



**HAL**  
open science

# Le bus contre le ghetto, des fonctionnaires dans l'espace transport

Azouz Begag

► **To cite this version:**

Azouz Begag. Le bus contre le ghetto, des fonctionnaires dans l'espace transport. Transports : économie, politique, société, 1998, pp.239-242. halshs-01672631

**HAL Id: halshs-01672631**

**<https://shs.hal.science/halshs-01672631v1>**

Submitted on 26 Dec 2017

**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.

# LE BUS CONTRE LE GHETTO

## DES FONCTIONNAIRES DE LA CIVILITÉ DANS L'ESPACE TRANSPORT

PAR AZOUZ BEGAG

Chercheur au CNRS, Laboratoire d'Économie des Transports,  
Maison des Sciences de l'Homme, université Lyon II (1)

*En France, depuis plusieurs années déjà, les réseaux de transports collectifs urbains connaissent de sévères difficultés de dessertes des quartiers périphériques d'habitat social. Insécurité, violences et incivilités aboutissent souvent au boycott de ces quartiers. C'est dans l'objectif d'éviter ces ruptures spatiales et sociales que des médiateurs issus des quartiers ont été recrutés sur les réseaux. La recherche que nous avons menée visait à analyser les effets régulateurs de cette présence humaine sur le fonctionnement de certaines « lignes à haute tension ». D'où il ressort que ces nouvelles missions de médiation doivent désormais être considérées comme de véritables métiers dans le monde des transports urbains.*

Dans les réseaux de transports collectifs urbains, le recrutement d'agents issus des quartiers sensibles, en difficulté d'insertion socio-économique, s'est développé depuis quelques années. À l'origine, ce mouvement est né de la dérive progressive des banlieues par rapport au centre ville (2), de l'insécurité grandissante qui grève la desserte de ces quartiers, mais il répond aussi à une volonté des réseaux d'atténuer la propagation des incivilités qui contribue à la baisse de fréquentation des transports collectifs. Le suivi-évaluation de ces expériences que nous avons mené en 1996, a eu pour objet l'analyse de leur fonctionnement, de leurs effets régulateurs sur les incivilités et la sécurisation du réseau. Trois sites ont été choisis, Lyon (les TCRL, Transports en Commun de la Région Lyonnaise), Grenoble (la Sémitag) et Saint-Etienne (la Stas).

Nous avons ainsi identifié les acteurs concernés par les dispositifs, dans l'entreprise de transport (chefs de services, responsables syndicaux, conducteurs, vérificateurs de titres de transport, les services spécialisés de gestion des dysfonctionnements), mais aussi à l'extérieur (les associations de quartier, des travailleurs sociaux impliqués dans le projet), afin de recueillir toute l'information disponible sur ces expérimentations. Par ailleurs, auprès des *Amis* de Lyon, des *Agents d'Accompagnement* de Grenoble et des *Agents d'Accueil* de Saint-Étienne, nous avons réalisé une quarantaine d'entretiens approfondis. (Douze avec les anciens Agents d'Accueil de la *Stas* (3) de Saint-Étienne (4)).

Sur les trois réseaux, nous avons cherché à établir un bilan de la philosophie et de l'expérimentation de l'accompagnement dans les transports collectifs. Il faut rappeler que, globalement, les dispositifs mis en place

(1) Cet article est tiré d'une recherche menée en 1996 au Laboratoire d'Économie des Transports, en collaboration avec Betsam ESSASSI, et financée par le département recherche de la région Rhône-Alpes. Je tiens à remercier une nouvelle fois les services du groupe Transcet, ainsi que les responsables des TCRL à Lyon pour leur collaboration.

(2) Azouz BEGAG et Christian DELORME, « Quartiers sensibles », Seuil, 1994.

(3) Syndicat des transports de l'agglomération stéphanoise.

(4) L'expérience était terminée au moment de l'enquête.

répondent à une forte demande sociale de ré-humanisation des services de transports. Le besoin de parler à quelqu'un, de demander des informations, de « voir » des représentants du réseau à bord des véhicules ou en station, est en effet vivement exprimé par les usagers et vient compenser le sentiment d'insécurité qui marque l'univers des transports collectifs urbains, la nuit en particulier. Dans ce contexte, la présence des agents d'accompagnement sur le réseau satisfait en partie ce besoin.

