. Zone d'Education Privilégiée!! Voilà donc c'était ce que j'ai fait dans les bus. Ensuite qu'est-ce que j'ai fait au bus ? Ouais on a eu une longue formation sur la RATP... à savoir en quelle année la RATP a été faite, comment ça s'est passé, na...

- Tu sais beaucoup de choses alors !

K : Oh ! Oui j'en ai su mais bon, il faudrait que je potasse !! Et euh donc, voilà, j'ai fait une formation qui était quand même assez intéressante. Et au bout de cinq mois, de cinq, six mois, quoi ! J'ai changé de poste. Je suis allé au RER. Et c'était pendant la période de la coupe du monde, et là j'ai eu la chance d'en profiter grâce à mon frère, d'aller bosser avec lui, dans le métro. Pendant la coupe du monde c'était génial ! On faisait de l'accueil, on indiquait aux gens... enfin tu vois comme ici, mais euh... y avait surtout du commercial et ça, ça me... ça c'était un bon truc, quoi ! Pour une fois qu'on n'était pas là pour...

- Oui, pour faire que de la prévention.

K : De la répression... tout ça...

- Vous aviez le statut RATP ?

K : Ouais, ouais, on était RATP, toujours hein ! Mais bon, le contrat derrière c'était un CES, hein ?

- Oui, c'était pas un plein temps...

K : Non, c'était pas un plein temps. Je crois que c'était quatre heures ou cinq heures par jour. Et encore ! Mais bon, ce qu'il y avait de bien, c'est que quand même il y avait des primes si tu faisais des choses en plus. Donc, on pouvait s'arranger pour en faire un peu plus et avoir les 500 ou 600 F de plus. Ça nous faisait à peu près 3800F. C'est quand même pas mal par rapport à l'horaire.

- Et par rapport aux agents RATP, vous étiez perçus comment ?

K : Franchement, c'était cool. Ben disons qu'eux, ça leur faisait un peu des vacances quoi ! Ils nous accompagnaient, quoi, enfin tu vois ce que je veux dire ?

- Oui, c'est vous qui alliez régler les problèmes... !

K : Non, c'était pas nous parce qu'ils étaient quand même là. Non, non, ils sont toujours présents.

- Vous étiez jamais seuls en fait.

K : Jamais, jamais, jamais. Ah oui, quand même, je me rappelle, une fois quand je bossais dans les bus, une fois, on s'était rendu à Massy-Palaiseau. On était quand même une bonne, je sais pas une bonne dizaine. On a été dans l'obligation de quitter la tenue, tu vois et de se mettre en civil.

- Et pourquoi ?

K : ben, parce que c'était chaud ! Ça craignait. Y avait trop de gens qui commençaient à nous regarder de travers. On s'attendait à un genre de, tu vois un genre de guêpier.

- Donc, du coup vous avez travaillé en civil ?

K : Oui, en civil. Autant dire qu'on a rien fait quoi ! On a juste observé.

- C'était un endroit qui craignait ?

K : Ouais, Massy-Palaiseau, ouais. C'est chaud comme endroit.

- Oui, du coup vous êtes restés en civil et vous avez observé.

K : Ouais. Tu vois, y a des trucs c'est... C'est comme dans les quartiers hein ? Y a des quartiers où tu peux pas rentrer.

- C'est l'uniforme ?

K : Oui. Mais bon, les gens, ils le savaient quand même. Il faut pas... C'est clair, ils nous connaissaient. Tu sais c'est énorme, bon tu t'habitues à une certaine clientèle. Mais c'est tellement énorme que tu vois jamais, jamais les mêmes personnes. Je sais pas si tu connais, mais ça a strictement rien à voir. C'est l'opposé hein ?

- Oui... Et dans le RER, quand vous faisiez votre boulot, vous étiez dans les stations ?

K : Oui, on était dans les stations, et là si tu veux, il y avait tellement d'afflux de personnes qu'on était obligé de se mettre aux portes et de fermer les portes. On poussait les gens, et on fermait les portes !

- Vous étiez combien ?

K : Ah ben on était carrément toute une rangée. On devait être euh... attends y a quatre portes, quatre portes par wagon. On était deux par porte ou un, ça dépend si t'étais balaise ou pas ! Moi, je me mettais à côté d'un balaise !! Je le tenais comme ça, au cas ou !! (rire) On sait jamais tu vois, parce que les gens, ils étaient assez nerveux là-bas. C'est-à-dire, si t'en empêches un de monter, il est capable de te faire un scandale ou... Mais bon, ça peut vite partir à la claque. Mais tu vois, je me sentais plus en sécurité sur Paris que sur Toulouse, tu vois. J'ai jamais compris pourquoi mais... Enfin, je veux dire niveau euh... quand on avait des problèmes sur Toulouse, il fallait qu'on compte que sur nous-mêmes, et surtout pas euh... surtout pas au nom de la boîte ou au nom de quoique ce soit, hein ! C'est plus en ton nom, en ta nation que t'arrivais à gérer un problème que par rapport à l'identité, enfin tu vois ce que je veux dire, à l'identité de Vivre en Ville ou de la SEMVAT. Bon, encore Vivre en Ville passait mieux que la SEMVAT.

- Toi tu réagissais en tant qu'individu ?

K : Individu euh... je réagissais moi-même quoi ! Bon, au départ, c'est vrai que, quand tu arrives et que tu fais réellement ton travail, et ben tu te rends compte très vite que c'est impossible ! C'est pas possible, tu peux pas faire ton travail à 100%.

- Si tu fais ton travail de médiation ?

K : Pas de médiation, c'est pas de la médiation. Mais si tu fais du contrôle ou quoi, si t'as pas un minimum de recul et un petit peu de savoir-vivre quoi, un petit peu de... tu vois de complaisance, quoi, enfin complaisance c'est pas le mot mais euh... disons qu'il faut que t'arrives à discuter un peu avec les gens... C'est mieux que... Si tu fais ton travail bête et méchant, tu peux pas le faire ! Tu peux pas le faire. C'est-à-dire si t'es à cheval réellement sur les trucs style la cigarette, style euh... je sais pas moi, euh quelqu'un qui va amener un petit chien ou tu vois des trucs comme ça. Si t'as pas un minimum de communication, c'est un boulot qui est infaisable. Infaisable !

- Et c'est pareil sur Paris et sur Toulouse ?

K : C'est partout pareil. La différence c'est que sur Paris quand même quand on avait un problème, on avait intervention de suite. C'était quand même intervention, c'était pas... tu vois les gars, ils le contrôlent et ils le lâchaient, et le gars il repassait. C'était pas du tout ça. Ils arrivaient, c'était le GPSN d'ailleurs, qui s'en occupait, c'est la police du métro.

- Ils étaient efficaces....

K : Ils étaient vraiment efficaces. Bon des fois, ils mettaient du temps mais tu te sens mieux quand même... Enfin ! Tu te sens mieux ! C'est pas que tu te sens mieux mais tu sais que tu peux compter sur eux. Tu vois quand j'étais à Vivre en Ville mis à part avec certains collègues, je savais qu'il fallait pas...

- Oui, si t'avais un problème...

K : Oui, je pouvais compter que sur moi, et moi-même ! Mais bon, c'est quelques collègues tu vois euh... c'était D., S., B.... Chaque fois, quand il y a eu quelque chose, à chaque fois, on était solidaire. C'est ça qu'il y avait de bien. Voilà, ça peut être bien comme pas bien. T'as des bons côtés et des mauvais côtés. Bon, tu vois à Toulouse, tu peux faire ta vie tranquille. C'est tout ce qui m'a vraiment, vraiment... tu vois quand j'ai arrêté le boulot là-bas, c'est financièrement, Paris c'était cher, tout était cher.

- Oui pour se loger...

K : Oui, j'avais un... on peut même pas appeler ça un studio, c'était un 18m<sup>2</sup>, je sais pas si tu vois ce que ça donne ? Bon, bien aménagé, tu vois... c'était dans le 13<sup>ème</sup>, c'est vrai que c'était bien mais c'était vraiment petit et je payais 1900 balles ! Donc c'était pas... C'est dur d'arriver à mener une vie tu vois, je sais pas si t'as envie de rester tranquille, rester cool tu vois, Paris c'est pas... C'est bien pour faire de l'expérience tout ça... Moi, je dis que c'est bien de bouger, de voir autre chose. C'est clair que tu vois autre chose ! C'est vraiment une autre conception de la vie !

- Tu y es resté combien de temps à Paris ?

K : Paris ? Euh... deux ans et demi.

- Donc après t'es venu à Toulouse ?

K : A Toulouse, ouais.... Et j'ai galéré !

- Oui ?

K : J'ai galéré... oui ici, tu vois, j'ai galéré... Euh j'ai mon frère mais bon, je m'entends pas trop avec... Ma sœur c'est mitigé. Euh si tu veux mes parents, ils ont déménagé quand j'étais sur Paris. Ils sont allés habiter à Orléans euh... en pensant que...

- Que toi, t'allais rester là-bas ?

K : Voilà ! Et finalement en fait, je suis revenu dans le sud donc euh...

- Tu es d'ici ?

K : Oui, de Montauban.

- Et comment t'as entendu parler de Vivre en Ville quand t'es arrivé ici ?

K : Ben, quand je suis arrivé ici, je suis allé dans le métro direct, et j'ai vu des petits bonhommes là... ! Tu sais qui c'est que j'avais connu d'entrée de jeu ? SK (une ancienne salariée de Vivre en Ville, agent RIM dans le métro dès les débuts de l'association) et S. (toujours salariée de Vivre en Ville et agent RIM dans le métro depuis 4 ans). Alors imagine hein, d'entrée de jeu !! Quand tu les connais pas hein ?

- Oui, je vois !

K : Et puis bon, ben après, j'ai insisté quoi ! On m'a donné l'adresse... Non ! C'est pas elles qui m'ont donné l'adresse ! Elles avaient peur de me donner l'adresse.

- Ah bon ! Pourquoi ?

K : Je sais pas. C'était pas bien je crois de donner l'adresse à l'époque..

- Fallait pas divulguer !! (rire)

K : Ouais fallait pas divulguer ! Et puis bon, ben après j'ai eu mon entretien avec R.R. (ancienne responsable des ressources humaines à Vivre en Ville), et puis j'ai pas voulu lâcher l'affaire.

- Oui, toi tu avais envie de continuer à travailler là-dedans ?

K : Ben non j'avais pas envie de changer mais bon, vu les conditions (conditions à Vivre en Ville) dans lesquelles on nous laissait et tout ça, ça m'intéressait plus de rester. En plus, on te dit qu'il faut pas rester et en même temps on t'aide pas trop euh... C'est pas qu'on t'aide pas trop mais bon ! Je veux dire y a toujours ces équipes là à couvrir ! On dirait que c'est euh... tu vois ! Parce que bon, j'sais pas moi ! A Vivre en Ville on te dit ça, ça, et ça et puis bon, au bout d'un certain temps tu te dis quand même euh, toutes mes attentes en fait, elles sont cuites ! Tu le vois quoi !

- L'association comment on te l'a présenté en entretien ?

K : Ben euh... on m'a présenté euh... ben l'association, combien y avait de personnes et quelles étaient les missions. Métro, hein seulement ! Parce que c'était pour le métro de toute façon et euh... comment on me l'a présentée ? On m'a dit que c'était une association qui aidait les jeunes en difficultés machin... ! Bon, ça c'est vrai quoi. Rien à dire là dessus. C'est sûr même ! Mais euh, après je veux dire, bon ben voilà. Quand tu vois que tu te tiens tranquille, que tu fais bien ton travail, tu sens pas que c'est reconnu quoi ! Tu sens que ça sert euh... T'as l'impression que ça sert à rien... en fait !

- Et cette reconnaissance tu l'avais davantage sur Paris ?

K : Largement, oui !

- Ça venait de quoi ?

K : Ben je sais pas, parce que bon, là-bas, les responsables, ils ont quand même un autre œil euh... ils ont pas le même œil que ceux du sud, hein ? Oui, je trouve que c'est pas le même regard tu vois. Déjà, ils sont pas, les cadres et tout, je sais pas si c'est parce que mon frère il y était ou quoi mais j'étais quand même respecté, tu vois. Tu le vois le gars, il se prend pas au sérieux ! Il te serre la main, « voilà, ça va ?... » C'était une bonne euh... Enfin, tu vois ça te donne plus envie de bosser que...

- Tu te sentais accompagné...

K : Tu te sens quand même accompagné euh... Tu vois j'avais eu des problèmes à cause de l'armée tout ça, et grâce à un gars de la RATP, il a appelé, il m'a fait un papier... je suis allé au bureau de l'armée là à Paris et j'ai pas fait l'armée grâce à lui, tu vois ! C'est vraiment des gens qui... c'est vraiment des gens qui t'aident à te mettre en place. Vraiment tu vois ! Mais bon euh... là, Paris, c'est vrai que faut vraiment supporter, hein ! C'est bien pour y rester un temps mais après euh...

- Oui, ils avaient vraiment cet objectif d'aider des jeunes...

K : Ouais, ouais, ouais, c'est clair. Parce que bon, il y avait des jeunes qui y étaient c'était pas des jeunes... bourgeois ou quoi !

- Oui, et quand on t'a présenté la mission dans le métro, comment on te l'a présentée ? Comment on t'a appelé le poste : agent d'accueil, agent de médiation... ?

K : Euh... agent d'accueil ouais. Parce que médiation, euh c'était pas ça qu'on nous demandait, c'était pas de la médiation, c'est de l'accueil. D'entrée de jeu, non, tu contrôles pas... non c'est être là, bien présenter, être souriant, tu vois, aider le client et tout ça ! C'est être là pour les clients, rien que pour les clients !!

- Oui, et comment tu as été formé ?

K : Alors qui c'est qui m'a formé ? J'ai été formé sur le tas, tu vois. Sur le tas, ouais, ouais.

- C'est-à-dire ?

K : Ben on m'a mis en doublage avec N. (un agent RIM là depuis un petit moment à Vivre en Ville). Tu vois les deux premiers jours mais bon, je connaissais quand même. C'était un peu pareil à Paris. Bon, après ça fait drôle quand on te laisse tout seul.

- Au bout de combien de temps, on t'a laissé tout seul ?

K : Euh au bout de... allez ! cinq jours un truc comme ça ! Oui un truc comme ça !

- T'as pas eu de formation avec G.M. (consultant qui assure des formations sur la médiation et la gestion des conflits auprès des agents Vivre en Ville) ?

K : Oui mais un peu plus tard.

- D'accord, quand t'es arrivé, on t'a mis en station et voilà ?

K : Voilà ! C'est surtout ça d'entrée de jeu, oui. Ce qu'on m'a dit quand on m'a embauché, bon parce qu'à partir du 1<sup>er</sup> entretien si tu veux, y a eu quoi ? Y a eu un mois qui s'est passé et après je devais remplacer quelqu'un qui partait en vacances... pendant un an, ils m'ont fait galéré avec des CDD ! Je les ai rendus malades, hein ! Non mais en fait, c'était pas plus mal en fait !

- C'était plus facile pour partir après...

K : Oui, c'était surtout ça en fait mais bon, j'ai eu de la chance encore. Je vais pas me plaindre parce que ça va quoi !

- Et quand tu as commencé, qu'est-ce que t'as trouvé de difficile par rapport à ce que t'avais déjà fait ? Comment tu l'as trouvé ce travail ?

K : C'est un bon boulot hein ! C'est clair que c'est bien, tu vois des gens... Bon, y a de la répression mais bon en général, c'est pas...

- C'est pas votre travail ?

K : Non, c'est pas notre travail. Bon, on arrivait toujours à s'arranger quoi ! Mais bon... enfin, déjà quand je suis arrivé, j'ai trouvé le métro nickel ! C'est propre, sans odeurs... ça déjà, c'est un truc, déjà ça m'a... et puis j'ai senti que j'avais plus de responsabilités tu vois, à Vivre en Ville qu'à la RATP.

- Oui, des responsabilités dans quel sens en fait ?

K : Ben parce que bon t'es souvent tout seul, c'est toi qui gères... et quand on te monte la tête là, qu'on te dit : *« Dans la station, c'est toi le chef ! Attention ! C'est toi qui commandes et tout ! »* C'est vrai hein ? C'est bien de dire ça mais encore faut-il... !

Enfin moi, ça va, je m'entendais trop bien avec les gens de la SEMVAT donc, j'étais pas trop embêté vis-à-vis de ça, quoi. Tu vois le comportement des gens SEMVAT, ben moi, j'avais pratiquement le même qu'eux. Je me prenais pas la tête, j'étais pas là en train de me cacher pour manger ou euh... tu vois ce que je veux dire ? Je prenais des pauses euh... Tu vois, je sais pas si tu te rappelles pendant les réunions, là Chopine (surnom d'une personne du PC), avec la cigarette là elle m'embêtait... Mais c'était dans un bon euh... Tu vois j'étais plus euh...

- Tu te sentais plus comme les agents SEMVAT ?

K : Bon, quand même je savais que j'étais à Vivre en Ville, tu vois y a le salaire qui te le rappelle. Mais bon, on avait quand même des bonnes choses. Euh... je préfère quand même l'ambiance qu'on avait à Vivre en Ville malgré que bon, tu vois c'était pas le top. Mais avec quelques agents, tu vois on était bien solidaire quoi. Mais c'est vrai qu'après quand tu regardes la SEMVAT, que tu rentres un peu à l'intérieur, c'est la folie ! C'est encore pire que Vivre en Ville quoi !

- C'est-à-dire ?

K : Ils se bouffent tous la gueule ! Chacun essaye de monter sur l'autre, l'un est jaloux de l'autre... ! Enfin, c'est pire qu'à Vivre en Ville, c'est clair et net ! Y a une concurrence euh... ! Et puis y en a qui sont de mauvaise foi et entre eux quoi ! C'est ça qui m'a... tu vois je me suis dit pour une fois, Vivre en Ville pour ça, ils avaient raison. Sur ça, hein ?

- Tu travaillais avec quels agents de la SEMVAT, le PC ... ?

K : C'était avec euh... Chopine, J...R.... J., elle y est plus. Après y avait les OTCM, les vérifs... Y avait tous les OTCM qu'on voyait sur le terrain... C'est des gens, j'ai toujours essayé de les prendre cool tu vois ?

- Y avait des gens avec qui tu t'entendais mieux que d'autres ?

K : Ouais, ouais y avait des gens avec qui j'ai eu des affinités. Tu discutes... on se voyait, on allait boire un verre... Mais je sais pas, il me semblait être bien perçu et c'est pour ça que j'ai été quand même... ! Tu vois dès que j'ai vu que je rentrerai pas, ça m'a quand même un peu euh... Ça m'a quand même refroidi oui ! Et c'est de là que j'ai lâché hein ! C'est de là où j'ai commencé à planter vraiment et à dire ce que je pensais quoi !

- Oui parce que tu pensais que Vivre en Ville, ça allait t'aider à...

K : Oui, je pensais qu'ils allaient m'aider oui ! Mais en fait, je sais très bien qu'ils m'ont pas aidé. Bon, là je parlerai pas trop de ça parce que c'est pas... c'est pas un truc sur lequel il faut que je m'acharne quoi ! Tu vois, bon il faut passer au-dessus. Mais euh... bon, je sais très bien que... quand... j'étais très bien perçu et je serais pas étonné que ce soit des gens dans l'encadrement qui m'ait mis des bâtons dans les roues. Tout simplement. Parce qu'on m'en a fait des reproches hein, quand même ! Oui, vis-à-vis de ... parce qu'ils savaient que... je m'entendais bien quoi ! Je m'entendais bien ! T'imagines une fois, on m'a convoqué pour me dire : *« Oui voilà qu'est-ce qui se passe ? Le PC avec J. na na ... ! Tu sors avec elle ? Euh... »* Et je me disais : *« Mais quelle bande de... ! »* Et ça m'a fait bizarre parce que c'est parti d'un agent et même jusqu'aux cadres de Vivre en Ville, hein ! Je citerai pas les noms mais bon on les connaît hein ? Mais de là je me suis dit quand même !



- Oui, tu as l'impression qu'on t'a pas aidé à Vivre en Ville ?

K : Non, non, de toute façon, ils ont des visages. Ils savent qui c'est qui rentrera, et qui rentrera pas ! Oui ! Moi, je pense que vis-à-vis de ça, ils savent qui c'est qui rentrera et qui c'est qui rentrera pas, hein !

- Oui, toi tu pensais que...

K : Bon, c'est pas que je pensais que je pourrais y rentrer tu vois ! Mais je pensais que quand même on allait m'aider, et qu'on allait pas me... Parce que le jour où j'ai reçu ma convocation euh... tu vois je suis allé au bureau (de Vivre en Ville) pour dire : « *Bon ben voilà, voilà...* » Et de suite, j'ai vu... les personnes commençaient à me regarder de travers ! Tu vois, ils me demandaient : « *Mais comment ça se fait que... ?* » Parce qu'en fait y avait un recrutement interne et moi Vivre en Ville ne m'a pas... n'a pas voulu me présenter.

- Oui tu t'es présenté tout seul en fait ?

K : Je me suis démerdé, tu vois et je me suis présenté tout seul. Et tu vois, ils m'ont quand même reçu et de là, franchement je sais que Vivre en Ville... Je sais que ça les avait pas enchanté quoi ! Ça se voyait sur eux.

- Oui c'était à un moment où D.L. (ancien coordinateur général, fonction de sous directeur dans l'association) avait fait passer des CV pour un recrutement à la SEMVAT ?

K : Oui et il l'avait mal perçu. Et j'avais passé les tests juste après les autres... juste après les autres.

- Et après les relations avec les gens de la SEMVAT sur le terrain, t'en gardes un souvenir positif ou négatif ?

K : Non, non ! Tiens tu vois, y a une vérificatrice maintenant, elle avait passé les tests en même temps que moi, et elle a paniqué, tu lui demanderas si tu veux. Et elle paniquait trop, tu sais. Et moi, je la voyais ! Et je lui ai expliqué tranquille et tout... que moi, j'étais sur le terrain et qu'il y avait pas de quoi... ! Moi, j'ai assuré un maximum et je l'ai revu deux mois après, elle est rentrée ! Mais elle a été étonnée que je sois pas, elle a été très étonnée que je sois pas rentrée parce qu'elle sentait quand même que ça va quoi ! J'étais quand même... Et avec le... comment il s'appelle ?

- Le DRH ?

K : Oui, Monsieur... le DRH, je sais que ça s'est super bien passé quoi ! Y avait pas de... Et le jour où on est allé visiter le PC, on est allé faire une visite au PC en fait. Et y avait justement la psy et je te promets, elle est passée, elle a regardé tout le monde et puis elle bloque sur moi ! Elle dit comme ça : « Vous je vous connais ? » Et moi, tu sais je m'en rappelais plus de tout et elle me fait : « L'ARC... » (cabinet de recrutement de la SEMVAT) « Ah oui, ah oui !!! » Et voilà, tout ça, ça reste un point d'interrogation parce que quand même j'avais eu une bonne entente. Je pensais que ça se serait passé autrement, quoi, différemment !

- Oui tu aurais aimé être embauché à la SEMVAT quand même...

K : Ben c'est vrai que c'est mieux, le salaire est plus élevé... mais je préfère quand même l'ambiance de Vivre en Ville que celle de la SEMVAT. On est plus solidaire, c'est plus cool... avec la hiérarchie ou quoi... C'est pas que c'est les vacances ! Mais on arrive quand même mieux à ... je sais pas, je me sentais mieux. Je pense que je me sentirais mieux... parce qu'après regarde, quand tu vois à la SEMVAT, bon tu te retrouves tout seul déjà tu vois. Y a des collègues mais c'est pas du tout pareil. C'est pas... c'est pas la même entente qu'il y a. Et puis bon, tout simplement, y a des différences d'âge... Bon, c'est pas ça qui fait

que... que ça bloque ! Mais c'est pas pareil. Dans l'asso, on était plus... je sais pas comment dire euh... on dirait qu'enfin t'as envie d'être de l'autre côté de la barrière tu vois ! Parce que quand même quand tu regardes vis-à-vis de la clientèle, nous on est quand même, bon pas tous hein, pas toute la clientèle, mais la majorité, on est quand même beaucoup mieux perçu...

- Que les agents de la SEMVAT ?

K : Oui, c'est ce que je pense, hein ?

- Et c'est dû à quoi ?

K : Ben parce qu'on est quand même, on connaît beaucoup de monde en fait. Bon, moi je parle surtout de... je parle surtout des gens qui ont l'habitude de nous voir dans le métro et tout ça. Ils te connaissent, ils connaissent quelqu'un que tu connais et par respect tu vois, il va se tenir tranquille, il va pas frauder ou tu vois ? Ça va pas être la même... avec la SEMVAT, c'est pas la même chose déjà ! Tu vois, y a plus de ...

- Ça fait plus répression en fait ?

K : Ça fait plus répressif et comment dire ? C'est plus... c'est je sais pas c'est vraiment, un autre regard qu'ils portent. Je sais pas parce que déjà, ils travaillent en cravate, chemise euh... tu vois c'est pas le même euh...

- L'uniforme... ?

K : Oui, l'uniforme euh... c'est pas forcément une bonne chose tu vois ?

- Vivre en Ville c'était une autre image ?

K : On avait une tenue pourtant mais je sais pas... je sais que des agents de sécu, moi je les ai vus, ils ont un sigle, une plaque... Bon c'est sûr qu'ils travaillent la nuit et tout, c'est pas pareil. Nous on faisait le matin très tôt, et je sais qu'il y a des gens qui se sont embrouillés avec moi et avec des agents sécu et ça c'est pas passé de la même façon. Nous, je sais pas c'est plus rare qu'il y ait un gars qui nous mette la main dessus, quoi ! Vivre en Ville c'est rare. C'est rare tu vois que...

- Ça arrive plus souvent aux agents de sécu...

K : Oui aux agents de sécu et même aux agents SEMVAT. Ça arrive plus facilement que sur quelqu'un de Vivre en Ville. Mais bon, moi c'est comme ça que je le perçois hein ? Bon, je pense que c'est parce qu'il y a plus de relationnel, on connaît du monde, un tel il connaît un tel donc... tu sais qu'il va venir là alors que t'es dans ton travail.

- Tu crois que les gens savent que vous êtes en emploi-jeune ?

K : Ah oui ! Totalement. Y a des gens qui ont l'impression aussi... tu vois y a des gens qui te regardent d'un ton euh... ils pensent que t'es là et que tu fais rien, que t'as rien à faire alors qu'ils connaissent même pas le quart de ce qu'on fait et de ce qu'on endure. Bon, moi je le dis quand même vis-à-vis des week-ends c'est quand même honteux ! C'est quelque chose, c'est honteux ! Parce qu'un emploi-jeune dans n'importe quelle branche, et ben il touche la même somme que... enfin ça c'est pas du tout... qu'ils aient pas d'argent c'est pas ça le problème, hein ?

- Oui enfin toi tu penses que vous faites plus facilement ce travail parce que vous connaissez du monde, que c'est des gens qui savent que vous êtes en emploi-jeune...

