

« 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. » (Chatrenne et Moreau, 2004, p.6).

Ce constat peut paraître sévère, nous le prenons toutefois comme point de départ car celui-ci met en exergue les ambitions et les tensions qu'a suscitées la création de la médiation en France. Avant d'entamer la présentation de nos travaux, il convient d'introduire quelques éléments de compréhension. Ceux-ci proviennent du *corpus*, lequel est bien fourni. Ceci tient sans doute au fait que la médiation soit relativement récente. Les sociologues contemporains ont pu observer, consigner et analyser chaque étape de sa construction et de son développement de manière quasi synchrone. En outre, les décideurs politiques n'ont pas tardé à commander, aux sociologues notamment, des recherches ou des évaluations sur des thématiques diverses. On trouve par conséquent des documents de différentes natures – il y a des articles de presse scientifique, des thèses doctorales, des comptes rendus de recherche, entre autres – et une grande variété de formats d'enquête – pour une partie, conditionnés par les appels à recherche. Nous pouvons donc retracer la genèse de cette forme *d'intervention sociale* (Chopart, 2000), et de la politique publique dans laquelle elle s'inscrit.

L'insécurité et les violences urbaines – en tant que représentations collectives – ont une influence croissante dans les débats publics à la fin du vingtième siècle (Bui Trong, 2000 ; Mucchielli, 2008). Dans ce contexte, où apparaissent des « problèmes face auxquels les solutions traditionnelles et institutionnelles classiques se seraient montrées impuissantes ou "désemparées" » (Pasquier et Rémy, 2008, paragr.8), il semble que les décideurs politiques aient entrevu la médiation sociale comme la « nouvelle figure de salut » (Genestier, 2001, p.23) d'une action publique renouvelée et prometteuse. « Agir au plus près de l'utilisateur », par l'emploi d'acteurs de et/ou du terrain, devient une des « nouvelles règles du social » (Astier, 2007, p.68) pour parvenir à « réaliser ce que les

agents institutionnels ne réussissent plus : entrer en contact avec les jeunes » (de Maillard et Faget, 2002, p.127). Cette logique oriente la création de la « Police de proximité » et des « Contrats Locaux de Sécurité » en 1997, l'année où la médiation sociale a été initiée. L'État entend réinvestir le territoire national, et spécialement les zones dites "sensibles".

La proximité dans l'action publique n'est pas le seul mot d'ordre, la construction de la médiation sociale s'inscrit également dans une politique de lutte contre le chômage, à l'adresse des jeunes des quartiers réputés difficiles, suivant une « logique de discrimination positive : [ces mesures politiques] ciblent des populations particulières et des zones singulières de l'espace social, et déploient à leur intention des stratégies spécifiques¹ » (Castel, 1995, p. 676). Les contrats aidés emplois jeunes facilitent l'embauche de ce public stigmatisé², même si le cadrage des conditions de recrutement ne le cible pas précisément. En effet, seul l'âge, qui doit être compris entre dix-huit ans et moins de trente ans, apparaît comme critère de sélection. Martine Aubry³ déclare à ce sujet, que ces contrats « sont ouverts à tous les jeunes, qualifiés ou non, capables de travailler et prêts à occuper un emploi à temps plein », sans autre distinction. Il faut préciser que, sur les 311 740 *emplois jeunes* (en poste) en 2001 – soit trois ans après le lancement du programme « Nouveaux services-emplois jeunes » – seuls vingt mille sont occupés à la médiation sociale⁴. Celle-ci est fondamentalement liée aux contrats *emplois jeunes*, puisque l'investissement de l'État – qui finance 80% des salaires dans ce cadre d'embauche – permet aux opérateurs publics et parapublics de la développer en activité salariée et donc de l'officialiser⁵ ; mais, le texte de loi (n° 97-940 du 16 octobre 1997) relatif à ces contrats ne dit rien au sujet des conditions et des modalités de la mise

¹ Ion et Ravon (2005, p.62) constatent là un paradoxe entre « différentes injonctions contradictoires, nées du double jeu qui consiste à intégrer dans un même dispositif une politique de d'intervention sociale et une politique d'aide à l'emploi »

² Sophie Divay (2004, pp.89-90) remarque que les catégorisations employées à l'époque – jeunes des milieux populaires ou défavorisés, *etc.* – contribuent à « altérer ces groupes tout en les homogénéisant : tous pareils et pas comme nous. C'est sur cette différenciation que repose le recrutement local ».

³ Martine Aubry, à l'époque ministre de l'Emploi et de la Solidarité est l'auteure de la loi (éponyme) qui encadre les *emplois jeunes*, adoptée par l'Assemblée nationale, après déclaration d'urgence.

⁴ Ces vingt-mille postes représentent 95% de l'effectif total de médiateurs sociaux, les 5% restants sont constitués de divers contrats d'insertion de type *contrat emploi solidarité* (CES) ou encore, *contrat emploi consolidé* (CEC) (Robert, 2001 ; Biotteau, 2004).

⁵ Fathi Ben Mrad (2004, p.242) dit à ce sujet : « avant d'être sous statut *emplois-jeunes*, les médiateurs ont pour beaucoup, une expérience (bénévole, animateur...) dans leur institution ou dans leur activité. En raison notamment de cette continuité dans leur ancrage institutionnel et dans leur trajectoire professionnelle, le changement de statut n'est pas obligatoirement synonyme de changement d'activité. Au contraire, on constate qu'il s'agit plus de consolider certaines tâches usuelles jugées insuffisamment assumées par les autres professionnels de l'action sociale que d'apporter une contribution novatrice ».

en œuvre de la médiation sociale.

Il y a la Charte d'objectifs « des agents locaux de médiation sociale », du 28 novembre 1997 mais celle-ci esquisse « les contours flous d'une nouvelle fonction qui s'intègre dans un domaine professionnel émergent [...] Si les textes officiels circonscrivent de manière générale [le] champ d'intervention [des médiateurs sociaux], ils restent muets sur leurs caractéristiques, leurs qualifications effectives et les compétences requises pour occuper ces emplois. Ils ne fournissent aucune définition de poste, aucun descriptif du contenu de travail des médiateurs » (Divay, 2004, *op cit.*, p.89). La plupart des chercheurs qui traitent de ce sujet s'accorde à reconnaître le manque de référentiel formel de la médiation sociale⁶ qui implique « localement que les acteurs – praticiens et décideurs de l'institution d'appartenance – [soient] appelés à élaborer ce mode d'intervention sans précédent et ce, tenant compte de la configuration du marché du travail local du champ social⁷ » (Barthélémy, 2004, p.61).

Dans ces conditions, « le passé a offert un point d'ancrage aux employeurs qui ont pu s'inspirer des premiers dispositifs de médiation et de leurs principes de fonctionnement » et il semble que ce soit l'expérience des « grands frères⁸ » qui ait servi d'exemple : « Les employeurs ont retenu certaines règles de ces dispositifs, et notamment celle du recrutement local [...] ils ont misé sur l'influence des jeunes des cités pourraient exercer sur leurs congénères. Ils ont ainsi embauché des milieux populaires, et plus précisément issus de l'immigration, sachant que ces derniers constituent une part importante de la population des quartiers en difficulté » (Divay, 2004, *op cit.*, p. 89). Le recrutement « a été majoritairement localisé, ethnicisé, et sexué [...] les responsables des équipes ont parié sur l'efficacité de la logique du semblable⁹ » (Divay, 2012, p.103), le portrait type du médiateur est alors celui d'un jeune homme, originaire de ces quartiers dits "sensibles" et de famille immigrée.

⁶ Voir notamment : Ben Mrad, 2004, *op cit.* ; Demazière, 2004 ; Gadrey, Pelage, Roquet, Verley, 2001. Il y a aussi le rapport de Claude Brévan – déléguée interministérielle à la Ville – et Paul Picard, paru en 2001, qui indique que la définition de la médiation sociale est trop « générale », « partielle » et « impropre ».

⁷ Il y a là quelques divergences, à tout le moins des nuances, avec l'analyse de Fathi Ben Mrad (2004, *op cit.*, p.231) pour qui la médiation sociale est « parfois utilisée comme un label pour désigner des pratiques sociales considérées abusivement comme innovantes ».

⁸ Dans les années 80 et 90, l'expérience dite des « grands frères » est basée sur le recours aux « aînés » d'un quartier pour y « raisonner les cadets » (Duret, 1996, p.21).

⁹ Sophie Divay ajoute par ailleurs : « tout se passe comme si la jeunesse était considérée comme une compétence potentiellement constitutive d'une activité professionnelle [...] entre autres caractéristiques sociodémographiques, ils sont peu diplômés et majoritairement de sexe masculin » (2003, p.151).

La Charte d'objectifs – de la médiation sociale – prévoit à ce sujet : « 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 [...] Vous [les employeurs] veillerez en outre, à ce que les candidats présentent toutes les garanties morales pour le bon accomplissement de leurs missions ».

Il apparaît, à la lecture du *corpus*, que « le processus de sélection des *emplois jeunes* [soit] alors fondé sur des attributs personnels. Ces attributs personnels sont déclinés dans les profils de poste et font la part belle à la polyvalence, la flexibilité et l'adaptabilité. Une série d'aptitudes requises figure de manière récurrente dans les profils des candidats retenus : capacité d'écoute, capacité de décision, esprit d'initiative maîtrise de soi, discrétion, qualités pédagogiques, être sociable, savoir affronter des situations difficiles, avoir des aptitudes relationnelles » (Gadrey *et al.*, 2001, *op cit.*, p.85). Ainsi, lorsqu'on analyse les « interactions qui se déroulent [lors des entretiens] entre l'employeur et le futur embauché [...] on comprend que derrière cette "rencontre" se trouve un processus de sélection particulier dans lequel le jeune est conduit à jouer un rôle central [...] on attend de lui qu'il argumente ses capacités à être médiateur, en lieu et place de l'explicitation de cette catégorie et de la présentation du poste » (p.81). Parce que les employeurs ont laissé les premiers médiateurs sociaux définir le contenu de leur travail, « attendant d'eux qu'ils utilisent leurs compétences expérientielles, c'est-à-dire qu'ils mobilisent spontanément leurs savoir-faire et savoir-être acquis dès l'enfance dans leur milieu familial¹⁰ » (Divay, 2012, *op cit.*, p.103), la pratique de la médiation sociale signifie mobiliser des compétences personnelles recouvrant un ensemble de ressources langagières, comportementales et cognitives socialement construites. L'accent est mis sur des qualifications qui font corps avec leur personnalité telles que la culture d'appartenance, la connaissance des normes tacites ou la reconnaissance de leurs pairs. Il s'agit « de savoirs en acte, en situation, et donc liés à des contextes spécifiques », par opposition à une qualification « technique » qui exige des « connaissances formalisées, le respect méthodique de procédures » (Dubar, 1999, p.185) et la mise en œuvre de savoirs abstraits.

