Journal des anthropologues

Association française des anthropologues

108-109 | 2007

Anthropologues à durée déterminée / Peurs collectives / Regards sur les banlieues en crises

Les emplois de médiateurs dans les quartiers difficiles

Social Mediation in Deprived Areas

Alexandre Biotteau

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/jda/1141>

DOI : 10.4000/jda.1141

ISSN : 2114-2203

Éditeur

Association française des anthropologues

Édition imprimée

Date de publication : 1 juin 2007

Pagination : 279-298

ISSN : 1156-0428

Référence électronique

Alexandre Biotteau, « Les emplois de médiateurs dans les quartiers difficiles », *Journal des anthropologues* [En ligne], 108-109 | 2007, mis en ligne le 01 juin 2008, consulté le 08 janvier 2020.

URL : <http://journals.openedition.org/jda/1141> ; DOI : 10.4000/jda.1141

Ce document a été généré automatiquement le 8 janvier 2020.

Journal des anthropologues

Les emplois de médiateurs dans les quartiers difficiles

Social Mediation in Deprived Areas

Alexandre Biotteau

- 1 Les émeutes d'octobre et novembre 2005 ne sont pas les premières de ce type, mais elles ont particulièrement marqué les esprits pour plusieurs raisons. Par leur forme, d'abord, car ces événements ont atteint une ampleur jusque-là inégalée en France, tant par rapport au nombre de villes touchées simultanément qu'en raison du caractère spectaculaire des violences (incendies et batailles rangées contre les forces de l'ordre). Sur le fond, surtout, ces émeutes ont révélé la persistance des difficultés économiques et sociales qui touchent de larges franges de la population, dressant ainsi un certain constat d'échec des nombreuses politiques mises en œuvre sur ces quartiers au cours des deux dernières décennies.
- 2 Les emplois dits « de médiation sociale » figurent parmi les expériences mises en place au cours des années 1990 dans l'objectif officiel de favoriser la cohésion sociale et de lutter contre l'insécurité tout en créant de l'emploi. Relativement jeunes, habitant eux-mêmes les quartiers en difficulté et le plus souvent descendants d'immigrés, les médiateurs partageaient ainsi de nombreuses caractéristiques avec leur public cible, ce qui devaient rendre leurs interventions plus aisées et plus efficaces auprès des « jeunes de quartiers » en particulier. La création de ces postes marquait une certaine transformation des formes d'intervention publique, consistant à confier les tâches de régulation sociale à des individus appartenant eux-mêmes aux groupes visés. Mais après plusieurs années d'expérimentation, la plupart de ces emplois ont finalement disparu.
- 3 Comment expliquer le développement de cette approche communautaire des formes de régulation sociale, et comment analyser l'évolution de ces expériences ? Au croisement de l'analyse des politiques publiques¹ et de la sociologie des relations interethniques, il est surtout important de « décrire et comprendre la construction, la déconstruction ou la reproduction des frontières ethniques » par les différents acteurs en relation (Bertheleu, 1996 : 17-36). De 2000 à 2005, j'ai donc réalisé une étude comparée de plusieurs dispositifs

de médiation sociale mis en place à travers la France par différents types d'organismes². J'ai ainsi pu m'entretenir avec les responsables d'une vingtaine de dispositifs, rencontrer une centaine de médiateurs et accompagner quelques équipes pendant plusieurs semaines.

- 4 Après avoir détaillé le contexte dans lequel ces emplois ont été mis en place et précisé tous les enjeux de ces dispositifs, je montrerai comment les appartenances communautaires des médiateurs ont été instrumentalisées selon les différentes logiques des institutions impliquées dans la création de ces emplois. L'irruption de ces nouveaux acteurs souleva de nombreuses réticences de la part des différents professionnels intervenant sur les mêmes territoires, qui contestèrent la légitimité des médiateurs en raison de leur manque de formation comme de leurs origines sociales ou ethniques. La création de ces emplois reflète ainsi une certaine forme d'ethnisation de l'action publique qui renforça plutôt les frontières « ethniques » au lieu de réussir à les surmonter.
- 5 Il n'existe pas de définition précise des emplois dits « de médiation sociale » : on rassemble en fait sous cette appellation générique un ensemble hétéroclite d'employés qui reçoivent *officiellement* pour mission d'effectuer une forme de « médiation » avec le public. Les postes de médiateurs ont surtout été créés au cours des années 1990 et en 2001, une enquête nationale (Robert, 2001) en dénombre environ 20 000. Parmi cet ensemble, je m'intéresse tout particulièrement aux agents chargés d'accomplir leur activité sur *l'espace public* – ou sur les espaces privés *ouverts au public*, tels que les réseaux de transport urbain, les halls d'immeubles ou les centres commerciaux. Dans ce texte, ces agents sont qualifiés de « médiateurs sociaux » mais ils se présentent officiellement sous diverses appellations, telles qu'agents d'ambiance, correspondants de nuit, grands-frères, agents locaux de médiation sociale (ALMS) ou agents de médiation information service (AMIS).
- 6 Du point de vue juridique, ces emplois se caractérisent tous comme des emplois « aidés », bénéficiant d'importantes subventions publiques qui couvrent 80% à 90% du salaire minimum. Dans 95% des cas, il s'agit d'emplois-jeunes³, tandis que les autres postes sont des contrats emploi-solidarité, des contrats emploi-consolidé ou des postes adultes-relais⁴.
- 7 Les médiateurs sont employés par différents types d'organismes, de droit public et privé. Ce sont d'abord les collectivités locales – et des municipalités en particulier – qui emploient la plus grande partie (40%), suivies de près par les associations, puis par les établissements de service public (sociétés de transports, bailleurs d'HLM). À part quelques dispositifs comptant entre 100 et 500 agents, le plus gros des effectifs est constitué d'une multitude de petites équipes, comptant moins de dix personnes. De plus, les médiateurs interviennent parfois pour le compte d'autres institutions que leur employeur et leur activité s'organise alors sous la forme d'une prestation de service. Plusieurs organismes participent ainsi au financement, au recrutement, à la formation et à l'encadrement quotidien des médiateurs. Leur activité s'inscrit au cœur de dispositifs juridiques et économiques organisés par des accords conclus localement entre différentes institutions officiellement qualifiées de « partenaires ».
- 8 Les dispositifs de médiation sociale présentent ainsi une forte hétérogénéité, quant aux contrats de travail utilisés, au statut des employeurs légaux et à l'identité de leur « partenaires ». Mais on peut distinguer deux grands phénomènes qui les caractérisent