K : Oui ou des gens qui t'ont déjà vu avec les chefs d'équipe ou des gens qui habitent carrément dans les cités, bon ben je veux dire euh... C'est pas la même appréhension. C'est pas du tout euh...

- Oui vous discutez davantage...

K : Oui, voilà, tu vois moi, il m'est arrivé de... d'avoir des embrouilles avec des mecs que je connaissais pas, tu vois. Et puis bon, on discute, on discute et puis après tu le vois il passe tous les jours et il te serre la main, « *comment vas-tu ?* » Enfin, tu vois ? Ils savent que t'es pas... Bon y en avait qui nous aimait pas c'est sûr ! Mais bon, je pense qu'ils étaient plus minoritaires que...

- Oui t'arrivais à créer des liens...

K : Ouais ouais ! Quand tu prends l'habitude de discuter avec les clients et même avec ceux qui mettent le bordel, tu vois t'arrives à...

- Ils te respectent...

K : Oui, après ils te respectent et ils te connaissent. Bon, ils voient que tu lâches pas l'affaire, il voit que tu vas pas le laisser passer alors il te taxe une cigarette, tu vas fumer une cigarette avec lui, tu lui expliques un peu... Et bon, c'est clair qu'après les choses se passent mieux.

- Oui et ça les agents SEMVAT, ils le font pas de...

K : Ben non, je pense pas, non. Ils ont pas la même proximité avec...

- Pourtant vous faites un peu comme eux puisque vous pouvez contrôler...

K : Non mais déjà ça, c'est quand même quelque chose d'anormal. Oui, parce qu'on était quand même les seuls avec les agents de sécu à contrôler seuls, tu vois... Tu vois, moi je suis désolé, à Paris jamais, on nous autorisait à... et pourtant ça va, c'est une boîte s'il arrive quelque chose mais ils nous laissaient jamais tout seuls ! Tu vois ce que je veux dire ?

- Oui, alors qu'ici...

K : Franchement, moi il m'est arrivé de rentrer dans le local de sécurité avec trois gars. Bon, ben trois gars voilà, tu t'en sors comme tu peux hein ? Bon t'arrives à les endormir un peu en attendant les vérifs et puis tu te dis : « *Mais qu'est-ce qu'ils foutent ?! Il va me laisser crever ?!* » Tu vois ? Tu te dis ça, tu vois !

- Oui d'accord. Et vous deviez faire du contrôle systématiquement ?

K : A la RATP, non, c'était préventif. C'est-à-dire là, tu vois quand les... les contrôleurs d'ici comme ils font, ben c'est un peu pareil. Bon, ben voilà, si la personne que tu contrôles, elle va acheter son ticket et tout, bon ben tout va bien. Par contre tu en as qui t'écoute pas quoi ! Et là et ben, ils te grillent... mais bon déjà t'es pas seul. On était avec un titulaire et à la différence c'est que bon, le gars, il partait et s'il fallait une intervention c'était rapide, ultra rapide, hein !

- Et ici, vous deviez faire du contrôle à quel moment alors ?

K : Ben il fallait faire, tu vois on nous disait de faire dix minutes de contrôle euh à chaque station. Tu vois tu fais dix minutes à l'arrivée et dix minutes à la fin. Ça fait une moyenne de vingt minutes euh... Y a eu une période où on a fait péter le chiffre des retraits de titres !! Mais on l'a fait et on s'est rendu compte pareil qu'y avait rien qui bougeait. Alors du coup tout le monde avait baissé les bras, tu vois !

- Et en terme de reconnaissance qu'est-ce que tu penses qu'il faudrait... ?

K : Ah ! Franchement un peu plus de... bon, en fait il faudrait déjà que les agents se prennent en main et que la direction aussi se prenne en main, tu vois. C'est-à-dire qu'il y ait une relation de donnant- donnant. Pas que t'aies l'impression de travailler pour rien et que ça sert à rien. Parce que c'est souvent ce qu'on nous dit.

- Vous avez l'impression de travailler pour rien...

K : Arrivé à une certaine période ouais ! Parce que je me disais on me laisse... je voulais faire une formation. Tu vois je voulais faire une formation sans travailler, je voulais pas couvrir les équipes et aller à ma formation. On m'avait dit : « *Oui on va voir...* » On m'a bien vendu la carotte. Alors au début, on m'a fait travailler le matin très tôt pour que je puisse me rendre à mes cours et ça a duré deux mois. Au bout de ces deux mois, ça y est ! Le planning c'était le gros délire ! Ils savaient même pas faire un planning même à l'époque !! Et voilà, il faut... J'ai l'impression qu'ils se foutent...

- Les gens de l'association ?

K : Oui, c'est clair que des fois on se sent manipulés. T'es là, tu te poses quand même des questions. Je m'étais dit, je me tiens bien, j'essaye de bosser comme il faut, je touche un salaire bon, c'est sûr il est petit mais bon tant pis. Tu te dis : « *Peut-être je vais rentrer à la SEMVAT... ?* » C'est un peu pour ça, tu vois. T'es prêt à te sacrifier tu vois. Mais bon après euh... je veux dire après au niveau des repos et tout, c'était mal fichu à l'époque. Moi, je sais qu'il y a une période où j'ai réellement bossé quoi. J'ai couvert des équipes à tire la rigot, quoi ! Et bon, c'est vrai que bon, voilà c'est ça que je reprochais surtout. J'avais pas assez de vacances. J'avais l'impression que... parce que j'ai jamais noté mes jours de récup, tu vois tout ça, je sais très bien mais je suis sûr hein ? Sûr, sûr qu'on m'a pas donné mon compte, on m'a pas, on m'a pas... par rapport à ce que j'ai fourni, on m'a pas aidé. Et c'est pour ça que j'étais grave énervé quoi ! Vis-à-vis de ça, moi je leur en voulais pour ça, hein. Et le jour aussi où j'ai perdu ma grand-mère, tu vois je suis quand même allé au boulot en appelant pour qu'ils me changent d'équipe et en leur expliquant que bon je pouvais pas rester au boulot. Mais tu vois, y en a ils étaient tellement cons que... c'est qu'on te mettait quand même beaucoup la pression, tu vois au niveau du téléphone euh...t'avais jamais ta tranquillité, au niveau des plannings, ça changeait tout le temps... Tu vois, y avait quand même beaucoup de pression hein ? Et euh... c'est clair que c'était un truc qui me ... ça me plaisait pas du tout quoi ! C'est un truc qui vraiment m'avait choqué. J'étais choqué parce que j'en ai parlé au PC hein ? J'avais perdu quand même un membre de ma famille et tu vois, ils me l'ont dit : « *Vas-y rentre chez toi ! Et n'attends pas ton chef d'équipe, n'attends rien du tout !* » Et ils m'ont même proposé si je voulais que quelqu'un m'accompagne... Enfin tu vois, ils ont vraiment été tu vois, quand même...

- Oui et à Vivre en Ville t'as pas trouvé...

K : Ben à Vivre en Ville déjà, ils étaient pas joignables. Le week-end personne était joignable. Donc dès qu'il t'arrivait un truc ben t'étais tout seul. Et puis bon, quand il t'arrive des trucs comme ça, ben tu te dis quand même, c'est bien ils ont du cœur au départ mais à l'arrivée tu te rends compte que... Voilà.

- Et si tu fais un peu le bilan, cette expérience à Vivre en Ville elle reste positive, négative ?

K : Non, c'est positif ! Ouais, ouais ça reste positif ! Ben déjà parce que dans la vie faut positiver ! Malgré que ça soit difficile des fois mais euh... Non ça reste positif. Et puis même jusqu'à aujourd'hui des fois je regrette, je me dis que j'aurais dû rester tu vois... Oui, au niveau de l'ambiance, au niveau tu vois... parce que c'était... Moi, j'aimais bien aller au bureau, titiller tout le monde... Y avait quand même des bons côtés.

- En terme d'expérience professionnelle, tu penses que c'est un truc que t'arriveras à valoriser... ?

K : Ouais, tu la valorises parce que quand même, on va dire que t'es beaucoup livré à toi-même et euh... forcément t'apprends. T'apprends parce que tu dois gérer... tu gères un peu n'importe quoi hein ? Y a vraiment des trucs, tu vois des clients, ils se battent. Une fois j'ai eu un client et une cliente qui se battaient, tu vois. Je suis intervenu, je les ai séparés et je me suis rendu compte que la femme lui avait volé son... son portable. Enfin, tu vois des histoires toujours. Mais bon tu arrives à calmer les gens... tu vois euh...

- Tu t'adaptes à la situation..

K : Tu t'adaptes, tu t'adaptes très vite. Mais c'est vrai qu'au départ c'est pas facile, quand t'es livré à toi-même c'est pas euh... C'est pas évident.

- Oui, en plus toi, tu venais d'une expérience où t'étais pas seul comme ça...

K : Oui, et en plus tu vois j'ai sympathisé beaucoup avec les gens de la SEMVAT. C'est là où, parce que... parce que... j'avais pas peur en fait, tu vois de leur demander des trucs tu vois. Souvent les agents, ils avaient peur de demander pour aller en pause ou je sais pas ! Il y avait une espèce de panique ! Alors que tu vois aller prendre le café tout ça, moi, ça me paraissait quelque chose de normal.

- Peut-être parce que t'avais une autre expérience dans ce domaine-là ?

K : Oui, oui peut-être. C'est sûr que... Si, c'est sûr que la RATP ça m'a quand même... ça m'a quand même libéré ouais. Déjà, on ne vouvoyait personne ! Même un cadre, tu peux pas le vouvoyer. Et tu vois en majorité c'est des toulousains, tu sais les grands cadres, hein ? Et ben c'était des toulousains.

- Par contre ici, tu vouvoyais les gens de la SEMVAT ?

K : Pas tous, moi y a des gens du PC que je tutoie. Y a que les cadres, cadres- cadres quoi que je tutoyais pas. Bon déjà ils sont pas proches, faut avouer. Quand ils te disent qu'ils sont proches, ils te disent des conneries tu vois, c'est des grosses conneries parce qu'ils sont loin mais alors... ils sont tellement loin ! Ils sont près pour te surveiller hein ! Ah pour être mauvaise langue et dire « *celui-là... !* » Plusieurs fois on est venu, moi j'étais à Fontaine-Lestang en train de boire le café et plusieurs fois, on (le responsable du métro) est venu me prendre la tête, hein ! Mais bn, moi je restais cool. Je disais : « *je prends juste ma pause, le PC est au courant euh...* » Et ce qui m'énervait tous, mais tous ! dès qu'il était là, c'était vraiment euh...

- Oui c'est le grand chef.

K : Le grand chef oui... Je suis désolé, il m'a payé de sa poche... C'est rien quoi, tu vois ce que je veux dire. Il faut arrêter de se prendre un peu trop au sérieux ! Bon, de toute façon, je les connais pas et je veux pas les connaître.

- Enfin globalement ça reste une bonne expérience...

K : Oui, si tu veux j'ai préféré arrêter en me disant que quand même si je m'arrêtais de travailler, et j'essayais d'entreprendre autre chose euh... ça sera déjà mieux que de trop rester si tu veux.

- Oui, tu voulais changer de domaine ?

K : Changer de domaine mais surtout ce que je trouvais abominable, pour moi, c'était une grande raison d'arrêter, c'était de bosser le week-end pour la somme qu'on nous donnait ! Ça c'était un truc que je supportais pas, tu vois ! C'est des trucs, c'est choquant quand même tu vois ! C'est des trucs que t'arrives

pas à te les mettre en tête, tu te dis c'est pas possible ! Parce que même les agents de sécurité étaient payés double le dimanche, même eux. Même si en contrepartie, ils les arnaquaient sur autre chose, tu vois. Eux, c'est encore pire, c'est encore pire. Et c'est vrai que je trouvais ça anormal ! Et c'est pour ça qu'on m'appelait souvent « le petit révolutionnaire » ! Bon des fois je sais que je leur mettais les nerfs mais ça c'était fait exprès tu vois. Avec le téléphone tout ça, ils savaient que j'allais leur faire des sales coups et tout. Mais j'étais pas de mauvaise foi. Attention parce que quand y avait des trucs qui me plaisaient pas, je leur disais. Quand je leur demandais des trucs, ils me disaient : « Ouais, ouais ! On verra ! » et puis après le gars il t'oublie !

- Tu penses que c'est des métiers qui devraient se développer ?

K : Ouais, ouais ! Parce que franchement t'enlèves Vivre en Ville du métro, je t'assure, je t'assure que ça sera une autre paire de manches ! Ah ! Ça c'est clair, net et précis !

- Mais toujours en prenant des jeunes en insertion professionnelle ou tu penses qu'il faudrait un autre statut ?

K : Ah ! Faut vraiment un statut.

- Tu penses qu'on peut faire ça toute sa vie ?

K : Non, toute sa vie c'est impossible ! Bon, si t'es bien payé tout ça, je veux dire bon, si t'as des avantages, tu vois une évolution de salaire, une évolution de carrière... parce que moi, je trouve que c'est dommage Vivre en Ville parce qu'honnêtement avec tout ce qu'il y a comme missions différentes, s'ils laissaient les gens tu vois, être un peu autonomes euh... responsables. Parce que t'en as beaucoup qui sont pas responsables, qui plantent et tout. Mais planter, il faut savoir pourquoi les gens ils plantent ! Ils plantent pas pour rien. Y en a qui plantent pour rien, bon là je dis d'accord tu vois. Mais euh... y en a beaucoup qui plantent pour quelque chose. Moi, je sais qu'à un moment quand j'y étais bien, que je bossais bien et tout mais à force, à force qu'on te tende la carotte, je t'assure que tu deviens un mauvais agent. Ça c'est évident hein ! Même professionnellement t'es plus crédible.

Oui, il faut un statut. Faut arrêter de dire, il faut que vous trouviez quelque chose ! Attends, ça veut dire que ceux qui sont au bureau ils sont assis tu vois, tranquillement. Attends je dis pas qu'ils ont la belle vie, bon, ils galèrent aussi... Mais eux, ils ont la sécurité de l'emploi. Bon, pas tous parce que t'as vu euh tous les licenciements qu'il y a. Tous les ans il y a un licenciement, tous les ans y a un nouveau directeur, tous les ans y a ci... attends faut arrêter ! Franchement faut qu'ils arrêtent un peu quoi. Je crois qu'il faut arrêter les dégâts, hein ! Faut qu'ils arrêtent de prendre les gens pour des ignares ! Mais apparemment, c'est bien parce qu'ils sont tous aveugles, la Mairie, même l'inspection du travail, hein ! Même l'inspection du travail a peur de Vivre en Ville. Parce qu'il y a la Mairie, y a la SEMVAT derrière, ils ont quand même assez peur, ouais. On dirait qu'ils ont tous oublié la 1<sup>ère</sup> mission pour laquelle Vivre en Ville a été créée.

- La 1<sup>ère</sup> mission ?

K : Ben moi au départ quand je suis rentré, on m'a dit que c'était une association qui aidait les jeunes et qu'ensuite ils avaient la possibilité de travailler à la SEMVAT. Pas tous, ils le disent hein, attention !

- On te l'avait dit ça ?

K : Ah ça on me l'avait dit ! C'est sûr, on me disait tout le monde ne va pas rentrer à la SEMVAT. Ça semble évident et c'est sûr. Et quand tu vois qu'ils devaient faire rentrer cinq agents par an ! Ben je me demande euh... ça fait pas le compte ! Et on nous endormait... Mais personne ne s'en soucie ! Les seuls qui s'en soucient c'est les agents eux-mêmes. Et ça c'est dommage parce que Vivre en Ville a beaucoup

de moyens... enfin tu vois au niveau de l'organisation, s'ils faisaient zapper les gens ! S'ils faisaient zapper les gens, tu vois, tu vas un coup au bus, tu vas un coup à métro-vélo... Et pour eux si tu leur dis ça, ça y est, ça va être le bordel ! Tu vois ce que je veux dire.

- T'as l'impression qu'ils vous font pas confiance totalement ?

K : Je les comprends... quelque part, je les comprends. Mais si personne ne fait un pas pour changer, pour que les choses évoluent... Il faut des contreparties, tu vois ce que je veux dire ? Tu vois, c'est comme moi qui voulais aller à métro-vélo, je pouvais plus supporter le métro, j'arrivais plus, c'est simple ! J'arrivais en station, je... tu vois ! Et du coup je leur avais proposé, je leur avais dit que je m'absenterai pas, que je serai sage et tout ! Et alors l'excuse ça a été que j'étais trop absent etc....

- Oui en fait on te juge à ta présence...

K : Voilà ! Mais en fait si tu fais les choses bien, on va te laisser faire un petit truc par, un petit truc par là, un petit peu plus de prévention... tu vois des petits arrangements qui font du bien. Moi, je le nie pas mais après dès que tu te déchires, et ben c'est là où ils en profitent. Ils disent : « *Ouais il a été absent !* » Oui mais garçon, t'as oublié que pendant un an j'ai bossé comme un fou ! Enfin tu vois ce que je veux dire ?

#### **ENTRETIEN 25A, MARDI 18 JUIN 2002.**

**L., 40 ans, vérificateur dans le métro et les bus de la SEMVAT. L'entretien a lieu dans le bureau de Vivre en Ville à Fontaine-Lestang. J'explique l'objet de mon travail de recherche et le but de l'entretien : connaître le travail des agents vérificateur et la manière dont ils collaborent avec les agents de médiation de Vivre en Ville.**

- Est-ce que vous pouvez me parler d'abord de votre travail, en quoi il consiste... ?

L : Ben le travail de vérificateur consiste à contrôler toutes les personnes qui circulent sur le réseau, contrôler leur titre de transport et éventuellement dresser des procès verbaux. On peut avoir un rôle de renseignement, un rôle commercial aussi.

- Oui, aussi.

L : Oui, bien sûr !

- Et vous êtes présents dans les stations euh...

L : Sur le métro, on tourne sur les stations, on peut être dans les rames, sur le quai, où on le désire. Et puis sur le bus, dans les bus !

- Oui, vous êtes pas seulement affectés au métro ?

L : Non, non, non. Heureusement ! Surtout quand il fait bon, c'est mieux d'être dans les bus !

- Et vous êtes en contact avec quel type de public ?

L : Tout le monde, des scolaires, des 3<sup>ème</sup> âge, euh des gens qui voyagent sur le réseau... de tout quoi !

- Et donc ça fait combien de temps que vous faites ce travail ?

L : Euh... un an.

- Un an.

L : Non, un an et demi !

- Et avant ?

L : Non avant je travaillais à l'extérieur. Non, ça fait deux ans que je suis dans la boîte.

- D'accord ! Donc quand vous êtes arrivés les agents de médiation étaient déjà...

L: Les agents Vivre en Ville étaient déjà là.

- Ils étaient déjà là et euh... à votre avis ça consiste en quoi leur travail ?

L : Les agents doivent être sur la ligne de contrôle, ils sont là bon, d'abord c'est une présence déjà. Une présence et puis bon, ils ont aussi un rôle commercial au niveau des renseignements qu'ils peuvent donner de temps en temps. Et puis bon, c'est des jeunes, bon je sais que la plupart sont issus des quartiers, bon c'est essayer de faire tampon un peu sur euh... d'éventuels problèmes qui peuvent se produire.

- D'accord. Ils sont là pour un certain type de public ?

L : Non, je pense pas, non, non ! Non on va pas les cantonner à un certain de type de public. Non, mais le fait de connaître la plupart des personnes qui pourraient éventuellement générer quelques petits problèmes, bon, ça permet de...

- Oui, ça aide en fait de connaître...

L : Mais j'imagine qu'ils doivent pas aussi avoir un rôle facile parce que... Des fois ça aide mais ça dessert aussi, j'imagine.

- Et quels types de problèmes vous pouvez rencontrer quand vous contrôlez ?

L : Pouh ! Là les problèmes bon, en général les gens aiment pas trop être contrôlés, hein ? Vous savez c'est toujours pareil, c'est les mêmes qui vous disent qu'il y a pas assez de policiers, pas assez d'instituteurs et quand le contrôle s'adresse à eux, là ! Ça les gêne ! Alors bon, les anciens, les anciens, ça les gêne un peu ! « *Vous savez, moi j'ai travaillé ici avant etc.. !* » Mais le contrôle il est pour tout le monde. Là c'est tout. Bon, après les jeunes qui fraudent d'une façon ou d'une autre, hein ? Mais bon ! Moi, je pense que c'est un peu comme un jeu. Seulement y en a beaucoup qui aiment pas perdre ! Et quand on joue, on gagne ou on perd. Bon, ben quand on perd, je veux dire c'est une amende, bon y a pas mort d'homme ! Mais, moi j'ai l'impression que c'est vrai y en a beaucoup ils aiment pas perdre.

- Oui, et alors ils réagissent comment ?

L : Bon, ben ils réagissent pas trop bien...

- Vous avez un exemple de...

L : Non, j'en ai pas un, j'en ai des dizaines ! Non, j'en ai pas un je veux dire qui ait retenu mon esprit, bon. Non, non, je veux dire c'est toujours la bonne excuse, c'est toujours euh... bon, à partir de là, je veux dire, on fait plus ce genre de boulot parce qu'à un moment donné, moi je veux bien être à l'écoute et tout, mais on n'est pas des assistantes sociales, non plus hein ? Je veux dire, y a des gens qui bénéficient d'un ticket gratuit, bon qui sont en difficultés, bon ben ça je veux dire ça me regarde pas. Ils l'ont, ils voyagent avec, ils ont la carte clé... bon, ça va ! Mais ils commencent à se le prêter, à passer à plusieurs avec... bon ! Le contrôle c'est le contrôle ! Si on commence à rentrer dans des considérations, « ouais ! ... » Bon, chacun a ses problèmes !



- Les gens ils aimeraient que vous les écoutiez ?

L : « *Je voyage tous les jours. Oh ! Aujourd'hui, j'ai oublié ! Mais tous les jours je l'ai le ticket !* » Bon, moi je dis ça correspond à la personne qui passe à 140 dans un village en voiture, et qui va dire au gendarme qui l'arrête : « *Tous les jours je passe à 40.* » Oui, mais moi, aujourd'hui je fais un contrôle de limitation de vitesse et c'est pas limité à 140 ! Voilà, c'est... Maintenant c'est sûr dans le lot peut-être y a des gens qui... Mais bon, je veux dire, si nous, on s'en tient à tout ça, on y arrive pas, à quoi ça sert qu'on soit là, quoi ?

- Et ça les agents de médiation, ils peuvent peut-être plus le faire de... d'écouter les gens... ?

L : C'est-à-dire que ouais... ils sont surtout je veux dire, ils ont un rôle de contrôle plus à l'entrée. Ils ont l'œil sur tout ce qui est ticket avec carte clé. Après ils contrôlent comme ça... Nous, on contrôle tous les tickets, les tickets rouges, gris...

- Oui, vous contrôlez n'importe qui...

L : Non, on contrôle pas n'importe qui, on contrôle tout le monde !

- Oui... Oui les gens en fait, ils aimeraient qu'on les écoute davantage... qu'on les traite comme des cas particuliers...

L : Oui exactement mais il existe des... bon, je sais pas si c'est des associations, il existe au niveau du SMTC tout ça... Il existe des collectivités qui leur propose un ticket gratuit ! Enfin, je veux dire, moi ça me regarde pas ! Enfin je veux dire personnellement je peux le trouver normal ou pas qu'ils en bénéficient, mais bon ! Nous on les transporte. On essaie de les transporter dans les meilleures conditions. Y a un règlement intérieur à respecter pour l'utilisation du bus et du métro et ce règlement, c'est à nous d'essayer de le faire respecter au mieux. On n'est pas là, on est là pour renseigner, on a un rôle de, de... de commercial... « *Ah mais ma femme, elle est malade...* » Non, non ! Moi, je veux dire, je m'arrête pas à ce genre de truc. Sinon, c'est pas la peine que je me lève le matin pour aller travailler.

- Oui c'est pas votre travail.

L : Non ! Je suis désolé, moi j'ai mes problèmes perso. Si je vais leur étaler, peut-être ils souriront moins, hein !

- Et les agents de médiation en fait, ils ont été mis en place pour faire tampon avec...

L : Bon, c'était déjà, bon, c'est ce que je pense, hein ?

- Oui, oui, le regard que vous pouvez avoir...

L : Bon, le regard que je peux avoir, j'imagine que... parce que quand même c'est que des gens jeunes, c'est des emplois-jeunes d'ailleurs. C'est souvent euh... ils viennent des quartiers plutôt, bon c'était déjà, bon parce que j'ai été agent de station et j'ai été formé par la plupart d'entre eux... Oui, j'imagine qu'ils ont peut-être... que les voyageurs, les personnes qui sont sensées générer quelques situations délicates ou... les connaissant aussi euh, j'imagine que ça doit être plus facile ! J'imagine que ça a été mis en place avec cet objectif là. Et par là même je sais que mon collègue là euh, (23A), mon collègue en a fait partie et il a suivi un cursus qui lui a permis d'intégrer... la boîte quand même. Ce qui est bien. Bon, mais ça passe aussi par des contraintes euh... je me rends compte –pas uniquement au travers des jeunes qui travaillent à la médiation, tout ça- que les contraintes euh ! Mais le travail c'est des contraintes ! C'est des horaires à respecter, c'est euh je veux dire quand au niveau de la hiérarchie ou autre, on vous demande quelque

chose euh, ça fait partie du boulot ! C'est pas un manque de respect ça ! Ils ont tendance des fois à faire un peu un amalgame, euh... à... On leur manque de respect parce qu'on leur demande quelque chose.

- Ah oui ?

L : Oui, moi je trouve. D'ailleurs je leur ai dit parce que bon, on parle avec hein ! C'est des collègues aussi quoi, hein ? Même si le statut est quelque peu différent, je veux dire, je vois... comme je le vois au travers des jeunes qui ont à peu près leur âge ailleurs ! C'est pareil quoi. J'ai un gamin qui a 18 ans, c'est pareil ! Les contraintes, ça c'est... ! Je trouve que la génération euh... les gens de cette génération-là, pas tous mais la plupart ça leur est quelque peu difficile.

- Et c'est assimilé à un manque de respect ?

L : Souvent oui, ça revient beaucoup, ouais. Ça revient beaucoup.

- Et le fait d'être issu des quartiers, y a un mélange aussi avec la question de la discrimination parce qu'ils sont maghrébins aussi ?

L : Oui des fois c'est mis en avant, c'est mis en avant ! Mais euh... H. (23A) est maghrébin hein ? Moi, je suis italien, hein ? Et on arrête pas de se taquiner toute la journée avec ça ! Mais moi, je crois que si on sait pas faire le distinguo entre ça, c'est... je crois que c'est pas bien... Parce que ça n'a strictement, ça n'a strictement rien à voir ! Dans notre travail, on peut être confronté à ça : « *Ouais, vous me contrôlez et vous me mettez une amende parce que je suis noir ou parce que je suis maghrébin !* » Non ! Regardez vous montez dans le bus : « *Y a 40 personnes, je contrôle tout le monde et la personne qui est en défaut de titre, il se trouve que c'est vous ! C'est pas votre couleur de peau, c'est votre situation euh ! C'est tout !* »

- Et les gens en majorité, ils le prennent comme euh...

