

Extrait du Revue du Mauss permanente

<http://www.journaldumauss.net>

Être soi peut-il être professionnel ? Le cas des médiateurs sociaux.

- Supplément du MAUSS - Articles -

Date de mise en ligne : mardi 19 février 2008

Description :

Soi toi-même et sois efficace : le paradoxe de cette injonction à laquelle se sentent soumis les médiateurs sociaux et qui les place dans une situation quasi schizophrénique, est susceptible de se résoudre d'une manière paradoxale dans un cadre associatif, où les personnes peuvent se montrer efficaces du fait même qu'on a su reconnaître leur personnalité, leur singularité, en faisant le choix spécifiquement associatif de mettre un temps en suspens cette exigence d'efficacité.

Revue du Mauss permanente

Cet article a paru initialement dans la revue internationale en ligne [sociologieS](#). Nous remercions ses auteurs de nous l'avoir transmis, et Odile Saint-Raymond de nous avoir autorisés à le publier.

C'est notre personnalité qui fabrique notre rôle. Alain [1]

Si l'observation des marges a toujours permis de comprendre la société en son centre, il semble aujourd'hui plus juste de dire qu'une telle observation permet de se saisir du délitement d'une société et de sa définition centrale. Les marges, subrepticement, nous fourniraient les nouvelles « grammaires », codes et articulations du social. En ce sens, la position souvent marginale des métiers de la médiation sociale, renforcée par la représentation de « marginalité » affectant les « problèmes » sur lesquels on attend que leurs agents interviennent, les fait apparaître comme des figures emblématiques d'une professionnalisation rendue problématique par une « identité personnelle » qui semble devoir prédéterminer l'« identité professionnelle » [2] et par un positionnement difficile à intégrer dans les cadres institutionnels. Ceci se manifeste donc d'autant plus fortement dans les dispositifs de médiation sociale mis en place dans les quartiers en difficulté souvent décrits dans les termes d'une rupture de ban avec la société dans son ensemble.

Le développement de ces pratiques aux marges ou dans les interstices d'un ensemble social intégrateur interroge donc des modes émergents de socialisation et de régulation des conflits, ainsi qu'un rapport à l'emploi, si ce n'est à la profession, manifestant de nouvelles articulations dans les rapports à la collectivité. L'individualisation ou la personnalisation de ce rapport au travail est particulièrement forte dans les métiers du « travail sur autrui » « les activités (...) qui visent explicitement à transformer autrui » (Dubet, 2002) au point d'apparaître comme de nouvelles normes sociales (Astier, 2007). Elle affecte tout autant les « professions sociales reconnues » (Ion & Ravon, 2005), que « les métiers flous » [3], soit ces métiers « nouveaux » depuis quelques années de l'action publique ou, pour les nommer différemment, les métiers « de service » [4] dont on ne sait s'ils doivent être effectués dans des cadres institutionnels publics, associatifs ou privés.

Cette hybridation et ce flou posent la question des conditions dans lesquelles la vulnérabilité et l'incertitude, constitutives de la médiation sociale, peuvent trouver ou non une forme de reconnaissance. Ces caractéristiques participent certainement d'une mutation du travail social dans son ensemble. Ainsi, la demande de reconnaissance des médiateurs peut renvoyer à une crainte plus générale de déqualification du travail social (Chopart, 1999). Mais, l'indétermination d'une activité telle qu'elle se manifeste dans la « fonction spécialisée » des médiateurs sociaux, en se colorant du sentiment de devoir définir leur tâche par eux-mêmes, questionne les conditions d'une professionnalisation ou d'un « professionnalisme » (Freidson, 2001) entendu comme la capacité à définir et contrôler leur activité. La personnalisation particulière d'un métier reposant sur des compétences « expérientielles », interroge une identité professionnelle à distance de, et à travers laquelle, leur identité personnelle peut continuer de se construire. Le problème ainsi posé s'inscrit donc dans une triple dimension articulant des compétences personnalisées fortement incorporées avec un positionnement institutionnel ambigu pour donner lieu à une improbable professionnalisation [5].

Cet article s'appuie sur l'expérience de médiateur social de l'un des auteurs chez un bailleur social privé de la région parisienne. La société anonyme ayant fait le choix original d'internaliser ses équipes de médiation a pu ensuite lancer une étude d'impact sur les quartiers concernés, dont ce même auteur avait la charge. Ce regard et cette pratique sur une durée de six ans, se sont doublés par la rencontre de deux équipes de médiateurs, et de différents responsables de ces dispositifs par l'autre contributeur en 2004. En outre, il reprend certaines données secondaires de divers travaux cités au cours du texte qui, souvent, confirment certains faits, en apportent d'autres et permettent

l'approfondissement de plusieurs points.

Pour analyser les conditions de la reconnaissance du métier, nous analyserons le contexte d'émergence des pratiques de médiation en général et l'évolution qui a conduit à la pratique de la médiation sociale telle qu'on la connaît aujourd'hui. Les difficultés de reconnaissance de cette nouvelle activité seront ensuite abordées du point de vue du manque de définition des missions confiées aux médiateurs et des compétences fortement personnalisées qu'ils doivent mobiliser pour les accomplir. Plus que leur jeunesse, qui peut encore passer comme une compétence positive, c'est plus généralement l'incertitude et la vulnérabilité de leur situation qui apparaissent comme ressources. L'ambiguïté d'une telle reconnaissance et la difficulté institutionnelle à intégrer des activités, souvent précaires, émergeant de la société civile et s'inscrivant dans les espaces intermédiaires, se manifesteront enfin dans l'impossibilité pour les médiateurs d'inscrire la période transitoire de leur activité de médiation dans un projet de carrière.

Médiation sociale et autres types de médiation

La multiplication du recours à la médiation dans différents domaines ne doit pas nous faire croire que les activités de médiation sont radicalement nouvelles et qu'elles n'existent que dans les sociétés contemporaines. Georg Simmel, le sociologue classique le plus sensible à la fonction du médiateur, ou du tiers dans les formes de socialisation, l'illustre abondamment (Simmel, 1999). Ce qui semble les caractériser à l'époque actuelle, c'est la visibilité qu'elles prennent à travers une formalisation progressive, difficile et ambiguë, mais réelle. Là où de telles activités prenaient traditionnellement appui sur des rôles et des statuts institutionnels leur conférant une autorité — comme les statuts de prêtre, d'élu, d'instituteur etc. —, les « nouvelles médiations » (de Briant & Palau, 1999) émergent comme une fonction spécifique.

La portée du phénomène dépasse d'ailleurs le cadre de la société française et c'est d'abord sur le continent nord-américain qu'elle se met en place comme activité particulière en émergeant de pratiques sociales informelles des années soixante-dix [6]. En France, leur apparition ne peut être réduite à celle d'un produit d'importation et peut être rattachée à une « tradition bien française » du règlement des conflits (Bonafé-Schmidt, 2002). Les différentes pratiques de médiation se sont développées à partir des années quatre-vingt en investissant de nombreux domaines de la vie sociale : médiation familiale, médiation civile et pénale, médiation sociale et inter-culturelle dans les quartiers, médiation dans les entreprises (Six, 1995). Autant de formes d'intervention dans les relations intimes ou privées de la sphère domestique ou dans les relations sociales de personnes vivant sur les mêmes lieux sans partager le même *modus vivendi*. À celles-ci, s'inscrivant dans le registre d'une socialité primaire [7], s'ajoutent les interventions dans des relations plus élargies s'inscrivant dans le registre d'une socialité secondaire dans lesquelles les individus se trouvent pris dans un rapport à différentes institutions censées les intégrer [8].

Dans ce contexte français, il semble que ce soit davantage l'apparition de problèmes face auxquels les solutions traditionnelles et institutionnelles classiques se seraient montrées impuissantes ou « désemparées » (Chantrenne & Moreau, 2004) qui se trouve le plus souvent mobilisée comme facteur d'explication. Après avoir pointé « l'affaiblissement du modèle d'identification républicain » Jean-Marc Stébé insiste sur « la déliquescence des liens sociaux et des structures de socialisation », sur « l'instabilité des solidarités familiales » et les « ruptures conjugales » ainsi que sur « l'affaiblissement des relations d'entraide » pour caractériser les « phénomènes d'exclusion et de précarisation » (Stébé, 2005) typiques de la « crise urbaine ». Les multiples formes de médiation sont ainsi convoquées comme consistant en des réponses à une crise générale des modes de régulation sociale et à l'affaiblissement des lieux de socialisation comme la famille, l'école (Bonafé-Schmidt, 2002), le quartier ou des institutions judiciaires, politiques et religieuses. La société en elle-même, comprise comme ensemble unifié de rapports sociaux à travers lesquels doivent s'intégrer les individus et se régler la confrontation entre différents groupes, est ainsi remise en cause. Plus concrètement, la puissance d'agir de l'État qui la représente est prise en

défaut d'efficacité et de sens.