tous, à savoir : l'objectif officiel de leur activité et la composition sociologique des équipes de salariés.

- 9 Par définition, la notion de médiation désigne une « entremise destinée à concilier des personnes, des parties »⁵. Ni arbitre ni intermédiaire, le médiateur est en principe neutre et dénué de tout pouvoir de contrainte. Au cours des dernières décennies, plusieurs pratiques présentées comme des formes de médiation ont ainsi été mises en place dans l'objectif de favoriser l'arrangement à *l'amiable* de toutes sortes de conflits : médiation pénale, médiation familiale, médiation syndicale ou commerciale... (Six, 1990). La création des emplois de médiation sociale semble ainsi s'inscrire dans une transformation plus générale du mode de fonctionnement des institutions et le développement d'un mode alternatif de régulation des rapports sociaux⁶.
- 10 Dans les faits, l'activité des médiateurs varie fortement selon le type d'organisme pour lequel ils travaillent et les espaces sur lesquels ils interviennent, mais la plupart d'entre eux reçoivent officiellement pour mission d'aider les personnes en difficulté et de lutter contre les « problèmes d'insécurité ». D'une part, ils sont chargés de renseigner le public sur le fonctionnement des institutions et sur les règlements existants ; d'autre part, ils doivent lutter contre les dégradations matérielles, faire diminuer les petits désordres, et renseigner leurs « partenaires » institutionnels sur les individus qui posent problèmes.
- 11 Les emplois de médiateurs sociaux sont principalement occupés par des hommes âgés de 20 à 25 ans et, hormis quelques exceptions, les femmes ne représentent pas plus de 20% des employés. La majorité des employés habitent des quartiers classés sensibles ou réputés difficiles et des statistiques nationales révèlent même que les postes de médiateurs et d'agents de sécurité constituent les types d'emplois-jeunes les plus exercés par les jeunes de ces quartiers⁷. Par ailleurs, la quasi-totalité des médiateurs sont de nationalité française, mais dans chaque dispositif étudié, 50 à 75% des médiateurs ont des origines étrangères par au moins un de leurs parents⁸. On observe en particulier une forte sur-représentation des « minorités visibles », noire et maghrébine, au regard de leur proportion dans la population française. La notion de « minorité visible » n'a pas vraiment de rigueur scientifique et elle peut paraître péjorative, voire illégale, puisque la loi française ne reconnaît pas l'existence de groupes ethniques ou raciaux – elle ne distingue les individus qu'en fonction de leur nationalité. Cependant, au regard de la composition sociologique des effectifs, on peut se demander si on n'assiste pas à une certaine racialisation des tâches, ou à une division communautaire du contrôle social. Plusieurs auteurs ont déjà souligné le risque que les appartenances communautaires (réelles ou supposées telles) ne deviennent des critères de différenciation de la régulation politique⁹. La mise en place des dispositifs de médiations s'inscrit-elle ainsi dans une dynamique d'ethnisation de l'action publique ?
- 12 La création des emplois de médiation sociale s'appuie fondamentalement sur une problématisation des faits qui met l'accent sur la responsabilité des « jeunes de quartiers ». La composition particulière des effectifs s'explique ainsi par la recherche d'une certaine homologie entre les médiateurs et leur public dans une perspective instrumentale.
- 13 Les responsables des services de médiation définissent la plupart des problèmes à résoudre en terme d'insécurité, mais il ne s'agit pas forcément de délits proprement dits. Les élus, les bailleurs d'habitations à loyer modéré (HLM) et les responsables des transports publics déplorent d'abord les dégradations matérielles ainsi que les agressions verbales ou physiques que subissent leurs clients ou leurs employés. Ils veulent

également lutter contre les conflits interpersonnels et les « incivilités » (Roché, 1996), parce qu'ils peuvent gêner certains usagers et susciter un certain sentiment d'insécurité : les organismes d'HLM s'inquiètent surtout des troubles de voisinages, tandis que les transporteurs se plaignent de la fraude et des jets de pierre contre leurs véhicules dans certains quartiers. Selon la grande majorité des responsables institutionnels, les « jeunes de quartiers » sont les responsables d'une grande partie de ces problèmes. Qu'ils empruntent les transports, qu'ils s'attroupent au pied des immeubles ou qu'ils occupent les cages d'escaliers, ils sont accusés de provoquer du désordre et de faire peur aux usagers ou aux clients.

