

Hérouville, petite ville de l'agglomération caennaise, n'échappe pas aux problèmes de la crise urbaine et au mal vivre, si pesant dans certaines cités.

En janvier 1994, des incidents éclatent au centre commercial Carrefour. Toujours le même spectacle : des jeunes en difficulté d'insertion qui s'improvisent dans la violence et la provocation.

Ces incidents, dus souvent à un manque de dialogue et surtout à une incompréhension du rôle et de la mission de chacun dans la cité, peuvent être dépassés quand jeunes, entrepreneurs et acteurs se mettent autour d'une table pour se connaître, se reconnaître et agir. Yves Magnin, directeur du magasin Carrefour à Hérouville Saint-Clair depuis avril 1993, a utilisé la méthode tranquille pour recréer un climat de confiance sur le site.

Une association "Relais-jeunes" s'est créée en se fixant comme objectifs : la prévention au niveau de l'échec scolaire, l'insertion socio-professionnelle et la coordination, notamment des relations entre les jeunes et les autres structures chargées de l'insertion.

Des rencontres et une collaboration avec la mairie, la mission locale pour l'insertion des jeunes et les associations ont permis de mettre en place "Relais-Jeunes", un espace qui vient d'être inauguré en mars dernier et qui assure un suivi d'expression, de conseils et de projets d'insertion.

Q : A votre arrivée à Hérouville, quelle perception aviez-vous sur le quartier environnant le centre commercial ?

Yves Magnin : Pour avoir une idée de cet environnement, j'ai interrogé au début le personnel du magasin et les commerçants du centre. Le climat était tendu et de nombreux incidents se produisaient sans en connaître réellement les causes. Il a fallu aller à la rencontre directe avec les jeunes de la cité.

Là, je peux dire que j'étais bien servi puisque, d'emblée, j'étais confronté à

Yves Magnin, directeur du magasin Carrefour à Hérouville : « Je suis commerçant, employeur et acteur de la vie locale »

des violences, des vols, des bagarres, à tout un climat de tensions qui traduisait un réel "mal être" de ces jeunes. Le chef de la sécurité essayait de me préserver et de faire barrage pour m'éviter sûrement de recevoir des coups ! Je ne suis pas quelqu'un d'effacé ou de peureux ! J'ai connu ce climat quand j'ai dirigé un magasin à Étampes. J'étais confronté aux mêmes difficultés.

Je suis allé directement au contact avec les jeunes "rebelles", voire violents pour discuter avec eux et essayer de comprendre la réalité de la situation. Les autorités locales et le commissariat de police étaient sceptiques. C'était un véritable délire et le magasin servait de bouc émissaire, tout désigné pour lui faire porter la responsabilité de tout ce qui allait mal sur le site ! La situation était bloquée et nous n'avions aucun interlocuteur de bonne foi et coopératif pour agir.

Q : Qu'avez-vous fait pour renouer le dialogue et calmer les esprits ?

Y.M. : Nous avons commencé à discuter sérieusement sur le devenir du centre et sur la paix civile dans le quartier.

C'était le premier déclic. Des griefs ont été aussi formulés à l'encontre de mon équipe de sécurité. J'en ai tenu compte et en quelques mois, j'ai remplacé cette équipe par une autre, plus psychologue et mieux formée.

A partir de là, j'ai regagné la confiance des acteurs locaux. L'étape suivante a consisté à rencontrer les jeunes. Notre premier contact était à la limite de la courtoisie ! Le chef de la sécurité était outré de me voir au milieu de ces "cas-seurs" ! Mais en les écoutant, je me suis rendu compte que tous n'étaient pas ir-récupérables ou violents. Ils étaient

plutôt en situation d'échec constant et ils voulaient retrouver le chemin de l'espoir. Dans le quartier, 34 nationalités différentes cohabitent avec un taux de chômage de plus de 33%.

Q : Que veulent ces jeunes en marge de l'école et de l'emploi ?

Y.M. : Ils n'ont, ni la moindre revendication précise, ni l'esquisse d'un projet. Ils sont complètement en dehors de la réalité commune. Leur père leurs frères, leurs sœurs, leurs oncles... Tout le monde est presque sans emploi ! Ils n'ont plus aucun repère sur le monde du travail. Pour eux, le monde est bipolaire. D'un côté, il y a la galaxie des nantis et de l'autre, la leur, celle des sans-droits et des pauvres.

Ils m'ont demandé de les embaucher sans comprendre quel est le monde du travail. Dans un premier temps, ils ont besoin d'être socialisés pour acquérir des repères. Pour eux, par exemple ramasser les caddies est un métier désobligeant !

Je les ai incité à s'organiser utilement, à proposer un projet concret et leur ai assuré qu'ainsi, ils pourraient compter sur mon soutien.

Une association "Relais-jeunes" s'est créée en se fixant comme objectifs : la prévention au niveau de l'échec scolaire, l'insertion socio-professionnelle et la coordination, notamment des relations entre les jeunes et les autres structures chargées de l'insertion. Notre magasin a participé à l'équipement de cet espace en offrant des ordinateurs.

Q : Comment définissez-vous aujourd'hui vos rapports avec ces jeunes et comment peut-on aller encore plus loin ?

Y.M. : L'action d'une entreprise au sein de son environnement social est permanente. Même si les petites actions que nous menons peuvent paraître modestes, elles ont un sens et leurs résultats sont tangibles. Nous avons réussi à créer un climat d'échange et de partenariat.

Les jeunes ont compris notre mission de commerçant et il n'y a plus ce mal entendu et ce climat de suspicion entre une entreprise dite "capitaliste" et des "pauvres gens exclus".

Aujourd'hui, quand je rencontre ces jeunes sur le site ou dans la ville, on se salue, on se parle. Je leur ai dit, dès notre premier contact, que moi fils d'ouvrier j'ai vécu dans des cités HLM et qu'en voyant mes parents souffrir, j'ai travaillé. Je les ai incité à se battre, eux