On peut, arrivés à ce point, comprendre une première difficulté du rapport de ces nouvelles activités de médiation avec les institutions existantes. Celles-là prospèrent dans les insuffisances de celles-ci et la reconnaissance des premières par les secondes peut prendre l'aspect d'un aveu les amenant à se remettre en question dans leurs principes fondamentaux [9]. Mais une telle évolution existe bel et bien. Elle repose généralement sur la reconnaissance de la société civile et sur la nécessité d'un recours à la négociation qui anticipe celle d'un recours à la loi ou à un arbitrage institutionnel (Bonafé-Schmidt, 1992). Aussi, les années quatre-vingt-dix et suivantes peuvent paraître comme celles d'une certaine institutionnalisation de ces pratiques informelles souvent exercées à l'origine et encore actuellement sur la base du bénévolat. Cette institutionnalisation connaît une carrière propre à chaque domaine. Elle est marquée à la fois par le recours de plus en plus fréquent à l'entremise de la médiation, le développement de la formation et la revendication d'un encadrement des pratiques par l'objectivation de certains protocoles. Comme dans beaucoup d'autres activités de l'intervention sociale, on assiste à une tendance à la formalisation liée à « une croissance spectaculaire » [10]. Une technique, une technologie et surtout une éthique [11], cherchant à se formaliser dans différentes chartes déontologiques renvoyant aux différents domaines de médiation, se cristallisent peu à peu. Cette démarche vise à éviter les errements de démarches improvisées particulièrement manifestes dans le domaine de la médiation sociale qui apparaissent préjudiciables à la reconnaissance de l'activité. La « professionnalisation » apparaît dès lors comme un processus dans lequel la maîtrise de l'activité passe par une « rationalisation » des savoirs sur la base de laquelle peut se revendiquer une expertise, et par le développement d'une « rhétorique » pouvant articuler une conscience commune et fonder un « professionnalisme » que les individus peuvent se réapproprier (Stébé, 2005, pp. 40-41).

La médiation sociale n'échappe certainement pas à ce processus complexe à travers lequel une activité cherche la reconnaissance d'un statut de profession en revendiquant une fonction spécifique, même si elle n'apparaît pas comme étant la plus en avance dans cette évolution. Il est, sur ce point, assez remarquable de voir les ouvrages de présentation éprouver des difficultés à reconnaître dans les activités de médiation sociale ou inter-culturelle qui se sont développées avec l'encouragement des politiques de la ville dans la dernière décennie, de « véritables » pratiques de médiation (Guillaume-Hofnung, 2005, pp. 26-29, Milburn, 2002, pp.39-40). Les principales raisons en sont que de tels « dispositifs d'intervention d'urgence et de proximité » ne relèvent pas de la résolution de conflits et que leur action ne s'inscrit ni dans la durée d'une méthode d'intervention, ni dans celle d'une résolution pérenne [12]. À l'évidence, se joue là, comme ailleurs, un enjeu de professionnalisation lié à l'institutionnalisation de l'activité : la première renvoyant à un contrôle collectif de l'activité par ceux qui l'exercent, et la seconde, à une reconnaissance par les institutions de son intérêt [13]. Seulement, ni l'un ni l'autre de ces enjeux ne pourra se jouer dans des modalités institutionnelles de professionnalisation devenues aujourd'hui traditionnelles. La précarité des emplois beaucoup plus d'ailleurs que le statut bénévole d'un grand nombre de médiateurs même si elle n'est pas fatale, révèle un rapport à l'emploi marqué par une incertitude sur les tâches et sa pérennité et par une personnalisation imposée d'emblée privant les médiateurs d'une « distance au rôle » (Goffman, 1972, pp. 75-134) permettant sa ré-appropriation. Il est certes patent dans les modalités statutaires d'intégration institutionnelle de ces emplois, mais aussi dans les conditions de la constitution d'une identité professionnelle au niveau de la personne.

Contexte d'apparition et évolution : dehors, dedans, entre-deux

Les quartiers en difficulté confrontent la société, comprise comme totalité, à sa fragmentation et condensent souvent les difficultés qui ont motivé l'apparition de démarches médiatrices. Ces fractures se cristallisent autour d'une « intégration » [14], ou d'une insertion, toujours et encore difficile des populations issues de l'immigration, d'une jeunesse déconnectée des mondes adultes et familiaux, et pouvant éprouver un sentiment de rejet, notamment au niveau de l'emploi. De plus, ces quartiers, dans leur ensemble, sont eux-mêmes présentés comme étant en rupture avec le reste de la société. Un sentiment d'abandon et de « mépris » se développe face à la dégradation de l'habitat,

face à une absence des services publics et aux difficultés de leur accès. L'expérience de ces manques affecte les « conditions de formation de l'identité personnelle » et prive le sujet « des modèles sociaux de reconnaissance » qui lui permettent « de se savoir respecté dans son environnement » (Honneth, 2000, p. 195). Ces sentiments s'accompagnent d'une atmosphère de défiance et d'insécurité redoublée par le regard ponctuel des médias qui donnent un effet d'écho à la violence manifestée à travers différents événements.

Ces événements offrent la face visible et spectaculaire des ruptures auxquelles la société – concrètement l'État Nation – se trouve confrontée. Ainsi, depuis 1981 et les rodéos des Minguettes, la violence et l'insécurité dans les banlieues sont une préoccupation récurrente de l'opinion publique française. Mais l'évolution endogène des quartiers n'est pas seule en cause. L'État a dû, dans le même temps, affronter une critique néo-libérale l'engageant à diminuer ses dépenses et répondre aux sirènes des discours managériaux. Il a surtout vu son « programme institutionnel » (Dubet, 2002) qui orientait son action, perdre progressivement sa consistance, sa cohérence et son sens. La déprise de l'État, apparaissant d'autant plus distant qu'il paraissait se désengager, a ainsi participé à faire de la proximité une « nouvelle figure de salut » (Genestier, 2001, pp. 23-33). « Agir au plus près de l'utilisateur » peut même être présenté comme une nouvelle injonction des politiques publiques faisant apparaître la proximité comme une « nouvelle règle du social » (Astier, 2007, p. 68). Ce sont alors les acteurs de terrain sommés de répondre à ces problèmes qui se sont efforcés de le faire en présageant que la réponse proche était aussi la meilleure.

Les différentes expériences dites des « grands frères » apparaissent, dans les années 1990, comme de telles réponses préfigurant la médiation sociale et manifestent fortement les ambiguïtés du rapport à l'emploi et à la professionnalisation que l'on retrouvera dans celle-ci (Duret, 1996, pp. 89-98). Comme leur nom l'indique, la méthode consiste à faire intervenir des « aînés » d'un quartier pour raisonner les « cadets ». Devant apporter des solutions à des problèmes de sécurisation des lieux publics, la proximité de ces nouveaux agents avec les personnes auprès de qui ils doivent intervenir leur permet de « réaliser ce que les agents institutionnels ne réussissent plus : entrer en contact avec les jeunes » (de Maillard & Faget, 2002, pp. 127-147) [15]. La mise en place d'un tel dispositif dans une ville du Val d'Oise par le bailleur social évoqué en introduction illustre les dérapages auxquels peuvent conduire la recherche de leur positionnement [16]. Le bailleur fait appel à une société de sécurité dont le directeur est originaire de la ville et respecté dans ses différents quartiers. Ce dernier est chargé de superviser une équipe d'« agents de citoyenneté » dont la seule compétence est d'être des « grands frères » des quartiers dans lesquels ils sont censés exercer. Mais se reposant sur l'autorité « naturelle » de leurs jeunes salariés, ni le responsable de l'équipe, ni la société HLM ne définissent explicitement leurs missions. Résultat : la médiation fonctionne effectivement avec les « petits frères », auprès de qui les grands apparaissent comme légitimes. Pour les autres, seuls les arguments musclés des « caïds » (Chantrenne & Moreau, 2004) patentés font effet. Le squat des halls, qu'il s'agit de faire cesser, ne disparaît pas, mais se déplace dans des lieux non couverts par ces agents. D'autres dérapages ont suivi qui ont confirmé que la forte proximité d'un tel dispositif ne permettait pas de rétablir un lien entre les populations visées et le bailleur ou les autres institutions et qu'elle ne faisait, au contraire, que renforcer la loi du quartier.