- 14 Cependant, les responsables de ces institutions affirment que ces problèmes échappent à leur compétence et aux moyens d'action traditionnelle de la police et des services sociaux. Ces institutions se heurtent, en outre, à des difficultés de communication avec leur public en raison des distances qui les séparent : distance physique et temporelle (les bureaux sont souvent éloignés des lieux où surviennent les problèmes et ils sont fermés quand la majorité des troubles se déroulent) ; distance linguistique (des immigrés peuvent éprouver des difficultés avec la langue française) ; distance culturelle, enfin (les habitants pouvant avoir leurs propres manières de faire et de s'exprimer).
- 15 La plupart des employeurs déclarent donc avoir délibérément recruté une grande partie de leurs médiateurs parce qu'ils habitent dans les quartiers difficiles. Ils affirment en effet que, dans certains endroits, l'intervention de différents professionnels est vécue comme une intrusion sur le territoire des locataires ou de certaines bandes. En sélectionnant des médiateurs résidant dans ces quartiers, les recruteurs espèrent donc qu'ils pourront jouer de leur réputation et de leurs relations personnelles pour apparaître légitimes et, à défaut de connaître personnellement leurs interlocuteurs, qu'ils sauront « comment leur parler » – point de vue partagé par de nombreux médiateurs, qui affirment savoir s'y prendre parce qu'ils ont connu la même « galère » (Dubet, 1987) et partagé le même mode de vie (Lepoutre, 1997).
- 16 Le souci de proximité *spatiale* se traduit ainsi par la recherche d'une « proximité sociale », d'une certaine homologation sociologique, entre les médiateurs et leur public. La « connaissance des quartiers » constitue souvent l'un des principaux critères pris en compte lors de la sélection et les employeurs déclarent souvent privilégier le « savoir-être » plutôt que le « savoir-faire », en accordant plus d'importance aux caractéristiques sociologiques des candidats qu'à leur qualification professionnelle et leurs compétences techniques. Qu'elles renvoient au groupe d'âge ou à la communauté de quartier, à un groupe social, culturel ou « racial », les appartenances (réelles ou supposées telles) des médiateurs sont ainsi instrumentalisées comme des sources de légitimité et des moyens d'actions pour atteindre leurs objectifs officiels.
- 17 En outre, ce n'est pas seulement grâce à leur *fonction* de médiation que ces emplois pourraient résoudre les problèmes, mais aussi parce que ces recrutements permettraient de diminuer le chômage qui frappe les habitants des quartiers pauvres. Les responsables de ces dispositifs espèrent ainsi faire d'une pierre deux coups : favoriser l'insertion professionnelle des jeunes en même temps qu'ils contribuent eux-mêmes à lutter contre les désordres occasionnés par leurs voisins et leurs congénères. Cette tentative de rétablir la cohésion sociale en créant des emplois constitue une recette d'action publique déjà ancienne, à la base des actions de prévention de la délinquance développées au cours des années 1980¹⁰. Mais elle s'accompagne ici d'un changement de représentation sur la question de « l'intégration » des populations immigrées : dans les années 1970 et 1980, les

difficultés rencontrées par les immigrés étaient essentiellement imputées à leur inadaptation socioculturelle et le discours dominant exigeait qu'ils s'adaptent et s'assimilent à la société française ; mais les difficultés rencontrés par les enfants et les petits-enfants d'immigrés, pourtant socialisés en France et bénéficiant pleinement de la nationalité française, a progressivement conduit à mettre en cause la responsabilité de la « société d'accueil » et sa capacité à accepter ces catégories sociales en son sein¹¹.