Selon Sophie Divay (2004, *op cit.*), les médiateurs sociaux disposent « d'une marge de manœuvre

¹⁰Laurent Thévenot (1998) résume ces dispositions requises pour l'exercice de la médiation par la formule : « les compétences du proche ».

assez grande, parce que non contrôlée, pour user d'arguments moraux de [leur] choix ». L'absence de références déontologiques communes favorise les « interventions personnalisées et, de ce fait, potentiellement arbitraires. » (p.94). Ces derniers, par exemple, ne rechignent pas à parler dans une langue étrangère¹¹ pour s'adresser aux usagers qui la partagent, ce qui facilite bien souvent les échanges. En effet, parler dans une langue étrangère introduit de l'intimité et de la familiarité dans la conversation qui contribuent à l'apaisement des tensions, survenues, pour la plupart, à cause de la rigidité de la règle ou du représentant qui l'incarne. Certains « puisent leur force dans la religion et abordent les jeunes des quartiers en faisant référence au Coran [...] ils incitent [ces jeunes] en quelque sorte à un examen de conscience à l'aune des principes de l'Islam ». Les employeurs affichent une tolérance « ambiguë vis-à-vis des croyances religieuses des médiateurs [...] tout se passe comme si les croyances religieuses des médiateurs étaient instrumentalisées et exploitées parce que source d'efficacité, et non par respect des convictions individuelles » (*ibid.*). Ce mode d'intervention, qui porte la marque subjective des jeunes de quartiers défavorisés que sont les médiateurs sociaux, occasionne parfois des conflits avec les différents acteurs institutionnels locaux qui l'entreviennent, pour certains, avec méfiance.

Les opérateurs – en grande partie associatifs – ne se montrent pas tellement réticents à dévoiler, aux sociologues, la façon dont ils mettent en œuvre la médiation sociale mais ils le semblent davantage quand il s'agit de s'adresser aux « services chargés d'en évaluer la pertinence. La prudence rédactionnelle est de mise et tout est mis en œuvre pour que le dossier soit retenu [...] Comme le souligne [un] directeur d'un service d'Agents de médiation dans une collectivité territoriale ayant signé un Contrat local de sécurité : "on a repris en fin de compte les instructions du ministère de l'Intérieur qui décrivaient quelles étaient les missions qui pouvaient être confiées aux *emplois jeunes*. On a monté le dossier comme ça, de manière très administrative et très littérale par rapport à la circulaire ministérielle. Alors après ce qu'on fait c'est tout à fait différent" » (Gadrey *et al.*, 2001, *op cit.*, p.82). Valoriser le travail des médiateurs et les médiateurs eux-mêmes ne signifie pas qu'il faille « mettre en avant les méthodes les plus efficaces puisqu'elles correspondent pour une bonne part à des pratiques transgressives, c'est-à-dire jugées déviantes par les professionnels » (Divay, 2005, *op cit.*, p.108), l'enjeu principal pour ces opérateurs – de la

¹¹ « Les médiateurs sont pour certains bilingues ; ils parlent français mais également la langue qui leur a été transmise dans leur famille, soit en France, soit dans leur pays d'origine » (p.92).

médiation sociale – réside par conséquent dans la légitimation de pratiques et compétences qui relèvent d'un registre du familial ou d'un monde domestique (L. Boltanski et L. Thévenot, 1991).

Les médiateurs – et leurs employeurs – s'efforcent de convaincre les destinataires de l'utilité et de la spécificité de leur action, pour ce faire ils développent une *rhétorique professionnelle* (Paradeise, 1985) principalement fondée sur deux arguments. D'une part, celui d'une « compréhension spontanée du public dont ils sont socialement et culturellement proches ; d'autre part, celui d'une disponibilité supérieure à celle des autres professionnels, tels que les travailleurs sociaux retranchés dans leurs bureaux ([faisant référence à] Barthélémy, 2004 [*op cit.*]). Leur spécificité tient également à leur engagement plus militant que professionnel » (Divay, 2005, *op cit.*, p.106). Mais cette quête de reconnaissance est compliquée par le fait qu'assurer une présence dans les lieux publics comprend de longues périodes de veille pendant lesquelles ils peuvent paraître inactifs (Chantrenne et Moreau, 2004, *op cit.*). Il s'agit alors de maîtriser « la mise en scène » de son activité et à la « présentation de soi » (E. Goffman, 1974). Sophie Divay observe que les médiateurs manifestent de la nonchalance et de la fausse désinvolture (A. Borzeix et D. Collard, 1999) afin « d'afficher une attitude professionnelle, plutôt dissuasive que répressive, qui requiert une autosurveillance constante puisque les médiateurs sont sans cesse exposés aux regards d'autrui » (p.106).

La question de la plus-value des prestations fournies par les médiateurs sociaux a été abordée par plusieurs sociologues. Leurs travaux menés révèlent que, si la proximité sociale et « expérientielle » facilite l'implantation des médiateurs sociaux dans ces quartiers, l'accueil du public reste cependant mitigé (Divay, 2004, *op cit.*). En effet, les usagers semblent s'être construit un ensemble de représentations sur les travailleurs sociaux auxquels les médiateurs ne correspondent pas. Il s'agit alors de se montrer crédibles face au public avec lequel ils partagent les mêmes stigmates. En d'autres termes, la proximité entre le(s) public(s) et les médiateurs ne constitue pas une base assez solide pour construire une relation de service. Ces derniers doivent donc faire montre d'une posture professionnelle pour être légitimés dans leur action. Parmi toutes les analyses disponibles sur la construction de cette posture, celle de Didier Demazière (2004, *op cit.*) apparaît comme l'une des plus abouties. Ce dernier dresse une typologie des modes opératoires observés sur le(s) terrain(s), même si on peut regretter que les pratiques qu'il décrit ne soient pas

connectées à leur environnement, et notamment, qu'il ne les compare pas avec les pratiques des autres travailleurs sociaux. Selon lui : « les interactions situées sont réglées par des bricolages variés qui permettent [aux médiateurs sociaux] de s'en sortir ; ces bricolages cristallisent, *in fine*, ce que certains nomment une "attitude professionnelle" [...] ces bricolages sont incessants, et leur diversité peut être illustrée par trois cas différents. Le premier correspond à une stratégie de double jeu instaurant une complicité avec des individus qui transgressent les normes institutionnelles. Faute d'avoir une autorité un poids, pour déloger des SDF des stations de métro, des médiateurs jouent sur la sensibilité de leurs interlocuteurs et proposent un arrangement destiné à préserver des intérêts sur le mode du "pas vu pas pris" : ils leur demandent d'accepter de sortir de la station quand ils y passent, faute de quoi ils risqueraient de perdre leur emploi puisqu'ils sont "payés pour ça", et les autorisent implicitement à regagner leur place après leur passage. Le deuxième cas correspond à une stratégie de secret professionnel consistant à ne pas diffuser des informations acquises accidentellement, afin de ne pas durcir la situation [...] le troisième cas correspond à une stratégie de transgression du droit consistant à opter pour une gestion domestique de situations d'urgence. Ainsi les médiateurs travaillant de nuit dans un quartier de grands ensembles prennent immédiatement en charge les enfants qui ont été mis à la porte par leurs parents ou qui ont fugué : en les hébergeant pour la nuit ou en sollicitant d'autres habitants qui forment un réseau informel d'entraide d'urgence » (p.20).

Les relations avec les acteurs locaux du travail social et les différents professionnels présents dans l'environnement des médiateurs sociaux sont aussi embarrassés par leur profil et leur statut. A leur entrée sur leur territoire d'implantation, les médiateurs sociaux s'apparentent en effet à des acteurs « de l'ombre », quasi illégitimes au regard des normes qui régulent traditionnellement l'accès au marché du travail social ; le fait que l'embauche des médiateurs sociaux corresponde à leurs propres difficultés à accéder au marché du travail, la proximité sociale, économique et culturelle qu'ils entretiennent avec leur public, ainsi que l'absence de qualification formalisée jette le discrédit sur leur activité (L. Mathieu, 2000). De plus, l'hostilité initiale des travailleurs sociaux traditionnels doit être appréhendée comme l'expression de leur inquiétude à l'égard des transformations qui tendent à remettre en cause la nature même de leur savoir professionnel (*ibid.*) ; « face à ce concurrent, il s'agit pour les groupes professionnels [traditionnels] de protéger leur zone de compétence et pour [le groupe de la médiation sociale] d'inventer son métier par ajustements

progressifs » (Ion et Ravon, 2002, p.119). Puisque les médiateurs sociaux disposent d'un statut atypique dans le réseau local des acteurs sociaux, leur implantation n'est pas évidente ; l'absence de code déontologique, de méthodes d'action codifiées acquises lors d'une formation qualifiante et le caractère provisoire de leur mission sont autant de motifs de rejet de la part des autres intervenants sociaux. Le processus par lequel ils prennent peu à peu place dans le secteur d'activité du travail social « s'ouvre sur une phase de relations conflictuelles entre les médiateurs et les professionnels du travail social. Cette phase est suivie par une dynamique de stabilisation des relations : celle-ci s'opère par l'intermédiation engagée par le coordinateur qui aménage un espace de négociation entre les deux sphères initialement en conflit, puis par la "cooptation" ([faisant référence à] Selznick, 1948, 1949), c'est-à-dire l'introduction dans les dispositifs de médiation des logiques propres à chacun des professionnels avec lesquels les médiateurs entretenaient, dans la première phase, des relations de concurrence » (Barthélémy, 2009, p.291). Ainsi, au fil du temps, certains professionnels « tels que les contrôleurs de bus ou les assistantes sociales, ont pu trouver un intérêt dans la présence de ces médiateurs, souvent parce qu'ils leur déléguaient du "sale boulot" ([faisant référence à] Hughes, 1996) ou du "Boulot en trop" ([faisant référence à] Cadet, 2005) » (S. Divay, 2005, *op cit.*, p.106).