L : Ben c'est-à-dire qu'ils disent ça quand y a plus d'arguments ! Quand y a plus d'argument c'est celui-là. En dernier lieu, c'est celui-là qui est mis en avant. Ouais ! Ou les jeunes : « *Parce qu'on n'a pas de cravate, parce qu'on est jeune...* » Moi, je... enfin j'ai 40 balais enfin, je m'imagine pas si vieux que ça !

- Pour les jeunes de Vivre en Ville c'est souvent un 1<sup>er</sup> emploi, c'est pas un peu difficile de les mettre directement comme ça sur le terrain pour gérer des problèmes euh... ?

L : Je veux dire c'est difficile pour quelqu'un de jeune en général. Je trouve que... ouais.

- On leur demande gérer des problèmes différents de vous ou c'est les mêmes ?

L : Ouais, eux ils dressent pas des procès verbaux mais c'est sensiblement différent... A quelque chose près... Je veux dire, nous on prend la responsabilité de faire un PV ou pas. Eux, s'ils contrôlent quelqu'un qui est en... qui a un ticket qui correspond pas à la carte ou je sais pas, ils font appel à nous.

- Ils sont un peu un relais, en fait.

L : En quelque sorte oui. Je veux dire leur responsabilité est moins engagée. Leur responsabilité est moins engagée au niveau de la sanction, au niveau de... du résultat du contrôle quoi ! Voilà, maintenant moi, moi je considère personnellement que c'est le vécu au-delà du travail. Quand on avance dans l'âge, vous voyez, je vais pas dire qu'on devient sage mais... toutes les expériences, tout ce qu'on a pu accumuler servent aussi dans le boulot. Trop jeune là à la ligne de contrôle, je pense que ça doit être dur, ouais !

- Et qu'on soit à Vivre en Ville ou à la SEMVAT ?

L : Oui, oui. Pour moi c'est, c'est... Oui. C'est indifféremment de la société qui emploie quoi. Vivre en Ville, SEMVAT, ce que vous voulez, hein ? Je trouve que quand on est jeune euh... c'est difficile parce qu'en plus on va contrôler, même je veux dire ceux qui sont sur la ligne de contrôle, pas vérificateur comme nous, mais ils peuvent contrôler des fois des jeunes qui sont du même âge et même des fois un tout petit peu plus âgés... Je veux dire c'est pas vraiment facile. Je veux dire euh...

- Ça peut mettre en porte-à-faux...

L : Voilà, ça peut mettre en porte-à-faux. Enfin, les jeunes euh... Moi, je trouve que pour certains c'est un peu délicat.

- Et vous pensez que le fait de mettre des jeunes qui sont maghrébins, c'est plus facile pour s'occuper des jeunes qui sont maghrébins aussi... ?

L : J'en sais rien ! Moi, je sais pas, vous savez, nous on est poli et courtois, et lui (allusion à H., 23A), il est maghrébin et il va contrôler n'importe qui... Donc je veux dire, il peut tomber sur quelqu'un qui... pour eux aussi c'est délicat, je veux dire... de mettre un PV c'est toujours euh... et on entend souvent que parce qu'il est maghrébin, il aura le contact plus facile avec les Maghrébins ! Enfin, moi si vous voulez ça me gêne un peu de faire cet amalgame-là. Je veux dire : le boulot c'est le boulot, quoi ! C'est tout, à partir de là euh, moi je mets des PV à des gens qui sont d'origine italienne ! Enfin, c'est ça ! Euh, j'ai... j'ai du mal à comprendre ce genre de chose ! Maintenant si on veut donner une image, quelles que soient les origines ou la culture, ça, ça doit pas rentrer en ligne de compte, hein ?

- Mais le public, les clients, ils le prennent en compte ça, ils vont s'adresser plus facilement à... quelqu'un qui à l'air de leur ressembler ou... ?

L : Oh ! Des fois quand vous êtes en station, oui une fois quand j'étais dans une station, y a quelqu'un qui m'a dit : « *Oh ! Ça fait plaisir de voir un blanc !* » Y en a qui vous le disent effectivement ! ... C'est vrai ! C'est vrai, ça arrive. Je veux dire, c'est pas fréquent, ni courant mais ça peut arriver. Bon, je crois que c'est le reflet de ce qu'on peut voir dans le reste de la population. Je vais vous dire, les gens qui voyagent, c'est le reflet de ce qu'on peut trouver dans la cité, dans la ville ou de ce que les gens peuvent voter ou... selon les périodes ou des trucs comme ça ! Oui, aussi simplement que ça, hein ?

- Oui, ça reflète la société.

L : Oui, pour moi, ça reflète. Oui, oui, exactement ça reflète. Ça reflète. Bon, après c'est vrai les jeunes, ils font euh... bon, quand j'avais une quinzaine d'années, je prenais le bus et je le payais jamais ! Donc, là, à la différence que si je m'étais fait, si je m'étais fait plomber, je joue, je perds, je perds. Je veux dire, je vais pas engager une bagarre pour un ticket ! Je crois qu'ils ont pas, qu'ils ont pas une notion, des valeurs de ce qui est...

- Oui, vous avez l'impression qu'il y a des valeurs qui...

L : Ah, ouais, ouais ! Je suis pas quelqu'un à principes mais au moins des valeurs.

- Oui...

L : Ouais !

- Et ces valeurs vous avez l'impression qu'elles se perdent...

L : Ah ouais, ouais. C'est pas qu'elles se perdent mais qu'elles sont pour certaines, qu'elles sont inexistantes.

- Ah oui, elles existent carrément pas...

L : Ah oui, vous savez des fois, on se fait insulter... Moi j'ai un gamin, il a 18 ans, j'aimerais pas qu'il me parle comme ça ou qu'il parle à qui que ce soit comme ça ! Parce que le respect ça se doit à plus âgé que soi mais à vice versa pareil. Bon, c'est tout. Je veux dire quand un 3<sup>ème</sup> âge me dit : « *Ouais vous voyez pas à qui vous avez à faire, vous me réclamez ma carte et tout...* » Je veux dire, je comprends pas plus qu'un jeune qui va me traiter de tout, quoi ! Non, c'est tout le monde le respect. Le respect, il se doit à tout le monde et c'est tout. Alors quand on fait rentrer en ligne de compte comme je vous dis, l'âge, la couleur de peau, les origines, tout... moi, je suis pas d'accord ! Non, non ! C'est trop... Je veux dire, c'est trop facile, c'est la défense, c'est l'ultime défense et elle est trop facile. Ça n'en est même pas une. Ça n'en est pas une.

- C'est quand il n'y a plus d'argument.

L : Non, exactement, c'est un argument qui n'en est pas un. Vous savez, moi je trouve que justement en tenant des discours comme ça euh... certaines catégories creusent le fossé un peu plus. Enfin, c'est personnellement ce que je relève.

- Sur le terrain, vous collaborez comment avec les agents de médiation ?

L : Sur... sur les bus, ils ont une voiture, et ils tournent sur certaines lignes qui chargent, peuvent charger pas mal et qui à certaines heures et à certaines périodes de l'année peuvent être un peu délicates. Et ils sont là euh... ils sont là pour... faire tampon comme je vois l'ai dit. Et après en station, ils sont sur la ligne de contrôle pour renseigner et tout, et pour nous appeler s'il y a un éventuel problème qui se présente. Voilà, nous on prend le relais derrière.

- Et ça, cette position un petit peu de tampon, ça serait pas possible que ce soit des gens interne à la SEMVAT qui le fasse ou euh... ?

L : Si pourquoi pas ! De toute façon...

- C'est parce qu'ils sont extérieurs qu'ils arrivent mieux à gérer...

L : Non, d'ailleurs ils le vivent mal. La plupart le vivent mal parce qu'ils aimeraient pouvoir intégrer l'entreprise... parce que bon gré mal gré, c'est pas la plus mauvaise position qui soit. Et puis euh... Bon, pour certains, ils aimeraient bien que ce soit le... le marchepied pour pouvoir justement euh... Mais non, moi je l'ai fait. Je l'ai fait quoi, je veux dire, je l'ai fait en tant qu'employé SEMVAT, au même titre euh... dans les mêmes conditions qu'eux je veux dire !

- Oui quand vous étiez agent de station en fait ?

L : Oui, le boulot il est le même. Vous savez quand on est employé SEMVAT ou qu'on soit Vivre en Ville euh... le boulot, c'est exactement, exactement le même.

- Oui donc ça change rien qu'ils soient extérieurs à la SEMVAT ?

L : Non, enfin pour moi, pour moi, hein ?

- Et c'est des emplois que vous pensez qu'il faudrait développer ?

L : Alors je ne sais pas... Euh vous voulez dire les emplois-jeunes là comme ça, vous voulez dire ?

- Oui, oui.

L : Alors je ne connais pas trop les statuts là, des emplois-jeunes... enfin au-delà des Vivre en Ville hein ? En règle générale, je sais qu'il y a des ADS, les adjoints de sécurité dans la Police, après je crois dans les collèges, y en a aussi... Je connais pas les statuts mais je trouve que cinq ans, c'est beaucoup trop long.

- Ah ouais...

L : Ouais... je trouve que cinq ans c'est beaucoup trop long. Peut-être il serait bon, que ce soit fait vraiment dans le... que ce soit un marche-pied, que ça leur permette... déjà de voir ce que c'est de travailler déjà ! Et puis après quand même de pouvoir intégrer une structure un peu plus euh... enfin être un pont quoi !

- Oui, parce que ça reste des emplois un peu précaires quand même.

L : Oui, c'est précaire. Maintenant, je trouve que c'est très bien, je veux dire, je sais pas au niveau des autres, de la Police etc... mais c'est très bien pour montrer que la vie active c'est des contraintes, c'est... Ne serait-ce que de respecter les horaires, c'est... Y a des ordres, bon y a des demandes de la part de la hiérarchie, de la part des... Et ça euh... Je crois que c'est bien parce qu'il faut en passer par là pour se rendre compte que... quand on travaille c'est comme ça. Et puis, en général, la vie, c'est comme ça, y a des choses à respecter, y a un code de la route à respecter, y a... Quand vous êtes au collège, y a un règlement intérieur, quand vous êtes dans une entreprise, c'est pareil. Et je trouve... le seul petit reproche que je... si je peux appeler ça un reproche, ils ont des difficultés à ça.

- Oui à respecter...

L : Ils ont des difficultés à ça. Ils ont des difficultés, mais je vous dis, je le dis pour eux comme je le dis pour la génération en gros, hein des jeunes ? Les contraintes, ça leur est, ça leur quelque peu difficile, je trouve.

- Oui donc passer par Vivre en Ville, c'est un temps de formation un peu, d'apprentissage et il faudrait que ce soit un marche-pied en fait...

L : Oui, moi, je pense qu'il faudrait que ce soit un marche-pied, mais bon, à partir de là, c'est comme de tout, il fait faire ses preuves quoi ! Vous savez quand on rentre dans une entreprise, on a une période d'essai et si ça s'appelle pas une période d'essai, ça s'appelle d'une façon différente... Moi, ça fait 22 années que je travaille, donc j'ai fait plusieurs boulots et ou que ce soit, c'est partout pareil et même des fois c'est beaucoup plus contraignant ! Beaucoup, beaucoup plus contraignant. Alors, oui, je pense que c'est pas mal. J'estime que ça peut être un bon tremplin. A eux de saisir leur chance. Peut-être cinq ans c'est un peu long effectivement. cinq ans, ça fait quand même... parce que bon, je sais pas, ils ont une moyenne d'âge qui tourne entre 20 et 25 ans. Admettons quelqu'un qui intègre ça à 23, 24... ça fait 29 ans ! Oui parce que la plupart n'ont pas suivi un cursus scolaire euh très long, ils n'ont pas suivi un cursus scolaire très long, ça fait que... je veux dire à partir de là, c'est ça aussi ! C'est une chance qui est donnée de pouvoir euh... après essayer d'avoir un emploi. Mais euh je veux dire ils commencent dans la vie active, comme quelqu'un qui a suivi des études euh je veux dire, un peu plus longue mis à part que comme ils n'en ont pas suivi, ils commencent un peu tard, enfin en âge hein, je veux ?

- Ils vous le font sentir ça qu'ils se sentent dans un emploi un peu précaire ?

L : Oui, oui, bon y a eu le mouvement là... Y a eu ce mouvement, bon il a été dit des choses bon, je sais pas, ça a été relayé par les médias bon, je sais pas. Mais ils ont mis en avant un manque de respect, et du racisme de la part de certains agents SEMVAT ! Enfin, des agents SEMVAT. Alors moi, un jour, là pendant la grève, j'ai dit, je veux qu'il y en ait un seul là d'entre tous que j'ai été raciste envers eux ou

même que j'ai fait un rapport euh sur lui quand j'étais au PC métro ! Parce que quand ils arrivent sur leur poste, ils pointent tout ça et euh, on pointe les retards et je leur ai dit : « *S'il y en a un seul, un seul là sur 20 que vous êtes, qui me le disent !* » Et aucun a été capable de me le dire. Voilà. Bon, après ils nous ont fait sentir que la paye était pas la même, alors que les conditions de travail sont exactement les mêmes que dans les autres euh sociétés qui travaillent dans le métro. Bon, que la paye était pas la même et tout. Bon, on en parlait, c'est un emploi-jeune, un emploi-jeune tremplin ou je sais pas quoi, une période d'insertion dans la vie active, je sais pas comment on peut le qualifier. Voilà et eux considèrent qu'ils font le même boulot que les autres, peut-être ils se disent : « On est moins payés euh on fait pareil euh... » Après dans les conditions de travail, ils ont les mêmes. Au niveau du salaire, je sais pas du tout ce qu'ils touchent, donc je suis incapable de vous dire leur revenu. Mais quand vous commencez agent de station c'est pas mirobolant non plus, hein ? Loin de là.

- Oui, y a une image de la SEMVAT comme le statut à atteindre un peu.

L : Oui, mais voilà, je crois que le statut pour l'atteindre, il faut se donner les moyens aussi. Y a des collègues vérificateurs qui sont passés par Vivre en Ville, y a des conducteurs qui sont passés par là, puisqu'ils ont fini le cursus. Y a des gens de la Prévention, je veux dire ! Je vous dis, pour moi, c'est pas Vivre en Ville, c'est... C'est un problème de génération, je sais pas... C'est tout, tout de suite. Je veux dire pour moi, je parle même pas de Vivre en Ville, c'est tout, tout de suite, les jeunes euh... ils ont du mal à... Ils ont du mal à... je crois qu'il faut fournir des efforts pour certaines choses.

- Oui c'est pas seulement les jeunes des quartiers comme on dit...

L : Je veux dire chacun avec leurs problèmes, ils sont exigeants. Que ce soit les jeunes des quartiers parce qu'ils sont confrontés à d'autres difficultés que des jeunes qui baignent dans la soie. Ils sont exigeants quand même. Je veux dire, chacun dans leur euh... façon de fonctionner, de vivre – ça c'est personnel, hein comme euh- mais je trouve les jeunes un peu exigeants.

- Oui...

L : Ouais, moi je veux dire, avec des jeunes qui ont une vingtaine d'années, mon fils a 18 ans, moi j'ai 40 ans, je veux dire je vois des jeunes de 10 ans de moins, 30 ans, enfin c'est une autre tranche d'âge, quoi ! Et ça correspond à des périodes euh... à ce qu'on peut vivre et tout... Mais je trouve que ouais c'est une tranche difficile, et je trouve que ceux qui arrivent après, c'est encore pire hein ! Ceux qui ont 15 ans là ! Alors n'en parlons pas hein ! Non, mais je vous dis, c'est personnel mais l'enfant roi ! L'enfant c'est très important mais l'enfant roi ! Non, c'est chacun à sa place. Je crois pas que c'est comme ça qu'on se construit.

- Oui...

L : Enfin, moi, c'est perso hein ! Je parle peut-être euh... c'est un peu hors sujet mais enfin, je veux dire les enfants de maintenant feront les adultes de demain, je crois pas qu'on se construit comme ça. On se construit aussi dans la contradiction, dans l'interdiction et dans... au travers de ce genre de boulot dans les contraintes et tout ça. Je crois que ça fait partie de...

#### **ENTRETIEN 27A, mardi 25 juin 2002.**

**Messieurs A et B, responsables des lignes 8, 12 et 13 de la SEMVAT. L'entretien a lieu dans les bureaux de la SEMVAT à Basso Cambo. J'explique l'objet de mon travail et mon souhait**

**d'interviewer pour cela des salariés SEMVAT pour connaître leur travail et leur collaboration avec les agents Vivre en Ville.**

A : Bon, nous on est responsables de ligne. Notre mission principale, c'est de, de traiter tous les problèmes euh inhérents à la ligne, que ce soit l'offre, enfin l'adéquation offre-demande, euh les temps parcours, tout ce qui a trait à la sécurité, tout ce qui a trait à des travaux, déviations et tout ça. Hein, je résume schématiquement. Bon, nous on est une ligne, lui comme moi, qui traversons des quartiers difficiles. Donc euh la nécessité d'utiliser justement les agents Vivre en Ville. C'est pour ça qu'on a été amené à travailler longtemps avec eux pour la bonne raison, c'est qu'on a rencontré des gros problèmes. Et bon, on y viendra tout à l'heure, mais aujourd'hui ces problèmes, bon, de par leur intervention se sont trouvés quand même nettement améliorés. Euh, bon voilà brièvement résumé notre mission. On a la charge aussi des conducteurs... en gros 35 conducteurs sur lesquels on a à manager... voilà.

B : Voilà donc comme mon collègue disait, il y a un volet technique et un volet management. Le volet technique, c'est la gestion de la ligne c'est-à-dire comme on a dit l'offre par rapport à la demande. Donc... les déviations suite à des manifestations ou des travaux. Euh... donc faire que l'offre corresponde à ce qu'attendent les clients. Donc, c'est des décalages de départs, c'est des créations de départs... euh donc ça c'est le côté technique de la ligne. Et le côté management c'est la gestion d'une 30aine de conducteurs, bon les conducteurs de nos lignes plus un certain pôle de voltigeurs.

- C'est-à-dire ?

B : Les voltigeurs c'est-à-dire des conducteurs qui sont affectés sur le site mais qui sont pas titulaires de ligne.

A : Ils remplacent les conducteurs qui sont en repos ou en congés, malade...

B : Voilà, voilà. Donc comme on a dit le management, c'est déjà bien expliquer la politique de l'entreprise, donc expliquer le projet de l'entreprise, essayer d'avoir une adhésion là-dessus. C'est... surtout pour les nouveaux embauchés expliquer le fonctionnement de l'entreprise, la lecture des tableaux de marche, la bonne utilisation du matériel. Voilà... On intervient aussi sur le secteur fraude, sur le secteur sécurité euh sur le secteur commercial. Euh... voilà, on essaie de manager les conducteurs sur ces points-là. Et... Voilà ! Un volet technique donc gestion de ligne et un volet management, la gestion des hommes. Voilà en ce qui concerne notre mission.

- Et concernant le management y a un volet formation ? Ils ont une formation spécifique les conducteurs ?

B : Ils ont une formation au niveau de l'embauche, une formation qui dure trois semaines, quatre semaines. Après y a eu des formations en parallèle mais bon, c'est pas... y a pas un planning si vous voulez, une formation par an.

A : Dernièrement on a en eu une sur la gestion des conflits.

B : Voilà, voilà. Suivant les projets... Bon, nous avons eu une formation sur la gestion des conflits donc gestion des conflits avec Monsieur M. (Consultant sollicité également par Vivre en Ville pour des formations). Voilà donc c'était ce thème-là. On a passé toutes les lignes du site sur la gestion des conflits. Y a eu, fut un temps une formation sur la conduite rationnelle. Bon si vous voulez suivant les thèmes qui sont mis en avant... mais y a pas un calendrier bien précis sur les formations.

A : Bon, c'est au coup par coup, bon, on a eu quand il y a eu de gros problèmes, on avait fait une formation pour les lignes difficiles, 12, 38, sur la gestion des conflits. Et y a pas eu de suivi derrière. Ça s'est fait pendant trois journées et puis point !

- D'accord. C'est vraiment quand vous rencontrez des difficultés particulières qu'une formation peut se mettre en place ?

B : Euh... Oui, oui et non ! Y a des formations quand même qui sont mises en place bon, parce qu'on connaît euh... les difficultés qu'il y a sur le transport en commun à Toulouse, on rencontre les mêmes à Lyon, à Bordeaux etc. Bon, donc y a des thèmes à développer. Par exemple, on sait que pour les conducteurs, la gestion des conflits, la gestion du stress euh... parce que ça fait partie de leur quotidien... Donc la conduite rationnelle comme je disais, c'est des thèmes qui reviennent sur d'autres réseaux. Ça revient sur tous les réseaux de France. Et ça fait partie de leur boulot, quoi ! Voilà donc, c'est pas... C'est lié à l'actualité si vous voulez mais c'est plutôt lié à la société. Voilà c'est plutôt lié à la société qu'à l'actualité.

- Donc là sur les lignes dont vous vous occupez le genre de problèmes que vous rencontrez, c'est de quel ordre ?

B : Bon moi en ce qui concerne mes lignes, y a pas trop de problèmes en terme de circulation puisque j'ai la ligne 8 c'est-à-dire Basso Cambo- Polyvalent et la ligne 13 Basso Cambo-Arènes. C'est des axes assez roulant. Y a pas de problèmes de stationnement, y a pas de problèmes au niveau de la circulation. Mais y a un gros volet sécurité et fraude. Bon, pourquoi ? Parce que comme sur toutes les lignes de Toulouse, quand on a une grosse densité de... d'étudiants ou de scolaires, donc c'est là qu'on peut avoir de la fraude et c'est là surtout qu'on peut avoir des problèmes au niveau de la sécurité ou même si c'est pas de l'insécurité, c'est... Bon, il faut être vigilant euh faut faire respecter les règles du transport en commun.

B : Y a l'effet de masse pour lui plus que pour moi parce que c'est des grosses montées. C'est le matin sur 3 bus articulés, il est obligé de mettre donc le conducteur seul peut pas vraiment euh gérer et il a fallu mettre des mesures en place. Et c'est la sortie le soir et à midi, c'est 200 gosses, c'est 200 jeunes qui sortent en même temps. Y a l'effet de masse.

B : Voilà, y a ... Y a si vous voulez, y a le côté bon fraude ok ! Mais ça c'est comme partout. Mais y a la sécurité bon que ce soit pour nos agents et que ça soit pour les élèves. Bon quand y a la présence d'adultes, bon euh... ils font pas n'importe quoi dans le bus, ils font pas n'importe quoi aux arrêts. Et puis bon, ça rassure certains élèves, ça dissuade d'autres... Donc, c'est juste pour la bonne conduite, pour avoir une attitude citoyenne, comme c'est la mode de l'utiliser !

A : Ça rassure les conducteurs.

B : De toute façon que ce soit pour les scolaires ou autres, rien ne vaut la présence sur le terrain. Si on lâche le terrain, c'est fini. C'est fini, si on lâche le terrain, si y a pas... C'est malheureux de dire, mais ça passe aussi beaucoup par des rapports de force.

- Ah oui !

B : Ah oui ! Je vais vous dire, un conducteur qui est seul, il a du mal à gérer un problème. Quand y a deux ou trois personnes, je veux dire, le rapport de force... quand je dis rapport de force, je veux dire, y a de la présence, y a du monde donc on a une attitude différente. C'est dans ce sens-là que je parle de rapport de force. C'est-à-dire que quand il monte 60 ou 70 personnes au Polyvalent et qu'il y a une seule présence euh... Quand y a deux ou trois personnes, bon y a un rapport qui se crée entre la masse et les agents SEMVAT.

- Oui, ça permet de cadrer...



A : De canaliser les montées. Quand y a quelqu'un à la montée, ça oblige les gens à valider. Ça incite les gens... 'fin !

B : A respecter !

A : Ça n'incite pas les gens à frauder. Tandis que dès qu'il y a personne, le conducteur seul est débordé. Il ne peut pas gérer et c'est vrai qu'il suffit d'un petit noyau d'une 10aine de jeunes pour qu'ils pourrissent tout un ensemble. Et après c'est un effet de masse. Y en a un qui passe sans payer et puis c'est deux et après c'est...

B : Qui montent au milieu bon qui...

A : Qui déverrouillent les portes, bon qui font n'importe quoi !

B : Oui c'était comme ça au début. Avant justement l'action commune avec les agents Vivre en Ville. Mais je pense qu'on va y venir, hein ?

- Mais pourtant les scolaires, ils ont un ticket gratuit ?

B : Oui mais pour deux voyages seulement. Alors le problème du Polyvalent puisque c'est mon secteur, c'est qu'ils habitent pas très loin, donc ils rentrent beaucoup pour manger à midi, mais c'est pas nous qui instaurons les règles. Le Conseil Général leur donne un aller-retour. Donc partant de là, s'ils le prennent le matin, s'ils rentrent à midi, pour revenir à 14 heures et 17 heures, il y a un problème ! Et nous, ça nous met en porte-à-faux parce que non seulement, ils payent pas le bus, même s'ils ont une gratuité, là ils l'ont utilisé, par rapport à d'autres... Par rapport à des salariés qui voient monter des jeunes sans valider, bon ! Donc quand y a une règle, elle est pour tout le monde pareil.

A : Et nous ça nous met en l'air le tableau de marche, pour la bonne raison c'est que nous, on prévoit la montée le matin et le soir. Il est pas question de mettre des moyens supplémentaires à midi vu que ces jeunes, nous ne devons pas les avoir. C'est vrai que s'ils empruntent le bus à midi, ça fausse nos... Et qu'est-ce que je voulais dire ? Bon, c'est deux voyages et théoriquement, ils y ont pas droit quand ils rentrent manger chez eux, ils ont pas droit au titre gratuit. Donc, ils trichent à l'embauche euh... au départ, en disant qu'ils sont demi-pensionnaires.

- Ah oui, parce que s'ils disent pas qu'ils sont demi-pensionnaires, ils y ont pas droit ?

B : Ils ont pas droit à la carte. La carte elle est que pour les demi-pensionnaires. Si vous n'êtes pas demi-pensionnaire, c'est sous-entendu que vous habitez près de l'établissement donc vous n'avez pas le bus à prendre. Si vous prenez les bus, c'est que vous êtes demi-pensionnaire, c'est que vous n'avez pas le temps, vous avez une carte scolaire. D'ailleurs pour délivrer les cartes scolaires, elle est délivrée en fonction de l'établissement où vous êtes, par rapport à là où vous habitez et voilà donc... Si vous habitez à 200 m de l'établissement, on vous délivrera pas la carte scolaire.

- D'accord.

B : C'est que vous n'êtes pas demi-pensionnaire.

- D'accord et donc l'action avec Vivre en Ville comment elle a été mise en place ? Vous avez été informés, consultés ?

