HAL
open science

Le traitement syndical du racisme et de l'insécurité dans une entreprise de transports urbains

Philippe Poutignat, Christian Rinaudo, Jocelyne Streiff-Fénart

To cite this version:

Philippe Poutignat, Christian Rinaudo, Jocelyne Streiff-Fénart. Le traitement syndical du racisme et de l'insécurité dans une entreprise de transports urbains. Sociologie du Travail, 2004, 46 (3), pp.309-328. halshs-00083414

HAL Id: halshs-00083414

https://shs.hal.science/halshs-00083414v1

Submitted on 30 Jun 2006

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.

Poutignat Philippe (Université de Nice-Sophia Antipolis – URMIS-SOLIIS)
Rinaudo Christian (Université de Nice-Sophia Antipolis – URMIS-SOLIIS)
Streiff-Fénart Jocelyne (Université de Nice-Sophia Antipolis – URMIS-SOLIIS)

Le traitement syndical du racisme et de l'insécurité dans une entreprise de transports urbains

(Texte publié dans *Sociologie du travail*, vol. 46, n° 3, juillet-septembre 2004, p. 309-328.)

La question du racisme dans les milieux de travail a fait récemment l'objet d'une attention nouvelle (Bataille, 1997 ; De Rudder et al., 1998). Longtemps considérée comme le lieu par excellence de l'intégration des immigrés dans les classes ouvrières nationales (Tripier, 1990), l'entreprise apparaît de plus en plus comme le champ potentiel de conflits identitaires larvés entre Français d'origine (une catégorie elle-même racisée) ou d'anciennes immigrations assimilées, et les immigrés plus récents, notamment d'Afrique du Nord et d'Afrique noire et leurs enfants.

Le racisme et la xénophobie ne sont évidemment pas des phénomènes nouveaux dans le monde ouvrier. Cependant leur place dans les relations de travail a changé en même temps que se transformait leur cible elle-même. Dans l'entreprise, où la ségrégation entre Français et immigrés reposait sur la place subordonnée assignée à l'OS immigré, c'est désormais sur la discrimination à l'embauche et le blocage de carrière des jeunes de deuxième génération que se déplacent les enjeux. Pour nombre d'entre eux qui outre la nationalité française, peuvent faire valoir des titres scolaires et des niveaux de compétence professionnelle leur ouvrant théoriquement l'accès à la mobilité sociale, la sphère du travail semble être ainsi devenue le théâtre de la résistance à une intégration réussie (Beaud et Pialoux, 1998).

L'entreprise qui fait l'objet de l'étude de cas présentée ici, fournissait, au moment où nous avons commencé notre enquête, une illustration précise de cette résistance de certains secteurs d'emploi à l'ouverture des jeunes issus de l'immigration, mais on y voyait également à l'œuvre une autre dimension proprement contemporaine du racisme, qui s'exprime en particulier dans les entreprises relevant des services publics ou parapublics. Dans ce secteur, le racisme ne se manifeste pas seulement à l'intérieur de l'entreprise par l'hostilité envers certaines catégories de travailleurs ou de candidats à l'emploi marqués par un stigmate racial, les expressions du racisme se déploient aussi vers l'extérieur, dans le rapport aux usagers ou aux clients (Bataille, 1997). Concernant plus particulièrement les transports publics, elles se confondent avec l'identification d'un ennemi proche, mais pourtant moralement, culturellement, civilement distant : le fauteur de trouble, qui constitue une figure centrale des conflits publics auxquels sont confrontés les professionnels du secteur (Le Breton, 2001).

Cette nouvelle catégorie d'Autre essentialisé, à qui a été conféré la dénomination quasi officielle de « sauvageon », s'inscrit dans un mouvement global d'ethnicisation des couches populaires et de redéfinition des « classes

dangereuses » (De Rudder, 2002). Elle prend son sens dans la reconfiguration du « problème de l'immigration » qui dans le débat public est aujourd'hui mis en relation moins avec des questions de concurrence sur le marché du travail (les immigrés qui prennent le pain des Français), qu'avec des questions de désordre moral. Les transports publics sont ainsi régulièrement évoqués par des discours qui, articulés sur l'idée d'anomie et de perte de valeurs (Bigo, 1998), informent la construction des problèmes d'insécurité urbaine, au centre desquels comme nul ne l'ignore puisqu'il s'agit d'une nouvelle *doxa*, se situent « les jeunes des cités ».

L'originalité de la situation que nous avons étudiée tient à la dynamique locale qui a conduit les acteurs syndicaux à articuler ces deux faces, internes et externes du racisme au travail. On verra notamment comment, dans ces conditions locales spécifiques, les initiatives, qu'ils ont déployées pour enrayer le durcissement et la racialisation du conflit entre les professionnels du transport et les « jeunes des cités », ont pu être simultanément l'occasion de faire évoluer des attitudes très largement figées à l'égard de populations ethniquement stigmatisées, afin qu'elles soient reconnues par le personnel comme candidates légitimes aux emplois de ce secteur.

1. Le racisme au travail : une étude de cas

L'entreprise dans laquelle nous avons enquêté[1] compte environ 650 employés dont plus de 500 conducteurs receveurs, 85 ouvriers d'entretien (mécaniciens, électriciens, service de nettoyage) et une vingtaine d'agents de maîtrise. Elle présente plusieurs caractéristiques qu'il importe de bien situer pour comprendre les dynamiques locales dans lesquelles les questions de l'insécurité et du racisme s'actualisent dans les relations de travail. La première de ces caractéristiques, celle à tout le moins qui compte tenu de l'objet de notre enquête a d'emblée attiré notre attention, est l'absence totale dans l'entreprise de non-nationaux (justifiée, selon nos interlocuteurs, par une clause de nationalité inscrite dans la convention collective), mais aussi plus généralement la quasi-inexistence de personnel d'origine étrangère, et notamment de jeunes issus de l'immigration. Une autre caractéristique tient à la force du pouvoir syndical à l'intérieur de l'entreprise qui permet à la hiérarchie syndicale de se situer comme un représentant attitré des intérêts de l'entreprise, un partenaire légitime vis-à-vis de la direction et des pouvoirs publics et un interlocuteur privilégié pour les médias locaux. Dans sa dynamique de participation à la gestion de l'entreprise, le syndicat, comme la direction, a cherché, dès le début des années 1990, à apporter des solutions concrètes aux problèmes de sécurité dans les transports urbains, que ce soit dans son acception générale (sécurité routière…) ou dans sa formulation plus directement centrée sur les agressions du personnel et sur les actes d'incivilité qui perturbent et mettent en crise l'ensemble de la profession. Enfin, une autre

[1] Cette recherche a été réalisée dans le cadre d'un programme européen : Osime (Organisations syndicales, immigrants et minorités ethniques en Europe) coordonné par l'Urmis (Unité de recherche migrations et société) et l'Iseres (Institut syndical d'études et de recherches économiques et sociales).

particularité de cette entreprise est qu'elle est décrite par l'ensemble des salariés comme « une grande famille », un peu comme l'était la « famille cheminote » dont parlent Claude Dubar et Pierre Tripier (Dubar et Tripier, 1998), ce qui se traduit notamment par un sentiment partagé de forte solidarité interne qui dépasse les clivages catégoriels et idéologiques. Cette dimension familiale n'est d'ailleurs qu'en partie métaphorique dans la mesure où on peut effectivement observer une grande multiplicité des liens réels de parenté entre les salariés, certains étant présents dans l'entreprise depuis plusieurs générations. Il s'est ainsi développé une sorte de droit d'accès privilégié à l'entreprise pour les membres de la famille des salariés, favorisé par la direction, et largement relayé par le syndicat qui, face à la crise du marché de l'emploi, s'est vu dans l'obligation de prendre en compte cette revendication formulée par sa base. Ce type d'accord contribue au développement d'un « corporatisme contractuel » (Dubar et Tripier, 1998), fondé sur la négociation entre l'employeur et le syndicat, et qui se concrétise par un accord tacite pour embaucher un minimum de 50 % de fils d'employés.