- 18 Il est relativement rare, cependant, que les employeurs affirment avoir sélectionné les candidats sur leur couleur de peau¹². Ils affirment plutôt que les fortes proportions de « minorités visibles » sont liées à la composition des candidatures, qui reflètent elles-mêmes la composition des quartiers : les « noirs » et les « maghrébins » sont fortement représentés parce qu'ils sont plus nombreux sur les quartiers ciblés. En outre, les candidats « blancs » seraient moins nombreux et souvent moins compétents, parce que la plupart trouvent des emplois plus intéressants sur le marché du travail tandis que les postes de médiateurs constituent un pis-aller pour les candidats victimes de discrimination à l'embauche¹³.
- 19 Pourquoi des collectivités, des entreprises de transports urbains et des bailleurs d'HLM s'impliquent-ils dans le domaine de l'insertion professionnelle et de la lutte contre les discriminations ? Au-delà des motivations philanthropiques et antiracistes, cette politique de recrutement est souvent justifiée par la crainte d'une grave crise sociale, sous la pression cumulée des processus d'exclusion, de la relégation spatiale et des discriminations raciales. Les actes de vandalismes et les agressions sont souvent interprétés comme des actes de représailles de la part des « jeunes de quartiers » qui se sentent exclus par une société inégalitaire et dénigrés par les institutions. D'ailleurs, au sein même des organismes qui embauchent ou qui financent les médiateurs, plusieurs responsables reconnaissent qu'il y a très peu d'employés venant de ces quartiers ou membres des « minorités visibles ». Le recrutement d'agent noirs et maghrébins et d'habitants des zones défavorisées s'apparente donc à un projet *implicite* de discrimination « positive »¹⁴ qui vise à favoriser une plus grande « mixité sociale » au sein du personnel afin qu'il reflète un peu mieux « l'image des quartiers », selon l'euphémisme couramment employé. En renvoyant l'image d'une institution « ouverte » à son environnement, les responsables espèrent démentir les accusations de racisme et diminuer suffisamment le ressentiment des « jeunes » pour faire baisser le nombre de violences.
- 20 Le recrutement de jeunes hommes « issus des quartiers » et des membres des « minorités visibles » répond donc à une logique fonctionnaliste en même temps qu'il participe d'une politique d'affichage visant à renforcer la légitimité des institutions. Les appartenances (réelles ou supposées telles) des médiateurs doivent en même temps augmenter leur efficacité et valoriser l'image des institutions auprès des habitants... qui sont aussi clients ou électeurs, et ces dispositifs s'inscrivent finalement dans des logiques relativement clientélistes.
- 21 Mais la création de ces emplois suscite aussi les réticences d'autres professionnels intervenant sur les mêmes territoires ou auprès du même public. Plusieurs controverses se développent quant à leur champ d'action légitime et les caractéristiques sociologiques des agents sont parfois utilisées comme autant d'arguments pour les disqualifier.
- 22 La création des emplois de médiation a largement bénéficié de l'effet d'aubaine offert par les emplois-aidés, et plus particulièrement par les emplois-jeunes. Or, au nom d'une meilleure adaptation aux spécificités locales, les textes de lois ne définissent pas

précisément la nature de leur activité : ils leur interdisent seulement de se substituer aux activités des professions existantes. Il en résulte une définition par défaut qui laisse une certaine marge de manœuvre aux maîtres d'œuvre de ces dispositifs. Or, selon leurs logiques respectives, les différents « partenaires » de ces dispositifs n'ont pas les mêmes attentes à l'égard des médiateurs et certains professionnels redoutent même qu'ils n'empiètent sur « leurs » prérogatives. La définition des missions confiées aux médiateurs fait ainsi l'objet de nombreuses controverses, qui se structurent autour de deux orientations principales, qu'on peut qualifier de sécuritaire et de sociale. Dans le premier cas, les « jeunes de quartiers » sont fortement culpabilisés et les médiateurs ont surtout pour rôle de les empêcher de poser des problèmes, voire d'aider les institutions à sanctionner les principaux auteurs de troubles. Dans la deuxième approche, plus compatissante, les médiateurs doivent surtout contribuer à régler les difficultés économiques et sociales des personnes qui posent problème. Ces orientations contradictoires se confrontent parfois au sein d'un même dispositif, nourrissant ainsi des tensions entre les « partenaires » institutionnels, qui cherchent finalement à renforcer la surveillance et le contrôle exercés sur les médiateurs eux-mêmes.

- 23 Depuis plusieurs années, la multiplication des entreprises privées de sécurité et le développement des services de polices municipales ont transformé « le paysage français de la sécurité publique » (Ocqueteau, 1999). « L'insécurité » est devenue un enjeu électoral récurrent et plusieurs élus locaux réclament un plus grand pouvoir d'action en la matière (Le Goff, 2005). Les médiateurs, et surtout les emplois-jeunes d'agents locaux de médiation sociale¹⁵ créés par le ministère de l'Intérieur en 1997, apparaissent comme de nouveaux outils à disposition pour les collectivités territoriales et les organismes de droit privé pour participer à la « coproduction de la sécurité ». Plusieurs municipalités ont ainsi placé leurs médiateurs sociaux auprès de la police municipale, tandis que des sociétés de transports les rattachaient au département « sécurité et contrôle », et que des bailleurs de HLM leur demandaient de disperser les groupes de jeunes ou de relever l'identité des auteurs de troubles.
- 24 Mais le statut des médiateurs ne les autorise pas à faire usage de la force, ni même de dresser une amende ou de procéder à un contrôle d'identité. L'objectif officiel de « partage de la sécurité » entraîne en fait un repositionnement successif¹⁶ des champs d'activité qui renvoie aux médiateurs la responsabilité des tâches subalternes : tous ceux qui détiennent déjà un certain pouvoir de sanction (policiers nationaux ou municipaux, contrôleurs des transports ou vigiles privés) profitent en fait de la mise en place des médiateurs pour redéfinir leur champ d'activité autour des missions les plus répressives et pour déléguer aux médiateurs les tâches qu'ils jugent les moins valorisantes et les plus accaparantes¹⁷.
- 25 En théorie, ces différentes fonctions s'articulent grâce à la coordination des services et à l'échange d'information. Ainsi, les médiateurs se déplacent parfois avec des policiers municipaux ou des équipes de contrôle dans les transports. Dans ce cas, ils ont officiellement pour mission d'intervenir pour éviter les conflits entre vérificateurs et passagers mais ils participent souvent eux-mêmes aux opérations de contrôle, en contribuant à « l'effet de masse » ou en vérifiant les billets. Ainsi, les médiateurs se spécialisent dans les activités au contact de la population tandis que les « professionnels de la sécurité » entrent surtout en contact avec le public lors des situations nécessitant d'utiliser la force répressive (Gorgeon et al., 2000).