A : Alors au départ, la présence Vivre en Ville s'est mis en place progressivement avec la ligne 12. C'est juste quand G. est parti et que moi, j'ai pris la succession, on a eu des gros problèmes pour le passage Camus, Pergaud, tout ça. On se faisait canarder, on déviait les lignes, les conducteurs en avaient ras-le-bol, bon ! Ils avaient débrayé, ils avaient demandé à la direction d'être reçu et que la direction prennent

des mesures. La 1<sup>ère</sup> mesure qui a été mise en place, c'est justement, on a trouvé ces agents Vivre en Ville qui ont commencé à travailler sur le quartier Bellefontaine, Pergaud et Camus. Bon euh... petit à petit comme ils connaissaient ces jeunes, bon, ils ont discuté et tout ça. Des améliorations ont pu être apportées, et au fur à mesure que leur efficacité euh a été constatée sur le terrain, on a développé leur efficacité justement après en les mettant sur la ligne 13 et c'est lui après qui a pris la succession en demandant une présence le soir. Bon y a aussi la prévention, mais la prévention pour nous est moins importante que l'action Vivre en Ville.

- Oui.

A : Pourquoi ? Parce que la prévention, n'est pas fixe. Tandis que nous, Vivre en Ville, c'est une présence qu'on peut disposer... On leur dit de telle heure à telle heure, on sait qu'ils y sont. La prévention peut être amenée à aller ailleurs. Donc nous, on préfère une présence euh... Bon, et puis en plus, ils connaissent les gens des quartiers. Ils arrivent à s'identifier euh... bon, à discuter. Bon, après je sais pas comment ils travaillent dans les quartiers mais enfin, ils se connaissent et ça permet d'avoir des identités et tout, ça, et ça calme.

B : Si vous voulez, moi quand j'avais la ligne 13, bon, on m'a dit, parce que Vivre en Ville travaillait dans le métro aussi, ils travaillaient dans le métro aussi. On m'a dit : « *Sers-toi de l'outil Vivre en Ville pour la ligne 13 et pour le Polyvalent.* » Parce que le Polyvalent, c'était une auberge espagnole hein ? Ça montait et ça descendait ! Donc, au début ils ont travaillé avec moi, il y a trois ou quatre ans. Bon, ils travaillaient avec moi, ils suivaient les articulés. Ils suivaient l'articulé uniquement qui faisait les sorties du lycée, hein ? De 16h, 17h, 18 heures... Et puis après, ils sont restés, on a diminué l'effectif parce qu'ils étaient nombreux au départ, ils étaient 4,5. Après, bon, on a maintenu à deux, trois. Et ils sont restés donc euh sur site, c'est-à-dire au Polyvalent. Euh... vers 15h 45, 16h jusqu'à 18 heures. C'est-à-dire jusqu'à la fin de la sortie du Polyvalent. Ils sont restés sur site. Alors quel était leur rôle ? Ben c'est dans les deux sens, c'est de veiller à ce que les gens ne montent pas au milieu, veiller à ce que les gens valident euh, aider le conducteur euh s'il avait un problème avec un jeune, veiller à ce qu'il y ait pas de débordement sur le trottoir, même avant que les bus arrivent. Donc faire en sorte que tout se passe bien en terme de sécurité, et voire de fraude. Ils étaient amenés, bon ils étaient de 16h à 18h au Poly mais ils étaient amenés à bouger. C'est-à-dire, si sur appel de la régulation, comme ils ont une voiture, on leur demande y a un problème à Basso Cambo, y a un problème à, sur le 50 y a un problème qui a été identifié, ils ont de la mobilité donc ils quittent le Polyvalent, ils traitent l'urgence. Voilà, ils ont même pour la ligne 13, ces temps-ci, vers avril-lai, ils ont quitté un peu le Polyvalent pour aller vers le Collège de la Cépière où on avait des débordements de jeunes euh sur le Collège Cépière. Des jeunes qui ne prenaient pas le bus, et qui passaient sur le trottoir, qui sortaient du Collège pour aller à Bagatelle, et sur le trottoir, ils ont cassé des vitres de bus... Donc vous voyez, ils avaient une certaine mobilité, on a modifié leur service suivant les problèmes qui étaient identifiés. Voilà, donc, ils avaient ce rôle-là. Ils ont eu un rôle aussi pédagogique vis-à-vis des jeunes, pour leur expliquer qu'ils avaient qu'un aller-retour, parce que les jeunes ne comprenaient pas pourquoi un aller-retour. Donc ils avaient ce rôle... Je dis, ils avaient... Bon quand y avait un jeune, parce qu'on n'est pas quand même ! Quand y avait un jeune qui avait oublié sa carte ou qui l'avait pas bon... ils avaient un rôle pédagogique aussi en disant : « *Bon c'est pas moi le patron, le patron c'est le conducteur. Tu vas voir le conducteur, tu lui expliques ton problème.* »

- Ils font le relais.

B : Voilà, ils faisaient le relais et c'est ce qui a permis de créer, si vous voulez, c'est un grand mot mais de créer des contacts. De faire que les jeunes identifient le conducteur, que c'est pas un robot parce qu'il

conduit un bus, c'est une personne à part entière, on peut aller le voir, lui expliquer son problème. Il est à même de comprendre, de pouvoir justifier, de dire : « *Bon tu montes pour cette fois, méfie-toi la prochaine fois si t'as pas la carte.* » Tandis qu'avant, ils montaient, ils validaient pas, ils passaient, le conducteur il était inexistant. Si vous voulez, ça a été des relais. Des relais forts et ce qui a permis aux conducteurs de... mieux connaître les jeunes et inversement aux jeunes de mieux connaître le métier de conducteur. Donc voilà.

A : De se respecter et vraiment de travailler ensemble parce que c'est vrai que pour nous, Vivre en Ville euh... C'est... Bon, c'est quelque chose qui a été important sur le site de Basso Cambo, faut quand même le reconnaître.

B : C'est clair.

A : Il faut le dire, euh ils nous ont quand même beaucoup aidé. Bon, ces derniers temps il s'est passé ce qui s'est passé (le mouvement de grève de Vivre en Ville). Bon, on sent que la machine fonctionne un peu moins bien que ce qu'elle a fonctionné. C'est dommage et je le regrette profondément parce que ça nous a apporté beaucoup. Aujourd'hui, bon je dis pas qu'ils sont pas motivés mais peut-être que la motivation, ils ont un degré de motivation un peu moindre. Bon, ça va revenir, j'espère mais bon ! Resteront-ils ? parce que là aussi on sait pas ce qu'ils vont devenir. Est-ce que ces emplois vont être maintenus ? Pour nous, on le souhaite... vivement hein ? On souhaite même que ces gens euh... Bon, peut-être pas tous mais un certain nombre puisse progresser et arriver à faire autre chose que ce qu'ils font parce que je crois que pour eux c'est une étape. Mais pour nous, ils nous ont apporté et ils continuent à nous apporter et ils continuent là sur le 50, sur le 12 avec les piscines, à chaque fois qu'on les sollicite bon quand même, on a des résultats. On a des résultats positifs.

B : Et alors comment ça se passe puisque tu dis qu'on les sollicite ? Donc on a une petite réunion tous les deux mois, donc avec... on associe souvent la prévention mais c'est vrai que bon, elle y est pas obligatoirement tout le temps. Donc, la prévention, Vivre en Ville, D.M. (directeur ) et M. (responsable équipe bus Vivre en Ville) et nous et donc là-dessus, on... Bon c'est pareil chaque année, c'est à peu près pareil. Donc, on voit sur les deux mois à venir euh qu'est-ce qu'on privilégie. C'est-à-dire bon maintenant, c'est les piscines, c'est la fête à St Michel, c'est le Polyvalent, c'est les soldes...

- Oui chaque fois qu'il y a des événements.

B : Voilà.

A : Des événements périodiques qui entraînent beaucoup de monde parce que souvent ce sont les effets de masse, de jeunes qui se déplacent. Quand ils sont individuellement, y a pas de gros problèmes. C'est quand ils sont en groupe. Une vingtaine de jeunes qui va à la piscine, ça pose des problèmes, surtout quand ils veulent monter sans payer, ou qu'ils ont pas de ticket, qu'ils veulent aller faire un tour pour les soldes, ça pose problèmes. ( interruption téléphone)

B : Oui, alors je finis, donc on se voit tous les deux mois, et on fait le bilan sur les actions qui ont été menées les deux mois avant et là, on établit un calendrier, on émet nos vœux c'est-à-dire moi, maintenant bon, le Polyvalent étant fermé moi, je demande qu'il y ait qu'une présence sur le site. Mais mon collègue par exemple, sur le 12, il privilégie la fête à St michel. Donc comment on fait ce bilan ? On se parle avec la prévention, on dit, voilà ce qui a été fait, les résultats etc... Voilà donc ça c'est un bilan qui est fait tous les deux mois. Et donc partant de là, bon c'est la mission qui depuis trois, quatre ans revient toujours. C'est toujours pareil. Euh, si on a des vœux bon en direct, on va voir les agents de Vivre en Ville et M me dit. « *Bon, là on a eu des problèmes sur le 8 apparemment, sur les Pradettes depuis deux ou trois jours, à*

*telle heure, est-ce que vous pouvez... ?* » Y a toujours une souplesse dans le dispositif. On a des axes forts c'est-à-dire en ce moment, le site de telle heure à telle heure et la prison. On a des axes forts comme le Polyvalent, comme la fête à St Michel mais on peut toujours pareil avoir de la souplesse par rapport à des problèmes qu'on a identifiés ou quand on a des remontées des conducteurs sur tel secteur. Donc, on leur demande d'être vigilants et de nous assurer une présence sur les... sur un secteur déterminé avec une heure déterminée.

A : On s'aperçoit que dès qu'il y a un problème qui est identifié, que les conducteurs remontent, on le leur soumet et le fait de leur présence souvent fait que le problème disparaît. Parce que moi, j'ai souvent des jeunes qui viennent souvent à Basso Cambo en pensant qu'ils vont monter ici sans payer. Bon, quelquefois les conducteurs s'en rendent compte qu'il y a des groupes de jeunes... et on le signale à Vivre en Ville. Mais aussi bien ces jeunes, ils vont pouvoir aller prendre le bus à Pergaud donc il suffit que ces conducteurs, que le conducteur nous disent : « *Mais attendez ! Ils vont prendre le bus un peu plus loin !* » Ce qui fait que Vivre en Ville se déplace sur un axe, dans son périmètre et on s'aperçoit que les problèmes bon, ça disparaît ! Donc en laissant une latitude et en remontant au quotidien les problèmes, on s'aperçoit que les problèmes si on les traite au jour le jour, les problèmes disparaissent. Maintenant, on peut pas dire que ces problèmes sont réglés. Parce qu'on me dit, est-ce qu'on pourrait pas alléger le dispositif ? J'ai dit non, parce que dès que le dispositif ne fonctionne pas, je l'ai vu moi cette année avec la piscine, croyant que la piscine ne fonctionnait, j'avais prévu personne et le 1<sup>er</sup> jour où elle a fonctionné, on a eu des problèmes.

B : Si vous voulez, y a jamais rien d'acquis. Ça demande une présence de tous les instants. Une présence de tous les instants, bon parce que c'est... C'est une action que l'on doit préconiser euh.. Bon, je prends l'exemple du Polyvalent, les jeunes passent, y a d'autres jeunes qui entament leur scolarité au Polyvalent...

- Oui, ça se renouvelle...

B : Oui, voilà et nous, on le voit. Je prends l'exemple en début d'année, on a eu Françoise qui est venu au Polyvalent, suite aux évènements d'AZF. Ben les élèves de Françoise - parce que c'est particulier, sur tout le réseau de Toulouse, y a que le Polyvalent qui est comme ça, qui a une présence comme ça – ben les jeunes montaient par la porte arrière. Alors nous, on est intervenu, on a dit : « *Vous montez devant.* » Et ils nous ont dit : « *Comment ça se fait ? Qu'est-ce que vous faites là ?...* » J'ai dit : « *Non, non, ici, on monte devant et on descend derrière.* » Voyez, ils sont arrivés vers le mois d'octobre, ils ont été surpris des fonctionnements ! Donc vous voyez, il y a rien d'acquis, que si on est pas là, à la rentrée, y aura d'autres jeunes et ben ça y est c'est fini, on perdra ce qu'on a gagné. Donc, c'est pareil pour la piscine, c'est pareil pour la fête à St Michel. Et c'est frai qu'on est un peu en bis-bis avec euh pas nos supérieurs mais avec certaines personnes de l'entreprise qui pensent que le conducteur peut le gérer. Non ! Le conducteur il peut gérer son domaine. Mais c'est un combat de tous les instants. On le sait bien, si on lâche le terrain deux mois, c'est fini ! Le mauvais pli revient.

A : Ça revient rapidement. Le conducteur peut gérer quelques problèmes particuliers mais l'effet de masse, il peut pas.

B : Non ! Il peut pas !

A : C'est pas possible ! Parce qu'en plus, après, y a un 2<sup>ème</sup> phénomène qui se passe et c'est pire, c'est que le conducteur est sur la défensive. Ça veut dire qu'il n'est plus réceptif et il a... il est déjà prêt à avoir

un problème ! Comment vous dire ? Il est déjà sur le stress ! Le moindre petit truc c'est l'incident. Donc, si le conducteur sait qu'il y a une présence, il est détendu, il abordera le problème différemment.

B : C'est énorme, ça ! Le conducteur avant, il arrivait, y a cinq ans, il arrivait au Polyvalent, il sentait que les jeunes allaient arriver, « *Comment je vais le gérer ? Ils vont me monter partout... !* » Maintenant, y a 100 jeunes qui arrivent au Polyvalent ? C'est pas grave, y a du monde au Polyvalent, ça va se passer comme d'habitude. Son problème, c'est plus que la conduite ! Il a plus à se dire : « *Comment je vais gérer, ça va monter derrière, ça va pas payer !* » Non !

A : Ils avaient peur de se faire caillasser... Bon, maintenant y a pas ce stress ! Même si y a un incident, bon l'incident il peut arriver, c'est pas parce qu'il y a trois personnes qui y aura pas d'incident ! Mais...

- Il sera pas seul.

B : Oui, il aura des appuis sur le terrain.

A : Il aura pas prémédité dans sa tête, il aura pas déjà, il aura pas ce stress. Il abordera plus calmement. Quand du monde arrive, il le gèrera mieux. Parce que vous vous rendez compte, quand vous arrivez avec un bus, vous savez, déjà vous avez dans l'idée que vous allez avoir l'incident !

B : Et après, pour revenir euh pour centrer un peu plus sur Vivre en Ville, enfin, moi, c'est ma conception des choses, hein ? Moi, je suis euh, je travaille avec eux. C'est-à-dire euh... bon c'est pareil, tous les deux on travaille de la même façon. Mais enfin, c'est pas parce qu'on travaille comme ça avec eux que d'autres collègues travailleraient comme ça. Je veux dire par là qu'on forme une équipe, hein ! Je veux dire, moi premièrement, je vais pas me décharger de tous les côtés euh, les mauvais côtés de ma mission sur les agents de Vivre en Ville. On forme une équipe c'est-à-dire on n'a pas le même statut mais on forme une équipe. Je suis solidaire avec eux, et par exemple au Polyvalent... Même au début, ils me disaient : « *Mais c'est bon, j'y vais !* » J'ai dit non ! Premièrement, ça me fait du bien d'être avec vous parce que les jeunes m'identifient. Donc ils savent qui je suis, pourquoi je suis là premièrement. Ensuite, vous, vous les connaissez donc pareil, c'est un trait d'union avec moi donc ça fait que... On se dit bonjour, on se parle, donc ça fait que... ils connaissent mon rôle et y a des contacts qui se créent. Et puis bon, moi, le terrain, c'est toujours pareil, si on est coupé du terrain, de la réalité du terrain, bon ils vont me remonter des choses, mais comme si un jour ils sont pas là et que moi, je dois aller sur le terrain, je vais être complètement perdu. Donc, y a cette notion d'équipe, y a bon, on est solidaire avec eux et puis bon, c'est mon côté un peu humain. Mais bon, on a chacun une mission qui est claire et différente, mais bon.

- Oui vous leur déléguez pas les problèmes.

B : Non, non !

A : Si on délègue on essaie aussi de temps en temps d'être avec eux, de manière à ce qu'ils voient bien que c'est pas... qu'eux vont pas faire que le sale boulot mais le sale boulot, nous aussi on en fait. On y est et si y a des trucs et ben ! Nous aussi, on y est ! On n'est pas... Bon, on y est moins souvent qu'eux parce qu'on n'a pas que ça à faire. On est appelé ailleurs mais bon, faut qu'ils sachent que nous aussi on y est. Et que quand y a un groupe de jeunes et ben on... Et puis le fait qu'on soit avec eux de temps en temps, ça leur fait du bien aussi, ça leur permet de se sentir épaulés. Ils nous le disent hein ? Ils nous le disent des fois : « *C'est bien que vous soyez là !* » Bon, d'abord ça permet reconnaître leur travail, ça valorise leur travail. On voit ce qu'ils font, ils se sentent peut-être soutenus, je sais pas quoi, mais bon, ils sont contents et ils se sentent intégrés dans le groupe. C'est vrai que nous au départ, on a eu du mal à les faire accepter par les conducteurs, sur Basso.

- Oui, l'intégration comment ça s'est passé ?

B : Disons qu'y a quand même un problème de communication, parce que bon, les conducteurs se sont demandés qui étaient ces jeunes.

- Ils ont pas été avertis.

B : Non, ça a été mis en place progressivement et ils savaient pas quel était leur rôle... Donc ils ont été euh... comment dire ? Ils comprenaient pas quelle était leur mission, ils ont été un peu surpris les conducteurs.

- C'était quand même une demande aussi des conducteurs, non ? Puisqu'il y avait eu des problèmes...

A : Ils y croyaient pas. Ils ne pensaient pas à la démarche Vivre en Ville. Eux, ils avaient beaucoup plus axé leur démarche, surtout les syndicats, euh... parce que c'est quand même les syndicats qui... entraînent pas mal les conducteurs sur la Police... Eux, ils auraient voulu plus de présence policière. Mais comme chacun sait qu'on pouvait pas avoir de présence policière, tout ça ! Bon, c'était un palliatif qui était donné et...

B : Et c'est ce qui fallait finalement parce que... La Police y a qu'un côté répressif. La Police, il en faut mais la Police ça aurait été comme la prévention, ponctuel. Et ils ont été acceptés, les agents de Vivre en Ville je dis bien, par rapport aux conducteurs parce qu'ils ont...

A : Par leur efficacité.

B : Par leur efficacité et leur crédibilité. Et, tous les conducteurs ici, vont vous dire : « *Les agents Vivre en Ville, ils sont efficaces, ils sont crédibles, ils font bien leur boulot, et si jamais, on les a pas là, demain, et bien, on a du souci à se faire.* »

A : Ah ! C'est sûr!

B : C'est le discours de tous les conducteurs.

A : Si Vivre en Ville se retirait demain, c'est sûr que les conducteurs aujourd'hui, ayant perçu leur utilité, je pense que... y aurait certainement une levée de bouclier parce que bon, faudra mettre autre chose en place.

- La prévention pourrait pas pallier...

B : Non, parce que si vous voulez, la Prévention, son rôle... Son rôle, quel est son rôle à la Prévention ? Le rôle de la Prévention c'est dire : « *J'ai un problème, est-ce que tu peux envoyer la Prévention ?* » Le problème est déjà là. Ou alors, on a constaté un problème... Ce jour-là euh... Bon comme on fait avec Vivre en Ville, bon, ils viennent... mais bon si y a rien, ils repartent. On les appelle sur une urgence, parce qu'il y a une altercation, bon, ils s'en vont. Ils quittent le domaine, ils quittent la zone. Et c'est ça ! Tandis qu'eux, c'est une présence de tous les instants que ça se passe bien ou mal, ils sont là en permanence. La Prévention, c'est...

A : C'est du papillonnage ! Je sais pas comment vous expliquer. Ils vont... Bon, on leur dit : « Bon il y a un problème... » Bon, ils vont y aller et en allant sur ce problème, ils peuvent être appelés ailleurs. Ils peuvent avoir un second appel. Si ! Ils pourraient jouer le même rôle si on leur disait de telle heure à telle heure, vous restez au Polyvalent. Et si y a autre chose ailleurs, ben vous restez au Polyvalent. On envoie une autre équipe ou j'sais pas ! Comme ils sont pas...

- Oui, c'est des missions d'urgence...

A : Voilà. Ils répondent dans l'urgence. Mais, nous les conducteur... Bon, c'est bien... ils répondent dans l'urgence pour aller essayer d'aider le conducteur, c'est très bien. Attention, je dis pas qu'il le faut pas. Mais nous, ce qu'on a besoin surtout c'est d'anticiper le problème. Et pour anticiper le problème, c'est d'être sur les lieux où on sait qu'il va y avoir des problèmes. Alors que la Prévention, elle a pas le temps matériel d'y rester.

B : Je crois qu'elles sont complémentaires comme mission, mais ce ne sont pas les mêmes missions. Elles sont complémentaires mais c'est pas du tout les mêmes missions. Euh... ça par exemple, vous avez pas dire à la Prévention de... de couvrir une plage horaire... tous les jours pour aller à la piscine. Ils vont pas le faire ça. Ou ils vont le faire et tout d'un coup, on va leur dire : « *Y a un problème d'altercation euh... à Esquirol euh... Capitole.. !* » Bon, ben ils quittent les lieux et...

- Oui, ce qu'il vous faut c'est une présence...

B : Une présence de tous les instants.

A : Ce que j'ai planifié, c'est de 13 heures jusqu'à 15 heures 30, une présence sur Basso Cambo pour le 12 et le 50. Donc, je sais que les agents sont là. Si y a un problème sur le 12 ou sur le 50, les agents sont là. Et le soir à partir de 16 heures 30, une présence sur la sortie des piscines. Donc, je sais que de 16 heures 30 à 18 heures 30, j'ai une présence pour la sortie des piscines. Le conducteur sait qu'il y a une présence. S'il y a un incident ou s'il y a un groupe de jeunes... le conducteur sait donc il est rassuré. Il se dit : « *Si j'ai un problème, ils sont sur place ! Je vais pas prendre sur la figure ! De suite je vais avoir une intervention.* » Quand y a des jeunes qui montent, y en a qui passent, qui bousculent etc... on sait comment ça se passe. Donc, le conducteur, il stresse et bon... Soit, il dit rien et alors bon, c'est...

B : Et si quelque chose lui arrive là, il appelle la Prévention. Et la Prévention, il faut vingt minutes pour arriver bon... souvent les gens sont partis ou le mal a été fait. Alors qu'avec une présence là, déjà rien que du fait de la présence, les jeunes ils vont pas se comporter comme ça parce qu'ils connaissent les règles. Finalement, Vivre en Ville, c'est toujours... C'est le rappel à la règle. C'est toujours le rappel à la règle. Toujours au Polyvalent, parce qu'ils travaillent avec moi, toujours c'est le rappel à la règle. Le rappel à la règle, « *Monter pas au milieu, monter par devant...* » Rappel à la règle de valider, laisser descendre les gens avant de monter quand arrivent les articulés. C'est toujours le rappel à la règle. Ne faites pas le zouave sur la route parce que le bus passe, vous êtes nombreux, il peut en toucher un. C'est toujours le rappel à la règle... Rappel à la règle. Et ils sont reconnus comme ça.

- Ah oui.

B : Ils sont reconnus comme ça par les clients. Moi, j'ai reçu un courrier d'une cliente qui était dans le 13, qui disait qu'on pourrait demander aux agents Vivre en Ville qui sont au Polyvalent de laisser un peu le Polyvalent, d'alléger un peu le Polyvalent pour aller au Collège Cépière. Même les clients ! Moi, j'ai reçu des courriers... ils les ont identifié à ces jeunes, ils savent pourquoi ils sont là donc et qui même... se sont permis d'écrire en nous demandant de... d'aller dans d'autres secteurs où il y avait d'autres problèmes. Donc vous voyez ? Ils sont garants de la règle, de la règle de bonne utilisation des transports en commun. Donc c'est pas un côté comme la Prévention où on les appelle parce qu'il y a un problème. Eux, c'est le rappel à la règle.

- Sinon, le fait qu'ils soient originaires des quartiers c'est quelque chose de fondamental ?

A : Oui, je pense que oui. Pour travailler sur les quartiers, le fait d'être issus des quartiers c'est quand même quelque chose d'important. Et en plus, bon moi, je le ressens comme ça... C'est que ça donne

aussi l'espoir à d'autres jeunes si le système se met vraiment en place... Je crois que si on veut que ça marche, faudrait que ces jeunes qui font de la médiation puisse obtenir après X temps, peut-être pas tous mais certains, des postes ailleurs, à EDF, Motorola... je ne sais pas.

- Oui que ce soit un tremplin ?

A : Oui, un tremplin pour aller quelque part parce que bon tous n'en ont pas les capacités mais un certain nombre oui, pour faire du contrôle chez nous ou autre... Il faudrait ouvrir des espoirs. Je crois qu'au niveau des quartiers, il faudrait ouvrir des perspectives à ces jeunes en voie d'intégration, bon... qui bon, le gars après trois ou quatre ans à Vivre en Ville, il a certainement envie de faire autre chose.

- Oui et il a appris à connaître...

A : Il a appris à connaître le fonctionnement de la SEMVAT et puis bon d'autant plus qu'ils travaillent pour l'OPAC, pour l'EDF... Ils travaillent pour... Ils pourraient même travailler pour d'autres organismes, vous savez. Si on veut pérenniser ces jeunes, bon, faudrait leur donner des perspectives d'évolution. Moi, je dis que c'est certainement une des solutions pour régler certaines problèmes de sécurité.

- Vivre en Ville a une image de modèle en fait...

A : Oui, montrer que c'est possible si on travaille, si on s'implique. On peut aussi réussir même si on sort des quartiers et ne pas toujours être en voie de garage et... Moi je crois que c'est donner des espoirs, donner des perspectives et donner une chance à ces jeunes.

- Oui, ils ont vraiment un rôle par rapport aux quartiers ?

A : Oui, moi, je dis que pour nous, ils nous ont vachement aidés. Bon c'est sûr que... c'est plus facile pour eux de s'intégrer que nous parce qu'ils, comment dire ? Ils se connaissent, ils ont vécu ensemble, ils ont euh... je dirais pas qu'ils parlent le même langage mais bon, ils se comprennent peut-être mieux. Ouais parce que bon ! Entre jeunes, ils... c'est plus difficile pour moi, de... Bon, quand ils nous connaissent la plupart, ils viennent, ils nous serrent la main, ils discutent avec nous, mais encore faut-il pouvoir les approcher ! Quand ils sont en groupe comme ça, nous, on peut pas avoir ce dialogue ! C'est... le dialogue, il s'installe même pas même si, nous, on voulait l'installer. C'est...

- Sans Vivre en Ville c'est impossible ?

A : Moi, j'ai essayé plusieurs fois et c'est... c'est pas possible ! Nous, c'est euh... comment expliquer ça ? Nous, on passe pour... l'ordre établi euh l'administration ! Au travers de nous, c'est l'administration, donc si l'administration est visée, nous on est visé et on arrivera pas à établir un trait d'union...

- Oui, c'est quelque chose dont ils se sentent exclus...