Le rôle de l'encadrant, aussi appelé coordinateur, paraît central dans la socialisation professionnelle des jeunes médiateurs. La plupart de ces encadrants sont recrutés dans le champ professionnel de la prévention spécialisée, ceux-ci mettent à profit leur statut d'acteurs "marginaux-sécants" (Crozier et Freidberg, 1997¹²). Fabienne Barthélémy entrevoit la notion de « prescription », développée par Armand Hachtuel (1995) comme un cadre conceptuel particulièrement fécond pour rendre compte du travail des encadrants : « considérant que les médiateurs ont une offre de services à proposer aux professionnels, mais que ces derniers ne savent pas quel type de prestation les médiateurs peuvent leur offrir [...] le coordinateur procède alors à une "prescription de faits" : celle-ci consiste à "apporter une connaissance plus grande de la chose ou de la prestation acquise" [...] il prescrit également "par adaptation", c'est-à-dire qu'il assure la mise en équivalence de l'offre et de la demande de service par une opération d'ajustement au besoin formulé » (2009, *op cit.*, p.297). Et la sociologue de poursuivre (p.298) : « Le coordinateur met en scène des "indices" attestant de la

¹² Michel Crozier et Erhard Freidberg définissent la *marginal-sécant* comme « un acteur qui est partie prenante dans plusieurs systèmes d'action en relation les uns avec les autres et qui peut, de ce fait, jouer un rôle indispensable d'intermédiaire et d'interprète entre des logiques d'action différentes, voire contradictoires » (p.86).

qualité de l'intervention. Il mobilise alors dans ses échanges avec les professionnels le développement de règles et normes de pratique destinées à leur fournir la preuve d'une mise à distance du public d'intervention [...] Le coordinateur procède à un "travail d'abstraction de la relation" ([faisant référence à] Weber, 2000) qui vise à extraire le service de relations personnelles entre les médiateurs et le public d'intervention. Il développe pour cela plusieurs dispositifs qui visent à rendre "solennel" le service, via ce qui s'apparente à "des techniques rituelles" (*ibid.*) qui mettent à distance le public d'intervention : il s'agit, par la mise en place de protocoles d'intervention, de montrer que les médiateurs ne sont pas en état fusionnel avec la personne ». L'enjeu de l'encadrement des médiateurs sociaux est alors que ces derniers acquièrent des comportements qui leur permettent de se faire identifier comme des interlocuteurs potentiels, professionnels et disponibles (Labruyère, Teissier et Savoyant, 2001) sans quoi leur entremise échouerait prestement.

Il s'agit de composer avec « ces savoir-faire, qui sont parfois des secrets professionnels qui ne s'ébruient et ne s'échangent qu'entre pairs, [qui] constituent une base pour affirmer la spécificité de leur travail et se considérer comme des professionnels aptes à gérer des situations difficiles ([faisant référence à] Demazière, 2004 [*op cit.*])¹³ » (Divay, 2005, *op cit.*, p.107) pour construire un cadre de pratiques rationalisées identifiable par les divers acteurs du travail social et par les commanditaires et/ou financeurs de la médiation sociale. « Les encadrants ont de ce fait très vite tenté de rendre visibles les effets positifs de la médiation sociale en incitant les jeunes à rédiger des comptes rendus d'activité réguliers et en quantifiant les résultats obtenus : diminution du nombre de voitures brûlées dans certains quartiers ou des dégradations matérielles dans les transports en commun, baisse du taux d'absentéisme des chauffeurs de bus, *etc.* [...] La reconnaissance de l'utilité des médiateurs passe également par une valorisation de leurs modes d'intervention et, de ce fait, par un travail sur les représentations des financeurs qui ont parfois des *a priori* sur les jeunes hommes de banlieue. Les encadrants sont ainsi très attentifs à l'image que les médiateurs donnent d'eux-mêmes et tentent de canaliser les comportements professionnellement inadaptés » (p.108). A ce sujet, « tous les employeurs et responsables de proximité formulent le même constat : les jeunes embauchés ne sont que partiellement adaptés au milieu du travail. Un faisceau de facteurs explique

¹³ Encadrants et médiateurs partagent donc des « secrets ou savoirs coupables ([faisant référence à] Hughes, 1996 [*op cit.*]) concernant leurs méthodes qui conduisent par exemple ces derniers à utiliser la religion comme référence morale dans le traitement des situations tendues » (*ibid.*).

cette inadaptation : manque d'expérience professionnelle, comportements ou présentation de soi non professionnels, difficultés scolaires et/ou familiales, démêlés avec la justice, problèmes de santé, *etc.* Ces "handicaps" se traduisent par des manifestations très éloignées des attentes des employeurs qui se heurtent à des "habitus caractéristiques des formes contemporaines de la culture de rue propres aux jeunes sans capital scolaire ni expérience professionnelle et sans autres ressources que leur force physique et/ou morale" ([faisant référence à] Mauger, 2003) » (2003, *op cit.*, paragr.26).

Les références ici citées datent pour certaines de près de vingt ans, néanmoins, celles-ci demeurent éclairantes pour comprendre l'héritage que reçoivent les médiateurs aujourd'hui en poste et les enjeux actuels liées à leur activité ; ceci constitue donc la base référentielle de notre travail.

La création de la Licence universitaire de médiation pour l'inclusion sociale s'inscrit dans le cadre Erasmus+. Cette dimension européenne implique que le contenu des enseignements corresponde aux diverses déclinaisons de l'activité que l'on rencontre en Espagne, au Portugal, en Italie ou encore en France. La polyvalence est par conséquent le premier objectif qui préside à la construction du programme pédagogique, le second est sa pertinence – ou, autrement dit, son utilité. Il s'agit de fournir aux médiateurs des outils méthodologiques et des repères déontologiques qui leur soient profitables. Or comment distinguer ce qui est utile pour mener leur action de ce qui ne l'est pas, et plus largement qu'est-ce qui caractérise une médiation réussie ? Cette question n'est pas nouvelle mais elle demeure très délicate. Et si « les triomphes autoproclamés sur la foi de chiffres de complaisances sont légion » (Cusson, 2002, p.16) dans le secteur de l'intervention sociale, on ne trouve pas – dans la littérature grise – d'indicateurs standardisés, ni de référentiels qui fassent consensus. Parmi leurs attributions actuelles, les médiateurs ont en charge de lutter contre les incivilités. Or parfois leur seule présence peut dissuader certains de passer à l'acte, comment dénombrer ce qui n'a pas lieu ? A cette question épineuse s'ajoute la faillibilité des données existantes (Debarbieux, 2004) sur les incivilités et les délits. Par ailleurs, les médiateurs sont censés être rassurants, ils participent à lutter contre le sentiment d'insécurité. Mais celui-ci est conditionné par les attributs propres à chaque individu tout autant que par les circonstances dans lesquelles il se trouve (Lagrange, 1984 ; Mucchielli, 2008 ; Roché, 1998, 2002). L'impression de vulnérabilité est fonction de l'âge, du sexe ou encore des pratiques sociales. Dans ces conditions, il paraît ardu d'élaborer un cadre de recensement fiable et des indicateurs pertinents pour quantifier l'impact des médiateurs sur leur environnement. Pour ces raisons, entre autres, on délaisse la question de l'évaluation car celle-ci nous semble trop complexe, les acteurs de la médiation eux-mêmes n'ont pour l'heure pas convenu d'une réponse.

La question de la professionnalisation de l'activité est privilégiée. Tout d'abord car celle-ci occupe une place centrale dans les débats entre acteurs de la médiation. Les entretiens exploratoires que nous avons menés corroborent ce constat : les acteurs réclament davantage de reconnaissance et un cadre d'emploi stabilisé. L'intérêt de la Licence se situe donc là : non pas dans la qualité de service

qu'elle vise à améliorer – pour ce faire, il faudrait en premier lieu pouvoir la quantifier – mais dans l'insertion professionnelle qu'elle vise à favoriser. Il s'agit de pérenniser les postes qu'occupent les acteurs de la médiation. Cette thématique occupe une place majeure dans le *corpus* sociologique ; ce qui s'explique par le fait que les dirigeants publics se montrent préoccupés par l'objectif d'insertion professionnelle et multiplient les commandes de recherche à ce sujet (Divay, 2005). Il ressort des divers travaux que la professionnalisation est un processus qui, dans le cadre de la médiation, n'est pas achevé.

Avant de poursuivre notre propos, il convient de définir la professionnalisation. Il ne s'agit pas ici de développer une réflexion approfondie sur la notion profession mais seulement d'éclairer à la lanterne sociologique les pistes qui nous conduisent à la construction du programme de la Licence. Nous prenons comme référence la conception prudentielle de la professionnalisation. En effet, on affirme qu'il y a dans le secteur d'activité du travail social des professions à pratique prudentielle, il est alors logique d'appréhender ainsi la médiation.

La sociologie des professions a longtemps été divisée en deux courants de pensée, suivant les deux sillons théoriques (traditionnels dans le champ de la sociologie) que forment le fonctionnalisme et l'individualisme. Leurs divergences conceptuelles s'articulent autour de « trois antinomies : spécificité ou absence de spécificité du travail professionnel ; unité ou irréductible diversité interne des professions ; nécessité ou contingence des statuts professionnels. [...] Tout d'abord, ces antinomies forment un tout : par exemple, [suivant le raisonnement individualiste] dès lors que les pratiques des membres d'une même profession sont pensées sur le mode de l'hétérogénéité la plus extrême, l'objectivation d'une spécificité commune est impossible, ce qui conduit aussi à conclure à la contingence des statuts » (Champy, 2011, p.30). A l'inverse, les fonctionnalistes considèrent que les professions sont caractérisées par la spécificité des pratiques, des cadres déontologiques et des savoir-faire, qui permet l'unification de corps professionnels et leur revendication en tant que tels.

Il faut préciser que ces deux voies d'analyse sont tracées à différentes périodes du vingtième siècle et que leur « synthèse [...] est d'autant moins recherchée que les chercheurs qui s'y rattachent

s'opposent non seulement théoriquement mais aussi politiquement » (*ibid.*, p. 31). Mais, détachons-nous des liens politiques¹⁴ qui ont jadis bridé la réflexion scientifique – au sujet de ce qui constitue une profession – car ceci pose encore question¹⁵. En effet, il ne semble pas y avoir de définition qui résiste à toutes les formes d'activité, peu de raisonnements s'appliquent à la généralité¹⁶ ; alors qu'une focale resserrée sur un type spécifié de professions permet davantage l'objectivation des analyses proposées. Florent Champy (2011, *op cit.*) qui confrontent les travaux fonctionnalistes et individualistes – et en démontre les limites – dresse une typologie à laquelle « les métiers du social (assistantes sociales, éducateurs spécialisés) se prêtent particulièrement bien¹⁷ » (p. 148). Il s'agit des « professions à pratique prudentielle », qui partagent les attributs suivants : « en premier lieu, il faut que nous ayons affaire à un métier. La seconde condition est que les membres de ce métier traitent de problèmes propices à une approche prudentielle. De plus, nous ne parlerons de profession à pratique prudentielle que si la démarche est directement une application des savoirs et savoir-faire spécialisés du métier. Il faudra enfin que la position des membres du métier dans la division du travail leur permette de mener effectivement une part significative de leur activité de façon prudentielle » (p. 148). Cette thématization, centrée sur la *prudence*¹⁸, constitue un cadre conceptuel solide pour aborder le travail social. Florent Champy remarque qu'il y a là quelques caractéristiques des professions à pratique prudentielle : il s'agit de métiers qui nécessitent des savoirs et des savoir-faire mais qui ne peuvent se résumer à leur seule mobilisation. C'est-à-dire

¹⁴ « Le fonctionnalisme est une sociologie de l'ordre établi, ce qui a contribué à son discrédit [...] les interactionnistes lui ont reproché de défendre le point de vue des professions les plus prestigieuses et les mieux établies. À l'inverse, l'interactionnisme s'est développé au cours des années 1950 et surtout 1960, dans le contexte historique de la guerre du Vietnam et du mouvement des droits civiques, et a été fécondé par la critique sociale contre différentes formes d'autorités, dont la profession médicale ». *ibid.*, pp. 30-31.