- 26 Néanmoins, les médiateurs sont souvent réticents à coopérer avec les forces de police ou à transmettre des informations permettant à leurs commanditaires de sanctionner les auteurs de troubles. Outre certains préjugés contre la police ou les contrôleurs, ils redoutent surtout que leur public ne les perçoive comme des collaborateurs des services de répression. Ce sont surtout les agents qui circulent dans les quartiers qui expriment cette inquiétude, généralement partagée par leurs supérieurs hiérarchiques. Ils affirment que leur travail nécessite de créer un climat de confiance avec les habitants, et qu'en aidant les services de sécurité ou les propriétaires à les sanctionner, les agents risquent d'être perçus comme des « traîtres » ou des « balances » (des agents indicateurs). La coopération s'organise donc de façon plus discrète, sous la forme d'échanges occasionnels entre les supérieurs hiérarchiques des professionnels sur le terrain.
- 27 Dans plusieurs dispositifs, l'entretien de la « cohésion sociale » est présenté comme l'objectif prioritaire des médiateurs, qui ont alors pour mission d'orienter les personnes en difficultés vers des services spécialisés, d'aider à rédiger des demandes d'emploi ou d'apporter une aide aux devoirs. Parfois, les médiateurs sont également sollicités pour organiser quelques activités sportives ou pour encadrer les jeunes lors d'événements ponctuels (tournois de football interquartiers, événements culturels ou visites officielles dans les quartiers).
- 28 Néanmoins, certains partenaires financiers estiment que ces pratiques ne correspondent pas aux objectifs fixés. Ils considèrent que ces activités ne répondent pas directement aux problèmes ciblés et qu'elles relèvent plutôt de la responsabilité des travailleurs sociaux ou d'associations spécialisées. Les travailleurs sociaux, quant à eux, se déclarent plutôt sceptiques quant à l'efficacité des médiateurs. animateurs sociaux et éducateurs de rue, en particulier, défendent leurs prérogatives à l'égard des publics en difficulté, estimant que la médiation sociale constitue une partie de leur propre champ d'activité¹⁸. Ils mettent l'accent sur leurs compétences *professionnelles*, organisées par des diplômes et un cadre déontologique propre et jugent que la plupart des médiateurs manquent à la fois de qualification, d'expérience et de moyens pour exercer leurs fonctions. Selon eux, le choix de recourir à ce type d'emploi pourrait s'avérer dangereux : pour les membres du public, tout d'abord, car les médiateurs ne sont pas formés pour les prendre en charge et ils sont susceptibles de transmettre des informations considérées comme confidentielles ; pour les médiateurs, ensuite, qui sont exposés en « première ligne » dans des situations difficiles et qui peuvent subir des représailles dans leur vie privée ; pour les travailleurs sociaux, enfin, qui craignent que ces services de médiation ne se développent à leurs dépens, grâce à une main-d'œuvre bon marché et peu autonome.
- 29 Policiers, contrôleurs, éducateurs, gardiens d'immeuble... contribuent ainsi à définir ce que *n'est pas* la médiation, et à réduire la légitimité des médiateurs, tandis que leurs supérieurs et leurs commanditaires leur fixent différentes directives qui se révèlent parfois contradictoires. Les acteurs sociaux se montrent réticents pour procéder à des changements importants et le champ d'action des médiateurs résulte finalement de l'accumulation désordonnée d'innovations marginales, selon le modèle de *garbage can* (Windblown, 1980). Soumis aux directives des différents commanditaires et aux résistances de certains professionnels, les agents héritent de missions floues, qui évoluent au fil du temps, et qui ne leur laissent qu'une marge de manœuvre relativement limitée.
- 30 Lorsqu'ils n'interviennent pas dans le cas d'une prestation de service pour un commanditaire extérieur, les médiateurs constituent généralement un groupe à part dans l'organigramme de leur employeur. Certains de leurs « partenaires professionnels », en

outre, se déclarent explicitement opposés à leur recrutement, accusant tantôt les emplois-aidés de menacer leur profession, tantôt les médiateurs d'être incompetents ou inutiles. Parmi les syndicats, certains relaient les critiques des employés tandis que d'autres cherchent au contraire à favoriser l'intégration des médiateurs dans leur organisation. Mais, dans la plupart des cas étudiés, les médiateurs déplorent être tenus à l'écart et de ne pas obtenir suffisamment de reconnaissance de la part de leurs collègues et « partenaires ».