Cette mésaventure conduit le bailleur à renforcer un processus « d'institutionnalisation » du dispositif de médiation. Il est décidé de créer un « département gestion sociale et urbaine » qui comprendra un pôle médiation ; d'y rattacher les médiateurs et le personnel encadrant de l'équipe du Val d'Oise [17] ; enfin, de mettre en place une autre équipe sur le même modèle dans un quartier parisien. C'est une femme, au passé professionnel humanitaire, qui prend la responsabilité du pôle. Le statut des médiateurs témoigne de la volonté du bailleur de stabiliser et « fidéliser » les effectifs. Les médiateurs sont embauchés en CDI en bénéficiant de certains autres avantages et une courte formation est offerte à ces nouveaux médiateurs qui ne sont pas systématiquement issus du quartier où ils vont exercer. Sur le contenu des missions en revanche, l'orientation « grands frères » est rejetée, mais n'est remplacée par aucune autre position clairement définie. Cette deuxième expérience de médiation est plutôt mise en place sur le mode de l'expérimentation, ou du « laboratoire » [18]. Ces tâtonnements et ces revirements, procédant par « essais et erreurs » (Divay & Gadéa, 2003), sont justifiés par des discours revendiquant une approche pragmatique rendue nécessaire par l'isolement du bailleur. Ils illustrent la façon dont la définition de la médiation et sa problématique reposent sur la recherche de la bonne distance. L'étrangeté des institutions – y compris celle du bailleur qui

représente la plus importante présence institutionnelle dans ces quartiers [19] manifeste l'ampleur des failles dans lesquelles les médiateurs interviennent. C'est dans un tel entre-deux que se joue le positionnement de l'activité médiatrice, toujours soumise à la double contrainte de la « proximité et de la distanciation » dans laquelle on peut voir l'origine d'une « professionnalisation en tension » (Stébé, 2005, p. 45). Dans notre exemple, à une première expérience ayant échoué en raison d'une trop grande proximité, a succédé une autre, motivée par un besoin affirmé de mise à distance. Pour autant, celle-ci ne s'est pas traduite par une intégration véritable aux institutions existantes.

Dans le même sillage des « grands frères » peuvent être évoquées les mises en place d'autres dispositifs de médiation. Faisant un choix différent de celui du bailleur privé, la RATP passe en 1994 par le biais d'une association « pour faire intervenir des intermédiaires qui évitent la montée des tensions et des incidents violents dans des situations où le face-à-face des jeunes et du personnel ou de la clientèle plus âgée risquerait de dérapier » (Wieviorka, 1999, p. 81). Plus significatif encore, du point de vue de l'importance d'une professionnalisation et d'une institutionnalisation problématiques, parce que marqué du sceau de la précarité, est le développement des activités de médiation sociale et la mise en place sur tout le territoire français d'agents locaux de médiation sociale (A.L.Me.S), encouragée par la loi « Nouveaux Services-Emploi-Jeunes » de 1997. Une circulaire du 26 avril 2000 relative à la mise en oeuvre du dispositif « adulte-relais » viendra confirmer ces encouragements en affirmant la reconnaissance des expériences de médiation sociale et inter-culturelle, portées par de petites structures associatives. Ces différents cas confirment les ambiguïtés de l'institutionnalisation de la médiation sociale, que celle-ci soit marquée ou non par l'intégration de l'activité des médiateurs aux dispositifs institutionnels existants.

La médiation sociale pour quoi faire ? Une image en négatif

Lié à cette participation non intégrée, le flou des missions revient comme thème récurrent dans les différentes monographies portant sur la médiation sociale. Un médiateur de la société d'HLM l'exprimait ainsi : « On nous dit ce qu'on ne doit pas faire, mais on ne sait pas ce qu'on doit faire ». La médiation n'a pu se définir qu'en « creux » parce que « les médiateurs ont fait ce que les autres acteurs et les institutions ont bien voulu leur laisser faire » (Chantrenne & Moreau, 2004). Dans chaque cas, il semble que l'incapacité institutionnelle à résoudre les problèmes dont elle se décharge sur la médiation, se double de celle à définir ces problèmes. Les missions manquent de clarté et se trouvent donc devoir être définies par ceux qui en ont la charge, « chemin faisant », au cours de la rencontre des problèmes tels qu'ils se posent dans les situations concrètes d'intervention. Agissant dans des zones d'ombre que l'institution ne saurait éclairer, les médiateurs agissent à tâtons dans un « domaine incertain » (Kokoreff, 2003, p. 273). Cette absence de cadre peut donner lieu à un sentiment d'abandon et de rejet qui peut renforcer celui d'une proximité avec les populations auprès de qui les médiateurs interviennent. L'incertitude et la vulnérabilité qui participent à une communauté d'expérience avec ces populations, peuvent donc apparaître paradoxalement comme des ressources de l'activité médiatrice, mais ce sont également elles qui les maintiennent aux marges des institutions et les prédisposent mal à une institutionnalisation spécifique.

Le cadre de la loi ne semble, en effet, plus suffisant pour nommer des troubles qui affectent la société civile. L'objectif général d'une lutte contre l'insécurité paraît assez évident, mais lorsqu'il se précise avec celui d'une action devant répondre au sentiment des usagers des quartiers, des transports ou des services publics, il devient moins lisible. Le glissement sémantique qui a vu se généraliser une grille de lecture de ces troubles dans le terme d'« incivilités » montre comment, prises à revers par un certain type de conduite, les institutions furent amenées à vouloir agir sur un domaine ne relevant pas normalement de leur compétence. Telles que les définit Sébastien Roché, les incivilités ne sont pas des conduites illégales, mais des pratiques portant « atteintes aux conventions sociales ordinaires ». Elles mettent à mal l'« ordre public » en soulevant « la question des usages en vigueur dans certains endroits », des « règles d'usage des lieux collectifs » et des « manifestations de respect interpersonnel ». Ces désordres passant à travers les mailles du filet institutionnel, ils sont de l'ordre de l'infra pénal et appellent des « réponses civiles » (Roché, 2002, p.51).

Il est loisible de constater que cette dénomination dans le terme d'incivilités porte un regard « en négatif » sur des conduites qui peuvent avoir des logiques propres et relever de modes de sociabilité autres. Ainsi, certains comportements ou attitudes juvéniles (Divay & Gadéa, 2003) constitutifs de la vie de ces quartiers peuvent apparaître troublants pour un regard extérieur. C'est une telle perspective qui semble aussi expliquer les difficultés de compréhension des travailleurs sociaux qui se contentent, en général, « de lire ces situations dans les seuls termes du handicap et de l'inadaptation » (Ion & Ravon, 2005, p. 101). C'est là que le recours au médiateur apparaît nécessaire. Il vise à renouer un contact avec des « jeunes » dont la socialisation est, le plus souvent, celle des « groupes de pairs » et de la « culture de rue » (Lepoutre, 2001, p. 101). Le problème qui se pose est celui d'une socialité primaire qui ne s'articule plus à une socialité secondaire. Pour agir sur la sociabilité de certaines catégories de personnes ou sur les relations des personnes avec les institutions, il faut donc des personnes familières et proches.

Le risque est évidemment que les médiateurs sociaux soient vus par les représentants des institutions avec la même focale et, à l'inverse, qu'ils restent eux-mêmes méfiants à leur égard. Le fait est patent dans les rapports avec la police : ils ne peuvent travailler véritablement avec les policiers sans risquer de passer pour des « balances » (de Maillard & Faget, 2002, p. 36 ; Chantrenne & Moreau, 2004, p. 19) [20] et les policiers ne les considèrent pas autrement que les jeunes auxquels ils les assimilent. La mésaventure d'un médiateur exerçant dans le Val d'Oise illustre parfaitement la difficulté de se positionner dans cet « entre-deux ». Le jeune salarié s'est interposé pour mettre fin à une brouille opposant un jeune du quartier à un officier de la « BAC » (brigade anti-criminalité) en train de procéder à un contrôle d'identité. S'il n'était pas sorti de son rôle de simple spectateur, les jeunes du quartier le lui auraient reproché, et cela aurait sans doute conduit à une perte d'autorité dans le quartier. Mais son interposition a été mal perçue par la police et une rixe s'en est suivie. Les agents de la BAC ont ensuite porté plainte et la société HLM a dû faire appel à un avocat pour mettre fin à son contentieux avec la Police Nationale [21].

La proximité est aussi un reproche qui est souvent fait par les travailleurs sociaux accusés en retour de se retrancher derrière leur position. Le cliché de l'éducateur attendant derrière « son guichet » revient, en effet, de façon récurrente dans les discours des médiateurs (Chantrenne & Moreau, 2004, p. 17) [22]. Michel Kokoreff (Kokoreff, 2003, p. 275) rend aussi compte de ce trouble de la « définition d'une identité en négatif » :

« On sait ce qu'on n'est pas mais on ne sait pas véritablement ce qu'on est » [...] « Entre les travailleurs sociaux qui nous vivent comme des concurrents, les services de police qui attendent de nous qu'on signale la petite délinquance et les bailleurs sociaux qui nous perçoivent comme des super-agents de maintenance, notre positionnement est difficile ».

Si l'on ajoute à cela un manque de reconnaissance de la part des populations lié à un contenu de l'activité qui semble se réduire à des « actes de présence » et à un manque de visibilité d'actions préventives qui ne donnent lieu qu'à des « non-événements » (Chantrenne & Moreau, 2004, p. 18), on comprendra que ces difficultés obligent les médiateurs à une sorte de grand écart impossible à tenir sur le long terme.