¹⁵ De nombreux sociologues travaillent à identifier les conditions et les processus qui conduisent une activité à sa professionnalisation ; il est, par ailleurs, « assez étrange de voir combien l'intérêt porté à la naissance des métiers, aux activités en émergence, est fort à côté de l'absence presque totale de travaux sur leur mort. Pourtant, il en meurt et il en est mort énormément » (Gadéa et Grelon, 2009, p.118).

¹⁶ Eliot Freidson (1994, p.27) dit à ce sujet : « Je ne crois pas que l'on puisse résoudre le problème [de définir les professions] en se battant pour imposer une définition unique. Le caractère historique et concret du concept et la pluralité des perspectives sous lesquelles on peut légitimement le saisir annihilent tout espoir de définition à la fois largement acceptée et analytiquement utile ».

¹⁷ Pourtant, pour « ne pas nuire à la robustesse de l'idéaltype construit, [Florent Champy refuse de] rattacher les métiers du travail social aux professions à pratique prudentielle » (p.158). Il nous paraît inutile d'engager ici une discussion à ce sujet, nous appliquons tout de même ce cadre d'analyse au travail social – pour plus d'explication à ce sujet voir : Flinois, 2020.

¹⁸ Le sociologue emprunte cette notion à Aristote (1988). La prudence est « le fait de traiter des problèmes ou de situations *singuliers* et *complexes* et, partant, de devoir faire face à une irréductible *incertitude* quant au déroulement du travail sur ces problèmes ou ces situations ; le fait de devoir se livrer à des *conjectures* sur les cas traités à des *délibérations* sur les fins de l'activité, pour pouvoir mener le travail à bien dans ces situations d'incertitude ; le fait, enfin, que les savoirs et les savoir-faire mis en œuvre ne soient pas *formalisables*. » (Champy, 2011, *op cit.*, p. 149).

que l'infinie diversité de situations à traiter oblige les travailleurs sociaux à improviser leur pratique, empêchant ainsi sa routinisation. Il s'agit alors d'être sensible au processus de construction de leur pratique. La prudence n'interdit pas « l'usage de ces savoirs ou de ces formalisations, qui sont le résultat de réflexions et de recherches antérieures », et qui constituent le cadre d'intervention professionnel mais « [elle] consiste à ne pas se laisser enfermer dans ces formalisations » (p. 84).

Nous empruntons alors le cadre conceptuel des professions à pratique prudentielle pour l'appliquer aux professions du social car c'est une trame d'analyse aboutie et opérante, qui dépasse les antinomies classiques dans la sociologie des professions. Celle-ci permet de raccorder des situations de travail plus ou moins différentes, le corps de professionnels est entrevu comme un ensemble organique qui « instaure des rapports internes de complémentarité » (p.171). Le statut qui s'applique au tout, est fortement lié à l'inférence que les professionnels valorisent pour se distinguer. C'est-à-dire, la prudence qui fait l'unité de ces derniers – et la spécificité de leurs pratiques – est aussi leur principal argument pour défendre leur espace opératoire. En effet, « trop peu d'inférence correspond à une routinisation de la pratique, qui est alors formalisable et facilement appropriable par des tiers, ce qui augmente les risques de contestation du territoire¹⁹ ». En conséquence, les professionnels font valoir leur capacité d'analyse, leur compétence à interpréter des contenus formalisés – savoirs abstraits, connaissances techniques, lois et cadres d'intervention, *etc.* – et à les mettre en œuvre d'une façon originale, qui soit adaptée aux circonstances. Pour ce faire, les travailleurs sociaux doivent s'employer à développer une forme « d'empathie méthodologique » (Puaud, 2012) pour comprendre les problématiques à traiter. On peut envisager qu'il y a là des délibérations systématiques et donc, des pratiques prudentielles.

Concernant leur cadre de travail, les orientations politiques se succèdent et se matérialisent par des textes de lois et des programmes d'action publique. On dispose de nombreux travaux aux sujets de la doctrine publique, ou même des évolutions de la trame institutionnelle mais « on sait en revanche moins de choses de la manière dont les services étatiques déconcentrés, les collectivités territoriales et les acteurs de la société civile désignent les conduites problématiques, puis élaborent des prises en charge parfois éloignées des orientations nationales » (Voléry, 2005, p. 19). Là encore, on ne se

¹⁹ « [...] Pour s'en protéger, les professionnels arguent que les situations requérant des procédures routinières nécessitent la présence d'un professionnel capable de les distinguer des situations où il en faut de moins routinières. » (*ibid.*, p. 160).

risque pas à estimer l'autonomie des travailleurs sociaux par rapport aux directives publiques, et autres cadres d'action. Aucune recherche récente n'est dédiée à cette question ; on ne peut donc pas l'appréhender par le biais de la littérature sociologique.

Les conditions d'émergence de la médiation pourraient « faire penser à un processus de professionnalisation, laquelle participe à deux objectifs : le premier semble être de renforcer et généraliser ce qui a été inventé de façon éclatée et désordonnée, pour inscrire dans un ordre social des pratiques et des manières de faire relevant davantage de l'investissement individuel, en stabilisant des agents concernés. Le deuxième objectif parie sur une efficacité, une viabilité économique et donc une reconnaissance sociale, obtenue grâce au passage de l'engagement individuel à une pratique professionnelle et à la possibilité, pour les nouveaux praticiens, d'un accès classique et non plus aidé, aux emplois et donc au marché du travail » (Vieille-Grosjean et Tsehay, 2011, p.5). Ce dernier point figure dans le texte de la loi « Aubry » – qui encadre la mise en place des *emplois* jeunes – puisqu'il est précisé : que les aides – fournies par l'État qui prend en charge une partie des salaires – ne seront accessibles qu'aux porteurs de projet qui présenteront « les conditions prévisibles de la pérennisation des activités et des dispositions de nature à assurer la professionnalisation des emplois²⁰ ». Pourtant, si, à l'origine, le programme "Nouveaux services, emplois-jeunes" affichait des préoccupations en matière d'emploi, de formation et de pérennisation, il s'est opéré un glissement notable : « le programme a été rebaptisée "Nouveaux services-nouveaux emplois" et l'heure est à la pérennisation de l'activité, éventuellement de l'emploi, mais plus du tout du jeune. Or, quelle construction de perspectives d'avenir peut-il se dessiner quand les emplois-jeunes médiateurs font l'objet d'une injonction d'engagement de soi afin de pérenniser une activité qu'ils risquent fortement de ne pas prendre en charge ultérieurement ? » (Gadrey *et al.*, 2001, *op cit.*, p. 95).

Nicole Gadrey (*et al.*, *ibid*) apporte quelques éléments de réponse : « les rapports à l'avenir ne se sont pas éclaircis pour les emplois-jeunes après le passage dans le dispositif même si l'expérience est jugée significative pour les jeunes. La précarité du statut et de la situation professionnelle, mais surtout, l'absence de filières de formation et d'emplois liée à l'exercice d'activités de médiation, visibles et repérables, ne leur permettent pas d'envisager la projection d'un avenir tangible dans ce

²⁰*in* Journal officiel, loi n°97-940 du 16 octobre 1997.

secteur, même s'ils ont su se faire individuellement "accepter" ou "tolérer", connaître et reconnaître dans la structure qui les emploie [...] en outre, des décalages persistent, entre les logiques individuelles et les logiques institutionnelles : les premières sont tournées vers l'investissement dans le travail, l'accumulation de compétences, la professionnalisation de l'activité quand les secondes laissent les emplois correspondants aux marges des organisations, les compétences dans l'ombre, les professionnalités dans l'implicite et le non-dit » (p.96). Fabienne Barthélémy, dans un article paru en 2014, signale qu'il y a eu depuis les années 2000 plusieurs initiatives institutionnelles et collectives « pour faire reconnaître la médiation sociale comme une activité à professionnaliser » (paragr.4). Toutefois, elle en dresse un bilan mitigé : « Si au niveau national, on souhaite rassembler la diversité des pratiques dans un référentiel commun, les enquêtes de terrain montrent qu'il existe autant de pratiques de médiation qu'il y a d'expériences locales [...] Il faut en effet préciser que les activités de médiation sociale sont arrimées à une catégorie particulière d'emplois : les emplois aidés. C'est sans doute là l'une des caractéristiques profondes de ces activités de travail » (paragr.5).

La plupart des travaux sur le sujet démontrent une « professionnalisation inachevée de la médiation sociale ; "il est encore trop tôt pour dire si la médiation est un groupe professionnel ou non" ([faisant référence à] Divay, 2005 [*op cit.*]) ; "les médiateurs ne se sont pas constitués en une profession légitime" ([faisant référence à] Demazière, 2006) » (Barthélémy, 2009, *op cit.*, p.289). Parmi les raisons évoquées pour justifier cette affirmation : « l'élasticité du titre et des pratiques de médiation à laquelle se combine une injonction de résultats, l'absence de formation participe à une déprescription du travail et des manières de le faire qui délègue fortement au jeune la capacité à trouver une consistance, une cohérence de ses activités, à contourner ou à résoudre les problèmes qu'il rencontre [...] interdisent de considérer la médiation sociale comme un métier, fut-il émergent, qui serait inscrit dans un processus réglé d'apprentissage à partir de situations de travail. La difficulté principale qu'ils rencontrent est bien que la médiation n'est pas devenue un métier codifié, ni une qualification reconnue » (Gadrey *et al.*, 2001, *op cit.*, p. 94).