- 31 De plus, l'impact de ces emplois sur les problèmes visés fait l'objet de débats au sein des institutions, et surtout entre prestataires et commanditaires. Pour se justifier, les employeurs affirment souvent que la médiation joue surtout sur le long terme et qu'elle se traduit par une amélioration de « l'ambiance » et de la cohésion sociale, difficile à mesurer. De façon plus générale, les partisans de ces services insistent sur la nouveauté de ces expériences, affirmant qu'il faut encore « inventer le métier » de la médiation.
- 32 Comme nous l'avons vu, cet objectif de « professionnalisation » se heurte en fait aux logiques des autres professionnels intervenant sur ces mêmes populations, mais les prestataires de médiateurs et leurs commanditaires font surtout porter la faute aux employés eux-mêmes. Généralement regroupés par deux ou trois, et envoyés circuler dans la rue, les parcs HLM ou les réseaux de transports, les médiateurs disposent souvent d'une certaine marge de manœuvre dans l'exercice de leur mission. Aussi, certains n'effectuent pas toujours l'ensemble des missions qui leur sont confiées, tandis que d'autres abandonnent parfois complètement leurs postes. Quelques « partenaires-institutionnels » les suspectent alors de se faire les complices des auteurs de troubles et de « fermer les yeux » sur des comportements répréhensibles. Certains redoutent même que les médiateurs n'utilisent leurs emplois pour commettre des délits, accusant leurs employeurs « d'acheter la paix sociale », en payant des chefs de bande pour qu'ils persuadent les autres jeunes de rester calmes. Dans certains cas, les services de police participent d'ailleurs aux recrutements et rejettent les candidatures qu'ils jugent défavorablement, tandis que sur le terrain, la méfiance entre policiers et médiateurs suscite des tensions qui tournent même parfois à l'altercation.
- 33 D'autres professionnels, et surtout les employeurs, mettent plutôt l'accent sur le manque de compétences des agents que sur leur supposée malhonnêteté. Les dispositifs sont souvent traversés par des conflits hiérarchiques concernant le port de la tenue, la constitution des équipes, ou les horaires de travail et les supérieurs affirment que les agents ne sont pas adaptés au monde du travail. L'objectif d'insertion professionnelle est alors perçu comme un handicap pour le développement de la médiation. Employeurs et « partenaires professionnels » expliquent ainsi le comportement des agents par leurs caractéristiques sociologiques, réelles ou supposées, et les médiateurs sont perçus à travers le filtre de stéréotypes stigmatisants : ainsi, l'indiscipline des jeunes agents blancs est attribuée à leur jeune âge et à leur inexpérience mais s'ils habitent des zones défavorisées, leur comportement est attribué à une « mentalité de quartier » valorisant la désobéissance et la fraude ; s'ils sont mal rasés, les médiateurs sont accusés d'être négligés mais s'ils portent aussi un nom arabe, ils sont facilement suspectés d'intégrisme musulman, etc.
- 34 Qu'ils soient considérés incompetents ou mal intentionnés, les médiateurs sont souvent jugés inaptes à remplir leur mission en toute autonomie. Dans de nombreux dispositifs, l'encadrement hiérarchique des agents a donc été renforcé progressivement pour obliger les médiateurs à exécuter convenablement leurs missions et rassurer les « partenaires »

les plus inquiets. Des « correspondants » et des « tuteurs » leurs ont été désignés parmi les employés de leurs commanditaires, tandis que des postes de chef d'équipe, ou « d'encadrant », furent créés au sein des équipes. Les relations qui se tissent alors entre les médiateurs et ces différents intervenants tiennent à la fois de l'autorité (articulant ordre et sanction) et d'un certain paternalisme (mélange de condescendance et de familiarité). Les chefs d'équipe et les encadrants viennent ainsi assurer une fonction de médiation supplémentaire, entre les médiateurs eux-mêmes et leurs supérieurs, ou leurs commanditaires : ils répercutent les directives auprès des agents, en les traduisant en objectifs précis et ils essayent de valoriser le travail des médiateurs auprès des donneurs d'ordre. Le développement de ces modes d'encadrement diminue un peu plus encore la marge d'initiative des médiateurs dont le rôle se résume de plus à plus à celui de simples agents d'exécution. De cette manière, l'organisation hiérarchique des services s'apparente finalement à une mise sous tutelle des « jeunes de quartiers ».