A : C'est un peu comme la Police dans les quartiers... peut-être maintenant ils travaillent, bon, ils y arrivent mais la Police c'est quand même les institutions, c'est... Quand même c'est difficile, les jeunes à certains moments, ils font pas confiance à la Police, ils n'iront pas discuter avec la Police parce que pour eux la Police c'est...

(B revient avec un document retraçant l'historique des mesures contre la fraude à la SEMVAT)

- Oui on parlait du fait que les agents de Vivre en Ville étaient issus des quartiers et que c'était assez important.

B : Ah oui et je dirais, enfin sur ce que j'ai pu constater, c'est indispensable. C'est indispensable parce que moi, je vois... ils ont des frères et des sœurs et au début qu'ils prenaient le bus, qu'ils prenaient la ligne



13... Bon, y a en a qui sont partis, y a un renouvellement de l'effectif, les autres c'est des cousins, des copains, bon c'est les voisins, euh... c'est indispensable qu'ils soient des quartiers parce que... le contact se noue plus facilement. Et puis bon, c'est... on reste en famille entre guillemets quoi !

- Oui pour vous y a vraiment cette coupure avec les gens qui habitent dans les quartiers.

B : Ah oui, oui ! Souvent même ils peuvent leur expliquer en temps réel, le soir, ou je sais pas moi, après le boulot, le boulot des conducteurs, le côté difficile du métier de conducteur bon, qui est... Qu'il doit y avoir un respect, qu'il doit y avoir un respect des individus, un respect des règles, respect du matériel... C'est sûr que c'est beaucoup plus facile. S'ils devaient les voir que 6 heures dans leur temps de travail, et avec des gens qu'ils ne connaissent pas ! Là c'est des gens qu'ils connaissent, et c'est des gens qu'ils voient avant le boulot, après le boulot donc euh... et eux, ils travaillent tout le temps ! Ils travaillent les sept heures dans leur lieu de travail, mais ils assurent le service après-vente entre guillemets ! Bon, donc, c'est indispensable ! Et en plus, bon, y a ce côté-là et y a le côté connaissance des jeunes, connaissance de... de ce monde-là parce que c'est vrai que... moi, je connais les jeunes mais bon, on n'est pas de la même génération déjà et ensuite bon...

- Et les jeunes des quartiers, c'est vraiment un public particulier ou c'est les jeunes en général ?

B : Non, non ! Je sais pas parce que moi, ça fait neuf ans que je suis ici, sur Basso Cambo... !

A : C'est des clients comme les autres. Le problème, c'est surtout les effets de groupe ! Le reste après...

B : Le problème, je vais vous dire, c'est que par rapport à d'autres secteurs de Toulouse, l'effet de groupe, quand je vois les jeunes là où j'habite, bon, et ben ils ont école, ils prennent le bus, et quand ils ont pas école, ils prennent pas le bus. Tandis qu'ici, ils prennent le bus pour aller à l'école mais quand y a pas école, faut qu'ils prennent le bus, s'ils veulent aller en ville... Bon, nous, moi j'habite à Escalquens, ou Colomiers ou d'autres lignes, ça reste sur place. Ici, y a rien ! S'ils veulent aller... au bord de la Garonne, s'ils veulent aller à la piscine, s'ils veulent aller à Esquirol... voilà ils prennent le bus. Donc, nous... y a pas ce phénomène sur d'autres secteurs de Toulouse. C'est pour ça que... qu'il y a ces problèmes.

A : C'est vrai qu'ici, bon la Reynerie et tout ça euh... hormis d'aller au centre ville ou d'aller euh dans la galerie marchande à Carrefour ou... Y a rien d'autre, qu'est-ce que vous voulez qu'ils fassent ?

B : Oui, y a une oisiveté ici qu'il y a peut-être pas ailleurs. Et l'oisiveté avec tout ce que ça entraîne. Et puis bon, en plus c'est vrai qu'il y a l'effet de... ils sont beaucoup plus nombreux... les effets de groupe ici que...

A : A la Reynerie c'est quand même 30 000 personnes ! Donc avec le nombre de jeunes qu'il y a !

B : Et après c'est vrai que, il faut pas se cacher la vérité, y a des jeunes à problèmes. Et ça... bon, y a des jeunes à problèmes et ça ce serait hypocrite de pas... mais bon ! Mais bon pour trois jeunes à problèmes, pour trente autres sans problèmes, on retient que ceux qui posent des problèmes ! Et puis bon, c'est ceux qui restent en mémoire ! Parce que le gars qui va passer, un comportement tout à fait bien, et ben il est passé, on s'en est pas rendu compte. Le gars qui est passé et qui a foutu le bordel, et ben lui, il est marqué. Il laisse des traces pour l'ensemble du secteur alors que bon...

- Pour vous, le passage par Vivre en Ville, c'est vraiment un tremplin pour intégrer une autre entreprise ?

A : C'est ce qu'on pense.

B : Moi, c'est ce que je pensais. Moi, ça aurait été ma philosophie parce que ces jeunes, bon, les ¾ n'ont pas de formation. C'est des jeunes qui n'ont jamais été confrontés au monde du travail, avec les

contraintes que cela comporte c'est-à-dire respecter des horaires, c'est –à-dire euh... y a des règles, y a une hiérarchie, y a une mission bien précise. Donc, c'était mettre le pied à l'étrier à des jeunes de 20 ans et plus euh, dans le monde du travail et au bout de deux, trois ans et ben, ils ont fait leurs preuves, parce qu'il y a des gens sérieux, des gens qui s'accrochent. Partant de là, leur donner la possibilité d'intégrer le monde du travail définitivement.

A : Ça donne de l'espoir. C'est la spirale... positive ! Alors qu'aujourd'hui, on n'a pas ce sentiment qu'on est dans une spirale positive. On a l'impression qu'aujourd'hui ce sont des gens qui malheureusement, ont cru.

- Et ils sont déçus.

B : Ah ! Déçus ils le sont, c'est sûr !

A : La spirale quelque part, elle a... elle s'est arrêtée.

B : Si vous voulez, c'est pas simple. Premièrement, y a peut-être un problème d'incompréhension, y a eu un problème de communication des entreprises en disant qu'ils pensaient qu'ils allaient intégrer directement les entreprises au bout d'un certain temps. Bon, c'est vrai qu'il y avait eu, y a eu des paroles qui ont été dites en disant : « *Chaque année on en prendra cinq* ». Y a ça ! Et y a aussi qu'il faut faire le nécessaire au niveau de l'association pour faire des formations en parallèle, pour essayer de rentrer dans d'autres secteurs d'activités... avec des formations... Bon, peut-être que ça a pas été fait ! Faut faire peut-être son mea culpa aussi de la part des jeunes. Alors euh... c'est pas simple ! Toujours est-il que nous euh... peut-être ce qu'on aurait dû faire, dire... euh... bon on a bien pris des gars de l'ANPE, on leur fait passer le permis et on les a embauchés ! Alors pourquoi, nous, nous SEMVAT, ne pas prendre les gens les plus méritants, les former, leur faire passer le permis en interne comme on l'a fait avec certains, et les embaucher ? Je dis pas tous parce que...

A : Y en a qui n'en ont pas la capacité...

B : Et puis, y en a qui le mérite pas ! Peut-être ?

A : Si mettons sur dix, y en a que trois qui ont cette chance et ben ça donne quand même de l'espoir à d'autres. Et ça restera quand même...

B : Y a eu hein ? Puisqu'il y a eu une dizaine de personnes de Vivre en Ville. Et depuis ce temps, c'est vrai que la source s'est tarie. Bon, s'il y a des raisons, moi je ne les connais pas. Mais donc, les jeunes ont vu qu'ils n'avaient pas de perspectives. Vous savez, moi, je les comprends ! Y en a qui ont travaillé depuis quatre années pour la SEMVAT. Bon, ils ont mis dans leur tête que leur patron, c'était la SEMVAT alors que c'est pas leur patron. C'est pas leur patron la SEMVAT ! Et donc eux ils voient tout que par la SEMVAT. Donc, je comprends qu'ils soient un peu déçus. Bon, maintenant peut-être que l'entreprise... bon, c'est vrai qu'il y a des partenaires sociaux, elle a un équilibre à assurer. Bon, les partenaires sociaux c'est vrai aussi, ils disent qu'il faut pas tout prendre Vivre en Ville, pas tout prendre à l'extérieur, bon !

A : Y a des exigences à respecter... le monde du travail est ce qu'il est...

B : En plus, y a peut-être des aides de l'État sur les salaires... C'est pas si simple le montage. Mais moi, je dis que pour des jeunes, parce que c'est vrai qu'ils se sont défoncés, parce que je n'ai pas peur des mots ! Mais des jeunes qui depuis 4 ans, moi je les vois, on les voit depuis 4 ans, ils sont très sérieux, ils sont compétents et sérieux ! Ils n'ont pas peur des problèmes, ils n'ont pas peur de monter en 1<sup>ère</sup> ligne ! Ils nous font des retours... On l'a vu par exemple quand le métro tombe en panne, qu'il faut mettre en place la ligne 7, ils sont là pour nous aider !

A : Ils sont là pour les clients aux facts et tout ça euh... quitter leur truc et aller aux facts pour renseigner les gens, les informer, se faire euh... quand même parce que je sais pas si vous avez vu la ligne 7 ? Ils en prennent plein la figure. Bon, ils leur faut être en position de recul !

B : Parce qu'ils ont pas qu'un côté... euh nous on voit que le côté professionnel. Mais ils ont pas un côté facile comme il disait. Quand ils reviennent le soir, bon maintenant ça s'est... ça s'est calmé mais au départ, on leur disait : « *Vous vous êtes vendus euh... !* »

- Oui, c'est comme s'ils avaient changé de camp ?

B : Voilà, voilà ! Donc maintenant au bout de 3, 4 ans, bon les choses se sont calmées. On les reconnaît. Mais au départ c'était pas facile pour eux. Ils avaient : « *Mais qu'est-ce que tu m'emmerdes quand je prends le bus, tu m'as fait payer ! T'es pas SEMVAT etc... Et t'es contrôleur ?* » Il faut le reconnaître que c'est pas facile pour eux ! Parce que ça, il faut avoir une vue d'ensemble ! Et donc, ça ils se sont défoncés là-dessus et ils ont eu des positions qui étaient pas toujours faciles et bon, maintenant, ils sont un peu déçus. Parce que même si c'est vrai que l'entreprise avait aucune obligation de les embaucher, mais bon...

A : C'est de la reconnaissance.

- Ils vous le font ressentir ce manque de reconnaissance ?

A et B : Ah oui !

B : Oui ils le font ressentir à tout le monde hein ? Bon, suite au conflit... et comme nous donc, justement, c'est pas pour nous jeter des fleurs, mais comme on est assez bien avec eux et on est assez bien reconnus – parce que nous on a su dire d'abord aux personnes qu'il fallait : « *C'est des gens bien.* » Et on a su reconnaître euh... Et y a eu un rapport de confiance entre eux et nous.

A : Oui et on a su reconnaître leur mérite. Parce que la reconnaissance quand même dans le travail, c'est quelque chose d'important. Parce que quand il n'y a pas une reconnaissance, y a une démotivation. Parce que si vous travaillez, vous faites un boulot, vous vous défoncez et puis votre responsable vous dit jamais : « *Ouais, c'est bien euh... on est content de toi...* » Finalement, vous êtes dans l'anonymat, et vous vous dites : « *Mais pourquoi je me défonce ?* »

B : Parce que leur mission est pas facile, ils ont des horaires de travail qui sont loin d'être aménagés parce qu'ils vont jusqu'à 22 heures le soir, le matin ils commencent à 6 heures... le dimanche... Et puis eux, c'est pas comme les conducteurs, ils travaillent le soir et repartent le matin. Ils ont beaucoup de repos dans la semaine mais je veux dire, ils ont pas des conditions de travail euh... je veux dire... Bon, que ce soit une étape, un passage obligé, c'est tout à fait normal. Mais que les plus méritants – je dis pas tout le monde ! - mais que les plus méritants... Bon, c'est vrai qu'il y en a eu...

A : Mais depuis quelques temps...

B : Bon, ils réussissent pas leurs tests peut-être... Enfin, bon, moi, je suis sûr que c'est des gens qui ont été sérieux, c'est des gens qui ont été bien fait leur boulot et c'est sûr qu'ils avaient leur place dans l'entreprise. Certains avaient leur place dans l'entreprise.

- Oui, c'est pas qu'ils soient moins bons que ceux qui étaient là au début ?

A : Non, je pense que c'est lié à d'autres problèmes. C'est comme il le disait tout à l'heure, peut-être en prenant des gens de l'ANPE, peut-être qu'ils ont des avantages. Euh... bon, j'en sais rien, je connais pas les montages financiers, les avantages et tout ça, mais bon ! Ce que je sais c'est que ces gens, ils

essaient de se caser et je le comprends. On est tous là pour faire un travail et bon... On se dit, on va faire le métro deux ans, trois ans, on y croit et puis bon rien ne vient et on se démoralise.

B : Parce que quand vous les écoutez parler, ils sont tous là pour avoir un boulot, hein ? Ils parlent... « *Je peux pas faire de crédit, je peux pas faire construire...* » Bon, y en a qui sont mariés et qui ont des gosses... bon, un salaire, ça leur suffit pas. Bon, ils veulent entrer comme tout citoyen dans le monde du travail, et pouvoir consommer comme tout le monde, et avoir une vie normale comme tout le monde. Pouvoir consommer, pouvoir faire des projets euh, etc... Et là, bon, ben c'est vrai qu'avec le salaire qu'ils ont et puis le point d'interrogation ! Non, mais moi, je comprends, c'est humain ! C'est tout à fait légitime, hein ? Bon, maintenant, c'est pas... C'est une décision qui nous appartient pas. Nous, on a reconnu leur professionnalisme, on l'a dit à leurs supérieurs, on l'a dit qu'on était très content de leurs services. On dit : attention ! Si la structure existe plus en 2003, on va vers de gros problèmes, et de graves désillusions ! On pourra pas fonctionner sans ! Qu'ils s'appellent Vivre en Ville, machin, chouette ! Si on nous enlève la structure des quartiers, on pourra pas, on va repartir sur des graves problèmes.

- Pour vous, ce serait vraiment une structure extérieure à la SEMVAT ou si c'était interne à la SEMVAT, les agents de médiation, ce serait pareil ?

A : On pense que si c'est pas des gens qui touchent aux quartiers... De toute façon, nous on pénétrera pas les quartiers. Moi, je crois qu'il faut être issu de ces quartiers !

B : C'est un vase clos quand même ! C'est un vase clos.

A : Moi, je suis sûr que... Justement pour une fois qu'il me semblait avoir trouver quelque chose de bien avec l'association Vivre en Ville, qui permettait de toucher dans les quartiers, arriver à régler les petits problèmes tout en... bon, ça coûtait pas très très cher parce que je pense pas qu'ils soient bien payés, donc c'est pas quelque chose de très, et qui permettait d'intégrer, donc c'était quelque chose qui paraissait impeccable. Mais bon, aujourd'hui, on sait pas alors que c'était une structure qui certainement pouvait très très bien fonctionner.

B : Oui, c'est indispensable qu'ils soient des quartiers. Par exemple quand on avait des jeunes qui jetaient des cailloux, qu'on avait des jeunes... Ah ! Ils disaient : « *Ah ! Je le connais, je verrai son père, je verrai son grand frère.* » Ça c'est pas possible si on met des jeunes de l'extérieur, c'est pas possible ! Y a un travail qui était fait en temps réel avec nous, et y a un travail qui était fait en amont, euh... qui était fait comme je vous dis, euh un service après-vente ! Parce que bon, ils échangeaient : « *Euh t'as vu ton fils, ton frère, euh qu'il arrête de jeter des cailloux sur les bus, il faut qu'il se comporte bien avec les bus.* » Tout ça, c'était fait en dehors de leur boulot. Mais bon, y a un échange permanent avec les gens des quartiers parce qu'ils sont des quartiers. Et ça, si on met une structure où c'est pas des gens du quartier, c'est sûr que ça marchera pas. Ça sera pas aussi efficace.

- Et ceux qui ont été intégrés à la SEMVAT et qui sont issus des quartiers, ça se passe différemment ?

A : On en entend pas parler.

B : Si vous voulez, on en a pas sur Basso donc euh... les trois quart c'est des conducteurs, parce qu'y en a qui sont vérifs euh... y en a qui sont à la Prévention. Vérifs, Prévention, conducteurs... Bon, voilà, c'est tout.

A : On n'a pas de remontées.

- Mais ils arrivent mieux à gérer les difficultés qu'il peut y avoir avec le public ?

B : Comme on les a pas directement donc je peux pas faire euh... je peux pas répondre là.

A : Nous, ce qu'on sait, c'est que s'il y avait des remontées vraiment super négatives, on en entendrait parler ! De ces gens, nous, on en entend pas parler donc c'est que bon... Ils sont comme tout le monde, ils se sont intégrés comme tout le monde.

B : Moi, ce qui me paraît évident, c'est que s'il y avait par exemple un de ceux qui travaillaient avec nous et qui est conducteur sur le 13 demain, il me semble évident qu'il avait des armes supplémentaires par rapport à un autre conducteur du 13. Ça me semble évident. Ça me semble évident parce qu'il habite là-bas, il connaît les jeunes ! Bon, même si ça va pas passer à 100%, il va récupérer des situations, il va se sortir de certaines situations qu'un conducteur du 13 ne se sortirait pas. Pour moi, c'est évident ! Quand je les vois bosser, quand je vois les contacts qu'ils ont avec les jeunes ! En plus, c'est vrai que nous de part notre éducation, parce qu'il faut appeler un chat un chat, on n'aborde pas les gens de la même façon qu'eux et donc ! Des fois je me dis, au début quand je bossais avec eux, des fois je me suis dit, merde ils sont gonflés quand même ! Comme ils leur parlent, je me permettrais pas ! Mais eux, ça fait partie de leur mode de fonctionnement. Et donc ! Mais bon, c'est leur approche, et moi, je l'ai constaté au début, j'étais un peu mal à l'aise, je me disais, moi qui y vais à pas feutrés pour essayer de ménager les susceptibilités ! Euh, je vois eux, ils leur rentraient dedans et ça marchait, ça fonctionnait parce que c'était comme ça. C'était leur univers et ils avaient l'habitude. Et nous, non.

A : Nous en fait, on peut pas se permettre de travailler comme eux parce que si nous, on le faisait, bon je vous disais, on représente l'institution quelque part. Pour nous, on peut pas se permettre parce que de suite euh... ça passera pas.

- Oui donc c'est quand même important qu'ils représentent pas la SEMVAT non plus, qu'ils soient extérieurs...

A : Oui, pour le truc de médiation, oui, je crois que oui. Le fait qu'ils ne représentent pas la SEMVAT mais par contre que ça leur permette d'évoluer ! Parce que c'est vrai que nous, SEMVAT, c'est, comment expliquer ça ? Si on se permet certaines fantaisies, on peut très bien euh... avoir des plaintes ou autre. Eux c'est déjà différent. On travaille pas quand tout à fait pareil.

B : Et puis bon, même dans la façon d'aborder les problèmes quoi ! (*s'adresse à son collègue*) Je te dis, de part même ton éducation, le jeune tu le vouvoies, il va penser que tu le prends de haut, tu le tutoies, il va dire : « *Il me manque de respect.* » Bon, tu sais plus sur quel pied danser. Et je voyais leur méthode, ils rentraient direct ou ils se connaissaient ou ils se connaissaient pas euh... ou ils s'étaient déjà vus sans se connaître, ils s'étaient croisés dans le quartier... Bon, ça fonctionnait, ça marchait ! Bon, parce qu'ils étaient du même... du même univers, que toi, tu es une greffe quelque part ! Et avec eux ça facilite les choses. Donc pour en revenir, s'ils étaient au volant d'un bus, je suis sûr qu'ils auraient davantage d'atouts ! Mais ça c'est évident ! Donc, c'est dommage... et nous on est vachement content de leur service. On s'inquiète pour l'avenir. On parle que de l'équipe bus hein ? Quand je parle, je parle de l'équipe bus. Le métro on les connaît moins. C'est des mecs, on leur fait entièrement confiance. C'est des gars qui sont crédibles, qui ont remonté les problèmes, qui ont su cerner les problèmes et... Bon, on s'entendait bien, on s'entend toujours bien.

- Oui par rapport à la grève...

A : Ben disons que nous, on s'entend toujours pareil. Ce n'est qu'un degré de motivation...

B : Mais ça, moi, je le comprends !

A : Il faut... je crois que le temps, qu'il faut donner du temps au temps. Nous, on a connu aussi à la SEMVAT de gros conflits, et pour repartir, ça... ça a mis un certain temps.

B : Quand y a un problème, un conflit à la SEMVAT, le personnel après un conflit dur, où ils ont pas, parce que de toute façon sur un conflit dur, ils ont pas entière satisfaction, et les mecs, y a une démotivation. Mais c'est du personnel SEMVAT ! Alors mettez la même situation sur une association !

- Oui, bien sûr...

B : Enfin, moi, je les comprends ! Je les vois, ils le disent ! « *On n'est pas motivé, maintenant on est cool...* » Je dis, mais ça, c'est normal, c'est le traumatisme du conflit. En plus, ils ont pas eu gain de cause. Il faut être un âne pour leur rentrer dedans ! Attends, laissons passer le temps euh... que tout se calme et c'est tout.

A : Il faut que les plaies se referment et peut-être les plaies se refermant, peut-être qu'aussi, ils ont le souci, est-ce qu'ils vont continuer ou pas ? Je crois que ça, c'est une épée de Damoclès qui empêche que la plaie se referme rapidement parce que bon, ils savent pas où ils vont. Et ça, je crois que bon avec le temps, si l'association...

B : De toute façon, il va falloir prendre des décisions politiquement.

A : D'une manière ou d'une autre, s'il y a rien, on reviendra à la situation...

B : Non, mais la décision, elle ne pourra être à mon avis que politique !

- Oui, y a la fin des emplois-jeunes qui approche...

B : Le problème des emplois-jeunes, c'est que ça a été créé par la gauche mais le problème, c'est que tout le monde s'est servi de cette... que ce soit nous les transports, que ce soit la ville... dans tous les secteurs de France et de Navarre, on s'est servi de ces emplois-jeunes. Et que si demain, on... il faut mettre une croix là-dessus, je crois que ça va entraîner de sérieux problèmes un peu partout, hein ?

A : Enfin de toute façon, faut qu'ils fassent quelque chose parce que c'est pas ni la répression, ni la Police qui pourra régler tous les petits problèmes... Ou alors euh... non, parce que je crois que ça passe par le dialogue !

B : Et puis vous savez, moi, j'ai un peu d'âge, je comprends des choses. C'est le jeu des politiciens hein ? Y a un camp qui a mis des choses en place, l'autre camp l'a critiqué mais maintenant que ça a été mis en place... S'ils ont jugé que ça rapportait, ils mettront pas une croix dessus hein ? Parce que si on met une croix sur les emplois-jeunes, c'est x% de chômeurs en plus, on met une croix sur les emplois-jeunes, c'est des problèmes dans les administrations qui vont arriver – parce qu'on parle de la SEMVAT mais on peut parler de l'EDF, de la Poste, on peut parler de tous les transports collectifs en France, c'est des problèmes qui vont revenir. Donc, ça ils vont pas, le gouvernement qu'il soit de droite ou de gauche, ils vont pas y mettre une croix dessus, je pense pas. Maintenant comme le statut juridique c'est cinq ans, qu'est-ce qu'il y aura après, je sais pas.

A : Nous, on souhaiterait quand même, même si c'est pas Vivre en Ville, mais on souhaiterait qu'il y ait quand même quelque chose de ce style. Qu'il l'appelle comme ils veulent, mais...

B : Oui sous n'importe quel statut !

A : Mais nous, on pense que si y a rien, on connaîtra les mêmes problèmes. Et c'est pas un gouvernement de gauche, ni de droite qui le règlera !

B : Si vous voulez, nous, on a deux incertitudes, deux souhaits, deux vœux. C'est premièrement que la structure, une structure X, Pierre, Paul Jacques, machin, soit mis en place pour nous aider. Ça c'est le 1<sup>er</sup> volet, c'est notre quotidien. Et le second, c'est que ces jeunes-là, ça finisse pas euh... qu'ils soient pas dans une impasse.

A : Qu'il y ait une source de motivation qui leur permette d'espérer. Qu'on les cantonne pas euh...

B : Oui parce qu'ils ont plusieurs volets dans leur mission.

- Oui on les appelle agents de médiation, mais peut-être que le terme est pas adapté ?

B : Si, si ! Parce qu'ils en font ! Moi, je vois sur le trottoir, souvent ou dans la rue, ils parlent avec les jeunes pour leur expliquer qu'il fallait pas faire ceci, qu'il fallait pas faire cela, que le conducteur avait un métier qui était pas facile, qu'il fallait payer le bus, qu'il fallait se comporter de telle manière dans le bus... Y a un côté médiation, y a un côté respect, faire respecter les règles, y a un côté bon, où ils sont là pour rassurer le personnel. Y a plusieurs volets dans leur mission. Et suivant les situations ou ils faisaient de la médiation ou ils faisaient carrément du rentre-dedans ou ils faisaient rien du tout et par leur présence, ils rassuraient tout le monde. Donc, c'est vrai que... c'est de la médiation même si c'est pas que de la médiation.

- Oui c'est par cette position d'entre-deux.

A : Je vais vous citer qu'un exemple, y a pas si longtemps que ça, dans le bus, y avait une dizaine de jeunes qui étaient montés sans payer. Et le chauffeur leur avait dit de venir payer, il y avait eu des mots euh... « *Va n... ta mère !* » Et le conducteur, c'est un garçon impulsif, et il l'avait mal pris. Et un agent de Vivre en Ville justement le lendemain, voit ces jeunes au fond du bus. J'ai été surpris : il a suffit qu'il leur fasse signe de descendre, les jeunes sont descendus. Bon, y en a un qui est parti en courant mais il a dit : « *C'est pas grave, je le connais.* » Tous les autres sont restés, ils ont discuté avec lui, j'ai plus eu de problèmes et bon, je sais pas s'ils l'ont fait ou ils l'ont pas fait, mais ils devaient même aller s'excuser auprès du conducteur !

B : Oui, ça c'est la médiation.

A : Nous, on peut pas le faire ça. Si j'y vais et je leur dis presque au sifflet de descendre, y en a pas un qui descend !

B : Ou alors s'ils descendent, ils partent tous en galopant après ! Là il vous a tout dit. Il vous a dit le côté qu'il y a de la médiation, il vous a dit le côté service après-vente, le gars qui est parti en galopant, c'est grave, on le connaît, on le verra plus tard. Pour vous dire, c'est indispensable qu'ils soient des quartiers. Et le 3<sup>ème</sup> truc c'était que c'était des mecs du quartier justement, ils leur ont dit en sifflant de descendre. Il vous a bien dit, le fait d'être des quartiers, ils ont eu de l'écoute, y a eu le côté médiation et après celui qui est parti, on le verra plus tard, c'est pas grave, on le connaît. Donc, il vous a tout résumé. Le respect à la règle, la médiation, le « *on le verra après, de toute façon on le rencontrera dans le quartier* » et le fait qu'il y a eu de l'écoute parce qu'ils étaient des quartiers. C'est un exemple qui résume tout.