Cette représentation de la « grande famille » se traduit également par l'adhésion du personnel à des normes de comportement « maison » se manifestant par des rituels de politesse impératifs entre les membres (serrements de mains à tout le monde), par une virilité ostentatoire et, de façon corrélative, par une « rugosité » des manières de parler dont la signification pour l'identité professionnelle est soulignée par un lien revendiqué aux ancêtres charretiers. Une conséquence en est aussi que les termes dérogatoires pouvant servir d'injure raciste (« melons », « gris ») sont en usage constant dans l'entreprise, et trouvent à se prévaloir de ces façons habituelles et valorisées : celles, notamment, d'un usage viril et non euphémisé du langage que résume bien la formule consistant à prévenir les nouveaux venus et, en premier lieu, les universitaires qui s'intéressent à la question du racisme dans le monde du travail, que « ici, on appelle un chat un chat ». L'usage des termes racistes est à ce point routinier et « naturellement » inscrit dans le langage familier de l'entreprise, que leur évitement ne peut que marquer une distanciation, ce qui implique qu'ils sont tout aussi « naturellement » repris dans les discours des syndicalistes, y compris dans ceux qui sont destinés à contrer le racisme : « comme si je faisais exprès de prendre un melon » … « c'est jamais un marron, c'est jamais un bronzé qui est impliqué dans des trucs pareils, ç'a toujours été des blancs » … « tu sais les petits melons si tu les prends un peu avec toi… », etc.

L'usage habituel des catégorisations raciales dans l'entreprise, qu'il implique ou non une portée injurieuse, ne la particularise sans doute pas. Il témoigne en premier lieu de préconstruits discursifs et de représentations sociales qui, comme le souligne Pierre-André Taguieff (Taguieff, 1990), reconduisent le présupposé de l'existence des races, lequel fait ainsi partie d'un stock d'évidences communes en deçà des clivages entre racistes et antiracistes. On les retrouve d'ailleurs aussi bien chez les militants syndicaux concernés par la lutte antiraciste que chez certains des employés susceptibles d'être en butte aux préjugés de leurs collègues. C'est même chez l'un des rares employés de l'entreprise d'origine étrangère que nous avons rencontré la forme de pensée la plus explicitement construite autour de la correspondance entre des caractéristiques physiques et mentales qui constitue,

selon Colette Guillaumin (Guillaumin, 2002) le cœur de l'idéologie raciste. Pour ce chauffeur d'origine vietnamienne, la bonne intégration dont il jouit à son avis dans l'entreprise, tient avant tout aux qualités de discrétion propre à la « race asiatique ».

Ce qui sépare les quelques individus racisables (d'origine vietnamienne, antillaise ou maghrébine) de leurs collègues, c'est moins cette croyance partagée en l'existence des races que la subtilité (déjà relevée par Stéphane Beaud et Michel Pialoux) avec laquelle les premiers reconnaissent et distinguent de façon infaillible le vrai racisme (malveillant, qui cherche à injurier) et les allusions raciales prises dans les relations à plaisanterie qui constituent la trame de la sociabilité dans la vie de tous les jours. Ce que tous les racisés partagent en propre, c'est un répertoire de réponses aux agressions racistes (encaisser, minimiser, répliquer…) et l'art et la manière (plus ou moins bien maîtrisés selon les compétences individuelles) de les appliquer de façon adéquate en fonction de la situation. Tous savent d'expérience qu'une réaction à l'usage généralisé de sobriquets du type « rouleau de printemps » ou « uncle Ben » aboutit inévitablement à les mettre dans la position de « celui qui fait des histoires » (« On ne peut rien lui dire »), mais que par contre ils peuvent le cas échéant se prévaloir de leur bon droit s'ils répondent, comme l'a fait cet employé antillais aux réflexions du collègue sur les Noirs « auxquels il manque un chromosome » : « ou tu fermes ta grande gueule ou tu descends du bus ».

Cet usage plus ou moins malveillant, franchement hostile ou prétexte à plaisanterie, des termes racistes se retrouve dans la plupart des milieux de travail, et sans doute moins ici qu'ailleurs, la présence extrêmement réduite des immigrés dans l'entreprise interdisant que les luttes de concurrence internes et les jalousies ou le ressentiment qu'elles suscitent, se focalisent sur l'origine étrangère, comme cela peut être le cas dans d'autres situations (Beaud et Pialloux, 1998). Les termes racistes injurieux (les *melons*, les *gris*, les *basanés*, les *boucaques*) n'en sont pas moins omniprésents, non pas comme motif de division entre les travailleurs, mais comme occurrences de conversation banales et routinisées dont on présume que le caractère non problématique est partagé par tous. Pour être d'usage courant, ces termes n'en conservent pas moins leur caractère injurieux, mais la charge d'hostilité et d'aigreur dont ils sont porteurs est dirigée vers l'extérieur de l'entreprise. Elle prend pour cible une catégorie urbaine pas très différente au fond (mais beaucoup moins euphémisée) de celle qu'évoquent les catégories, apparemment plus éduquées et plus savantes, de « quartiers difficiles », ou de « ghettos ». Dans le cadre de l'entreprise, cette géographie de sens commun racialisée s'élabore en mobilisant des finalités pratiques, qui consistent notamment à établir quelles sont les lignes difficiles, celles qu'on évite et qui sont traditionnellement attribuées aux nouveaux chauffeurs. Elles sont intimement liées à la question de l'insécurité telle que ces derniers la rencontrent dans leur pratique professionnelle.

Dans les plaintes des chauffeurs, la question de l'insécurité est directement associée à des considérations sur la perte de prestige de la profession et se traduit souvent par le sentiment partagé de ne plus être respectés. Toutefois, ils différencient nettement ce qui relève d'une perte de considération générale des

usagers à leur égard, de ce qui découle d'actes assignables à une catégorie particulière avec laquelle ils sont, par conséquent, dans une relation conflictuelle. Dans le premier cas, la plainte s'adresse aux usagers en général qui manifestent régulièrement de l'indifférence à leur égard, voire certaines formes d'hostilité, en cas de retard par exemple. Ces manifestations d'hostilité toutefois ne leur sont pas destinées en propre, mais à travers eux, « aux bus ». L'absence de considération fait d'eux une « machine à conduire » et va de pair avec une sorte d'invisibilisation de leur personne (« Tu fais partie du mobilier. Les gens ne voient pas quand ils rentrent qu'il y a un être humain qui est en train de conduire un bus » … « Ils montent dans un bus, ils payent. Ils nous prennent pour des robots. », etc.)

Dans l'autre cas, tout au contraire, le manque d'égard dont ils se sentent l'objet les met sur le devant de la scène. Il va de pair avec une forte visibilité et concerne les incivilités, c'est-à-dire les comportements qui dérogent non seulement à ce que l'on peut attendre d'un usager, mais également aux attentes des usagers « normaux » eux-mêmes. Ici sont évoqués non seulement des comportements directement agressifs à leur égard (insultes, crachats), mais aussi des comportements tels que la fraude, le chahut, le fait de fumer et, d'une façon générale, le refus d'obtempérer. Ceux-ci se déroulent sous les yeux des autres passagers qui sont alors fondés à se plaindre. Or l'une des contraintes de la profession consiste, compte tenu du caractère nécessairement public des conduites, en une forte exigence de justifiabilité (Joseph, 1995). Ainsi, par exemple, ne pas intervenir dans des cas de fraudes manifestes, c'est être sous la menace de se voir reprocher de ne pas accorder le même traitement à tout le monde, reproche particulièrement difficile à supporter parce qu'il contrevient à l'éthique égalitaire de la profession.

Tel qu'il est décrit par les chauffeurs le problème de l'insécurité, notamment lorsqu'il est abordé à propos des « lignes difficiles », est moins le risque d'agressions physiques que la mise en cause de leur statut de maître à bord qui est constitutif de leur identité professionnelle. La confrontation avec des usagers qui refusent de se comporter comme tels les empêchent eux mêmes de se comporter en chauffeurs, selon les définitions du rôle en usage dans l'entreprise : les qualités professionnelles que sont l'attention à ce qui se passe dans le bus, la réserve vis-à-vis des passagers, la responsabilité du véhicule, sont systématiquement mises à l'épreuve par des passagers qui les contraignent à des comportements (« se planquer derrière sa vitre », faire semblant de ne pas entendre et de ne pas voir, encaisser les insultes ou y répondre) qui sont autant de dérogations à ce modèle valorisé de souveraineté (« seul maître à bord ») qui fait du métier de chauffeur, selon les formulations viriles en usage dans l'entreprise, un « métier d'homme ». Dès lors, ces comportements sont attribués à « ceux qui nous emmerdent », autre manière de désigner ces « jeunes des quartiers ».