- 35 La création des emplois de médiateurs offrait initialement plusieurs avantages. Elle traduisait d'abord une reconnaissance officielle de plusieurs dysfonctionnements institutionnels : les difficultés de communication avec les usagers, le manque de coordination entre acteurs sociaux et, surtout, les problèmes d'exclusion économique et sociale d'une large partie de la population. Par ailleurs, ces emplois permettaient aux employeurs de recourir à une main-d'œuvre bon marché pour des activités très variées. L'impératif de proximité sociale pouvait ainsi servir de prétexte pour justifier l'embauche d'individus marginalisés sur le marché du travail, en raison des discriminations dont ils sont victimes ou de leur qualification inadaptée au nouveau marché du travail¹⁹.
- 36 Les notions d'ethnies, de « jeunes en difficultés », de « jeunes de quartiers », etc. renvoient effectivement une image simplifiée du réel qui permet aux acteurs sociaux de disposer d'un schéma explicatif des problèmes et d'entrevoir des modalités de solutions (Costa-Lascoux, 2001). La création de ces emplois correspond ainsi à une double dynamique d'ethnisation : une ethnisation de l'action publique, dont la définition et la mise en œuvre différenciée s'appuie sur la prise en compte de certaines caractéristiques sociologiques comme des appartenances identitaires qui font sens, et une dynamique d'ethnisation des rapports sociaux *par* l'action publique, qui contribue elle-même à créer des frontières sociales entre différentes catégories de la population.
- 37 Mais les stéréotypes qui sont ainsi mobilisés englobent en fait des employés aux caractéristiques bien plus diversifiées. Les médiateurs ont en fait différents niveaux de qualification, ils présentent des trajectoires individuelles relativement variées et ils revendiquent des identités complexes, qui ne se résument pas à des origines étrangères ou au fait d'habiter un quartier donné. Plusieurs agents se sentent donc rejetés dans une catégorie ethnique dont ils ne se réclament pas exclusivement et ils déplorent être cantonnés dans un travail réservé aux minorités, alors qu'ils cherchent précisément à se débarrasser de ce statut stigmatisant. L'articulation de ces clichés réducteurs avec la mise en place d'un contrôle hiérarchique renforcé inscrit donc ces processus de « marquage » identitaire au cœur de nouvelles formes de domination. Les médiateurs ne sont donc pas seulement « ethnisés » parce qu'ils sont étiquetés comme membres de groupes différents mais surtout parce qu'ils sont traités comme des subalternes, et dominés dans le cadre professionnel, au nom de cette différence. Ainsi, ce type de recrutement a plutôt eu tendance à enfermer les employés dans une « identité ethnique » dévalorisante et, les institutions partenaires se sont souvent montrées réticentes à leur offrir une « vraie »

place en leur sein, suscitant ainsi des effets contraires à l'image d'ouverture initialement recherchée.

BIBLIOGRAPHIE

- BATAILLE P., 1997. *Le racisme au travail*. Paris, La Découverte.
- BEGAG A., DELORME C., 1994. *Quartiers sensibles*. Paris, Seuil.
- BEGAG A., ROSSINI R., 1999. *Du bon usage de la distance chez les sauvageons*. Paris, Seuil (coll. point virgule).
- BELLAMY V., 2000. « Le programme "Nouveaux services emplois-jeunes" en 1999 », *Premières synthèses*, 28-2 (juil.), Darès.
- BEN MRAD F., 2003. *Sociologie des pratiques de médiation : entre principes et compétences*. Paris, L'Harmattan.
- BERTHELEU H., 1996. « À propos de l'étude des relations inter-ethniques et du racisme en France », *Les Cahiers du Ceriem*, 1 : 17-36.
- BONDU D., 1998. *Nouvelles pratiques de médiation sociale*. Paris, ESF Éditeur.
- BOUCHER M., 2000. *Les théories de l'intégration entre universalisme et différencialisme*. Paris, L'Harmattan.
- CALVES G., 1999. « Les politiques de discrimination positive », *Problèmes politiques et sociaux*, 822 (juin).
- CASTEL R., 2002 [1995]. *Les métamorphoses de la question sociale*. Paris, Folio : 645 sq.
- COLIN C., 1996. *Des médiateurs de quartiers contre la fracture sociale*. Commission professionnelle consultative 98/3, ministère de l'Éducation Nationale.
- COSTA-LASCOUX J., 2001. « L'ethnisation du lien social dans les banlieues françaises », *Revue européenne des migrations internationales*, 2 (17) : 123-137.
- Dictionnaire historique de la langue française*, 1993. Paris, Éd. Robert.
- DUBET F., 1987. *La galère : jeunes en survie*. Paris, Fayard.
- DUPREZ D., 1997. « Le modèle français de prévention de la délinquance », in HEBBERECHT P., SACK F., *La prévention de la délinquance en Europe*. Paris, L'Harmattan : 61-82.
- DUPREZ D. et alii, 2001. *Policiers et médiateurs. Sur le recrutement et les appartenances*. Rapport pour l'IHESI, IFRESI/CLERSÉ, juillet.
- FAGET J. (dir.), 2005. *Médiation et action publique : la dynamique du fluide*. Bordeaux, Presses universitaires de Bordeaux.
- FASSIN E., 2003. « Penser la discrimination positive », in BORRILLO D. (dir.), *Lutter contre les discriminations*. Paris, La Découverte : 56-68.

- GORGEON C., ESTÈBE P. & LÉON H., 2000. « De la prévention sociale à la tranquillité publique », *Cahiers de la sécurité intérieure*, 39 (1^{er} trimestre) : 223-241.
- LE GOFF T., 2005. « L'insécurité "saisie" par les maires. Un enjeu de politiques municipales », *Revue française de science politique*, vol. 55-3 (juin) : 415-444.
- LEPOUTRE D., 1997. *Coeur de banlieue : codes, rites et langages*. Paris, Odile Jacob.
- MACÉ E., 1997. « Les contours de la médiation : institution, conciliation, conformation », *Revue française des affaires sociales*, 2 (avril-juin) : 225-244.
- MEYER J.-L., 1999. *Des contrats emploi-solidarité aux emplois-jeunes : regards sur l'insertion*. Paris, L'Harmattan.
- MONJARDET D., 1996. *Ce que fait la police. Sociologie de la force publique*. Paris, La Découverte.
- MULLER P., SUREL Y., 1998. *L'analyse des politiques publiques*. Paris, Montchrestien.
- OCQUETEAU F., 1999. « Mutation dans le paysage français de la sécurité publique », *Annales de la recherche urbaine*, 83-84 (sept.) : 7-13.
- POUTIGNAT P., STREIFF-FENART J., 1999. *Théories de l'ethnicité*. Paris, PUF.
- ROBERT Y., 2001. Conclusion du groupe de travail interministériel sur les emplois dits de médiation sociale. Rapport au ministère de l'Emploi et de la Solidarité. <http://i.ville.gouv.fr/divbib/doc/YRobert.pdf>
- ROCHÉ S., 1996. *La société incivile*. Paris, Seuil.
- SIX J.-F., 1990. *Le temps des médiateurs*. Paris, Seuil.
- WINDBLOWN C. E., 1980 [1968]. *The Policy Making Process*. Englewood Cliffs, Prentice Hall.