Ce constat s'inscrit dans le cadre conceptuel de la sociologie des groupes professionnels communément mobilisé par les chercheurs pour définir la professionnalisation, il convient donc de prendre en compte ce biais théorique pour mieux comprendre ce que ces derniers veulent dire et là

où ils situent leur propos. Fabienne Barthélémy (2009, *op cit.*) explique que « la professionnalisation n'y est pas envisagée dans sa conception anglo-saxonne, comme un processus linéaire de construction d'attributs au terme duquel une activité non professionnalisée (*an occupation*) peut revendiquer le statut de profession établie ([faisant référence à] Wilensky, 1964). Cette approche est considérée comme ne se justifiant pas dans le cas des activités de médiation sociale étant donné qu'elles ne disposent d'aucune reconnaissance officielle et que ni ses promoteurs, ni les pouvoirs publics n'ont véritablement organisé ses filières de formation » (p.288). La professionnalisation est entrevue par les auteurs de la sociologie des groupes professionnels comme la capacité à « parvenir à la viabilité économique et à un niveau de reconnaissance institutionnelle et symbolique qui permet de prendre place dans la division du travail » (Divay, 2005, *op cit.*). Ce faisant les sociologues postulent implicitement que les médiateurs sociaux recherchent une forme d'autonomie professionnelle qui leur permettrait de se préserver de la dépendance, du contrôle et de la domination exercés par d'autres professionnels. Ils laissent alors penser que l'objectif serait d'acquérir un statut et de faire valoir leur professionnalité. Fabienne Barthélémy soutient que les médiateurs sociaux ne souhaitent pas acquérir une forme d'autonomie, mais au contraire qu'ils s'ancrent dans des liens de dépendance avec les professionnels locaux qui leur allouent des tâches à accomplir. Elle s'appuie sur les travaux de Georg Simmel (2006) et plus particulièrement sur sa sociologie des formes sociales, dans laquelle ce dernier engage une réflexion sur les mécanismes par lesquels un groupe peut se maintenir. Il distingue deux types de procédés : l'un est purement « conservateur », l'autre relève d'une forme de « plasticité ». Un groupe peut se maintenir soit « en conservant le plus fermement possible ses formes de telle sorte qu'il oppose une résistance quasi matérielle aux dangers qui le menacent et garde, au milieu des circonstances les plus variées, la même constitution interne », soit « par la plasticité et son élasticité, qui cède, sans doute, à la moindre pression, mais, en revanche, permet au corps de reprendre aussitôt sa forme première » (*ibid.*, p.75). Pour espérer se maintenir, il faut alors se glisser « dans toutes les fissures », « s'étendre » ou « se contracter suivant les circonstances et, comme un fluide, prendre toutes les formes possibles » (p.78). Cette distinction est structurante pour comprendre la différence entre le mouvement d'organisation sur le modèle de la profession dite classique et celui, beaucoup plus labile, observé dans le cas de la médiation. Elle renvoie aux deux formes de stabilisation qui organisent aujourd'hui le monde de l'action sociale : le procédé conservateur rappelle la profession, par lesquels les métiers classiques, en organisant leurs filières,

leur marché du travail, leurs diplômes, leur code professionnel, se structurent, excluent les non-professionnels, raidissent leurs frontières et se durcissent ; le procédé par la plasticité renvoie au mode de constitution des nouveaux métiers du social : bénéficiaires d'emplois aidés et temporaires, leur préoccupation ne consiste alors pas à se constituer en profession, ni à façonner une forme d'autonomie professionnelle, mais à tenter de se maintenir dans l'emploi. Sans tâches prédéfinies, sans garanties quant au maintien des financements sur la durée, ils doivent se conformer aux exigences des acteurs qui les entourent afin de trouver un public à qui délivrer des services et ancrer ainsi leur activité dans une forme de durabilité. C'est donc une stabilisation non pas fondée sur la recherche d'une autonomie professionnelle mais interstitielle qui est à l'œuvre. Le processus par lequel ces acteurs – les médiateurs sociaux – construisent leur activité professionnelle ne se fait pas en donnant des frontières fermes à leur mode d'intervention, mais plutôt, dans des jeux d'acteurs ambigus où le mode d'exercice de la médiation sociale est plastique. C'est en se rendant malléables que les médiateurs gagnent une forme de stabilité. Et ce parce qu'ils s'ancrent dans des jeux d'actions réciproques avec les acteurs de leur environnement qui leur allouent les ressources suffisantes pour se maintenir. Leur intégration dans le secteur d'activité du travail social prend la forme d'une cooptation. Fabienne Barthélémy emprunte la notion à Philip Selznick (1948 ; 1949) qui l'a mobilisée pour décrire les stratégies par lesquelles une organisation en quête de stabilité sécurise son processus d'implantation en intégrant dans son fonctionnement des acteurs locaux potentiellement source d'opposition²¹. Cette stratégie d'intégration est exactement celle développée par les travailleurs sociaux classiques : ces derniers confient aux médiateurs le soin d'accomplir certaines tâches qui relèvent officiellement des professions sociales ; cela leur permet de calibrer leurs activités et conjointement de se préserver de la confusion des genres – qui caractérise l'entrée en fonction des médiateurs sociaux. Mais le regard dépréciatif porté par les travailleurs sociaux classiques sur les jeunes médiateurs demeure persistant et compromet l'objectivation de leur coopération. C'est la raison pour laquelle il semble plus pertinent de parler de la « stabilisation » des médiateurs que de leur « professionnalisation » ou de leur « institutionnalisation ». Et, dans

²¹ Fabienne Barthélémy (2009, *op cit.*, p.310) ajoute une nuance à la notion de cooptation : « celui-ci s'accompagne de réciprocité, ce qui n'est pas le cas chez Selznick, qui l'envisage plutôt comme un mécanisme unilatéral de défense. Pour Simmel, la réciprocité est l'un des vecteurs de stabilisation d'un groupe émergent. Le cas des médiateurs sociaux montre une démonstration parfaite de cette idée : l'« action réciproque » ([faisant référence à] Simmel, 1999, 2006 [*op cit.*]) peut être vecteur de stabilisation si celle-ci alloue aux acteurs émergents des ressources qui leur permettent d'accroître leurs chances de pérennisation ».

cette relation de cooptation, les médiateurs ne sont pas en mesure de refuser ce transfert de tâches²².

Le rôle des encadrants – ou des coordinateurs : c'est le terme qui est privilégié dans les travaux de Fabienne Barthélémy (2004 ; 2009 ; 2014, *op cit.*) – paraît ici central : ils bâtissent l'utilité professionnelle des médiateurs en mettant l'accent sur leur compétence difficilement imitable par les travailleurs sociaux classiques (car fortement liée à certaines caractéristiques personnelles des médiateurs). L'accent est mis sur le parcours de vie comme formateur, la ressemblance à la population comme vecteur d'un sens nouveau donné à l'intervention. L'idée qui est développée est la suivante : les paroles prononcées ne peuvent créer une relation de confiance et avoir un effet sur les personnes fragilisées que dans la mesure où l'intervenant peut se référer à sa propre histoire pour comprendre et trouver les mots, les bonnes attitudes à l'égard de la personne aidée. Les coordinateurs insistent sur le fait que les médiateurs sont à l'écoute, proches de la population, et bénéficient d'une disponibilité que n'ont pas les travailleurs sociaux classiques. Ils sollicitent les utilisateurs institutionnels du service des médiateurs pour prendre en charge une part ou la totalité du coût de la prestation. Les travailleurs sociaux en viennent à rémunérer les médiateurs pour la délivrance de services techniques : actes de traduction et formations aux premiers secours, entre autres. Ces relations de cooptation engagées avec les professionnels du travail social fournissent donc aux médiateurs une base pour accéder à des ressources financières nouvelles. D'autre part, les coordinateurs amorcent une entrée de leur équipe sur le marché des subventions²³. Pour ce faire, ils tendent à diversifier les activités des médiateurs.

Pour prétendre à une subvention de la part d'organismes financeurs, les équipes doivent justifier d'une clientèle régulière et organiser une quantification des pratiques développées : « Les coordinateurs construisent alors toute une batterie d'indicateurs destinés à quantifier leurs pratiques et activités. La rationalisation des activités et du travail au sein des équipes se renforce dans le but

²² « Les médiateurs ont alors rapidement compris qu'il leur fallait respecter certaines règles de travail et tout particulièrement celle de la répartition des compétences en matière de suivi social des personnes en difficultés. L'assistant de service social reste le premier interlocuteur à consulter afin de savoir si une procédure d'accompagnement a déjà été mise en place ou non, ceci afin d'éviter les "doublons", expression régulièrement entendue dans le champ du travail social. Cette prise de conscience s'accompagne d'une plus grande structuration des pratiques de médiation sociale, orchestrée par le responsable hiérarchique direct des médiateurs : leur coordinateur. » (Barthélémy, 2014, *op cit.*, paragr.11).

²³ Les financeurs – publics ou parapublics – peuvent toutefois se montrer réticents « se fondant parfois sur ce qui leur apparaît à un premier niveau de visibilité, posturale, langagière et vestimentaire, [ils] font une lecture en négatif, voire déficitaire des personnes recrutées. » (Vieille-Grosjean et Tsehay, 2011, *op cit.*, p.12).

de répondre aux exigences des financeurs : il faut penser à élaborer des données chiffrées et donc corrélativement organiser le recueil et le traitement de l'information » (Barthélémy, 2009, *op cit.*, p.309). Les équipes de médiateurs développent « des stratégies de fidélisation de leurs clientèles privées et institutionnelles et s'inscrivent progressivement dans des logiques marchandes et monétaires avec leurs publics institutionnels, qui en viennent à rétribuer certaines prestations qui leur sont délivrées. Ces dynamiques contribuent à asseoir la position des médiateurs en leur assurant une clientèle régulière et des moyens d'accéder à des ressources financières nouvelles qui sont autant de moyens d'assurer leur subsistance. L'enjeu prioritaire de ces équipes demeure leur survie économique, les dynamiques de stabilisation de leur position ne s'organisent pas autour de la construction d'un groupe professionnel aux attributs singuliers (savoir-faire, identité, formations), mais de coordinations réticulaires avec les acteurs de l'environnement, où l'activité est façonnée et refaçonnée en fonction de leurs exigences » (p.311).