2. « Calmer le jeu » : racisme, insécurité et pédagogie syndicale

Quelles sont les réponses apportées par l'organisation syndicale au risque d'exacerbation et de racialisation de ces conflits publics ? En premier lieu, notons que les responsables syndicaux font explicitement la différence entre les salariés

qui ont des réactions qui peuvent être qualifiées de racistes, et les racistes proprement dits. Ceux-là sont connus et bien identifiés par leurs idées « extrémistes », c'est-à-dire par leurs positions politiques et idéologiques d'extrême droite. Cette caractérisation en fait des acteurs ultra-minoritaires, et, selon la mémoire historique transmise par les plus anciens, les restes défaits d'une bataille gagnée depuis longtemps contre les tentatives d'implanter des syndicats patronaux tels que la CFT (Confédération française du travail) dans les années 1970, avec le concours d'éléments rapatriés d'Algérie plus ou moins compromis avec l'OAS. Il demeure cependant toujours le risque que certains, dans ce contexte, se laissent séduire par des idées extrémistes dont l'incarnation est aujourd'hui le Front national, ou deviennent obsédés par leur ressentiment ou leur haine à l'égard des immigrés. Ceux-là sont alors considérés comme des « cons » et la pédagogie syndicale consiste à faire la démonstration qu'une telle obsession rend le travail encore plus difficile et, d'autre part, qu'elle ne consiste en fait qu'en rodomontades de faux « durs », incapables de traiter réellement le problème de l'insécurité. La « connerie » ne qualifie donc pas seulement les idées racistes, elle vise également des attitudes dans le travail que ces idées encouragent et qui diffusent bien au-delà des racistes déclarés.

Les réponses syndicales ont alors consisté en premier lieu à tenter de « calmer le jeu » et de contenir ces formes de manifestations racistes afin qu'elles ne dégénèrent pas en « obsessions anti-immigrés ». Cette orientation pragmatique se traduit par un affichage limité des positions antiracistes explicites et leur maintien dans les limites du conflit traditionnel avec les « extrémistes » ; elle conduit également à faire la part de réactions racistes que l'on juge passagères et dues au surcroît de tensions lié à l'insécurité. Elle fait en conséquence de l'insécurité, telle qu'elle est rencontrée par le personnel dans l'exercice de son métier, un enjeu pratique qui, s'il était convenablement traité, permettrait de contrer la disposition présente chez les agents à se donner un ennemi et, par là, à adopter les catégories et la thématique du discours raciste. Or lorsqu'elle s'applique à l'insécurité elle-même — du point de vue de ce qui tend à l'accroître ou à la diminuer dans les situations de travail — cette orientation pragmatique retrouve le racisme non plus comme un effet mais comme une composante intégrante du problème de l'insécurité. Le racisme favorise en effet des attitudes qui font obstacle à la gestion de l'insécurité et à son maintien dans des limites supportables. C'est cela que désigne la « connerie » ou, plus exactement, elle permet de faire le lien entre les idées racistes (« connes ») et l'attitude du « con », celui qui, incapable de se dominer, va se trouver confronté à une situation d'agression qu'il aura contribué à envenimer et qu'il ne pourra plus maîtriser.

Une des manières de prendre en charge « sur le terrain » la question de l'insécurité a alors été de favoriser la création d'une BMI (brigade d'intervention mobile), d'en contrôler la définition des tâches et l'organisation de ses services, notamment en fixant les termes de la coopération avec les services de police, municipale et nationale. Au moment de sa création, ce service se composait de trois équipages intervenant à tout moment sur le réseau à la fois pour des missions d'assistance aux chauffeurs destinées à dégager les couloirs de circulation et les arrêts de bus et pour des actions de prévention et de médiation sociale. Dans la

division du travail de sécurisation, les responsables de ce service ont cherché à maintenir une distinction tranchée entre leurs tâches propres, qui visent à faire baisser le niveau d'agressivité dans les bus, et celles relevant du maintien de l'ordre public. Tout en considérant nécessaire d'établir des relations de proximité et de confiance mutuelle avec les services de police, municipale et nationale, afin de garantir l'intervention la plus rapide possible en cas d'agression, ils n'en envisagent pas moins la répression et les « débordements » dont elle est souvent l'occasion comme un « sale boulot » qui suppose une attitude de « cow-boy », et implique la violence — sans doute un mal nécessaire — mais en tout point opposé à celui qu'ils valorisent pour leur compte et conforme à leur vocation de « transporteur », à savoir la médiation. Une de leurs missions les amène à se rendre périodiquement dans les quartiers périphériques desservis par les lignes « difficiles » pour se faire connaître personnellement des jeunes les plus visibles dans les lieux publics et pour prendre des contacts avec les responsables des associations les plus influentes.

La mission de la BMI ne consiste pas seulement à « calmer le jeu » mais aussi à instaurer un changement radical du rapport entre les professionnels des transports et leur public « difficile ». La personnalisation des relations avec les jeunes des quartiers « difficiles » (symbolisé par l'usage mutuel des prénoms) traduit ce changement de rapports, qui implique également la reconnaissance d'un espace de transactions dérogatoire du droit commun. L'obligation de paiement peut ainsi se négocier contre un gage de « bonne conduite » (« Vous restez tranquillement assis et on ne vous contrôlera pas ») et la relation d'autorité entre contrôleur/contrevenant en vient à céder le pas à une relation ludique entre des partenaires adhérant à une norme commune de fair-play.

> « Par exemple, on a eu une action sur le [numéro d'une ligne réputée « difficile »] avec des jeunes qui faisaient du bruit. Donc on les a sortis et on est restés dans le bus. En passant à notre hauteur ils nous ont dit : au revoir V., au revoir S. et ils sont partis. Parce que pour eux c'était naturel. Ils faisaient les cons et ils savaient ce qui pouvait leur arriver. Ils ont joué et cette fois ils ont perdu. C'est souvent ce qu'on leur dit : « Vous jouez, vous gagnez ou vous perdez. C'est le poker. Vous montez dans le bus, vous ne payez pas, si vous avez des contrôles, vous vous démerdez avec les contrôleurs. Si c'est nous vous savez ce qui vous arrive. Si vous faites les cons — c'est votre droit de faire les cons — mais vous savez que si on vient, on vous met dehors et vous allez à pied. » Et ils sont réglo, ils l'acceptent. » (Responsable BMI.)

Les arrangements négociés avec les « jeunes des quartiers » permettent ainsi de maintenir des apparences normales tout en leur accordant de facto un statut d'usagers particuliers. Mais si elle permet relativement de « calmer le jeu » et de contenir dans des limites tolérables les manifestations d'agressivité, l'action des BMI se heurte à la résistance des chauffeurs, non seulement parce qu'elle implique une disposition individuelle de tolérance à l'opposé de leur attitude spontanée de répression vis-à-vis des « fauteurs de trouble » qui les « emmerdent », mais parce qu'elle contrevient à l'éthique professionnelle de

traitement égalitaire des usagers. Plus encore, cette manière de favoriser le contact social avec les membres du groupe identifié comme marginal est toujours susceptible de renforcer chez certains chauffeurs ce que Norbert Élias et John L. Scotson (Élias et Scotson, 1997) ont appelé la « peur de la pollution ». Les jeunes en question étant réputés anomiques, « frayer » avec eux, c'est courir le risque d'une « infection anomique », c'est donc être soupçonnable de briser les normes et les tabous de son groupe. Les laisser monter dans le bus sans payer sous le regard des autres usagers, aller discuter avec eux au fond du bus au lieu de leur dresser des procès-verbaux revient, dans le langage imagé de l'entreprise, à « baisser le pantalon ».

Une autre manière de prendre en charge le problème de l'insécurité en y apportant des réponses concrètes revient à instaurer une fonction spécialisée dans la gestion des relations interethniques en réservant les tâches de pacification sociale à des intervenants eux-mêmes marqués par une origine ethnique. C'est ce qui a été amorcé lorsqu'un jeune d'origine tunisienne, issu d'un quartier défavorisé de la ville, a été intégré dans la brigade. Cette nouvelle recrue s'est très rapidement fait apprécier par ses collègues de la BMI, du fait notamment de sa capacité à gérer les relations avec les jeunes à l'origine des troubles et à décider de la manière d'agir dans les situations les plus délicates.