A : Donc pour moi, ce conducteur, j'ai même pas besoin, d'aller dire euh... Vivre en Ville euh... je sais que c'est un conducteur qui fait bien son boulot, mais il est peut-être calme, il fait bien son boulot, il énerve personne, mais bon, y aurait pas eu ça, on allait à l'incident. On allait à l'incident parce qu'il est impulsif euh... il m'a dit : « *Moi, je supporte n'importe quoi mais pas qu'on insulte ma mère.* » Bon, tout ça c'est dans leur jargon, et lui, il le prend au 1<sup>er</sup> degré tout ça, bon ! On s'en sort pas !

B : La sur le papier, j'ai marqué la fraude (document historique des actions de lutte contre la fraude à la SEMVAT) parce que la fraude, il faut savoir que c'est l'élément n°1 de l'insécurité. S'il y a pas de fraude, y a pas de problèmes. C'est ça qui entraîne pratiquement à 90% tous les problèmes, c'est ça. Et à Toulouse, on a peut-être un taux de fraude un peu moins important c'est parce qu'on a le système à la toulousaine, c'est-à-dire qu'on monde devant. Mais la fraude c'est ce qui entraîne l'insécurité avec les clients. Bon, parce qu'après, il peut y avoir des problèmes d'insécurité à cause des automobilistes mais avec les clients, c'est ça qui fait ! Dès que le gars valide, y a un respect des règlements et de la personne. Quand on parle fraude, c'est pas des opérations de contrôle, c'est une opération de présence.

Mais avec ton exemple-là, t'as tout dit (*s'adresse à son collègue*) et c'est pour ça que par rapport à votre question, c'est indispensable qu'ils soient du quartier. Et ils ont un rôle quand même je le dis bien, ils ont quand même un rôle de médiation qui est important même si c'est pas toujours la même médiation qu'on utilise suivant les situations. Euh... mais c'est un rôle de médiation euh...

A : Oui, moi je suis incapable de faire partir un groupe de jeunes.

B : Oui, de suite, ils vont nous dire : « *mais qui tu es toi ?* »

A : Et tant qu'on arrive pas à pénétrer ça, nous, on peut rien faire, on ... Y a une coupure, on peut pas, le dialogue s'installe pas. Mais quand on est avec M (chef d'équipe bus) ou quand on est avec les gars qui sont sur le réseau, et qu'ils discutent, là on peut arriver à intégrer le dialogue.

B : Maintenant, y a pas mal de jeunes du Poly qui me disent bonjour quand je suis seul. Parce qu'ils m'identifient. Mais bon, les générations passant euh... j'aurais les mêmes difficultés avec les nouveaux. Là, les jeunes ils nous voient, ils connaissent notre rôle, ils savent qu'on suit les articulés, ils nous voient. Bon, le mec, il veut pas, il veut pas ! Mais on a récupéré des jeunes et ils disent bonjour même si ... mais bon, y a un contact. Et parce qu'on a travaillé avec les Vivre en Ville parce que sinon !

A : Oui parce qu'on accompagne tous les matins et disons que sur 100, y en a bien 80 qui nous disent bonjour !

B : Alors que je peux vous dire, qu'il fut un temps où c'était... ils nous marchaient sur les pieds ! Enfin, moi, on me les enlève demain, je suis perdu, hein ? Moi, je suis perdu, moi, c'est clair, hein ? Et puis qu'on me dise pas, qu'on me fixe pas des objectifs euh... fraude, sécurité !

A : Si on nous enlève les moyens que l'on a, parce que c'est le seul moyen qu'on a de bien travailler. Ils les appellent comme ils veulent mais maintenant s'ils nous enlèvent le seul moyen qu'on a de travailler nous, on sait qu'on va au crash.

B : On pourra pas faire face.

A : On va au crash...

B : Avec toutes les conséquences que ça peut comporter, c'est-à-dire des problèmes sur les lignes, des lignes arrêtées à cause de l'insécurité, faire la rubrique des faits divers.

Non, mais sinon pour revenir à l'association, nous on est vachement content d'eux et ils ont joué un rôle primordial pour assainir le climat au niveau du site.

A : C'est pas pour valoriser ces gens-là mais c'est sur c'est la réalité.

B : Alors que c'est vrai qu'ils ont pas de formation de médiateur à proprement dit, non !

- *Oui c'est comme vous le dites parce qu'ils sont des quartiers...*



Une expérience de médiation : Vivre en Ville à Toulouse  
*Entre innovation et conformation*

A : Ils se connaissent, ils savent se parler...

B : Il savent se parler, ils savent aborder les problèmes... Bon, c'est un univers qui leur est familier. Et ils ont pas de formation de... Ils ont pas de formation pour ça... Et ils me le disent ça, souvent à moi ! Ils me disent : « *Non, non toi tu leur parles trop gentiment !* » Ils me le disent : « *Non c'est pas comme ça !* »

### **ANNEXE 3 : EXTRAITS DES OBSERVATIONS PARTICIPANTES**

#### **Observations dans le métro, jeudi 11 avril 2002, station Patte d'Oie, en compagnie des agents RIM, H. (entretien 10A) et K. (entretien 13A), 9-12h30.**

Etant donné les quelques réticences des responsables de l'équipe métro de Vivre en Ville quant à ma venue dans le métro (suspicion d'espionnage, sentiment d'être surveillé par quelqu'un d'étranger à leur territoire...), je reformule l'objet de mon travail et le but de ma venue encore dans le métro. J'arrive à 9h et K. est là, à la ligne de contrôle. Je lui explique donc que je viens dans le cadre de mon travail de thèse sur l'activité des agents de médiation et dans le but de voir les différentes situations auxquelles ils peuvent être confrontés. Ça ne pose aucun problème au contraire, ça fera de la compagnie pour la matinée. Ce matin, K. est en doublage avec H. qui est parti acheter à manger à la sortie de la station. Les agents aiment bien être en doublage car ils se sentent alors moins seuls. On reste en attendant H., à la ligne de contrôle. K. me parle de son désir de suivre une formation. Il se demande au bout de combien de temps les agents ont le droit de suivre une formation à Vivre en Ville. (...)

Il souhaite devenir ambulancier. Pour cela il doit passer un concours pour lequel il est dispensé des épreuves écrites parce qu'il a le bac. Il me raconte qu'il a déjà passé ce concours une 1<sup>ère</sup> fois avant de travailler à Vivre en Ville. Lorsqu'il est rentré dans la salle pour passer l'oral, le jury (3 personnes) ne lui a même pas dit bonjour. On lui a demandé de tirer un sujet et de la préparer pendant 20 minutes. Il est tombé sur « le progrès ». Il a alors fait un plan et essayé de bien structurer son exposé. Il a parlé du progrès technologique dans une 1<sup>ère</sup> partie, du progrès dans la santé dans une autre partie etc.... Pour lui, il avait bien structuré son discours. Après, on lui a posé des tas de questions sur lui, rien qui ait un rapport avec le métier d'ambulancier. Il a bien compris. Mais surtout il a senti qu'il était perdu d'avance tant le jury lui a paru froid. Il a eu 9/20 et n'a jamais pu savoir pourquoi. Il est allé voir mais impossible de savoir. Le jury est constitué de personnes qui viennent pour ces occasions et on ne peut le revoir ensuite. Il lui reste le sentiment que c'était perdu dès le moment où il est entré dans la salle. Il me répétait à plusieurs reprises qu'on ne lui avait même pas dit bonjour en rentrant. (...)

Dans le local sécurité, il y a un bureau, un téléphone relié au PC du métro, une chaise et un genre de couchette. Pas de fenêtre, on y rentre uniquement si on a la clé de la porte. C'est là que les agents RIM amènent les clients qui ont fraudé en attendant l'arrivée d'un vérificateur de la SEMVAT. C'est le lieu de pause pour ceux qui travaillent dans le métro. Les agents RIM y mangent, s'y reposent de temps en temps au cours de leurs 7 heures de présence en station, c'est là que le PC leur passe des appels de leurs responsables d'équipe ou d'autres agents.

Sur le bureau, il y a le cahier de rapports journaliers des agents de sécurité, APRS et M2P. Chaque jour à la fin de leur prise de service, ils écrivent le déroulement de leur journée dans la station. Souvent, ça se résumait à « ronde en station » à telle heure et R.A.S (rien à signaler) des pages et des pages remplies de ce genre de rapport. H. et K. regardaient les écritures et se moquaient parce que certains écrivent comme ils parlent. Ils se moquaient aussi d'un rapport qui décrivait au détail près tout ce qui s'était passé dans station (ex : arrivée d'un OTCM parce que l'ascenseur est en panne. L'ascenseur remarche à telle heure etc....) Ils prennent les agents de sécurité pour des illettrés. Ce qui est un moyen de se valoriser. Quoique K. ajoute que si tous les agents de Vivre en Ville faisaient des rapports comme ça chaque jour, il y aurait des choses assez similaires aux agents de sécurité. Il pense que certains ne savent pas écrire à Vivre en Ville. (...)

On se met vers le fond de la station du côté local sécurité, appuyés contre la balustrade. C'est indispensable de s'appuyer contre un mur ou une balustrade. Au bout d'un moment, c'est trop pénible de rester debout sans bouger. Donc souvent, on remarque les agents RIM appuyé contre un valideur, une balustrade, calé quelquefois dans un coin entre un valideur et une petite balustrade. Ça fait un peu affalé mais en fait c'est assez compréhensible. De plus, à force de rester immobile, le froid commence à se faire sentir, ce qui fait qu'ils s'emmitoufflent dans leur parka : les mains dans les poches, la parka remontée jusqu'au nez des fois. Et souvent, ils disent qu'ils souffrent du dos. Lorsque je lui parle de ces maux de dos des agents RIM, K. me raconte qu'il avait souffert d'un lumbago avant d'être embauché à Vivre en Ville. (...)

Il me dit que ça l'énerve quand on dit que les Arabes doivent arrêter de faire les victimes. Pour lui, ils subissent des insultes tous les jours ! Il y a victime à ses yeux. Il me dit : « *En plus le chef était juif !* » Alors ça lui a donné encore plus la haine suite à cette situation. On parle aussi du conflit entre Israël et la Palestine en ce moment. Il me dit à plusieurs reprises que ça le ronge ! Il en veut aux juifs de faire souffrir les Palestiniens de cette manière et aux américains de faire semblant de s'y intéresser. Quand je lui demande ce qu'il pense des attaques de lieux appartenant à des juifs en France, i me répond par une question : « *Penses-tu que les jeunes dans les quartiers aient des moyens de s'exprimer ?* » Je réponds par la négative, il me dit que la violence est le seul moyen qu'ont les jeunes de s'exprimer. Même s'il ne cautionne pas ces actes, il les comprend. Et, il regrette qu'on ne parle des quartiers qu'en termes d'insécurité. Il me disait que depuis AZF, le gymnase de la Faourette où ils jouaient au foot brésilien avait été détruit et que ce ne serait pas réparé avant deux ans au moins. Avec son équipe ils ont eu beaucoup de mal à retrouver un endroit où jouer. Ils ont trouvé un créneau horaire de 21h à minuit à Bayard uniquement. Il n'y a plus rien pour faire du sport dans les quartiers maintenant. On parle de la question de la présence de services publics comme EDF dans les quartiers (suite au projet d'EDF d'implanter des agences dans les quartiers « sensibles »). A ce sujet, il est mitigé parce qu'il se dit que ça va pas aider les gens à sortir de leur quartier. C'est bien pour les personnes pagées mais les jeunes si on leur met tout, près de chez eux, ça va les encourager à rester dans leur quartier. Il a l'impression que tout mettre tout près dans les quartiers c'est encourager un renfermement des gens qui vivent sur eux-mêmes. Il répète qu'il aimerait pouvoir s'exprimer, qu'on laisse aux jeunes la possibilité de s'exprimer sur autre chose que sur la violence et l'insécurité. (...)

A un moment, il y a un homme âgé (environ 60 ans) maghrébin avec un petit enfant qui essayait de faire passer avec son ticket personne âgée, un ami à lui. K. a vu ça et est allé le voir. L'ami était déjà parti mais le vieux monsieur ne pouvait plus passer parce que son ticket ne marchait plus. Il fallait attendre 3 minutes pour que ça marche à nouveau. K. lui a dit qu'ils n'avaient pas le droit de passer à deux avec ce ticket. Le monsieur a attendu 3 minutes et est parti. Ça s'est passé dans le calme. K. m'a dit que c'est pas parce que c'est un maghrébin qu'il allait rien dire. Sinon, me dit-il c'est de la discrimination aussi et c'est pas bon.

Les minutes passent lentement, et je me que ça doit être long d'être seul dans la station pendant des heures et des heures. Les gens passent et même si on est tout près du valideur, et qu'ils ne peuvent pas faire autrement que de nous voir, ils passent insensiblement, sans dire bonjour, parfois sans même un regard. Quelques personnes viennent voir K. pour un problème de ticket, ticket coupé, plié, plus valable, pour savoir quel bus prendre pour aller à Purpan par exemple. Son amie passe, il me dit qu'elle est très tendue parce qu'elle va passer le permis cet après-midi. Il va discuter avec elle un moment. La longue cadence des entrées et des sorties des clients du métro se poursuit, des jeunes, des vieux, des gens pressés... des gens qui chargés de bagages, des gens qui cherchent leur chemin. Et l'agent est là, il est

présent, se laisse gagner par le froid et cogite beaucoup. K. me disait que c'était affreux quand t'es seul en station, c'est jusqu'à en avoir mal à la tête tellement tu penses ! (...)

Je demande au vérificateur si l'insécurité est devenue plus grande selon lui, et il me dit qu'il y a de plus en plus de problèmes avec des jeunes. Les raisons en sont la démission des parents, et il se place en exemple à ce sujet en parlant du fait qu'il accompagnait dans leur enfance ses filles au sport tous les jours de la semaine etc.... Il met l'insécurité sur le compte aussi du chômage et du fait que tout se paie, qu'il faut avoir de l'argent pour tout. Quant à l'apport des agents de Vivre en Ville, il me dit qu'ils ont apporté des améliorations du fait de leur présence. Selon lui c'est la présence d'un représentant de la SEMVAT qui importe pour que les clients ne fassent pas n'importe quoi. D'ailleurs quand il définit le travail de vérificateur, il dit que cela consiste à se montrer, être présent sur les lignes de bus, les stations de métro, représenter une certaine autorité. Il trouve injuste le fait que les demandeurs d'emplois aient la gratuité des transports et pas les gens qui travaillent. Il estime que le transport est un droit et qu'il devrait être gratuit pour tous. C'est ça le service public pour lui.

Le PC lance plusieurs appels pour qu'un agent de nettoyage vienne à Patte d'Oie, nettoyer les besoins du chien de tout à l'heure. Au moins 10 appels sont effectués et personne. Si, un agent de sécurité qui avait compris que c'était un agent de sécurité qui était demandé ! Les vérificateurs s'en vont après avoir fait quelques contrôles sans problèmes. K. me dit qu'ils sont sympas. Il y a quelques spécimens chez les vérificateurs mais la majorité sont sympas.

Il me raconte avoir postulé à la SEMVAT au moment où se créaient des contrats de qualification pour devenir conducteur. Il y avait d'abord une 1<sup>ère</sup> sélection avec des tests de l'ANPE et ensuite des tests SEMVAT. Il a passé avec succès les 1ers et a été arrêté avant de passer les 2nds : il fallait avoir 21 ans et il allait les avoir dans 2 mois. Il l'a vécu comme une injustice. De là, il me dit qu'il ne comprend pas pourquoi la SEMVAT n'embauche plus de Vivre en Ville depuis 2 ans. Il me dit qu'en fait Vivre en Ville n'est que prestataire de service, l'air de dire que c'est un statut moindre. Il ne comprend pas pourquoi, alors que la SEMVAT reconnaît leurs capacités à gérer les stations de métro et certaines lignes de bus, pourquoi elle ne les embauche pas. Ce serait normal selon lui.

Observations dans le métro à la station Esquirol, vendredi 12 avril 2002, 9-12 h avec l'agent RIM B. (entretien 17A).

B. a commencé à 5 h ce matin à Esquirol. Quand j'arrive, il est avec son responsable d'équipe, K. Ils discutent à l'entrée du local de sécurité, en laissant la porte ouverte afin de voir tout ce qui se passe au niveau de la ligne de contrôle (les valideurs). Il a un regard aussi sur les escaliers en face des valideurs. Mais le plus important c'est ce qui se passe aux valideurs. (...)

K. me demande si je suis au courant de la sanction qui a été décidée pour l'agent qui était convoqué hier. Je lui dis que oui, puisque j'ai vu H qui m'a tout dit. S'ensuit une longue discussion au sujet de cet agent qui n'a pas bonne réputation au sein de l'équipe des agents RIM. C'est K. qui l'a pistonné pour travailler à Vivre en Ville parce qu'il est très ami avec son frère qui est quelqu'un de bien. Cet agent a deux frères qui sont passés par Vivre en Ville et qui aujourd'hui sont salariés d'EDF et du service prévention SEMVAT. K. pensait qu'étant donné les frères, le dernier serait pareil mais comme il dit, il y a toujours une tomate pourrie. Et il regrette parce que cet agent ne pose que des problèmes. Il se permet par exemple d'arriver 2 heures en retard, il est arrogant vis-à-vis des chefs d'équipe... Et il est connu pour inventer des histoires. B. et K. connaissent sa femme, il y a des histoires d'argent emprunté à des agents RIM etc.... Bref, il fait le sujet de beaucoup de discussions.

K. informe B. que Vivre en Ville va à nouveau être présente dans les stations Bagatelle et Basso Cambo... parce qu'il faut faire du nettoyage. Dès qu'il y a des difficultés dans une station, la SEMVAT envoie Vivre en Ville. Actuellement, ce sont les agents de sécurité qui sont présents dans ces stations et il y a eu récemment pas mal d'incidents. Les agents de sécurité auraient peur devant les jeunes qui veulent frauder et laisseraient passer pas mal de gens comme ça pour ne pas avoir de problèmes. B. disait qu'il avait remarqué une fois où il était en doublage avec un agent de sécurité que l'agent tremblait alors qu'il demandait son ticket à un client. A Bagatelle, il a remarqué aussi que des agents de sécurité tournait le dos quand ils connaissaient des personnes, et les laissaient passer gratuitement. Selon B. et K., c'est Vivre en Ville qui tient le métro. Comme ils sont présents 7 heures en station, les jeunes notamment repèrent les stations où ils sont et n'essaient même plus de frauder.

Et on en revient à la question de savoir pourquoi la SEMVAT alors qu'elle reconnaît que Vivre en Ville est indispensable, n'embauche pas des agents de Vivre en Ville. A ce sujet, B. me dit un peu plus tard que ce fait est dû au manque de sérieux pendant un moment de certains agents de Vivre en Ville (retard, manque de discipline). Lorsque K. sera parti, il me dit qu'il n'est pas ravi de revenir à Bagatelle parce qu'il sait que lui et deux autres jugés très sérieux dans l'équipe, vont s'y retrouver tout le temps. Il est reconnu pour faire son boulot de manière irréprochable tant par la SEMVAT que par ses responsables à Vivre en Ville. D'ailleurs à cause de cela, il a décidé de tenter sa chance et de postuler à la SEMVAT dans la billetterie ou le garage.

B. de temps en temps remarque des personnes qui jettent un œil vers l'endroit où nous sommes, et qui dès qu'ils se rendent compte de la présence de Vivre en Ville font demi-tour.

A un moment, K. voit une femme d'une quarantaine d'années en train de se glisser sous la barrière du valideur. Prise en flagrant délit, elle se justifie en disant que son ticket n'est pas passé. K. le lui demande, elle lui tend. Il le fait passer sans problèmes dans la machine, elle l'avait mis à l'envers en fait et voyant que ça ne marchait pas, elle n'a pas cherché à comprendre, elle a décidé de passer sous la barrière. K. lui explique ce qui n'allait pas, la femme en convient et sourit. Elle lui demande ensuite la direction qu'elle doit prendre pour aller à la gare. Ça se passe de manière cordiale même si au moment où elle a été découverte, elle commençait à s'énerver contre ce ticket qui ne voulait pas passer. C'était normal pour elle ne passer sous la barrière puisque le titre de passage de fonctionnait pas. B. dit qu'elle aurait dû aller en acheter un autre... une femme de 40 ans, comme ça passer sous la barrière ! Il n'y a pas que les jeunes qui fraudent ! (...)

K. parle des récents incidents qui se sont produits avec des agents RIM. Il y a notamment le cas d'une altercation entre un agent RIM et un OTCM réputé pour ses idées Front National. Un rapport a été fait et il nous le fait lire. C'est une femme à Capitole, qui voulait passer avec son enfant dans la poussette. Or c'est dangereux dans cette station, il n'y a pas d'ascenseur. L'agent lui recommande donc de porter son enfant dans ses bras et de plier la poussette. Elle l'aide etc.... La femme est agacée qu'on lui dise de faire ça et se montre un peu désagréable. L'OTCM qui est là dit à l'agent RIM qu'elle n'avait pas à faire ça et en profite pour lui dire que la SEMVAT peut très bien se passer de Vivre en Ville, que de toute façon, elle ne les a pris que pour les faire rêver. Ce genre d'incident arrive de temps en temps mais uniquement avec des salariés SEMVAT réputés pour leurs idées un peu racistes. Les agents essaient de ne pas y faire attention même si ça les touche malgré tout beaucoup. Ils essaient de se contenir et de ne pas réagir avec violence à ce qui est pour eux de la bêtise.

B. me raconte au sujet de l'utilité de Vivre en Ville un samedi où il travaillait avec la prévention. Ils avaient été appelés (Vivre en Ville et la prévention) sur le boulevard de Strasbourg où il y a de grands travaux

pour le prochain métro parce que les bus étaient bloqués à cause de voitures stationnées sur le couloir bus. Les agents de Vivre en Ville sont allés voir les gens qui voulaient se garer à cet endroit et leur expliquaient que ça gênait le passage des bus et que ça encombrait etc. Les gens se montraient compréhensifs et allaient se garer ailleurs. Quand c'était des gens de la SEMVAT qui allait les voir, ils partaient souvent en les insultant. B. n'a pas su me dire ce que disait la SEMVAT aux personnes en question. Mais B. me dit que les gens leur demandaient s'ils travaillaient pour la SEMVAT alors B. expliquait qu'il était de Vivre en Ville, en emploi-jeune pour la SEMVAT. Le rapport était différent du fait de ce statut mais aussi des efforts de dialogue et d'explication des agents de Vivre en Ville.

B. trouve que dans le métro, il est impossible de faire son boulot de médiation contrairement au bus. En effet, dans un bus, il peut discuter avec le client qui ne veut pas payer en présence du conducteur. Ce dernier peut comprendre les éventuels arrangements. Alors que dans le métro, la seule relation avec la SEMVAT se fait par la borne d'appel qui relie au PC. Et la personne en ligne n'est pas sur le terrain mais dans son bureau au poste de contrôle. Il est donc impossible de lui faire comprendre un éventuel arrangement. La règle s'applique de manière rigide dans le métro, il est impossible de faire une quelconque dérogation après discussion. Et puis dans le métro, c'est plus stressant que dans le bus. Dans le métro, il est continuellement sous le regard de la caméra et ça fait partie de ce qui met la pression. Alors que dans le bus, il se sent plus autonome, plus libre finalement.

Il estime que l'appellation RIM (relais information médiation) n'est pas adéquate pour son travail. D'ailleurs à l'envers, RIM ça fait RMI ! Lui dirait qu'ils font de l'accueil, de la médiation et du commercial. Il dit qu'ils ne font pas de l'information mais du commercial. Il pense qu'on devrait dire, agent AMC. Et à l'envers, ça fait agent MAC ! (...)

B. qui vient d'achever un module de formation avec le GRETA (module du CAP prévention et médiation) me disait qu'une personne de la Préfecture lui avait fait remarquer qu'elle était étonnée qu'il travaille à Vivre en Ville. Pour elle, Vivre en Ville c'est une association de réinsertion pour des jeunes des quartiers et B. ne correspond pas à ces critères repérables au langage et la présentation de soi. Cette personne lui faisait donc remarquer cela et B. lui a répondu en lui disant que Vivre en Ville n'était pas réservé aux jeunes des quartiers mais aux personnes éligibles à l'emploi-jeune ! Ça l'a un peu agacé parce que finalement, il faut bien le reconnaître, Vivre en Ville affiche une image d'association strictement réservée aux jeunes des quartiers. B. explique qu'il n'y a que des jeunes des quartiers qui se présentent parce qu'ils sont pistonnés par des agents déjà à Vivre en Ville. Il estime qu'il faudrait une mixité entre les agents et qu'ils puissent d'ailleurs travailler par binôme pour être vraiment efficace dans certaines situations. Il me donne l'exemple de panes du métro où il faut retenir les gens au niveau des valideurs. C'est pas évident quand on est seul. Il faut expliquer et faire en sorte que les gens restent calmes.

Il a des amis qui sont « blancs » avec des diplômes mais qui n'ont jamais été vu en entretien. Et puis de toute façon, il me dit qu'il ne vaut mieux pas pour eux parce que de toute façon, Vivre en Ville c'est un gouffre. Il a lui-même l'impression d'avoir régressé en travaillant à Vivre en Ville. S'il s'est présenté, c'est parce qu'il n'avait pas autre chose. Il a l'impression qu'on n'arrive jamais au bout du tremplin dont on qualifie tant Vivre en Ville. Il a l'impression qu'on monte, qu'on descend sans jamais parvenir à faire le saut.

#### **Observations dans le métro avec S., vendredi 26 avril 2002, station Bellefontaine, 9- 12h.**

C'est une station plutôt calme ce matin. S. me dit que les gens sont tous au marché à Reynerie. Il y aura plus de monde au retour du marché. S. se place face aux valideurs du côté de la sortie de la station. On a

une vue d'ensemble de la station. Il reste attentif à tous les bruits notamment ce qui vient du haut de la station (passerelle qui mène à la dalle). (...)

Un ouvrier vient au milieu de la matinée pour changer une vitre de la porte d'entrée de la station qui a un éclat. Il va faire de même à Mirail-Université. S. quand il le voit installer son matériel lui demande s'il a une autorisation. Il me répète en effet, à plusieurs reprises qu'il est responsable de la station.

S. jette un regard assez désabusé sur son travail. Il me dit en 1<sup>er</sup> lieu que beaucoup d'agents ont reçu des menaces. Ce sont en général des personnes qui ont été contrôlées ou prise en fraude par un agent de Vivre en Ville. Elles reviennent et font des menaces. Cela peut avoir lieu en dehors du travail aussi quand ils croisent un client dans la rue par exemple. (...)