« La proximité avec la culture professionnelle des éducateurs de prévention fournit aux médiateurs un support identitaire » (2014, *op cit.*, paragr.18) mais elle ne permet pas pour autant de gagner une véritable légitimité aux yeux des travailleurs sociaux classiques. En effet, si les médiateurs en viennent à assurer des tâches déléguées par les travailleurs sociaux, ils ne sont que très rarement valorisés dans ce processus qui demeure tacite. Le regard dépréciatif porté par les travailleurs sociaux classiques sur le profil des médiateurs (jeunes, sans diplôme, sans qualification particulière) montre un décalage entre l'identité « réelle » de l'équipe et son identité « virtuelle » : les médiateurs sont en ce sens stigmatisés. Les travailleurs sociaux classiques s'arrêtent surtout sur ce qui les délégitime au regard des codes de l'action sociale traditionnelle. Ils n'offrent par conséquent pas un écho favorable à la légitimité que les médiateurs tentent de se construire. Le stigmatisme est le résultat d'une projection de celui qui stigmatise sur celui qu'il considère comme différent et illégitime : c'est en raisonnant eu égard au référentiel de l'action sociale classique que les travailleurs sociaux interprètent le comportement des médiateurs. On ne peut donc que constater une forme de tension entre d'un côté, les efforts que déploie le coordinateur pour faire accepter les médiateurs auprès des travailleurs sociaux locaux et de l'autre, les termes peu valorisants utilisés par leurs interlocuteurs professionnels pour les définir. Ce décalage crée une tension qui impacte le regard que portent les médiateurs sur eux-mêmes. Cela est en effet l'un des principaux mécanismes de l'intériorisation du processus de stigmatisation mis en évidence par Erving

Goffman (1975, p.19) : lorsqu'un individu est porteur d'un stigmate – dans ce cas présent, l'absence de qualification, la jeunesse, le manque d'expérience – il « peut éprouver, avec une lueur de lucidité, ce que les autres lui attribuent comme caractéristique au point de l'intérioriser » (p.19). Fabienne Barthélémy ajoute que « s'ils sont sensibles au regard dépréciatif porté sur eux par les assistants de service social, c'est qu'ils ont une forme d'attachement à leur égard, non seulement parce qu'ils en viennent à « travailler pour eux » mais également parce qu'ils expriment leur spécificité en s'opposant à eux » (2014, *op cit.*, paragr.32). On peut également s'interroger sur les potentiels liens en tant qu'usager d'un service social tissés dans le cadre de leur embauche – et les représentations construites à cette occasion –, avec les acteurs institutionnels en charge de prospecter des candidats dans les quartiers « difficiles » conformément aux demandes des employeurs et plus largement, au cours de leur socialisation dans leur quartier d'habitation. Cette question n'est pas abordée par la sociologue.

En outre, « la ressemblance entre le mode d'intervention des médiateurs et celui des éducateurs de rue n'est pas qu'une élégance de style » (paragr.15). Elle est le terreau de leur « identité réelle », objective (Goffman, 1975, *op cit.*). En effet, les médiateurs sociaux travaillent dans la rue, ont connaissance de situations de fragilité sociale par les habitants des quartiers qu'ils investissent et n'ont pas de mandat officiel pour intervenir en direction des personnes en difficultés. Les médiateurs signalent [...] des personnes en détresse aux travailleurs sociaux mais n'ont pas de rôle institutionnalisé auprès d'elles : ils ne sont qu'un intermédiaire. Fabienne Barthélémy remarque que la légitimation des pratiques – qui repose sur la construction d'une rhétorique professionnelle (Paradeise, 1985, *op cit.*) et – qui est une composante centrale dans le processus de professionnalisation, n'est pas le fait des médiateurs mais de leur coordinateur ; « celui-ci convertit la souplesse des contours de la médiation sociale en un élément rappelant la malléabilité des modes d'intervention des éducateurs de rue, délivrant une aide au plus près des publics en difficultés » (Barthélémy, 2014, *op cit.*, paragr. 28). Par ailleurs, l'encadrant tâche de leur transmettre les codes du travail social pour faciliter leur sortie du dispositif « emplois-jeunes », leur orientation professionnelle et leur éventuelle réussite aux concours d'éducateurs spécialisés. En effet, malgré la création de diplômes de médiation sociale sur le plan national, il semble que les médiateurs – ainsi que leur coordinateur qui les conseille – s'en détournent et privilégient des filières d'enseignements traditionnelles. Une des explications de ce désintérêt pour les formations

préparant aux diplômes de médiateur social peut être que « le métier entr'aperçu ne présente par les gages de la respectabilité et des reconnaissances recherchées » (Vieille-Grosjean et Tsehay, 2011, *op cit.*, p.13)

Chantal Labruyère (2000) développe un propos théorique à peu près semblable pour cadrer les notions de profession et de professionnalisation, empruntées elles aussi à la sociologie des groupes professionnels. Partant du constat formulé par Catherine Paradeise selon lequel « la tendance à la monopolisation de segments de marchés du travail, qu'elle soit légale, contractuelle ou simplement factuelle, est une donnée permanente et centrale de la société contemporaine » (1985, *op cit.*, p.10), Chantal Labruyère propose de ne considérer les professions établies que du point de vue de la fermeture du marché du travail. Elle démontre que « l'étude des professions puis des processus de professionnalisation au début des années quatre-vingt-dix, renvoie à un processus de construction de marchés du travail fermés, concomitant à la construction sociale d'un acteur collectif (un corps de professionnels) » (p.34). Ce dernier acquiert une position de force sur le marché du travail et obtient l'édiction de règles régissant l'exercice de l'activité pour laquelle on lui reconnaît une expertise. L'existence de ce corps de professionnels est attestée lorsqu'on peut montrer que des individus exerçant le même métier, et ce quelle que soit l'entreprise, partagent : d'une part, un savoir théorique commun, sanctionné par un diplôme ; d'autre part, une éthique professionnelle, transmise notamment au cours de la formation initiale, sur la base desquels se construit une identité professionnelle.

Dans de nombreux travaux, l'initiative du processus de fermeture du marché est clairement située du côté des travailleurs. Ceux-ci vont construire progressivement une argumentation visant à démontrer que la production du service à laquelle ils contribuent nécessite la mobilisation de véritables professionnels. Pour Guy Jobert (1987) – que cite Chantal Labruyère – cette argumentation se déroule simultanément sur trois registres : « il s'agit [...] d'une rhétorique à trois termes : le besoin, le savoir et l'éthique ». Le corps professionnel, pour revendiquer son existence en tant que tel, doit démontrer : « premièrement, l'existence d'un besoin social à satisfaire [...] on peut constater ce besoin, en prendre acte ; on peut aussi le construire et le valoriser ou le stimuler, voire le faire naître. [...] Deuxièmement l'existence et la possession d'un ensemble de connaissances et de savoir-faire complexes, organisés et formalisés de façon à être transmissibles...

(savoirs) susceptibles de répondre au besoin de manière jugée satisfaisante : il faut établir un lien entre ce savoir et les résultats obtenus, (autrement dit) ces résultats doivent être estimés meilleurs que les résultats obtenus par d'autres voies. [...] Troisièmement la nécessité de soumettre les professionnels [...] à des règles éthiques qui vont assurer l'orientation du praticien vers l'intérêt public et non seulement vers la défense d'intérêts particuliers » (pp.45-60). Il s'agit cependant de relativiser le rôle des professionnels dans ce processus puisque comme le décrit Catherine Paradeise (1988, p.13) « les monopoles de marché du travail sont construits par l'action et l'interaction de diverses classes d'acteurs, les travailleurs [...], les employeurs [...] et l'État s'il veut garantir la société – au nom d'une définition sociale de l'intérêt général – contre les dangers auxquels pourraient l'exposer une relation salariale incontrôlée [...] La clôture est donc le résultat d'une transaction implicite ou explicite imposée par les travailleurs ou anticipée par les employeurs et/ou l'État ».

Dans le cas du dispositif emploi-jeune, l'objectif initial associé au terme de professionnalisation ne semble absolument pas pouvoir être traduit en termes de construction de nouveaux marchés du travail fermés. On peut affirmer au contraire que cette perspective de clôture de nouveaux segments du marché du travail reste assez largement étrangère aux principaux acteurs institutionnels. Ces derniers privilégient au contraire la perspective d'une transférabilité maximum de l'expérience acquise et des compétences validées dans ces champs professionnels aussi ouverts que possible. Chantal Labruyère distingue « deux catégories d'objectifs correspondant aux deux volets de la politique de professionnalisation, dès le départ : la professionnalisation des activités et celle des jeunes. Le premier objectif est de crédibiliser les nouvelles activités aux yeux des clients potentiels, que ce soient les usagers (services directs aux particuliers) ou plus fréquemment les grandes entreprises publiques, et autres organismes assurant des missions de service public (office HLM, syndicats intercommunaux, société d'économie mixte), engagés dans des démarches d'amélioration au service rendu à leurs usagers ». Ceci implique, pour le nouveau service prestataire de s'engager sur « une qualité de service comparable à la qualité des services "professionnels". [...] Le second est de donner aux jeunes les moyens, soit de se repositionner valablement sur le marché du travail, au terme du dispositif, pour tous ceux qui, ayant perdu la caractéristique principale valant compétence, la jeunesse, ne pourront pas ou ne voudront pas continuer à exercer ces types d'activité. Cela suppose de valider en priorité les compétences transférables qu'ils auront apprises ;

soit de se qualifier dans l'emploi qu'ils tiennent, en vue de l'exercer durablement et de progresser dans la filière professionnelle, au sein de laquelle s'inscrit le métier qu'ils contribuent à construire et cela suppose l'acquisition et la validation des compétences nécessaires à la maîtrise de l'activité » (2000, *op cit.*, p.38).

Le premier objectif n'est que marginalement atteint, les perspectives de développement de l'activité sont restreintes par le manque de financements stables qui lui sont allouées. Les budgets disponibles pour investir dans de nouvelles activités sont rares – pour certains employeurs : inexistants –, et le risque d'une qualité insuffisante et d'une inadéquation des pratiques avec les objectifs fixés paraissent alors dissuasifs. Dans ces conditions, « la précision et la lisibilité du cadre de travail est un indicateur important du professionnalisme du service pour [les porteurs de projet publics ou parapublics, et employeurs]. Il leur permet en effet de construire les outils de contrôle de l'effectivité de la prestation de service attendue, effectivité considérée comme la première étape de l'évaluation de la qualité du service proposé ». Mais ce processus de rationalisation des pratiques qui s'inscrit dans une démarche plus large de professionnalisation est piloté « en lieu et place de la communauté professionnelle » par « les structures employeurs (associations, collectivités locales ou entreprises publiques) [qui] sont à l'origine de l'initiative » (*ibid.*).

En ce qui concerne le deuxième objectif (l'insertion des jeunes employés en tant que médiateurs), celui-ci implique de « faciliter l'accès des jeunes aux formations préparant aux diplômes existant dans une des spécialités plus ou moins proches de l'activité, ou encore mieux, déboucher sur des procédures de validation d'acquis professionnels permettant d'obtenir ces diplômes (ou au moins certaines unités de ceux-ci) en faisant l'économie du passage en formation » (*ibid.*). Chantal Labruyère ajoute « qu'en affichant cette ambition de professionnalisation, les responsables politiques ont envoyé un signal fort aux entreprises, en proposant de situer clairement les processus d'apprentissage et d'acquisition des compétences dans le monde professionnel. Avec les stratégies de qualification des jeunes, malgré le développement de l'alternance, la place de l'entreprise restait secondaire dans la construction des compétences de la main-d'œuvre, la première place étant tenue depuis quelques décennies par le monde de la formation professionnelle, et en premier lieu par l'Éducation nationale, à la fois en tant qu'organisme producteur des référentiels de certification et de transmission des savoirs correspondant à ces référentiels ». De là est née l'idée d'une

professionnalisation possible des jeunes sur des postes considérés comme des emplois tremplin, ou de transition.