Mais, plus généralement, cette ambiguïté est déjà dans les objectifs du législateur qui se trouvent à la croisée de la politique de la ville et de la politique de l'emploi. Dans le guide du salarié « emploi-jeunes », publié en 2000 par le Ministère de l'emploi et de la solidarité, les deux objectifs présentés comme principaux sont : premièrement, de « répondre aux besoins de service de la population dans tous les domaines de la vie quotidienne (...) par la création d'activités nouvelles ou le développement de métiers existants déjà, mais peu présents ou dont le contenu doit évoluer » ; secondement, de « permettre aux jeunes d'intégrer durablement un emploi, d'acquérir une expérience professionnelle, de construire une carrière » [23]. On peut, en effet, voir dans ces dispositions l'origine des « différentes injonctions contradictoires, nées du double jeu qui consiste à intégrer dans un même dispositif une

politique d'intervention sociale et une politique d'aide à l'emploi » (Ion & Ravon, 2005, p. 62). Les médiateurs, choisis pour leur proximité avec les personnes auprès desquelles ils doivent intervenir, sont reconnus dans leur jeunesse et précarité et visés comme devant « s'en sortir » et grandir tout en restant proches de ces personnes (Divay & Gadéa, 2003).

Cette difficulté à dépasser une vision en négatif de la médiation sociale s'illustre plus généralement dans l'oscillation des discours, de toute part, entre une visée créatrice du lien social et une visée réparatrice. Cette ambiguïté n'est pas spécifique à la médiation sociale. Elle est, selon nous, liée à l'idéal de « régulation » et de pacification [24] de la vie sociale qui justifie la médiation comme démarche de prévention ou de résolution des conflits. La sémantique de l'« incivilité » et la finalité d'une lutte contre le « sentiment d'insécurité » illustrent de façon particulièrement forte un tel idéal. Mais cette ambiguïté est aussi celle d'un idéal relativiste et relationnel compris au double sens d'une reconnaissance égale de codes et de cultures différentes et d'une mise en relation des personnes et des groupes. Il est, en effet, porteur de tensions qui se condensent sur les personnes placées en position d'interface. Elles ne peuvent finalement se réclamer explicitement, dans les visées orientant leur activité, de valeurs enracinées dans une culture propre, mais seulement d'un relativisme culturel qui, dans son principe même, dénie sa portée normative. Ainsi, ils doivent mobiliser en les instrumentalisant les valeurs et les principes moraux des milieux socioculturels dont ils sont issus, dans l'exercice d'une fonction dont les finalités renvoient à des valeurs et des normes extérieures (Stébé, 2005, p. 46 ; Divay & Gadéa, 2003). Ces tensions sont au cœur de l'activité médiatrice dans laquelle s'opposent la tentation démiurgique de créer un lien social qui n'existerait pas ou n'existerait plus quand les médiateurs ne peuvent qu'axer leur activité sur la reconnaissance d'un lien social existant, et la tentative plus modeste de restaurer, retisser et réparer incessamment. Ce n'est pas tant l'aspect fourre-tout de ces visées qu'il importe de remarquer, que la difficulté à reconnaître des socialités différentes, à reconnaître ou non leur existence, et donc à vouloir créer ou retisser un lien qui ne revêt pas la même valeur aux yeux de tous.

Cette ambivalence entre l'humilité de la maintenance réparatrice et la prétention de créer le lien social peut se traduire dans le double sentiment d'être à la fois des victimes et des héros. Le sentiment d'abandon lié au flou des objectifs, d'une part, ressort souvent. Il est certainement plus fort dans les cas qui n'entraient pas dans les cadres institutionnels cités plus haut. Chez le bailleur privé, les médiateurs disent avoir dû affirmer par eux-mêmes la définition de leur activité. D'autre part, ils se sont sentis « placés en première ligne » avec pour mission principale de sortir les jeunes des halls en agissant avec leurs propres moyens. Ils se sentent mobilisés en dernier recours devant l'impuissance et le retrait des acteurs institutionnels. On ne retrouve pas ici seulement le sentiment éprouvé par d'autres professions avant eux de devoir faire « le sale boulot » (Hughes, 1997, p. 81), celui que ne veulent pas faire les autres, mais aussi celui d'un retrait des intervenants classiques face aux problèmes (Dubet, 2002) [25]. Placés dans cette situation, ils manifestent leur refus « de faire ce que les autres ne veulent plus faire ». Ils peuvent se plaindre également d'être finalement appelés pour tout ou n'importe quoi, par exemple à l'occasion de l'agression d'un gardien, avant même que l'on pense porter plainte auprès de la police. Il leur faut donc imposer une définition de leur métier en revendiquant d'agir dans toutes les situations avec la liberté de moyens qu'eux seuls maîtrisent et en refusant d'être considérés comme des agents de sécurité.

Cela peut donc également représenter pour eux le moyen d'une « compensation ». Ils font, en effet, preuve d'une capacité « d'affirmation personnelle » ayant pour scène les espaces publics sur lesquels ils interviennent (Chantrenne & Moreau, 2004) qui les distingue souvent des autres intervenants. Ainsi, « faire le sale boulot » des autres peut-être la base de la reconnaissance positive d'une activité. Everett C. Hughes le premier, a indiqué comment « le drame social du travail (*social drama of work*) » est un processus dans lequel l'appréciation positive ou négative des tâches était éminemment réversible. En attirant l'attention sur ce qui rapproche « les métiers prestigieux » des « métiers les plus humbles » (Hughes, 1997), il laisse entendre que tout métier « implique une conception du moi, une notion d'identité personnelle » qui conduit à justifier les tâches les moins valorisantes, notamment celles qui semblent pouvoir être accomplies par tous (Freidson, 2001), et à valoriser la spécificité d'une fonction nouvelle qui pouvait constituer la partie des tâches les moins nobles de métiers traditionnels.

Cultivant ce sentiment d'abandon, les médiateurs regrettent que l'on attende finalement trop de leur activité. Dans le renvoi sur eux de tâches impossibles et diversement appréciées, ils sont mis devant l'idéal héroïque d'une quête impossible. Cependant, la plainte d'un manque de soutien se double du sentiment de créer le métier à partir de soi et de pouvoir ainsi définir leurs propres missions. La valorisation des capacités d'improvisation dans certaines situations en donne une première illustration. Une autre est offerte quand, dans certaines équipes de médiateurs, l'initiative de monter certaines actions est encouragée : « *On a créé nos propres missions et on a créé nos propres règles !* ». Mais force est de constater que ces satisfactions ne sont qu'événementielles et immédiates et peuvent difficilement s'inscrire dans une reconnaissance durable. Finalement, de la régulation quotidienne du lien social, de sa gestion ou de sa maintenance, à la sensation de pouvoir le créer ou de le recréer autour de soi, se développe un continuum flou dans lequel l'incertitude de la démarche et la vulnérabilité de la position le disputent au sentiment des plus grandes gratifications personnelles.

Des compétences qui collent à la peau

Réduite à son ambition minimale de régulation ou de gestion du lien, l'activité liée au métier de médiateur peut se rapprocher, sous certains aspects, des activités de maintenance sur les chaînes industrielles. On y retrouve les mêmes symptômes d'un « travail en négatif » qui manifeste les failles d'un système. De façon plus prégnante, elle interroge le jeu des représentations sur la « normalité » et le « vécu » des personnes qui peuvent voir dans le regard de ces intervenants une remise en cause de routines et de normes établies et dans leur simple présence une forme supplémentaire de stigmatisation. Elles font appel toutes deux aux mêmes compétences de réactivité face à l'urgence et la particularité des situations, elles confrontent souvent une personne seule face à des groupes et semblent vouées à une difficile intégration, tant institutionnelle qu'auprès des sociabilités sur lesquelles elles agissent. Elles sont marquées par une tension entre proximité et distance, concentrée psychologiquement et physiquement sur ces travailleurs, se manifestant par un contact permanent avec des populations vis-à-vis desquelles on est ou devient « étranger » (Simmel, 1999, pp. 663-684). Mais cette concentration du métier sur la personne est d'autant plus poussée chez les médiateurs sociaux que les compétences qu'ils mobilisent dans son exercice « font corps » (Barthélémy, 2004) avec leur personnalité et qu'elles doivent continuer de s'afficher en situation « professionnelle » pour être opératoires. Que l'on prenne le problème de l'articulation de leurs identités personnelle et professionnelle dans les termes bourdieusien d'un habitus incorporé ou dans les termes goffmanien insistant sur l'importance de la visibilité dans le face-à-face des personnes, une même surdétermination paraît à l'œuvre.

La manière dont ils sont recrutés dans les différents dispositifs est, de ce point de vue, le fait le plus parlant. Ce recrutement est, comme on l'a vu plus haut, souvent soumis aux cadres législatifs [26] et reste tributaire de l'expérience des grands frères (Duret, 1996). La proximité reste le maître mot même si, dans la durée des dispositifs, elle a montré ses limites. Les médiateurs recrutés reflètent les origines des quartiers dans lesquels ils vont exercer et sont, pour la plupart, issus de ces quartiers. Si l'équipe doit être à l'image du quartier, il faut noter que cette représentativité connaît une limite forte avec la sous-représentation féminine dans les équipes. Cette représentativité est donc davantage celle de l'image visible et publique du quartier que celle de sa réalité d'ensemble. Ceci s'explique dans la mesure où les médiateurs sont amenés à intervenir le plus souvent sur des troubles définis justement par cette visibilité, comme les incivilités (Roché, 2007) et que « l'espace public » des quartiers reste principalement jeune et masculin [27]. Comme il est souvent rappelé, c'est donc sur des compétences attachées à l'identité personnelle que sont recrutés les médiateurs sociaux.