Une fille (une des rares de Vivre en Ville) s'est fait cracher au visage aussi une fois par une cliente qui avait mal pris le fait que l'agent lui dise de passer par le P.M.R (Passage Mobilité Réduite) avec sa poussette. Comme ça, il y a des tas d'exemples de menaces ou d'agressions mêmes. Des plaintes sont déposées à la Police mais en général il y a peu de suite. Mais S. pense que la majorité des problèmes vient du contrôle de titres. Il pense que c'est dans ces moments-là que les agents de Vivre en Ville rencontrent le plus de problèmes. Et il estime que de toute façon, ce n'est pas le boulot des agents RIM. Ils ne sont pas habilités à mettre des PV alors à quoi cela leur sert-il de faire du contrôle ? Vivre en Ville est là pour expliquer, dialoguer et faire du contrôle n'a rien à voir avec le dialogue.

Je lui demande alors quelle est la différence entre prendre quelqu'un en train de sauter la barrière et prendre quelqu'un sans ticket au moment d'un contrôle. Pour S., quand il y a contrôle il n'y pas de possibilité de dialoguer alors que dans le cas où il surprend quelqu'un en train de sauter la barrière, il va discuter avec lui, lui expliquer, dialoguer avec lui.

Il regrette que D.D., le responsable de l'équipe métro à Vivre en Ville ne comprenne pas ce problème qu'ont les agents avec le contrôle de titres. C'est en effet un problème jamais résolu depuis les débuts de la mission métro à Vivre en Ville. Il paraît que ce sont les agents du début qui ont réclamé de faire du contrôle pour avoir plus de légitimité dans leur travail vis-à-vis des clients. Pour les agents actuels, cela semble poser pas mal de problèmes, et n'avoir rien à voir avec la médiation. De toute façon, quand cela leur pose des problèmes de faire du contrôle, ils cessent d'en faire. C'est ce que fait S.

Les responsables périodiquement essaient de les remotiver à en faire mais ça ne dure pas. Ça fait l'objet de grands débats parmi les responsables de Vivre en Ville. D.D. lui ne veut rien entendre, la SEMVAT demande de faire du contrôle, il faut en faire comme les sociétés de sécurité. Ça fait partie du travail d'un agent en station. (...)

Et puis, il est assez content de pouvoir démarrer la formation avec le Greta (module du CAP agent de prévention/ médiation). Il mise pas mal sur cette formation. Je ne sais pas vraiment dans quel objectif mais je pense qu'il la voit comme un moteur avant de faire autre chose, pourquoi pas aller jusqu'au CAP ? Il dit en effet qu'il ne pensait pas qu'il resterait aussi longtemps à Vivre en Ville. Ça fait deux ans qu'il est là et qu'il travaille dans le métro. Pourtant, il a beaucoup insisté avant d'être embauché à Vivre en Ville. Il a attendu 3 ans. Avant Vivre en Ville il travaillait comme agent de nettoyage à Reynerie Services. Il était polyvalent sur le métro, la CAF etc... Il a appris à bien connaître le métro par ce travail –il pouvait aller dans les souterrains notamment..., il connaît tous les recoins du métro- ce qui fait qu'il n'a pas été formé en rentrant à Vivre en Ville. On l'a mis directement en station. Ça ne lui posait pas de problèmes. Il était de toute façon tellement content d'avoir enfin été embauché. Mais aujourd'hui, il en a marre. (...)

Un homme d'une quarantaine d'années, maghrébin, s'approche de lui en parlant arabe et lui faisant signe qu'il ne savait pas comment faire pour prendre le métro. S. va à la machine et lui prend le ticket, il explique en français. Je lui demande s'il comprenait ce que disait le type. Il me dit que oui mais qu'il était hors de question de parler arabe dans le travail. Il y a des fois où il fait exprès de ne pas comprendre. Il faut vraiment que cela soit indispensable au client pour qu'il se serve de l'arabe pour lui parler. Là, il avait déjà vu le type la veille. Il venait de débarquer d'Algérie. S. le qualifie de suite de « clando ». Il me dit qu'il ne savait même pas quelle était la monnaie en France, qu'il se servait des dinars comme des euros !

Il ajoute que les clients en lui parlant arabe essaient de l'entraîner dans le vice, c'est-à-dire qu'ils pensent que S. va les aider à passer sans payer par exemple parce qu'il est maghrébin comme eux. Pour lui, l'usage de la langue serait un signe qu'il se met de leur côté. Il me dit que ce sont les Maghrébins qui sont les moins polis et qui ne disent jamais bonjour quand ils viennent demander un renseignement. Il y a les personnes âgées aussi qui ne disent que rarement bonjour.

Il y a en effet, un homme d'environ 50 ans, maghrébin qui s'approche de S. en lui tendant une pièce. Il ne dit rien, lui fait seulement signe de l'aider à prendre le ticket à la machine. S lui dit « bonjour » et l'accompagne pour prendre le ticket. Ça le met hors de lui ce genre d'attitude.

Un jeune aussi, un black, qui l'interpelle en s'approchant : « Cousin ! Tu peux m'expliquer comment il faut faire pour prendre le métro ? » Ça faisait longtemps visiblement qu'il n'avait pas pris le métro. S. répond mais ça l'a énervé que le jeune l'appelle « cousin ». Ils ne sont pas cousins ! Le type prend son ticket et oublie de le valider. S. lui fait signe qu'il faut valider pour que la barrière tourne. Il dit doucement : « On n'est pas à Paris ! »

Deux hommes assez âgés entrent dans la station. Ils ont l'air un peu perdus. En fait, l'un a son ticket blanc (réservé aux personnes de plus de 60 ans) et l'autre ne sait pas bien comment faire pour prendre le métro. Ils s'approchent donc de S et celui qui a son ticket explique que son collègue a fait la demande de ticket mais n'a pas eu de nouvelles depuis un mois. Le collègue montre à S. tous ses papiers, la carte d'identité, la carte d'électeur... en lui demandant si l'un ou l'autre de ses papiers peuvent suffire pour prendre le métro. S. leur demande où ils vont. Ils expliquent habiter la maison de retraite de Bellefontaine ( ?) et aller juste au Géant à Basso Cambo. Ils n'ont qu'une station de métro en fait. Alors S. les fait passer sans demander à celui qui n'a pas de ticket d'en acheter un . Il me dit après que ça l'ennuyait de demander à cet homme qui avait en plus l'air un peu perdu de payer un ticket pour une station de métro. Et puis, S. m'explique que les vérificateurs quand ils font du contrôle de titres sont plus indulgents avec les personnes âgées qu'avec les jeunes (scolaires et étudiants). Un scolaire qui n'a pas son ticket valable (ticket du Conseil Général) se verra conseillé d'aller au plus vite changer son ticket. Quand c'est une personne âgée qui n'a pas son ticket, ils ne font pas de difficultés.

Une femme d'une 50 aine d'années, maghrébine tente de demander à S. de la laisser passer gratuitement. Elle montre sa fiche Assedic et explique qu'elle n'a pas pu réactualiser sa situation depuis le 22 du mois dernier. Ce qui fait que son ticket « chômeur » n'est plus valable. Elle dit qu'elle va seulement jusqu'à Bagatelle et que des collègues de S. l'ont laissé passer la dernière fois. S. reste intransigeant d'autant plus qu'à Bagatelle il y a souvent des contrôleurs. Ça retomberait sur lui et puis ça le regarde pas si des collègues à lui font passer des gens comme ça.

Il me dit d'ailleurs que certains à Vivre en Ville qui arrivés à bout de leurs forces dans ce travail, laissent des gens passer sans ticket. Sinon, ceux qui n'en peuvent plus et S. répète qu'il comprend, posent des arrêts maladies injustifiés.



## **Annexe 5 : Extrait du journal de terrain**

### **Mardi 5 octobre 1999 (Premier jour à Vivre en Ville)**

Journée à Vivre en Ville. La journée commence par le café pris dans la pièce principale de l'association, pièce où les chefs d'équipe ont leur bureau, ainsi que le chef d'exploitation (D.D.) et provisoirement le responsable du suivi des jeunes (D.L.).

Je suis bien accueillie par toutes les personnes que je rencontre. Il est important que ma mission soit toujours bien précisée. Je tente de prendre un peu mes « marques ».

La responsable du recrutement fait passer aujourd'hui des entretiens de motivations. J'y assiste. Ce qui me permet de connaître un peu le public auquel Vivre en Ville s'adresse.

Je prends des notes pendant ces entretiens.

Je trouve tout ça intéressant. C'est comme si j'étais passée de l'autre côté de la barrière. Je me mets à la place des jeunes qui passent l'entretien. C'est un peu dur pour eux parce que ce ne sont pas des entretiens pour tout de suite, mais pour une date indéterminable.

Je partage mon bureau avec deux gars qui créent une association (Autonomie +).

J'ai du mal aussi à commencer mon travail. Je sais pas par quel bout commencer. Enfin, ça va se mettre en place petit à petit.

Les gens de cette association sont en majorité d'origine maghrébine. Seules les personnes qui « encadrent » sont « blanches ». C'est à remarquer mais faut-il en tirer quelque conclusion ? Je ne sais pas.

Ce qui me frappe aujourd'hui tant dans les entretiens que dans les relations, et ce que j'ai pu entendre, c'est que le réseau des connaissances est très présent.

### **Mercredi 9 février 2000**

Apparemment, le fait de financer des formations internes avec le chèque-avenir (chèque attribué par le Conseil Régional pour le financement de formations à chaque titulaire d'un contrat emploi-jeune) est mal passé dans l'équipe bus. G.G. (la 1<sup>ère</sup> directrice) leur a donc expliqué la démarche. Ce qui de fil en aiguille les a amené à parler de leur avenir. Continuer ou pas dans la médiation ? Telle est la question aujourd'hui pour les jeunes et pour G.G. Elle leur a expliqué que le but de leur passage à Vivre en Ville était qu'ils puissent valoriser des compétences acquises à la fin de leur contrat. Pour cela, il faut qu'ils aient suivi des formations. Les agents sont vite sur la défensive. Cette réaction montre quand même une certaine implication.

J'ai tendance à avoir d'eux une image très passive. C'est beaucoup la vision que m'ont donnée G.G. et Raphaëlle (ancienne responsable du recrutement et de la formation et qui m'avait aidé dans le montage de la convention CIFRE). Mais je ne suis pas certaine que ce soit vraiment le cas.

Cet après-midi, je suis allée à COMMED, association pour la formation à la médiation interculturelle, dirigée par une sociologue Zaïda Mathieu. C'est dans un petit appartement aux Minimes, très convivial. Il y a des tas de bouquins de socio et des tas de choses sur la médiation. Je regrette de ne pas y être allée avant. Zaïda a participé à la formation de D.D. (responsable des missions de Vivre en Ville puis uniquement responsable de la mission de médiation dans le métro) et Mourad (chef d'équipe médiation

dans les bus et 1<sup>er</sup> salarié emploi- jeune de Vivre en Ville) entre autres. D.D. m'avait bien critiqué cette fameuse formation. C'était trop sociologique pour lui et Mourad qui s'y était endormi.

Zaïda trouve que Vivre en Ville ne mène à rien. Elle espérait au début pouvoir établir des relations avec Vivre en Ville. Mais, pour elle Vivre en Ville ne réfléchit pas à son action. Alors c'est n'importe quoi pour Zaïda. Elle trouve stupide le fait de placer la médiation dans le cadre du programme gouvernemental « Nouveaux Services- Emplois Jeunes ». La médiation était une activité qui existait bien avant les emplois- jeunes. Et puis elle dénonce ces missions qui ne mènent à rien pour ces jeunes. Elle dit être partagée entre son côté chercheuse qui lui fait dire que les orientations de Vivre en Ville et du programme Emploi- Jeune sont mauvaises, et son côté civique qui lui fait admettre que des emplois sont créés malgré tout. Elle estime que c'est quand même dévaloriser l'acte de médiation que d'en faire un outil pour l'insertion professionnelle.

Je lui ai dit que Vivre en Ville sentait le besoin de se poser pour réfléchir maintenant. (...)

Voilà, donc moi je ne sais pas ce que je dois faire entre insertion professionnelle et médiation !!

Beaucoup de choses ont été écrites malgré tout sur la médiation. Il y a un manque de lisibilité je pense. Zaïda me disait qu'il était intéressant maintenant de recueillir le discours des habitants, des gens qui interviennent dans les quartiers (éducateurs, animateurs...) et non pas de s'intéresser encore aux discours des institutions sur la médiation.

#### **Jeudi 9 mars 2000**

Raphaëlle s'est retrouvée sans « élèves ». Elle fait des formations à la recherche d'emploi pour les agents de médiation de Vivre en Ville mais personne n'est venu ce matin. Plus ça va et plus ils se découragent. D.D. est blasé : il dit qu'il savait que ça donnerait ça.

Après il y a N. (entretien 4A) qui est passée. Elle venait chercher des affaires qu'elle avait laissé du temps où elle travaillait à Vivre en Ville. Ça a été pour moi l'occasion de faire sa connaissance. Je voulais savoir ce qu'elle avait fait quand elle était femme-relais à Vivre en Ville. Un sacré numéro apparemment, très militante... Zaïda Mathieu lui avait dit qu'il fallait qu'on se rencontre elle et moi. Elle m'a parlé pendant une heure. Et on a pris un RV pour le 21 mars.

(...) Cet après-midi j'ai tourné jusqu'à 16h dans le métro avec Kader Z (responsable adjoint de l'équipe de médiation dans le métro). Avant je suis allée voir Clamens pour fixer un RV avec lui pour un entretien exploratoire. Il m'a dit : « *ça fera du bien de pouvoir parler !* » Les réunions d'agents RIM ne servent à rien selon lui. Ça part dans tous les sens. D.D. est dépassé et ce sont toujours les mêmes choses qui reviennent.

Je verrai Malika aussi un jour où elle sera au bureau.

On avait RV au métro Basso Cambo (MBC) avec Kader Z. et c'est Sonia qui est venue me chercher pour aller le rejoindre à Bellefontaine. Il y avait Kaddour à Bellefontaine, on est resté jusqu'à 14h. Il y a une femme droguée sans doute, qui a reconnu Sonia. Elle avait déjà eu à faire à elle à Esquirol parce qu'elle ne savait pas où aller chercher un ticket. Elle a essayé d'expliquer qu'elle avait perdu son abonnement et elle demandait qu'on lui fasse un papier pour justifier de cette perte et donc pour pouvoir passer sans reprendre un ticket. Sonia a dit qu'elle allait appeler à la borne mais Kader Z. lui a dit de ne même pas essayer parce que la réponse du PC serait de toute façon négative. On ne passe pas sans ticket donc la femme est finalement allée retirer de la monnaie pour acheter un ticket. Elle est partie en disant que ça se passait bien quand on expliquait gentiment comme ça venait de se passer.

Kaddour par contre était énervé et disait qu'il hésiterait pas à balancer un agent qui laisserait quelqu'un passer sans titre. C'est ce qu'on lui a fait.

Kader Z. après me disait que les agents se balancent tous les uns et les autres. On est allé ensuite au Mirail. Il y avait deux agents SEMVAT, et trois Vivre en Ville parce qu'une manifestation était attendue. Il allait falloir réguler le passage des étudiants. En attendant, il n'y avait personne.

(...) A Saint Cyprien on vu Malika. Elle a pas l'air d'aller bien. Kader Z. m'a dit que dans ce cas, il faisait des blagues plutôt que de faire parler les agents sur leurs problèmes. Ça finit toujours sur des plaintes de toute façon !

Après on est allé boire un café. Il n'a pas le droit mais il le prend et ne s'en cache pas devant les agents. Il a l'impression que ça l'aide à mieux comprendre les agents d'avoir été lui-même agent pendant deux ans. Ce qui n'est pas le cas de Férouze (responsable de l'équipe de médiation dans le métro) qui est « montée » de suite. Kader Z. a calculé : elle ne travaillerait que 4h 30 par jour !! Elle a apparemment mauvaise presse. (...) Les conflits de pouvoir ont beaucoup d'importance je crois à vivre en Ville.

Pour finir je l'ai accompagné au Capitole où il y avait Mustafa. Et ils se sont bien « engueulés » !! Kader Z. aurait changé depuis qu'il est chef. Mustafa a été pris en flagrant délit l'autre jour, de pieds sur la table dans le local sécurité. Tous les deux se connaissent depuis longtemps. Rien de bien intéressant dans leur dispute... Ça parlait fort c'est tout !!

### **Mercredi 5 avril 2000**

Ouh la la !! Il y a du remous depuis ce matin à Vivre en Ville ! Mourad refuse d'accepter l'offre de la SEMVAT. Il a encore eu un entretien avec G.G. ce matin. Elle trouve qu'il fait la plus grosse erreur de sa vie. Elle lui a même promis qu'il pouvait faire 6 mois à la SEMVAT et revenir ensuite à Vivre en Ville si ça n'allait pas. C'est un façon de lui montrer que son intention n'est pas de le mettre dehors absolument. Mourad était énervé ce matin. Il a l'impression qu'on ne le respecte pas en lui disant d'accepter cet emploi. G.G. pense qu'en réalité il a peur : c'est une grosse entreprise, il y a J.J.A.... Ses excuses seraient de fausses excuses. Enfin pour G.G., il y a un partenariat à gérer. Férouze et D.D. soutiennent Mourad et estiment qu'il faut comprendre les raisons de Mourad. Il doit être considéré comme un adulte responsable !

Et Mme J.(membre du conseil d'administration, membre fondateur de Vivre en Ville), elle, ne veut rien entendre. Ça la révolte ce refus de Mourad. Pour elle, il joue à l'enfant gâté. Elle pense que cette histoire est un échec de Vivre en Ville. Mourad doit accepter. C'est le but de Vivre en Ville après tout que les jeunes s'en aillent et il ne saurait être question de « cracher » sur le travail, qui plus est un emploi stable !

Pour elle, les questions identitaires et d'épanouissement au travail sont secondaires. L'emploi est d'abord nécessaires pour satisfaire les besoins alimentaires. C'est cela qu'il faut regarder. En l'occurrence, Mourad devrait considérer qu'une telle satisfaction lui est offerte. Et puis, il oublie qu'il n'est pas forcé de faire carrière à la SEMVAT.

Férouze et Mme J. se sont donc « accrochées ». A l'origine, Mme J. était là pour la réunion d'information sur les délégués du personnel. J'y suis allée ce matin et il n'y avait vraiment pas foule :Mme J., Carine (responsable du recrutement), Abdel (responsable à ce moment-là de l'équipe de médiation à EDF), D.D., Férouze, Ali Diallo (agent de médiation dans le métro, il était venu parce qu'il croyait que les élections se passaient aujourd'hui et qu'il avait un RV avec D.D.) et bébé (agent de médiation bus). Férouze a

demandé une présentation des différents syndicats. Puis de digression en digression, les questions autour du racisme, de Vivre en Ville, de l'insertion... ont été abordées.

Férouze estime que les chefs d'équipe devraient avoir la possibilité de rester à Vivre en Ville. Jeanne estime que personne n'est indispensable. D.D. et Férouze n'aiment pas le fait qu'on pousse les gens à partir absolument de Vivre en Ville. D.D. dit qu'il est le seul dans l'encadrement à penser qu'il faudrait laisser la possibilité aux chefs d'équipe entre autres de rester pour affermir la base de l'association.

(...) Mme J. trouve trop facile de se réfugier derrière le racisme, la discrimination, le quartier « sensible »... Les jeunes avec l'emploi- jeune, s'installe trop dans le confort et n'ont pas de projet à long terme. Elle refuse de croire que notre époque est plus dure que la sienne. Il faut se battre et les jeunes de Vivre en Ville n'en ont pas assez conscience ou le refuse.

### **Mardi 12 décembre 2000**

Vivre en Ville est en ébullition en ce moment. On est un peu dans une phase de transition.

(...) Depuis quelques temps des rumeurs de grèves planaient sur Vivre en Ville. Vendredi, ils sont passés à l'acte pendant 3h comme un avertissement avant une journée complète, voire plus. Ils réclament la prime de Noël, des augmentations de salaires, des CDI, de la transparence par rapport à la SEMVAT. Dans la direction, on essaie de calmer tout ça mais il semble qu'ils ne cèderont pas sur la prime de Noël. G.G. refuse ce rapport de force. Elle estime avoir redistribué l'argent de Vivre en Ville au mieux. Pour elle, les jeunes n'ont pas conscience de ce que représente la gestion des finances. Des groupes de travail vont se mettre en place.

Ce genre de réaction de la part des jeunes (ils étaient 37 vendredi) me paraît compréhensible. Leur position est difficile : comment peut-on leur donner un emploi et leur demander de partir le plus rapidement possible ?

### **Lundi 12 février 2001**

La nouvelle directrice est là depuis le 15 janvier. On en avait bien besoin. Elle a l'air d'avoir le profil de l'emploi. On pensait pas qu'ils recruterait quelqu'un comme elle. Elle a fait de l'humanitaire, a une solide expérience des rapports avec les politiques. Elle a l'air à l'aise et de ne pas se laisser marcher sur les pieds.(...) Pour elle, elle envisage Vivre en Ville comme une expérience atypique de création de lien social. Elle ne veut pas se centrer sur un métier, une orientation. La communication doit dépasser le cadre de la ville.

### **Samedi 10 mars 2001**

Il y a beaucoup de remue-ménage à Vivre en Ville depuis l'arrivée de Marie-Dominique, la nouvelle directrice. La SEMVAT a vraiment repris les choses en main. M.D.C. a bien vu qu'il y avait des dysfonctionnements associatifs : les administrateurs qui sont les clients, un bureau qui est pas vraiment élu...un déficit assez grave...

(...) M.D.C. m'a confié la mise en place d'outils pour la communication de Vivre en Ville mais aucun budget n'est attribué à ce poste parce qu'il faut se serrer la ceinture cette année. Je sens bien que ma thèse n'intéresse que moi et je suis fatiguée. Il y a un fossé énorme entre mes recherches et la réalité du terrain. Que puis-je apporter par la recherche ? Je suis assez amère à ce sujet. (...) Je suis dégoûtée par rapport à Vivre en Ville. Je crois que je ne crois même plus à son avenir. C'est un truc embrouillé au possible que cette association. C'est quoi leur idée...j'en sais trop rien. Veut-on vraiment poursuivre ce

que M.D.C. appelle « une expérience atypique de lien social » ? J'ai de sérieux doutes même sur la motivation de M.D.C. Carine se demande même si elle va rester !

#### **Mardi 20 mars 2001**

C'est de pire en pire à Vivre en Ville ! M.D.C. n'en peut plus, personne n'en peut plus. La SEMVAT représentée par J.J.A. dirige tout. Vivre en Ville ne passe que par eux et M.D.C. se demande quelle est son rôle.

#### **Mardi 22 mai 2001**

Je suis allée en fin de journée voir Salem. Il aimerait faire des dessins pour le journal de l'association. Apparemment, il n'attendait que le moment où on le lui demanderait. Je suis donc allée le voir comme je lui avais promis et nous avons convenu qu'il me ferait des modèles pour dans deux semaines. Le thème du prochain numéro du journal sera le déménagement et nos nouveaux locaux.

Il était content que je vienne, ça lui fait de la présence. Et il m'a parlé de ce qu'il ressent vis-à-vis de la SEMVAT et de Vivre en Ville. Il sent que Vivre en Ville en réalité se fait exploiter par la SEMVAT et n'a donc rien à dire. Il était choqué que la SEMVAT ne nous ait pas même prêté un camion pour le déménagement ! La SEMVAT ne tient même pas ses promesses d'embauche. Les recrutements dernièrement auraient été fait par piston. Les agents dans le métro ne peuvent même pas s'investir dans le but d'être embauchés à la SEMVAT. Si ce but n'existe plus, alors comment être motivés dans ce boulot ? De toute façon les Arabes qui ont été embauchés ne sont pas à leur aise à la SEMVAT. Pour lui, la SEMVAT a fait beaucoup de recrutements parmi Vivre en Ville au début pour faire miroiter qu'elle n'est pas raciste. Ce n'est pas vrai. Elle se sert des agents de Vivre en Ville pour faire écran devant les agents de la SEMVAT (quels qu'ils soient, même les gens du service Prévention). Pourquoi la Prévention n'a-t-elle pas pris en priorité des gens de Vivre en Ville quand elle a augmenté ses effectifs ? En réalité Vivre en Ville sert à rassurer les agents SEMVAT parce que les Vivre en Ville connaissent les gens qui posent problème dans le métro et sur les lignes de bus ni plus ni moins ! Une fois que Vivre en Ville est là pour faire le sale boulot, les OTCM et les vérificateurs « peuvent se la couler douce » !

Il ressent l'impossibilité de se faire entendre pour que quoique ce soit s'améliore. Ce travail est pénible car il intériorise beaucoup, doit beaucoup prendre sur lui, c'est stressant ! Il me disait que souvent c'était tellement pénible psychologiquement, que c'était sa femme qui se prenait une réflexion sans qu'il y fasse attention. Tout ce qui est rentré au cours d'une journée dans le métro ressort après dans la vie privée. D'autres agents me l'avaient dit déjà.

Il y a un fort sentiment de manque de reconnaissance de la part de la SEMVAT. On a enlevé le système de rapport parce que cela gênait le PC ou d'autres de s'entendre dire certaines vérités ! On leur demande faire des comptes-rendus quelquefois mais il n'y a plus ni papier ni crayon. De toute façon tous les comptes-rendus qui avaient pu être faits avant ne remontait jamais à la direction de Vivre en Ville.

De toute façon, Vivre en Ville est à la merci de la SEMVAT. Quand bien même elle dirait quelque chose, c'est la SEMVAT qui aurait gain de cause ! Il m'a parlé de la grève de décembre Il n'était pas là parce que malade à ce moment-là. Mais on lui a dit comment J.J.A. a su rabaisser le caquet de certains en leur rappelant que c'est grâce à lui qu'ils sont à Vivre en Ville. Au début de Vivre en Ville les recrutements étaient beaucoup fait à cause de J.J.A. qui plaçait tous les jeunes qu'il connaissait.

Il regrette le manque de vérité de la part de la direction de Vivre en Ville. G.G. lui aurait promis de changer de missions et aurait souvent fait miroiter le développement de l'association sans fondement. Salem a toujours été sur le métro et l'association ne donne pas le sentiment d'être si florissante.

Les absences sont dues au fait que le travail est très pénible et sans motivation. C'est une façon de contester que de « planter ». Il a pris sur lui et a décidé d'être moins absent pour Vivre en Ville, pas pour la SEMVAT, même s'il ajoute qu'on a souvent abusé de lui à Vivre en Ville. On l'a fait travailler alors qu'il était malade...on s'est servi de lui comme remplaçant, le déplaçant sans arrêt.

### **Mercredi 30 mai 2001**

Aujourd'hui, M.D.C. nous a annoncé à Christine (la comptable) et moi qu'elle avait posé sa démission. Pas trop de surprise. Je m'en doutais très fortement. Elle partira aux alentours de la mi-juillet. Pour l'instant ce n'est pas officiel. Seuls le bureau, DL, Carine, Christine et moi sommes au courant. Elle tient à l'annoncer elle-même aux agents. Elle ne veut surtout pas qu'on croit qu'elle a été virée par la SEMVAT. Elle en parlera avec Mourad en particulier qui a du poids sur les restes des salariés.