> « Il réfléchissait comme eux, avec un raisonnement que nous, on ne peut pas avoir. Ça, je l'ai compris en travaillant avec lui. Pour lui, [ces jeunes en question] ce sont des cons jusqu'à un certain point… Après, c'est de la racaille […] Je lui disais : « Mais pour moi, ce sont les mêmes… » Et non, ce ne sont pas les mêmes ! » (Un membre de la BMI.)

Autrement dit, c'est parce qu'il est « comme eux » que ce jeune peut manipuler ces catégories de la pratique qui sortent de l'entendement des gens « comme nous ». Or, c'est bien à partir de la maîtrise de ces catégories que se déterminent les choix d'action dans les situations où l'intervention de la brigade est jugée nécessaire, et notamment les décisions de négocier ou de se montrer intransigeant, de faire descendre le contrevenant ou de le raisonner, etc.

Mais la position de ce jeune d'origine tunisienne dans l'entreprise va vite se révéler intenable pour les mêmes raisons (sa proximité sociale et ethnique avec les « jeunes des quartiers ») qui fondent, de l'avis de ses chefs, sa compétence de médiateur. Outre le fait que son recrutement est perçu comme un acte de traîtrise supplémentaire par ceux qui dénonçaient déjà les stratégies de médiation — le chef d'équipe est alors désigné comme « celui qui embauche les Arabes » —, son intégration dans un service de sécurisation (la BMI) perturbe, bien plus que ne l'aurait fait le recrutement d'un chauffeur de la même origine, un ordre des choses dans lequel les parties en présence étaient clairement identifiées et distribuées de part et d'autre d'une ligne socio-ethnique : d'un côté, des « jeunes des quartiers », pour la plupart (et en tout cas typiquement) d'origine maghrébine, se livrant à toutes sortes de pratiques illicites ; de l'autre, des représentants patentés de l'ordre social dominant, pour la plupart (et en tout cas typiquement) « blancs » et « français », qui, par des méthodes certes différentes de celles des policiers ou des

contrôleurs, n'ont pas moins pour mission de rétablir un ordre public menacé par les activités des premiers.

Le caractère intenable de sa position de médiateur tient d'abord à la difficulté d'adopter l'attitude conciliante de la BMI sans être soupçonné de « favoriser les siens » : parler avec des jeunes des quartiers, leur serrer la main, les appeler par leur prénom, plaisanter avec eux, tous comportements habituels aux membres de la BMI, n'est pas dans son cas interprété comme une méthode professionnelle (réprouvée), mais comme la confirmation de son statut d'intrus : « ça ne m'étonne pas, c'est un gris, il est avec les gris ». Ce statut d'outsider, voire d'ennemi de l'extérieur infiltré à l'intérieur, ne se manifeste jamais autant que lorsqu'il s'autorise les petites entorses au règlement ou prétend bénéficier des avantages acquis qui sont l'apanage du membre à part entière :

> « Un jour, il descendait dans la navette du personnel, et il a fait descendre un petit cousin à lui. Personne n'a rien dit quand il était dedans. Mais quand il est sorti, ça a été : oui, maintenant on transporte des gris, des melons. Et il a entendu. Moi je lui ai dit : tu as fait une bêtise, tu n'aurais jamais dû mettre ton petit cousin. Et il me dit : mais quand eux, ils transportent leurs femmes ou leurs filles… oui, mais eux c'est eux et toi, tu es ce que tu es… Et il en a pleuré. »

Plus encore que les réflexions désobligeantes des membres du personnel, c'est la réaction du responsable de la BMI, (« tu as fait une bêtise », « eux c'est eux et toi tu es ce que tu es ») qui est révélatrice d'un rapport social fondamentalement inégalitaire et racialement hiérarchisé. Précisément parce que cette réaction n'est pas celle des membres « extrémistes », mais de quelqu'un qui, étant à l'origine de ce recrutement, assume généralement (autant par conviction antiraciste que par la responsabilité que lui confère cette initiative) une position de défenseur et de protecteur de sa jeune recrue, elle rend manifeste, bien plus que ne le font les agressions racistes, la propriété stigmatique de la marque raciale. En l'occurrence, si cette réaction n'est pas sans évoquer un mécanisme bien connu de la discrimination raciale consistant à « blâmer la victime », il est sans doute plus juste d'y voir un exemple caractéristique des conseils, des codes et des lignes de conduite, que prodiguent aux individus stigmatisés les spécialistes (militants, professionnels, psychologues) chargés de les assister. Au titre de ces conseils prodigués aux stigmatisés pour gérer au mieux la relation aux autres, figurent ceux qui rappellent discrètement la règle implicite selon laquelle il incombe aux individus stigmatisés *plus qu'aux autres*, de s'appliquer à réduire la tension (ici la violence engendrée par les discriminations raciales) que provoque l'exposition de leur stigmate (Goffman, 1975). La « bêtise » qui est ici reprochée est celle du minoritaire qui a oublié sa condition et qui se voit rappeler avec bienveillance, que les jugements définissant ce qu'est un comportement « normal » pour les majoritaires (transporter gratuitement ses parents) ne s'appliquent pas à lui. Et qu'à l'oublier, il ne s'expose pas seulement lui-même mais compromet les efforts de ceux qui sont de son côté.

Dans cette logique de la relation majoritaire/minoritaire, la réparation de l'humiliation incombe au stigmatisé lui-même qui se doit de faire la démonstration de son égale dignité :

> « Tu as le permis, tu sais conduire, tu vas faire le chauffeur. Et quand tu leur auras montré ta capacité d'être chauffeur — et on fera tout pour que ça marche — tu reviendras. Mais tu reviendras parce que tu auras été chauffeur et que tu leur auras fait une démonstration. Il m'a dit : « Chef, t'as raison, on va faire comme ça. » Et le jour où il aura la qualité de chauffeur, on fera tous les deux une démonstration dans la salle des conducteurs en leur disant : voyez le gris, le melon, il est comme vous. Et c'est ce que je ferai. »

L'échec relatif de cette tentative souligne les contradictions inhérentes à l'institutionnalisation de médiateurs ethniques. Au cours de notre enquête, ces contradictions vont se poser avec une acuité particulière dans l'entreprise du fait du recrutement d'une vingtaine puis d'une quarantaine d'agents de médiation dans le cadre du dispositif « Nouveaux services–nouveaux emplois » lancé par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité.

3. La mise en place d'un dispositif de médiation sociale : désethniciser les compétences « de la rue » ou professionnaliser l'ethnicité ?

Dans un premier temps, le syndicat s'est fermement opposé à l'idée même de recrutements d'emplois de types « grands frères » ou « agents de médiation » en combinant un double refus, celui des emplois précaires que supposait l'embauche de jeunes dans le cadre de mesures incitatives favorisées par la politique de la ville et celui des critères ethniques sous-jacents à la notion de « grand frère ». La décision prise d'accepter leur embauche a finalement été justifiée par les meilleures conditions salariales et surtout par les possibilités de formation et à terme d'intégration dans l'entreprise que permettait d'envisager le nouveau statut d'emploi jeune. Outre sa rectitude syndicale, cette doctrine avait l'avantage, en refusant une spécialisation ethnique des fonctions, de permettre le maintien d'une autre doctrine syndicale « maison » : celle de la priorité familiale dans les recrutements. Elle s'est traduite dans l'embauche des agents de médiation par un compromis arithmétique : moitié « jeunes des quartiers », moitié « enfants du personnel ».

Telle qu'elle fut arrêtée par les différents partenaires, la définition du poste mettait l'accent sur quatre « missions » distinctes que les nouvelles recrues devaient prendre en charge : l'assistance à la clientèle du réseau (aux arrêts et à bord des autobus) ; l'incitation à la validation systématique des titres de transport ; la médiation avec les populations de quartiers défavorisés en relation avec les associations locales ; la sécurisation par leur présence à bord des autobus en collaboration avec les agents du réseau.