Par ailleurs, les entretiens ont confirmé qu'à côté des usagers, les chauffeurs et les contrôleurs ont trouvé un intérêt réel dans le dispositif de médiation mis en place. La présence des agents atténue le stress dû aux conditions de travail en milieu urbain dense, et celui généré par la desserte des quartiers sensibles. Pour pallier les difficultés rencontrées par les chauffeurs avec les collégiens, à l'entrée et à la sortie des établissements, les agents médiateurs ont dû ainsi réaliser un long travail de contact, d'explication, auprès des jeunes dans l'espace transport et à l'intérieur des collèges. Ils ont pour mission d'incarner l'entreprise de transport, trop souvent vue par les usagers comme une « *rame de métro automatisée sans tête* ». Lorsqu'ils se trouvent à bord des véhicules, ils assurent une fonction d'accueil-information, répondant à de multiples questions des usagers, allégeant sensiblement le travail des conducteurs, surtout pendant les heures de pointe.

Le contenu de leur mission de médiation a montré à quel point la pédagogie de la civilité est indispensable pour le réseau, surtout vis-à-vis des « bandes de jeunes » qui « descendent » en ville par groupe de dix, voire vingt, et sur lesquelles plus aucune forme de coercition sociale ne semble avoir de prise. Ce sont ces phénomènes qui sont à l'origine des perturbations les plus remarquables dans les véhicules. Dialoguer, faire comprendre, persuader, créer de la confiance sont les vertus essentielles de l'instauration de nouveaux rapports d'échange entre le

réseau et ces jeunes. Il est clair que les agents d'accompagnement peuvent être considérés comme de véritables « fonctionnaires de la civilité » auprès de jeunes qui, pour la plupart, se situent dans des logiques de démonstration et de défiance par rapport à l'autorité et à la ville-centre.

La majorité des agents médiateurs que nous avons rencontrés sont sensibilisés à leur mission et ont conscience que leur tâche est de lutter contre le sentiment d'insécurité des usagers et le développement des idées racistes à l'encontre des jeunes d'origine immigrée de banlieue. De ce fait, leur motivation est redoublée. En effet, les entretiens montrent unanimement que ces jeunes sont désignés comme les principaux coupables des difficultés du réseau et il est, de ce fait, vain d'ignorer la réalité de ce facteur ethnique dans l'analyse des dysfonctionnements. Un agent médiateur d'origine maghrébine entretient avec des jeunes usagers d'origine maghrébine une relation singulière conditionnée par une « appartenance communautaire d'apparence ».

### La dimension ethnique de la régulation

Dans les réseaux de transport, tous les candidats à la médiation recrutés ont une légitimité territoriale et/ou une éthique morale reconnue. Leur sélection repose notamment sur leur proximité avec les quartiers sensibles (connaissance de l'environnement et du milieu culturel), et pose le problème de la dimension ethnique du recrutement. À Lyon, la majorité des *Amis* est composée de personnes issues de l'immigration. Or, quand ils sont principalement affectés sur des lignes « à haute tension » on peut se demander si leur présence ne renforce pas le marquage des quartiers sensibles desservis et ne complique pas la lisibilité sociale de leur rôle. Grands frères? Régulateurs socio-ethniques, « *Je joue un peu le grand frère. Des fois il m'arrive même de leur parler en arabe. C'est la franche vérité. Je les vois s'énerver alors je les*

*prends autrement. Je leur parle en arabe, quelques mots. Et ils se calment. D'ailleurs j'ai plus d'un chauffeur qui m'a vu faire. Un vieux chauffeur m'a dit : "Toi je vais parler de toi comme quoi ça passe". Moi je lui ai dit : "Moi, je suis pas ici pour taper sur les jeunes. Je suis ici pour dialoguer avec eux". C'est un peu de ma famille, voilà la vérité. Et ça passe »* (AA Grenoble).

À Grenoble comme à Saint-Étienne, l'idée de la complicité entre gens de la même origine ethnique émerge presque dans les mêmes termes et peut se résumer ainsi : entre gens de même sensibilité, on peut se parler... Par exemple, dans une situation où un agent est confronté à des jeunes qui fument dans le bus, il sera enclin à leur dire de la terminer rapidement, plutôt que d'interdire radicalement. Alors, on peut s'attendre à ce que les jeunes obtempèrent. C'est la forme qui compte le plus, la façon de dire les règles de la civilité. Il s'agit là, dans ce comportement intuitif, de laisser une marge de manœuvre au jeune pour lui permettre d'exécuter la demande de l'agent sans perdre la face, c'est-à-dire sans donner l'impression de céder aux règles. Les accompagnateurs d'origine immigrée eux-mêmes s'interrogent sur cette complicité qui se noue entre eux et les jeunes des quartiers et sont amenés parfois à se rendre compte que la mission est taillée à leur mesure. Il est vrai que, sur les terrains, l'agent-médiateur d'origine maghrébine a des chances d'être plus respecté qu'un autre, car il va faire l'objet d'une clémence intra-ethnique de la part de ses pairs, qui préféreront l'épargner plutôt que de provoquer des troubles en sa présence. « *Chez les Amis, de voir beaucoup d'Arabes et d'Africains, certains disent qu'on est des traîtres. Mais y'en a aussi qui disent, qu'au moins, ils ont donné un boulot à un Arabe. Et comme c'est un Arabe, on va pas l'emmerder* » (Amis, Lyon).