La plupart des médiateurs suivent différentes formations – plus ou moins longues, sur diverses thématiques – tout au long de leur expérience de la médiation sociale mais celle-ci « s'apparentant à des métiers de la tranquillité publique, [...] la formation relèverait davantage d'une initiation à la communication ou à la gestion des conflits et beaucoup moins d'une analyse des nouveaux enjeux de l'intervention sociale et de la question de la citoyenneté » (Vieille-Grosjean et Tsehay, 2011, *op cit.*, p.14). Nicole Gadrey (*et al.*, 2001, *op cit.*) remarque à ce sujet que « les cas sont peu nombreux où la formation a été pensée comme un préalable à la prise de poste et jugée "rassurante". Outre les formations refusées aux jeunes parce qu'elles se réaliseraient sur le temps de travail, celles jugées par les employeurs comme sans lien suffisant avec l'activité du jeune, les formations sont imposées, parfois d'ailleurs sous la pression des professionnels tels, par exemple les gardiens d'immeubles qui ont fait imposer à ce médiateur-technicien qu'il se forme à l'état des lieux. Les formations sont, par ailleurs, considérées comme inadaptées par le jeune dans leur forme comme dans leurs contenus » (p.93). En outre, celles-ci sont de courte durée, peu valorisables, et ne correspondent pas aux attentes « des jeunes les moins dotés en termes de formation qui marquent leur désir d'accéder à de vrais diplômes (DUT...) » (p.94).

Les médiateurs se définissent « par/dans une autodidaxie pragmatique, leurs habiletés ayant été acquises par une démarche personnelle d'autoformation, entre intuition et réflexion, nécessaire à la réalisation de tâches dans une situation donnée » (Vieille-Grosjean et Tsehay, 2011, *op cit.*, p.5). C'est un nouveau mode d'insertion professionnelle qui semble émerger, « selon le modèle libéral du professionnalisme, qui allie indépendance vis-à-vis de l'employeur chez lequel on débute, valorisation de l'incertitude d'un projet personnel, constitution de réseaux élargis impliquant des partenaires diversifiés, accumulation de compétences distinctives transversales par rapport aux codifications habituelles. Or, le recrutement localiste à l'issue duquel ils ont été choisis, les stéréotypes sociaux et sexuels dont ils sont porteurs (un jeune homme maghrébin médiateur...) et sur lesquels ils se sont souvent appuyés pour exercer leur travail (thèmes et contenus des actions d'animations, supports de communication avec les jeunes médiés : le sport en général et le football en particulier ; initiatives normatives : appel à l'autorité du père ou du grand frère, rappel de la

blessure et de la tristesse d'une mère...) ainsi qu'une certification rarement consolidée faute d'accès à de véritable formation paraissent simultanément construire un avenir étroit. » (Gadrey *et al.*, 2001, *op cit.*, pp. 96-97). Le métier de médiateur représente alors un bon compromis en attendant mieux (Fassin, 2004).

C'est donc sur la base de ces constats, que nous entamons notre travail d'enquête préalable à la construction de la Licence Erasmus + de médiation pour l'inclusion sociale.

Afin de proposer un programme d'enseignement qui serve à la professionnalisation de la médiation, il convient d'en dresser un état des lieux. En effet, il s'agit de savoir d'où l'on part pour savoir où l'on va, pour planifier notre cheminement et déterminer notre point d'arrivée. En d'autres termes, il nous semble nécessaire de comprendre les enjeux actuels de la médiation pour proposer un *cursus* qui leur corresponde. Il apparaît à la lecture du *corpus* que la connaissance au sujet de la médiation n'est pas actualisée (à tout le moins dans le cas français), aussi nous nous efforçons de la mettre à jour. Pour ce faire, et compte tenu de la dimension européenne de notre démarche, nous procédons à un nivellement opératoire : au *consortium* international s'ajoute des groupes de travail nationaux. Chacun d'eux sonde le champ de la médiation dans son pays, recueille des données quantitatives sur les médiateurs en poste – et plus largement sur tous les acteurs qui contribuent à leur activité – et les questionne sur leur situation présente, les difficultés qu'ils rencontrent ainsi que sur les perspectives qu'ils entrevoyent. Ensuite, nous tâchons de rassembler les données collectées, de les comparer pour bâtir un projet commun.

La constitution de ces groupes nationaux suit la démarche exploratoire de l'enquête. Cette dernière n'est pas une voie à sens unique mais un axe principal connecté à de multiples bifurcations. On peut décrire notre cheminement empirique par la métaphore de la « boule de neige qui s'appuie sur les informations transmises de fil en aiguille par les informateurs pour contacter de nouveaux sujets, sources de nouvelles informations » (Céfaï, 2003, p. 601).

Pour ce qui est de la France, nous découvrons un réseau d'acteurs déjà formé : leur implication dans la professionnalisation de la médiation nous précède. Certains ont participé à des groupes de travail visant à la structuration et à la promotion de l'activité, d'autres sont familiers des tables rondes, des discussions et plus largement des événements qui s'organisent autour de ces thématiques. Leurs profils sont hétérogènes, il y a notamment des universitaires – sociologues, juristes, *etc.* –, des acteurs de la médiation – pour la plupart, des cadres de service employés par des structures associatives ou institutionnelles – ou encore des formateurs professionnels. Parmi eux, certains font figure de notables, ils sont fréquemment cités comme références et nous sont

recommandés – il y a par exemple un chercheur à la retraite qui œuvre depuis des années pour la reconnaissance de la médiation – ; nous prenons alors contact avec eux pour mener des entretiens semi-directifs et les convier aux séances du groupe France qui s'étoffe ainsi.

Cette diversité des profils s'avère stimulante, d'autant plus que le projet d'une Licence universitaire suscite l'enthousiasme général. Bon nombre de nos interlocuteurs se montrent investis dans l'évolution de la médiation, et cette posture très volontaire nous questionne quant à ses enjeux. Pour élargir notre focale, nous nous entretenons avec d'autres acteurs (hors du réseau que nous avons rencontré de prime abord) afin de croiser les points de vue. C'est au total une vingtaine d'entretiens individuels que nous avons menés auxquels s'ajoutent quelques réunions (collectives) avec le groupe de travail français.

Par ailleurs, nous diffusons en ligne un questionnaire à l'adresse des acteurs de la médiation afin de collecter des informations les concernant. L'objectif n'est pas de procéder à un recensement exhaustif mais seulement d'esquisser quelques tendances au sujet des différentes situations d'emploi et des formations suivies, notamment. Les rubriques du questionnaire sont les suivantes :

- **Données d'identification** : âge, sexe, localisation (département d'exercice de la médiation).
- **Situation d'emploi** : intitulé du poste occupé, type de structure d'embauche (privée, associative ou publique), années d'expérience.
- **Cursus de formation** : diplôme à l'embauche, nombre d'heures de formation en lien avec la médiation, type de structure dans laquelle la formation s'est déroulée (interne ou externe à l'employeur...) et son contenu pédagogique (gestion des conflits, interculturalité, connaissance de l'offre institutionnelle, *etc.*).
- **Avis sur la Licence de médiation pour l'inclusion sociale** : intérêt personnel pour ce diplôme, cadre d'obtention envisagé (en formation initiale ou par le biais de la VAE), suggestion quant aux thématiques importantes à inclure au programme d'enseignement.

Cette trame est (peu ou prou) commune à l'ensemble du projet afin que l'on dispose de données comparables, quelques différences sont toutefois notables. Hormis la langue utilisée – par commodité, le questionnaire est traduit dans la langue de chaque pays où il est diffusé – les spécificités que l'on trouve localement obligent à quelques ajustements : par exemple il existe en Espagne des formations universitaires en médiation, celles-ci figurent parmi les réponses proposées à la question portant sur le *cursus* des enquêtés. Toutes les données recueillies seront rassemblées en un tableau synthétique qui permettra de discerner les traits communs à l'ensemble des médiateurs – que l'on trouve en Espagne, en France, en Italie et au Portugal – et d'en brosser le portrait type.

En résumé, notre méthode combine plusieurs techniques d'enquête (usitées en sciences sociales) que sont la recherche documentaire, l'entretien semi-directif, les séances de travail en groupe (qui s'apparentent au "focus groupe") et le questionnaire ; ce que nous complétons ponctuellement avec des débats – entre acteurs de la médiation, chercheurs, *etc.* – lors des évènements organisés par les diverses universités qui composent le *consortium*. Ces derniers permettent d'engager une discussion entre les différents pays qui participent à la construction de la Licence de médiation pour l'inclusion sociale.

Quelques tendances se confirment.

Les résultats de notre enquête en France corroborent ceux qui figurent dans le *corpus* (que l'on résume, en partie, plus haut) : il apparaît que la médiation demeure attachée au travail social, et plus particulièrement à l'intervention en milieu ouvert telle que la prévention spécialisée. L'action des médiateurs se situe pour une grande part dans les espaces publics, la rue – qui représente 50% des réponses obtenues au questionnaire – les abords des établissements scolaires, les transports en commun et les parties collectives des habitats sociaux. Les contrats d'embauche sont de différents

types, il y a des contrats de droit commun (à durée déterminée ou indéterminée) mais aussi des contrats aidés. Les employeurs sont des structures publiques, associatives ou privées – avec, généralement, une délégation de service public. Au niveau du questionnaire, les premières – les organismes publics – concernent 20% des réponses, les secondes (associations) atteignent les 70%, laissant une part mineure aux dernières (les entreprises privées).

Au fil des entretiens, les divers acteurs interrogés insistent sur le besoin de reconnaissance de la part des financeurs et/ou commanditaires, des partenaires et parfois même du public. Certains services de médiation sont stabilisés – à tout le moins, leur pérennité semble garantie – en vertu d'une confiance instaurée avec certains élus de proximité, des bailleurs sociaux ou encore des régies de transport publics. Ces acteurs évoquent des accointances interindividuelles dans les relations de travail, l'intérêt que portent certains décideurs locaux pour la médiation ou encore des conjonctures favorables mais ils regrettent que la discipline ne bénéficie pas d'une légitimité et d'un statut établis au niveau global, c'est-à-dire national. Certains expliquent qu'ils font encore face à la méconnaissance de leur activité, qui s'exprime par des demandes ponctuelles qui ne relèvent pas de la médiation. Le rôle des encadrants, dans les diverses structures de médiation, semble primordial pour réaffirmer le cadre d'action. Ces encadrants sont pour une partie issus des métiers traditionnels du social, mais on trouve également des trajectoires professionnelles atypiques – par exemple, il y a un sportif professionnel reconverti dans l'encadrement d'équipes de médiateurs.