Mais dès la mise en place du cursus de formation, obligatoire dans le cadre des contrats « emplois jeunes », les différents partenaires, amenés à intervenir auprès

des jeunes pour leur expliquer ce qu'allaient être les tâches qu'ils auraient à remplir sur le réseau, laissèrent transparaître des divergences de point de vue.

Pour la société d'économie mixte concessionnaire des transports urbains de la ville, les bénéfices attendus de l'expérience étaient principalement d'ordre commercial : le recrutement de ces jeunes, outre qu'il permettait d'assurer à moindre coût des services d'information et d'assistance à sa clientèle (recueillir les attentes et les besoins des usagers, assister le personnel dans des actions commerciales ou de service…), devait contribuer à l'amélioration des relations commerciales en permettant de réduire le sentiment d'insécurité des usagers.

Les représentants de l'institut de formation, qui a largement participé au montage du dispositif de recrutement, insistaient pour leur part sur les missions spécifiques de médiation sociale (contribuer à « créer un climat », à « instaurer le dialogue » entre les jeunes et les autres usagers…), correspondant à leur souhait de développer une activité qu'ils considéraient comme un « nouveau métier ». C'est sur leur proposition que sera retenu le terme d'Amic pour agents de médiation et d'incitation au civisme.

Les représentants de l'opérateur de transport chargé de l'exploitation du réseau (conduite, maintenance et régulation des bus, contrôle et sécurisation des passagers) souhaitaient, pour leur part, profiter de la mise à disposition de cet effectif pour renforcer le contrôle permettant d'augmenter les recettes et de renforcer la sécurité des passagers dans les bus. Plutôt que les missions de médiation sociale, ils privilégiaient des tâches intégrées aux métiers des transports, comme l'incitation à la validation des titres, susceptibles de viabiliser la présence de ces jeunes dans l'entreprise. Le syndicat CGT de l'entreprise était également sur cette position en insistant sur le fait que le statut temporaire d'emploi jeune ne pouvait se concevoir que s'il fournissait l'occasion d'ouvrir les portes de l'entreprise à des jeunes qui n'auraient eu aucune chance d'y entrer par les voies habituelles de recrutement des chauffeurs et des vérificateurs. Ainsi, les membres du syndicat, refusaient le nom d'Amic pour désigner ces nouveaux agents. « Ça, explique l'un d'entre eux, c'est encore une trouvaille des conseillers en communication. Ils sont contents d'avoir trouvé un nom qui les fera passer pour des guignols dans les bus. Pour moi, ce sont des employés comme les autres, ils font le même métier que nous, ce sont des transporteurs comme nous. »

C'est au terme de la formation que furent constituées les équipes (10 binômes et un trinôme) qui allaient intervenir dans les bus. Les binômes ont été constitués de telle manière qu'ils combinent à chaque fois des critères de mixité sexuelle — de manière à ce que les garçons puissent venir en aide aux filles en cas de nécessité — à des critères de mixité « raciale » — un Blanc avec un Maghrébin ou un Noir.

Dans l'esprit des agents de maîtrise chargés de l'encadrement, la composition de ces paires racisées est envisagée comme un partage des compétences entrant dans le cadre d'une solidarité mutuelle et de l'entraide entre collègues (qualités très valorisées dans l'entreprise), dans lequel les individus racisés occupent de fait la position la plus avantageuse. Il est en effet très vite apparu que, par rapport à leurs camarades recrutés par la filière « personnel », les Amic « des quartiers »

pouvaient valoriser leur origine comme un « plus » dans leur mission de médiation et de pacification sociale.

Cet aspect apparaît nettement dans une discussion enregistrée lors de la première réunion de bilan suivant l'embauche des Amic. Le thème largement discuté lors de cette réunion portait sur la capacité inégale selon les équipes constituées à régler les problèmes rencontrés sur les lignes difficiles, notamment ceux qui les confrontaient à certains jeunes qui s'étaient habitués à voyager sans titre de transport. Lors de la discussion, ce problème était exprimé par le fait de « passer » ou de « ne pas passer » sur ces lignes. Il fut posé par un Amic qui expliquait ses difficultés à exercer son autorité sur ces fraudeurs qui, en ignorant systématiquement sa présence, lui faisait publiquement perdre la face et, par là, toute forme de crédibilité vis-à-vis des autres passagers.

Suite à l'exposé de ces difficultés, la résolution du problème s'oriente d'abord vers la recherche des « bonnes » attitudes : ne pas avoir peur, être poli, sourire… Sous-jacente à cette proposition d'explication et de réparation du problème, il y a donc l'idée que le contrôle des fraudeurs est affaire de compétence professionnelle et de capacité individuelle à maîtriser la situation. Le premier intervenant va vigoureusement rejeter cette interprétation et expliquer aux autres membres du groupe qui « passent bien » que lui non plus n'a pas peur, qu'il ne manque jamais de dire bonjour et que ses tentatives de nouer le contact avec les jeunes en question ne changent rien à leurs comportements. C'est alors qu'un autre Amic, recruté lui par la filière « jeunes des quartiers » intervint dans la discussion pour reformuler le problème :

> « Je vais cerner le sujet, il ne faut pas se voiler la face, c'est simple… Il peut faire ce qu'il veut, il n'aura pas la même influence que nous, parce que eux, ce sont des jeunes de la rue, et eux ils sont Blancs et on sait très bien qu'ils ne sont pas respectés. […] Lui il est Blanc, il a les cheveux longs, c'est un Français pour ceux de la rue, ils ne l'écouteront pas comme ils nous écouteront nous, parce que nous, on est de là-bas, voilà. »

Replacée dans le contexte conversationnel dans lequel elle s'insère, l'amorce de cette intervention (« Je vais cerner le sujet, il faut pas se voiler la face, c'est simple ») ne manifeste pas une rupture du consensus sur l'interprétation de la situation, mais au contraire un alignement sur le registre de discours caractéristique de la « culture de l'entreprise », résumée par la formule : « ici on appelle un chat un chat ». Cette ouverture est en quelque sorte l'anticipation d'un accord sur ce qui représenterait la « réalité » du monde social, qui serait rendue patente dès qu'on renonce à un discours politiquement correct pour « dire les choses comme elles sont ». Plus précisément, replacé dans le contexte de l'entreprise, ce préambule signale en fait qu'on va passer à une définition de la situation en termes raciaux. Et c'est effectivement ce qui est fait par la mention des « Blancs » et des « Français ». Mais on peut noter que, dans la formulation qui en est proposée, les termes ethnico-raciaux ne sont pas contrastés avec des termes pris dans le même dispositif catégoriel (Noirs, Maghrébins, Arabes, Beurs), mais avec un terme relevant d'une sociogéographie urbaine (jeunes de la rue). Si en

dépit de leur non-congruence, ces catégories peuvent être appariées sans problème, c'est que les labels ethnico-raciaux expriment ici non pas des types ethniques ou raciaux mais des « types sociaux » du genre *college boys* identifiés par les « cheveux longs », typification que rend transparente leur mise en contraste avec des catégories renvoyant aux « gens de la rue », soit à un type social du genre *corners boys (*Whyte, 1955). Ces types incorporent des catégories raciales, mais ne s'y résument pas.

L'intervention suivante, de la part d'un agent de maîtrise, se présente comme la manifestation d'un accord, d'une approbation, d'un renforcement de ce qui vient d'être dit :

> « C'est justement notre force, parce qu'on travaille avec des gens comme toi et comme A. et comme vous justement comme tu dis, des Gris, puisque tu fais la différence. »

On peut voir dans « comme tu dis », « puisque tu fais la différence » autant de procédés destinés à souligner que l'intervention précédente a été prise comme une autorisation (donnée par les racisables) à formuler les problèmes en termes raciaux. Fort de cette autorisation, l'autocatégorisation « jeune de la rue » est reformulée dans le lexique de l'entreprise (un gris), celui qu'on utilise quand « on appelle un chat un chat ».

Ce changement est remarqué et souligné de deux façons :

• Par l'intervention du leader syndical (« Oui, ça on va enlever ça du vocabulaire, hein ») mettant en évidence le caractère d'insulte de « gris » (cette intervention s'imposant peut-être d'autant plus que l'échange a lieu en présence de sociologues enquêtant sur le racisme dans l'entreprise).