D'une manière générale, l'origine ethnique des médiateurs est une question embarrassante pour les responsables de l'entreprise de transport. Dans certains cas, le médiateur



peut ressentir une connotation dévalorisante de sa mission, lorsque l'ethnicité est placée avant ses compétences professionnelles. Dans d'autres cas, l'ethnicité est gérée maladroitement par les responsables des missions, comme dans ce réseau où deux agents d'origine maghrébine ne pouvaient pas faire équipe afin de « *préserv*er la mixité », c'est-à-dire, en réalité, de ne pas laisser les usagers penser que ce nouveau métier avait une connotation immigrée ou banlieue trop forte. Or, cette division autoritaire des équipes en fonction de l'origine ethnique des agents a été vécue par les agents d'origine maghrébine comme une atteinte à leur dignité.

Entre les compétences professionnelles *stricto sensu* et l'origine ethnique, les ambiguïtés sont inévitables. Par exemple, les médiateurs sont presque toujours amenés dans leur mission à « parler le même langage » que les jeunes, s'ils veulent être respectés et entendus, ce qu'un agent appelle « le recadrage dans un système de banlieue ». Cependant, la difficulté surgit lorsque la mission des médiateurs, obligés de se tenir à distance égale entre les institutions et les jeunes, est grevée par une charge affective trop forte. La distanciation risque d'être impossible quand le médiateur est issu du quartier sur lequel il travaille.

Cette proximité est à la fois un atout et une contrainte. Quelle attitude adopter en cas de conflit, lorsque les agents et les jeunes se connaissent? « *Ils m'ont vu dans le quartier, donc ils savaient que j'étais du quartier. Ils savaient que je connaissais leurs grands frères parce que c'est ceux qu'ont quinze-seize ans qui foutent le bordel. Comme je connaissais leurs grands frères, donc quand je disais quelque chose, en principe, ça passait bien. Comme en principe y'a une peur du plus grand, ils foutaient pas trop le bordel* » (AA, Saint-Étienne). Dans cet exemple, le fait de connaître un des grands frères est un argument dans la pédagogie, car il fait peser sur le jeune la menace d'une sanction personnalisée. Rappeler à un fauteur de troubles

qu'aux yeux du médiateur, il n'est pas inconnu, mais au contraire connu et reconnu, peut contribuer à apaiser ses velléités violentes, à condition que ses proches, parents, grands frères, aient encore une quelconque influence sur ses comportements, ce qui n'est pas toujours le cas. L'idée forte, dans ce cas de figure, consiste à montrer que la société de transport met en place des « regards humains » (contrairement à la surveillance vidéo) sur le réseau qui savent identifier les jeunes dans leur histoire personnelle. C'est là une façon de mieux incarner la société.

*« ...Pour moi c'est facile d'être affectif et rigoureux, c'est simple. C'est plus simple qu'être professionnel et rigoureux. Parce que là y'a des limites. Y'a des mots à employer ou ne pas employer, c'est très restreint, c'est l'entonnoir. Tandis que l'affectif y'a plus de choix. Et quand on devient professionnel, avec les mots qu'on nous impose, on est restreint. Nous, on va vers les clients avec les arguments, sans interdire. On conseille mais on est plus souple... Notre rôle était ambigu parce qu'il fallait trouver le juste milieu. Et ce milieu, c'est l'affectif dans la rigueur. Dans des situations difficiles, TCL nous a dit qu'il fallait se retirer. Nous dans la banlieue, on a toujours un peu d'orgueil, de la fierté... » (un Ami).*

La question du vouvoiement synthétise assez bien ce difficile « juste milieu ». Afin de se protéger et d'agir en professionnel, il est demandé aux agents d'instaurer une distance avec les jeunes et d'engager le vouvoiement. Or, l'expérience leur a montré que cette forme de distanciation technique était inadaptée à leur mission. « *Faut pas se mentir à soi-même. Quand c'est des personnes qu'on connaît, on les tutoie. On est à Rillieux, donc on les connaît quasiment tous. À 95% on les connaissait. Vous savez quand je vois un père de famille qui rentre chez lui je me vois mal le vouvoyer. Je lui dis Hami ou mon oncle et on se tutoie. C'est chaleureux entre nous. Si on vouvoie une personne, c'est : je tiens mes distances et tu tiens tes distances. Mais "tu" c'est chaleureux... Entre la théorie et la pra-*

*tique, c'est une rivière, c'est le Nil. Dans le bus, quand y'a quelqu'un qui fume, vous dites pas : "est-ce que vous pouvez s'il vous plaît vous arrêter de fumer car ça gêne les personnes". Surtout quand vous voyez derrière qu'y a pas de bébés, pas de personnes. Y'a que des fumeurs. Bien sûr que c'est pas normal et je leur disais, mais à ma façon » (un Ami).*

Ici, on voit la différence culturelle émerger à propos de l'usage du tutoiement ou du vouvoiement. Des jeunes peuvent juger le vouvoiement comme une conduite hautaine, creusant l'écart de leur appartenance identitaire commune (distanciation ethnique), qui accentue le rejet de l'agent. Ce constat montre bien les difficultés de l'accompagnateur à se situer en professionnel neutre, tout en gardant un rapport de proximité-complicité avec ses correspondants.