Les critères de compétence collent à la peau de leur possesseur même, et surtout, si elles relèvent d'une « information sociale » (Goffman, 1983, p. 222) immédiatement visible que les personnes portent sur elles : l'origine, parfois l'âge (Divay & Gadéa, 2003), le sexe, et l'appartenance au quartier. Pour ce qui concerne ces deux dernières caractéristiques requises comme compétences, et moins souvent commentées en tant que telles, les filles peuvent paraître incompetentes dans un mode d'intervention où, même si l'affrontement physique doit être évité, il peut en

demeurer une norme cachée. Une des équipes rencontrées comprenait au départ deux filles qui ont dû renoncer. Selon les médiateurs, elles « n'étaient pas à leur place » et leur fonction leur semblait difficilement conciliable avec la vie privée d'une jeune femme. Dans la pratique, l'appel au dialogue a d'autant plus de chance d'être entendu que l'on peut reconnaître la caractéristique secondaire d'un courage physique, attachée usuellement aux hommes. La rivalité physique reste certainement un étalon à l'aune duquel se mesure le respect de la solution pacifique par le dialogue qui est portée physiquement par l'entremise du médiateur [28] : le médiateur parvient d'autant mieux à « sauver la face de l'autre » (Goffman, 1974, pp.14-15) par le dialogue, que ceux face à qui il se trouve pensent qu'ils risqueraient trop à la perdre dans un affrontement physique. De la même façon, l'appartenance au quartier peut agir comme le « passeport » [29] indispensable à toute médiation : chacun des médiateurs peut représenter « une clef d'entrée » (Biotteau, 2004) pour ses collègues et les institutions auprès des personnes qu'il connaît. Là encore, la reconnaissance immédiate de la pertinence de la présence de la personne dans le quartier comme en étant originaire ou comme pouvant revendiquer un lien au quartier est déterminante [30]. Leur légitimité n'apparaît, dès lors, plus tant relever de l'institution que du réseau personnel.

On peut reconnaître ici l'importance de plus en plus grande accordée aux compétences professionnelles relevant d'un « savoir être » et relevant de moins en moins de compétences « objectivables ». Les qualités concrètes reconnues aux médiateurs du dispositif de la RATP en apportent l'illustration. Elles tiennent principalement à la maîtrise des codes et des rituels de l'adolescence des « cités » leur permettant de définir au mieux la situation pour adapter leur intervention. Ils sont capables de distinguer une ambiance juvénile d'un contexte agressif, ce que ne savent pas faire, par exemple, les chauffeurs de bus qui dès lors peuvent avoir des réactions disproportionnées face à des situations non dangereuses. Les médiateurs savent repérer les moments où « *le basculement dans l'agressivité ou dans la violence peut être très rapide* » (Wieviorka (dir.), 1999, p.85) et agissent en conséquence. Leur activité fait appel à des qualités d'adaptation et de réactivité qui leur permettent de faire face aux situations les plus diverses [31], mais aussi à des capacités de « décryptage » qui leur permettent de distinguer « les apparences normales » (Goffman, 1973, pp. 227-311) « des situations qui pourraient se détériorer » (Chantrenne & Moreau, 2004).

Pour autant, et cela peut sembler introduire une réserve à la thèse de compétences purement personnelles, le savoir-faire incarné dans un savoir-être est aussi une compétence susceptible d'une certaine généralisation ou d'un certain transfert. Les compétences mises en oeuvre par les médiateurs ne sont pas seulement liées à leur connaissance d'un environnement particulier et à leur réseau d'inter-connaissance. Michel Kokoreff nous le confirme en pointant ce type de « compétences acquises dans les quartiers » : « *gérer des tensions, s'interposer, calmer, sont des qualités ordinaires parmi les jeunes et les adultes qui ont grandi dans les cités et les quartiers pauvres* » (Kokoreff, 2003, pp. 274-275) [32]. Ce sont donc des capacités transposables d'un quartier à un autre, ou à différentes situations de travail qui imposent l'interposition physique pour faciliter un dialogue devant éviter l'affrontement. Reste que l'on se trouve là face à un ensemble de « compétences naturelles », au sens ethno-méthodologique du terme, qui reste fortement contextualisé et difficilement objectivable par les agents capables de les mobiliser. Comprises dans les termes de l'habitus, elles supposent « *une certaine incorporation des normes de conduites propres à un groupe social* » que les responsables institutionnels associent parfois « à la couleur de la peau » (Biotteau, 2004, p. 49).

La reconnaissance de compétences appréciables en raison de leur caractère incarné et personnalisé, pose évidemment problème. D'une part, parce que, même si les différents employeurs s'accordent à reconnaître une efficacité spécifique à la médiation, l'évaluation précise des dispositifs et de leurs effets reste difficile [33]. Plus profondément, cette reconnaissance de compétences difficilement transposables, parce que fortement contextualisées, paraît d'autant plus impossible que celles-ci sont « indiscutables » et donc, non « généralisables ». Pour le dire à la manière de Jean-Yves Trépos, qui mobilise le modèle des économies de la grandeur, cette reconnaissance ne peut s'appuyer sur aucune « qualification » ou sur « aucun critère systématique » l'assurant socialement. Mais encore, même en tant que « compétences », c'est-à-dire en tant que qualités « *mobilisées lorsqu'il s'agit de faire la preuve de ce que l'on sait faire dans une situation donnée* » et qui reposent sur « *la mobilisation d'un ensemble beaucoup plus diversifié d'objets* » (Trépos, 2003, p. 16), il semble qu'elles ne puissent

donner lieu à de véritables épreuves de certification. Paradoxalement, les médiateurs, en illustrant à l'extrême l'idéal de compétences liées à un savoir-être parfaitement adapté à leur emploi, sont enfermés dans des compétences qui les engagent personnellement dans chacune de leurs actions. Leur protection est aussi faible que la « distance au rôle » qu'ils peuvent entretenir avec une fonction dont ils ne peuvent, dès lors, retirer de véritable reconnaissance collective ou institutionnelle.

Une impossible carrière

La position dans laquelle se retrouvent les médiateurs les empêche, pour beaucoup, de pouvoir se projeter dans un parcours professionnel. C'était pourtant, comme on l'a vu, l'un des objectifs des dispositifs législatifs ayant encouragé ces activités sous la forme des « Nouveaux Services-Emplois-Jeunes » ou des adultes relais. Aussi est-il facile de dénoncer la précarité de ces statuts qui, avec le temps, ne semblent pas avoir tenu les promesses de leurs objectifs, notamment en ce qui concerne le volet formation. Cette dénonciation mérite d'autant plus d'être faite que la précarité initiale des statuts peut se doubler, dans bien des cas, de la précarité des projets institutionnels portés par plusieurs collectivités (Kokoreff, 2003, pp. 282-283). Cependant, le caractère transitoire de ces statuts n'est certainement pas seul en cause. Le problème se retrouve dans le cas de médiateurs embauchés en CDI par le bailleur privé que nous avons rencontré. Les mêmes obstacles au projet d'une carrière interne à l'entreprise s'ajoutant à une place mal définie dans l'organigramme des métiers existants au sein de celle-ci apparaissent. Le problème de la formation, malgré les budgets qui pourraient être alloués à sa résolution, semble connaître une même approximation dans les réponses.

Aussi, le mode transitoire sur lequel est pensé l'« emploi » de médiateur social ne peut directement être relié à la précarité du statut. Aucun d'entre eux ne peut s'imaginer pouvoir faire ce métier au-delà d'une petite dizaine d'années et tous, à peine sont-ils engagés, s'inquiètent de la meilleure façon d'en sortir. Les compétences mobilisées dans l'exercice peuvent sembler se perdre dans un vieillissement qui éloigne des jeunes (Divay & Gadéa, 2003) et peut se doubler d'une certaine lassitude. Cela peut renforcer une exigence de la part des médiateurs et renforcer également une frustration à l'égard des formations, offertes ou non, ou à l'égard des évolutions de carrière proposées. Le fait que les médiateurs ne parviennent pas à se situer dans l'entreprise ou n'occupent pas de places clairement définies dans les cadres institutionnels, participe également au fait qu'ils rejettent souvent les évolutions de carrière proposées. Certains ressentent du mépris dans les offres d'emplois de gardiens ou de gestionnaires de proximité qui leur sont proposées. Dans la hiérarchie implicite qui semble structurer la représentation de leur activité, ils se situent déjà à ce niveau et pensent certainement que leur tâche revêt une noblesse que les métiers proposés n'ont pas à leurs yeux.