• Par les interventions de deux jeunes d'origine maghrébine : « Moi, je suis pas complètement gris », et « Pour une fois qu'on passe », suivie de rires, qui à la fois confirment le caractère « raciste » de la catégorie et en minimisent la portée en l'intégrant dans le registre des relations à plaisanterie plutôt que dans celui de l'injure.

À la suite de cet échange, la solution à apporter à ces difficultés est formulée en ces termes par le responsable du service sécurité :

> « Quand tu me dis que tu as un problème sur le [n° d'une ligne réputée « difficile »] rien ne t'empêche de dire à O. (responsable des Amic) : nous sur cette ligne avec la petite, on passe moins bien, et il faudrait un peu nous soulager, alors tu es sympa, tu changes le binôme, tu nous en mets un qui es couleur locale. »

Cet échange met bien en évidence la contradiction inhérente à la spécialisation ethnique du travail qui, au-delà du cas étudié, caractérise de façon générale les fonctions de médiateurs culturels.

D'une part, le « plus » que représente, dans la tâche de médiation, la proximité sociale avec les « fauteurs de trouble » se trouve bel et bien confirmé par

l'expérience. La compétence relationnelle spécifique des Amic issus des « quartiers » que résume la formule « passer », se manifeste par cet art des interactions désamorçantes (Macé, 1997) que possèdent ceux qui maîtrisent les codes des interactions personnelles propres à l'univers des jeunesses populaires, mais elle tient aussi à leur passé récent de fraudeurs qui leur permet d'instaurer avec les fraudeurs potentiels auxquels ils ont affaire une réciprocité des perspectives qu'ils peuvent négocier à leur avantage :

> « Nous on a une autre approche, nous les jeunes on les connaît. On a ouvert le truc de dire : voilà on est des jeunes, on n'est pas avec vous, aujourd'hui c'est moi qui suis là, mais t'aurais pu très bien être toi à ma place et moi à ta place. C'est encore mieux accepté que d'avoir un vérificateur, moi j'ai des jeunes ils vont pas donner leur carte d'identité à un vérificateur, ils vont me la donner à moi, sans la demander. Je fais un clin d'œil, alors où tu en es, style je cherche dans mon sac, je lui dis, attends, je l'ai fait moi ça, tu l'as ou tu l'as pas, on va pas attendre 20 ans. » (Un Amic « des quartiers ».)

Cette réciprocité des perspectives peut être également mise à profit pour retourner le devoir de loyauté entre amis, qui pourraient les faire considérer par leurs copains de la cité comme des traîtres, en devoir de respect à leur égard que sont tenus de manifester les « véritables amis » :

> « Le problème tu le règles d'entrée. Tu leur dis : voilà moi je suis entré dans cette boîte. On est amené à se voir, le mieux : payez votre bus. Tu payes ton bus et tu fumes pas dedans, après tu fais ce que tu veux. Après tu descends du bus, tu vas aller casser la tête de l'autre là-bas, je vais y aller avec toi, si je suis pas en service, je suis toujours ton copain. Mais la première chose, si tu respectes ton collègue, respecte le boulot de ton collègue, le met pas en porte à faux. Donc tu t'expliques : tu dis c'est un job. Dans 90 % des cas ça marche. »

Mais par ailleurs, les échanges lors de la réunion de bilan rapportée plus haut montrent aussi que, comme on l'a déjà relevé à propos de la tentative de spécialiser un jeune d'origine tunisienne dans ces fonctions, la valorisation de l'origine comme compétence professionnelle est toujours susceptible de se retourner en absolutisation de la différence.

L'originalité de cette expérience, dans laquelle on retrouve par ailleurs bien des aspects décrits dans des situations similaires (Begag et Rossini, 1999), va consister à reconnaître à ces jeunes des compétences spécifiques (mesurées à la capacité de « passer ») tout en évitant les écueils de la professionnalisation ethnique. La voie qui s'est progressivement dessinée a été celle d'un double processus d'intégration : intégration des « jeunes des quartiers » dans les métiers des transports, et intégration des savoir-faire liés à leur « origine » dans le domaine général de compétence de ces mêmes métiers.

4. Du traitement de l'insécurité à l'intégration des « jeunes des quartiers »

La deuxième campagne de recrutement, qui se traduit par la signature de 20 nouveaux contrats d'emplois jeunes, va être l'occasion d'une réorganisation profonde des tâches et de l'encadrement des emplois jeunes. Sous l'impulsion du responsable du service de contrôle et avec l'appui du syndicat, des agents de maîtrise vont profiter de l'arrivée de ces nouvelles recrues pour restructurer ce service et lui redonner une place importante dans l'organigramme de l'entreprise. Au lieu d'évoluer en binômes ou en trinômes sur une ligne prédéfinie, les agents de médiation allaient désormais contribuer à l'agencement de 5 nouvelles équipes de contrôle constituées chacune d'un chef de groupe — un ancien de la « maison » choisi pour son savoir-faire et pour ses qualités relationnelles —, de deux vérificateurs assermentés et de 6 à 7 emplois jeunes. Dans leurs nouvelles tâches, il n'était plus question pour eux d'inciter à la validation du fait de leur simple présence plus ou moins imposante à bord d'un véhicule, mais de collaborer, sans pour autant être eux-mêmes des contrôleurs assermentés, à une activité plus classique de contrôle consistant à identifier et à sanctionner les mauvais payeurs, contribuant de fait à l'augmentation des recettes. À peine un mois après ce changement, voici comment un cadre de l'entreprise en présente le bilan aux différentes brigades réunies pour l'occasion :

> « Depuis un mois j'ai vu le jour et la nuit. Maintenant vous êtes demandé aussi bien par les chauffeurs que par les clients pour la sécurité. Votre brigade, vous êtes au hit-parade des PV. [...] Maintenant, les gens ne font plus de différences entre les contrôleurs, les vérificateurs et les Amic. »

Si cette profonde réorganisation des tâches attribuées aux agents de médiation a été possible, c'est qu'elle permettait aux différents acteurs impliqués dans le devenir de ce dispositif d'en tirer parti. Pour les responsables de l'entreprise, elle permettait de pérenniser les bénéfices commerciaux et de sécurisation du réseau enregistrés par la présence sur les lignes de ces agents. Pour les agents de maîtrise concernés par cette réorganisation, elle a rendu possible la reprise en main du service du contrôle tout en permettant leur propre promotion interne. Pour le syndicat, elle a été un moyen de démontrer l'efficacité et la rentabilité de la présence des emplois jeunes et d'engager les négociations en vue de leur intégration en tant que personnel statutaire de l'entreprise. Enfin, pour les jeunes eux-mêmes, leur intégration dans un service de contrôle, et la reconnaissance de leur travail qu'elle implique, a été mise à profit pour s'instituer comme des agents à part entière de l'entreprise, par le biais notamment de leur entrée dans l'action syndicale.

> « Je me suis retrouvé délégué, souvent je descendais, je me renseignais, code du travail, convention collective. J'en parlais aux collègues, c'est pas parce qu'on est emploi jeune qu'il faut se laisser faire. Je leur ai dit : vous êtes bien gentils, vous nous faites passer au contrôle, on rapporte du pèze, on est toujours à 5400 balles. La galette, vous la ramassez, partagez ! J'ai attrapé mon contrat de travail, je l'ai lu de A à Z. J'ai dit attention : on est des agents de

médiation. Productivité, brigades et tout, on est là on le fait, on veut une reconnaissance financière, si c'est pas bon, on est des agents de médiation. Mon contrat, il me dit pas de contrôler et de verbaliser. Alors ils ont commencé à négocier. »

Cette redéfinition de leurs tâches et la révision profonde du sens de leur mission qu'elle implique est plutôt bien accueillie par les Amic. Leur insertion dans une équipe de contrôle leur permet de jouer sur l'ambiguïté de leur statut réel pour restaurer vis-à-vis des passagers une position d'autorité dont ils étaient totalement dépourvus dans la situation antérieure.