Son départ sera un révélateur de plus de la situation de l'association. Pour Christine, tout ce qui se révèle aujourd'hui et depuis l'arrivée de M.D.C., s'était accumulé depuis le début. Que va-t-il advenir ? M.D.C. ne sait pas ce que la SEMVAT va décider. J.J.A. lui a dit que c'était sa faute si ça n'a pas bien fonctionné entre le bureau et elle. (...) Elle dit qu'elle regrette parce qu'il y avait vraiment des choses à faire dans cette association, mais si peu de marges de liberté !

Que va-t-il se passer ? J'ai bien l'impression que le but est de faire périr cette association. On diminue beaucoup la prestation métro. Elle n'a plus d'importance aujourd'hui. On mise tout sur métro-vélo et la prévention.

C'est pour les agents que l'inquiétude va être grande. J'ose espérer que ça ne va pas se passer comme ça et qu'ils réagiront lorsque la SEMVAT aura vraiment la main mise sur l'association.

Un nouveau directeur sera-t-il nommé ?

(...) C'est D.L. (coordonnateur des missions de Vivre en Ville) qui va reprendre pas mal de choses en main. Il est pas mal dégoutté lui aussi.

### **Jedi 13 septembre 2001**

D.M., le nouveau directeur, a pris ses fonctions depuis juillet. Il a vu chacun individuellement. Il m'a expliqué comme aux autres qu'il était à Vivre en Ville parce qu'il était le seul à avoir refusé le nouvel accord cadre de la SEMVAT. Comme il ne pouvait être licencié, on lui a proposé le poste de directeur à Vivre en Ville et il a accepté. Il reste salarié de la SEMVAT détaché à Vivre en Ville. A noter que cela fait une charge de salaire en moins pour l'association et j'espère que les agents ne manqueront pas de le remarquer. Didi (un agent de médiation) l'a noté je crois un jour où on en a parlé. Sinon, et bien, il est payé le même salaire que M.D.C. avant lui pour travailler 80% de 35h.

(...) Il reste que s'il est gentil et très abordable, il est vraiment trop cool avec cette association. Il n'a aucune idée de son devenir, on se demande d'ailleurs si ça lui pose question à un moment donné ! On a l'impression qu'il se contente de faire de la gestion quotidienne de Vivre en Ville. On ne sait pas toujours où il est, il reste fidèle à sa réputation de « fantomas » à la SEMVAT. Vivre en Ville manque de dynamique, de débat comme il y en avait auparavant. Même chez Mourad on sent qu'il n'y a plus de « punch ». Il attend les prochaines élections de délégués du personnel pour se faire remplacer !

(...) On se resserre un peu entre Christine, D.D, D.L. et moi. On est les anciens. On ressent un peu les mêmes choses. On vient finalement pour pointer chaque jour, justifier notre salaire et puis voilà. Je suis très déçue.

D.L. est écœuré parce qu'il a l'impression de s'être fait avoir par la SEMVAT. Ils ont mis le grappin sur l'association et maintenant, c'est eux les décideurs. Ils ont mis un type sans beaucoup de charisme à la tête de l'association. Ce qui sera moins difficile à gérer que M.D.C.... ! (...) Plus aucun partenaire ne s'investit sérieusement dans cette association. EDF fait aussi le minimum, les bailleurs risquent de se retirer et TOP alors n'en parlons pas !

Il n'est bien sûr pas question de chercher de nouveaux marchés ! On sait pas bien où on va.

### **Lundi 29 octobre 2001**

L'ambiance est assez morose en ce moment. C'est assez lourd de venir travailler chaque matin. Surtout quand on se met à penser au devenir de l'association.

Ce matin, réunion de direction comme chaque semaine. Et Mourad a exposé l'état de la mission OPAC... L'équipe ne compte plus qu'un seul agent et qu'il ne veut pas garder (c'est Didi). Il y a eu en effet le recrutement raté de Géraldine fin septembre, Najibe qui vient de trouver un autre emploi chez Sécuritas, Bébé qui est tellement dégoutté qu'il veut partir et Karim qu'on a remis sur le métro parce qu'il ne montrait pas beaucoup de motivation sur la mission OPAC. Ça, c'est le côté employés de Vivre en Ville. Ensuite, il y a le travail lui-même et la situation qui se tend dans les quartiers pourtant classés encore accessibles à la médiation. Les agents de médiation supportent mal le regard des habitants et des jeunes qui ne comprennent pas vraiment leur mission. On les assimile à la Police, on les traite de « balances ». Ils n'ont aucun relais dans les associations ou chez les travailleurs sociaux et ils ont alors le sentiment d'être très inutiles. Mourad disait que les jeunes étaient armés dans les quartiers et qu'ils couraient souvent beaucoup de risques. Les habitants ne leur ouvrent pas forcément la porte non plus.

Il y a ensuite les commanditaires. L'OPAC et la Languedocienne ont une organisation qui ne facilite pas le travail de Vivre en Ville. En effet, la commande faite à Vivre en Ville vient de la direction et est répercutée aux responsables d'agence. Mais ces derniers qui n'ont pas vraiment réfléchi au sens de la mission de Vivre en Ville donnent l'impression de croire que Vivre en Ville vient rétablir l'ordre dans les cités, bref que c'est la police bis. Ensuite si les bailleurs se sont malgré tout bien impliqués dans cette mission contrairement au début, il reste qu'il est essentiel que les pouvoirs publics s'impliquent aussi- notamment les partenaires du contrat local de sécurité et ceux du contrat d'agglomération. Avec le CLS, on a droit depuis sa signature à de grands et beaux discours mais en dehors de la fiche action sur les médiateurs de jour, il n'y a pas de véritables implication. Et cela se ressent sur le terrain dans les relations avec les autres intervenants du quartier. Je crois que les agents de Vivre en Ville sont mal identifiés et gardent leur image de « jeunes des quartiers ». Et leur positionnement est difficile.

En tous cas ce matin, on en est venu à parler de mettre un terme à cette mission. Mourad même est totalement dégoutté et il est prêt à quitter Vivre en Ville. Et je crois que si lui en est là, c'est que ça va vraiment mal. Il est de ceux qui croyait le plus à cette association. Il est le premier jeune recruté à Vivre en Ville et c'est vraiment une figure importante dans cette association.

### **Mardi 6 novembre 2001**

Si l'ambiance était morose lundi dernier, ça a empiré ! En effet, pour ajouter aux difficultés de l'association, dans la nuit de mardi à mercredi dernier, on s'est fait voler le coffre fort de Vivre en Ville (qui était en

service depuis deux jours !!). Visiblement, et apparemment les preuves sont là, c'est un agent de Vivre en Ville qui aurait fait ça.

Je raconte... Il y a quelques temps, cet été, on s'était fait voler un certain nombre de carnets de tickets restos qui étaient conservés dans un tiroir fermé à clé dans le bureau d'Hafida. Le vol apparemment avait eu lieu en plein milieu de journée, cela ne pouvait être qu'un agent de Vivre en Ville. On a donc décidé d'acheter un coffre qui serait fixé au mur afin d'y ranger tout objet de valeur. Ça a mis le temps mais finalement, D.M. s'est enfin décidé à en acheter un et à le fixer au mur derrière la porte de notre bureau à Christine et moi. Lundi dernier, on a donc commencé à y ranger le chéquier ainsi que les tickets restos qui venaient d'arriver. La semaine précédente, bizarrement, la clé de la grille menant au jardin a disparu. Elle était rangée dans le bureau d'Hafida. On en a vaguement parlé mais sans trop y prêter attention en fait.

Et puis est arrivé l'inimaginable à mes yeux, le vol du coffre vers les 4 heures du matin la nuit de mardi à mercredi dernier. Le coupable a utilisé la porte du jardin et l'a ouverte avec la clé. L'alarme s'est déclenchée mais apparemment il a réussi à l'arrêter. Pas suffisamment tôt en tous cas puisque la société de sécurité a été alertée. Le coffre a été arraché du mur sans beaucoup de difficultés— il était fixé avec seulement 2 chevilles. Ils devaient certainement être plusieurs. La société de sécurité entre temps a téléphoné pour savoir pourquoi l'alarme avait été déclenchée et le coupable a répondu au téléphone disant de ne pas s'inquiéter, qu'il était M.B. (chef d'équipe OPAC) et qu'il travaillait. La société lui a demandé le code de l'alarme qu'il n'a pas su donner. Cette conversation téléphonique a été enregistrée par la société de sécurité.

La Police a été alertée par le voisin du dessus qui a entendu beaucoup de bruit mais n'a pas osé aller voir ce qui se passait.

D.L. qui était d'astreinte est arrivé sur les lieux sur l'appel de la société de sécurité. Mais personne n'a vu personne.

Bref, le lendemain c'était le choc. Le coffre avait disparu avec une vingtaine de carnets de tickets restos, des chèques de salaires et le chéquier. C'était la stupéfaction de se rendre compte que les salariés d'une association sont capables de se voler entre eux. Et puis Bébé qui était très mal à l'aise se savoir qu'on avait utilisé son nom. Tout de suite, les soupçons se sont portés sur un agent qui avaient fait des siennes déjà dans la mission OPAC depuis quelques temps (pas mal de réparations à effectuer sur la voiture, disparition de la carte essence, comportement très moyen dans le travail...) Mourad était catégorique, il pensait que c'était lui et tous étaient de cet avis.

Toutes les rumeurs ont circulé. J'étais révoltée quand j'ai entendu Kader Z. accuser la direction de n'avoir pas changé la serrure de la porte du jardin suite à la disparition de la clé. Et puis la rumeur est arrivée jusqu'aux oreilles de l'agent en question dans l'après-midi. Il a débarqué avec trois copains. J'étais là avec Hafida et D.L. Il était furieux et a commencé à nous menacer si c'était nous qui avions dit son nom. Il a dit qu'Hafida l'avait appelé pour lui dire que la rumeur courait que c'était lui qui avait commis le vol. Il a dit qu'il avait seulement confiance en Hafida. Ce que Dominique pouvait lui dire n'avait aucune importance. Finalement Dominique l'a pris à part et a réussi à lui faire admettre qu'on ne l'accusait pas puisqu'on avait aucune preuve.

(...) C'est devenu très difficile de travailler dans cette association. En plus de ne pas savoir où on va il faut subir des choses comme cela en interne. Le directeur pense soumettre au bureau l'idée d'un déménagement car le quartier ne favorise pas non plus une bonne ambiance de travail. L'image de Vivre en Ville en est détériorée.



Christine pense que de toute façon, la fin de l'association est inéluctable. Tout ce qu'on fait maintenant est à ses yeux un moyen de retarder l'échéance.

#### **Vendredi 14 décembre 2001**

Je viens de voir A. (éducateur) à Circuit-Jeunes (club de prévention) qui m'a parlé d'une part d'un programme organisé par le Takticollectif autour des événements d'AZF. Dans les quartiers touchés, des chapiteaux vont être montés et pour ce qui concerne Papus-Tabar- Faourette- Bordelongue, un spectacle pour les adultes le mardi 15 janvier à 20h, autour de la question du logement suivi d'un débat aura lieu. Le mercredi 16, c'est un spectacle pour les enfants. Les associations présentes sur le quartier sont donc conviées à participer.

D'autre part, il m'a dit que depuis quelques temps ils organisaient des rencontres sur le thème de l'interculturel avec plusieurs associations du quartier et des jeunes et des habitants. Et il avait pensé à Vivre en Ville pour notamment sortir un peu des thèmes relatifs à l'islam et à la culture strictement maghrébine. Il avait pensé à Vivre en Ville parce qu'à ses yeux les agents ont des compétences qui leur permettent de toucher des publics très différents. Il me citait son frère, Kader B.. Dans le métro, il était capable de gérer un problème avec des jeunes des quartiers parce qu'il connaît leurs codes et parfois parce qu'il les connaît personnellement. Et de suite après, il est aussi capable de parler à une personne âgée dans ses codes à elles aussi. Ils sont capables de gérer une double appartenance. Et ça m'a beaucoup intéressée. On ne valorise pas suffisamment ce que font les agents. Les habitants dans les quartiers ont tendance à ne voir que des jeunes qui roulent comme des dingues avec la voiture... (conformes à l'image qu'on a des jeunes des cités !) Dans le métro, on les voit la mine défaite souvent, à « tenir » le valideur.

De là, on a été amenés à parler de l'engagement de Vivre en Ville dans ce type d'action. Je ne me suis pas cachée de quoi que ce soit. Et je lui ai bien dit la situation de Vivre en Ville, le manque de liberté pour vraiment développer quelque chose autour de la médiation, la pression des partenaires...

A. puis C. (éducateur) qui est venu après, n'avaient pas spécialement des *a-priori* sur Vivre en Ville comme je pensais. Ça ne les a pas vraiment surpris quand même tout ce que je leur ai raconté. A. savait que la Ville par F. De Veyrinas avait eu pas mal de place à Vivre en Ville. Comme toujours, on a gardé notre image d'association de la Ville. Pourtant ce n'est plus le cas.

#### **Vendredi 12 juillet 2002**

Si la grève n'a apparemment pas abouti à satisfaire les revendications des agents de Vivre en Ville, elle a engendré pas mal de changements. La SEMVAT a au moins été sensibilisée sur le fait que Vivre en Ville avait l'impression de faire le même travail que des agents SEMVAT au rabais. C'est particulièrement vrai pour l'équipe bus qui fait un peu doublon avec la Prévention.

Mais pour ce qui est la mission métro, après une reprise des plus moroses pour les agents, les responsables de la SEMVAT se sont réunis pour penser une nouvelle définition de la mission de Vivre en Ville. En effet, l'avocate de la SEMVAT leur a fait remarquer qu'il était illégal de faire faire le même travail moins cher à des sociétés extérieures. Les agents de sécurité sont aussi concernés sur ce point. Il est vrai qu'on fait mal la différence entre un agent de station SEMVAT, un agent RIM et un agent de sécurité. De là, les grands « chefs » se sont réunis. D.M. était présent à la 1<sup>ère</sup> réunion. Il a été décidé de penser avant le 15 juillet une nouvelle définition de postes des agents des sociétés prestataires de la SEMVAT. C'est la question du contrôle notamment qui a été soulevée tant elle pose de problèmes aux agents Vivre en Ville.

(...) Suite à cette réunion, des réflexions devaient donc être menées aux quelles Vivre en Ville n'a pas été associée. Comme si Vivre en Ville n'avait rien à dire et était complètement soumise aux injonctions des décideurs de la SEMVAT ! S. (responsable de l'équipe médiation à EDF) ne comprend pas cette logique, elle aurait souhaitée être associée à ce qu'ils appelaient une redéfinition des postes. De tout ça, il est sorti la décision à laquelle D.M. n'a rien eu à dire (il était absent à ce moment-là pour opération) : les agents RIM ne devaient plus être dans les stations de métro mais à l'extérieur. (...) Tout le monde se renvoyait la balle à la SEMVAT quand D.D. demandait des précisions (lui rentrait de vacances). Des équipes assez étonnantes ont été pondues à la va-vite du genre 15h-22h à la passerelle de la station du métro Bellefontaine, ou sur la place de la Reynerie. Des équipes devaient suivre la ligne de bus 12 sur les mêmes créneaux... Tout ça sans qu'on définisse mieux le rôle des agents Vivre en Ville. Eux n'y ont vu qu'un « sale coup » encore de la SEMVAT. Cela fait suite en effet, à leur avis à la grève et aux mauvaises relations avec les gens du métro. Ils ont pris ce remaniement comme une punition. Cela n'a donc fait que les déprimer davantage. La plupart me disaient que c'était l'annonce de la fermeture prochaine de Vivre en Ville. Ils avaient en fait l'impression de perdre de leur territoire. A cela s'ajoutait le fait que des licenciements ont été annoncés par D.M. Ce qui met un peu de pression et contribue à appuyer la conviction que la fin de l'association est proche. Alors les agents menacent et disent que lorsqu'ils ne seront plus là ça va dégénérer.

Avec ces nouvelles équipes dans le métro, les agents Vivre en Ville en tous cas s'affranchissent de la surveillance du PC. Ils n'ont plus de prise de service à faire en station comme auparavant. Seul Vivre en Ville contrôle. Ce qui libère un peu de pression pour les agents qui ne supportaient plus le regard du PC.

D.M. a donc appris avec surprise à son retour lundi que les agents n'étaient plus en station. Mais il a appelé à la SEMVAT pour revoir cela. De nouvelles équipes ont été faites avec des plages horaires beaucoup plus intelligentes. Plus de 15h-22h à la passerelle. Reynerie a été supprimé, Esquirol et Capitole regagnés. Ce sont des petites plages horaires de 3 ou 4 heures devant les stations puis des présences à Basso Cambo ou aux arrêts de bus du 50 ou du 12. Une mission plus diversifiée en tous cas et qui de mon point de vue ressemble davantage à la mission d'une association comme Vivre en Ville. Des vérificateurs avaient demandé que les agents RIM aient une mission d'assistance des vérificateurs SEMVAT. Ce à quoi s'est opposé D.D.. Cela aboutirait à des abus et à une totale déresponsabilisation des vérificateurs. D.D. dit que chacun doit faire son boulot. En tous cas d'après D.D., ces nouvelles équipes dans le métro conviennent mieux. Et les agents qui avaient beaucoup râlé lorsque la rumeur est sortie, commencent à y trouver satisfaction. Il n'y a plus d'équipe le week-end mis à part la Prévention qui reste inchangée. Ce dispositif doit durer tout l'été avant peut-être des restructurations à Vivre en Ville en septembre ?

## TABLE DE MATIERES

<b>SOMMAIRE.....</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
DE LA MÉDIATION.....	5
DE LA PLACE DU CHERCHEUR À VIVRE EN VILLE.....	7
DE LA QUESTION FLOUE À L'OBJET SOCIOLOGIQUE.....	12
DE LA MÉTHODE.....	20
<b>PREMIÈRE PARTIE : L'INTRODUCTION DE LA MÉDIATION DANS LA GESTION DE L'ESPACE PUBLIC.....</b>	<b>28</b>
I. LES CONDITIONS D'ÉMERGENCE DE LA MÉDIATION.....	31
1.1. LES CHANGEMENTS DU TRAVAIL SOCIAL .....	31
1.2 LA MENACE DES BANLIEUES .....	39
1.2.1. LES ÉMEUTES URBAINES ET L'EXPÉRIENCE DES MESSAGERS.....	39
1.2.2. LE DÉBORDEMENT DU SOCIAL DANS LES SERVICES PUBLICS : L'EXPÉRIENCE DES GRANDS FRÈRES .....	43
II. MUTUALISER LES RESSOURCES SUR LES TERRITOIRES .....	49
2.1. LA CHARTE DES PARTENAIRES POUR LA VILLE ET LES CONTRATS LOCAUX DE SÉCURITÉ .....	49
2.2. L'ASSOCIATION PARTENAIRES POUR LA VILLE 93(PPV 93) .....	54
2.2.1. LES ACTIVITÉS DE PPV 93 .....	55
2.2.2. LA PROFESSIONNALISATION DES AGENTS DE PROXIMITÉ ET DE PRÉVENTION .	62
2.3. DÉVELOPPER UN SERVICE DE PRÉVENTION ET DE MÉDIATION PLUTÔT QU'UNE POLICE MUNICIPALE.....	66
III. VIVRE EN VILLE A TOULOUSE .....	73
3.1. HISTORIQUE ET MISSIONS .....	73
3.1.1. LE PROJET « VIVRE EN VILLE » À LA SEMVAT ET LA POLITIQUE DE PRÉVENTION .....	74
3.1.2. INSERTION ET MÉDIATION DANS LE DISCOURS DE LA SEMVAT .....	78
3.1.3. L'ÉMERGENCE DE L'IDÉE « VIVRE EN VILLE » À EDF .....	83
3.1.4. EMPLOI-JEUNE ET INSERTION DES JEUNES.....	90
3.1.5. DÉVELOPPER LA MÉDIATION SOCIALE DANS LES QUARTIERS D'HABITAT SOCIAL .....	92
3.1.6. DE NOUVEAUX PARTENAIRES : L'AMBITION DE DÉVELOPPER LA MÉDIATION ?	94
3.2. LES ENJEUX DE LA MÉDIATION : ENTRE CHANGEMENT ET CONFORMATION.....	98

3.2.1. LA MODERNISATION DU SERVICE PUBLIC EN QUESTION .....	98
3.2.2. LA STRATÉGIE DÉFENSIVE DES ENTREPRISES .....	102
3.2.3. INSERTION PROFESSIONNELLE, PAIX SOCIALE ET MÉDIATION DE CONFORMATION .....	107
<b>DEUXIÈME PARTIE : LE TRAVAIL DES AGENTS DE MÉDIATION .....</b>	<b>114</b>
I. UNE VOLONTÉ D'INNOVATION SOCIALE ? .....	115
1.1. PETITE HISTOIRE DE VIVRE EN VILLE .....	118
1.1.1. UNE CRISE LATENTE .....	118
1.1.2. DE LA CRISE À LA FERMETURE DE VIVRE EN VILLE .....	122
1.1.3. DES JUSTIFICATIONS... ..	132
1.2. DE LA PROFESSIONNALISATION DES EMPLOIS-JEUNES À CELLE DES AGENTS DE MÉDIATION DE VIVRE EN VILLE.....	137
II. LE RÔLE SOCIAL DES AGENTS DE MÉDIATION VIVRE EN VILLE .....	144
2.1. L'AGENT DE MÉDIATION AU CARREFOUR DE PLUSIEURS FONCTIONS.....	147
2.1.1. L'AGENT RIM À LA LIGNE DE CONTRÔLE .....	147
2.1.2. LE CORRESPONDANT DE QUARTIER DANS LA CHAÎNE DE TRAVAIL D'EDF.....	154
2.2. LA DÉLÉGATION DU SALE BOULOT.....	160
2.2.1. LE CONTACT AVEC LE PUBLIC.....	160
2.2.2. LA SÉCURISATION DU PERSONNEL .....	167
2.3. UN RÔLE DE DIALOGUE .....	173
2.3.1. LE « JEUNE DES QUARTIERS » : TYPE DU CLIENT GÉNÉRATEUR D'INSÉCURITÉ .....	174
2.3.3. RENOUVELER L'IMAGE DU SERVICE PUBLIC.....	205
<b>TROISIÈME PARTIE : VIVRE EN VILLE, UNE ORGANISATION BASÉE SUR L'ETHNICITÉ.....</b>	<b>217</b>
I. LES AGENTS DE MÉDIATION : ENTRE ESPOIR ET DÉSILLUSION .....	218
1.1. L'APPARTENANCE COMMUNAUTAIRE COMME COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE..	219
1.1.1. ENTRE NOUVELLES PROFESSIONNALITÉS ET NOUVELLE HIÉRARCHISATION DES TÂCHES.....	219
1.1.2. LE DÉNI D'UNE CATÉGORISATION LIÉE À L'ETHNICITÉ.....	228
1.2. LA RECONNAISSANCE SOCIALE DES « JEUNES DES QUARTIERS » EN JEU.....	237
II. UNE IDENTITÉ PROFESSIONNELLE FONDÉE SUR L'INCERTITUDE ET LE PROVISOIRE	247
2.1. DES AGENTS DE MÉDIATION EN INSERTION.....	247
2.1.1. AVOIR UN PROJET.....	247
2.1.2. DONNER LA PREUVE DE SA BONNE VOLONTÉ... ..	250

2.2. DES CONTRADICTIONS À GÉRER POUR LES SALARIÉS DE VIVRE EN VILLE.....	252
2.3. LE RÔLE DE L'ETHNICITÉ DANS LA CONSTRUCTION IDENTITAIRE DES AGENTS DE MÉDIATION .....	258
2.3.1. L'ETHNICITÉ COMME DÉFENSE .....	258
2.3.2. LE RAS-LE-BOL DES AGENTS MÉDIATION DE VIVRE EN VILLE .....	267
<b>CONCLUSION : VIVRE EN VILLE, UN EPISODE DANS LA POLITIQUE DE LA VILLE A LA TOULOUSAINÉ .....</b>	<b>275</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>283</b>
<b>ANNEXES .....</b>	<b>291</b>
ANNEXE 1 : GRILLES D'ENTRETIEN.....	292
GRILLE D'ENTRETIEN AGENTS DE MÉDIATION DE VIVRE EN VILLE .....	292
GRILLE D'ENTRETIEN ANCIENS AGENTS DE MÉDIATION DE VIVRE EN VILLE.....	294
GRILLE D'ENTRETIEN SALARIÉS ENTREPRISES PARTENAIRES DE VIVRE EN VILLE.....	296
ANNEXE 2 : QUELQUES ENTRETIENS TYPIQUES.....	297
ENTRETIEN 5A, vendredi 21 décembre 2001.....	297
ENTRETIEN 7A, vendredi 15 février 2002.....	307
ENTRETIEN 13A, mercredi 20 février 2002.....	326
Entretien 22A, jeudi 30 mai 2002 .....	334
ENTRETIEN 27A, mardi 25 juin 2002.....	355
ANNEXE 3 : EXTRAITS DES OBSERVATIONS PARTICIPANTES .....	375
ANNEXE 5 : EXTRAIT DU JOURNAL DE TERRAIN .....	382
<b>TABLE DE MATIERES.....</b>	<b>392</b>

Une expérience de médiation : Vivre en Ville à Toulouse  
*Entre innovation et conformation*

## **Une expérience de médiation, Vivre en Ville à Toulouse à Vivre en Ville. Entre innovation et conformation.**

Ce travail de thèse a été élaboré suite à trois années passées comme salariée de l'association Vivre en Ville, dans le cadre d'une convention CIFRE. Vivre en Ville en partenariat avec la Ville de Toulouse, EDF et la SEMVAT, a créé, grâce au programme Nouveaux Services- Emplois Jeunes des postes d'agents de médiation dans les services publics. A partir d'une enquête qualitative compréhensive par entretiens semi-directifs et observations directes, ce travail interroge le sens de ces « nouveaux métiers » de la médiation sociale.

Ces emplois se sont révélés dans un premier temps, une réponse au problème du chômage des jeunes et à celui de l'insécurité des services publics dans les banlieues « sensibles ». La question de la professionnalisation de ces emplois s'est rapidement posée avec la perspective de la fin des subventions de l'État pour les postes emplois-jeunes. Néanmoins, si la présence des agents de médiation s'est révélée bénéfique sur le territoire des services publics de transports et d'EDF, on a pu constater leur difficulté à s'insérer dans le partenariat local.

Les agents de médiation étaient recrutés à cause de leurs difficultés d'insertion professionnelle, et du fait de leur appartenance ethnique. Ils se sont rapidement enfermés dans une identité de jeunes en insertion à qui l'on déléguait le « sale boulot » du contact avec les publics problématiques.

Ce questionnement autour de l'insertion des jeunes issus des quartiers « sensibles » pose la question du déni des catégories ethniques dans la politique de la ville toulousaine.

**Mots-clés :** emploi, insertion professionnelle, jeunes, quartiers sensibles, services publics, insécurité.