Plus généralement, ce ressentiment semble être l'effet du cumul de nombre de frustrations mettant les médiateurs sous la pression de tensions psychologiques fortes impliquant différentes dimensions de leur identité personnelle. Ils peuvent se sentir voués à une précarité permanente liée aux différentes discriminations, dont l'appartenance à une classe d'âge, à une certaine origine et à certains quartiers. Leur identité professionnelle les enferme finalement dans une identité personnelle qu'ils cherchent à dépasser ou à faire évoluer. D'une part, l'opportunité offerte de l'emploi de médiateur a pu, en effet, représenter pour ces personnes l'occasion de s'en « sortir ». Se sortir d'une situation de non-emploi, mais également de se sortir des quartiers dans lesquels ils sont nés. En poste, ils peuvent évoquer également l'envie ou la nécessité d'aller habiter un autre quartier que celui dans lequel ils interviennent. Se manifeste alors l'ambivalence de sentiments entre l'attachement à des quartiers qu'ils veulent défendre et ne pas abandonner, et le désir de s'en échapper par une issue personnelle. D'autre part, ils paraissent affectés par le syndrome de la surdétermination de différentes appartenances et de difficultés qui se renforcent les unes les autres. Le sentiment de ne pouvoir évoluer dans l'entreprise, par exemple, peut se nourrir de celui d'être enfermé dans la cité et d'être difficilement accepté au-dehors ; celui de ne pas voir reconnu un niveau d'étude redouble le sentiment d'une discrimination générale touchant les personnes originaires de l'immigration dans leur accès à une profession.

Ces tensions se manifestent aussi à travers les différents modes de présentation qui peuvent être ceux des médiateurs. Si la médiation sociale peut être présentée comme le signe et la réponse aux troubles sociaux d'une société marquée par une crise de la représentation, cette crise ne se manifeste pas tant chez eux comme une fin de toute forme de représentation mais, au contraire, comme une démultiplication des entités qu'ils représentent. Ils sont, en effet, représentants de leur employeur institutionnel ou autre auprès des populations et des acteurs auprès desquels ils interviennent. Ils peuvent également se sentir investis d'une tâche de représentation du quartier lui-même auprès des personnes extérieures, sur un mode pouvant être militant. De la même façon, ils peuvent se sentir les représentants d'une communauté d'origine particulière [34]. Le problème est qu'ils ne peuvent jamais jouer ces différents rôles de représentants en même temps et que les différents publics face auxquels ils les jouent peuvent avoir tendance à les enfermer dans l'identité qu'ils représentent face à chacun d'eux. Ils restent, pour une grande part, des représentants des quartiers ou d'une certaine jeunesse pour ceux qui les emploient ou pour l'ensemble des acteurs institutionnels. Ils n'appartiennent plus non plus tout à fait au monde dans lequel ils interviennent et dans lequel leur appartenance d'origine demeure la principale légitimité de leur emploi de médiateur. Ils doivent naviguer entre les assignations à des identités relevant de mondes sociaux différents qui leur renvoient des images d'eux-mêmes difficiles à réconcilier dans un portrait de soi cohérent. Ainsi, si la « dimension objective » de leur carrière est manifestement mise à mal, sa « dimension subjective » [35] est aussi nécessairement. En devant instrumentaliser ce à quoi ils s'étaient toujours identifiés, il leur est difficile de se réapproprier l'image que leur métier leur renvoie, si ce n'est à le penser subjectivement, de part en part, comme étant créé par eux-mêmes. Il leur paraît donc d'autant plus impossible de se projeter dans une carrière professionnelle faite « d'une série de statuts » dont l'emploi de médiateur représenterait la première étape.

Conclusion : vers quelle institutionnalisation ?

Le mode personnalisé sur lequel les médiateurs sont amenés à construire leur métier représente un cas extrême d'une adaptation à l'emploi liée à des compétences « expérientielles » fortement « incorporées » (Barthélémy, 2004, p. 61) et leur permet difficilement de se présenter comme professionnels. Les tensions inhérentes à une telle condition ne sont pas à rapporter au parcours classique d'un métier nouveau cherchant à se constituer comme profession en tant que catégorie collective reconnue. Ceci d'autant que, si les médiateurs manifestent un réel désir de reconnaissance, la demande de « professionnalisation » semble être portée par les employeurs [36]. Cette « compétence d'être soi » (Barthélémy, 2004, p. 68), manifestement requise de la part des médiateurs, peut aussi augurer des difficultés d'autres professions de plus en plus soumises à cette injonction (Ehrenberg, 1998). L'enjeu peut certes se formuler ainsi : « *Le point important est ici l'affirmation d'une professionnalité de relation, s'appuyant sur un réseau de concepts psychologiques et une pratique ajustée au terrain, transformant la proxémique en pratique professionnelle orthodoxe* » (Trépos, 2003, p. 166). Mais dans le cas des médiateurs, une telle orthodoxie, fût-elle nouvelle, semble difficile à établir et, plus encore, à faire reconnaître.

D'une part, comme François Dubet le rappelle, « les médiateurs sont incontestablement une de ces figures des nouveaux modes de gestion du personnel par l'incertitude, par l'obligation de s'engager, de construire son rôle, d'exposer sa responsabilité » (Dubet, 2002, p. 301). Mais ils représentent aussi, d'autre part, à travers et au-delà de l'injonction de l'adaptation à l'emploi, une version paradoxale d'une réalisation de soi dans le métier qui, en ramenant l'identité professionnelle au plus près de l'identité personnelle ou intime, menace d'assigner les personnes à celles-ci. Ce problème, qui apparaît de façon prégnante chez les médiateurs, est aussi bien celui des métiers de l'intervention soumis, comme leurs publics, aux « nouvelles règles du social » (Astier, 2007). Il vient redoubler celui d'un « métier flou » (Jeannot, 2005) qui peut difficilement définir « l'acte professionnel qui en est le plus caractéristique » (Strauss, 1991, pp. 67-86) [37] et qui en constituerait le cœur. Dans la médiation sociale, plus que dans tout autre activité, cette « fonction spécifique » semble reposer sur une spécialisation des compétences en sociabilité reconnue sur la base de leur trajectoire personnelle à ceux qui l'exercent.

La création du métier à partir de soi et la confusion des identités personnelles et professionnelles préjudiciable pour

Une et pour l'autre posent non seulement la question de la professionnalisation, mais aussi celle de l'institutionnalisation de ces activités. On peut penser que c'est, plus généralement, la norme de devoir créer le social autour de soi, qui se manifeste de façon emblématique ici. Une telle perspective peut être trouvée dans les propos d'Ulrich Beck présentant le processus d'individualisation comme celui à travers lequel « *l'individu lui-même (...) devient l'unité de production de la sphère sociale* » (Beck, 2001, p. 162). Le modèle institutionnel, devenu traditionnel, est déconcerté devant la nécessité d'agir spécifiquement dans une sphère de la sociabilité ainsi déconnectée, mais à distance de laquelle il s'efforçait autrefois de se tenir. Aussi, cette « individualisation » telle que semblent la porter les médiateurs sociaux dans leur activité, implique une ré-institutionnalisation qui voit « les nouvelles situations individuelles » ou privées devenir immédiatement des « situations institutionnelles » (Beck, 2001, pp. 282-283).

Arrivés à ce point, l'articulation des problèmes posés par les spécificités de la personnalisation de l'activité des médiateurs avec ceux de leur « professionnalisation » et de l'institutionnalisation de leur pratique, peut trouver un éclaircissement. Il peut sembler qu'ils détiennent une certaine maîtrise d'une activité que, manifestement, d'autres ne peuvent faire à leur place. En outre, le flou des missions, en imposant aux agents de créer leurs propres règles, pourrait apparaître comme source d'autonomie et donc comme gage de professionnalisation. Mais il est clair, également, que cette personnalisation, de plus en plus forte dans « ces professionnalités de la relation », en faisant écho aux idéaux d'« authenticité », de réalisation de soi et « d'affirmation de la vie ordinaire » (Taylor, 1998), prive les personnes de protections statutaires collectives et risque de les enfermer dans une identité professionnelle et personnelle surdéterminée. Le problème n'est donc pas tant celui de la personnalisation en soi de la profession, mais celui d'une impossible ré-appropriation d'une identité professionnelle qui colle à l'identité personnelle. C'est pourquoi la « professionnalisation » des médiateurs mérite certainement d'être pensée dans les termes d'un « professionnalisme » entendu comme une « troisième logique » devant s'imposer contre le Janus à deux faces du « marché dérégulé » et de la « bureaucratie » (Freidson, 2001, p. 3). De ce point de vue, ce professionnalisme, et plus particulièrement sa dimension éthique, ne doit pas être à la seule charge des personnes. Il engage aussi la responsabilité des institutions qui doivent assumer « leur statut éthique » propre [38].