« Ben moi je suis content de ce qu'on fait maintenant. Parce que au début, on avait l'impression qu'on ne servait pas à grand-chose. Les gens y savaient qu'on n'était pas là pour contrôler, même eux ils nous disaient qu'on servait à rien, on était un peu à l'écart. Et après quand on est passé dans les équipes de contrôle, ça nous a redonné envie ; et puis on s'entend bien entre nous, on s'entraide, quand il y en a un qui a un problème, y en a un autre qui prend la place, et puis il y a une bonne ambiance dans l'équipe… »

Outre qu'elle les sort de la position humiliante résumée par la formule « passer pour des guignols », cette nouvelle organisation des tâches les inscrit, par leur encadrement et leur intégration dans des équipes plus larges et aux objectifs mieux définis, dans une logique de professionnalisation qui tend à devenir de plus en plus crédible. Quelques mois après leur recrutement, la stratégie syndicale d'intégration des « emplois jeunes » à des services banalisés des métiers du transport (conduite, contrôle, vente) va se trouver officiellement confirmée, contre l'option d'institutionalisation de tâches spécifiques de médiation observée sur d'autres réseaux urbains :

« On a pensé qu'il serait peut-être préférable de prendre des gens comme vous qui connaissez déjà les ficelles du métier, qui êtes complètement intégrés dans les brigades plutôt que de faire venir des gens de l'extérieur. On a les possibilités de faire les premières formations de permis de transport en commun, de manière à ce que dès que vous êtes titulaires du permis, vous attaquiez une formation de conducteurs–receveurs et que vous soyez intégrés en tant que conducteurs–receveurs. » (Chef du personnel.)

Dans une entreprise caractérisée par une idéologie aussi fortement corporatiste, cette intégration professionnelle des emplois jeunes dans la grille des métiers de l'entreprise passe simultanément par leur assimilation culturelle à « la grande famille » des professionnels des transports. Ce qui se joue de ce point de vue, c'est aussi un problème de réaffiliation des nouvelles recrues que sont les « jeunes des quartiers », par inculcation des « manières » et du langage qui constituent mythiquement la « culture des transports » et qui soutiennent le sentiment d'identité professionnelle des transporteurs.

Le projet des « grands frères » fortement rejeté pour sa connotation ethnique se déplace vers un schéma relationnel mentor/protégés qui en conserve la métaphore familiale en la désethnicisant. Désignés comme des « papas » (appellation qui vaut transfert sur les personnes du modèle de l'entreprise comme « grande famille »), les chefs de brigade, et de façon générale les membres du personnel les plus engagés dans l'expérience (leaders syndicaux, responsables de l'encadrement et de la formation des Amic) agissent en effet comme des pères de substitution et se sont investis dans une fonction de socialisation qui, bien au-delà de la formation professionnelle, s'assimile à une entreprise de rectification morale et physique des jeunes recrues : à coups de pressions amicales et de conseils bienveillants ou d'injonctions plus autoritaires, les « papas » travaillent à dépouiller leurs jeunes recrues de tous les attributs qui les font encore ressembler aux « ennemis de l'extérieur » (incitations à enlever la boucle d'oreille que portent la plupart des jeunes de ce milieu), et à leur inculquer les « bonnes manières » qui caractérisent, de leur point de vue, le professionnel exemplaire : normes de politesse, correction de la tenue vestimentaire, ponctualité, cette entreprise de resocialisation visant non seulement à leur faire intérioriser l'éthique du travail en vigueur dans la profession, mais aussi plus généralement à inculquer les standards de moralité, d'honnêteté, de décence et de respect de la loi et de l'État caractéristiques du « bon citoyen » (consistant par exemple à inciter à payer ses impôts).

Mais la portée véritablement socialisatrice de l'entreprise se manifeste en ce qu'elle ne consiste pas seulement à enseigner aux jeunes des normes sociales ou professionnelles, mais les modalités concrètes de leur application, incluant l'apprentissage des transgressions acceptables ou recommandées, comme on peut le voir dans la discussion ci-dessous, où un agent de maîtrise, également responsable syndical (A.), tente patiemment de faire comprendre à des jeunes recrues (H., B., I.) qu'il est des situations dans lesquelles, pour la bonne marche de l'entreprise, l'usage du tact dans le maniement des relations entre collègues est plus important que les nécessités du service :

« A. : Il y a eu un problème avec un chauffeur, je le sais, seulement ce que vous n'avez pas compris les trois-là, c'est que le chauffeur en question il avait une petite à côté.

H. : Ouais.

A. : Et dites-vous bien que quand vous êtes dans une situation comme ça, il faut vous tailler les mecs, hein, il faut le laisser… et ça vous ne pouvez pas le comprendre encore hein.

H. et I. (en même temps) : Comment ? J'ai pas compris là.

A. : Quand vous avez vu qu'il avait la petite avec lui… vous avez compris ? Donc dans des situations comme ça, c'est à vous de prendre des initiatives, de dire, bon le chauffeur, il a sa copine pendant un tour ou deux.

H. : Tout le temps elle était là, du début jusqu'à la fin.

A. : Donc il fallait les laisser.

H. : Non, on ne va pas abandonner le service !

A. : Le tout, c'est qu'il y ait pas de problèmes entre vous et eux, d'accord, et après vous allez voir S. (le chef de brigade) et vous lui dites : on n'a pas fini le tour avec l'autre parce qu'il avait la petite et apparemment on le gênait. Il ne vous mangera pas, il comprendra.

B. (qui commence à comprendre) : Parce que lui il faisait pareil !

H. : Oui, mais on venait de commencer… »

Si toutes ces entreprises de resocialisation visent bien à inciter les jeunes à troquer un mode de vie pour un autre, si elles sont en ce sens le versant culturel de la mobilité sociale que représente l'entrée dans le monde des métiers des services, elles ne font pas d'eux pour autant des transfuges. L'inculcation de ces nouvelles manières n'implique pas de rupture de sociabilité dans la mesure où elles sont associées à un mode de vie qui correspond parfaitement aux aspirations des jeunes en question. C'est ce qui explique que leur nouvelle fonction, loin de les mettre à l'écart de leur milieu d'origine à la façon des gens qui sont « passés », les font considérer par leurs pairs comme des « veinards » qui ont décroché ce qui normalement est hors de leur portée : un travail respectable, stable, bien payé, n'exigeant pas de certification scolaire ni de spécialisation professionnelle, et ouvrant des perspectives d'installation dans la vie. Cet aspect met particulièrement en évidence que loin d'être un monde séparé et culturellement distinct de la société *mainstream*, l'univers des banlieues (le terme de ghetto est particulièrement trompeur) est surtout séparé de celui des classes moyennes par l'impossibilité d'en réaliser l'idéal de vie.

5. Conclusion : un antiracisme pratique et ses enjeux

Nous reviendrons pour conclure sur la dynamique qui a conduit l'organisation syndicale à faire converger, à travers ses positionnements vis-à-vis des emplois jeunes, le traitement de l'insécurité urbaine et la question du racisme dans l'entreprise. Cette dynamique, au-delà des conditions locales qui permettent de rendre compte de son aspect expérimental et de donner sens à ses aspects parfois contradictoires ou paradoxaux, fournit un éclairage de portée générale sur les tensions inhérentes à l'institutionnalisation des tâches de médiation aussi bien que sur les enjeux des évolutions qui affectent le secteur des métiers du transport.

Soulignons d'abord que la décision du syndicat de faire des emplois jeunes un enjeu d'intégration dans l'entreprise est intervenue à un moment stratégique, celui où l'attribution d'une dangerosité intrinsèque à une catégorie de population venait durcir une frontière culturelle et sociale entre des Nous et des Eux, sur laquelle se projetait le rapport conflictuel des professionnels du transport avec les « fauteurs de trouble ». Dans cette situation, la tradition du recrutement familial changeait de sens : il ne s'agissait plus, en effet, seulement de préserver une filière qui, dans un contexte de crise de l'emploi, protège les enfants des employés du chômage ou de l'emploi précaire, mais d'ériger une barrière contre l'entrée de ceux qui ne sont pas « comme nous ».

Ainsi l'enjeu de l'intégration des emplois jeunes a consisté à enrayer un processus, qui, mené à son terme, aurait conduit à une double ethnicisation : non seulement celle, largement répandue dans tous les secteurs de la société, des

jeunes résidents des quartiers périphériques, mais corrélativement celle d'un milieu professionnel qui viendrait à faire de qualités liées à l'origine des propriétés d'aptitude ou d'inaptitude au travail.