Lors d'une intervention sur le terrain, l'ethnicité est à efficacité variable, cependant les accompagnateurs d'origine maghrébine et africaine considèrent globalement leur commune origine avec les jeunes des cités comme une condition de leur négociation avec eux. Ils interviennent même pour apaiser les conflits qui ne concernent pas directement leur secteur d'intervention, lorsqu'ils mettent en scène des jeunes d'origine maghrébine.

Sur la question de l'origine ethno-territoriale des agents recrutés, la lisibilité de la mission n'est pas clairement établie. Mais en ce qui concerne la définition exacte de la fonction, elle ne l'est pas non plus. Ainsi, les confusions ne manquent pas quant au rôle exact des agents : on les prend en général pour des agents de sécurité, alors qu'ils n'ont aucun moyen de coercition, on les confond avec des contrôleurs, alors qu'ils n'ont pas de prérogatives en ce domaine. Ces confusions, sur le plan psychologique, peuvent gravement affecter les agents qui cultivent des sentiments d'humiliation personnelle. De surcroît, le fait qu'ils n'aient aucun pouvoir de conclure une situation de conflits ou de réprimander un acte de fraude caractérisé les

discrédite auprès des usagers et des jeunes. En conséquence, il semble que le bon callage des termes de la mission de médiation doive s'appuyer également sur l'octroi aux agents de pouvoirs de sanction.

Incontestablement, ce nouveau métier d'accompagnement dans les transports collectifs urbains exige l'acquisition de solides connaissances sur la gestion des relations humaines. Pourtant, on ne peut s'empêcher de souligner le paradoxe, ou tout au moins le risque d'engager pour ces missions sociales des demandeurs d'emploi qui sont eux-mêmes dans des situations de précarité. Fort heureusement les enquêtes sur les trois réseaux ont montré que l'expérience acquise par les agents qui ont été sélectionnés s'avère globalement fructueuse. La confiance en soi qu'ils ont gagnée s'améliore à chaque prise de contact dans l'espace public avec des jeunes ou d'autres usagers. Ils apprennent à vaincre leurs propres barrières psychologiques, ce qui les place dans des dispositions favorables pour leur sortie du système, lorsqu'ils auront à rencontrer

d'autres employeurs potentiels sur le marché du travail.

Or, là encore, il faut mettre l'accent sur une ambiguïté : beaucoup de médiateurs qui ont été sélectionnés nourrissent intimement, au cours de leurs trois ou cinq ans d'expérimentation, l'espoir d'être recrutés au sein de l'entreprise de transport et du coup, abandonnent leur projet personnel de réinsertion. En fin de mission, lorsque l'expérience ne se solde pas par une embauche dans l'entreprise, les agents expriment des rancœurs, dénoncent l'instrumentalisation dont ils ont été victimes et aggravent ainsi leur déséquilibre psychologique. Pour plaider leur cause, systématiquement, ils soulignent un résultat marquant de leur mission : sur un plan commercial, leur simple présence sur le réseau fait vendre des titres de transport. Ce constat est étayé partout. La présence humaine contribue à faire chuter le taux de fraude, les statistiques d'insécurité et de vandalisme.

Ainsi, les missions urbaines de médiation, d'accueil, d'informations, de service... dans

les transports collectifs sont susceptibles d'avoir un impact commercial non négligeable, mais elles posent la question de leurs financements sur fonds propres. La réhumanisation des services publics de transport fait certes l'objet d'une demande sociale forte, les expériences menées dans les grandes villes démontrent son utilité, mais à l'heure actuelle les financements publics en constituent une condition *sine qua non*, ce qui limite sérieusement leur possibilité de pérennisation.

La mission d'agent d'accompagnement « fonctionnaire de la civilité » est donc encore en cours de définition. Dans le domaine des transports collectifs urbains, les enjeux d'intégration, de cohésion sociale et spatiale sont si importants qu'on ne peut plus la considérer simplement comme un outil expérimental d'insertion sociale. On assiste là à la naissance d'un métier, au sens plein du terme, qui doit trouver sa place dans le bus et le métro au même titre que le receveur d'antan ■