Les uns et les autres justifient leur action de la même manière, leur discours sur le cadre pratique et déontologique qui caractérise la médiation est construit suivant le même plan. Ceux-ci ponctuent leur propos de jargon professionnel, de notions empruntées aux sciences sociales, entre autres. On remarque que certains concepts proviennent de la prévention spécialisée – il faut dire que, du fait de la proximité de leur territoire d'action, ils font face aux mêmes problématiques et peuvent être amenés à employer les mêmes méthodes, à se servir des mêmes leviers – mais sont recouverts d'un vernis rhétorique neuf. Ainsi, la présence sociale – chère aux éducateurs spécialisés – se mute en veille territoriale ou encore en présence active – les deux expressions sont citées lors des entretiens. Ces termes servent à catégoriser l'action ou encore les situations rencontrées mais ils n'expliquent pas précisément les moyens mis en œuvre, les techniques mobilisées. Par exemple, la *libre adhésion* est un concept qui désigne le rapport – axiologique – à l'utilisateur mais qui ne dit rien des

outils pour neutraliser les effets du contexte ou des méthodes pour s'assurer de son consentement. Lorsque nous demandons plus de détails, les uns et les autres nous donnent des exemples empiriques, invoquent le *bon sens* pratique et y mêlent des valeurs personnelles.

On distingue deux niveaux de discours, celui que Laurent Cambon (2006, *op cit.*) désigne comme *l'énonciation*, et le *discours social*. Le premier est le « lieu d'ancrage le plus manifeste de la subjectivité langagière » (Kerbrat-Orecchioni, 1999, p.37) et se situe au niveau de la pratique. Le vocabulaire employé affirme la prise de position subjective de chacun, des formules telles que « ma vision, selon moi... » ou encore « *moi, je* » abondent et témoignent du caractère subjectif du propos. Le deuxième niveau, celui du *discours social*, comprend les concepts et les termes collectivement établis – tels que *la désocialisation, les conduites à risque, etc.*. Ceux-ci agissent comme des estampilles qui formalisent les échanges. Ces termes paraissent faire consensus et ne sont guère questionnés.

Il existe toute une sociologie de la linguistique professionnelle. On peut citer l'analyse de Laurent Cambon (2006, *op cit.*) qui consacre sa recherche de thèse en sciences du langage à la pratique du discours des éducateurs spécialisés. Selon lui, ces derniers s'adonnent à un discours technique agrémenté de notions de psychologie, de sociologie, de pédagogie ou même de droit pour légitimer des pratiques incertaines sinon risquées. L'évocation de concepts scientifiques permet d'entraver les critiques profanes que peuvent leur adresser les usagers, entre autres. Il s'agit là de se protéger ; la rhétorique inverse, c'est-à-dire, celle qui met en valeur la prise de position subjective sert globalement le même dessein. Les éducateurs spécialisés font valoir leur connaissance incorporée du travail social – acquise au cours de leur expérience – et leur sens moral pour faire valoir leur aptitude personnelle à exercer pareils métiers – et discréditer ainsi une concurrence qui n'afficherait pas les mêmes qualités. Cette stratégie discursive n'est pas restreinte aux travailleurs sociaux, puisque d'après Florence Osty (2003) : « La culture de métier se distingue des autres cultures de travail par l'accent mis sur l'activité de travail comme espace de subjectivation » (p.101). On peut rattacher ce raisonnement à la pratique prudentielle, élément significatif des professions du social. Les deux composantes de l'inférence – savoirs stabilisés et délibérations immédiates – ressortent dans ces deux niveaux de discours – conceptuel et personnifié. Signalons que le registre incarné – aussi appelé *énonciation* – peut être imputé au « manque de langage clinique [qui] laisse

l'éducateur sans assurances dans la confrontation avec d'autres membres de l'équipe » (Delcambe, 1994, p.7) et entrevu comme le fait d'une carence de lexique technique, et donc une contrainte. On trouve dans le *corpus* diverses interprétations à ce sujet.

Cette analyse, concernant les éducateurs spécialisés, peut s'appliquer à l'écoute des acteurs de la médiation. Ces derniers définissent leur métier en affirmant une prise de position personnelle qu'ils justifient par leur expérience du terrain. On peut considérer qu'il y a là une normalisation et que c'est un attribut du groupe professionnel qui se forme autour de la médiation, aussi on ne peut l'ignorer dans l'élaboration du programme de la Licence de médiation. Être professionnel signifie notamment « produire et s'approprier des déclarations faisant autorité [...] reconnues non seulement par les publics externes qui doivent être persuadés de la valeur du "besoin" auquel répond la profession mais aussi par les publics internes que sont les employeurs potentiels et les autres professionnels » (Dubar, 2000, p.97), les futurs diplômés devront donc se conformer aux pratiques discursives en vigueur, pour s'insérer et être reconnus dans leur secteur d'activité. Par conséquent, il faut qu'ils acquièrent de l'expérience, pour qu'ils puissent s'en targuer. Il semble judicieux d'intégrer à leur emploi du temps des périodes d'immersion *in situ* – sous la forme de stages, ou de travaux pratiques – en plus d'un enseignement théorique qui comprenne les notions clés du métier et les connaissances nécessaires à son exercice.

Cette manière de décrire la pratique ne doit pas nous laisser croire que les médiateurs ne disposent d'aucun référentiel déontologique ou technique. Ceux-ci suivent des formations au sein de leur structure d'embauche ou par le biais de prestataire – les instituts de formation au travail social représente la plus grande part (40%) des réponses au questionnaire – au sujet de diverses thématiques – prévention des conflits, communication orale, posture et comportements, *etc.*. Il paraît donc opportun de mettre à profit tout ce contenu pédagogique existant dans le cadre de la Licence.

Par ailleurs, les encadrants dans la médiation proviennent pour la plupart d'autres disciplines du travail social, ce qui s'explique sans doute par l'absence de formation diplômante en médiation. L'une des ambitions de la Licence est de favoriser une mobilité verticale, autrement dit, de créer une filière de médiation qui conduisent aux postes cadres – notamment pour les médiateurs

actuellement en emploi, par le biais de la VAE. Les commanditaires et/ou financeurs de l'action sont les collectivités territoriales qui subventionnent les projets portés par les associations, les municipalités qui emploient des médiateurs ou encore les bailleurs sociaux. Il revient à l'encadrant de relier le travail de terrain – complexe et imprévu – à la bureaucratie de ces structures. Toutes sont organisées de manière rationalisée et obéissent aux réglementations et aux normes administratives. Rédiger des comptes rendus d'activité, des dossiers de demande de financement public, gérer des plannings d'équipe, ou encore, faire appliquer le cadre légal sont autant de compétences nécessaires pour remplir la fonction d'encadrant.

A cela s'ajoute une compréhension fine du fonctionnement des institutions, dans lequel les personnels administratifs – qui mettent en œuvre les programmes d'action publique – occupent une place centrale. Bien qu'officiellement les décisions appartiennent aux élus, la mise en application de projets aux intitulés parfois flous ou abstraits réclame de faire des choix opératoires. Ces derniers sont confiés aux agents (souvent appelés des "chargés de mission") qui instruisent les demandes de subvention et assurent le suivi des dossiers. Dans ces conditions, ceux-ci peuvent être considérés comme des acteurs programmatiques (Genieys et Hassenteufel, 2012). Les encadrants des médiateurs, qui sont en contact avec eux, mettent en place des stratégies de communication pour gagner leur bienveillance et instaurer une relation de confiance (Flinois, 2019). Cet exemple illustre la subtilité du travail des encadrants, et pour laquelle, la sociologie des organisations publiques peut fournir un éclairage analytique précieux.

On le répète, la médiation en France est fortement liée au travail social, mais celle-ci apparaît comme une exception comparée aux différents pays qui composent le *consortium* – ce qu'il est indispensable de prendre en compte. En effet, que ce soit en Italie ou encore en Espagne, la médiation prend place dans le secteur privé, ou encore dans les tribunaux. Ces pays fournissent un modèle des déclinaisons possibles de l'activité, d'autant plus que l'étendue du champ d'application de la médiation en France s'élargit. Pour preuve, pour soulager les magistrats, la gestion des contentieux impliquant de petites sommes est désormais confiée aux médiateurs. Parmi eux, quelques-uns interviennent dans le secteur privé, nous en avons rencontré un. Il propose aux entreprises des séances de médiation pour apaiser des conflits – interindividuels ou en groupe. Il insiste sur l'importance du réseau qu'il s'est constitué au fil de ses expériences professionnelles.

C'est par le "bouche à oreille" qu'il prospecte des clients ou qu'il est approché. Il dispose d'un statut d'autoentrepreneur, et de ce fait, il a dû apprendre à faire des devis, ce qui lui pose le plus de difficultés. La médiation est un processus incertain, fait d'allers-retours, qu'il est hasardeux d'estimer en termes de volume horaire ; à cela s'ajoute les tâches administratives et comptables en corolaire. Il regrette que cette activité ne soit pas viable et qu'il doive compléter son emploi du temps par une mission de médiation scolaire. On retient de cet échange qu'il y a, parmi les savoirs et savoir-faire qu'il met en avant, des points communs avec ceux qui s'imposent dans le travail social : une connaissance pratique du terrain acquise par expérience, ainsi que des compétences gestionnaires et administratives.

Conclusion

Nous sommes à la première étape (Output 1) du projet qui conduira à la création d'une Licence Erasmus+, celle-ci consiste à lister toutes les compétences nécessaires à la médiation. Ce document de travail vise principalement à rendre compte de l'avancement du groupe France, et à ouvrir la discussion avec le *consortium* international. Quelques pistes de réflexion sur la pratique se découvrent au fil des entretiens, et peuvent se résumer ainsi :

- Importance de l'expérimentation *in situ*. Celle-ci permet aux médiateurs de fortifier leur posture en revendiquant une connaissance pratique du terrain.
- Besoin de connaissances juridiques, d'une maîtrise des outils gestionnaires et d'une compréhension des logiques organisationnelles pour prétendre aux fonctions cadres de la médiation
- Offre de formation existante, sur laquelle on peut s'appuyer pour définir les contenus pédagogiques.
- Perspectives d'ouverture du champ d'activité de la médiation (médiation en entreprise, juridique, et autres).

Nous présenterons ces premiers résultats, ainsi que les données obtenues par le biais des questionnaires au séminaire de Murcia le 28/10/2021 et engagerons une discussion avec les acteurs de la médiation conviés à l'évènement.