Dans ce contexte les positionnements syndicaux vis-à-vis du dispositif des « emplois jeunes » se sont construits autour d'un dilemme. D'une part, le refus pur et simple de ce dispositif, appliqué jusque-là en conformité avec la traditionnelle opposition syndicale contre les emplois précaires, ne pouvait que conforter cette tendance à la fermeture du groupe des professionnels sur une ligne ethnique déjà rendue manifeste par le précédent qu'avait constitué la tentative manquée d'intégration d'un médiateur d'origine tunisienne dans la BMI. Mais d'autre part, l'acceptation des emplois jeunes dans le cadre des dispositifs de type « grands frères » conduisait à affronter les tensions décrites par Éric Macé (Macé, 1997) : « L'ethnicisation de la médiation met cette dernière sous tension entre les soupçons d'une discrimination positive venant de « petits blancs » précarisés qui défendraient bien la préférence nationale, et la dénonciation par les « grands frères » eux-mêmes de la précarité et des promesses d'insertion professionnelle non tenues qui font ressembler leur tâche à un véritable « travail d'Arabe » ».

La résolution de ce dilemme a pris la forme d'une acceptation « sous condition » : celle d'abord de la prise en compte dans le recrutement des emplois jeunes d'un contingent réservé aux enfants du personnel qui, tout en garantissant que les modalités traditionnelles d'embauche dans l'entreprise n'étaient pas remises en cause, attestait qu'il s'agissait d'emplois acceptables par tous, autrement dit non ethnicisés ; celle ensuite de la prise en considération d'une perspective d'intégration dans les métiers de l'entreprise, qui au-delà de l'opposition syndicale aux formules d'embauches dérogatoires, manifestait le refus de pérenniser une fonction de « médiateur », et corrélativement d'introduire dans l'entreprise des salariés tenus à l'écart de la « grande famille » des transporteurs. L'exercice d'activités de médiation n'a pas pour autant été récusé, mais il s'agissait alors d'intégrer l'apport spécifique lié à l'origine sociale et ethnique des jeunes recrutés dans les tâches de sécurisation du réseau tout en évitant de traduire cette spécificité par une différenciation ethnicisée des statuts professionnels. La captation de la fonction de médiateur et sa dissolution dans la grille des métiers du transport a ainsi répondu au risque de mise à l'écart qui venant se superposer à l'altérité ethnique, aurait fait doublement des nouvelles recrues des salariés « pas comme nous ».

Alors qu'il est notable que ces choix ne supposaient pas d'avoir recours, pour les présenter ou les justifier, au registre moral d'un impératif antiraciste inconditionnel, la mise en œuvre de cette politique syndicale a exigé cependant que les syndicalistes soient en mesure de modifier profondément le climat raciste, jusqu'ici largement toléré, au sein de l'entreprise. L'intégration des jeunes dans un collectif de travail dont la régulation repose en grande partie sur les relations interpersonnelles, la confiance, le soutien mutuel, le sens de l'action appropriée en fonction d'un jugement informé par la pratique du métier, dépendait en effet de l'attitude du personnel, donc de la capacité à vaincre ses résistances éventuelles et notamment à contrer les arguments qui se fondaient sur l'altérité sociale et culturelle des « jeunes des quartiers ». La pédagogie syndicale a consisté non pas

à nier cette altérité selon l'argumentaire classique de l'antiracisme militant, mais au contraire à en attester la réalité et à la faire reconnaître comme une ressource dans l'accomplissement des tâches de sécurisation. C'est ainsi au nom des intérêts bien compris des chauffeurs, plutôt qu'au nom d'un antiracisme de principe que les syndicalistes ont fait la démonstration non seulement de l'utilité des compétences ethniques détenues par les « jeunes des quartiers », mais aussi de l'amélioration du confort des chauffeurs et de leurs conditions de travail qu'apportait leur intégration définitive dans l'entreprise.

Rendre possible l'intégration des Amic dans les métiers du transport a permis d'ouvrir un système d'embauche, qui fonctionnait jusque-là comme un marché fermé (alimenté par un jeu de filières de recrutement « réservées »), à une population (les jeunes d'origine étrangère) qui en était strictement exclue. Dans cette mesure, il s'agit sans aucun doute d'une action antidiscriminatoire. Celle-ci a mis en œuvre un antiracisme pratique qui s'est accommodé de l'usage utilitariste des mêmes particularités sociales et ethniques qui étaient précisément au fondement de la discrimination à l'encontre des « jeunes des quartiers ». Nous avons vu comment cette approche utilitariste du racisme et de l'antiracisme créait les conditions permettant de surmonter les résistances du personnel, nous soulignerons en dernier lieu que cette orientation pragmatique a été au fondement de l'expérience elle-même et de la détermination de l'organisation syndicale à la faire réussir.

Pour l'organisation syndicale, l'entrée de « jeunes des quartiers » dans l'entreprise a en effet représenté un enjeu qui va bien au-delà de la question de l'insécurité urbaine et de son traitement. Elle a permis d'amorcer un tournant, sans doute irréversible, dans le réajustement de l'offre et de la demande d'emploi dans ce secteur. Les prises de position idéologiques propres à la lutte antiraciste (pour sincères qu'elles soient chez les leaders syndicaux) auraient sans doute été insuffisantes pour la mener à terme si elles n'avaient été confortées par une appréciation réaliste de la transformation des couches populaires en ascension sociale, traditionnellement composée des fils d'ouvriers cherchant à sortir de la condition prolétaire, des couches inférieures des rapatriés d'Algérie ou de la petite paysannerie de l'arrière-pays en voie de paupérisation, qui constituaient le vivier de recrutement de ce secteur d'emploi. L'antiracisme pratique des syndicalistes de l'entreprise est celui qui les amène à travailler à la reproduction de leur base sociale en ouvrant les métiers du transport à ceux pour qui ils sont aujourd'hui susceptibles de représenter la voie de la mobilité, comme il l'ont été avant eux pour d'autres couches sociales.

6. Références

Bataille, P., 1997. Le racisme au travail. La Découverte, Paris.

Beaud, S., Pialoux, M., 1998. Notes de recherche sur les relations entre Français et immigrés à l'usine et dans le quartier. Genèses 30, 101–121.

Begag, A., Rossini, R., 1999. Du bon usage de la distance chez les sauvageons. Seuil, Paris.

Bigo, D., 1998. Sécurité et immigration : vers une gouvernementalité par l'inquiétude. Cultures et conflits 31–32, 13–38.

De Rudder, V., 2002. Banlieues et immigration. Le social, l'urbain et la politique. In: Baudin, G., Genestier, P. (Eds.), Banlieues à problèmes, la construction d'un problème social et d'un thème d'action publique. La Documentation française, Paris, pp. 113–120.
De Rudder, V., Christian Poiret, C., Vourc'h, F., 1998. À Marseille, la « préférence locale » contre les discriminations à l'embauche. Hommes et migrations 1211.
Dubar, C., Tripier, P., 1998. Sociologie des professions. Armand Colin, Paris.
Élias, N., Scotson, J.L., 1997. Logiques de l'exclusion. Enquête sociologique au cœur des problèmes d'une communauté. Fayard, Paris.
Goffman, E., 1975. Stigmates. Les usages sociaux du handicap. Minuit, Paris.
Guillaumin, C., 2002. L'idéologie raciste. Gallimard, Paris.
Joseph, I., 1995. Le temps partagé : le travail du machiniste–receveur. In: Joseph, I., Jeannot, G. (Eds.), Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'usager. CNRS Éditions, Paris, pp. 63–83.
Le Breton, E., 2001. Les compromis fragiles du traitement des conflits publics dans les transports urbains. Sociologie du travail 43 (4), 515–531.
Macé, É., 1997. Service public et banlieues populaires : une coproduction de l'insécurité. Le cas du réseau bus de la RATP. Sociologie du travail 39 (4), 473–498.
Taguieff, P.A., 1990. La force du préjugé. Essai sur le racisme et ses doubles. Gallimard, Paris.
Tripier, M., 1990. L'immigration dans la classe ouvrière en France. L'Harmattan, Paris.
Whyte, W.F., 1955. Street Corner Society: The Social Structure of an Italian Slum. University of Chicago Press, Chicago.