La question des cadres institutionnels se trouve donc plus que jamais posée avec l'activité de médiation, alors même que celle-ci a pu souvent être présentée comme une réponse à la démission des institutions [39]. La variété de ces cadres, qui peuvent être aussi bien ceux du privé, des collectivités territoriales ou du secteur associatif, renvoie à une variété de positionnements qui confortent plus ou moins la pratique de la médiation et la position des médiateurs. Dans cette perspective institutionnelle et dans celle d'un professionnalisme à construire, on peut se demander si ce n'est pas le cadre associatif qui offre, aujourd'hui, les meilleurs gages d'une autonomie à gagner face à une demande publique et à la logique du privé. Il est certainement celui qui peut répondre au mieux, et non dans l'idéal, à la nécessité de développer une éthique professionnelle qui ne se réduise pas à la pratique. Les associations peuvent en effet occuper « un espace laissé vacant par le marché et l'État » (Laville & Sainsaulieu, 1997, p. 42) et permettre de formaliser et d'inscrire dans la sphère publique ce qui relève de la recherche d'un bien commun à partir de problèmes vécus personnellement (Laville & Sainsaulieu, 1997, p. 66) [40]. Elles semblent aujourd'hui les plus à même de porter la « dynamique » d'une professionnalisation des médiateurs en portant, sur un mode militant, « le mouvement social » [41] censé y conduire.

Bibliographie

Astier I. (2007), *Les Nouvelles règles du social*, Paris, Presses Universitaires de France

Autès M., (1998), « La Relation de service identitaire, ou la relation de service sans service », *Lien social et Politiques* - RIAC, n40, automne

Barthélémy F., (2004), « Médiateur social : dynamique de fabrication d'une pratique professionnelle », *Esprit critique*,

volume 06, n3, : <http://www.espritcritique.fr>

Beck U. (2001), *La Société du risque*, Paris, Éditions Champ/Flammarion

Becker H.-S. (1985), *Outsiders*, Paris, Éditions Métailié

Biotteau A. (2004), « Entre Contrôle social et régulation économique : la médiation sur les espaces publics », *Esprit critique*, volume 06, n3 : <http://www.espritcritique.fr>

Bonafé-Schmidt J.-P. (1992), *La Médiation, une médecine douce*, Paris, Éditions Syros/Alternative

Bonafé-Schmidt J.-P. (2002), « La Médiation », *Problèmes politiques sociaux*, dossiers d actualité mondiale, La Documentation Française, n872

Briant de V. & Y. Palau (1999), *La Médiation, définition, pratique et perspectives*, Paris, Éditions Nathan 128

Chantrenne N. et E. Moreau (2004), « Les Emplois-jeunes dans la médiation sociale : une manne sous-exploitée ? », *Les Annales des Mines* n29, novembre 2004

Chopart J.-N. (1999), « Les Travailleurs sociaux doivent-ils avoir peur des emplois jeunes ? », *Lien social* n494, 8 juillet 1999

Divay S. & C. Gadéa (2003), « Quand la Jeunesse devient une compétence », *Research networks* 15, Sociology of professions, 6th ESA Conference, Murcia

Dubar C. (1995), *La Socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*, Paris, Éditions Armand Colin

Dubar C. (2001), *La Crise des identités. L interprétation d une mutation*, Paris, Presses Universitaires de France

Dubet F. (2002), *Le déclin de l institution*, Paris, Éditions du Seuil

Duret P. (1996), « Gratuité et professionnalisation dans le travail social : le cas des grands frères », *Revue française des affaires sociales* n3

Ehrenberg A. (1998), *La Fatigue d être soi*, Paris, Éditions Odile Jacob

Freidson E. (1998), « Une Conférence d Eliot Freidson », *DEES, Introduction et traduction revue par Simone Chapoulie*, n114, décembre

Freidson E (2001), *Professionalism. The Third Logic*, The University of Chicago Press, Chicago

Genestier P. (2001), « Némésis et Nicomède. Quand les instances de proximité deviennent les figures de salut », *Les Annales de la Recherche Urbaine* n90

- Goffman E. (1972), « Role distance », *Encounters. Two Studies in the Sociology of Interaction*, Penguin University Books
- Goffman E. (1973), *La Mise en scène de la vie quotidienne*. Tome 2. Les relations en public, Paris, Éditions de Minuit
- Goffman E. (1974), *Les Rites d'interaction*, Paris, Les Éditions de Minuit
- Goffman E. (1983), « L'Ordre de l'interaction », *Les moments et leurs hommes*, textes recueillis et présentés par Yves Winkin, Paris, Éditions Seuil/Minuit
- Goffman E. (2002), *L'arrangement des sexes*, Paris, Éditions La Dispute
- Guillaume-Hofnung M., *La Médiation*, Paris, Presses Universitaires de France, collection Que sais-je ?
- Honneth A. (2000), *La Lutte pour la reconnaissance*, Les Éditions du Cerf, Paris
- Hughes E.-C. (1997), *Le Regard sociologique*. Essais choisis, textes réunis et présentés par Jean-Michel Chapoulie, Paris, Presses de la Maison des Sciences de l'Homme
- Ion J. & B. Ravon (2005), *Les Travailleurs sociaux*, Paris, Éditions La Découverte, collection Repères
- Jeannot G. (2005), *Les Métiers flous. Travail et action publique*, Toulouse, Éditions Octarès
- Kokoreff M. (2003), *La Force des quartiers*, Paris, Éditions Payot
- Laville J.-L. & R. Sainsaulieu (1997), *Sociologie de l'association*, Paris, Éditions Desclée de Brouwer
- Lepoutre D. (2001), *CSur de Banlieue*, Paris, Éditions Odile Jacob
- Maillard de J. & J. Faget (2002), « Les ALMS en quête de légitimité », *Les cahiers de la sécurité intérieure* n48, deuxième semestre
- Milburn P. (2002), *La Médiation : expériences et compétences*, Paris, Éditions La Découverte, collection Alternatives sociales
- Roché S. (2002), *Tolérance zéro ? Incivilités et insécurité*, Paris, Éditions Odile Jacob
- Schnapper D. (2007), *Qu'est-ce que l'Intégration ?*, Paris, Éditions Gallimard
- Simmel G. (1999), *Sociologie. Étude sur les formes de socialisation*, Presses Universitaires de France, collection Le Sociologue
- Six J.-F. (1995), *Dynamique de la médiation*, Paris, Éditions Desclée de Brouwer

Stébé J.-M. (2005), *La Médiation dans les banlieues sensibles*, Paris, Presses Universitaires de France, collection Le lien social

Strauss A. (1991), « La Dynamique des professions », *La trame de la négociation*, Paris, Éditions L Harmattan

Taylor C. (1998), *Les Sources du moi, la formation de l'identité moderne*, Paris, Éditions du Seuil

Trépos J.-Y. (2003), *Sociologie de la compétence professionnelle*, Presses Universitaires de Nancy

Wieviorka M. (dir.) (1999), « Face à l'Insécurité, la médiation ? », *Violence en France*, Paris, Éditions du Seuil

[1] Rapporté par François Dubet (Dubet, 2002).

[2] Sur cette distinction et l'importance de la socialisation professionnelle dans la constitution des identités sociales et personnelles, nous renvoyons aux réflexions en terme de « crise des identités » fournies par Claude Dubar (Dubar, 1995 et 2001).

[3] Le terme de flou ressort de façon étonnamment forte de l'ensemble des travaux que nous mentionnons dans cet article. La porosité des frontières de ces « nouveaux métiers », et en particulier de celui de médiateur, par rapport à celles dessinées par les professions du travail social, renvoie également à de nouveaux modes de management qui, en voulant réintroduire de la flexibilité et de la réactivité, introduisent également un flou dans la répartition des tâches au sein des entreprises (Jeannot, 2005).

[4] Sur l'enjeu d'une telle appellation, voir Ion & Ravon (2005, p. 102) et Autès (1998).

[5] Eliot Freidson parle à propos du terme de « profession » d'un « marécage intellectuel » lié à la valorisation des occupations qu'il désigne dans le contexte anglo-saxon. Les enjeux qui entourent les revendications de professionnalisation, nous incitent à suivre Freidson, suivant lui-même Howard Becker pour « l'étudier phénoménologiquement plutôt que de l'utiliser analytiquement » (Freidson, 1998, p. 53).

[6] Le rappel de Philippe Milburn qui date cette apparition nous aide à pointer des éléments de tension qui dans les cadres sociaux et institutionnels français prendront une signification particulièrement forte. Il décrit, en effet, ce contexte social d'émergence comme « une période où triomphe une idéologie humaniste, pacifiste et communautaire » et « caractérisée par une double tendance à la complexification de la société entrant dans une ère post-industrielle et à la généralisation de la liberté individuelle comme référent individuel à l'action sociale, qui se traduit par la contestation des différentes sources de domination sociale, notamment celles provenant de l'État » (Milburn, 2002, p. 24).

[7] La socialité primaire désigne pour Alain Caillé - auquel pensent manifestement les auteurs - l'ensemble des relations où la personnalité des personnes compte davantage que les fonctions qu'elles remplissent. Elles s'opèrent *prioritairement* selon lui sous le registre du don. Alain Caillé, *La démission des clercs*, La Découverte, 1993. *Ndlr. RDMP*

[8] La socialité secondaire désigne pour Alain Caillé l'ensemble des relations sociales où la personnalité des personnes compte moins que les fonctions qu'elles remplissent. Elles sont d'abord soumises à une norme d'efficacité, à laquelle le don est subordonné. *Ndlr. RDMP*

[9] « La médiation est donc née d'un constat d'échec. Et c'est là l'origine d'un paradoxe apparent de la médiation : là où tous les professionnels avaient échoué, on a demandé à des jeunes sans formation, et parfois en insertion, de résoudre des problèmes que l'on ne savait pas résoudre » (Chantrenne & Moreau, 2004).