NOTES

1. Muller P., Surel Y. (1998).
2. Pour une thèse de doctorat en sociologie politique et politiques publiques, menée sous la direction de Pierre Favre, Sciences-Po Paris.
3. Cf. Loi n° 97-940 du 16 octobre 1997 « relative au développement d'activités pour l'emploi des jeunes ». Bien que le dispositif ait été abrogé en 2002, les derniers emplois-jeunes créés prendront fin en 2007.
4. Sur les politiques françaises d'insertion professionnelle, cf. Meyer (1999).
5. *Dictionnaire historique de la langue française* (1993).
6. Faget J. (2005).
7. Bellamy V. (2000).
8. Outre la nationalité des parents, parfois difficile à connaître en-dehors d'un entretien individuel, j'ai pu repérer les origines des agents à travers leurs prénoms. Sur les 38 agents recensés à Caen, 44 % ont un prénom arabe, 23 % sont d'origine africaine ou des DOM-TOM ; à Nice, et à Saint-Etienne, 50 % des agents ont un prénom arabe et à Roubaix, 8 des 13 agents ont des prénoms arabes ou africains. On peut aussi s'appuyer sur des documents vidéos, tels que celui de l'association Partenaires pour la ville, dont les 9 agents portent des prénoms arabes ou africains (cf. Saulière A. [réal.], 2000. *Double enjeu*, Les films du passeur, 30mn). Enfin, on peut affiner ces statistiques en prenant en compte des patronymes étrangers non arabes, (souvent d'origines espagnole ou portugaise) ainsi que des prénoms français portés par des individus noirs

de peau. Ces conclusions recoupent plusieurs enquêtes sur les emplois de médiation, par exemple : Colin C. (1996) ; Macé E. (1997) ; Begag A., Rossini R. (1999) ; Ben Mrad F. (2003).

9. Cf. Begag A., Delorme C. (1994) ; Macé E. (*op. cit.*) ; Duprez D. et *alii* (2001).

10. Cf. Duprez D. (1997).

11. Boucher M. (2000).

12. Il faut rappeler que la loi française condamne toute forme de discrimination raciale, et que la prise en compte de ce critère est formellement interdite, même s'il s'agit d'une « discrimination positive » visant à compenser les difficultés des bénéficiaires.

13. Bataille P. (1997).

14. Fassin E. (2003) ; Calvès G. (1999).

15. Circulaire NOR/INT/K/07/00174/C du 28 octobre 1997 « relative à la mise en œuvre des contrats locaux de sécurité ».

16. Ainsi, dans les municipalités, le travail fourni par les médiateurs libère des policiers municipaux pour d'autres missions et les fonctionnaires de la police nationale peuvent, à leur tour, leur concéder certaines responsabilités pour se concentrer sur la lutte contre le crime.

17. Monjardet D. (1996).

18. Bondu D. (1998).

19. Castel R. (1995).

RÉSUMÉS

Face aux problèmes des quartiers sensibles, des emplois « de médiation » furent officiellement créés pour lutter à la fois contre le chômage et l'insécurité. Ce sont surtout des hommes, jeunes, issus de l'immigration et des quartiers en difficulté qui furent alors envoyés dans les quartiers, auprès des groupes de « jeunes » en particulier. Les appartenances communautaires des médiateurs furent ainsi instrumentalisées pour justifier leurs recrutements et la création de ces emplois entraîna une certaine ethnicisation de l'action publique, consistant à déléguer certaines tâches de contrôle social à des individus issus de la population visée. Mais cette stratégie se heurta aux réticences des autres professionnels et d'une partie du public, et les médiateurs se retrouvèrent souvent cantonnés dans des rôles subalternes et stéréotypés.

To deal with intractable problems in « sensitive » neighbourhoods, « mediators » were appointed by the authorities to help deal with both unemployment and insecurity. Appointees were young second-generation immigrants from deprived areas. Most of them were male. Sent into « difficult » neighbourhoods, they were asked in particular to deal with youth groups. They were thus given the jobs on the strength of their links with their own communities. With certain tasks being delegated to individuals drawn from a targeted population group, official activities were given an ethnic basis. This made other social workers and part of the public reticent. As a result, the « mediators » often found themselves confined to stereotyped subaltern roles.

INDEX

Mots-clés : contrôle social, ethnicisation, insécurité, insertion professionnelle, médiation, quartiers difficiles

Keywords : difficult neighbourhoods, first job seekers, insecurity, mediation, social control

AUTEUR

ALEXANDRE BIOTTEAU

Sciences-Po Paris