[10] Jacques Ion et Bertrand Ravon attirent particulièrement l'attention sur les aides à domicile et les assistantes maternelles (Ion & Ravon, 2005, pp. 39-41).

[11] Différents travaux d'Eliot Freidson insistent sur l'importance de cette dimension dans la constitution d'une profession ou du « professionnalisme » (Freidson, 1998, pp. 11-12). Voir également Philippe Milburn qui fait des « référents éthiques (...) les principaux éléments susceptibles de structurer cette compétence » de médiation (Milburn, 2002, p. 150)

[12] Ceci est doublement discutable dans la mesure où, d'une part, la médiation familiale notamment peut revendiquer une intervention qui prévienne les conflits et où, d'autre part, les « médiateurs sociaux », qui n'en seraient pas véritablement, peuvent, dans certains cadres être amenés à impulser des initiatives sous forme associative ou événementielle qui visent à instaurer dans la durée un climat de paix sociale entre

différents groupes ou différentes personnes. On ressent toute la portée normative qu'il y a à poser des limites, mais celles-ci apparaissent dans les faits beaucoup plus poreuses qu'on le voudrait parfois (Guillaume-Hofnung, 2005, Milburn, 2002).

[13] Il convient de ne pas confondre ici l'institutionnalisation de la médiation telle que nous l'entendons ici et l'intégration des pratiques de médiation à des institutions déjà existantes (Éducation Nationale, SNCF, etc.), comme nous le rappelle Jean-François Six (Six, 1995, p. 199).

[14] Le terme d'intégration est devenu un véritable piège sémantique, source de nombreux malentendus comme l'illustre sa mobilisation politique récente par des discours d'origines différentes. Dominique Schnapper montre comment on voit s'y opposer, notamment, le terme de « régulation » qui insiste « sur le rôle actif des individus » et que l'on retrouve dans les définitions de la médiation comme « alternative à la régulation des conflits » (Schnapper, 2007, p. 15).

[15] Différents dispositifs furent mis en place dans les transports publics ou dans les espaces urbains.

[16] Il s'agit du bailleur dont nous avons rencontré deux équipes et différents responsables de secteur ou du service de médiation.

[17] La plupart des « agents de citoyenneté » de l'équipe précédente ont été licenciés, mais certains ont retrouvé une place au sein de la nouvelle équipe.

[18] On peut noter que cette présentation peut être revendiquée par l'entreprise qui peaufine une image innovante, mais aussi par les médiateurs qui valorisent leur activité en la présentant comme une première expérience de médiation de ce type.

[19] Le bailleur social en fait le constat amer en disant : « Nous, on ne peut pas partir ! », si ce n'est évidemment à se séparer de son parc immobilier.

[20] Ainsi que notre expérience et nos rencontres.

[21] Il est d'ailleurs important de relever que sur cette affaire, le soutien de la société HLM à son salarié a été sans faille et n'a souffert d'aucune ambiguïté.

[22] Ainsi que nos rencontres d'équipes.

[23] Ce double objectif est repris dans une circulaire de la Délégation Interministérielle à la Ville (DIV) datée du 26 avril 2000 qui rappelle l'intention de développer des activités « visant à favoriser le lien social par des actions de médiation ou d'intégration sociale » et de faciliter l'accès à un véritable emploi des personnes confrontées au problème du chômage.

[24] « Parler d'intégration peut sembler impliquer que les comportements doivent se conformer à des normes établies. Parler de régulation, c'est insister sur le rôle actif des individus, sur les échanges et les négociations entre les individus et les divers groupes, qui conduisent à élaborer de nouvelles règles » (Schnapper, 2007, pp. 15-16).

[25] François Dubet en apporte l'illustration à propos des médiateurs en milieu scolaire (Dubet, 2002).

[26] « Il importe de veiller à ce que le recrutement des agents locaux de médiation sociale reflète le plus fidèlement possible la diversité des habitants des villes et des quartiers sensibles où ils seront amenés à exercer leurs missions », circulaire du 15 décembre 1997.

[27] On pourrait s'étendre sur ce problème dont il convient aussi de dire la complexité. Nombre des actions montées par les médiateurs peuvent aussi avoir comme objectif de permettre aux jeunes filles de sortir de chez elles en leur proposant des activités à l'extérieur. Ces activités peuvent avoir pour conséquence de faire sortir également les mères.

[28] Il serait naïf et réducteur de n'y voir qu'une dimension attachée à la spécificité des quartiers. Elle joue sous des formes différentes dans l'ensemble des interactions, notamment quand celles-ci engagent l'identité masculine des personnes comme le montre Erving Goffman (Goffman, 2002). La dimension physique de l'activité du travail du médiateur et sa relation avec la conception masculine du métier est rappelée par François Dubet (Dubet, 2002, p. 279) à propos des médiateurs scolaires. Cette dimension est également très présente dans les discours des médiateurs des quartiers.

[29] Notre expérience et nos rencontres.

[30] Ce fait est remarquable dans les premiers temps de l'installation d'une équipe de médiateurs dans un quartier et la phase de prise de contact avec les habitants et en particulier les jeunes. Ceux qui ne sont pas connus dans le quartier ne peuvent être reconnus que si l'un ou plusieurs d'entre eux peuvent jouir de cette reconnaissance et jouer le rôle de « passeport ».

[31] « On est tout à la fois, c'est comme des voitures 4x4, on est tout terrain. Il faut qu'on s'adapte à toutes les situations ».

[32] Voir également Sophie Divay et Charles Gadéa qui montrent la tension que cela implique dans « *le travail de socialisation des médiateurs* » qui doivent « *intérioriser les habitudes notamment corporelles, cognitives, gestuelles et langagières qui ont cours dans le milieu de leurs responsables dont on peut grossièrement dire qu'ils appartiennent à la classe moyenne* » (Divay & Gadéa, 2003).

[33] Il semble, en général, que les tentatives d'évaluation visent davantage à objectiver les résultats de la médiation, plutôt que l'activité de médiation en tant que telle. Sur les difficultés de l'évaluation, voir également Nicolas Chantrenne et Emmanuel Moreau (Chantrenne & Moreau, 2004, p. 20).

[34] Ce rôle de représentant que Jacques Ion et Bertrand Ravon rappellent à propos des travailleurs sociaux semble donner lieu à davantage de tensions chez les médiateurs (Ion & Ravon, 2005, pp. 78-79).

[35] Nous nous appuyons sur la distinction de Everett Hughes rappelée par Howard S. Becker : « *Dans sa dimension objective, une carrière se compose d'une série de statuts et d'emplois clairement définis, de suite typique de positions, de réalisations, de responsabilités et même d'aventures. Dans sa dimension subjective, une carrière est faite des changements dans la perspective selon laquelle la personne perçoit son existence comme une totalité et interprète la signification de ses diverses caractéristiques et actions, ainsi que tout ce qui lui arrive* » (Becker, 1985, p. 126). Sur les problèmes liés en général à cette projection de soi dans un avenir professionnel des jeunes en général, voir Claude Dubar (Dubar, 1995, p. 121).

[36] Ce fait ressort de nos rencontres et de notre expérience professionnelle chez le bailleur privé et, plus récemment, d'une étude qui nous a été demandée dans le cadre différent d'une association pratiquant la médiation sociale et inter-culturelle dans l'agglomération de Caen.

[37] Sur ce point et sur celui de la place que doivent se faire les médiateurs dans des réseaux d'action sociale déjà constitués, voir également Fabienne Barthélémy (Barthélémy, 2004).

[38] De manière très suggestive, Eliot Freidson distingue « l'éthique de la pratique » (practice ethics) qui renvoie « *aux problèmes auxquels les praticiens sont confrontés dans leur travail* » et « l'éthique institutionnelle » (institutional ethics) qui renvoie au problème de « *la légitimité morale des politiques et des institutions qui fixe la possibilité d'agir dans un sens qui profite aux autres et sert des valeurs transcendantes à une discipline* » (Freidson, 2001, p. 216), traduit par les auteurs.

[39] Ceci sur notre propre terrain et par les responsables de secteurs de ce bailleur privé.

[40] Pour plus de précisions et surtout pour ne pas céder à la tentation de voir dans les associations une solution unique, voir aussi la réflexion menée plus loin dans l'ouvrage sur les ambiguïtés d'une telle solution (Laville & Sainsaulieu, 1997, pp. 334-341).

[41] Nous reprenons ici l'analogie à laquelle invite Anselm Strauss, qui la pousse si loin qu'elle finit par ne plus apparaître comme telle (Strauss, 1991, pp. 82-86).